

ชื่อเรื่อง	รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2		
ผู้วิจัย	ปัญญา ศิลรัตน์	ปริญญา ปร.ค.	(ยุทธศาสตร์การพัฒนามิติภาค)
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุณี สาริตานันต์	ประธานกรรมการ	
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ สิงห์เลิศ	กรรมการ	

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2556

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2) เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3. เพื่อทดลองใช้ และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 วิธีดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ประชากร คือ พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 178 คน โดยคำนวณตามสัดส่วนหน่วยตัวอย่างแบ่งเป็น สำนักงานกลุ่มเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ฝ่ายธุรกิจขนาดกลางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ฝ่ายกลั่นกรองสินเชื่อธุรกิจภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 สำนักงานเขตร้อยเอ็ด สำนักงานธุรกิจร้อยเอ็ด ศูนย์ประเมินราคาสินทรัพย์ร้อยเอ็ด ศูนย์ปฏิบัติการนิติกรรมสัญญาร้อยเอ็ด และ 22 สาขา สร้างแบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลกระทำโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานได้แก่ การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง โดยใช้โปรแกรมลิสเรล (LISREL) และสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) ระยะที่ 2 สร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย นำรูปแบบการพัฒนาไปวิพากษ์โดยผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ และผู้เกี่ยวข้องกับพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำนวน 20 คน ใช้การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Groups) ร่วมกันวิพากษ์รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ให้สมบูรณ์ขึ้น ระยะที่ 3 ประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ไปทดลองใช้กับพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในส่วนสาขาเขตสโกลด์ัส

ร้อยเอ็ด สาขาบึงพลาญชัย สาขาลาดหลุมไทรก สำนักงานธุรกิจร้อยเอ็ด ศูนย์ประเมินหลักทรัพย์ ร้อยเอ็ด ศูนย์นิติกรรมสัญญาจำนวนร้อยเอ็ด จำนวน 53 คน โดยเปรียบเทียบคะแนนที่ได้ก่อนการ ทดลองและหลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ MANOVA (Repeated Measure)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 โดยเรียงลำดับค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล จากมากไปหาน้อย คือ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน (0.61) การรับรู้บทบาท (0.54) การทำงาน เป็นทีม (0.47) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (0.17) ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการพัฒนา ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง โดยใช้โปรแกรมลิสเรล (LISREL) และสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation)

2. ผลการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ประกอบด้วยกิจกรรมในการพัฒนา ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย 6 กิจกรรมคือ

2.1 ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานได้กำหนดกิจกรรม 3 กิจกรรม Pretest และกิจกรรมที่ 1 โครงการส่งเสริมคุณธรรมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งประกอบด้วย 4 หลักสูตรในการอบรม กิจกรรมที่ 2 โครงการฝึกอบรมและทัศนศึกษาดูงาน กิจกรรมที่ 3 โครงการให้ทุนการศึกษาแก่บุตร พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย

2.2 ด้านการรับรู้บทบาท ได้กำหนดกิจกรรมขึ้น 1 กิจกรรม คือ กิจกรรม ประชุมสัมมนาบทบาทหน้าที่

2.3 ด้านการทำงานเป็นทีมได้กำหนดกิจกรรมขึ้น 1 กิจกรรมคือ “สร้างสาย สัมพันธ์ สร้างสรรค์ทีมงาน คู่ความพึงพอใจสูงสุด” ซึ่งประกอบด้วย 10 หลักสูตรในการอบรม

2.4 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้กำหนดกิจกรรมขึ้น 1 กิจกรรมคือ “โครงการอบรมการทำงานเชิงรุกยุคใหม่เพื่อสร้างความพึงพอใจ” ซึ่งประกอบด้วย 12 หลักสูตร

3. ผลการประเมินรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ซึ่งได้ทำการทดลองกับพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำนวน 53 คน โดยเปรียบเทียบคะแนนก่อนและหลังทดลองแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยคะแนนรวมหลังทดลองสูงกว่าคะแนนรวมก่อนทดลอง ซึ่งหมายความว่า ผลการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ที่เป็นกลุ่มทดลอง มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่ารูปแบบ การพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ไปทดลองใช้แล้ว ทำให้มีผลการพัฒนาดีขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

TITLE : A Model for Developing the Operational Effectiveness of the Personnel of Krung Thai Bank Public Co., Limited in the Northeastern Area 2.

AUTHOR : Panya Silarat **DEGREE :** Ph.D. (Regional Development Strategies)

ADVISORS : Asst. Prof. Dr. Sunee Sathitanant Chairman
Asst. Prof. Dr. Rungson Singhalert Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2013

ABSTRACT

The objectives of the research were to : 1. explore causal factors affecting personnel's work performance effectiveness at Krung Thai Bank Public Co., Limited's offices in Northeastern Area 2, 2. construct a model for developing their work performance effectiveness at its offices in its authorized area, and 3. try out and evaluate the model as such. The method of conducting the research was divided into three phases. The first phase was to search for factors affecting their work performance effectiveness at its offices. The population employed for undertaking the research comprised two sampling groups with 178 office staffs stationing at its offices. The number of the sampling groups was based on the ratio of the sampling units, which comprised seven different affiliated entities and 22 branches. The questionnaire was constructed to collect data from the sampling groups. The data were then analyzed by making use of the computer software package. The statistical tools used for testing hypotheses comprised analyses of structural equation-LISREL and Pearson's correlation. The second phase was to construct the model for developing their work performance effectiveness, taking the developing one to be discussed by experts and intellectuals and its twenty staffs by using the focus group, and eventually commenting on the required model as the complete one. In the third phase was to evaluate the target model and try it out with 53 personnel of KTB Co. Ltd at such different branches and affiliated entities as Tesco Lotus, Bung Palanchai, Talat Hai Sok, Roi Et Business Centre, Roi Et Security Assessment Centre, and Roi Et Mortgage Legality Contract Centre, by comparing scores of

the pre-test and post-test of the model. The garnered data were processed with the statistical tool – MANOVA (Repeated Measure)

The research findings were found as follows:

1. Factors affecting personnel's work performance effectiveness of Personnel of Krung Thai Bank Public Co., Limited in Northeastern Area 2 were rated in descending order of influential correlation: morale and motivation for work performance (0.61), role acknowledgement (0.54), team work (0.47), and satisfaction with their work performance (0.17), of which the mentioned factors had profound impacts on their work performance with the statistical significance at .05, following the hypothesis testing with the analyses of structural equation by making use the program dubbed 'LISREL, and Pearson's correlation.

2. The results of constructing a model for developing their work performance effectiveness at its offices in its authorized area brought about six activities to have been held for their work performance effectiveness.

2.1 Three activities with four training courses for boosting morale and motivation related to their work performance included: 1) pretest, including virtue and life promotion projects in its authorized area, 2) training course and field study trip project, and 3) awarding scholarships to office staffs' children.

2.2 One activity for realizing their role acknowledgement was that of the seminar on their roles and duties.

2.3 One activity with ten training courses for enhancing team work efficiencies was cementing relationship, forming working teams leading to the greatest satisfaction.

2.4 One activity with twelve training courses for satisfaction with their work performance was the positive work in the new age to create satisfaction.

3. The assessment result of the model for developing their work performance effectiveness arising from the try-out with 53 office staffs by comparing the scores of the pre-test and post-test showed the significant difference at .05. With the total post-test score higher than that of the pre-test, it signified that results of developing experiment groups' work performance effectiveness proved better with the statistically significant difference. As a

consequence, it was concluded that the model mentioned above constructed and tried it out by the author brought about better results of development.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY