

การศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยบางประการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3

The Study of Causal Relationship Between Some Factor Affecting Efficiency in Approach Working of Loan Officer at Krung Thai Bank Public Company Limited in Metropolitan Network Sector 3

บดินทร์รัช นิมิตรนราดล^{1*} และ ธีระวัฒน์ จันทิก²

Bodintat Nimitnaradol^{1*} and Thirawat Chantuk²

^{1,2} สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

^{1,2} Public and Private Management, Faculty of Management Science, Silpakorn University

* Corresponding Author. E-mail: bodintat@gmail.com

บทคัดย่อ

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 และตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลโครงสร้างองค์ประกอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ สายงานสินเชื่อ ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 จำนวน 300 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยใช้ดัชนีชี้วัดความกลมกลืน 5 ดัชนี ดังนี้ ค่าไค-สแควร์ ค่า GFI ค่า RMSEA ค่า NNFI และค่า CFI

ผลวิจัยพบว่า จากภาพแสดงผลการศึกษาก่อนปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 พบว่า ปัจจัยด้านกลยุทธ์และนโยบาย ที่ประกอบด้วย เป้าหมายความสำเร็จ แผนการดำเนินการ และพันธกิจโดยมีความสัมพันธ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานค่าเท่ากับ 0.76 ส่วนผลการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลโครงสร้างองค์ประกอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 กับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีความสอดคล้องกันโดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) มีค่าเท่ากับ 106.25 ท้องศาอิสระ (Degree of Freedom) เท่ากับ 66 ระดับความมีนัยสำคัญ (P-Value) เท่ากับ 0.00 ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA) เท่ากับ 0.045 ค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) ต่อองศาอิสระ (Chi-Square df) เท่ากับ 1.609

คำสำคัญ : ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุก, พนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย

Abstract

This research aimed to study causal factors that affected to efficiency in approach working of loan officer Krung Thai Bank Public Company Limited in metropolitan network sector 3 and examine concordance between structures model of efficiency in approach working of loan officer Krung Thai Bank Public Company Limited in metropolitan network sector 3 and empirical data. Samples of this research were 300 persons of loan officer Krung Thai Bank Public Company Limited in metropolitan network sector 3. The tools used in this research were the questionnaire about causal factors that affected to

efficiency in approach working of loan officer Krung Thai Bank Public Company Limited in metropolitan network sector 3. The statistics used in hypothesis testing was 5 Indicators harmony index. Include Chi-Square, GFI, RMSEA values, NNFI and the CFI.

The study causal factors that affected to efficiency in approach working of loan officer Krung Thai Bank Public Company Limited in metropolitan network sector 3 showed that the factors of strategy and policy include purpose to success, action plan and mission. Factors of strategy and policy that affect to efficiency in approach working = 0.76 For examine concordance between structures model of efficiency in approach working of loan officer Krung Thai Bank Public Company Limited in metropolitan network sector 3 and empirical data had the concordance, considering by Chi-Square = 106.25, Degree of Freedom = 66, P-Value = 0.00, RMSEA = 0.045 and Chi-Square df = 1.609

Key words: causal factors, efficiency in approach working, loan officer Krung Thai Bank Public Company Limited

บทนำ

ปัจจุบันธุรกิจธนาคารได้เข้ามามีบทบาทสำคัญกับวิถีชีวิตของคนในสังคมมากขึ้น นับได้ว่าตั้งแต่เกิดจนตายเลยทีเดียวได้ เนื่องจากธุรกิจธนาคารในปัจจุบันเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทกับประชาชนในสังคมมากขึ้นกว่าเมื่อก่อนอย่างเห็นได้ชัดก็คือ ธนาคารมีการทำ CSR (Corporate Social Responsibility) มากขึ้นเพื่อเป็นการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร ซึ่งคือการดำเนินกิจการภายใต้หลักจริยธรรมและการจัดการที่ดี โดยรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้งในระดับโลกและใกล้เคียง อันนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้ธนาคารมีความใกล้ชิดกับสังคมมากขึ้น และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรธนาคารที่ดี ในปัจจุบันธุรกิจธนาคารมีการเปิดตัวธนาคารพาณิชย์หลายแห่ง แต่ละธนาคารก็มีจุดประสงค์ในการดำเนินการแตกต่างกันไป เพื่อให้ธนาคารของตนนั้นเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือแก่ประชาชน เมื่อเกิดธนาคารพาณิชย์จำนวนมากขึ้นจึงเกิดการแข่งขันระหว่างธุรกิจธนาคารแต่ละแห่งขึ้น โดยเฉพาะในด้านการแข่งขันกับธนาคารอื่นๆ ธนาคารกรุงไทยจึงต้องเตรียมความพร้อมในด้านการแข่งขันเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นหรือให้หน่วยงานมีคุณภาพดีที่สุดใน (ประวัติธนาคารกรุงไทย. รายงานความยั่งยืนประจำปี, 2557)

การพัฒนาผลผลิตของงานมีเกณฑ์พัฒนาได้หลายประการแต่เกณฑ์ที่สำคัญทางจิตวิทยาในองค์กรก็คือเกณฑ์ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งได้แก่ การมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานสูง และการมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง แรงจูงใจเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่ทางองค์กรต่างๆ

นำมาใช้เพื่อผลักดันให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานอย่างเต็มที่และเพื่อประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ แรงจูงใจสามารถแสดงออกได้หลากหลายลักษณะ อาทิเช่น ในรูปของสิ่งตอบแทนที่สามารถจับต้องได้ หรือไม่สามารถจับต้องได้ แรงจูงใจที่แสดงออกในลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล และแรงจูงใจที่แสดงออกในลักษณะทางสังคมในบุคคลของปัจจุบันการแข่งขันขององค์กรเป็นไปอย่างเข้มข้นดังนั้นในการที่จะสามารถเอาชนะหรือความได้เปรียบต่อคู่แข่งนั้นแรงจูงใจที่มีต่อพนักงานคงจะไม่เพียงพอต่อการแข่งขันในปัจจุบัน สิ่งที่สำคัญอีกส่วนหนึ่งต่อการขับเคลื่อนความสำเร็จขององค์กรนั้นคือ ภาวะผู้นำ (Leadership) ผู้นำที่ดีนั้นจะต้องมีทัศนคติที่ดี สามารถบริหารงานตามสภาวะการเปลี่ยนแปลงได้ สามารถบริหารทีมและบริหารจัดการความขัดแย้งต่างๆได้ดี ในการบริหารงานของผู้นำรวมถึงการสอนงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การบริหารแจกจ่ายงานให้เหมาะสมตามหน้าที่ของผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งเพื่อให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาโดยสามารถรับรู้ได้จากประสบการณ์ และเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงเพื่อให้มีประสิทธิภาพของผู้นำมากขึ้นและก้าวไปสู่ความสำเร็จในเป้าหมายที่วางไว้พร้อมๆกัน ดังนั้นองค์กรต่างๆจึงต้องเตรียมความพร้อมของผู้นำที่มีประสิทธิภาพเพื่อจะมาเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความสำเร็จและความสุขต่อองค์กรและบุคลากรในองค์กรเพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (ฐิตวดี เนียมสุวรรณ, 2554) จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับประเด็นความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของ

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานสายงาน
สินเชื่อของธนาคารกรุงไทย กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 มี
จำนวนพนักงานทั้งสิ้น 851 คน ซึ่งประกอบไปด้วย
พนักงานในสังกัดสำนักงานเขต 9 แห่ง แบ่งเป็นพื้นที่
กรุงเทพมหานคร 7 สำนักงานเขต ประกอบด้วย
สำนักงานเขตเอกมัย สำนักงานเขตคันนายาวสำนักงาน
เขตรามอินทรา สำนักงานเขตลาดพร้าว สำนักงานเขต
พัฒนาการ สำนักงานเขตบางนา และสำนักงานนาเหนือ

(สาขาใหญ่พิเศษ) พื้นที่นอกกรุงเทพมหานคร (ปริมณฑล) 2 สำนักงานเขต ประกอบด้วย สำนักงานเขตบางพลี และ สำนักงานเขตสมุทรปราการ

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยพิจารณาจากข้อมูลที่ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ข้อมูลขั้นสูงคือการวิเคราะห์องค์ประกอบและวิเคราะห์ เส้นทาง (Path Analysis) จึงกำหนดขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างให้มีขนาดเหมาะสมโดยการใช้กลุ่มตัวอย่างขนาด ใหญ่เป็นเกณฑ์กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องมีขนาดอย่างน้อยประมาณ 15 คนต่อ 1 พารามิเตอร์ (Hair, Black, Babin & Anderson. 2010) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ สายงานสินเชื่อ ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 จำนวนตัว แปรที่ใช้มี 18 ตัวแปร ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 270 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันค่าความคลาดเคลื่อน ผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 30 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 300 ตัวอย่าง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ความคิดเห็นแบบประมาณ (Rating Scale) 5 ระดับ ของ ลิเคิร์ต (Likert) 1 ฉบับ ประกอบไปด้วย 7 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานเชิงรุก ของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย

ส่วนที่ 3 รูปแบบภาวะผู้นำในการปฏิบัติงานเชิงรุก ของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย

ส่วนที่ 4 แนวทางนโยบายของธนาคารในการ ปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของ ธนาคารกรุงไทย

ส่วนที่ 5 การทำงานเป็นทีมในการปฏิบัติงานเชิงรุก ของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย

ส่วนที่ 6 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของ พนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย

ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะ

การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล

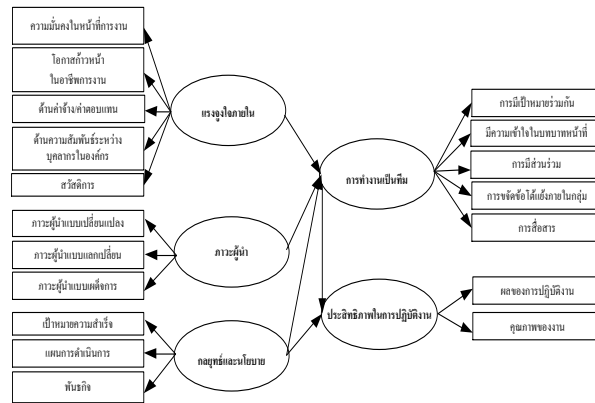
1. การจัดทำข้อมูลโดยการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ เริ่ม จากการนำข้อมูลที่ได้จากการจัดเก็บทั้งหมดมา ประมวลผลตามวิธีการทางสถิติ โดยผ่านวิธีการและป้อน

ข้อมูลลงบนโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์ ประมวลผลหาค่าสถิติที่ต้องการ ดังนี้ 1) สถิติที่ใช้ในการ ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยวิเคราะห์หาค่า สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนทั้งหมดและคะแนนเฉพาะราย ข้อนั้นๆ โดยใช้สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาค่า อำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้ Item Total Correlation ศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสาย งานสินเชื่อของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่ม เครือข่ายนครหลวง 3 และเลือกปัจจัยที่มีค่า Corrected Item Correlation ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป มาวิเคราะห์ องค์ประกอบ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (นลินี สุขเกษม ,2551) 2) หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient)

2. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์ องค์ประกอบ

3. การวิเคราะห์ตรวจสอบความสอดคล้องของ โมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์เพื่อคำนวณหาค่าอิทธิพล ทางตรงและทางอ้อมของปัจจัย มีวิธีการดังนี้ สถิติไค-สแควร์ (Chi-Square Statistics) เป็นค่าที่ใช้ทดสอบ สมมติฐานทางสถิติ ความสอดคล้องที่มีค่าเป็นศูนย์ ค่าสถิติไค-สแควร์ยังมีค่าต่ำหรือเข้าใกล้ศูนย์มากเท่าใด แสดงว่าข้อมูลโมเดลอิสระมีความสอดคล้องกับข้อมูล เชิงประจักษ์ (Jöreskog & Sörbom, 1993: 122; Diamantopoulos & Siguaw. 2000: 83) ซึ่งการตรวจสอบค่าทาง สถิติไค-สแควร์สามารถตรวจสอบได้จาก 1) ค่านัยสำคัญ ทางสถิติ (p-value) หากมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ข้อมูลโมเดลอิสระมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งเป็นการแสดงถึงข้อมูลโมเดลอิสระแตกต่างจากข้อมูล เชิงประจักษ์อย่างไม่มีนัยสำคัญ 2) ค่าประมาณ ความคลาดเคลื่อนของรากกำลังสองเฉลี่ย (Root Mean Square of Approximation: RMSEA) เป็นค่าที่ บอกถึงความไม่สอดคล้องของแบบจำลองที่สร้างขึ้นกับ เมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของประชากร ค่า RMSEA ที่มีค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่ามีความกลมกลืนสนิท ตาม คำอธิบายของบราวน์และคูเด็ค (Browne and Cudeck, 1993: 144)

กรอบแนวคิด

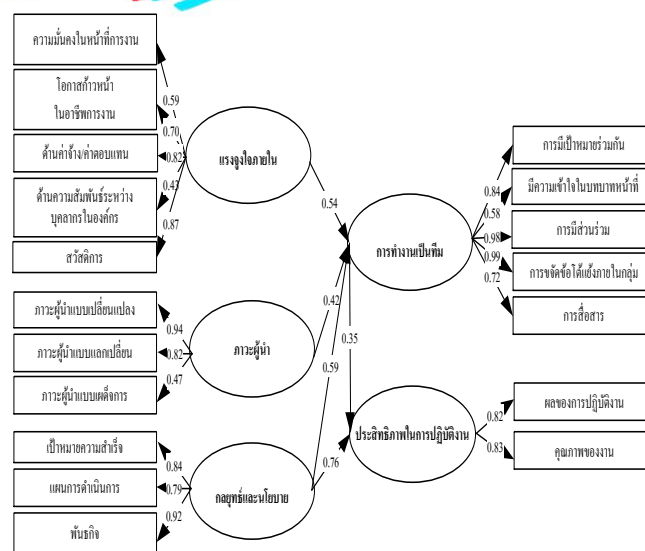


ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 พบว่า ปัจจัยด้านปัจจัยด้านกลยุทธ์และนโยบาย ที่ประกอบด้วย เป้าหมายความสำเร็จ แผนการดำเนินการ และพันธกิจโดยมีค่าความสัมพันธ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานค่าเท่ากับ 0.76 ส่วนผลการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลโครงสร้างองค์ประกอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) กลุ่ม

เครือข่ายนครหลวง 3 กับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีความสอดคล้องกันโดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) มีค่าเท่ากับ 106.25 ที่องศาอิสระ (Degree of Freedom: df) เท่ากับ 66 ระดับความมีนัยสำคัญ (P-Value) เท่ากับ 0.00 ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA) เท่ากับ 0.045 ค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) ต่อองศาอิสระ (Chi-Square df) เท่ากับ 1.609 โดยแสดงได้ดังภาพที่ 2



Chi-Square=106.25, df=66, P-value=0.00124, RMSEA=0.045

ภาพที่ 2 ผลการศึกษา

อภิปรายผล

ผลการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 พบว่า ปัจจัยด้านปัจจัยด้านกลยุทธ์และนโยบาย ที่ประกอบด้วย เป้าหมายความสำเร็จ แผนการดำเนินการ และพันธกิจโดยมีค่าความสัมพันธ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานค่าเท่ากับ 0.76 ส่วนผลการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลโครงสร้างองค์ประกอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 กับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีความสอดคล้องกันโดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) มีค่าเท่ากับ 106.25 ที่องศาอิสระ (Degree of Freedom: df) เท่ากับ 66 ระดับความมีนัยสำคัญ (P-Value) เท่ากับ 0.00 ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA) เท่ากับ 0.045 ค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) ต่อองศาอิสระ (Chi-Square df) เท่ากับ 1.609 ดังนั้น การที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 จึงจำเป็นต้องมีกลยุทธ์และนโยบาย ซึ่งประกอบไปด้วย เป้าหมายความสำเร็จ แผนดำเนินการ และพันธกิจที่ชัดเจน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของเสริมศรี แสงนาค (2545) ได้ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการนำนโยบายของรัฐไปปฏิบัติ ผลการศึกษาพบว่า ในการดำเนินการปัญหาและอุปสรรคเกิดจากนโยบายขาดความชัดเจน ผู้บริหารยังคงมีความกังวลเกี่ยวกับผลเสียที่จะเกิดขึ้นจากการกำหนดนโยบาย การขาดความพร้อมในด้านการปฏิบัติงาน ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือและเทคโนโลยี ยังขาดประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงควรปรับปรุงองค์ประกอบในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดกฎเกณฑ์นโยบายต่างๆ การปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป ผลงานของพระมหาศิริชัย สิริธัญญาโณ (ศรีรัมย์) (2556) พบว่า ผู้นำยังขาดความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์กลยุทธ์ในการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และยังขาดการจัดทำแผนและการนำเสนอกลยุทธ์ที่ชัดเจนส่งผลให้เกิดอุปสรรคและ

ปัญหาขององค์กร ดังนั้น องค์กรควรที่จะนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์ทั้งสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร มาประยุกต์ใช้กับการจัดทำแผนงานกลยุทธ์ที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผลงานของ สุระศักดิ์ แก้วสียา (2556) พบว่า ด้านการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย มีปัญหา โดยข้อที่มีปัญหามากที่สุดคือการกำหนดวิสัยทัศน์ที่ไม่คำนึงถึงความเป็นไปได้มากกว่าความคาดหวัง รองลงมาคือขาดการนำข้อมูลที่ได้จากวิเคราะห์สภาพแวดล้อมมากำหนดวิสัยทัศน์ ด้านของการกำหนดกลยุทธ์ ข้อที่มีปัญหามากที่สุดคือ ขาดการกำหนดกลยุทธ์ที่เป็นรูปธรรม และขาดแนวทางที่จะทำให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้ สรุปได้ว่า ในการกำหนดกลยุทธ์และนโยบายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพต้องผ่านกระบวนการวิเคราะห์อย่างรอบคอบทั้งผลลัพธ์และผลกระทบที่จะเกิดขึ้น รวมถึงความเป็นไปได้ในการนำกลยุทธ์และนโยบายมาปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 พบว่า ปัจจัยด้านกลยุทธ์และนโยบาย ประกอบด้วย เป้าหมายความสำเร็จ แผนดำเนินการ และพันธกิจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอแนวทางในการดำเนินงานดังนี้

ด้านกลยุทธ์และนโยบาย ทางธนาคารควรมีการกำหนดเป้าหมายและภารกิจในการดำเนินการให้ชัดเจน ควรพิจารณาถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ก่อนที่นำไปกำหนดนโยบาย (พระมหาศิริชัย สิริธัญญาโณ (ศรีรัมย์), 2556) ด้านการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นก่อนที่จะนำมาพัฒนาและกำหนดเป็นกลยุทธ์และนโยบายต่อไป(สุระศักดิ์ แก้วสียา, 2556) นอกจากนี้ทางธนาคารควรจัดทำสื่อหรือการสื่อสารเกี่ยวกับกลยุทธ์และนโยบายให้ชัดเจน และสามารถทำความเข้าใจได้ง่ายในทุกระดับ เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามหลักนโยบายที่กำหนดไว้ และการปฏิบัติที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันรวมถึงการ

จัดฝึกอบรมเพื่อสร้างความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของพนักงานตามกลยุทธ์และนโยบายที่กำหนดขึ้น (เสริมศรี แสงนาค, 2545)

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป

ธนาคารควรศึกษาและให้ความสำคัญในประเด็นของกลยุทธ์และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางด้านเป้าหมายความสำเร็จ แผนการดำเนินการ และพันธกิจเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการหรือการกำหนดแผนกลยุทธ์และนโยบายเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในตัวของกลยุทธ์และนโยบายรวมถึงผลของการปฏิบัติตามให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชัยพฤกษ์ พูนสวัสดิ์. (2548). อุปสรรคในการนำที่ราชพัสดุในความดูแลของกระทรวงกลาโหมไปพัฒนาให้เกิดรายได้ : ศึกษาเฉพาะกรณี โครงการจัดพักรถเพื่อบริการประชาชนผู้โดยสารทางด่วน โดยความร่วมมือ ระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมกับการทางพิเศษแห่งประเทศไทย. ปัญหาพิเศษรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตต์วี เนียมสุวรรณ. (2554). รูปแบบภาวะผู้นำ แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานกรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการประกอบการ. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นลินี สุขเกษม. (2551). การวิเคราะห์เส้นทางของการหย่าร้างในครอบครัวไทย. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ประวัติธนากรกรุงไทย. (2557). รายงานความยั่งยืนประจำปี.
- พระมหาศิริชัย สิริบุญญาโณ (ศรีรัมย์). (2556). การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุระศักดิ์ แก้วสียา. (2556). การวางแผนกลยุทธ์ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 2. สารนิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสริมศรี แสงนาค. (2545). ปัญหาและอุปสรรคของการนำนโยบายของรัฐไปปฏิบัติ: ศึกษากรณี โครงการธนาคารประชาชน. ปัญหาพิเศษรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยบูรพา.

Browne, M. W., & Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. In: K.A. Bollen & J. S. Long (Eds.). **Testing structural equation model**. (pp. 136-162). Beverly Hills, CA: Sage.

Diamantopoulos, A. and Siguaw, J.A. (2000). **Introducing LISREL**. London: Sage Publications.

Dubrin J. (1998). **Leadership research finding: Practice and skills**. Boston Houghton: Mifflin Company.

Hair, J., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). **Multivariate data analysis**. (7th ed.). Upper saddle River, New Jersey: Pearson Education International.

Joreskog, Karl G. and Sorbom. (1993). **LISREL 8 Structural Equation Modeling with the SIMPLIS Command Language**. Chicago: Scientific Software International.

McGregor, Douglas. (1969). **The Human Side of Enterprise**. New York: McGraw – Hill Book Company.

Nelson, D.L. and J.C. Quick. (1997). **Organizational Behavior: Foundations Realities and Challenges**. New York: West Publishing Company.

Woodcock, Mike. (1989). **Team Development Manual**. Great Britain: Gower Publishing