

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สถานะเศรษฐกิจในปัจจุบันนับว่ามีการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น กลยุทธ์และเทคนิควิธีต่าง ๆ ได้ถูกนำมาใช้เพื่อก้าวขึ้นสู่การเป็นผู้นำทางธุรกิจและการสร้างความได้เปรียบในตลาดแข่งขันระหว่างสถาบันการเงินต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ได้นำเอาหลักการตลาด การขาย และการให้บริการเข้ามาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการบริหาร การจัดการ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป การบริการรับฝาก และถอนเงิน การโอนเงิน การรับปิดบัญชี การให้บริการด้านตัวแลกเงิน รวมทั้ง การให้บริการด้านสินเชื่อ ซึ่งในปัจจุบันได้มีการแข่งขัน ด้านการให้บริการสินเชื่อกันมาก เช่น การปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ประเภทต่างๆเพื่อเป็นแรงจูงใจให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการให้มากขึ้น

ธนาคารออมสิน เป็นธนาคารของรัฐเพียงแห่งเดียวที่ทำธุรกรรมเหมือนกับธนาคารพาณิชย์แต่มีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างจากธนาคารพาณิชย์คือ ธนาคารออมสินมุ่งเน้นในเรื่องของการออมเงิน ไม่ว่าจะเป็นนักเรียน นักศึกษา หรือพ่อค้า แม่ค้า ดังนั้น การที่ธนาคารจะมีลูกค้าเข้าใช้บริการมากขึ้นเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับพนักงานของธนาคารที่ให้บริการแก่ลูกค้าว่ามี การให้บริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ หรือพึงพอใจมากน้อยแค่ไหน สามารถให้บริการที่รวดเร็ว หรือตอบคำถามแก่ลูกค้าให้เกิดความเข้าใจ ได้มากน้อยแค่ไหน ก็ขึ้นอยู่กับการให้บริการของธนาคารออมสิน รวมถึงความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ แบบฟองสบู่ จึงได้ก่อให้เกิดปัญหาทางด้านธุรกิจ โดยเฉพาะในด้านอสังหาริมทรัพย์ การขาดสภาพคล่องของสถาบันการเงิน การอ่อนตัวลงของค่าเงินบาทในปัจจุบัน และความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจปัจจุบัน รวมถึงวิกฤตการณ์ต่าง ๆ ทางเศรษฐกิจซึ่งมีการผันแปรตลอดเวลาทำให้การดำเนินนโยบายทางการเงิน และการคลังของรัฐบาล ทั้งในอดีตและปัจจุบัน ไม่มีความแน่นอน และไม่ให้ความมั่นใจกับนักธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ และประชาชนทั่วไปที่จะมาลงทุนรวมไปถึงสถาบันการเงินที่ปิดกิจการลง ทำให้เกิดผลกระทบอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจเป็นอย่างมากทำให้ต้องมีการแก้ไขปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ (ธนาคารออมสิน. 2556 ก : www.gsb.or.th)

นอกจากนี้ ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินที่มีผู้มาใช้บริการหลากหลาย และต้องทำการแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ซึ่งมีระบบการบริการที่ทันสมัย โดยเฉพาะธนาคารที่อยู่รอบ ๆ ธนาคารออมสิน เช่น ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงไทยและธนาคารพาณิชย์อื่นๆ อีกธนาคารออมสิน จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การบริการลูกค้าและประชาชนทั่วไปให้

ได้รับความพึงพอใจในระบบการให้บริการของธนาคาร นอกจากนี้ในภาวะการณปัจจุบันจึงมีการแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ที่มีธุรกิจที่หลากหลาย (ธนาคารออมสิน. 2556 ข : www.gsb.or.th)

ธนาคารออมสินยังร่วมส่งเสริมค่านิยมการออมเพื่อความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจของไทย เป็นธนาคารชุมชนมิได้มุ่งแสวงหากำไรและยังร่วมพัฒนาประเทศเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีพร้อมเพื่อตอบสนองทุกความต้องการของคนไทย และยังพร้อมที่จะโอบอุ้มธุรกิจของไทยสู่อนาคตที่สดใส มีบริการที่ทันสมัยสามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ได้นั้น ธนาคารออมสินจึงต้องดำเนินการเพื่อให้มีเสถียรภาพมีการทำงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่เหนือกว่าธนาคารอื่นๆ โดยมุ่งเน้นถึงการบริการ การทำงานอย่างมีคุณภาพ เพื่อให้ได้รับความไว้วางใจจากประชาชนหรือลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยจะมุ่งเน้นถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก โดยมีผู้ใช้บริการเป็นผู้รับการตอบสนองของธนาคาร และให้ได้รับความประทับใจเมื่อมาใช้บริการกับธนาคารออมสิน (ธนาคารออมสิน. 2556 ค : www.gsb.or.th)

ธนาคารออมสินจำเป็นจะต้องปรับเปลี่ยนบทบาทเชิงธุรกิจ สู่ตลาดรายย่อย ขนาดกลาง และธุรกิจรายใหญ่ ตลอดจนมีการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การให้บริการ ที่ทัดเทียมกับธนาคารอื่นๆ รวมทั้งยังมีบริการใหม่ๆ เช่น บริการบัตรเครดิตหรือบัตรหักเงินจากบัญชีเงินฝากเพื่อเรียก (วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์) การรับชำระเงินจากสินค้าเพื่อการบริโภค และบริการ โอนเงินระหว่างธนาคาร ฯลฯ ซึ่งธนาคารสามารถหาช่องทางใหม่ๆ ที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารซึ่งเป็นอีกรูปแบบหนึ่ง เนื่องจากธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินแห่งหนึ่งที่ได้รับผลกระทบกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันจึงต้องมีนโยบายที่ชัดเจนต่อการบริหารงานและนโยบายต่าง ๆ ต้องมีทิศทางการทำงานเพื่อการเจริญเติบโตและมีเสถียรภาพที่มั่นคง และมีภารกิจหลักที่ต้องกระทำ คือ การเป็นธนาคารเพื่อประชาชนโดยดำเนินการเพื่อประชาชนเป็นหลักสำคัญและยังเป็นธนาคารเพื่อการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการพัฒนาประเทศทั้งระบบ ฉะนั้นการให้บริการที่ดีกับลูกค้า คือการบริการให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย หรือความต้องการที่มาใช้บริการจะเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีของธนาคารให้เกิดกับประชาชนที่มาใช้บริการ อันจะนำไปสู่การเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคาร ซึ่งจะเป็นการจูงใจให้ลูกค้าเกิดความต้องการที่จะกลับมาใช้บริการของธนาคารอีก ยังมีส่วนช่วยในการประชาสัมพันธ์งานของธนาคารไปสู่ประชาชนทั่วไปอีกทางหนึ่งด้วยการดำเนินการของธนาคารคือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุด และการบริการต้องมีวิธีการและกระบวนการให้บริการที่หลากหลาย เพราะถ้าจะบอกถึงรูปร่างของสินค้าก่อนข้างจะไม่เห็นชัดเจน แต่จะเห็นภาพได้จากกระบวนการให้บริการของธนาคาร มองดูแล้วน่าจะเข้ามาใช้บริการเพราะคนส่วนมากจะมองว่า

กระบวนการให้บริการจะเป็นสิ่งหนึ่งที่สร้างความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการ และอีกสิ่งหนึ่งคือ บุคลากรดี มีความรู้ ความสามารถ (ธนาคารออมสิน. 2556 ค : www.gsb.or.th)

ภาวะการณ์แข่งขันที่รุนแรงของสถาบันการเงินหลายแห่งของไทย โดยเฉพาะในกลุ่มของ ธนาคารพาณิชย์ เพื่อแย่งชิงกลุ่มลูกค้าและขยายฐานการให้บริการให้ครอบคลุมลูกค้าใน ทุกระดับ ให้มากที่สุดนั้น สถาบันการเงินแต่ละแห่งใช้กลยุทธ์มากมายในการต่อสู้แข่งขันเพื่อผลประกอบการ และหมายถึงความอยู่รอดขององค์กร ไม่เช่นนั้นก็จะถูกกลืนหายไปจากระบบ ตามวัฏจักรปลาใหญ่ กินปลาเล็ก ดังจะเห็นได้จากการควบรวมกิจการของสถาบันการเงินหลายแห่งที่ผ่านมา และใน บรรดาสถาบันการเงินของไทยที่กำลังแข่งขันกันอยู่นั้น ธนาคารออมสินก็เป็นอีกองค์กรหนึ่งที่อยู่ในสนามแข่งขันครั้งนี้ด้วย ซึ่งหากย้อนไปในอดีตธนาคารออมสินมีนโยบายเป็นสถาบันการเงิน ของรัฐ ที่มุ่งเน้นที่จะเป็นสถาบันแห่งการออมเงิน มีภาพลักษณ์ของการเป็นธนาคารของเด็กที่ ต้องการออมเงิน และเป็นแหล่งเงินทุนของรัฐบาลเท่านั้น ปัจจุบันธนาคารออมสินมีฐานะเป็น นิติบุคคล เป็นรัฐวิสาหกิจในรูปของสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกันอยู่ภายใต้การกำกับดูแล ของกระทรวงการคลัง มีสาขา 989 สาขาทั่วประเทศ มีอายุครบ 100 ปี เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2556 ที่ ผ่านมา (ธนาคารออมสิน, 2556) ด้วยจุดแข็งที่เป็นธนาคารของรัฐ มีต้นทุนอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่า ธนาคารพาณิชย์ สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้ารายย่อยได้มากกว่า และเพิ่มระเบียบข้อกำหนดให้สามารถ ดำเนินธุรกรรมต่างๆ ได้เช่นเดียวกันกับธนาคารพาณิชย์ โดยเฉพาะการเพิ่มนโยบายด้านการให้ สินเชื่อ และยังคงไม่ ละทิ้งการเป็นสถาบันเพื่อการออม ธนาคารออมสินจึงสามารถที่จะเป็นคู่แข่ง ที่สำคัญของธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ได้ไม่ยากนัก อย่างไรก็ตาม ถึงแม้จะมีจุดแข็งหลายอย่างตามที่ กล่าวมาข้างต้น แต่การที่เป็นสถาบันการเงินที่ควบคุมดูแลโดยรัฐ มีการบริหารจัดการภายในองค์กร แบบกึ่งราชการ กึ่งเอกชน และวัฒนธรรมขององค์กร ก็ส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารออมสิน ต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปตามนโยบาย ต้องมีความสามารถรอบด้านเพิ่มมากขึ้น ประสิทธิภาพการทำงานสามารถเทียบเคียงได้กับพนักงานของสถาบันการเงินคู่แข่ง ซึ่งนอกจาก พนักงานผู้ปฏิบัติจะต้องพัฒนาตนเองแล้ว ธนาคารต้องมีกลยุทธ์ในการบริหารงานบุคลากรของ องค์กร ทั้งในด้านการคัดเลือก พัฒนา ควบคุมดูแล และประเมินคุณภาพของพนักงานให้สอดคล้อง กับแนวทาง นโยบาย เพื่อทัดเทียมกับคู่แข่ง และสามารถแข่งขันในตลาดสถาบันการเงินได้ (ธนาคาร ออมสิน. 2556 ง : www.gsb.or.th)

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ธนาคารออมสินได้เปลี่ยนแปลง ปรับปรุงพัฒนาระบบการ ดำเนินงาน และการบริการในทุกด้านอย่างเป็นพลวัตร ธนาคารจึงได้ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ เพื่อรักษาสถานลูกค้ามากกว่า 26 ล้านบัญชี โดยระดมทรัพยากรในทุกด้าน เตรียมการเพื่อปรับปรุง ภาพลักษณ์ และรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจรยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการให้บริการที่

สอดคล้องต่อความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ และทุกช่วงวัยในโอกาสครบรอบ 100 ปี ธนาคารออมสินยังคงมุ่งมั่นการดำเนินงานให้สอดคล้องกับแนวนโยบายผู้ถือหุ้นภาครัฐ ที่กระทรวงการคลังเป็นผู้กำหนด และวิสัยทัศน์ของธนาคาร เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ของธนาคารที่สำคัญ ได้แก่ ลูกค้า ประชาชน รัฐบาล (กระทรวงการคลัง) และพนักงาน โดยให้ความสำคัญกับพัฒนาบุคลากร สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมทางการเงิน ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ควบคู่ไปกับการขยายบริการทางการเงินให้ครอบคลุมและทั่วถึง เสริมสร้างความเข้มแข็งและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนระดับฐานราก รวมไปถึงการดูแลสังคม ชุมชน และรักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนต่อไป โดยมีนโยบายการดำเนินงาน 5 ด้าน ได้แก่ นโยบายการส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน นโยบายการเสริมสร้างศักยภาพทางเศรษฐกิจ สังคมระดับฐานราก และสิ่งแวดล้อมของชุมชน ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง นโยบายการขยายกลุ่มลูกค้ารายย่อย นโยบายการเพิ่มประสิทธิภาพในการลงทุน และนโยบายการเพิ่มประสิทธิภาพ และขีดความสามารถขององค์กรในการแข่งขันภายใต้หลักธรรมาภิบาล (ธนาคารออมสิน. 2556 : จุลสาร)

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อส่วนใหญ่แล้วจะปฏิบัติงานในลักษณะการวิเคราะห์ผลการดำเนินธุรกิจ และวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ การจัดทำรายงานการวิเคราะห์สินเชื่อในรูปแบบต่างๆ วิเคราะห์ความเป็นไปได้ของการปล่อยสินเชื่อและศักยภาพของลูกค้า ตรวจสอบใบอนุญาตสินเชื่อ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ และชี้แจงถึงเหตุผลให้กับผู้ดูแลบัญชีทราบเพื่อแก้ไข กรณีไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ให้คำปรึกษาและแนะนำผู้ดูแลบัญชีสำหรับกรณีต่างๆ เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางตามกลยุทธ์องค์กรที่ตั้งไว้ ดูแลลูกค้าและให้ความรู้และคำแนะนำกับลูกค้าเกี่ยวกับธุรกิจ ซึ่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายสินเชื่อ ควรมีความรู้พื้นฐานบางอย่างที่สำคัญต่อหน้าที่การทำงานโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นความรู้ด้านบัญชี เป็นพื้นฐานที่สำคัญ เพราะงานที่ทำหรือรับผิดชอบเกี่ยวข้องกับเรื่องงบการเงิน ประเมินมูลค่าสินทรัพย์ คิดค่าเสื่อมราคาการวิเคราะห์จุดคุ้มทุน ระบบต้นทุน ระบบรายงาน และมาตรฐานการสอบบัญชี ฯลฯ ต้องมีความรู้ด้านการเงิน เช่น แหล่งที่มาและใช้ไปของเงินทุน ตลาดการเงิน หลักทรัพย์ทางการเงิน สถาบันการเงิน อัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน งบประมาณเงินสด การเงินระหว่างประเทศ ฯลฯ มีความรู้ทางด้านเศรษฐศาสตร์และการเมือง เช่น ภาวะเศรษฐกิจ นโยบายการเงินและการคลัง Government Savings Bank Plus (GSBP) ภาษี ธุรกรรมค้า ธุรกรรมชำระเงิน นโยบายเศรษฐกิจของรัฐ การลงทุน การค้าระหว่างประเทศ ฯลฯ เพราะเรื่องเศรษฐศาสตร์และการเมืองนั้นเป็นปัจจัยในการดำเนินธุรกิจด้านสินเชื่อที่สำคัญมีความรู้ด้านการจัดการ เช่น การจัดสายงาน การควบคุม การวางแผนงาน การจ้างงาน

การพัฒนาผลิตภัณฑ์ เทคนิคการผลิต การควบคุมต้นทุน และอื่น ๆ มีความรู้ด้านการตลาด เพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กรคุณ เช่น การตั้งราคา ช่องทางการจำหน่ายสินค้า การปรับปรุงสินค้า การขาย เงื่อนไขการขาย การแข่งขัน และการส่งเสริมการจำหน่าย และมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายธุรกิจ เป็นสิ่งที่คนทำงานทุกคนควรรู้ โดยเฉพาะธุรกิจด้านการเงิน (ธนาคารออมสิน. 2556 : จุลสาร)

ธุรกิจธนาคาร การให้บริการสินเชื่อถือเป็นหน้าที่หลักของธนาคารพาณิชย์ที่สามารถทำรายได้ให้แก่ธนาคาร ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์เกือบทุกแห่งได้รับปริมาณคำขอสินเชื่อเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็ว เนื่องจากการขยายตัวทางเศรษฐกิจทุกสาขาอาชีพของประเทศ เป็นเหตุให้ไม่อาจพิจารณาคำขอสินเชื่อทุกรายการอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และได้ผลดีเท่าที่ควร เกิดการสะสมคำขอสินเชื่อเพิ่มพูนจำนวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ปัญหาที่เกิดขึ้นนี้ก่อให้เกิดภาพพจน์ในด้านลบต่อธนาคารพาณิชย์เป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อจึงมีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านสินเชื่อเป็นอย่างดี เนื่องจากพนักงานสินเชื่อมีส่วนสำคัญให้ธุรกิจธนาคาร ได้รับผลตอบแทนหรือขาดทุน กล่าวคือพนักงานสินเชื่อจะต้องมีจริยธรรมในการปฏิบัติงาน คือ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ในหน้าที่และจำนวนรักษาผลประโยชน์ของธนาคารเสมือนเป็นธุรกิจของตนเอง รักษาความลับของธนาคาร มีความรู้ ความเข้าใจในเกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อเพื่อประเมินความเสี่ยงได้อย่างรอบครอบ เป็นต้น (พรนพ พุกกะพันธุ์ และประเสริฐ ไตรเสถียรพงศ์. 2544)

โดยสรุปธนาคารออมสินซึ่งเป็นสถาบันการเงินของรัฐ ได้เข้ามาแข่งขันอย่างเต็มตัวในกลุ่มของธนาคารพาณิชย์ โดยปรับรูปแบบและนโยบายการให้บริการในหลายด้าน โดยเฉพาะด้านสินเชื่อ ซึ่งเป็นนโยบายสำคัญที่สร้างรายได้ และทำให้ธนาคารสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ ทั้งนี้ “ทรัพยากรบุคคล” เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นหากต้องการให้องค์กรมีความก้าวหน้าและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ธนาคารจึงต้องให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ในขณะที่ผู้วิจัย มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบงานด้านสินเชื่อโดยตรง จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อในเขตจังหวัดนครพนม และนำผลการศึกษามาวิเคราะห์ผลเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับใช้ในการพัฒนาบุคลากรด้านสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการส่งเสริมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม

สมมติฐานการวิจัย

1. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนมอยู่ในระดับปานกลาง
2. เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และเงินเดือน ระยะเวลาในการทำงาน ความสามารถหลัก นโยบายธนาคาร ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการบังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แหล่งข้อมูลในการวิจัยเป็นข้อมูลที่รวบรวมจากการออกแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ของธนาคารออมสินที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม เฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดทฤษฎี โดยกลั่นกรองปัจจัยต่างๆ และการปฏิบัติงานตามแบบกำหนดตัวชี้วัดผลงานหลักของของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสิน (คู่มือแบบกำหนดตัวชี้วัดประจำปี 2556 : 15)

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการทำวิจัย คือ พื้นที่การให้บริการของธนาคารออมสินเขตนครพนม จังหวัดนครพนม ประกอบด้วยพื้นที่ให้บริการครอบคลุม 12 อำเภอ ในจังหวัดนครพนม ธนาคาร

ออมสินสาขาที่เปิดให้บริการ จำนวน 10 สาขา ได้แก่ ธนาคารออมสินสาขานครพนม ชาติพนม นากะ เรณูนคร ปลาปาก ศรีสงคราม บ้านแพง นาหว้า โพนสวรรค์ ท่าอุเทน

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ขอบเขตด้านประชากร การศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของธนาคารออมสินที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม ซึ่งประกอบด้วย พนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินจังหวัดนครพนม 15 คน และพนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อสาขาในสังกัดเขตจังหวัดนครพนม จำนวน 10 สาขา ๆ ละ 10 คน รวม 115 คน (ข้อมูลบุคคลากร ธนาคารออมสินเขตนครพนม พ.ศ. 2556 : 9)

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม จำนวน 90 คน

4. ขอบเขตด้านตัวแปรในการวิจัย

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน
ดังนี้

4.1.1 เพศ

4.1.2 อายุ

4.1.3 ระดับการศึกษา

4.1.4 รายได้ และเงินเดือน

4.1.5 ระยะเวลาทำงาน

4.1.6 ความสามารถหลัก

4.1.7 นโยบายธนาคาร

4.1.8 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

4.1.9 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

4.1.10 การบังคับบัญชา

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม

5. ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยศึกษาระหว่างเดือนธันวาคม 2556 – กุมภาพันธ์ 2557

นียมศัพท์เฉพาะ

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพล หมายถึง สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สิ้นเชื้ออมสลินในเขตจังหวัดนครพนม มีทั้งหมด 10 ปัจจัย ดังนี้

1.1 เพศ หมายถึง ลักษณะทางชีวภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ชาย และหญิง

1.2 อายุ หมายถึง เวลาที่กำหนดในการดำรงชีวิตของเจ้าหน้าที่สิ้นเชื้ออมสลินเขตนครพนม

1.3 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาของเจ้าหน้าที่สิ้นเชื้ออมสลินเขตนครพนม

1.4 รายได้ และเงินเดือน หมายถึง ผลตอบแทนที่ได้รับมาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สิ้นเชื้ออมสลินเขตนครพนม เช่น เงินเดือน โบนัส ค่าคอมมิสชั่น ค่าทำงานล่วงเวลา เป็นต้น

1.5 ระยะเวลาในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอมสลินเขตนครพนม เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่วันบรรจุแต่งตั้ง จนถึงปัจจุบัน

1.6 ความสามารถหลัก หมายถึง คุณลักษณะที่พนักงานธนาคารอมสลินทุกคนพึงมี ซึ่งกำหนดโดยการวิเคราะห์ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงาน

1.7 นโยบายธนาคาร หมายถึง ทิศทางที่ธนาคารกำหนดให้พนักงานธนาคารอมสลินทุกคนพึงกระทำ ซึ่งกำหนดโดยการวิเคราะห์ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร

1.8 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

1.9 สภาพแวดล้อมการทำงาน หมายถึง บรรยากาศสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายในหน่วยงานอันจะมีส่วนเกื้อกูลหรือส่งเสริมการปฏิบัติงาน เช่น อาคารสถานที่ที่ทำงานเหมาะสม การมีวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

1.10 การบังคับบัญชา หมายถึง อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการใช้บรรดาทรัพยากรที่มีอยู่ ในการปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จตามระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้น

2. การปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านสิ้นเชื้อที่ส่งผลบรรลุตามเป้าหมายตามแผนปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ ของธนาคารอมสลินในเขตนครพนม

3. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ หมายถึง การดำเนินการตามหน้าที่ของพนักงานธนาคารออมสินเขตนครพนมที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ มีผลทำให้องค์กรสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

4. ธนาคารออมสิน หมายถึง หน่วยงานธนาคารออมสินในสังกัดเขตนครพนม ที่กำกับดูแล สนับสนุนการปฏิบัติงานธนาคารออมสินสาขาในเขตนครพนม จำนวน 10 สาขา ตามโครงสร้างของธนาคารออมสิน ได้แก่ สาขานครพนม สาขาธาตุพนม สาขานาแก สาขาเรณูนคร สาขาปลาปาก สาขาบ้านแพง สาขาศรีสงคราม สาขานาหว้า สาขาโพนสวรรค์ สาขาท่าอุเทน

5. เจ้าหน้าที่สินเชื่อ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานธนาคารออมสินด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม ได้แก่ ผู้ช่วยผู้อำนวยการออมสินเขตนครพนม ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา พนักงานปฏิบัติการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา มาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อที่จะเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่บุคลากรของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนมให้ดียิ่งขึ้น ให้สามารถผลักดันการดำเนินงานของธนาคารให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด