

T 158898

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กร : กรณีศึกษาฝ่ายบริหารธุรกิจลูกค้าบุคคล กรุงเทพมหานคร ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กร 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มี 2 กลุ่มตัวอย่าง คือ 1) พนักงานธนาคารในฝ่ายบริหารธุรกิจลูกค้าบุคคล กรุงเทพมหานคร ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 116 คน 2) ลูกค้าธนาคาร (เฉพาะลูกค้าที่มาใช้บริการกับฝ่ายบริหารธุรกิจลูกค้าบุคคล กรุงเทพมหานคร ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่) จำนวน 174 คน ในการวิเคราะห์ใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความสัมพันธ์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เพื่อทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร

ผลการศึกษา พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารในฝ่ายบริหารธุรกิจลูกค้าบุคคล กรุงเทพมหานคร ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31 – 35 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 10,001 – 15,000 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าธนาคาร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพสมรสและมีบุตรแล้ว มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และเป็นพนักงานบริษัทเอกชน เคยใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารมาก่อน โดยเหตุผลที่เลือกใช้บริการเพราะ โครงการบ้านจัดสรรเป็นผู้แนะนำ

ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร ในภาพรวมพบว่า พนักงานธนาคารในฝ่ายบริหารธุรกิจลูกค้าบุคคล กรุงเทพมหานคร มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีประเด็นที่มีประสิทธิภาพสูงสุด 3 อันดับแรก คือ 1) การทำงานได้เสร็จตรงตามกำหนดเวลา 2) สามารถให้บริการกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และการสามารถทำงานได้ตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ 3) การสามารถทำงานให้สำเร็จในด้านคุณภาพ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การได้รับการอบรม และรับรู้คุณภาพชีวิต มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กร

ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การประสานงาน และความศรัทธาเชื่อมั่นในผู้นำ

ข้อเสนอแนะ

ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญในด้านของการจัดอบรม การศึกษาดูงาน หรือการสนับสนุนการศึกษาต่อให้แก่พนักงาน นอกจากนี้ภายในองค์กรควรมีการบำรุงรักษาหรือซ่อมแซมของใช้ อาคารสถานที่ให้อยู่ในสภาพที่ดีและใช้ได้ รวมถึงการจัดสภาพที่ทำงานและจัดวางของใช้ อย่างมีระเบียบ รวมทั้งการจัดหาวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่สนับสนุนการปฏิบัติงานในจำนวนที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน

TE 158898

The study on "The Operating Efficiency in the Organization : A Case Study of the Direct Sales Bangkok, Siam Commercial Bank (Public) Co. Ltd. (DSK), the Head Office" comprises two objectives, 1) to study the operating efficiency in the organization, and 2) to study influential factors toward the operating efficiency in the organization.

The sampling for the study was divided into two groups. The first one represents the entire 116 bank officers working in the DSK, and the second group is 174 bank customers (particularly those who directly contact to the DSK). Descriptive statistics, frequency, percentage, mean, standard deviation, correlation testing, and Pearson's correlation to valuate variable correlation were employed in data analysis

Result of the study show that

Almost of the bank officers working in the DSK are female, aging between 31 – 35 years, graduating the Bachelor Degree and receiving income averagely between 10,001 – 15,000 baht per month.

Most of the bank customers are also female, with the age of 31 – 40 years, married, have their child and graduation the Bachelor Degree. The mostly have been working in the private sector and previously used to obtain loan service form the bank recommended by number of real estate projects.

Comprehensively, it is found that the operating efficiency level of the officer working in the DSK equals in the medium range, by which the first three most effective aspects are as follow, 1) complete working on time 2) be able to present customer service rapidly and up to qualified standard 3) be able to complete working in the quality aspect.

Result form the hypothesis experiment indicate that acquiring training course and reception of life quality straightly affect the operating efficiency in the organization, whereas ineffective factors are working satisfaction, promotion form the executive officer, coordination, faith and confidence in their leaders.

Recommendations

The executive officers should give priority to prepare internal training course, external work learning and encourage those who interest in further education to extend their working vision and enhance their working confidence as well. The organization's working facilities and office building should also be maintained and repaired regularly in the utilized term, altogether with the arrangement of the working condition and the adequate working facilities to support more effective operation.