

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ

ธนาคารออมสิน ภาค 2

FACTORS INFLUENCING SUCCESS IN OPERATIONS OF GOVERNMENT SAVINGS BANK LOAN EMPLOYEES REGION 2

ขวัญริยม แก้วเขียว

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Khwanriem Kaewkhiew

Email: Khwanriemk@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding Author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารออมสิน ภาค 2 (2) เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการทำงานที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารออมสิน ภาค 2 (3) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารออมสิน ภาค 2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ พนักงานสินเชื่อธนาคารออมสินภาค 2 จำนวน 209 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละและความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารออมสิน ภาค 2 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน (2) พนักงานสินเชื่อธนาคารออมสินภาค 2 มีประสิทธิผลในการทำงานโดยรวมอยู่

ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับ ประสิทธิภาพจากมากไปหาน้อย คือ ด้านบรรลุเป้าหมาย ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความรู้ความเข้าใจ (3) พนักงานสินเชื่อธนาคารออมสินภาค 2 มีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับ ประสิทธิภาพจากมากไปหาน้อย คือ ด้านคุณภาพ ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย

คำสำคัญ : ความสำเร็จ, ประสิทธิภาพ, ประสิทธิภาพ, พนักงานสินเชื่อ

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the factors influencing success in Operations of Government Savings Bank Loan Employees Region 2 (2) to explore the effectiveness of work affecting the success of Government Savings Bank Loan Employees Region 2 (3) to investigate the efficiency of work affecting the success of Government Savings Bank Loan Employees Region 2. The samples used in this research were 209 employees of Government Savings Bank Region 2, collecting data by using questionnaires. The data were analyzed by descriptive statistics such as percentage, frequency, mean and standard deviation.

The research found that (1) the factors influencing the overall success of the Government Savings Bank Region 2 overall at the highest level. In descending order is work effectiveness and work efficiency. (2) The staff of the Government Savings Bank Region 2 had the overall productivity at the highest level. The order of effectiveness descending is the achievement aspect following by the satisfaction of work and cognitive of work (3) The staff of the Government Savings Bank Region 2 had overall work efficiency at the highest level. The order of effectiveness descending is quality, time, cost.

Keywords: Success, Effectiveness, Efficiency, Loan Employees

บทนำ

ในสถานการณ์ที่ทั่วโลกกำลังประสบปัญหาการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ส่งผลให้กิจการหรือสถานประกอบการปิดกิจการ ลดคนงาน ลดชั่วโมงการทำงาน ลดเงินเดือนพนักงาน เพื่อประคับประคองกิจการให้ดำเนินการให้ผ่านพ้นวิกฤติการณ์ดังกล่าวไปได้ ส่งผลให้กิจการหรือสถานประกอบการพยายามหาวิธีการบริหารจัดการ หรือกลยุทธ์ในการบริหารจัดการเพื่อให้กิจการอยู่รอดและสามารถแข่งขันได้ โดยมีทรัพยากรในการบริหาร ประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ เครื่องจักร และการจัดการ แต่ทรัพยากรคน เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญ

ในการดำเนินกิจการให้สำเร็จลุล่วงไปได้ โดยการกำหนดบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติของพนักงานแต่ละบุคคล เพื่อให้เกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน และเกิดประโยชน์สูงสุดกับกิจการ แต่การที่จะได้มาซึ่งความสำเร็จของการปฏิบัติงาน และประโยชน์สูงสุดของกิจการนั้น กิจการก็ต้องมีปัจจัยในด้านต่างๆ ที่แตกต่างกันไป เช่น ปัจจัยในการทำงาน ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มารองรับการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจะได้อะไรทั้งประสิทธิผล และประสิทธิภาพในการทำงาน ก่อให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานในแต่ละหน้าที่ (ศิริพร สอนไชยา, 2557)

ปัจจุบันธนาคารออมสิน ก็เป็นองค์กรหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 โดยรูปแบบการดำเนินธุรกิจของธนาคารนั้น ดูผิวเผินเหมือนไม่ซับซ้อน เพราะต้องดำเนินการภายใต้กรอบระเบียบของกฎหมายซึ่งกำกับดูแลโดยธนาคารแห่งประเทศไทย กล่าวคือ รับฝากเงินจากประชาชนแล้วนำเงินไปปล่อยสินเชื่อให้แก่ภาคธุรกิจเพื่อบริหารให้ได้กำไร แต่ในความเป็นจริงแล้วมีความเสี่ยงสูงและเปราะบางอยู่มาก เพราะในด้านหนึ่งสินเป็นภาระแน่นอนที่ต้องชำระคืนตามกำหนดเวลาให้แก่ผู้ฝากเงิน แต่ในด้านสินทรัพย์ซึ่งได้แก่ลูกหนี้เงินให้กู้ยืมจากการปล่อยสินเชื่อที่มีความไม่แน่นอนในการรับชำระหนี้ เพราะขึ้นอยู่กับประกอบการธุรกิจของลูกค้า ถ้าลูกหนี้ไม่สามารถชำระดอกเบี้ยหรือคืนเงินต้นตามกำหนดได้ ธนาคารก็จะไม่มีเงินสดที่จะนำไปคืนผู้ฝากเงิน จากการดำเนินกิจการของธนาคารดังกล่าวความอยู่รอดของธนาคารส่วนหนึ่งก็ขึ้นอยู่กับพนักงานสินเชื่อในการวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้าในแต่ละรายอย่างรอบคอบ เพื่อให้ทราบความสามารถในการชำระหนี้ที่แท้จริงของลูกค้า หากพนักงานสินเชื่อสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน ก็จะทำให้ความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้ ส่งผลให้ธนาคารออมสิน สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารออมสินภาค 2 ว่าจะส่งผลอย่างไรต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นแนวทางต่อธนาคารออมสิน นำมาวางแผนการดำเนินงาน พัฒนาบุคลากรในองค์กร และปรับปรุงการทำงานของพนักงานขององค์กร ให้ปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งจะได้นำผลการศึกษามาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับธนาคารต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารออมสิน ภาค 2

2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการทำงานที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารออมสิน ภาค 2
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารออมสิน ภาค 2

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของประชากร

ขอบเขตการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา กลุ่มพนักงานสินเชื่อธนาคารออมสิน ภาค 2 ณ เดือนพฤษภาคม 2564 จำนวน 435 คน และใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณการใช้สูตร Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และขนาดความคลาดเคลื่อน 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 209 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 การศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านประสิทธิผลในการทำงาน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน และความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารออมสิน ภาค 2

2.2 ตัวแปรต้น ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ อายุการทำงาน
2. ปัจจัยประสิทธิผลในการทำงาน ได้แก่ การบรรลุเป้าหมาย ความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจในการทำงาน
3. ปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย

2.3 ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารออมสิน ภาค 2

ประโยชน์ของงานวิจัย

1. ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารออมสิน ภาค 2
2. ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารออมสิน ภาค 2

3. ผลจากการวิจัย สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นข้อเสนอแนะให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นำไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จในการทำงานมากขึ้น

ทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดทฤษฎีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

แนวคิดทฤษฎีประสิทธิผลในการทำงานมีผู้ให้คำนิยามและคำจำกัดความเกี่ยวกับประสิทธิผลไว้มากมาย ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลส่วนหนึ่งที่ผู้วิจัยสนใจมานำเสนอ ดังนี้

มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับของความสามารถในการใช้ความรู้ความเข้าใจ หรือทักษะที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และบรรลุวัตถุประสงค์ของงานตามมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ ภายใต้เงื่อนไขการใช้ทรัพยากรและระยะเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างคุ้มค่าที่สุด

สุนิสา รัตนประยูร (2559) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพในการทำงาน ไว้ว่า คือ กระบวนการทำงานที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายหรือนโยบายที่กำหนด

ภรณ์ ใจวงศ์ (2559) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานใดๆ ก็ตามให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ทั้งปริมาณและคุณภาพสูงสุด ทั้งภาคการบริการและสินค้า ทั้งนี้การที่จะทราบได้ว่าการปฏิบัติงานนั้นได้ประสิทธิผลอย่างไร ทางองค์กรหรือหน่วยงานต้องมีการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

อชิพัฒน์ เดชขุนทด (2558) ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสำเร็จตรงตามเป้าหมายของผลการปฏิบัติงาน และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้ เพื่อให้เกิดความสำเร็จอย่างสูงสุดแก่องค์กร โดยไม่แสดงค่าของผลการดำเนินงานในรูปของตัวเงิน

มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) กล่าวว่าผู้ที่ทำงานได้มีประสิทธิผล ต้องมีความสุขในการทำงาน มีการพัฒนาด้านการงานที่ดี และใช้เทคนิคต่างๆ ร่วมกับการทำงาน เพื่อให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถวัดได้ ดังนี้

1. ตั้งเป้าหมายในการทำงานก่อนเริ่มต้นการทำงานทุกครั้ง และเป็นเป้าหมายที่ชัดเจน สามารถปฏิบัติได้จริง การตั้งเป้าหมายเป็นการวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า ช่วยทำให้การทำงานมีทิศทาง ผิดพลาดน้อย และตรงจุดมุ่งหมายขององค์กร

2 การบริหารเวลา จะช่วยลดความไม่เป็นระเบียบในชีวิต ทำให้มีจุดมุ่งหมายในการทำงาน การกำหนดระยะเวลาในการทำงาน เป็นการจัดระเบียบชีวิตของตนเอง และเป็นการวางแผนในแต่ละวัน ทำให้เกิดความยืดหยุ่นในการทำกิจกรรมอื่นๆ

3 การเพิ่มความมั่นใจในการทำงานให้ตนเอง ทำให้เกิดการแสดงออกในทางที่เหมาะสม และยังส่งผลต่อบุคลิกภาพที่ดี ความกล้าที่จะแสดงออกในสิ่งที่ถูกต้อง หรือกล้าที่จะคิดต่าง แม้สิ่งที่คิดนั้นผู้อื่นอาจไม่เห็นด้วยหรือไม่ยอมรับ แต่หากผลที่ออกมาล้มเหลว ก็จะทำให้เกิดการเรียนรู้จากความผิดพลาดนั้นและพัฒนาตนเองต่อไป

4 มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีมหรือทำงานร่วมกับผู้อื่น ทำงานอย่างจริงจัง ไม่ทำตัวเป็นอุปสรรค ช่วยคิดช่วยแก้ไขปัญหาค้างๆ ร่วมกัน แบ่งผลประโยชน์ร่วมกันอย่าง ยุติธรรม รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ซึ่งจะทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน

5 การมีคุณธรรมในการทำงาน มีการแสดงออกอย่างถูกต้องต่อเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ทั้งทางกาย วาจา ใจ ซึ่งจะต้องยึดเป็นหลักในการปฏิบัติ ให้เกิดเป็นนิสัย มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต ยุติธรรม โดยยึดหลักจรรยาภิบาลในการปฏิบัติงาน จะทำให้สังคมการทำงานอย่างเป็นระบบมากขึ้น ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

6 การเป็นบุคคลที่สามารถทำได้ตามสิ่งที่พูดหรือตกลงกันได้

7 หมั่นสร้างแรงจูงใจหรือสิ่งกระตุ้นจากภายในให้มีความอยากที่จะเรียนรู้ พัฒนาตนเองจากการทำงานตลอดเวลา

8 การปรับเปลี่ยนมุมมองหรือทัศนคติการทำงานที่ไม่เหมาะสม

9 สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่องค์กรคาดหวังไว้ โดยพิจารณาในแง่ การทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ ความพึงพอใจในการทำงาน

2. แนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพในการทำงาน

แนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพในการทำงานมีผู้ให้คำนิยามและคำจำกัดความเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้มากมาย ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลส่วนหนึ่งที่ผู้วิจัยสนใจมานำเสนอ ดังนี้

สุนิสา รัตนประยูร (2559) ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยคำนึงถึงความประหยัดทรัพยากรในทุกๆ ด้าน แต่ต้องก่อให้เกิดผลผลิตสูงสุด โดยประหยัดทั้งเวลา แรงงาน วัสดุสิ่งของและอื่นๆ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการ การร่วมมือช่วยกันบริหารจัดการ ให้ทุกคนรู้สึกรับรู้ถึงการเป็นเจ้าของร่วมกัน

สมเกียรติ ฉายพระพักตร์, ปฎิมา ฉนิมกาญจน์, สุกานดา กลิ่นขจร (2556) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างสมดุล คือ ประหยัดเงิน ประหยัดเวลา ใช้คนให้เหมาะกับงาน ใช้วัสดุอุปกรณ์ให้คุ้มค่า ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันเป็นผลทำให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุดบรรลุเป้าหมายขององค์กร

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่องค์กรประสบผลสำเร็จสามารถดำเนินการตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ โดยมีการประเมินจากปัจจัยนำเข้า หรือจำนวนของการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งสามารถผลิตสินค้าและบริการได้มากตรงตามกำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

อุทสัน วีระศักดิ์การุณย์ (2556) ได้นำแนวคิด Peterson & Plowman โดยสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ประกอบด้วย

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพ ควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือ ต้นทุนการผลิต ได้แก่การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง กระบวนการ วิธีการที่นำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จสูงสุดได้อย่างเต็มศักยภาพ โดยพิจารณาในแง่มีคุณภาพ ทันต่อเวลา และความประหยัด

3. แนวคิดทฤษฎีความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ศิริพร สอนไชยา (2557) ได้ให้ความหมายจากการศึกษาถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานของกลุ่มอาชีพ ที่วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เป็นผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

1. ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรในการปฏิบัติงาน
2. ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง การสมคูลอย่างดีที่สุดระหว่าง กิจกรรมทางด้านการปรับตัว และการรักษาสภาพ

นพดล เตชชัย (2559) ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตรงตามเป้าหมายหรือหลักเกณฑ์ที่องค์กรกำหนดไว้ และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา

วุฒิกัทร สุขช่วย (2559) ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง ความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานของบุคคลอย่างมีเป้าหมาย และมีการพัฒนา การทำงานอย่างต่อเนื่อง เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ที่ให้บริการตลอดจนบุคคลรอบข้างจนเป็นที่ยอมรับ นำไปสู่ความก้าวหน้าในหน้าที่และได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้น เกิดความพอใจและมีความสุขในการทำงาน

สุริยงค์ วงศาพัฒน์นันท์ (2557) ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การวินิจฉัย การรับรู้และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลว่า มีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและบรรลุในผลที่คาดหวังของความสำเร็จ 4 ด้าน สำคัญ ได้แก่

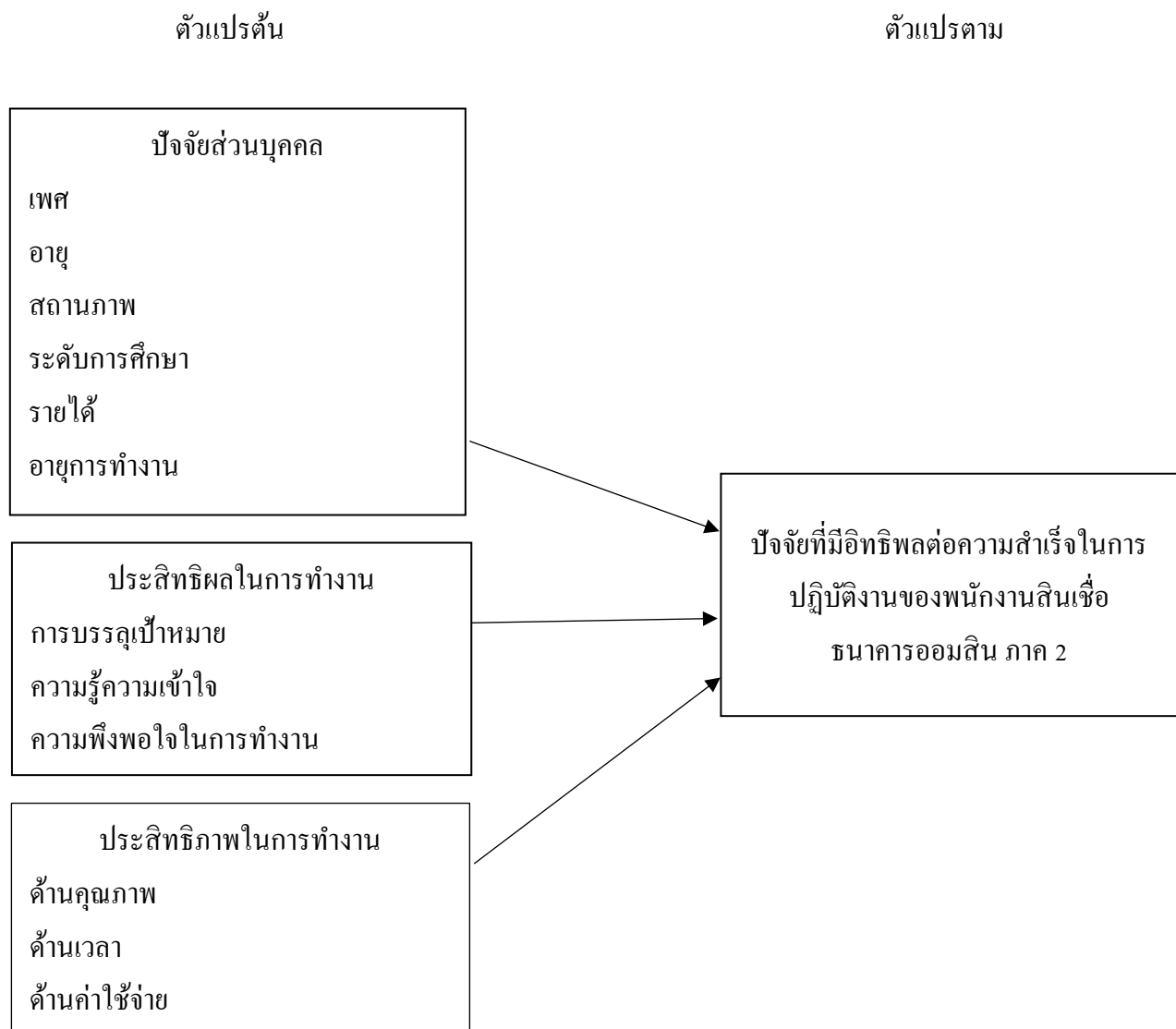
1. การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ หมายถึง การพัฒนาผลผลิตของการทำงานว่าตรงเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด
2. การจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร หมายถึง พิจารณาว่า การที่จะมีผลผลิตตามเป้าหมายความสำเร็จนั้น จะต้องจัดหาทรัพยากรอย่างไร เป็นการพิจารณาประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรว่ามีความถูกต้องเหมาะสมเพียงใดและไม่เกิดการสูญเปล่าในการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

3. กระบวนการปฏิบัติงาน หมายถึง การพิจารณาว่าจะต้องปฏิบัติงานภายในองค์กรซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาท การมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ได้งานครบถ้วน ใช้เวลาน้อย มีการใช้นวัตกรรมใหม่ๆ ในการช่วยปฏิบัติงาน

4. ความพอใจของทุกฝ่าย หมายถึง การพิจารณาว่าผลงานที่มีความสำเร็จในด้านต่างๆ นั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องมีกระบวนการทำงานที่นำมาซึ่งความพอใจของผู้เกี่ยวข้องต่างๆ ในองค์กรตามไปด้วย

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จอย่างเต็มที่ โดยมุ่งหวังให้งานที่ทำนั้นประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล และประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ได้ดำเนินการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มพนักงานสินเชื่อนาคารออมสินภาค 2 โดยทราบจำนวนที่แน่นอน คือจำนวน 435 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณการใช้สูตร Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และขนาดความคลาดเคลื่อน 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 209 คน โดยเลือกวิธีการสุ่มแบบง่าย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีการวัดระดับเชิงกลุ่มในการอธิบายข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และอายุการทำงาน และวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีการวัดระดับเชิงปริมาณ ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อนาคารออมสิน ภาค 2

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อนาคารออมสินภาค 2 สามารถนำมาสรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.80 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 67 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.70 มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.50 มีอายุการทำงาน 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.60

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อนาคารออมสิน ภาค 2 โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.290 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61

3. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการทำงาน โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.287 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการบรรลุเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68

4. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.386 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารออมสิน ภาค 2 สามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67 อาจเป็นเพราะ วุฒิกการศึกษาที่เปิดรับสมัครเข้าทำงานเป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่จะเป็นคณะบริหารธุรกิจ ที่มีเพศหญิงนิยมศึกษามากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศิริพร สอนไชยา (2557) เรื่อง ปัจจัยด้านพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.70

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารออมสิน ภาค 2 โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน อาจเป็นเพราะพนักงานสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ มีความพึงพอใจในการทำงาน ได้รับการอบรมเกี่ยวกับสินเชื่อของธนาคารอยู่บ่อยครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมระดับ 5 ดาว ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานมีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เพราะว่า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในงาน การปฏิบัติงานมีคุณภาพ ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

3. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการทำงานที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารออมสิน ภาค 2 อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการบรรลุเป้าหมาย อาจเป็นเพราะ ธนาคารได้สร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานเมื่อทำงานได้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับ มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมระดับ 5 ดาว ผลการวิจัยพบว่า ด้านการบรรลุเป้าหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก พนักงานในองค์กรมักสร้างแรงจูงใจให้กับตนเองในการทำงาน มีความมั่นใจว่าจะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และตั้งเป้าหมายการทำงานในแต่ละวัน

4. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารออมสิน ภาค 2 อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพ อาจเป็นเพราะ คุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับ และมีการประเมินคุณภาพของงานอยู่เสมอจึงทำให้งานมีคุณภาพดีมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ด้านคุณภาพงาน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากบริษัทมีการควบคุม

การทำงานที่มีมาตรฐาน โดยชิ้นงานต้องผ่านการตรวจสอบก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า ซึ่งพนักงานก็สามารถทำงานได้ตรงตามมาตรฐาน และชิ้นงานออกมามีคุณภาพดี

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยทำให้ทราบถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารออมสิน ภาค 2 ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นองค์กรควรศึกษาระดับประสิทธิผลในการทำงานให้คงที่หรือเพิ่มมากขึ้น รองลงมาคือประสิทธิภาพในการทำงาน องค์กรควรศึกษาเพิ่มเติม ควรพัฒนาปรับปรุงแก้ไข ให้พนักงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จทั้งสิ้น

ผลการศึกษาวิจัยทำให้ทราบถึง ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารออมสินภาค 2 เพราะฉะนั้น องค์กรควรเร่งพัฒนาและให้ความสำคัญในด้านนี้ อันได้แก่ ด้านบรรจุเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง ด้านความรู้ความเข้าใจในการทำงานให้มีทักษะเชี่ยวชาญในงานที่ทำ และความพึงพอใจในการทำงานโดยลักษณะงานที่ทำตามความถนัดของแต่ละบุคคล เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

ผลการศึกษาวิจัยทำให้ทราบถึง ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารออมสินภาค 2 เพราะฉะนั้น องค์กรควรปรับปรุงแก้ไขและให้ความสำคัญในด้านนี้มากขึ้น อันได้แก่ คุณภาพของงานให้เป็นที่ยอมรับ ด้านเวลาต้องทันตามกำหนด ด้านค่าใช้จ่าย กระตุ้นให้พนักงานใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานที่นอกเหนือจากประสิทธิผลในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อจะได้นำมาพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาปัจจัยด้านประสิทธิผลในการทำงานเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มความสำเร็จในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น
3. ควรศึกษาปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มความสำเร็จในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- ธนาคารออมสิน. (2564). ประวัติธนาคารออมสิน คั่นเมื่อ 12 พฤษภาคม 2564 จาก <http://www.gsb.or.th/about>.
- นพดล เตชะชัย. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนล่าง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- ภรณ์ ใจวงศ์. (2559). แรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของลูกจ้างธนาคารออมสินในจังหวัดลำปาง. คั่นคว้าอิสระ ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วุฒิกัทร สุขช่วย. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้การปฏิบัติงานทางการบัญชีกับความสำเร็จในการทำงานของผู้บริหารฝ่ายกองคลังของสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ บัณฑิตมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศิริพร สอนไชยา. (2557). ปัจจัยด้านพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สมเกียรติ ฉายพระพักตร์, ปฎิมา ถนิมกาญจน์, สุกานดา กลิ่นขจร. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. งานวิจัย คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- สุริยงค์ วงศาพัฒน์นันท์. (2557). ผลกระทบของการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บัณฑิตมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุนิสา รัตนประยูร. (2559). การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดทำบัญชีด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ในเขตเทศบาล อำเภอเชียงของจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ บัณฑิตมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- อชิพัฒน์ เศษขุนทด. (2558). อิทธิพลของการจัดการในองค์กรที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลบางปะอิน. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อักรเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อุทสัน วีระศักดิ์การุณย์. (2556). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.