



ปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการ
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จังหวัดอยุธยา
Management Factors Affecting Key Performance Indicator of
Krungsri Ayutthaya Bank Managers, Ayutthaya Province

สุวดี พิงสุ, ชินโสณ วิสิฐนิธิกิจา
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยศึกษาจากพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในเขตจังหวัดอยุธยา จำนวน 100 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย t-test One-Way ANOVA และ Regression Analysis

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 31-35 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 25,000 บาท อายุงาน 6-10 ปี ปัจจัยด้านการบริหารภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงาน สถานภาพ รายได้ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยาที่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และปัจจัยด้านการวางแผนงานในเรื่องของการกำหนดแผนและขั้นตอน และการปรับแผนให้เหมาะสม ปัจจัยด้านการจัดการองค์กร การจัดแบ่งสายงานในสาขา กำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ จัดให้มีการควบคุมดูแล ให้พนักงานระดับบริหารมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านผู้นำในเรื่องของ สั่งการโดยยึดแผนปฏิบัติการ ปรึกษาหารือกับผู้บริหาร สามารถโน้มน้าวจิตใจลูกค้ำได้ และปัจจัยด้านการควบคุมในเรื่องของ มีการสื่อสารประสานงาน การประเมินแผนงาน มีอิทธิพลต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขาธนาคารกรุงศรีอยุธยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ข้อเสนอแนะ สำหรับผู้จัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา ควรใช้การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นในเรื่องของ การวางแผน มีการกำหนดแผนและขั้นตอนการดำเนินงาน มีการจัดแบ่งสายงานในสาขาให้ชัดเจน มีทักษะในการโน้มน้าวจิตใจลูกค้ำได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ มีการประเมินผลการทำงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาพนักงานต่อไป

คำสำคัญ : การบริหาร, ผู้จัดการ, อยุธยา



Abstract

The purposes of this study were to determine the important level of key performance indicator of Krungsri Ayutthaya Bank managers and factors of management effect to Krungsri Ayutthaya bank managers. The samplings were 100 Krungsri Ayutthaya Bank personnel by using quantitative research method, statistics applications were percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way Anova, correlation, and regression analysis.

The findings from the study revealed that most of respondents were females, age between 31-35 years old, married status, earned bachelor degree, monthly income less than 25,000 baht, and work for Krungsri Ayutthaya Bank for period of 10 years. The overall picture of the opinions of management were at high level. The overall picture of the opinions of Key performance indicator of Krungsri Ayutthaya Bank managers were at high level. The results of hypothesis testing indicated that factors of personal different, such as period of work for the bank, marital status, and income affected the key performance indicator of Krungsri Ayutthaya Bank managers at statistically significant 0.05 level. The overall picture of the opinion of factors of management planning, such as planning and procedure, adjust for appropriate planning, regulate personnel responsibility, provide supervision, personnel collaborate, and evaluation influenced key performance indicator of Krungsri Ayutthaya Bank managers at statistically significant 0.05 level.

Recommendations from the study were that branch managers should manage with efficiency, by concentrating on the subject planning, there procedural and scheduling operations, clear assignment for personnel, having the skills to influence customers as well. In addition, the evaluation of work performance regularly, and personnel development

Keywords : management, manager, Ayutthaya



บทนำ

ในปัจจุบัน ธนาคารในประเทศไทยมีการแข่งขันในด้านธุรกิจต่างๆ ที่สูงมาก โดยเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า ทั้งในด้านการบริการและการตลาดด้าน อสังหาริมทรัพย์ ด้านไฟแนนซ์ เป็นต้น แต่สิ่งหนึ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจขององค์กร นั่นคือ ทรัพยากรมนุษย์ โดยองค์กรต้องการพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ รักในงานบริการ มีความผูกพันต่อองค์กร สามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของ องค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงเป็นไปตามเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมในปัจจุบันต่อไปได้ นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญในการช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพและ เป็นแรงผลักดันให้พนักงานนั้นปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่ตอบสนองของแต่ละบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร บุคคลจะมีความผูกพันสูงเมื่อเขาได้เป็น สมาชิกขององค์กรและได้ทำงานที่มีคุณภาพ โดยปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

โดยส่วนใหญ่แล้วคนทั่วไปมักจะเข้าใจว่าการดึงดูดและรักษาคนให้อยู่กับองค์กรนานๆ นั้น ขึ้นอยู่กับเงินหรือค่าตอบแทนที่น่าพอใจ ซึ่งจริงๆ แล้วเงินนั้นไม่ใช่ตัวแปรที่สำคัญเพียงอย่างเดียว เพราะการลาออกของพนักงานนั้นมาจากหลายสาเหตุ โดยส่วนหนึ่งนั้นมาจากหัวหน้างาน ซึ่งการที่พนักงานจะขึ้นไปเป็นระดับหัวหน้างานนั้นไม่ใช่เรื่องง่ายแต่ต้องมีการเรียนรู้พนักงาน ปรับทัศนคติต่างๆ ดังนั้นหัวหน้างานหรือผู้จัดการ จำเป็นต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมากกับการบริหารจัดการ การเป็นผู้นำ การเรียนรู้ภายในองค์กร และสิ่งสำคัญที่สุดในการเป็นหัวหน้างาน คือ การเป็นบุคคลที่ผู้อื่นอยากจะปฏิบัติตาม โดยทุกๆ สิ่งที่คุณกระทำจะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นว่า ผู้คนมีความนับถือในตัวคุณ และต้องการทำตามคุณหรือไม่

ดังนั้น การที่ผู้จัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยานั้น จะสามารถบรรลุผลการปฏิบัติงานโดยผ่านตัวชี้วัดนั้น ต้องอาศัยปัจจัยในหลายๆ ด้าน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำไปเป็นแบบอย่างในการดำเนินงานและเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารองค์กรในการศึกษาปรับปรุงและวางแผนพัฒนาการบริหารจัดการหน่วยงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยาและศึกษาปัจจัยด้านการบริหารที่มีผลต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขานาครกรุงศรีอยุธยา

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ผู้ศึกษาใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวนทั้งสิ้น 100 คน เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสอบถาม ในเรื่อง เพศ อายุ รายได้ การศึกษา สถานภาพ อายุงาน ขนาดสาขา การสร้างลักษณะคำถามเป็นลักษณะ นามบัญญัติ (Nominal Scale) เป็นการวัดข้อมูลเพื่อจัดแบ่งข้อมูลออกเป็นกลุ่มๆ ตามคุณสมบัติที่กำหนด โดยมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ แต่ผู้ตอบสามารถเลือกตอบเพียงข้อเดียว ข้อมูลที่วัดได้ในระดับนี้ใช้สถิติอย่างง่ายในการคำนวณ คือ ค่าร้อยละ โดยในส่วนข้อมูลส่วนที่ 1 ประกอบด้วยจำนวนคำถามทั้งสิ้น 7 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขา โดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความสำคัญ ออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) แบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมในส่วนของการวางแผน การจัดการองค์กร การนำ และการควบคุม มีคำถามจำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา โดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความคิดเห็น ออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) แบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีคำถามจำนวน 20 ข้อ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความถูกต้องในสำนวนภาษาโดยผู้ทรงคุณวุฒิได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามจำนวน 3 ท่าน โดยหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยทั้งฉบับเท่ากับ .90

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้รับการปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้งและนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างปัจจัยการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขา จำนวน 10 ชุด แล้วนำมาหาความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดสอบ



ความเชื่อมั่นตามวิธีของครอนบาค โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ใช้เกณฑ์ค่าความเชื่อมั่น 0.70 ขึ้นไปจะตอบแบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นเพียงพอสำหรับใช้เป็นมาตรฐานของมาตรวัดผู้วิจัย หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งชุดนี้จำนวน 30 ชุด กับปัจจัยการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างพบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.90 มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

ทำการประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยการหาอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โปรแกรม Microsoft Excel ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับสร้างแผนภูมิวงกลม (Pie Chart) และแผนภูมิแท่ง (Bar Chart) พร้อมคำอธิบายผล และนำผลที่ได้จากแผนภูมินำมาเสนอเพื่อวิเคราะห์ตามลักษณะของตัวแปรต่างๆ

ผลการวิจัย

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 31-35 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 25,000 บาท อายุงาน 6-10 ปี และตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า

ปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ประกอบด้วยปัจจัยด้านการวางแผน การจัดการองค์กร ภาวะผู้นำ และการควบคุมตามลำดับ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านการวางแผน

จากการศึกษาข้อมูลพบว่าระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการวางแผน มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด 2 รายการ ประกอบด้วย การมอบหมายหน้าที่ และการกำหนดแผน และขั้นตอนรองลงมา มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก 4 รายการ ประกอบด้วย การชี้แจงนโยบาย การจัดประชุมชี้แจง การปรับแผนงานให้เหมาะสมและการวางแผนงานระยะสั้นและระยะยาว

ด้านการจัดการองค์กร

จากการศึกษาข้อมูลพบว่าระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดการองค์กรมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด 1 รายการ ประกอบด้วย การกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ รองลงมา มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับความสำคัญมาก 4 รายการ ประกอบด้วย การจัดแบ่งสายงานในสาขา การจัดให้มีการควบคุมดูแลการสื่อสารกับพนักงานและ การให้พนักงานในระดับบริหารมีส่วนร่วม ตามลำดับ

ด้านผู้นำองค์กร

จากการศึกษาข้อมูลพบว่าระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผู้นำองค์กร มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด 3 รายการ ประกอบด้วย การสั่งการโดยยึดแผนปฏิบัติการ) สามารถโน้มน้าวจิตใจลูกค้าได้สามารถชักจูงผู้ใต้บังคับบัญชา

รองลงมา มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับความสำคัญมาก 3 รายการ ประกอบด้วย การศึกษาข้อขัดแย้งในที่ทำงาน การปรึกษาหารือกับผู้บริหารมีความรับผิดชอบกล้าตัดสินใจ การมอบหมายตรงกับความรู้

ด้านการควบคุม สื่อสาร

จากการศึกษาข้อมูลพบว่าระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการควบคุม สื่อสาร มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด 2 รายการ ประกอบด้วย การใช้ภาษาสื่อสาร การติดตามควบคุมการปฏิบัติงาน รองลงมา มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับความสำคัญมาก 5 รายการ ประกอบด้วย การสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้า การประเมินแผนงาน มีระบบการตรวจสอบภายใน การประสานงานภายในองค์กร มีการสื่อสารประสานงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันส่งผลต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขานาครกรูศรีอยุธยา ที่แตกต่างกันจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงาน ด้านสถานภาพ และด้านรายได้ แตกต่างกันส่งผลต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขานาครกรูศรีอยุธยาที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการบริหารมีอิทธิพลกับตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขานาครกรูศรีอยุธยา จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า ปัจจัยด้านการวางแผนงาน ในเรื่องของการกำหนดแผนและขั้นตอน และในเรื่องของการปรับแผนให้เหมาะสม ปัจจัยด้านการจัดการองค์กรในเรื่องของการจัดแบ่งสายงานในสาขากำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ จัดให้มีการควบคุมดูแลให้พนักงานระดับบริหารมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านผู้นำในเรื่องของสั่งการโดยยึดแผนปฏิบัติการ ปรึกษาหารือกับผู้บริหาร สามารถโน้มน้าวจิตใจลูกค้าได้ และปัจจัยด้านการควบคุมในเรื่องของการสื่อสารประสานงาน การประเมินแผนงาน มีอิทธิพลต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขานาครกรูศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขานาครกรูศรีอยุธยา จังหวัดอยุธยา ผู้ศึกษามีประเด็นที่จะมาอภิปรายดังนี้ ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อตัวชี้วัดผลของผู้จัดการสาขานาครกรูศรีอยุธยา จังหวัดอยุธยา ตามปัจจัยด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านผู้นำองค์กร และด้านการควบคุม สื่อสาร พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ จิตติมา เต็งเมืองปัก (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการบริหารที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานีพบว่า โดยรวมส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก



ด้านการวางแผน

พบว่าระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการวางแผน มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับความสำคัญมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของอนุรัตน์ จักรเจริญพรชัย (2550) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อ การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีองค์การบริหาร ส่วนตำบลหมอนาง อำเภอนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้บริหารหน่วยงานแต่ละแห่งมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร สรุปความคิดเห็นของผู้ศึกษาพบว่า ปัจจัยการบริหารที่มีผลต่อตัวชี้วัดของผู้จัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จังหวัดอยุธยา ด้านการวางแผน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจากด้าน การวางแผน จะต้องมีความสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันเพื่อให้มีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามความเหมาะสม

ด้านการจัดองค์กร

พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดการองค์การ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับความสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติมา เต็งเมืองปัก (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการบริหารที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี พบว่า ในด้านการจัดองค์กร ผู้บริหารมีการจัดโครงสร้างการบริหารงาน และมีการแบ่งสายงานอย่างชัดเจน มีการมอบหมายงาน มีการทำความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผู้บริหารจัดให้มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน มีการกำหนดปฏิทินการทำงานล่วงหน้า มีการกำหนดตัวบุคคลรับผิดชอบงานแต่ละด้านเป็นส่วนใหญ่ สรุปความคิดเห็นของผู้ศึกษา พบว่า ปัจจัยการบริหารที่มีผลต่อตัวชี้วัดของผู้จัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จังหวัดอยุธยา ด้านการจัดองค์กร อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ด้านการจัดองค์กรต้องมีการจัดโครงสร้างให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่และต้องสอดคล้องกับ นโยบายของผู้บริหาร โดยมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน

ด้านการนำ

พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการนำ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับความสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิโรจน์ สารรัตนะ (2546) ที่กล่าวว่า ผู้นำเป็นเรือของการพยายามให้มีอิทธิพลต่อผู้อื่น เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งผู้บริหารจะต้องจูงใจให้คนทุ่มเทแรงกายและแรงใจอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุความสำเร็จขององค์การเท่าที่ทำได้ สรุปความคิดเห็นของผู้ศึกษา พบว่า ปัจจัยการบริหารที่มีผลต่อตัวชี้วัดของผู้จัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จังหวัดอยุธยา ด้านการนำ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ ด้านการนำ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรใน หน่วยงานให้ศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ

ด้านการควบคุม

พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการควบคุม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับความสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บาร์โธล และมาร์ติน (Bartol & Martin, 1997: 8) การควบคุมเป็นกระบวนการที่ต้องปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอขององค์การ ในการที่จะปรับการปฏิบัติงานจริงให้เป็นไปตามมาตรการหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ สรุปความคิดเห็นของผู้ศึกษา พบว่า ปัจจัยการบริหารที่มีผลต่อตัวชี้วัดของผู้จัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จังหวัดอยุธยา ด้านการควบคุมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ในด้านการควบคุม ผู้บริหารควรใช้ภาษาในการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และมีการติดตามควบคุมประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาให้กว้างมากขึ้น
2. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้จัดการสาขาเติบโต และก้าวหน้าในสายงาน



เอกสารอ้างอิง

- ตุลา มหาสุชานนท์. (2545). **หลักการจัดการหลักการบริหาร**. กรุงเทพฯ : ธนัชาการพิมพ์.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2552). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร: พรานนกการพิมพ์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2543). **องค์การและการบริหาร**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- มัลลิกา ดันสอน. (2544). **การจัดการยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2545). ค้นเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2559, จาก www.bqiconsultant.com
- นภดล ร่มโพธิ์. (2553). ค้นเมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2559, จาก promrucsadb04.blogspot.com
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด. **ภาพรวมการกำหนดเป้าหมาย การปฏิบัติงานประจำปี 2559**. กรุงเทพฯ : กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล, 2559.
- นิตยรัตน์ ใจอาษา. (2550). **ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ภาครัฐและภาคเอกชนวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สคาญจิต อุดมกิจวัฒนา. (2552). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รัฐพล ศรีกัตัญญ. (2551). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย กรุงเทพ.
- วรรณภา ชำนาญเวช. (2551). **ปัจจัยสู่ความสำเร็จของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.
- วรรณณ ศิลมัฐ .(2555). **การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาแกลง จังหวัดระยอง**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการภาชีอากร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย หอการค้าไทย.
- อนุรัตน์ จักรเจริญพรชัย.(2550). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหมอนนางอำเภอพนสนิมคม จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Bartol, K.M.,&Martin,D.C. (1997). **Management**. (2nd ed). New York : McGraw-Hill