

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม ซึ่งมีรายละเอียดของการนำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาวจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม สรุปได้ดังนี้

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 62.20 และเป็นเพศชาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 ตามลำดับ

จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากอายุตั้งแต่ 31 – 40 ปี มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาอายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 มีอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 และมีอายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 ตามลำดับ

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 61.10 รองลงมาระดับปริญญาโท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 ตามลำดับ

จำแนกตามสถานภาพการสมรส พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 62.20 และสถานภาพสมรส จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 ตามลำดับ

จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติการ (ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ) จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 65.60 รองลงมาเป็นลูกจ้าง (ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ) จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 เป็นผู้ช่วยผู้จัดการสาขา (ด้านสินเชื่อ) จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และเป็นผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต หน่วยวิเคราะห์สินเชื่อ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10 ตามลำดับ

จำแนกตามรายได้/เงินเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 รองลงมามีรายได้ตั้งแต่ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 มีรายได้ตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20 และมีรายได้ตั้งแต่ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60 ตามลำดับ

จำแนกตามระยะเวลาการทำงานกับธนาคาร พบว่า ส่วนใหญ่ทำงานมาแล้ว 1 – 5 ปี มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 65.60 รองลงมาทำงานมาแล้ว 11 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 และทำงานตั้งแต่ 6 - 10 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 ตามลำดับ

## 2. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.49 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามลำดับแรก คือ การดำเนินการเกี่ยวกับการขอกู้เงินตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด ( $\bar{X}=3.84$ ) มีความรู้ในการวิเคราะห์และให้ความเห็นสินเชื่อทุกประเภท ( $\bar{X}=3.84$ ) และการสำรวจ ตรวจสอบ และประเมินราคาหลักทรัพย์ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด ( $\bar{X}=3.78$ ) ตามลำดับ

## 3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม

ตัวแปรอิสระที่ถูกนำเข้ามาในสมการพยากรณ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้/เงินเดือน ระยะเวลาในการทำงาน ความสามารถหลัก นโยบายธนาคาร ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ สภาพแวดล้อมในการทำงานและการบังคับบัญชา ทั้ง 10 ตัว มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม ( $Y$ ) เท่ากับ 0.627 ( $R = 0.627$ ) ซึ่งแสดงว่าตัวแปรทั้ง 10 ตัว มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม ร้อยละ 39.30 ( $R^2 = 0.393$ ) โดยมีเพียงปัจจัยการบังคับบัญชา ที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพียงตัวแปรเดียว

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = .811 + .125 (X1) - .020 (X2) + .002 (X3) + 5.892E-7 (X4) + .020 (X5) + .017 (X6) + .065 (X7) + .275 (X8) + .229 (X9) + .274 (X10)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = .122(X1) - .255 (X2) + .005(X3) + .015 (X4) + .278 (X5) + .012 (X6) + .052 (X7) + .253 (X8) + .186 (X9) + .245 (X10)$$

#### 4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สิ้นเชิงธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เสนอแนะว่า ควรสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรมีความมานะพยายามในการปฏิบัติงานแต่ละงานให้ประสบความสำเร็จเพิ่มมากยิ่งขึ้น ความต้องการที่จะมีอำนาจ ในบางกิจกรรมที่มีการทำงานในลักษณะเป็นทีม ควรมอบหมายหรือกำหนดผู้นำหรือหัวหน้าทีมที่มีอำนาจในการตัดสินใจให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ควรกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้ครอบคลุมงานที่อยู่ในความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น มีบุคลากรไม่เพียงพอ บุคลากรขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การขาดความผูกพันต่อองค์กร ไม่มีการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอาชีพที่ชัดเจน หน่วยงานควรมีการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งควรมีการจัดทำและนำมาใช้อย่างจริงจังเพื่อให้บุคลากรมองเห็น โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน ควรส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีม หรือมีกิจกรรมร่วมกันเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน โดยจัดกิจกรรมร่วมกันเพิ่มมากขึ้น ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานแต่ละงานให้ชัดเจนเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้การติดตามต่อการเอาใจใส่ต่องานทำได้ง่ายขึ้น และการปฏิบัติงานไม่ซ้ำซ้อนกัน และผู้บังคับบัญชาควรกำหนดระบบการยกย่อง ชมเชย อย่างเป็นทางการ เช่น เพิ่มการประกาศหรือประชาสัมพันธ์บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีให้มากขึ้น ตามลำดับ

#### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สิ้นเชิงธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม สรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สิ้นเชิงของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม อยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สิ้นเชิงของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม อยู่ในระดับปานกลาง เป็นไปตามสมมติฐาน

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรไม่เพียงพอ บุคลากรขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การขาดความผูกพันต่อองค์กร ไม่มีการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอาชีพที่ชัดเจน มีความต้องการที่จะมีอำนาจในบางกิจกรรมที่มีการทำงานในลักษณะเป็นทีมทำให้เกิดความขัดแย้งเล็กน้อยภายในองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมศักดิ์ พรหมพันธุ์หาว ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า ระดับการปฏิบัติงานของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดหนองคายอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อที่มีประสิทธิภาพมาก คือ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้มีอิสระตามแผนการปฏิบัติงานด้านการบริหารทั่วไป รองลงมาคือสามารถทำงานด้านการจัดการทำแผนพัฒนาตำบลทันเวลา

**สมมติฐานที่ 2** เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้/เงินเดือน ระยะเวลาในการทำงาน ความสามารถหลัก นโยบายธนาคาร ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการบังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม เมื่อแยกอภิปรายตามตัวแปร ปรากฏ ดังนี้

1. เพศ ไม่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ธนาคารออมสินมีระเบียบปฏิบัติสำหรับพนักงานที่เหมือนกัน โดยไม่ได้แยกเพศชาย หรือหญิง ยกเว้นระเบียบที่เหมาะสมกับเพศ โดยเฉพาะ เช่นระเบียบการลา ส่วนด้านอื่น ๆ เช่น วิธีการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นไปตามตำแหน่งหน้าที่โดยไม่ได้แยกเพศ ผลการวิจัยสอดคล้องกับนิตยา เรื่องเดช (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ผลการวิจัยพบว่า เพศ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

2. อายุ ไม่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ธนาคารออมสินมีระเบียบปฏิบัติสำหรับพนักงานที่เหมือนกัน โดยไม่ได้แยกอายุ ไม่ว่าจะ เป็นวิธีการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นไปตามตำแหน่งหน้าที่โดยไม่ได้แยกอายุ ผลการวิจัยสอดคล้องกับนิตยา เรื่องเดช (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ผลการวิจัย พบว่าอายุไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สอดคล้องกับกัญญา ธัญญาหาร (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอห้วยทับทัน จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอห้วยทับทัน จังหวัด ศรีสะเกษ

ที่มีความแตกต่างกันตามกลุ่มอายุการทำงาน คือ ต่ำกว่า 5 ปี 5 ปี-10 ปี และ 10 ปี ขึ้นไป โดยรวมพบว่า ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องอัจฉรา ชาติกานนท์ (2541: บทคัดย่อ) ศึกษาพฤติกรรมการทำงานสาธารณสุขมูลฐานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ และมีอิทธิพลในการทำนายพฤติกรรมการทำงานสาธารณสุขมูลฐานของ อสม. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางชีวสังคมด้านอายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานสาธารณสุขมูลฐานของ อสม

3. ระดับการศึกษา ไม่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สิ้นเชื้อธนาการ ออมสินในเขตจังหวัดนครพนม ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ธนาการออมสินมีระเบียบปฏิบัติสำหรับพนักงานที่เหมือนกัน โดยไม่ได้แยกระดับการศึกษา ไม่ว่าจะป็นวิธีการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นไปตามตำแหน่งหน้าที่โดยไม่แยกระดับการศึกษา ผลการวิจัยสอดคล้องกับ กัญญา ชาญหาาร (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอห้วยทับทัน จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอห้วยทับทัน จังหวัดศรีสะเกษ ที่มีความแตกต่างกันตามกลุ่มอายุการทำงาน คือ ต่ำกว่า 5 ปี 5 ปี-10 ปี และ 10 ปี ขึ้นไป โดยรวมพบว่า ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องอัจฉรา ชาติกานนท์ (2541: บทคัดย่อ) ศึกษาพฤติกรรมการทำงานสาธารณสุขมูลฐานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ และมีอิทธิพลในการทำนายพฤติกรรมการทำงานสาธารณสุขมูลฐานของ อสม. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางชีวสังคมด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานสาธารณสุขมูลฐานของ อสม

4. รายได้ต่อเดือน ไม่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สิ้นเชื้อธนาการออมสินในเขตจังหวัดนครพนม ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ธนาการออมสินมีระเบียบปฏิบัติสำหรับพนักงานที่ชัดเจนเกี่ยวกับรายได้ต่อเดือน และเป็นรายได้ที่เหมาะสมกับตำแหน่งและความรู้ความสามารถ สอดคล้องกับ กัญญา ชาญหาาร (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอห้วยทับทัน จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอห้วยทับทัน จังหวัดศรีสะเกษ ที่มีความแตกต่างกันตามกลุ่มรายได้ คือ ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-15,000 บาท และ 15,001 บาทขึ้นไป โดยรวมพบว่า ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับรัชกุล ยุคธรรม (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางมด กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจ จำแนกตาม

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. ระยะเวลาในการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สิ้นเชื้อธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ธนาคารออมสิน มีระเบียบปฏิบัติสำหรับพนักงานที่ชัดเจนเกี่ยวกับการกำหนดระยะเวลาในการทำงานว่ามีการเปลี่ยนแปลงสู่ความก้าวหน้าอย่างไร ผลประโยชน์คืออะไร ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับทฤษฎี ยุคธรรม (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางมด กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจ จำแนกตามระยะเวลาในการรับราชการต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6. ความสามารถหลัก ไม่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สิ้นเชื้อธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานธนาคารออมสินได้รับการอบรมอย่างดีในลักษณะเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเทคนิคการบริหารและการให้บริการตามหน้าที่ที่ธนาคารมอบหมาย ทำให้พนักงานมีความเข้าใจ และมีความชัดเจนเป็นอย่างดีทุกคน ผลการวิจัยสอดคล้องกับ อัจฉรา ชาติกานนท์ (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาพฤติกรรมการทำงานสาธารณสุขมูลฐานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ และมีอิทธิพลในการทำนายพฤติกรรมการทำงานสาธารณสุขมูลฐานของ อสม. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางชีวสังคมที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานสาธารณสุขมูลฐานของ อสม. คือการได้รับการนิเทศ ได้รับความรู้เพิ่มเติม ได้รับวัสดุอุปกรณ์ ได้รับสื่อต่าง ๆ

7. นโยบายธนาคาร ไม่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สิ้นเชื้อธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานธนาคารออมสินได้รับการอบรมอย่างดีในลักษณะเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านนโยบายหลักของธนาคาร ทำให้พนักงานมีความเข้าใจ และมีความชัดเจนเป็นอย่างดีทุกคน ผลการวิจัยสอดคล้องกับ อัจฉรา ชาติกานนท์ (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาพฤติกรรมการทำงานสาธารณสุขมูลฐานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ และมีอิทธิพลในการทำนายพฤติกรรมการทำงานสาธารณสุขมูลฐานของ อสม. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางชีวสังคมที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานสาธารณสุขมูลฐานของ อสม. คือการได้รับการนิเทศ ได้รับความรู้เพิ่มเติม ได้รับวัสดุอุปกรณ์ ได้รับสื่อต่าง ๆ

8. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ไม่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สิ้นเชื้อธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

ธนาคาร ออมสินมีระเบียบและแนวทางในการกำหนดความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ของพนักงานไว้ชัดเจนและเป็นไปตามที่ธนาคารกำหนดไว้ ซึ่งมีความชัดเจน ทำให้พนักงานมีความเข้าใจ และมีความชัดเจนเป็นอย่างดีทุกคน ผลการวิจัยสอดคล้องกับสมศักดิ์ พรหมพันธุ์ท้าว (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดหนองคาย อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับเกรียงศักดิ์ เตชะวงศ์ (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักทางหลวงชนบทที่ 10 (เชียงใหม่) ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ได้แก่ บุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอกับปริมาณงาน เครื่องจักรกลที่ใช้ปฏิบัติงานชำรุด การจัดสวัสดิการไม่ทั่วถึง ขาดความก้าวหน้าในสายงาน

9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ธนาคารออมสินมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นอย่างดี เพราะเป็นสถานที่ให้บริการกับลูกค้า ประกอบปัจจุบันมีการแข่งขันการให้บริการของธนาคาร และธนาคารออมสินได้ขยายการให้บริการด้านการให้สินเชื่อ จึงต้องจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม ผลการวิจัยสอดคล้องกับสุกัญญา ปรีเปรม (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ผลการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก มีปัจจัยด้านการเงินและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวก

10. การบังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ที่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม ต้องติดต่อกับลูกค้าหลายประเภทพร้อมทั้งความกดดันในการปฏิบัติงาน เช่น การอนุมัติสินเชื่อให้กับลูกค้า การติดตามทวงถามหนี้ค้างของสินเชื่อ ทำให้ปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง 10 ปัจจัย มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสิน เพียงตัวแปรเดียว คือ การบังคับบัญชา สอดคล้องกับงานวิจัยของนิตยา เรืองเดช ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ผลการศึกษาค้นคว้าผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองหลังสวน อำเภอหลังสวน

จังหวัดชุมพร พบว่า เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร แต่ระดับการศึกษาและตำแหน่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของเกรียงศักดิ์ เตจ๊ะวงศ์ ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักทางหลวงชนบทที่ 10 (เชียงใหม่) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 156 คน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยแรงจูงใจภายในและภายนอกส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานได้แก่ บุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอกับปริมาณงานเครื่องจักรกลที่ใช้ปฏิบัติงานชำรุด การจัดสวัสดิการไม่ทั่วถึง ขาดความก้าวหน้าในสายงาน การมอบหมายงานไม่เหมาะสม และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา คือ ควรมีการจัดกรอบบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน เสนอให้กรมทางหลวงชนบทจัดหาเครื่องจักรกลให้เพียงพอต่อความต้องการ ให้มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน จัดให้มีสวัสดิการอย่างเหมาะสม เช่น ให้มีที่พักอาศัยให้เพียงพอกับจำนวนบุคลากร ส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร สนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตนเอง ตลอดจนส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในสายงาน

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครพนม สรุปได้ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สถาบันที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อ ควรนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ตามปัจจัยที่พบเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 เจ้าหน้าที่และผู้บริหารระดับสูงของสถาบันที่ให้สินเชื่อ ควรคำนึงถึงองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและนำไป เป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสินเพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ใน



การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสินทุกฝ่าย เพื่อจะนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนและกำหนดนโยบายให้มีความสอดคล้องเชื่อมโยงเอื้อประโยชน์ต่อกัน

2.2 ควรศึกษาการพัฒนาตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน เพื่อนำตัวบ่งชี้ที่ได้มาใช้เป็นแบบวัดความสำเร็จในการนำนโยบายการปฏิบัติงานไปปฏิบัติ และนำมาจัดระดับความสำเร็จของเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน อีกทั้งใช้เป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ซึ่งต้องปรับปรุงภายใต้งบประมาณและระยะเวลาที่เร่งด่วนได้อย่างทันที่



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY