

ผลกระทบของความสามารถในการบริหารจัดการที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขานาครธนชาติ จำกัด (มหาชน)

Effects of Management Competency on Work Success of Branch Manager of Thanachart Bank Public Company Limited

ชนกฤต โขกอ่อน¹, ศรัญญา รักษงษ์², ธีรา เอราวณ³

Thanakrit Khok-on¹, Saranya Raksong², Theera Erawan³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบผลกระทบของความสามารถในการบริหารจัดการที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขานาครธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้จัดการสาขานาครธนชาติจำนวน 157 คน ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นตัวแปรอิสระที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ผลวิจัยพบว่า 1) ความสามารถในการบริหารจัดการ ด้านแนวคิดคิดวิเคราะห์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม 2) ความสามารถในการบริหารจัดการ ด้านวินิจฉัยสาเหตุ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม 3) ความสามารถในการบริหารจัดการ ด้านการจัดการเวลา มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม ประโยชน์จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อก่อให้เกิดทักษะ และก่อให้เกิดความสำเร็จในภาคปฏิบัติงานและสามารถพัฒนาองค์กร สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน นอกจากนี้ยังช่วยให้การบริหารงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

คำสำคัญ: ความสามารถในการบริหารจัดการ, ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน, ผู้จัดการสาขานาครธนชาติ

¹ นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

^{2,3} อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

¹ Master's Student of Economics Program, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

^{2,3} Lecturer, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Abstract

The purpose of this study was to verify the effects of management competency on work success of branch managers of Thanachart bank public company limited. The data was collected from 157 branch managers of Thanachart Bank. The results showed that : 1) The management competency in the aspects of analytical thinking has positive relationships with the work success. 2) The management competency in diagnostic aspects have positive relationships with work success. 3)The management competency in time-management aspect has a positive relationship with work success. The results of this study could well be used as Therefore, they should encourage management competency in order to induce skill, improve work success and develop organization. This will also bring competitive advantages. Moreover, management competency will lead organizations into efficient and effective management and will also add value to the organization and maximize benefits to all stakeholders.

Keywords: Management Competency, Work Success, and Branch Manager of Thanachart Bank Public Company Limited

บทนำ

ปัจจุบันการแข่งขันในธุรกิจธนาคาร มีความรุนแรงมากขึ้น ทั้งการแข่งขันจากธุรกิจธนาคารภายในประเทศ การแข่งขันจากสถาบันการเงินอื่น ๆ และการแข่งขันจากสถาบันการเงินต่างประเทศ ทำให้ธนาคารต่าง ๆ จะต้องมีการปรับตัว เพื่อความอยู่รอด อีกทั้งต้องมีการเปลี่ยนแปลงยุทธศาสตร์ทางธุรกิจต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน จนทำให้องค์กรหลายองค์กรหันมาให้ความสำคัญเรื่องความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรและทำให้เป็นที่ยอมรับมากขึ้นทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ และเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจให้แก่องค์กร รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ซึ่งแนวทางที่สถาบันการเงินรวมทำกับธนาคารนิยมใช้ คือการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของ

ธนาคารให้มีความน่าเชื่อถือ เพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการ และให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในการบริหารของธนาคาร ด้านแนวทางการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยการใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของผู้จัดการ จึงเป็นบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการของธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน เนื่องจากองค์กรที่เชื่อว่าความสามารถของผู้จัดการ จะช่วยทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายต่อไป (เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ. 2549: เว็บไซต์)

ความสามารถในการบริหารจัดการ (Management Competency) เป็นทักษะหรือความสามารถเฉพาะของผู้บริหารที่แสดงให้เห็นถึงความบรรลุเป้าหมายขององค์กร การสร้างองค์กรให้มีประสิทธิภาพและสนับสนุนการใช้ความสามารถหลัก หรือความชำนาญพิเศษขององค์กร เพื่อให้เกิดความแตกต่างรวมไปถึงความสำเร็จขององค์กร

เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง การบริหารจัดการในองค์กรปัจจุบันมีลักษณะขยายตัวและสลับซับซ้อนมากขึ้น เมื่อขนาดขององค์กรใหญ่ขึ้น กระบวนการและเทคนิคต่างๆ ในการบริหารจัดการมีมากขึ้น ส่งผลให้ความต้องการ และคุณค่าในการบริหารเปลี่ยนแปลงมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ มีผลกระทบต่อการบริหารเป็นอย่างมาก มองถึงการเปลี่ยนแปลงในระดับองค์กรหรือหน่วยงานพื้นฐานพบว่า การเปลี่ยนแปลงองค์กรสามารถทำให้สำเร็จได้ (เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. 2543 : 46)

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Work Success) เป็นสิ่งที่แสดงถึงความสำเร็จของทุกองค์กร ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานจึงปรารถนาการพัฒนาไปสู่ความสำเร็จในชีวิตตลอดการทำงานของตัวเอง ปฏิบัติงานเองอีกทั้งจะทำให้มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานอย่างมีเป้าหมาย และมีการพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ จนเป็นที่ยอมรับอันนำไปสู่ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เกิดความพอใจและมีความสุขในการทำงาน และเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ การประเมินผล การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรว่ามีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและบรรลุตามเป้าหมายความสำเร็จขององค์กร ได้แก่ ด้านการบรรลุจุดมุ่งหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (Goal Achievement Efficiency) สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Participant Value Creation) ปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่

กำหนด (Working Compliance) และมีศักยภาพในการใช้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Capability of Employee and Information System)(พวงรัตน์ บุญญาบุษกร. 2546 : 43 - 64 ; สมใจ ลักษณะ. 2543 : 17)

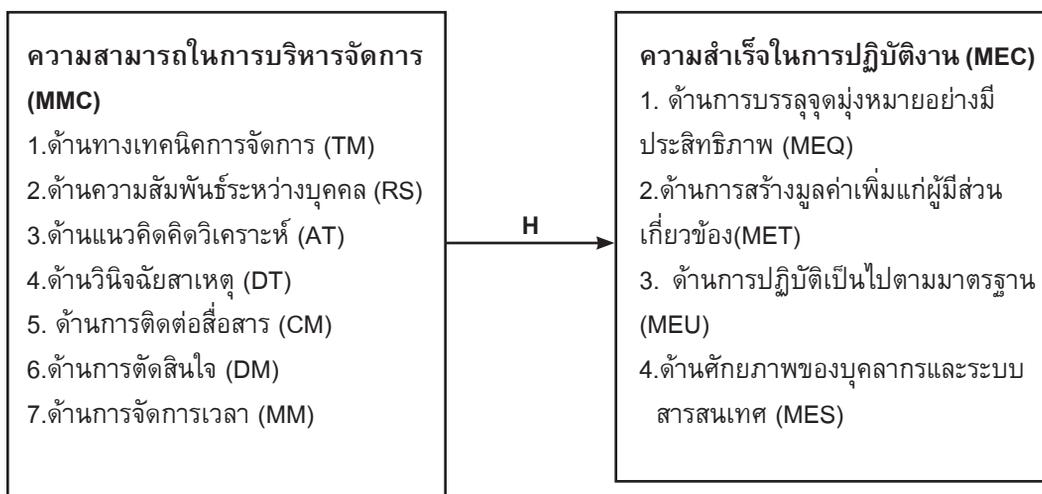
จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัย ผลกระทบของความสามารถในการบริหารจัดการที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขาธนาคารชนชาติโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า ความสามารถในการบริหารจัดการ มีผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขาธนาคารชนชาติหรือไม่ ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้จัดการสาขาธนาคารชนชาติ ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จ รวมทั้งเป็นข้อมูลเพื่อให้ผู้จัดการสาขาบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาองค์กรให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นในอนาคตได้

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นตัวแปรอิสระ และมีผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของความสามารถในการบริหารจัดการ และความสำเร็จในการปฏิบัติงาน



1. ความสามารถในการบริหารจัดการ (Management Competency) หมายถึง สมรรถนะของผู้จัดการที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย การสร้างองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และสนับสนุนการใช้ความสามารถหลัก หรือความชำนาญพิเศษขององค์กร เพื่อให้เกิดความแตกต่างรวมไปถึงความสำเร็จขององค์กร เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง(อำนาจอิทธิพล 2553 : 36 -38)

1.1 ด้านทางเทคนิคการจัดการ (Technical Management) หมายถึง ความสามารถในการใช้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติภาระงานหนึ่งๆ อย่างชัดเจน ดังนั้นจึงเป็นทักษะที่จำเป็นต่อความสำเร็จ หรือการทำความเข้าใจงานที่เฉพาะเจาะจง เช่น ทักษะด้านการขาย บัญชี การผลิต หรือออกแบบผลิตภัณฑ์ เป็นต้น ทักษะด้านเทคนิคมีความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับผู้จัดการ เนื่องจากต้องกำกับและแนะนำการทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน ตอบคำถามและปัญหาในด้านต่างๆ เกี่ยวกับตัวงานที่พนักงานปฏิบัติ ผู้จัดการต้องทราบเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานที่ตนได้รับมอบหมายให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาถ้าต้องการเป็นผู้จัดการที่มีประสิทธิภาพ

1.2 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Relationship) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจผู้อื่นและปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากผู้จัดการต้องใช้เวลาไปกับการทำงานร่วมกับบุคคลต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ดังนั้นด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจึงเป็นสิ่งจำเป็นต่อการเป็นผู้จัดการที่ประสบความสำเร็จ โดยผู้จัดการควรมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารการทำความเข้าใจและจูงใจบุคคลกลุ่มต่างๆ ตลอดจนเป็นแบบอย่างให้กับบุคคลต่างๆ เพื่อสร้างความเหนียวแน่นให้กับทีมงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ

1.3 ด้านแนวคิดคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) หมายถึง ความสามารถในการคิดวิเคราะห์และปัญหาที่ซับซ้อน อันเป็นรากฐานที่สำคัญในการจัดทำกลยุทธ์และการจัดการองค์กร ดังนั้นทักษะด้านนี้จึงแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการคิดเชิงหลักการและทฤษฎี ผู้จัดการจำเป็นต้องทำความเข้าใจภาพรวมของงานในองค์กรและสภาพแวดล้อมต่างๆ โดยเข้าใจส่วนต่างๆ ทั้งหมดขององค์กรและทรนชนะที่มีต่อองค์กรแบบบูรณาการ ซึ่งจะทำให้ผู้จัดการมีความ

คิดเชิงกลยุทธ์และพิจารณาเกี่ยวกับภาพใหญ่ขององค์กรได้ในการทำหน้าที่การจัดการของผู้จัดการนั้น หน้าที่การวางแผนและการจัดการองค์กรต้องใช้ทักษะด้านแนวคิดในระดับสูง ด้วยเหตุนี้ผู้จัดการต้องมีทักษะด้านแนวคิดเป็นอย่างดี เพราะความรับผิดชอบพื้นฐานของผู้จัดการคือ การวางแผนและการจัดการองค์กร

1.4 ด้านวินิจฉัยสาเหตุ (Diagnostic) หมายถึง ทักษะที่ใช้ในการวิเคราะห์วินิจฉัยสถานการณ์ ตลอดจนการทำความเข้าใจความแตกต่างระหว่างสาเหตุและผลกระทบ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถค้นหาสิ่งที่เป็นแก่นแท้ของปัญหา เนื่องจากปัญหาที่องค์กรประสบอยู่ส่วนใหญ่เป็นปรากฏการณ์อันเนื่องมาจากตัวปัญหาที่แท้จริง เช่น ยอดขายตกต่ำหรือขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานไม่ดี เป็นต้น ผู้จัดการที่สามารถวินิจฉัยสาเหตุและวิเคราะห์ปัญหาจึงทำให้สามารถกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม

1.5 ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถทั้งการถ่ายทอดความคิดและข้อมูลข่าวสารให้กับบุคคลอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการรับความคิดและข้อมูลข่าวสารจากบุคคลอื่นอย่างมีประสิทธิภาพเช่นกัน ทักษะด้านนี้ทำให้ผู้จัดการสามารถถ่ายทอดความคิดไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาให้เขาเข้าใจถึงสิ่งที่ตนต้องการได้อย่างชัดเจน ประสานงานกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้การทำงานร่วมกันไปได้ด้วยดีและรายงานผลการดำเนินงานให้กับผู้บังคับบัญชาได้รับรู้ผลการปฏิบัติงานของตน นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้จัดการฟังสิ่งที่ผู้อื่นพูดและเข้าใจข่าวสารที่แท้จริงจากจดหมาย รายงานและการสื่อสารอื่นได้อย่างดี

1.6 ด้านการตัดสินใจ (Decision Making) หมายถึง ผู้จัดการที่มีประสิทธิภาพต้องมีทักษะในการตัดสินใจที่ดีด้วย ซึ่งทักษะการตัดสินใจเป็นความสามารถกำหนดประเด็นของปัญหาและโอกาส การเลือกแนวปฏิบัติในการแก้ปัญหา

และหาประโยชน์จากโอกาสได้อย่างเหมาะสม แม้จะไม่มีผู้จัดการคนใดทำการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องตลอดเวลาแต่เมื่อทำการตัดสินใจผิดพลาดแล้วควรรับรู้ถึงความผิดพลาดอย่างรวดเร็วและแก้ไขสถานการณ์ต่างๆ ให้เกิดความเสียหายน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้

1.7 ด้านการจัดการเวลา (Time Management) หมายถึง ทักษะการจัดการที่จำเป็นประการสุดท้าย ซึ่งทักษะการจัดการเวลาเป็นความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญของงาน การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและการมอบหมายงานอย่างเหมาะสม

2. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Work Success) หมายถึง การวัดผลการปฏิบัติงานของบุคคลที่ถูกต้องและบรรลุในผลที่คาดหวังของความสำเร็จขององค์กร

2.1 ด้านการบรรลุจุดมุ่งหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (Goal Achievement Efficiency) หมายถึง การดำเนินงานที่ได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเกิดจากการวางแผนที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุมแนวทางหรือทิศทางที่ชัดเจน ช่วยให้เกิดความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กร กำหนดแผนงานสอดคล้องกับเป้าหมาย มีการประเมินผลและควบคุมที่เหมาะสม และใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า

2.2 ด้านการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Participant Value Creation) หมายถึง การพิจารณาว่าผลงานและกระบวนการปฏิบัติงาน นำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องหรือไม่ ซึ่งผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้จัดการ พนักงาน ลูกจ้าง และหน่วยงานอื่น ๆ

2.3 ด้านการปฏิบัติเป็นไปตามมาตรฐาน (Working Compliance) หมายถึง การปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด ได้แก่ มาตรฐานสำนักงาน มาตรฐานด้านการเงินกู้ เงินฝาก มาตรฐานการให้สินเชื่อ และมาตรฐานของผลิต

ลักษณะอื่นๆ อย่างมีคุณภาพ

2.4 ด้านศักยภาพของบุคลากร และระบบสารสนเทศ (Capability of Employee and Information System) หมายถึง การพัฒนาทักษะ ความสามารถ ทักษะคติ ความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถแนะนำให้พนักงานใช้โปรแกรมด้านสารสนเทศ เพื่อผลสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกริกฤทธิ์ ต่อฤทธิ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการบริหารจัดการและคุณลักษณะของผู้บริหารกับความสำเร็จในการทำงานของผู้จัดการธนาคารออมสินพบว่า ผู้จัดการธนาคารออมสิน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณลักษณะผู้บริหารโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการมีภาวะผู้นำ ด้านความโดดเด่นทางบุคลิกภาพ และด้านประสิทธิภาพทางการสื่อสาร ผู้จัดการธนาคารออมสินมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จในการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ด้านความสำเร็จในการจัดหาและใช้ทรัพยากรอย่างเป็นระบบ ด้านความสำเร็จในการจัดการกระบวนการและการปฏิบัติงานภายใน

วิธีการดำเนินงานวิจัย

1. กระบวนการและวิธีการเลือกตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้จัดการสาขาธนาคารธนชาต จำนวน 657 คน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2555 : เว็บไซต์) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้จัดการสาขาธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) จำนวน 300 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ

Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 40) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างแบ่งตามภูมิภาค โดยการสุ่มโดยคอมพิวเตอร์ ผู้วิจัยได้ส่งจำนวน 300 ชุด ไปยังผู้จัดการสาขาธนาคารธนชาต ซึ่งได้รับตอบกลับมา จำนวน 162 ชุด เป็นแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 157 ชุดคิดเป็นร้อยละ 52.33 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar และ Day (2001) ได้เสนอว่าการส่งแบบสอบถาม ต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้

2. การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านทางเทคนิคการจัดการ ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับเทคนิคทางด้านการจัดการ 2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์กับพนักงานและลูกค้า 3) ด้านแนวคิดวิเคราะห์ ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการวิเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และสามารถแก้ไขปัญหาได้ 4) ด้านวินิจัยสาเหตุ ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการวินิจัยถึงสาเหตุที่เกิดขึ้นและสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ 5) ด้านการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการติดต่อกับบุคคลอื่นๆ 6) ด้านการตัดสินใจ ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่างๆ 7) ด้านการจัดการเวลา ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการจัดการเวลาในการวางแผนการทำงานให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เป็นตัวแปรตาม ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการบรรลุจุดมุ่งหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการบรรลุจุดมุ่งหมายและผลลัพธ์ตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร 2) ด้านการสร้างมูลค่า

เพิ่มแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงาน นำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง 3) ด้านการปฏิบัติเป็นไปตามมาตรฐานประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด 4) ด้านศักยภาพของบุคลากรและระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความสามารถในการแนะนำให้พนักงานใช้โปรแกรมด้านสารสนเทศ

3. ความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง

ผู้วิจัยได้ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) โดยการหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discrimination Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งความสามารถในการบริหารจัดการ มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.432 – 0.813 และความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าอำนาจ

จำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.647 – 0.932 และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยรวมและเป็นรายด้านโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งความสามารถในการบริหารจัดการ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.709 – 0.869 และความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.863 – 0.945

4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ทดสอบผลกระทบของความสามารถในการบริหารจัดการที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขาธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ซึ่งเขียนเป็นสมการ ดังนี้

$$\text{สมการ Work Success} = \beta_0 + \beta_1 \text{ TM} + \beta_2 \text{ RS} + \beta_3 \text{ AT} + \beta_4 \text{ DT} + \beta_5 \text{ CM} + \beta_6 \text{ DM} + \beta_7 \text{ MM} + \epsilon$$

ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความสามารถในการบริหารจัดการกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวมของสาขาธนาคารธนชาตจำกัด (มหาชน)

ตัวแปร	MEC	TM	RS	AT	DT	CM	DM	MM	VIF
\bar{X}	4.17	4.38	4.57	4.40	9.96	4.43	4.19	4.40	
S.D.	0.47	0.44	0.35	0.46	0.53	0.44	0.48	0.46	
MEC	-	0.505*	0.518*	0.634*	0.593*	0.513*	0.522*	0.619*	
TM		-	0.443*	0.559*	0.399*	0.359*	0.352*	0.456*	1.583
RS			-	0.488*	0.397*	0.422*	0.420*	0.507*	1.569
AT				-	0.558*	0.422*	0.368*	0.580*	2.094
DT					-	0.355*	0.540*	0.503*	1.856
CM						-	0.585*	0.624*	2.015
DM							-	0.496*	1.941
MM								-	2.243

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม โดยมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง 0.505 - 0.634 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในลำดับต่อมา ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ

Multicollinearity ปรากฏว่าค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.569 – 2.243 แสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ถึงขั้นก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black.2006 : 585)

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวมของสาขาวิชาการชนชาติจำกัด (มหาชน)

ความสามารถในการบริหารจัดการ	ความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	-0.342	0.361	-0.947	0.345
ด้านทางเทคนิคการจัดการ	0.098	0.070	1.408	0.161
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.147	0,089	1.649	0.101
ด้านแนวคิดวิเคราะห์	0.241	0.077	3.116	0.002*
ด้านวินัยนิสัยสาเหตุ	0.179	0.063	2.829	0.005*
ด้านการติดต่อสื่อสาร	0.097	0.080	1.220	0.224
ด้านการตัดสินใจ	0.105	0.072	1.464	0.145
ด้านการจัดการเวลา	0.113	0.081	2.147	0.033*

$F = 29.888$ $p = 0.000$ $AdjR^2 = 0.565$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่าความสามารถในการบริหารจัดการ ด้านแนวคิดวิเคราะห์ด้านวินัยนิสัยสาเหตุและด้านการจัดการเวลา มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม เนื่องจากการคิดวิเคราะห์หรือว่าการมีแนวคิดที่ดีนั้นจะเป็นการได้เปรียบคนอื่นเพราะถ้าผู้จัดการธนาคารมีวิธีการคิดที่ดี การวิเคราะห์แก้ไขสถานการณ์ได้รวดเร็ว และทันเวลานั้น ก็สามารถส่งผลให้ตัวผู้จัดการเองประสบความสำเร็จ และสามารถนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้เช่นกัน อย่างไรก็ตามแนวทางในการคิด และการคิดวิเคราะห์ก็เป็นสิ่งที่สำคัญในการบริหารจัดการองค์กร สอดคล้อง

กับแนวคิดของสุมณ อมรวิวัฒน์ (2541: 130) ได้กล่าวไว้ว่าการคิดวิเคราะห์เป็นการพัฒนาทักษะคิดวิเคราะห์ที่สอดคล้องกับทางวิทยาศาสตร์ที่เน้นถึงกระบวนการการคิดเพื่อแก้ปัญหาการคิด วิพากษ์วิจารณ์การคิดตีความ การคิดวิเคราะห์ และสังเคราะห์การคิดแบบย้อนทวนการคิดจำแนก แยกแยะการคิดเชื่อมโยงสัมพันธ์และการคิดจัดอันดับ (อ้างถึงใน ทิศนา ขัมมณี. 2544 : 16) กล่าวถึงการเรียนรู้ที่เป็นทักษะทางปัญญาประกอบด้วย 4 ทักษะย่อยซึ่งแต่ละระดับเป็นพื้นฐานของกันและกันตามลำดับซึ่งเป็นพื้นฐานของการเรียนรู้ที่เป็นการเชื่อมโยงสิ่งเร้ากับการตอบสนองและความต่อเนื่องของการเรียนรู้ต่างๆ และด้านการ

จัดการเวลา พบว่าการบริหารจัดการเวลา โดยใช้การวางแผนการใช้เวลานั้นจะต้องคำนึงถึงเรื่องบทบาทในองค์กรของตนเอง และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ถ้าพนักงานในองค์กรได้รับมอบหมายงานที่ใช้ในการทำงานน้อย อาจทำให้งานที่รับมอบหมายไม่ประสบความสำเร็จได้ซึ่งเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องความก้าวหน้าในการทำงานของตนเองอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Maslow (อารี ผุดเพชร. 2530 : 17 ; อ้างมาจาก Maslow. 1964) กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการตามลำดับขั้นตั้งแต่ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย ต้องการเป็นที่รักและเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญเป็นที่ยอมรับในสังคม และต้องการมีความสำเร็จตามความคิดของตนเอง ความต้องการดังกล่าว เมื่อได้รับการตอบสนอง บุคคลจะแสดงพฤติกรรมในทางที่ดี สร้างสรรค์งานอย่างมีคุณภาพ แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความขัดแย้งความคับข้องใจและเกิดความเครียดและจะเลือกพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าให้เหมาะสมที่สุดในสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต และประโยชน์ของการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้ผู้ที่สนใจสามารถนำไปศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของตัวแปรอื่นที่มีผลต่อความสามารถในการบริหารจัดการ หรือศึกษาผลกระทบของความสามารถในการบริหาร

จัดการที่มีต่อ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานในกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ ใน ตลาดการเงินตลอดถึงสถาบันการเงินอื่น ๆ และธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างอื่นว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร ซึ่งอาจทำให้งานวิจัยมีความหลากหลายและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ให้ตรงตามเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

2. ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้สามารถเป็นแนวทางในการเสนอแนะการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรระดับผู้บริหารของสาขาธนาคาร เพื่อทำให้งานมีประสิทธิภาพ รวมถึงสะท้อนความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริงตลอดเป็นข้อมูลสำหรับธนาคารพาณิชย์ในการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และเป็นแนวทางในการพัฒนาความสามารถ การบริหารจัดการสู่ความสำเร็จของสาขาธนาคาร ธนชาติ

สรุปผลการวิจัย

ความสามารถในการบริหารจัดการ ด้านแนวคิดวิเคราะห์ด้านวินิจฉัยสาเหตุและด้านการจัดการเวลามีผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถที่จะนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงกลยุทธ์ในการบริหารจัดการของผู้จัดการสาขาธนาคาร ธนชาติเพื่อเป็นแนวทางให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นแนวทางในการวางแผนในระบบการทำงานของตัวผู้จัดการ และเพื่อเป็นการเตรียมกับภาวะการแข่งขันที่รุนแรงของสถาบันการเงินในปัจจุบันทั้งในและต่างประเทศได้

เอกสารอ้างอิง

- เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง.(2543).*การจัดการและการพัฒนาองค์กร*.ขอนแก่น : ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น,
- ทีศนา แหมมณี. (2544). *14 วิธีสอนสำหรับครูมืออาชีพ*.กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2555). *สรุปจำนวนสาขาเต็มรูปแบบของธนาคารพาณิชย์*. <<http://www2.bot.or.th/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=204&language=TH>> 20 พฤษภาคม 2555.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ. (2549). *การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ, IT Outsourcing*. <<http://settapong-march.edublogs.org/2006/08>> 26 เมษายน 2555.
- พวงรัตน์ บุญญานุกฤษ. (2546). *ขุมปัญญาทางพยาบาลศาสตร์*.กรุงเทพฯ : วังใหม่บลูพริ้นต์.
- สมใจ ลักษณะ. (2543). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*.กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุน อมรวิวัฒน์. (2541). *การพัฒนาการเรียนรู้ตามแนวพุทธศาสตร์ : ทักษะกระบวนการเผชิญสถานการณ์*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- อารี ผุดเพชร. (2530). *มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : เนติกุลย์การพิมพ์.
- อำนาจ ธีระวนิช. (2553). *การจัดการยุคใหม่*,กรุงเทพฯ : ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Aakr, D.A., Kumer, V.and Day,G.S.(2001)*Marketing Research*. New York : John Wiley & Son.
- Black, K. (2006)*Business Statistics for Contemporary Decision Making*. 4thed. USA John Wiley & Sons.