

การบริหารจัดการองค์การที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ ของพนักงานธนาคารออมสิน สายงานกิจการสาขา ภาค 14*

ORGANIZATIONAL MANAGEMENT AFFECTS PERCEIVED CAREER SUCCESS OF GOVERNMENT SAVINGS BANK EMPLOYEES, BRANCH AFFAIRS DEPARTMENT, REGION 14

วันวิสา วิเชียรพราย* และนภาพร รัตนบุรี

Wanwisa Wichenplaiy and Nawaporn Rattanaburi

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ พระนครศรีอยุธยา ประเทศไทย

Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi,
Phra Nakhon Si Ayutthaya, Thailand

*Corresponding author E-mail: 264380322012-st@rmutsb.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของการบริหารจัดการองค์การของธนาคารออมสิน สายงานกิจการสาขา ภาค 14 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นของการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารออมสิน สายงานกิจการสาขา ภาค 14 3) ศึกษาการบริหารจัดการองค์การที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารออมสิน สายงานกิจการสาขา ภาค 14 งานวิจัยนี้เป็นเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารออมสินในระดับปฏิบัติการ สายงานกิจการสาขา ภาค 14 จำนวน 297 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression) ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความสำคัญของการบริหารจัดการองค์การของธนาคารออมสิน อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ระดับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารออมสินอยู่ในระดับมากที่สุด และ 3) การบริหารจัดการองค์การของธนาคารออมสิน สามารถสร้างสมการพยากรณ์การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารออมสิน สายงานกิจการสาขา ภาค 14 ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้ $Z(Y) = 0.324(X5) + 0.226(X6) + 0.194(X2)$ คือ การบริหารจัดการองค์การของธนาคารออมสิน สายงานกิจการสาขา ภาค 14 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการประสานงาน (X5) ด้านการควบคุม (X6) และด้านการจัดองค์การ (X2) ส่งผลกระทบบนด้านบวก ต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารออมสิน สายงานกิจการสาขา ภาค 14 ร้อยละ 60.10 และมีค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ 0.14972 ซึ่งส่งผลกระทบบนด้านบวก ต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารออมสิน สายงานกิจการสาขา ภาค 14 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การบริหารจัดการองค์การ, การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ, ธนาคารออมสิน

* Received December 18, 2023; Revised December 26, 2023; Accepted December 27, 2023



Abstract

The research article had 3 objectives. 1) Study the opinion level of the Government Savings Bank organizational management, branch affairs division, region 14. 2) Study the level of career success perceptions of Government Savings Bank employees, branch affairs division, region 14. 3) Study organizational management affects career success perceptions of the Government Savings Bank employees, branch affairs division, region 14. This research was quantitative. The sample consisted of Government Savings Bank employees, branch affairs division, region 14, 297 people. The researcher collected data by questionnaire. Analyze data from frequency, percentage, mean, and Multiple Linear Regression. The research found: 1) The importance of Government Savings Bank organizational management at the highest level. 2) The highest level of career success perceptions of the Government Savings Bank employees. 3) Government Savings Bank Organization Management Able to create equations for forecasting career success perceptions of employees of the Government Savings Bank. Branch Affairs Division, Region 14 in terms of standard scores are as follows: $Z(Y) = 0.324(X5) + 0.226(X6) + 0.194(X2)$, which is the organizational management of the Government Savings Bank. Branch Affairs Division 14 in 3 areas, including coordination (X5), control (X6), and organization (X2). positive impact to recognize the success in the career of employees of the Government Savings Bank Branch Operations Division, Region 14, 60.10 percent and the standard deviation of the forecast was 0.14972, which had a positive impact. To recognize the success in the career of employees of the Government Savings Bank Branch Affairs Division, Region 14, with a statistical significance of 0.05.

Keywords: Organization Management, Careers Success Perceptions, Government Savings Bank

บทนำ

สถานการณ์โลกในปัจจุบันกำลังประสบวิกฤตครั้งใหญ่จากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โควิด-2019 ที่ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนในประเทศ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจท่องเที่ยว ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจค้าปลีก ธุรกิจยานยนต์ ฯลฯ รวมไปถึงธุรกิจทางการเงินอย่างธนาคารก็ได้รับผลกระทบเช่นกัน เนื่องจากธนาคารมีรายได้หลักมาจากการเรียกเก็บดอกเบี้ย ซึ่งรายได้ในส่วนนี้ของธนาคารถูกกระทบด้วยหลาย ๆ ปัจจัย ทั้งการปรับตัวลดอัตราดอกเบี้ยลง การลดลงของความต้องการสินเชื่อ อีกทั้งลูกหนี้ของธนาคารไม่ว่าจะเป็นภาคประชาชนหรือภาคธุรกิจมีความสามารถในการชำระหนี้ลดลง สินเชื่อที่ธนาคารปล่อยกู้จึงมีคุณภาพที่ด้อยลง (นริศ สถาผลเดชา, 2563) อีกทั้งจากสถานการณ์โรคระบาดและการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ส่งผลให้ผู้ประกอบการในทุกภาคส่วนต้องปรับตัวเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น สถาบันการเงินต่าง ๆ โดยสถาบันการเงินได้มีการปรับกลยุทธ์ในการดำเนินงานผ่านวิธีการนำหลักการตลาด การขายและการบริการเข้ามาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการบริหารการจัดการ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนไป ดังนั้น สถาบันการเงินต้องมีการปรับกระบวนการทำงานโดยหาแนวทางและวิถีทางเพื่อสร้างความประทับใจและดึงดูดให้ประชาชนมาใช้บริการกับสถาบันการเงินนั้น ๆ เพิ่มสูงขึ้น (จิรนนท์ ทุมวัน, 2560)

ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินของรัฐที่ให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร ธนาคารออมสินจึงต้องมีกลยุทธ์การบริหารจัดการองค์การให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน มีการปรับกลยุทธ์รวมถึงประยุกต์ใช้หลักการในการบริหารจัดการที่ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การจัดสรรและบริหารบุคลากร การสั่งการบังคับบัญชา การประสานงานและการควบคุม การบริหารจัดการองค์การนอกจากจะเป็นการจัดระบบของงานแล้ว ยังรวมไปถึงการจัดระบบของคนหรือตำแหน่งงานด้วย (Henri, F., 1916) โดยในปี พ.ศ. 2563 สายงานกิจการสาขา ภาค 14 ได้รับรางวัลการบริหารงานบุคคลในระดับดีเด่นจากผู้อำนวยการธนาคารออมสิน เนื่องจากการบริหารจัดการองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรดำเนินงานในองค์การสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีกลยุทธ์การบริหารจัดการองค์การอย่างสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน หากมีการบริหารจัดการองค์การที่ดีแล้วนั้นพนักงานก็จะรับรู้ได้ถึงความสำเร็จในอาชีพ ซึ่งความสำเร็จในอาชีพ (Koontz, H., 1993) ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนให้พนักงานเกิดแรงผลักดันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จทั้งในรูปของชื่อเสียงเกียรติยศหน้าที่การงาน รายได้ ผลกำไร รวมทั้งความสุขที่เกิดขึ้นจากการทำงาน (พชร สุลักษณ์อนวัช, 2559)

จากที่กล่าวมาในข้างต้นสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการองค์การ และการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพที่สามารถขับเคลื่อนให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ ทำให้องค์การเกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาระดับความคิดเห็นของการบริหารจัดการองค์การของธนาคารออมสิน รวมถึงศึกษาการบริหารจัดการองค์การที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารออมสิน สายงานกิจการสาขา ภาค 14 โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมาก ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาพนักงานและปรับใช้ในการบริหารจัดการองค์การให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของการบริหารจัดการองค์การของธนาคารออมสิน สายงานกิจการสาขา ภาค 14
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารออมสิน สายงานกิจการสาขา ภาค 14
3. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการองค์การที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารออมสิน สายงานกิจการสาขา ภาค 14

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการองค์การที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารออมสิน สายงานกิจการสาขา ภาค 14 มีวิธีการในการศึกษา ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานธนาคารออมสิน สายงานกิจการสาขา ภาค 14 จำนวน 477 คน โดยมีสาขาภายใต้การกำกับดูแลทั้งหมด 6 เขต จำนวน 60 สาขา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารออมสินในระดับปฏิบัติการไม่รวมระดับผู้บริหาร ซึ่งในแต่ละสาขาจะมีผู้บริหารจำนวน 3 คน มีทั้งหมด 60 สาขา รวมผู้บริหารทั้งสิ้น 180 คน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเมื่อหักผู้บริหารออกแล้วจะมีจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งสิ้น 297 คน โดยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงของข้อมูลทั้งหมด 6 เขต 60 สาขา เนื่องจากเป็นตัวแทนประชากรที่มีความเหมาะสมต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารออมสิน



การสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวความคิดการบริหารจัดการองค์การ และการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ (Gattiker, U. E., & Larwood, L., 1986) มีโครงสร้างแบบสอบถามประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน สาขางานกิจการสาขา ภาค 14

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารออมสิน สาขางานกิจการสาขา ภาค 14

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การหาความเที่ยงตรง โดยนำแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งจะต้องไม่ต่ำกว่า 0.5 ในแต่ละข้อผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบและนำมาปรับปรุงแก้ไข

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะศึกษา จำนวน 30 คน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการคำนวณหาค่า Reliability ใช้คำสั่ง Analyze Scale Reliability Analysis ของแบบสอบถามด้วยวิธีการตรวจสอบความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549) โดยแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่น 0.91

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้การศึกษามีความสมบูรณ์ได้มีวิธีการดำเนินการรวบรวมข้อมูล ดังนี้ การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามผ่านช่องทาง Google Form ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 297 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ เพศ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของการบริหารจัดการองค์การของธนาคารออมสินสาขางานกิจการสาขา ภาค 14 โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารออมสินสาขางานกิจการสาขา ภาค 14 โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์การที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารออมสิน สาขางานกิจการสาขา ภาค 14 ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย

การบริหารจัดการองค์การที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารออมสิน สาขางานกิจการสาขา ภาค 14 มีผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลการบริหารจัดการองค์การของธนาคารออมสิน สาขางานกิจการสาขา ภาค 14

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลการบริหารจัดการองค์การของธนาคารออมสิน

การบริหารจัดการองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ด้านการวางแผน	4.90	0.24	มากที่สุด
2. ด้านการจัดองค์การ	4.90	0.24	มากที่สุด
3. ด้านการจัดสรรและบริหารบุคลากร	4.91	0.25	มากที่สุด
4. ด้านการสั่งการบังคับบัญชา	4.92	0.23	มากที่สุด
5. ด้านการประสานงาน	4.93	0.23	มากที่สุด
6. ด้านการควบคุม	4.94	0.21	มากที่สุด
รวม	4.91	0.20	มากที่สุด

ระดับความสำคัญของการบริหารจัดการองค์การของธนาคารออมสิน สายงานกิจการสาขา ภาค 14 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$, S.D. = 0.20) เมื่อแยกพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการควบคุม มีระดับความสำคัญมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$, S.D. = 0.21) ด้านการประสานงาน มีระดับความสำคัญมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$, S.D. = 0.23) ด้านการสั่งการบังคับบัญชา มีระดับความสำคัญมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$, S.D. = 0.23) ด้านการจัดสรรและบริหารบุคลากร มีระดับความสำคัญมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$, S.D. = 0.25) ด้านการวางแผน มีระดับความสำคัญมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$, S.D. = 0.24) และด้านการจัดองค์การ มีระดับความสำคัญมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$, S.D. = 0.24) ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารออมสิน สายงานกิจการสาขาภาค 14
ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลการวิเคราะห์การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารออมสิน

การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
1. ด้านบทบาทการทำงาน	4.88	0.27	มากที่สุด
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.90	0.26	มากที่สุด
3. ด้านการเงิน	4.90	0.31	มากที่สุด
4. ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง	4.92	0.24	มากที่สุด
รวม	4.90	0.24	มากที่สุด

ระดับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารออมสิน สายงานกิจการสาขา ภาค 14 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$, S.D. = 0.24) เมื่อแยกพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง มีระดับการรับรู้มากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$, S.D. = 0.24) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีระดับการรับรู้มากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$, S.D. = 0.26) ด้านการเงิน มีระดับการรับรู้มากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$, S.D. = 0.31) และด้านบทบาทการทำงาน มีระดับการรับรู้มากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.27) ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาการบริหารจัดการองค์การที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารออมสิน สายงานกิจการสาขา ภาค 14 พบว่า ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐาน สามารถสมการพยากรณ์การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารออมสิน สายงานกิจการสาขา ภาค 14 ในรูปสมการคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$Y = 0.209 + 0.331(X_5) + 0.261(X_6) + 0.192(X_2)$$

และสามารถสร้างสมการพยากรณ์การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารออมสิน สายงานกิจการสาขา ภาค 14 ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$Z(Y) = 0.324(X_5) + 0.226(X_6) + 0.194(X_2)$$

ผลการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ คือ การบริหารจัดการองค์การของธนาคารออมสิน สายงานกิจการสาขา ภาค 14 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการประสานงาน (X_5) ด้านการควบคุม



(X_6) และด้านการจัดการ (X₂) ส่งผลกระทบบนด้านบวก ต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารออมสิน สายงานกิจการสาขา ภาค 14 ร้อยละ 60.10 ($R^2_{adj} = 0.601$) และมีค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ 0.14972

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่องการบริหารจัดการองค์การที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารออมสิน สายงานกิจการสาขา ภาค 14 ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ดังนี้

1. ระดับความสำคัญของการบริหารจัดการองค์การของธนาคารออมสิน สายงานกิจการสาขา ภาค 14 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$ S.D. = 0.20) แสดงให้เห็นว่าธนาคารออมสินมีนโยบายการบริหารจัดการธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพให้ความสำคัญในทุกมิติการบริหาร และมีการบริหารทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรได้เป็นอย่างดี พนักงานของธนาคารจึงได้สะท้อนความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการบริหารจัดการองค์การออกมาในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยเป็นไปตามแนวคิดของ วาริพร ชุศรี ที่กล่าวว่า การบริหารจัดการองค์การเป็นชุดของหน้าที่ที่ช่วยในการกำหนดทิศทางในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ภายในองค์กร ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายตามที่ได้วางไว้ (วาริพร ชุศรี, 2560) แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อีรินุช ศิริจันโท ได้ทำการศึกษา เรื่องอิทธิพลของบุคลิกภาพและการบริหารจัดการที่มีต่อความผูกพันอันนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานในกลุ่มโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (อีรินุช ศิริจันโท, 2560)

2. ระดับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารออมสิน สายงานกิจการสาขา ภาค 14 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$ S.D. = 0.24) โดยมีสาเหตุมาจากการบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคารออมสินที่ยึดตามหลักธรรมาภิบาลอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการเลื่อนตำแหน่งจะมีการสอบแข่งขันอย่างยุติธรรม และมีการถ่ายทอดองค์ความรู้ในการเข้าสู่ตำแหน่งต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรม พนักงานสามารถวางแผนการพัฒนาตนเองได้อย่างชัดเจน แสดงให้เห็นว่าธนาคารออมสินมีการสร้างการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพให้กับพนักงานตามแนวคิดของ Gattiker, U. E., & Larwood, L. ที่นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยอย่างครบถ้วนทั้ง 4 ด้าน (Gattiker, U. E., & Larwood, L., 1986) สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤติยา จันทรอ่อน ที่ศึกษา เรื่องบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ เซวาร์อาร์มณ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต่างชาติแห่งหนึ่ง และพบว่า การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต่างชาติแห่งหนึ่งอยู่ในระดับสูง (กฤติยา จันทรอ่อน, 2562)

3. การบริหารจัดการองค์การของธนาคารออมสิน สายงานกิจการสาขา ภาค 14 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการประสานงาน ด้านการควบคุม และด้านการจัดการ ส่งผลกระทบบนด้านบวก ต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารออมสิน สายงานกิจการสาขา ภาค 14 แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพที่ดีในการบริหารทั้ง 3 ด้าน เนื่องจากธนาคารออมสินมีการบริหารงานแบบองค์การภาครัฐมีการจัดโครงสร้างองค์การและสายงานการบังคับบัญชาที่ชัดเจน บุคลากรทุกคนมีความชัดเจนในอำนาจและหน้าที่ที่ตนเองมีและต้องยึดถือปฏิบัติ ด้วยเหตุนี้เองแนวโน้มของข้อมูลจึงไปในทิศทางเดียวกันกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงมล เนตรสวัสดิ์ ที่พบว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด

การบริหารจัดการองค์การของธนาคารออมสินฯ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดสรรและบริหารบุคลากร ด้านการสั่งการบังคับบัญชาไม่ส่งผลกระทบบนด้านบวกต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารออมสิน สายงานกิจการสาขา ภาค 14 โดยจากการศึกษิตงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถเปรียบเทียบผลการวิจัย ได้ดังนี้

ด้านการวางแผน พบว่า ด้านการวางแผนไม่ส่งผลกระทบต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารออมสิน สายงานกิจการสาขา ภาค 14 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงมล เนตรสวัสดิ์ ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีเหตุผลจากความยืดหยุ่นในการวางแผนการบริหารงานขององค์กรที่มีความแตกต่างกัน โดยธนาคารออมสินเป็นหน่วยงานที่ยังคงรูปแบบการวางแผนปฏิบัติงานแบบรวมศูนย์ บุคลากรไม่มีส่วนร่วมในการเสนอความเห็นหรือกำหนดกรอบระยะเวลาต่าง ๆ มากนัก และธนาคารออมสินยังต้องรับการตอบสนองนโยบายจากภาครัฐที่อาจส่งผลกระทบต่อบุคลากรในระดับปฏิบัติงานที่ต้องปฏิบัติงานเพิ่มเติมจากแผนที่วางไว้อีกด้วย (ดวงมล เนตรสวัสดิ์, 2558)

ด้านการจัดสรรและบริหารบุคลากร พบว่า ด้านการจัดสรรและบริหารบุคลากร ด้านการสั่งการบังคับบัญชาไม่ส่งผลกระทบต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารออมสิน สายงานกิจการสาขา ภาค 14 ไม่สอดคล้องกับ วรุฒม์ เอมะบุตร ที่พบว่า บุคลากรจะรับรู้ความสำเร็จในอาชีพว่าตนเองมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งและมีความรู้สึกพึงพอใจกับตำแหน่งที่ได้รับ โดยมีสาเหตุมาจากการบริหารบุคลากรของธนาคารออมสินที่ยึดถือการบริหารแบบระบบราชการ คือ บุคลากรที่จะสามารถเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นได้นั้นจำเป็นต้องมีประสบการณ์ทำงานประกอบด้วย บุคลากรจึงมีมุมมองความสำเร็จในอาชีพตามอายุงานของตนเองด้วย (วรุฒม์ เอมะบุตร, 2557)

สรุป/ข้อเสนอแนะ

ระดับความสำคัญของการบริหารจัดการองค์การของธนาคารออมสิน อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น จึงควรรักษามาตรฐานการบริหารงานในภาพรวมให้คงเดิม เพื่อให้พนักงานใหม่ พนักงานเก่าสามารถปรับตัวเข้ากับระบบบริหารของทางธนาคารได้อย่างเท่าเทียมกัน พนักงานธนาคารออมสินมีระดับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น ธนาคารออมสินหรือผู้บริหารกิจการที่เป็นลักษณะธนาคารของภาครัฐจึงควรประยุกต์ใช้แนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในลักษณะการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพให้ชัดเจน เพื่อส่งเสริมขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน การบริหารจัดการองค์การของธนาคารออมสิน ด้านการประสานงาน ด้านการควบคุม และด้านการจัดองค์การส่งผลกระทบต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารออมสิน ผู้บริหารธนาคารควรดำเนินการตามแนวทาง ดังนี้ 1) วางแนวทางการประสานงานภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ พนักงานมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างเท่าเทียมและทั่วถึงทุกคน 2) การวางแผนควบคุมการทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้พนักงานจะเกิดความรู้สึกเท่าเทียม และยุติธรรม 3) การวางแผนการบริหารอย่างยืดหยุ่น และมีการปรับปรุงระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้พนักงานสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างอิสระมากขึ้น 4) ประยุกต์ใช้แนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในลักษณะการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพให้ชัดเจน เพื่อส่งเสริมขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน ในส่วนการทำการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาวิจัยโดยใช้ความสำคัญของการบริหารจัดการองค์การเป็นตัวแปรอิสระ และใช้ตัวแปรตามอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อองค์การเช่นเดียวกัน เช่น การคงอยู่ของพนักงาน ประสิทธิภาพการดำเนินงาน เป็นต้น การศึกษาความต้องการการฝึกอบรม หรือการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับบุคลากรภายในองค์กร เพื่อให้ธนาคารออมสินสามารถจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรได้อย่างตรงตามความต้องการ และทันสมัยต่อเหตุการณ์ และการเปลี่ยนพื้นที่ในการศึกษา เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของผลการวิจัยเนื่องจากบริบทการปฏิบัติงาน แนวทางการบริหารของผู้บริหารในแต่ละพื้นที่ที่มีความแตกต่างกัน เพื่อใช้ข้อมูลจากผลการวิจัยสะท้อนต่อผู้บริหารให้มีการปรับปรุงการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



เอกสารอ้างอิง

- กฤติยา จันทร์อ่อน. (2562). บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ เชาว์อารมณ์ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต่างชาติแห่งหนึ่ง. วารสารบัณฑิตศึกษา, 16(74), 112-124.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2549). สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิรนนท์ ทุมวัน. (2560). องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 11. ใน วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ดวงกมล เนตรสวัสดิ์. (2558). ปัจจัยการรับรู้ บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธีรณัฐ ศิริจันทร์. (2560). อิทธิพลของบุคลิกภาพและการบริหารจัดการของหัวหน้างานที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานนำไปสู่ความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานในกลุ่มโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้จังหวัดชลบุรี. วารสารการจัดการธุรกิจ, 7(2), 56-61.
- นริศ สถาผลเดชา. (2563). นโยบายทางการเงิน. เรียกใช้เมื่อ 15 มีนาคม 2566 จาก https://thestandard.co/author/narit_s/?page=3
- พชร สลักษณ์อวัช. (2559). ความสำเร็จในอาชีพ เชาว์อารมณ์ และความพึงพอใจในชีวิต โดยมีความภาคภูมิใจในตนเองเป็นตัวแปรสื่อ ของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษา: บริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. ใน สารนิพนธ์ ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรุตม์ เอมะบุตร. (2557). คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย. ใน สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วาริพร ชูศรี. (2560). แนวทางการบริหารจัดการของกลุ่มผู้ผลิตสินค้ากรงนกเขา OTOP ระดับ 5 ดาว เพื่อการเข้าสู่ตลาดอาเซียน กรณีศึกษากลุ่มผู้ผลิตบ้านหัวดินเหนียว หมู่ที่ 8 อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 15(2), 46-54.
- Gattiker, U. E., & Larwood, L. (1986). Subjective Career Success: A Study of Managers and Support Personnel. *Journal of Business and Psychology*, 1(2), 78-94.
- Henri, F. (1916). *General and industrial management*. London: Sir Isaac Pitman and Son.
- Koontz, H. (1993). *Management*. Auckland: Mc Graw-Hill.