

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2) ศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 3) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะผลการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 103 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบสมมติฐานใช้ ค่าที (t-test) การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficients) สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.00 มีอายุระหว่าง 30-40 ปี ร้อยละ 42.70 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 45.60 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี ร้อยละ 46.60 มีอัตราเงินเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 67.00 และดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ร้อยละ 34.00

ตอนที่ 1 ลักษณะผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ลักษณะผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผลการปฏิบัติงาน ด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่มีค่าสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานและการเรียนรู้ ส่วนด้านที่อยู่ในลำดับสุดท้าย คือ ด้านการตัดสินใจ ผลการศึกษาเป็นรายด้านมีดังนี้

1. ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ลักษณะผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่มีค่าสูงสุด คือ สามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย สำเร็จตามเวลาที่กำหนด รองลงมา คือ สามารถที่จะจัดลำดับหรือแยกแยะความสำคัญของงานได้ ส่วนข้อที่มีค่าต่ำสุด คือ สามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้

2. ด้านปริมาณและคุณภาพของงาน ลักษณะผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่มีค่าสูงสุด คือ คุณภาพของงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในระดับที่น่าเชื่อถือ รองลงมา คือ ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย สามารถปฏิบัติได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด ส่วนข้อที่มีค่าต่ำสุด คือ คุณภาพงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานโดยไม่มีการนำมาแก้ไข

3. ด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์ ลักษณะผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุดที่มีค่าสูงสุด คือ การให้ความร่วมมือกับหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ สามารถทำงานให้สำเร็จได้กับหัวหน้า และเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน ส่วนข้อที่มีค่าต่ำสุด อยู่ในระดับมาก คือ การมีส่วนร่วมในการพัฒนา หรือแก้ไขปัญหาในการทำงาน

4. ด้านความรู้เกี่ยวกับงานและการเรียนรู้ ลักษณะผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุดที่มีค่าสูงสุด คือ การมีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่รับ ผิดชอบ รองลงมา คือ การมีความรู้ในงาน และมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ ส่วนข้อที่มีค่าต่ำสุด คือ สามารถแสดงแนวคิด หรือมีการวางแผนในการปฏิบัติงานได้

5. ด้านการตัดสินใจ ลักษณะผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุดที่มีค่าสูงสุด คือ สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาในงานที่ท่านรับผิดชอบได้ด้วยตนเอง รองลงมา คือ การตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ส่วนข้อที่มีค่าต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในเรื่องที่สำคัญเสมอ

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์

ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร ส่วนด้านที่อยู่ในลำดับสุดท้าย คือ ด้านความรู้ความสามารถในงาน ผลการศึกษาเป็นรายด้านมีดังนี้

1. ด้านความรู้ความสามารถในงาน ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุดที่มีค่าสูงสุด คือ การแสวงหาความรู้เพิ่มเติม อยู่ตลอดเวลา เพื่อก้าวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว รองลงมา คือ การมีความสนใจ ศึกษานวัตกรรมต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนา ระบบงานให้ดียิ่งขึ้น ส่วนข้อที่มีค่าต่ำสุด คือ การได้เข้ารับการฝึกอบรมตรงตามสายงานที่ปฏิบัติและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างสัมฤทธิ์ผล

2. ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุดที่มีค่าสูงสุด คือ การปฏิบัติงานให้กับองค์กรด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง และพวกพ้อง รองลงมา คือ การมีความคิดอยู่เสมอว่า ลูกค้าทุกรายคือคนสำคัญต่อองค์กรและตัวท่านเอง ส่วนข้อที่มีค่าต่ำสุด คือ การมีความสามารถในการรับรู้และเข้าใจในการให้คำแนะนำแก่ลูกค้า

3. ด้านการทำงานเป็นทีม ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การมีความตั้งใจปฏิบัติงานและให้การช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ รองลงมา คือ การมีความเชื่อมั่นในระบบการทำงานเป็นทีมที่มีการระดมความคิด เห็นในการแก้ปัญหาต่างๆ ส่วนข้อที่มีค่าต่ำสุด คือ การมีส่วนช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นในหมู่คณะ

4. ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การทำงาน ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุดที่มีค่าสูงสุด คือ การมีความยินดีในผลสำเร็จ และพร้อมที่จะยอมรับในข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น รองลงมา คือ การมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น เอาใจใส่ เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ส่วนข้อที่มีค่าต่ำสุด คือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และมีการติดตามงานอย่างเป็นระบบ

5. ด้านการตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ที่มีค่าสูงสุด คือ การมีส่วนร่วมในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับองค์กร รองลงมา คือ การมีความสามารถในการรับรู้และเข้าใจความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของลูกค้าต่อองค์กร ส่วนข้อที่มีค่าต่ำสุด คือ สามารถจูงใจให้เพื่อนร่วมงานให้มีความรักและร่วมกันรักษาผลประโยชน์ให้กับองค์กร

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ปรากฏผลดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพศชายและเพศหญิง มีประสิทธิภาพการทำงาน ทั้งโดยเฉลี่ยและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน โดยเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การทำงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน มากกว่า อายุ 31-40 ปี

3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน โดยเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านจิตสำนึกในการให้บริการและด้านการทำงาน เป็นทีม เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงาน มากกว่า มัธยมศึกษา/ปวช.

4. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน โดยเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไป ผลการศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการทำงานเป็นทีม เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี และ 11-15 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไป และด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การทำงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี

5. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ทั้งโดยเฉลี่ยและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

6. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ทั้งโดยเฉลี่ยและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะผลการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะผลการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ปรากฏผล ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะผลการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ลักษณะผลการปฏิบัติงาน โดยเฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาลักษณะผลการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์ และด้านความรู้เกี่ยวกับงานและการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ในระดับมาก ยกเว้นด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณและคุณภาพของงานและด้านการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ ด้านการตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร โดยเฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับลักษณะผลการปฏิบัติงานในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านความรู้ความสามารถในงาน ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การทำงาน โดยเฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับลักษณะผลการปฏิบัติงาน ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตอนที่ 5 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปรากฏผลดังนี้

ระบบงานควรจัดให้มีความคล่องตัว เพื่อลดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนทำให้เกิดความรวดเร็ว เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้บริหารควรรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน โดยให้ข้อเสนอแนะ ชี้นำ และช่วยเหลือ ให้ความยุติธรรมในการทำงาน ควรเพิ่มการอบรมงานด้านต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกันในแต่ละหน้าที่ของบุคคลเพื่อให้การทำงานเป็นไปตามแนวทางเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานควรมีการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น และแสดงความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ควรมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในงานที่ทำให้มากกว่านี้ และช่วยกันดูแลรักษาผลประโยชน์ของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามกลุ่มอายุ

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า อายุ มีความแตกต่างกัน ในด้านการทำงานเป็นทีม และด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การทำงาน ทั้งนี้เพราะ ด้านการทำงานเป็นทีม เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุน้อย อยู่ในช่วงของการเรียนรู้และยังสนุกสนานกับการทำกิจกรรมขององค์กรแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุมากจะทำงาน โดยเน้นการเสนอแนะความคิดเห็น ในการทำงานเป็นส่วนใหญ่ ส่วนด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การทำงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุมากได้รับมอบหมายงานและความรับผิดชอบในงานที่มีความสำคัญกับองค์กรมาก ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานต่ำกว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งได้รับมอบหมายความรับผิดชอบในงานที่มีรายละเอียดน้อยกว่า ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานมีสูงกว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุมากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ อำพน ธรรมโชติ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี ที่มีอายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน มีการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี ที่มีเพศต่างกัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน อัตราเงินเดือนต่างกัน และระดับตำแหน่งต่างกันมีการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ พบว่าระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันในด้านจิตสำนึกในการให้บริการและด้านการทำงานเป็นทีม ทั้งนี้เพราะ ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ ผู้ปฏิบัติงานที่มีการศึกษาสูงกว่าจะมีความรู้ ความรับผิดชอบ และได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในการให้บริการมากกว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีการศึกษาน้อย เนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาน้อยจะ ได้รับมอบหมายงานส่วนใหญ่จะเป็นงานด้านเอกสาร ส่วนด้านการทำงานเป็นทีม ผู้ปฏิบัติงานที่มีการศึกษาสูงกว่า มีความรู้ ความสามารถสูงกว่า จึงทำให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพมากกว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีการศึกษาน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชินณูช ชันบุญ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการทหาร สังกัดกรมการเงินทหาร ผลการศึกษา พบว่า

ผลการทดสอบสมมติฐาน ข้ำราชการทหาร สังกัดกรมการเงินทหาร ที่มีเพศต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน ระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และข้ำราชการทหาร สังกัดกรมการเงินทหาร ที่มีอายุต่างกัน ระดับชั้นยศต่างกัน อัตราเงินเดือนต่างกัน มีการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อำพน ธรรมโชติ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี ที่มีอายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน มีการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี ที่มีเพศต่างกัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน อัตราเงินเดือนต่างกัน และระดับตำแหน่งต่างกันมีการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

3. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกัน โดยเฉลี่ย และรายด้าน ในด้านการทำงานเป็นทีมและด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การทำงาน ทั้งนี้เพราะ ด้านการทำงานเป็นทีม ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่มาก ส่วนใหญ่จะเป็นการวางแผนงาน มากกว่าการลงมือปฏิบัติ ต่างจากผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อย จะคอยรับแผนงานมาปฏิบัติ ซึ่งจะมีความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมมากกว่า ส่วนด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การทำงาน ผู้ปฏิบัติเมื่อรับแผนงานมาปฏิบัติจะต้องปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด ต่างจากผู้ที่ยังวางแผนงาน จะมีหน้าที่คอยตรวจสอบในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิชณูช ชันบุญ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของ ข้ำราชการทหาร สังกัดกรมการเงินทหาร ผลการศึกษาพบว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน ข้ำราชการทหาร สังกัดกรมการเงินทหาร ที่มีเพศต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน ระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และข้ำราชการทหาร สังกัดกรมการเงินทหาร ที่มีอายุต่างกัน ระดับชั้นยศต่างกัน อัตราเงินเดือนต่างกัน มีการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

4. ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

4.1 ด้านความรู้ความสามารถในงาน มีปัจจัยการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา เพื่อก้าวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และการมีความสนใจ ศึกษานวัตกรรมต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนา ระบบงานให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจาก การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี ด้านการเมืองการปกครอง และการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในปัจจุบัน ผู้ปฏิบัติงานจะต้องแสวงหา

ความรู้ และข้อมูลข่าวสาร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4.2 ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ มีปัจจัยการปฏิบัติงานให้กับองค์กรด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตไม่มีการแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง และพวกพ้อง และการมีความคิดอยู่เสมอว่า ลูกค้าทุกรายคือคนสำคัญต่อองค์กรและตัวท่านเอง เนื่องจากการปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นการทำงานเพื่อช่วยเหลือประชาชนที่มาใช้บริการและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน ในด้านอาชีพ การศึกษา หรือความเจ็บป่วย ให้ประชาชนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

4.3 ด้านการทำงานเป็นทีม มีปัจจัยการมีความตั้งใจปฏิบัติงานและให้การช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ และการมีความเชื่อมั่นในระบบการทำงานเป็นทีมที่มีการระดมความคิดเห็นในการแก้ปัญหาต่างๆ เนื่องจากองค์การของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนมีวัฒนธรรมในการปลูกฝังให้บุคลากรในองค์การมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพ

4.4 ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การทำงาน มีปัจจัยการมีความยินดีในผลสำเร็จ และพร้อมที่จะยอมรับในข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น และการมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น เอาใจใส่ เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานในองค์การมีเป้าหมายร่วมกันเพื่อพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อความก้าวหน้าขององค์การ ผู้ปฏิบัติงานทุกคน จึงมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการทำงาน

4.5 ด้านการตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร มีปัจจัยการมีส่วนร่วมในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับองค์กร และการมีความสามารถในการรับรู้และเข้าใจ ความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของลูกค้าต่อองค์กร เนื่องจากในระบบการทำงานของสหกรณ์ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจะต้องตระหนักถึงความเป็นบุคคลของชุมชน เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนในการบำบัดทุกข์ร้อนของประชาชน มีความซื่อสัตย์ เสียสละ เห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัชฌูช ชันบุญ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการทหาร สังกัดกรมการเงินทหาร ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการทหาร สังกัดกรมการเงินทหาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ ระดับประสิทธิภาพการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมาคือ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การทำงาน ด้านการตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์กรและด้านความรู้ความสามารถในงานตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อำพน ธรรมโชติ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนา

ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับที่ 1 ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ รองลงมา ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน และด้านความรู้ความสามารถในงานตามลำดับ

5. ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะผลการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงาน ของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ด้านความรู้ความสามารถในงาน โดยเฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับลักษณะผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะ ผู้ปฏิบัติงานมีการแสวงหาและการเข้าอบรมความรู้อย่างต่อเนื่อง และฝึกฝนความรู้ให้มีความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ สอดคล้องกับแนวคิดของชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549 : 34) ได้กล่าวถึงการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงภายในองค์กร ด้านความรู้ความสามารถในงาน เป็นความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย ที่หน่วยงานกำหนดโดยมีสถานภาพของการมุ่งถึงทิศทางของงานอย่างละเอียด การสนใจการเข้าอบรมอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงระบบงานให้มีประสิทธิภาพ

ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ โดยเฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับลักษณะผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะ ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549 : 34) ได้กล่าวถึงการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงภายในองค์กร ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ เป็นความสามารถในการรับรู้และเข้าใจผู้ใช้บริการ ด้านการให้การต้อนรับ ความกระตือรือร้น ความเต็มใจและอุทิศเวลาในการให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ

ด้านการทำงานเป็นทีม โดยเฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับลักษณะผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะ การทำงานในองค์กรมีการช่วยเหลือเกื้อกูล และไว้วางใจซึ่งกันและกันในทุกขณะ ปรึกษาหารือกันอย่างมีเหตุมีผล และช่วยเหลือกันในการแก้ไขปัญหาสอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549 : 34) ได้กล่าวถึงการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงภายในองค์กร ด้านการทำงานเป็นทีม เป็นความสามารถในการวางระบบกระบวนการและทีมงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถรองรับเป้าหมายนโยบายและแผนงานขององค์กรได้ มีการระดมความคิดที่สอดคล้องและเป็นเอกฉันท์ มีความไว้วางใจซึ่งกันและกันในทุกขณะ มีมนุษยสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกของทีม มีการสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างสมาชิก

ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน โดยเฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับลักษณะผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะ ผู้ปฏิบัติงานเมื่อ

ได้รับมอบหมายงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนแล้ว ผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในงาน เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด สอดคล้องกับแนวคิดของชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549 : 34) ได้กล่าวถึงการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงภายในองค์กร ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การทำงาน เป็นความสามารถในการใช้วิธีการจัดการที่เหมาะสมกับบุคคลและงานในหน้าที่ที่ปฏิบัติ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรที่ตั้งไว้ โดยมุ่งเน้นถึงความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในงาน มีการวางแผนในการปฏิบัติงาน มีการประเมินผลการทำงาน มีการติดตามงานอย่างเป็นระเบียบ

ด้านการตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร โดยเฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับลักษณะผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน มีความทุ่มเท ความรู้ความสามารถในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549 : 34) ได้กล่าวถึงการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงภายในองค์กร ด้านการตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร เป็นการรับรู้ถึงภารกิจและผลประโยชน์อันพึงมีพึงได้ขององค์กร และมีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยใช้เหตุผลและหลักการที่ถูกต้องตลอดจนการใช้ดุลยพินิจตัดสินใจอันเป็นผลดีต่อหน่วยงาน มีการตระหนักรู้ถึงสถานการณ์เป็นตัวแทนขององค์กร มีการแสดงออกถึงความรักต่อองค์กร มีการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับองค์กร การสร้างทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นกับองค์กร การนำทรัพย์สินขององค์กรไปดำเนิน การให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

1. ผู้ปฏิบัติงานควรปรับปรุงการทำงานให้มีความถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ผู้ปฏิบัติงานควรร่วมกิจกรรมขององค์กรในการพัฒนา และแก้ไขปัญหาในการทำงาน
3. ผู้ปฏิบัติงานควรมีการแสดงแนวความคิด หรือมีการวางแผนในการปฏิบัติงานมากขึ้น
4. ผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาภายในองค์กรมากขึ้น
5. ผู้ปฏิบัติงานควรได้รับการฝึกอบรมให้ตรงสายงานที่ปฏิบัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

การทำงานในอนาคต

6. ควรปรับปรุงระบบการทำงานให้มีความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซับซ้อนเพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

7. ผู้ปฏิบัติงานควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว และให้คำแนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน

8. ผู้จัดการควรมีการติดตามและประเมินผลการทำงานอย่างมีระบบ เพื่อลดความผิดพลาดในการทำงานของเจ้าหน้าที่

9. ควรส่งเสริมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2. ควรศึกษาเรื่องศักยภาพในการจัดการธุรกิจของผู้จัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3. ควรศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์