

ทรัพยากรบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร

ในเขตกรุงเทพมหานคร

ADMINISTRATIVE RESOURCES THAT AFFECT EMPLOYEE PERFORMANCE BANKS IN BANGKOK

พุทธิพงษ์ ภัคดี

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยทรัพยากรการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ในเขตกรุงเทพมหานคร

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ พนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 137 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า 1) ทรัพยากรการบริหารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ 3 ลำดับแรกโดยด้านการให้บริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านการบริหารคุณธรรมและด้านการบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร 2) ทรัพยากรการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าทรัพยากรการบริหาร ประกอบไปด้วย 1.การบริหารทรัพยากรมนุษย์ 2. การบริหารงบประมาณ 3.การบริหารงานทั่วไป 4.การบริหารวัสดุอุปกรณ์ 5.การบริหารคุณธรรม 6.การให้บริการประชาชน 7.การบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร 8.วิธีการระเบียบแบบแผนหรือเทคนิค 9.การบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน 10.การประสานงานหรือการประนีประนอมและ 11.การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตกรุงเทพมหานครด้วยความแม่นยำในการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับร้อยละ 87 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : ทรัพยากรการบริหาร ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) To study the administrative resource factors that affect the work efficiency of bank employees. In the Bangkok area (2) to study the work efficiency of bank employees In the Bangkok area

This research was quantitative research. This research is a quantitative research. The population is bank employees. In the Bangkok area, there were 137 people using questionnaires as a tool to collect statistical data used in the analysis, including frequency, percentage, mean, and standard deviation. and finding the Pearson correlation coefficient..

Major finding: 1) Administrative resources as a whole are at a high level. Ranked in the first 3 places, the public service aspect has the highest average. Followed by moral management and news or information management. 2) Administrative resources that affect the work efficiency of Government Savings Bank employees in Bangkok. It was found that administrative resources consisted of 1. Human resource management 2. Budget management. 3.General administration 4.Management of materials and equipment 5. Ethical management 6. Providing public services 7. News or information management 8.Method of method or technique 9. Time management or time frame for work, 10. Coordination or compromise, and 11. Measurement or evaluation of work performance affects the efficiency of work of Government Savings Bank employees in Bangkok with accuracy in Forecast (R2) equal to 87% with statistical significance 0.05

Keywords: Administrative resources ,operational efficiency

บทนำ

จากสถานการณ์ในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นองค์การในภาครัฐหรือเอกชน ต่างอยู่ในสภาวะที่มีการแข่งขันทางธุรกิจที่มีความรุนแรงและเข้มข้นมากขึ้นเรื่อย ๆ ความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรจึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคคลากร ซึ่งองค์กรแต่ละองค์กรจะมีลักษณะเฉพาะตัว ว่าจะเป็ นวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย ฯลฯ ดังนั้นการบริหารองค์กรจะต้องตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรขององค์กรอยู่เสมอ ทำให้การบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรทุกองค์กร มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กรนั้น ๆ เพราะการที่องค์กรจะบรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ให้ได้สำเร็จนั้นจะต้องอาศัยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความคุ้มค่า ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานสูงสุด การบริหารทรัพยากรถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญของการบริหารจัดการกระบวนการการทำงาน โดยจะไม่เน้นเพียงแค่การบริหารคนหรือที่เรียกว่าทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) แต่จะบริหารองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เป็นส่วนสำคัญในขับเคลื่อนความสำเร็จของงาน เนื่องจากการบริหารทรัพยากรเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อองค์กร ทำให้กระบวนการและแนวคิดทางธุรกิจในการบริหารทรัพยากรที่เคยใช้และประสบความสำเร็จในอดีตที่ผ่านมา อาจจะไม่สามารถนำมาใช้กับสถานการณ์ในปัจจุบันได้ เพราะเงื่อนไขต่าง ๆ ของการดำเนินธุรกิจได้เปลี่ยนแปลงไป องค์กรใดมี

การบริหารทรัพยากรที่มีคุณภาพ องค์กรนั้นจะง่ายต่อการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากร ซึ่งเป็นผลทำให้ได้เปรียบในการแข่งขัน การปรับตัวทั้งในด้านโครงสร้าง กลยุทธ์ และวางแผนรับมือ ได้ทันต่อเหตุการณ์ที่ขึ้นในปัจจุบัน เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ ภาวะเศรษฐกิจ สภาพการแข่งขันทางธุรกิจ รวมไปถึงสังคมและวัฒนธรรม มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและซับซ้อนอย่างต่อเนื่อง (วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยธนบุรี, 2017)

ธนาคารมีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นรัฐวิสาหกิจ ในรูปแบบของสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกัน อยู่ภายใต้การกำกับ ควบคุมดูแลของกระทรวงการคลัง ธนาคารทำงานมุ่งดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ของธนาคารที่สำคัญ ได้แก่ลูกค้า ประชาชน รัฐบาล(กระทรวงการคลัง) และพนักงานโดยให้ความสำคัญกับการบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะประชาชนระดับฐานรากของประเทศ ส่งเสริมทั้งทางด้านการออมและการลงทุนเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในทุกระดับชุมชน และเป็นฐานในการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนต่อไป ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารเงินทุกด้านเพื่อสนับสนุนการบริการลูกค้าให้ได้อย่างดีเยี่ยมและสร้างความประทับใจสูงสุด ดังนั้น ธนาคารจึงมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงานใหม่ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและภารกิจหลักของธนาคารเพื่อเพิ่มศักยภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เพื่อการเติบโตของธนาคารอย่างมั่นคงและยั่งยืน นอกจากนี้ธนาคารยังปรับตัวมีการบริหารทรัพยากรที่มีเพื่อปรับตัวให้ทันกระแสโลกด้วยการพัฒนาระบบการทำงานเพื่อก้าวเข้าสู่ ยุค Digital อย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งยุค Digital จะสร้างการเปลี่ยนแปลงให้แก่โลกอย่างมาก ข้อมูลทุกอย่างในอนาคตจะถูกเชื่อมโยงอยู่ในโลกอินเทอร์เน็ตทำให้การบริหารจัดการต้องมีการพัฒนาเพื่อให้ขับเคลื่อนกระบวนการทำงานให้พร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน (ธนาคารออนไลน์ 2554: ออนไลน์)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษา ทรัพยากรบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร จากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงส่งผลให้การบริหารทรัพยากรบริหาร ต้องหาแนวทาง กระบวนการใหม่ๆในการทำงาน มีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและความยั่งยืนของธนาคาร ทั้งนี้เชื่อว่าการศึกษาค้นคว้าจะสามารถเป็นข้อมูลที่เป็น แนวทางให้ผู้บริหาร และฝ่ายบริหารงานในส่วนงานต่าง ๆ จะนำไปพัฒนาและสร้างเสริมพนักงานให้มีศักยภาพในการทำงาน เป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการทำงานในด้านการบริหารทรัพยากรบริหารเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทรัพยากรการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยทรัพยากรการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ขอบเขตในด้านระยะเวลา ผู้ศึกษาวิจัยได้เริ่มศึกษา รวบรวม ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับทรัพยากรบริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงเดือน มิถุนายน พ.ศ.2565 - กันยายน พ.ศ. 2566

2. ขอบเขตด้านประชากรผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษารวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับทรัพยากรการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษารวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับทรัพยากรบริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานครประกอบด้วยตัวแปรต้นและตัวแปรตามดังนี้

3.1 ตัวแปรต้น ประกอบด้วย

3.1.1 ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหารผู้ศึกษาได้ (อ้างอิงจาก นายเสกมนต์ สัมมาเพชร, 2559) มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีองค์ประกอบจำนวน 11 ด้าน ได้แก่

1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man)
2. การบริหารงบประมาณ (Money)
3. การบริหารงานทั่วไป (Management)
4. การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material)
5. การบริหารคุณธรรม (Morality)
6. การให้บริการประชาชน (Market)
7. การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message)
8. วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method)

9. การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute)
10. การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation)
11. การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement)

3.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดประเด็นของการวิจัยไว้ ดังนี้

- ด้านการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เข้าใช้บริการ
- ด้านบรรลุถึงเป้าหมายและความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย
- ด้านพัฒนาความเป็นมืออาชีพในงานบริการ

4. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษาวิจัยธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร

สรุปผลการวิจัย

1. เพศหญิง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 67.20 และเป็นเพศชาย จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 อายุช่วงระหว่าง 22-30 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาคืออายุอยู่ระหว่างช่วง 31-40 ปี จำนวน 123 คนคิดเป็นร้อยละ 30.75 รองลงมาคืออายุอยู่ระหว่างช่วง 41-50 ปี จำนวน 70 คนคิดเป็นร้อยละ 17.50 และกลุ่มตัวอย่างที่มีลำดับน้อยที่สุดคือช่วงอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 การศึกษาสูงสุด คือ ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมาคือระดับการศึกษาสูงกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 194 คนคิดเป็นร้อยละ 48.50 และกลุ่มตัวอย่างที่มีลำดับน้อยที่สุดคือระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 ตำแหน่งพนักงานระดับ 4-7 จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาอยู่ในตำแหน่งงานลูกจ้างปฏิบัติการ, พนักงานขับรถ จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 และกลุ่มตัวอย่างที่มีลำดับน้อยที่สุดคือตำแหน่งงานระดับผู้บริหาร, ผู้อนุมัติ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ที่ช่วงระหว่าง

1 – 10 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมาคือระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ระหว่างช่วง 11-20 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมาคือระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ระหว่างช่วง 21- 30 ปี จำนวน 70 คนคิดเป็นร้อยละ 17.50 และกลุ่มตัวอย่างที่มีลำดับน้อยที่สุดคือระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 31 ปีขึ้นไป จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ช่วงระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่างช่วง 30,001 – 45,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่างช่วง 1. น้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 72 คนคิดเป็นร้อยละ

18.00 และกลุ่มตัวอย่างที่มีลำดับน้อยที่สุดคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,000 บาทขึ้นไป ขึ้นไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50

2. ทรัพยากรการบริหาร ของพนักงานธนาคารเขตกรุงเทพมหานครผลการศึกษา พบว่า ทรัพยากรการบริหาร ของพนักงานธนาคารเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย คือ (3.98) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 11 ด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้งหมดสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้บริการประชาชน (Market) มีค่าเฉลี่ยคือ (4.03) รองลงมาการบริหารคุณธรรม (Morality) และ การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ (4.02) การบริหารงบประมาณ (Money) และ การบริหารเวลา หรือรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ (3.99) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) มีค่าเฉลี่ย (3.98) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) และ การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ (3.96) การบริหารงานทั่วไป (Management) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) และ การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ (3.95)

ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเขตกรุงเทพมหานคร 1) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้งหมด ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 2) ด้านความเป็นมืออาชีพในงานบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ (3.96) รองลงมาด้านการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เข้าใช้บริการและ ด้านบรรลุลงถึงเป้าหมายและ 3) ความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมายมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ (3.91)

5.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน ทรัพยากรการบริหาร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเขตกรุงเทพมหานคร มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) พบว่ามีค่า Sig. 0.03* ทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. การบริหารงบประมาณ (Money) พบว่ามีค่า Sig. 0.01* ทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเขตกรุงเทพมหานครด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. การบริหารงานทั่วไป (Management) พบว่ามีค่า Sig. 0.00* ทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเขตกรุงเทพมหานครด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) พบว่ามีค่า Sig. 0.00* ทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. การบริหารคุณธรรม (Morality) พบว่ามีค่า Sig. 0.00* ทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเขตกรุงเทพมหานครด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. การให้บริการประชาชน (Market) พบว่ามีค่า Sig. 0.00* ทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเขตกรุงเทพมหานครด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

7. การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) พบว่ามีค่า Sig. 0.00* ทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

8. วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) พบว่ามีค่า Sig. 0.00* ทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเขตกรุงเทพมหานครด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

9. การบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) พบว่ามีค่า Sig. 0.00* ทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเขตกรุงเทพมหานครด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

10. การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) พบว่ามีค่า Sig. 0.01* ทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเขตกรุงเทพมหานครด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

11. การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) พบว่ามีค่า Sig. 0.00* ทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเขตกรุงเทพมหานครด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปได้ว่า ทรัพยากรการบริหาร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าทรัพยากรการบริหาร ประกอบไปด้วย 1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) 2. การบริหารงบประมาณ (Money) 3. การบริหารงานทั่วไป (Management) 4. การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) 5. การบริหารคุณธรรม (Morality) 6. การให้บริการประชาชน

(Market) 7. การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) 8. วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) 9. การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) 10. การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) และ 11. การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยความแม่นยำในการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับร้อยละ 87 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากผลการทดสอบสมมติฐานสามารถนำเสนอกรอบแนวคิดหลังการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 5.1 กรอบแนวคิดหลังการทดสอบสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

ธนาคารมีฐานะเป็นนิติบุคคลในรูปแบบของสถาบันการเงินอยู่ภายใต้การกำกับควบคุม ดูแลของกระทรวงการคลัง ธนาคารทำงานมุ่งดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ของธนาคารที่สำคัญ ได้แก่ลูกค้า ประชาชน รัฐบาล(กระทรวงการคลัง) และ

พนักงานโดยให้ความสำคัญกับการบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะประชาชนระดับฐานรากของประเทศ ส่งเสริมทั้งทางด้านการออมและการลงทุนเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในทุกระดับชุมชน และเป็นฐานในการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนต่อไป ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารเงินทุกด้าน เพื่อสนับสนุนการบริการลูกค้าให้ได้อย่างดีเยี่ยมและสร้างความประทับใจสูงสุด ดังนั้น ธนาคารจึงมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงานใหม่ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและภารกิจหลักของธนาคารเพื่อเพิ่มศักยภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เพื่อการเติบโตของธนาคารอย่างมั่นคงและยั่งยืน นอกจากนี้ธนาคารยังปรับตัวมีการบริหารทรัพยากรที่มีเพื่อปรับตัวให้ทันกระแสโลกด้วยการพัฒนาระบบการทำงานเพื่อก้าวเข้าสู่ ยุค Digital อย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งยุค Digital จะสร้างการเปลี่ยนแปลงให้แก่โลกอย่างมาก ข้อมูลทุกอย่างในอนาคตจะถูกเชื่อมโยงอยู่ในโลกอินเทอร์เน็ตทำให้การบริหารจัดการต้องมีการพัฒนาเพื่อให้ขับเคลื่อนกระบวนการทำงานให้พร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการบริหารการจัดการภายในของธนาคารในหลายๆด้าน เช่น ด้านการบริหารงบประมาณในการจัดสวัสดิการสำหรับพนักงาน ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการบริหารจัดการจำนวนของพนักงานให้เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละส่วนงาน ดังนั้นทรัพยากรการบริหารนับเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารธนาคารต้องบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์คุ้มค่าสูงสุด สอดคล้องกับแนวคิดของ(นายเสกมนต์ สัมมาเพ็ชร, 2557) กล่าวถึงวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 18) กล่าวถึงทรัพยากรการบริหาร คือ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภายในองค์กรโดยใช้ 11 M ซึ่งการปฏิบัติและกำกับดูแลนโยบายองค์กรให้ดำเนินไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยการบริหารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งมีอยู่อย่างมากมายในปัจจุบัน ขึ้นอยู่กับลักษณะของแต่ละองค์กรและภารกิจที่รับผิดชอบจะเลือกนำไปใช้ ปัจจุบันการบริหารจัดการทรัพยากรแบบ 11M เป็นที่ยอมรับจากกว้างขวางสามารถนำไปใช้กับองค์กรต่าง ๆ อย่างหลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา(ธัญญ์ณัชช รุ่งโรจน์สุวรรณ, 2553: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อมรินทร์ บิ๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อมรินทร์ บิ๊ค เซ็นเตอร์ จำกัดและศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อมรินทร์ บิ๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้คือพนักงานบริษัท อมรินทร์ บิ๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า 1. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก 2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับมาก 3. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท อมรินทร์ บิ๊ค เซ็นเตอร์ จำกัดได้แก่ เพศระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งและประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ภายในองค์กรนั้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสำราญ บุญชิต (2553) พบว่า ทรัพยากรการบริหารที่สอดคล้องกับ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลผลของความต้องการของประชาชนต้องใช้ทรัพยากรการบริหารที่ เรียกว่า 11 M ได้แก่ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์(Man) ด้านการบริหารงบประมาณ (Money) ด้านการบริหารงานทั่วไป (Management) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) ด้านการบริหาร คุณธรรม(Morality) ด้านการให้บริการประชาชน(Market) ด้านการบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร (Message) วิธีการ ระเบียบแบบแผน หรือเทคนิค (Method) ด้านการบริหารเวลาหรือกรอบเวลาใน การปฏิบัติงาน (Minute) ด้านการประสานงานหรือการประนีประนอม (Mediation) และด้านการ วัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน แต่อย่างไรก็ตามยังไม่มีข้อมูลการศึกษาบริหารจัดการ ทรัพยากรแบบ 11M ในธนาคาร เขตกรุงเทพมหานครมาก่อนจึงเป็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับการ ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเขตกรุงเทพมหานครในครั้งนี้

1. ทรัพยากรการบริหาร ของธนาคารเขตกรุงเทพมหานคร

1.1 ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) พบว่า ทรัพยากรการบริหารของธนาคารจังหวัด กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) มีค่าเฉลี่ยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก มนุษย์ ถือเป็นปัจจัยสำคัญหลักของทุกองค์ในการปฏิบัติงานในทั้งงานบรรลุมัตถุประสงค์และมีส่วนช่วยให้ องค์กรทำงานได้อย่างเกิดประสิทธิภาพ ธนาคารเขตกรุงเทพมหานคร ก็เช่นเดียวกันทรัพยากรมนุษย์ ก็เป็นสิ่งสำคัญ จะได้รับการคัดเลือกพนักงานมีความรู้ความสามารถให้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน โดยมีการแบ่งหน้าที่ ถ่ายทอดความรู้ ฝึกฝนงานและพัฒนาความสามารถการทำงาน เชิญ บุคคลภายนอกที่มีความรู้เฉพาะทาง มาช่วยการพัฒนาบุคลากร อีกทั้งยังสร้างขวัญกำลังใจและรางวัล ผลตอบแทน ดูแลซึ่งกันและกันสานต่องานเพื่อให้งานของธนาคารเขตกรุงเทพมหานครดำเนินต่อไป อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของ (ประภาวดี ประจักษ์, 2530: 72) กล่าวว่า ตัว บุคลากรในหน่วยงานนั้น ๆ มีส่วนสัมพันธ์กับความสำเร็จและความมีประสิทธิภาพของหน่วยงานหรือ องค์กรเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในส่วนของความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน และใน ส่วนที่เกี่ยวกับปริมาณของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน กรณีนี้หากพิจารณาในเชิงเศรษฐศาสตร์กำลังคน จะ พบว่าความต้องการกำลังคนที่มีความรู้ความสามารถตรงกับความประสงค์ของหน่วยงานมีจำนวน ไม่ได้สัดส่วนกัน ดังนั้น ถ้าองค์กรมีคนไม่ตรงตามจำนวนที่ต้องการ ไม่สามารถใช้งานได้หรือใช้ ประโยชน์อย่างเต็มที่และสูงสุดแล้ว หน่วยงานนั้นย่อมประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ การศึกษาของ (เพ็ญรัตน์ วิเศษปรีชา, 2550: 13) กล่าวว่า การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์เป็น กระบวนการในการจัดการเกี่ยวกับบุคคลทางด้านบริหารจัดการที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามา

ทำงานในองค์กรและใช้บุคคลนั้นให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรรวมถึงการธำรงรักษาบุคลากรให้ปฏิบัติงานอย่างมีความสุขด้วยการจัดให้มีสวัสดิการที่ดี และสอดคล้องกับการศึกษาของ (ธนะศักดิ์ พรหมจันทร์, (2552) ทรัพยากรการบริหารกับประสิทธิภาพของการจัดการศึกษาโรงเรียนเอกชน ผลการศึกษาพบว่า ทรัพยากรการบริหารของโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านทรัพยากรบุคคลมีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรการบริหารกับประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี พบว่าทรัพยากรการบริหารด้านทรัพยากรบุคคลความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพของโรงเรียน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด คือ 0.87 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .012

1.2 ด้านการบริหารงบประมาณ (Money) พบว่า ทรัพยากรการบริหารของธนาคารจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารงบประมาณ (Money) เฉลี่ยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก เนื่องธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกัน อยู่ภายใต้การกำกับ ควบคุม ดูแลของกระทรวงการคลัง ซึ่งจำเป็นงบประมาณที่ถูกสร้างขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ของธนาคารที่สำคัญ ได้แก่ลูกค้า ประชาชน รัฐบาล(กระทรวงการคลัง) และพนักงานโดยให้ความสำคัญกับการบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะประชาชนระดับฐานรากของประเทศ ซึ่งเพียงพอต่อการบริหารจัดการในแต่ละด้าน ทำให้ธนาคารต้องมีการวางแผนการบริหารงบประมาณของหน่วยงานให้ถูกต้อง โปร่งใส มีการตรวจสอบอย่างเข้มงวด ทั้งจากภายในองค์กรและจากหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบงบประมาณ งบประมาณที่ธนาคารเขตกรุงเทพมหานครได้รับมานี้ ผู้บริหารจะเป็นผู้จัดการบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด สอดคล้องสอดคล้องกับแนวคิดของซึ่งสอดคล้องกับ (สุภาพ สุทธิรักษ์, 2551) ได้วิจัยถึงการพัฒนาธุรกิจชุมชนสู่ความเข้มแข็ง กรณีดอกไม้ประดิษฐ์จากไผ่บางพารา ผลการศึกษาพบว่า ด้านการผลิตส่วนใหญ่ใช้วัตถุดิบจากธรรมชาติ คือ ไผ่บางพาราซึ่งเป็นของสมาชิกเองในด้านแรงงานมีการใช้แรงงานจากสมาชิกในกลุ่ม ส่วนเงินทุนนั้นส่วนใหญ่ได้มาจากค่าหุ้นของสมาชิกผลตอบแทนจากการผลิตดอกไม้ประดิษฐ์จากไผ่บางพารา และสอดคล้องกับ (มนต์รัก ธีรานุสรณ์, 2550) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจชุมชนอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา โดยศึกษาผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนในพื้นที่อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ที่มีผลการคัดสรรให้เป็นสุดยอดหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ไทยปี 2549 ระดับ 5 ดาว และระดับ 4 ดาว พบว่า ปัจจัยด้านการเงินผู้ประกอบการเป็นผู้วางแผนด้านเงินทุนเองโดยทุกธุรกิจมีการวางแผนเงินทุนสำรองไว้ส่วนหนึ่ง เพื่อใช้ในกรณีที่สมาชิกต้องการเงินล่วงหน้าและมีการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ในปริมาณมาก ซึ่งเงินทุนส่วนใหญ่เป็นเงินทุนส่วนตัวที่ทำ ธุรกิจอย่างค่อยเป็นค่อยไปมาตั้งแต่ต้นจึงมีเงินทุนเพียงพอในการประกอบธุรกิจในระยะต่อมาได้รับการสนับสนุนเงินทุนจากหน่วยงานทางราชการแบบให้เปล่าบางหน่วยงานให้ยืมแบบไม่มีดอกเบี้ย และมีการระดมเงินทุนจากสมาชิกในกลุ่มธุรกิจโดยมี

ข้อตกลงร่วมกันในการเก็บเป็นเงินหุ้นและเงินออม(สุพรรณ ยามาตะ,2556) ได้ศึกษาเรื่อง ทรัพยากร การบริหารกับประสิทธิผลของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดชลบุรีผลการศึกษาพบว่า ทรัพยากร การบริหารด้านอยู่ในระดับมากและประสิทธิผลของงานพยาบาลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการบริหารงานทั่วไป (Management) พบว่า ทรัพยากรการบริหารของธนาคารเขต กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารงบประมาณ (Management) มีค่าเฉลี่ยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก การบริหารงานของธนาคารเขตกรุงเทพมหานคร ต้องมีการวางแผนงานเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย ของธนาคาร ธนาคารเขตกรุงเทพมหานครมีการดำเนินงานการวางแผนอย่างเป็นระบบ มีการวัดผล ประเมินผลตามเกณฑ์ตัวชี้วัด เป้าหมายและรายงานประจำวัน,ประจำเดือน,ประจำไตรมาส และ ประจำปี ตามมาตรฐานที่ธนาคารได้กำหนด มีการกำหนดสายงานการบังคับบัญชาของพนักงานอย่าง ชัดเจน เป็นลำดับขั้นเนื่องด้วย ธนาคารเป็นองค์กรขนาดใหญ่ และมีหน่วยงานย่อยอีกมากมาย ทำให้ การบริหารงานต้องเป็นขั้นตอน ลำดับขั้นที่ชัดเจนอย่างเป็นเอกภาพ เช่น พนักงานลูกจ้างประจำ สาขา/เขต รองผู้จัดการสาขา, ผู้จัดการสาขาและ ผู้อำนวยการเขต ซึ่งจะส่งผลให้เป็นไปได้ด้วยความ เรียบร้อยและรวดเร็ว ที่ผ่านมธนาคารได้มีการแต่งตั้งผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถมี ประสบการณ์ มีภาวะผู้นำสูงที่กล้าตัดสินใจ กล้าเสนอการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงการบริหารงานของ ธนาคาร ให้มีความรวดเร็วและทันสมัย อีกทั้งยังมีลักษณะเป็นผู้นำมืออาชีพ เช่นมีวิสัยทัศน์ มี ความคิดริเริ่ม ยอมรับความคิดเห็นของพนักงานที่เสนอแนะอุปสรรคการบริหารนำไปประกอบการ ตัดสินใจการบริหารทั่วไป มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารทั่วไปของธนาคารเขตกรุงเทพมหานคร พิจารณาภารกิจเร่งด่วนที่ได้รับมอบหมายจากธนาคารส่วนกลางทำให้การบริหารงานทรัพยากรใน ธนาคารเขตกรุงเทพมหานครเป็นไปได้ด้วยความเรียบร้อยสอดคล้องกับแนวคิดของ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ , 2551: 41) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ ได้ คือ การบริหารทั่วไป (Management) และสอดคล้องกับแนวคิดของ (สุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ, 2550: 9) กล่าวว่า การจัดการหรือการบริหารในองค์กรธุรกิจประกอบ ด้วยระบบการผลิต หรือระบบ การให้บริการต่าง ๆ หากมีระบบที่ชัดเจนตลอดจนมีระเบียบขั้นตอนวิธีการต่าง ๆ ในการทำงาน ย่อม ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ด้วยดี สอดคล้องกับแนวคิดของ(สุพรรณ ยามาตะ , 2556) ได้ ศึกษาเรื่องทรัพยากรการบริหารกับประสิทธิผลของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ทรัพยากรการบริหารด้านการบริหารงานทั่วไป อยู่ระดับมาก ประสิทธิผลของงาน พยาบาลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ สอดคล้องกับแนวคิดของ (Griffin, 1999: 4) กล่าวว่า การ บริหารจัดการเป็นการกำหนดทิศทางในการใช้ทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กรโดยการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ ทรัพยากรได้อย่างเฉลียวฉลาดและคุ้มค่าสำหรับการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพนั้น หมายถึง การ

ตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง และมีการปฏิบัติการสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้น ผลสำเร็จของการบริหารจัดการจึงจำเป็นต้องมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน

1.4 ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) พบว่า ทรัพยากรการบริหารของธนาคารเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) มีค่าเฉลี่ยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก เนื่องจากธนาคารเขตกรุงเทพมหานครต้องใช้วัสดุอุปกรณ์เป็นจำนวนมากและมีราคาสูงในการบริหารงานพัฒนาเสริมสร้างงานภายในของธนาคาร/สาขาให้มั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ โดยการคิดริเริ่มนำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในหน่วยงาน เช่น กล้องวงจรปิด, คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เฉพาะในการดำเนินงาน เช่น เครื่อง passbook, เครื่องนับธนบัตร, เครื่องแยกและคำนวณเหรียญ โดยแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการจัดซื้อวัสดุให้เป็นไปตามระเบียบพัสดุอย่างเคร่งครัด ธนาคารได้จัดตั้งแผนกซ่อมบำรุงฉุกเฉินเพื่อดูแลวัสดุอุปกรณ์ที่ชำรุดให้คืนสภาพกลับมาใช้งานได้ เนื่องจากธนาคารเขตกรุงเทพมหานครมีสาขาที่เปิดให้บริการทั้ง 7 วัน ทั้งนี้ต้องใช้อุปกรณ์ที่มีความทันสมัยในการบริหารงานพัฒนาให้มั่นคงและปลอดภัย โดยการคิดริเริ่มนำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในกลุ่ม เช่น กล้องวงจรปิด, คอมพิวเตอร์ รุ่นและเวอร์ชันที่มีความล้ำสมัยเป็นต้น วัสดุอุปกรณ์บางประเภทมีระยะเวลาในการใช้งานจึงต้องมีการตรวจสอบสภาพและบำรุงรักษาเป็นประจำ ได้สอดคล้องกับแนวคิดของ (วิรัช นิภาวรรณ, 2551: 47) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จได้คือ การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) และสอดคล้องกับแนวคิดของ (ศุภวัฒนากร วงศ์ธนวสุ, 2556) ได้ทำการศึกษาการจัดการภูมิปัญญาในการผลิตผ้าไหมย้อมสีธรรมชาติอำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ พบว่า สมาชิกกลุ่มทอผ้าไหมบ้านเขว้า มีปัญหาด้านการผลิต เช่น สมาชิกส่วนใหญ่การขาดแคลนวัสดุและอุปกรณ์ที่ทันสมัย และปัญหาด้านการตลาด เช่น การขาดทักษะในการประชาสัมพันธ์ การผลิตสินค้าไม่ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้การสนับสนุนมาปฏิบัติกรอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่สมาชิกของกลุ่มจนทำให้เกิดทักษะและความชำนาญ ส่งผลให้กระบวนการผลิตมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งหาแหล่งจำหน่ายผลิตภัณฑ์ผ้าไหมให้แก่สมาชิกของกลุ่มผลิตผ้าไหม

1.5 ด้านการบริหารคุณธรรม (Morality) พบว่า ทรัพยากรการบริหารของธนาคารเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารคุณธรรม (Morality) มีค่าเฉลี่ยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการทำงานร่วมกันสำหรับคนกลุ่มใหญ่จำเป็นต้องมีคุณธรรมในการทำงานร่วมกัน ไม่แก่งแย่งชิงดี หรือหวังแต่ผลประโยชน์ส่วนตน ธนาคารเขตกรุงเทพมหานครก็เช่นเดียวกัน ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบของกลุ่ม รับผิดชอบในหน้าที่ที่ตนได้รับช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อให้งานของกลุ่มดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดจากการที่ผู้บริหารของธนาคารเขตกรุงเทพมหานครได้นำหลักธรรมมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจึงเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับพนักงานให้ปฏิบัติตัวประพฤติตนเป็นคนดีของสังคม อีกทั้งยังมีนำหลักคุณธรรม จริยธรรม มาใช้ในการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึก

ที่ตีงามในการปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอ ไม่ใช่ตำแหน่งหรืออำนาจ แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือให้พวกพ้อง โดยปฏิบัติตามกฎหมายข้อบังคับระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด ซึ่งสอดคล้องกับ (สมบูรณ์ ประสพเนตร, 2552: 1-8) การสรรหาบุคคลเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในเรือนจำ หรือทัณฑสถานจะต้องพยายามสรรหาผู้ที่มีความรู้ความสามารถมากที่สุดเข้ามาทำงาน โดยยึดหลักคุณธรรม (Merit system) และการปกครองของผู้บริหารราชทัณฑ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องใช้ระบบคุณธรรมและความเสมอภาคโดยไม่มีการเล่นพรรค เล่นพวก หรือเล่นภาค นับเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการบริหารงานซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานของหน่วยงานนั้น ๆ และ (วินัย เจริญเฉลิมศักดิ์, 2557) ได้ศึกษาเรื่อง ราชทัณฑ์มืออาชีพ ผลการศึกษาพบว่า ต้องเป็นพนักงานราชทัณฑ์ที่ต้องใช้ความรู้เชี่ยวชาญและทักษะพิเศษในการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง ได้แก่ ความรู้เชี่ยวชาญและทักษะดำเนินการแก้ไข ความรู้สูงเชี่ยวชาญ และทักษะด้านการควบคุม โดยมีลักษณะที่สำคัญ คือ ความซื่อสัตย์สุจริต มีจริยธรรมประพฤติปฏิบัติตนเหมาะสมเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ต้องขัง มีความมุ่งมั่นในการแก้ไขฟื้นฟูปรับทัศนคติผู้ต้องขังให้มีพัฒนาการในเชิงบวก ปกป้องสังคมให้ปลอดภัยจากอาชญากรรมเพื่อความไว้วางใจของประชาชน

1.6 ด้านการให้บริการประชาชน (Market) พบว่า ทรัพยากรการบริหารของธนาคารเขต กรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการประชาชน (Market) มีค่าเฉลี่ยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก เป็นผลเกิดจากธนาคารเขตกรุงเทพมหานครได้ใช้หลักการบริการสู่ความเป็นเลิศเพื่อประชาชน 8 ประการ คือ 1. ต้องให้บริการอย่างจริงจัง 2. ต้องบริการประชาชนด้วยความเป็นมิตร 3. ข้าราชการต้องมีความคิดสร้างสรรค์ในงานบริการ 4. ต้องมีการเรียนรู้และแก้ไขสิ่งที่ผิดพลาด 5. เน้นการขยายงานที่ตนชำนาญ 6. มีรูปแบบงานบริการที่เรียบง่ายและชัดเจนในเวลาเดียวกัน 7. ปฏิบัติงานบริการประชาชนต้องสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล 8. บริการประชาชนด้วยการค้นหาความต้องการของประชาชนที่แท้จริง เช่น ให้บริการลูกค้าที่มาเข้าใช้บริการจัดบัตรอัตโนมัติเป็นการให้บริการในลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ประสงค์ติดต่อเข้าใช้บริการที่แตกต่างกันโดยยึดถือผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักอีกทั้งมีกล่องรับเรื่องร้องเรียน เสนอความคิดเห็นเพื่อโปรดโอกาสให้ลูกค้าได้แสดงแสดงความคิดเห็นไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ(สำราญ บุญชิต, 2553) ทำการศึกษาทรัพยากรการบริหารที่สอดคล้องกับประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพผลของความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาทรัพยากรการบริหารที่สอดคล้องกับ ประสิทธิภาพของความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขต บางซื่อ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ วัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านกาให้บริการประชาชน ด้านวิธีการ ระเบียบแบบแผน หรือเทคนิค และด้านการประสานงานหรือประนีประนอมการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนทั่วไปใส่ใจ

ข้อบกพร่องของกลุ่มเพื่อปรับปรุงสินค้าและบริการของกลุ่มให้ตรงตามความต้องการของประชาชน เพื่อทราบถึงข้อมูลความต้องการของประชาชนจะทำให้กลุ่มมีการพัฒนาสินค้าและบริการให้ทันสมัย ตรงกับความต้องการมากยิ่งขึ้น

1.7 ด้านการบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร (Message) พบว่า ทรัพยากรการบริหารของ ธนาคารเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร (Message) มีค่าเฉลี่ย รวมอยู่ในระดับมาก ข้อมูลข่าวสารเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อทุกองค์กร ธนาคารเขต กรุงเทพมหานครเองก็เช่นเดียวกัน ต้องมีช่องทางการรับข่าวสารที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว มีการ แลกเปลี่ยน ตรวจสอบ กลั่นกรองข้อมูล ที่มีมาตรฐานเพื่อนำข้อมูลที่ได้นำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นผลมาจากธนาคารเขตกรุงเทพมหานครเน้นการให้ข้อมูลข่าวสารในการ ปฏิบัติงานกับพนักงานทุกระดับโดยการจัดการประชุม ทุกสัปดาห์ สำหรับผู้จัดการสาขา และ ผู้ที่ เกี่ยวข้อง เพื่อให้ นำข้อมูลข่าวสารมาถ่ายทอด โดยการจัดประชุมพนักงานที่สาขาแต่ละสาขาเพื่อ รับทราบนโยบายของธนาคารที่ต้องปฏิบัติพร้อมกับจัดซื้ออุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอต่อการสนับสนุน การรับและส่งข้อมูลข่าวสาร เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต สัญญาณอินเทอร์เน็ต ติดตั้ง กลุ่ม Application Line เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการรับข้อมูลข่าวสาร สอดคล้องกับความคิดของ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2552: 21-29) กล่าวว่า ทรัพยากรการบริหารที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารให้เกิด ผลสำเร็จคือการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) ดังนั้นหน่วยงานต้องมีระบบการหา ข่าวสารที่มีประสิทธิภาพรวดเร็ว มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเป็นเครือข่ายและเป็นระบบ มีระบบ กลั่นกรองข้อมูลข่าวสารที่เชื่อถือได้ มีระบบการควบคุมการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารอย่างมีมาตรฐาน นำข้อมูลข่าวสารมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (ยุทธภูมิ จิตภักดี, 2554) ได้ ศึกษาเรื่องการนำนโยบายการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิผล กรณีศึกษาเรือนจำกลางคลองเปรม การศึกษาพบว่า ประเด็นปัญหาสำคัญเกี่ยวข้องกับการนำ นโยบายการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเรือนจำกลางคลองเปรมไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิผล คือ ด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารด้านสมรรถนะของเรือนจำกลางคลองเปรม ด้าน บุคคลภายนอกที่ติดต่อเกี่ยวกับเรือนจำกลางคลองเปรม ด้านผู้ต้องขัง ด้านโทรศัพท์มือถือ ด้าน กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (เกษมาพร พวงประยงค์, 2554) ที่ สรุปรูปว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชน ประกอบด้วยการทำแผนวิสาหกิจชุมชน การบริหารจัดการกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ด้านการเข้าหาแหล่งเงินทุนการบริหารการตลาด การสร้าง ความแตกต่างและการสร้างเอกลักษณ์ของสินค้า และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและแหล่งเรียนรู้ เกี่ยวกับสินค้าและ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและแหล่งเรียนรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ

1.8 ด้านวิธีการ ระเบียบแบบแผน หรือเทคนิค (Method) พบว่า ทรัพยากรการบริหารของ ธนาคารด้านวิธีการ ระเบียบแบบแผน หรือเทคนิค (Method) มีค่าเฉลี่ยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก

แสดงให้เห็นว่า ธนาคาร ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด เนื่องจากพนักงานทำงานร่วมกันและต้องรับลูกค้าจำนวนมากจึงต้องมีระเบียบ วิธีการ แบบแผน เทคนิคการปกครองให้พนักงานธนาคาร เขตกรุงเทพมหานคร นำระเบียบแบบแผนมาใช้ในการทำงานเพื่อให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ธนาคารเขตกรุงเทพมหานครจึงมีการยึดถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด เนื่องจากมีลูกค้าเข้าใช้บริการภายในสาขาเป็นจำนวนมาก ต้องมีระเบียบ วิธีการ แบบแผนเทคนิคการให้บริการพนักงานรวมถึงการนำระเบียบแบบแผนมาใช้กับพนักงานในสาขาให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามกฎข้อบังคับ ซึ่งเป็นการบริหารจัดการบนพื้นฐานของกฎหมายหรือยึดถือหลักนิติธรรมที่เจ้าหน้าที่ทุกคนต่างยอมรับร่วมกัน อีกทั้งยังมีการจัดฝึกอบรมพนักงานเรื่องวิธีการและเทคนิคในการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ และนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ (ยุทธภูมิ จิตภักดี, 2554) ได้ศึกษาเรื่องการนำนโยบายการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิผล : กรณีศึกษาเรือนจำกลางคลองเปรม ผลการศึกษาพบว่าประเด็นปัญหาสำคัญเกี่ยวข้องกับการนำนโยบายการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเรือนจำกลางคลองเปรมไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิผล คือ ด้านกฎหมายและระเบียบแบบแผน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (กษมาพร พวงประยงค์, 2554) ที่สรุปว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชน ประกอบด้วย การทำแผนวิสาหกิจชุมชน การบริหารจัดการกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ด้านการเข้าหาแหล่งเงินทุนการบริหารการตลาด การสร้างความแตกต่างและการสร้างเอกลักษณ์ของสินค้า และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและแหล่งเรียนรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ

1.9 การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) พบว่า ทรัพยากรการบริหารของธนาคารการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) มีค่าเฉลี่ยรวมแล้วอยู่ในระดับมากการให้ความสำคัญกับเวลาเป็นที่ควรปฏิบัติ การทำงานจำเป็นต้องกำหนดขอบเขตของเวลา เพื่อให้งานในแต่ละส่วนดำเนินได้ต่อไปได้อย่างไม่ติดขัด มีการปรับปรุงการบริหารเวลาให้เหมาะสมกับแต่ละงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพรวดเร็วได้ตามความการ เนื่องด้วยการบริหารเวลาต้องอยู่ภายใต้ข้อจำกัดที่มีลูกค้าเข้าใช้บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วและทันเวลา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่ชัดเจนและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้งานหรือการประสานงานแล้วเสร็จโดยเร็ว โดยที่พนักงานทุกคนให้ความสำคัญกับเวลาหรือความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่เพราะมีจำนวนจำนวนมากมาติดต่อสอบถามและเข้าใช้บริการในด้านอื่น ๆ จึงจำเป็นที่พนักงานที่ให้บริการต้องควบคุมเวลาในการให้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดระยะเวลาการรอคอยที่เนิ่นนาน ซึ่งสอดคล้องกับ (อนุราช เทศทอง, 2555: 15) ความสำคัญและความจำเป็นของเวลาในการบริหารไว้ว่า ในการบริหารงานนั้น ไม่ว่าจะเป็นการบริหารราชการหรือการบริหารธุรกิจ หากมิได้กำหนดเวลาไว้ให้เหมาะสมเพียงพอกับลักษณะและประเภทของงานนั้น ๆ งานก็จะไม่สามารถสัมฤทธิ์ผลด้วยดีอย่างมีคุณค่า สอดคล้องกับ(สำนักงาน

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552: 2) ได้สรุปปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิผลในการปฏิบัติการทำงาน คือ ความสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน เป็นความสามารถในการบริหารเวลาของแต่ละบุคคลจะสามารถบริหารเวลาได้ดีจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจและความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญเกี่ยวกับภารกิจที่ต้องปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม

1.10 การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) พบว่า ทฤษฎีการกรบริหารของธนาการการประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) มีค่าเฉลี่ยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก การทำงานจำเป็นที่จะต้องสร้างสัมพันธ์กับบุคคลภายในกลุ่มและภายนอก เพื่อประสานงานให้ทุกคนทราบบทบาทและหน้าที่ของตนเอง จะทำให้ลดการทำงานซ้ำซ้อนทุกคนจะทราบถึงหน้าที่ของตนเอง มีการประชุมพูดคุยกันเพื่อตกลงและร่วมกันสร้างแนวทางการประนีประนอมป้องกันการเกิดปัญหาทั้งภายในและภายนอกจะทำให้กลุ่มทำงานได้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การติดต่อประสานงานเป็นสิ่งที่พนักงานเขตกรุงเทพมหานครที่ต้องปฏิบัติกันอยู่เป็นประจำไม่ว่าจะเป็นการติดต่อระหว่างฝ่าย หรือแม้แต่การประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เช่น การประสานงานด้านการโอนย้ายสาขา การติดต่อประสานงานกรณีลูกค้าย้ายถิ่นฐานที่อยู่ไม่สะดวกไปติดต่อเข้าใช้บริการสาขาเดิม ทั้งนี้รยาคารเขตกรุงเทพมหานครได้ฝึกอบรมเพื่อการประสานงานในการปฏิบัติงานเป็นประจำ โดยเชิญวิทยากรภายนอกมาให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่อยู่เป็นประจำ ซึ่งสอดคล้องกับ (สำราญ บุญชิต, 2553) ทำการศึกษาทฤษฎีการกรบริหารที่สอดคล้องกับประสิทธิผลของความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาทฤษฎีการกรบริหารที่สอดคล้องกับประสิทธิผลของความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขต บางซื่อ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ วัตถุประสงค์หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการประชาชน ด้านวิธีการ ระเบียบแบบแผน หรือเทคนิคและด้านการประสานงานหรือประนีประนอมและ สอดคล้องกับ (สาวดี รักศิริ, 2558) ได้กล่าวไว้ว่า การประสานงาน หมายถึง การจัดให้คนในองค์กรทำงานสัมพันธ์สอดคล้องกันโดยจะต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และมาตรฐานการปฏิบัติขององค์กรเป็นหลัก ต้องมีการจัดระเบียบ วิธีการทำงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลา และกิจกรรม ที่ต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยไม่ทำให้เกิดความสับสนขัดแย้งหรือเลื่อมล้ำกันทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ทำให้ได้มาซึ่งงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับแนวคิดของ (Steer, 1977: 40) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยการบริหารซึ่งเป็นตัวกำหนดประสิทธิผลขององค์กร คือ ต้องประกอบไปด้วยกระบวนการติดต่อสื่อสารและการประสานงานเป็นองค์ประกอบของนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ (สาวดี รักศิริ, 2558) ได้กล่าวไว้ว่า การประสานงาน หมายถึง การจัดให้คนในองค์กรทำงาน

สัมพันธ์สอดคล้องกันโดยจะต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และมาตรฐาน การปฏิบัติขององค์กรเป็นหลัก ต้องมีการจัดระเบียบ วิธีการทำงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันเพื่อให้เกิด ความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลา และกิจกรรมที่ต้องกระทำให้บรรลุ วัตถุประสงค์โดยไม่ทำให้เกิดความสับสน ขัดแย้งหรือเลื่อมล้ำกันทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ทำให้ได้มาซึ่งงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.11 ด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) พบว่า ทรัพยากร การบริหารของด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) มีค่าเฉลี่ยรวมแล้ว อยู่ในระดับมากสืบเนื่องจากธนาคารส่วนกลางให้ความสำคัญในการประเมินผลการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ทุกระดับอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบและมาตรฐานเดียวกัน มีเกณฑ์การประเมินผลที่มี ประสิทธิภาพในทางปฏิบัติ ให้ความสำคัญเป็นธรรมทั่วกัน โดยธนาคารเขตกรุงเทพมหานครจะได้ ประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน/ลูกจ้างของปีงบประมาณ เป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญต่อการ ปรับเงินเดือนอันส่งผลทางอ้อมถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเป็นเครื่องชี้วัดความสัมพันธ์ ระหว่างความรู้ความสามารถของพนักงานทุกระดับระดับธนาคารเขตกรุงเทพมหานครได้เห็นถึง ความสำคัญในการประเมินและวัดผลการทำงานของพนักงานทุกระดับ เพื่อทราบถึงสิ่งที่พนักงานต้อง ปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (สำราญ บุญ ชิต, 2553) พบว่า ทรัพยากรการบริหารด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลอยู่ในระดับมากของความต้องการของประชาชน และสอดคล้องกับ (ศรีธนา บุญชูเศรษฐ์, 2551) ได้กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานขององค์กรจะเป็นอย่างไร สอดคล้องกับ เกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานหรือไม่ หรือบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรมากน้อยเพียงใด เป็นเรื่องที่ แต่ละองค์กรให้ความสนใจอย่างมาก เนื่องจากเกี่ยวข้องกับประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานและการ ดำเนินงานขององค์กร การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้คำตอบดังกล่าว จึง นับเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารจะต้องเลือกดำเนินการอย่างเหมาะสม และ สอดคล้องกับแนวคิดของ (Gibson,2000: 55) กล่าวว่า ประสิทธิภาพระดับบุคคล (Individual Effectiveness) เป็นการเน้นผลการปฏิบัติงานเฉพาะบุคคลหรือสมาชิกในองค์กรที่ทำงานตามหน้าที่ และตำแหน่งในองค์กร ซึ่งโดยทั่วไปผู้บังคับบัญชาจะประเมินประสิทธิภาพระดับบุคคล โดยใช้ กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาการขึ้นค่าตอบแทนหรือการให้รางวัลตอบแทน เป็นปัจจัยที่เป็นเหตุให้เกิดประสิทธิผลระดับบุคคล และสอดคล้องกับแนวคิดของ(ศรีธนา บุญชู เศรษฐ์, 2551) ได้กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานขององค์กรจะเป็นอย่างไร สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐาน การปฏิบัติงานหรือไม่ หรือบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรมากน้อยเพียงใด เป็นเรื่องที่แต่ละองค์กรให้ ความสนใจอย่างมาก เนื่องจากเกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและการดำเนินงานของ

องค์กร การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้คำตอบดังกล่าว จึงนับเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารจะต้องเลือกดำเนินการอย่างเหมาะสม

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะ ธนาคารเขตกรุงเทพมหานครได้ตระหนักถึงประสิทธิภาพ จะเป็นตัวชี้วัดและเป็นเครื่องตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่า การบริหารขององค์กรประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด จึงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องนำทรัพยากรบริหาร มาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด อีกทั้งผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์กว้างไกลและพนักงานทุกคนร่วมมือกันดำเนินงานตามนโยบายของธนาคารที่กำหนดให้ไว้ท่ามกลางกระแสโลกโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา สอดคล้องกับแนวคิด (ปัญญาพล แซ่แฉะ, 2552: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลอีสาน จำกัด การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลอีสาน จำกัด ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงาน อยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลอีสาน จำกัด อยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยทางด้านผู้นำ การมีส่วนร่วม การติดต่อสื่อสาร ความเหนียวแน่นและการจัดการความขัดแย้ง มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ (ธัญญ์ณัช รุ่งโรจน์สุวรรณ, 2553:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อมรินทร์ บิ๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อมรินทร์ บิ๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด และศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อมรินทร์ บิ๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้คือพนักงานบริษัท อมรินทร์ บิ๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับมาก 3) ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท อมรินทร์ บิ๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งและประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ภายในองค์กรนั้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

จากการศึกษาทรัพยากรบริหาร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร เขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผลการวิเคราะห์ทรัพยากรบริหาร ทั้ง 11 ด้านได้แก่ 1. การบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ (Man) 2. การบริหารงบประมาณ (Money) 3. การบริหารงานทั่วไป (Management) 4. การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) 5.การบริหารคุณธรรม (Morality) 6. การให้บริการประชาชน (Market) 7. การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) 8. วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) 9. การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) 10.การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) และ11. การวัดผลหรือการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยความแม่นยำในการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับร้อยละ87 โดยมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากผลการศึกษาเรื่อง ทรัพยากรบริหาร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารเขตกรุงเทพมหานคร ทำให้ผู้ศึกษาได้เล็งเห็นปัญหาต่าง ๆ ที่ได้ศึกษามาและมีข้อเสนอแนะใน การศึกษาครั้งนี้ และควรดำเนินการแก้ไข คือ

1. ด้านการบริหารงานทั่วไป จากการศึกษาทำให้ทราบว่า ผู้บริหารธนาคารเขต กรุงเทพมหานคร มีภาวะผู้นำสูง เช่น กล้าตัดสินใจ กล้าปรับปรุงเปลี่ยนแปลง มีลักษณะเป็นผู้นำมือ อาชีพ เช่น มีวิสัยทัศน์มีความคิดริเริ่มใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมากและ มีการกำหนดสาย งานการบังคับบัญชาอย่างเป็นเอกภาพ แต่สิ่งที่ยังต้องแก้ไข คือควรดำเนินการบรรจุใหม่พนักงานใหม่ ที่มีความสามารถ หรือพนักงานที่มีความสามารถ ไม่ผ่านการใช้เส้นสายเข้ามาในการบรรจุรับตำแหน่ง งาน เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนความสำเร็จในการบริหารงานของผู้บริหารชุดปัจจุบันเพื่อให้เกิดความ ภาคภูมิใจและปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บัญชาอย่างภาคภูมิใจธนาคารเขตกรุงเทพมหานคร ต้องเปิด โอกาสให้พนักงานทุกระดับ เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนงานบริหารงานภายในเพิ่มมากขึ้น เช่น การพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนประจำปีของเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและเชื่อมั่นการ บริหารงานทั่วไป

2. ด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาทำให้ทราบธนาคาร เขตกรุงเทพมหานครกำหนดนโยบายสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานด้วยความรวดเร็วและ ทันเวลาซึ่งผู้บริหารให้ความสำคัญเวลาในการปฏิบัติงานอย่างมากแต่สิ่งที่ยังต้องทำการแก้ไข คือ ปลูกฝังทัศนคติพนักงานใหม่ทุกคน ต้องปฏิบัติงานตามเวลาที่กำหนดไว้เพราะจะทำให้ติดนิสัยการไม่ ตรงต่อเวลาและจะส่งผลกระทบต่อลูกค้าที่มาเข้าใช้บริการ

3. ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค จากการศึกษาทำให้ทราบว่า ธนาคารเขต กรุงเทพมหานครมีการบริหารจัดการบนพื้นฐานของกฎหมายโดยยึดถือหลักนิติธรรมไม่เลือกปฏิบัติ เมื่อเกิดปัญหาข้อผิดพลาดระหว่างพนักงานกับลูกค้าที่เข้ารับบริการหรือข้อผิดพลาดระหว่างพนักงานด้วยกันด้วยกัน และได้จัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้กับพนักงานเกี่ยวกับเรื่อง ระเบียบ แบบแผน ข้อบังคับ คำสั่งต่าง ๆ ของธนาคารนำมาใช้ปฏิบัติกับงานในหน้าที่รับผิดชอบอย่างเคร่งครัด สนับสนุนให้พนักงานนำวิธีการทางทฤษฎีและเทคนิคมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน แต่สิ่งที่ยังต้องทำการแก้ไข คือ ควรจัดทำคู่มือรายละเอียดการปฏิบัติงานภายใต้เทคนิควิธีการ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแจกให้กับพนักงานที่ไว้ใช้ปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานหนึ่งเดียวกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรนำผลการวิจัยดังกล่าวไปต่อยอดในการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อจะได้ข้อมูลเชิงลึกในการอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นและเพื่อหารูปแบบพัฒนาทรัพยากรการบริหารกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ต่อไป

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่อื่น ๆ ที่ส่งผลให้การจัดการธนาคารประสบความสำเร็จ โดยอาจศึกษาเปรียบเทียบกับปัจจัยต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อมรอบที่มีการเปลี่ยนแปลง

3. การประเมินผลการพัฒนาหลังจากการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารที่ได้นำรูปแบบการพัฒนาดังกล่าวไปใช้ว่าได้ผลในระยะสั้น ระยะปานกลาง และระยะยาวอย่างไร มีผลกระทบอย่างไร และมีปัจจัยอะไรบ้างที่ผลักดันให้มีการนำรูปแบบการพัฒนา ดังกล่าวไปในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 9.

กรุงเทพมหานคร:จุฬาลงกรณ์, 2549. การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows.

พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร, 2546.

กชกร เอ็นดูราษฎร์. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ่สยาม

จำกัด. วิทยานิพนธ์ รม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.

กษมาพร พวงประยงค์. ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชน, 2554.

จารุณี อภิวัฒน์ไพศาล. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีกลุ่มธุรกิจบริการ

กรุงเทพมหานคร: วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์, 2554.

ชำเลื่อง พุฒพรหม. เรื่องประสิทธิภาพการบริหารจัดการงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล

ในจังหวัดอุบลราชธานี, 2545.

ติน ปรัชญพฤทธิ. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการ, 2543.

ชนะศักดิ์ พรหมจันทร์. “ทรัพยากรการบริหารกับประสิทธิผลของการจัดการศึกษาโรงเรียนเอกชน
สังกัดงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี”. วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ลพบุรี, 2552.

ธนาคารออมสินเขตกรุงเทพมหานคร. ข้อมูลจำนวนพนักงาน/ลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในเขต
กรุงเทพมหานคร

เนตร์พัฒนา ยาวีราช. การจัดการสมัยใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: ทริปเพิ้ล กรุ๊ป, 2553.

บุญเลิศ ไพรินทร์. องค์การและการพัฒนาองค์การ: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.

กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน ก.พ., 2548.

ปรีชา แสนแก้ว. “ทรัพยากรการบริหารกับประสิทธิผลของการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด
ของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง”. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก, 2557.

พงษ์ศักดิ์ บันฑิตย์. “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกับประสิทธิผลของเรือนจำกลางคลองเปรม”.

สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก,
2557.

พรหมทิพย์ ศิริวรรณบุศย์. มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.

เพ็ญรัตน์ วิเศษปรีชา. การประเมินผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบล
ในเขตอำเภอฝาง, ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, 2550.

มนต์รัก ธีรานุสรณ์. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจชุมชนอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา,
2550.

ยุทธภูมิ จิตภักดี. “การนำนโยบายการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา
เรือนจำกลางคลองเปรม”. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2554.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. ภาวะผู้นำ. กรุงเทพมหานคร: ธนัชการพิมพ์, 2548.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพมหานคร: อักษร
เจริญพัฒน์, 2539.

วินัย เจริญเฉลิมศักดิ์. “ราชทัณฑ์มีอาชีพ” วารสารราชทัณฑ์ปีที่ 62, 3(2557).

วิภาดา คุปตานนท์. การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. นนทบุรี: เอส อาร์ พรินติ้ง แมสโปรดักส์,
2551.

- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาของหน่วยงานของรัฐ.
กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2550.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ.. การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญ
และหน่วยงานของรัฐ. กรุงเทพมหานคร: นิติตธรรม, 2552.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น: สหรัฐอเมริกา อังกฤษ
ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย. กรุงเทพมหานคร: โฟร์เพช, 2545.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. การพัฒนาเมืองและชนบทประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร:
โฟร์เพช, 2551.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. “แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ การประยุกต์และการพัฒนา”.
<http://www.wiruch.com/books>, 2558. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2558.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. “แนวคิดและความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารการพัฒนา”. ในประมวล
สาระ ชุดวิชาการบริหารการพัฒนา 1 สาขาวิทยาการจัดการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช, 2548.
- ศรีธนา บุญญเศรษฐ์. เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ หน่วยที่ 1-8 เรื่อง การวิเคราะห์
และกำหนดกลยุทธ์ทรัพยากรมนุษย์. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช, 2551.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสารณ์, 2550.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสารณ์, 2545.
ส่งศักดิ์ ทิตาราม. เอกสารการสอนชุดวิชา สถิติวิจัย และการประเมินผลการศึกษา
หน่วยที่ 1-8 เรื่อง ประชากร กลุ่มตัวอย่างและการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย. สาขาวิชา
ศึกษาศาสตร์. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2554.
- สมคิด บางโม. องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: วิทย์พัฒน์, 2552.
- สมาน รังสิโยภุชณ์และสุธี สุทธิสมบุรณ์. การปฏิรูปภาคราชการ: แนวคิดและยุทธศาสตร์.
กรุงเทพมหานคร: สวัสดิการสำนักงาน ก.พ., 2540.
- สมชาย หิรัญกตติ. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: ปทุมช่าง, 2542.
- สมพิศ สุขแสน. เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ/เทคนิคการทำงานให้ประสบความสำเร็จ, 2556.
- สาวดี รักศิริ. “เทคนิคการประสานงาน”. <http://www.reo8.moe.go.th/index.php/>, 2558.
สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กันยายน 2558.
- สุกัญญา มีกำลัง. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารราชการไทย หน่วยที่ 9-15 เรื่อง แนวคิด
ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารราชการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2553.
- สุพรรณ ยามาตะ. “ทรัพยากรการบริหารกับประสิทธิผลของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน

- จังหวัดชลบุรี”. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2556.
- สุภาพ สุทธิรักษ์. (2551). การพัฒนาธุรกิจชุมชนสู่ความเข้มแข็ง กรณีดอกไม้ประดิษฐ์ จากใบยางพารา.
- เสกมนต์ สัมมาเพชร. ทรัพยากรการบริหารกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทัศนสถาน บำบัดพิเศษกลาง กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2559.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. ปัจจัยเป็นตัวกำหนดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน, 2552: 2.
- สำราญ บุญชิต. “ทรัพยากรการบริหารที่สอดคล้องกับประสิทธิผลของความต้องการของประชาชน ที่เรียกว่า 11 M ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2552.
- สุธิญา พรหมมาก. (2554). เรื่องภาวะผู้นำกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา ด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสนชัย จังหวัดพัทลุง.
- เอกวินิต พรหมรักษา. (2555). ทฤษฎีองค์การและการจัดการเชิงกลยุทธ์ขั้นสูง. ค้นจาก <http://www.http://promrucsa-dba04.blogspot.com/2012/10/pdca.html>
- Cronbach, L. J. Coefficient alpha and the internal structure of tests. Psychometrika, 1951.
- Davis, Ralph C. The Fundamental of Top Management. New York: Harper & Row, 1951.
- Georgopoulos and Tannenbaum. “The Study of Organization Effectiveness”. American Sociological Review 22(8) (1957): 534-540.
- Hammer, Michael and Champ, James. Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution. New York: A Division of Harper Collins Publishers, 1993.
- Jerry W. Gilley and Steven A. England. Principles of Human Resource Development. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company, Inc., 1989.
- Joseph L. Massie and John Douglas. Managing: A Contemporary Introduction. 3rd ed. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, Inc., 1981.
- Jamel. Gibson. Organization: Behavior structure process, International edition. 10th ed. U.S.A:McGraw hill Inc., 2000.
- Krejci, R.V. and Morgan D.W. “Determining Sample Size for Research Activities”. Education and Psychological Measurement. 30: (1970): 607-610.

- Lawrence, P.R. and Jay W. Lorsch. Organization and Environment: Managing Differentiation and Integration. Boston: Harvard University, Graduate School of Business Administration. Division of Research, 1967.
- Robbin, S.P. Organizational behavior. 11th ed. Upper Saddle River, N.J.: Pearson Education Inc., 2005.
- Schermerhorn, J.R., J.G. Hunt and R.N. Osborn. Organizational Behavior. 7th ed. New York: John Wiley & Sons Inc., 2000.
- Steers. Managing Effective Organizations: An Introduction. California: Goodyear Publishing Company Inc., 1985.
- Yamane, Taro. Statistics: An Introduction to Analysis. 3rd ed. New York: Harper & Row, 1967.