

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา ดำเนินการวิจัยโดยใช้วิธีการวิจัยในเชิงปริมาณ การวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงทดลอง โดยมีรายละเอียดการดำเนินการวิจัย ดังนี้

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2
2. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2
3. เพื่อทดลองใช้ และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

#### สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยการรับรู้บทบาท ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ปัจจัยบรรยากาศขององค์กรในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2
2. หลังจากทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นดีกว่าก่อนการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

ระยะที่ 1 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทยประชากร กลุ่มตัวอย่างและตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ระยะที่ 1

## 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

### 1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.1.1 ประชากร ได้แก่ ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 จำนวน 320 คน

1.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ที่ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 จำนวน 178 คน ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโรยามาเน่ ( Taro Yamane. 1967 : 158 )

### 1.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1.2.1 ตัวแปรอิสระ เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งมีผลต่อการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 คือ ปัจจัยการรับรู้บทบาท ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ปัจจัยบรรยากาศขององค์กร

1.2.2 ตัวแปรคั่นกลาง ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงเหตุและผล คือปัจจัยบรรยากาศขององค์กร

1.2.3 ตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลลัพธ์ คือ สะดวก ความรวดเร็ว และถูกต้อง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นตามแนวทางของวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ของนักศึกษา ซึ่งแบบสอบถามได้แบ่งออกตามตัวแปรต่าง ๆ คือ ปัจจัยการรับรู้บทบาท ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ปัจจัยบรรยากาศขององค์กร

3. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Method) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติวิเคราะห์ เพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัย ใช้การวิเคราะห์อิทธิพลเส้นทาง (Path Analysis) หรือสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM) โดยใช้โปรแกรม LISREL (Jorskog, Karl G&Sorbon. 1998 : 70) และสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlatio) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยโดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Level of Significant.05)

ระยะที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2

1. กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำนวน 5 คน ลูกค้า จำนวน 10 คน นักวิชาการ จำนวน 5 คน รวม 20 คน ใช้เลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2. เครื่องมือในการวิจัย การวิจัยในระยะที่ 2 เป็นการสร้างรูปแบบการพัฒนา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย โดยการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อให้พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำนวน 5 คน ลูกค้า จำนวน 10 คน นักวิชาการ จำนวน 5 คน ร่วมกระบวนการระดมสมอง (Brain Storming) ของกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 20 คน เพื่อวิพากษ์ให้ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในระยะที่ 2 นี้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก แบบรวบรวมการวิจารณ์และข้อเสนอแนะ โดยการจดบันทึกลงในแบบวิจารณ์และข้อเสนอแนะ และการทำบันทึกภาพ ทุกเนื้อหา และทำการสังเคราะห์ข้อมูลจากการวิจารณ์และข้อเสนอแนะจากการถอดข้อความ เพื่อนำมาเทียบเคียงกับบริบทของการวิจัย และการปรับปรุงรูปแบบตามการวิจารณ์และข้อเสนอแนะ

3. นำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ได้จากการ และประชุมปฏิบัติการ (Workshop) ที่ได้ปรับปรุงแล้ว ปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการแต่งตั้งอีกครั้ง และพัฒนาปรับปรุงรูปแบบตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญให้สมบูรณ์ก่อนที่จะนำไปทดลองใช้ในการศึกษาระยะที่ 3 ต่อไป

ระยะที่ 3 การประเมินผลของรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2

1. กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ พนักงาน บมจ.กรุงไทย สาขาเทศบาลโกโกล์สร์ร้อยเอ็ด สาขา บึงพลาญชัย สาขาลาดหลาย ไสกรก สำนักงานธุรกิจร้อยเอ็ด ศูนย์ประเมินหลักทรัพย์ร้อยเอ็ด ศูนย์นิติกรรมสัญญาจ้างของร้อยเอ็ด การวิจัยในระยะนี้ เป็นขั้นตอนการทดลองการใช้รูปแบบการพัฒนา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2

2. ตัวแปรที่ใช้ทดลอง

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย

2.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง และตัวแปรอิสระในการวิจัยระยะที่ 1 ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยการรับรู้บทบาท ปัจจัยการทำงานเป็นทีม และปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 แบบวัดก่อนการทดลองและหลังทดลอง ได้แก่ แบบสอบถาม

3.2 แบบวัดตัวแปรอิสระในระยะที่ 1 ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. วิธีการดำเนินการ การดำเนินการในขั้นตอนนี้ ใช้วิธีการวิจัยแบบกึ่งการทดลอง

(Quasi Experimental Design) โดยมีแบบแผนการวิจัยแบบ One-Group Pretest-Posttest Design โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

4.1 ทำการเก็บข้อมูลก่อนทดลองกับกลุ่มทดลอง เป็น Pretest

4.2 ดำเนินการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน บมจ.

ธนาคารกรุงไทย

4.3 ทำการเก็บข้อมูลหลังทดลองกับกลุ่มทดลอง เป็น Posttest

4.4 นำผลที่ได้จากการทดลองมาวิเคราะห์ข้อมูลแล้วสรุปผลการดำเนินการ

5. การประเมินผลรูปแบบ การวิจัยในระยะที่ 3 ซึ่งเป็นการนำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย มาปรับปรุงแล้วมาทดลองใช้กับกลุ่มทดลองเป็นเวลา 3 เดือน จากนั้นนำผลการทดลองที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยระยะที่ 3 โดยเปรียบเทียบข้อมูลก่อน และหลังทดลองด้วย MANOVA (Repeated Measure)

## สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2

คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพนักงานบมจ.กรุงไทย จากจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 178 คน พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง โดยมีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80 และเป็นเพศชายจำนวน 84 คนคิดเป็นร้อยละ 47.20 ส่วนใหญ่มีอายุ 45 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 อันดับ ที่ 2 อายุ 25 ปีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 อันดับที่ 3 อายุ 40 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ส่วนสถานภาพ สมรส จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 77.5 จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 84.30 ปริญญาโท จำนวน 28 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.7 รายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 40,001-50,000 บาท จำนวน 42 คนคิดเป็น ร้อยละ 23.50 รายได้ ต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท จำนวน 40 คนคิดเป็น ร้อยละ 22.50 รายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 30,001- 40,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็น ร้อยละ 18.50 รายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็น ร้อยละ 18.50 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 11-20 ปี มีจำนวน 76 คน คิดเป็น ร้อยละ 42.50 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่ำกว่า 10 ปี มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 ระยะเวลาที่ ปฏิบัติงานตั้งแต่ 21-30 ปี มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 และตำแหน่งเจ้าหน้าที่ มีจำนวน 76

คนคิดเป็น ร้อยละ 42.70 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโส มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 39.30 หัวหน้าส่วน มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00

## 2. ผลการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงาน บมจ.

### ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2

2.1 ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเสนอแนะที่ได้จากการถอดข้อความในการศึกษาวิจัยในระยะที่ 1 นำมา สร้างเป็นร่างในรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 โดยใช้ ชุดกิจกรรมที่มีต่อการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย เป็นเครื่องมือที่สร้างขึ้นเพื่อพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ประกอบด้วยแผนการจัดกิจกรรม 6 กิจกรรมที่ใช้วิธีการต่าง ๆ ได้แก่ เทคนิค การอภิปรายกลุ่ม และปฏิบัติจริง มาบูรณาการกับการจัดกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย การดำเนินการประกอบด้วย กิจกรรมโครงการส่งเสริมคุณธรรมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ซึ่งประกอบด้วย 4 หลักสูตร ประชุมสัมมนาบทบาทหน้าที่ หลักสูตรอบรม “สร้างสายสัมพันธ์ สร้างสรรค์ทีมงาน สู่วางความพึงพอใจสูงสุด” หลักสูตรอบรม “การทำงานเชิงรุกยุคใหม่เพื่อสร้างความพึงพอใจ โครงการฝึกอบรมและทัศนศึกษาดูงาน โครงการให้ทุนการศึกษาแก่นบุตรพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย

2.2 ผู้วิจัยได้จัดการประชุมปฏิบัติการ (Workshop) โดยการนำร่างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น มานำเสนอที่ประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยเน้นกับกลุ่มที่มีส่วนเกี่ยวข้องและผู้เชี่ยวชาญ เป็นกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย ลูกค้าบมจ.ธนาคารกรุงไทย นักวิชาการ และผู้เกี่ยวข้องในการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย โดยใช้เวลาในการประชุมเชิงปฏิบัติการ 1 วันในการประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมกันวิพากษ์รูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และนำเสนอข้อวิพากษ์และข้อเสนอแนะในการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ของกลุ่มตัวเองมาสรุปและอภิปรายผลทั้งหมดในที่ประชุมใหญ่เพื่อร่วมกันวิพากษ์ (Brain Storming) และนำผลการเสนอแนะมาปรับปรุงเป็นรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ให้สมบูรณ์ขึ้น ซึ่งพบว่า ได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงาน

บมจ. ธนาคารกรุงไทย ที่ผู้วิจัยได้ทำการเสนอไว้ ดังนี้คือ ประกอบด้วย โครงการส่งเสริมคุณธรรม และพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ซึ่งประกอบด้วย 4 หลักสูตร ประชุมสัมมนาบทบาทหน้าที่ หลักสูตรอบรม “สร้างสายสัมพันธ์ สร้างสรรค์ทีมงาน คู่ความพึงพอใจสูงสุด” หลักสูตรอบรม “การทำงานเชิงรุกยุคใหม่เพื่อสร้างความพึงพอใจ โครงการฝึกอบรมและทัศนศึกษาดูงาน โครงการให้ทุนการศึกษาแก่นุตรพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยโดยผู้วิจัย มีจำนวน 6 กิจกรรม และผลจากการประชุมปฏิบัติการเพื่อพิจารณารูปแบบการ โครงการส่งเสริมคุณธรรมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ซึ่งประกอบด้วย 4 หลักสูตร ประชุมสัมมนาบทบาทหน้าที่ หลักสูตรอบรม “สร้างสายสัมพันธ์ สร้างสรรค์ทีมงาน คู่ความพึงพอใจสูงสุด” หลักสูตรอบรม “การทำงานเชิงรุกยุคใหม่เพื่อสร้างความพึงพอใจ โครงการฝึกอบรมและทัศนศึกษาดูงาน โครงการให้ทุนการศึกษาแก่นุตรพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย

2.3 ผู้วิจัยได้นำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ที่ได้จากการประชุมปฏิบัติการ (Workshop) ที่ได้ปรับปรุงแล้ว ปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการแต่งตั้งอีกครั้ง และพัฒนาปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญให้สมบูรณ์ก่อนที่จะนำไปทดลองใช้ในการวิจัยระยะที่ 3 โดยใช้ผลการพิจารณาจากค่าเฉลี่ยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้ให้คะแนนโดยวิธี Rating Scale 5 อันดับและคัดเลือกกิจกรรมที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51-5 เป็นกิจกรรมที่ได้รับการคัดเลือก ซึ่ง จำนวน 6 กิจกรรม ดังนี้

- 2.3.1 โครงการส่งเสริมคุณธรรมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2
- 2.3.2 ประชุมสัมมนาบทบาทหน้าที่
- 2.3.3 หลักสูตรอบรม “สร้างสายสัมพันธ์ สร้างสรรค์ทีมงาน คู่ความพึงพอใจสูงสุด”
- 2.3.4 หลักสูตรอบรม “การทำงานเชิงรุกยุคใหม่เพื่อสร้างความพึงพอใจ
- 2.3.5 โครงการฝึกอบรมและทัศนศึกษาดูงาน
- 2.3.6 โครงการให้ทุนการศึกษาแก่นุตรพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย

### 3. ผลการประเมินรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงาน บมจ.

ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2

การวิเคราะห์ค่าสถิติ Repeated Measure MANOVA การเปรียบเทียบโดยการทดสอบ Multivariate จากการพิจารณาก่อนและหลังการดำเนินงานตามรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 โดยใช้การวัดด้วยวิธี Pillai's Trace, Wilks's Lambda, Hotelling's Trace และ Roy's Largest Root พบว่า มีค่า Significant ที่ระดับ .000 แสดงว่าคะแนนการทดสอบก่อนและหลังการดำเนินงานตามรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าคะแนนหลังการดำเนินงานสูงกว่าก่อนการดำเนินงาน ซึ่งสรุปตามสมมติฐานได้ว่าการจัดรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ดีขึ้นหลังจากได้ดำเนินงานตามรูปแบบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และผู้วิจัยได้ทำการทดสอบแบบ Univariate Tests เพื่อเปรียบเทียบแต่ละตัวแปรพบว่า โครงการส่งเสริมคุณธรรมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ซึ่งประกอบด้วย 4 หลักสูตร ประชุมสัมมนาบทบาทหน้าที่ หลักสูตรอบรม "สร้างสายสัมพันธ์สร้างสรรค์ทีมงาน ผู้ความพึงพอใจสูงสุด" หลักสูตรอบรม "การทำงานเชิงรุกยุคใหม่เพื่อสร้างความพึงพอใจ โครงการฝึกอบรมและทัศนศึกษาดูงาน โครงการให้ทุนการศึกษาแก่นุรตพนักงาน มีค่า Significant ที่ระดับ .05

#### อภิปรายผล

##### 1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงาน บมจ.

ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 เพื่อให้ได้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ซึ่งจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า ปัจจัยการรับรู้บทบาท ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยการทำงาน

เป็นทีม ปัจจัยบรรยากาศขององค์การในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2

โดยแสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่แสดงอิทธิพลส่งผลโดยตรงและทางอ้อม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง ด้วยโปรแกรม LISREL เพื่ออธิบายอิทธิพลเส้นทาง (Path Analysis) โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าตัวแปรที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 อยู่ 4 ตัวแปร ได้แก่ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน การรับรู้บทบาท การทำงานเป็นทีม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงว่าตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระทุกตัว มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย คือ การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง Determination  $R^2 = 0.936$  และผู้วิจัยได้นำปัจจัยทั้ง 4 มาอภิปรายผล ดังนี้

#### 4.1 ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า แนวคิดคิงส์เบอร์รี่ (Kingsbury. 1957 : 78) กล่าวว่า ขวัญและกำลังใจจึงเปรียบเสมือนกำลังใจภายในขององค์การ ที่ส่งเสริมจิตใจเร้าใจลูกจ้างให้มีกำลังใจ ให้มีความเต็มใจที่จะร่วมมือประสานงานอย่างดี ขวัญและกำลังใจหรือทัศนคติของลูกจ้างนี้ นับว่ามีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์การมากกว่าเครื่องใช้หรือเทคนิคต่าง ๆ ขวัญและกำลังใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและสุขภาพชีวิตของผู้ทำงานตามที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจดีจะก่อให้เกิดผลดีต่อผู้ปฏิบัติงานในองค์การของตนมีขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับใด ขวัญและกำลังใจที่ดีของพนักงานเห็นได้จาก ความกระตือรือร้นในการทำงาน การปฏิบัติตามระเบียบด้วยความเต็มใจ และพร้อมที่จะร่วมมือกับผู้อื่นปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ขวัญและกำลังใจดีเห็นได้จากการทำงานแบบสิ้นหวัง การไม่เชื่อฟังผู้บังคับบัญชา ความไม่ชอบงาน เพื่อนร่วมงานเป็นต้น (กมล ชูทรัพย์, 2516 : 510) เช่นเดียวกันกับ ฟลิปโป (Flippo. 1971 : 364) กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ เงินเดือน ความมั่นคง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้รับการยกย่องในผลงาน ความยุติธรรม ความสามารถของผู้บังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้า ความพอใจในเพื่อนร่วมงาน สวัสดิการต่าง ๆ สำหรับพนักงาน การมีโอกาสมประกอบกิจกรรมที่มีคุณภาพ ส่วน จินตนา รุจิพุฒิ (2543 : บทคัดย่อ) การศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาระดับขวัญกำลังใจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ พบว่า ระดับขวัญกำลังใจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ที่เกิดจากปัจจัยผลตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับกลาง จากการจัดอันดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับขวัญกำลังใจของพนักงาน จากความสำคัญน้อยไปหามากได้

ลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านผลตอบแทน ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน สำหรับการเปรียบเทียบขวัญกำลังใจของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่าขวัญกำลังใจของพนักงานจากปัจจัยด้านผลตอบแทนและด้านผู้บังคับบัญชา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อสถานภาพส่วนบุคคลด้านรายได้มีความแตกต่างกัน ส่วนขวัญและกำลังใจในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อสถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศ ภูมิภาคการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน และรายได้มีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ แสงเดือน โยธานารถ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาขวัญกำลังใจของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตจังหวัดสระบุรี พบว่า ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตจังหวัดสระบุรีและเปรียบเทียบระดับขวัญกำลังใจในการ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันและเปรียบเทียบระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตจังหวัดสระบุรี ที่มีปัจจัยด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และเพื่อทดสอบสมมติฐานดังนี้ 1. พนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตจังหวัดสระบุรี มีขวัญกำลังใจอยู่ในระดับปานกลาง 2. พนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตจังหวัดสระบุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 3. พนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตจังหวัดสระบุรีที่มีปัจจัยด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผู้วิจัยพบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานของพนักงานบมจ. ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลอยู่ที่ 0.61 ทั้งนี้เพราะการขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญ

หลังจากการทดลองรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงานบมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานเพิ่มจาก 1.97 เป็น 3.71

#### 4.2 การรับรู้บทบาท

จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า ตามแนวคิดสุพัตรา สุภาพ (2538 : บทคัดย่อ) ให้ความหมายของบทบาทไว้ว่า เป็นการปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพ (ตำแหน่ง) ดังนั้นบทบาทจึงเป็นรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับตำแหน่งที่ได้รับตามโครงสร้างทางสังคม โดยรูปแบบของพฤติกรรมดังกล่าวจะถูกกำหนดโดยความคาดหวังของกลุ่มบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับตำแหน่งนั้น ส่วนเคทและคาน (Katz & Kahn, 1978 : 43) การแสดงบทบาทขึ้นอยู่กับความคาดหวังของคนในสังคมด้วย ดังนั้น บทบาทของบุคคลจึงได้รับการคาดหวังจากสมาชิกคนอื่น ๆ ในสังคม และบุคคลก็คาดหวังถึงบทบาทของ คนอื่นเช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตามการคาดหวังในบทบาทของบุคคลจะมีความแตกต่างกัน ด้วยบุคคลมีความคิดและความต้องการที่แตกต่างกัน

ดังนั้น รูปแบบพฤติกรรมของบุคคลในการแสดงบทบาทสามารถจำแนกเป็น 2 บทบาท คือ บทบาทที่เกิดขึ้นจากตำแหน่งที่ได้รับและบทบาทที่ถูกคาดหวังให้แสดงออกจากสมาชิกในสังคม คล้ายกับวีรต ปานศิลา (2542 : บทคัดย่อ) ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาการรับรู้บทบาทของ พนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยประเมินว่า พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทยมีการรับรู้บทบาทของตนเองได้ อย่างชัดเจนหรือไม่ และด้วยพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย เป็นอาชีพที่ถูกคาดหวังในการแสดงออกถึงบทบาทต่าง ๆ ดังนั้น พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทยเกิดความรู้สึกรู้สึกขัดแย้งหรือไม่ ที่จะแสดงบทบาทนั้น จึงจำแนกการรับรู้บทบาทเป็น 2 ด้าน คือ 1) ด้านความขัดแย้งในบทบาท 2) ด้านความคลุมเครือในบทบาท ซึ่งนุชนาถ ธาดุดทอง (2539 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักวิชาการ พบว่า นักวิชาการที่มีความขัดแย้งในบทบาทต่ำ มีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่านักวิชาการที่มีความขัดแย้งในบทบาทสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนักวิชาการที่มีความคลุมเครือในบทบาทต่ำมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่านักวิชาการที่มีความคลุมเครือในบทบาทสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับ ยศวรรณ พิพัฒน์ศิริผล (2547 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยระดับบุคคล ผลการศึกษาพบว่าการรับรู้บทบาทเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานสอดคล้องกับการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่บุคลากรทางการศึกษา พบว่า ความขัดแย้งในบทบาทเป็นตัวแปรทำนายความพึงพอใจ ด้านการสูญเสียสัมพันธภาพส่วนบุคคล และด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของงานและความเหนื่อยหน่าย (Burnout)

ผู้วิจัยพบว่า การรับรู้บทบาทในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลอยู่ที่ 0.54 ทั้งนี้เพราะการรับรู้บทบาทในการปฏิบัติงานเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญ

หลังจากการทดลองรูปแบบการประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงาน บมจ.

ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ด้านการรับรู้บทบาท เพิ่มจาก 2.74 เป็น 3.46

### 4.3 การทำงานเป็นทีม

จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า การทำงานเป็นทีมตามแนวคิดของกรอส และ แบลร์ (Gross & Blair. 1995 : 4-5) เห็นว่า สมาชิกในทีม ที่มีประสิทธิภาพควรเป็นผู้มีความสามารถทางด้านพฤติกรรมเป็นพื้นฐานและมองความสามารถที่มีประสิทธิภาพของบุคคลว่า เป็นความสัมพันธ์กับการมุ่งความสำเร็จ การควบคุมตนเองหรือ ความเป็นผู้มีวุฒิภาวะและความก้าวหน้าของบุคคล อย่างไรก็ตาม ไรท์ ดี โรบบินส์ (Robbins. 2001 : 264 – 265) เห็นว่า ทีมที่มี

ประสิทธิภาพนั้น ความสามารถของสมาชิกในทีมต้องมีทักษะที่แตกต่างกัน และผสมผสานกันได้อย่างลงตัว โดยทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานเป็นทีม 3 ด้าน คือ ทักษะทางวิชาชีพ ทักษะการแก้ปัญหา และทักษะการฟัง การให้ข้อมูลย้อนกลับ การแก้ปัญหา ความขัดแย้งและการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล วูดล็อก (Woodlock, 1989 : 8) ได้กล่าวถึงลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพว่าสมาชิกในทีมประกอบด้วยองค์ประกอบดังนี้ 1) ความสมดุลในบทบาท 2) วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและมีเป้าหมายร่วมกัน 3) การเปิดเผยและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา 4) การสนับสนุนและไว้วางใจ 5) ความร่วมมือและความขัดแย้ง 6) วิธีการปฏิบัติงานที่คล่องตัว 7) ภาวะผู้นำ 8) การทบทวนการทำงานของทีมอย่างสม่ำเสมอ 9) การพัฒนาบุคคล 10) สัมพันธ์ระหว่างในทีมดี 11) การติดต่อสื่อสารที่ดี (พยอม วงศ์สารศรี, 2542 : 277) การทำงานเป็นทีมเป็นแนวทางการปฏิบัติที่ได้รับความสนใจนำมาใช้อย่างแพร่หลาย ทั้งในองค์กรภาครัฐและเอกชน เนื่องจากงานส่วนใหญ่ในองค์กรไม่สามารถสำเร็จได้ด้วยบุคคลเพียงคนเดียว ต้องอาศัยความร่วมมือและการมีสัมพันธ์ที่ดีของผู้ปฏิบัติงานในทีม (พนิดา รัตนไพโรจน์, 2542 : 27) ซึ่งการร่วมมือของทุกคนที่อยู่ในทีมงานนั้นเป็นกุญแจสำคัญของความสำเร็จที่เกิดขึ้น

ผู้วิจัยพบว่า การทำงานเป็นทีมในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลอยู่ที่ 0.47 ทั้งนี้เพราะการขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญ

หลังจากการทดลองรูปแบบการประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ด้านการทำงานเป็นทีม เพิ่มขึ้นจาก 2.03 เป็น 3.85

#### 4.4 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามการศึกษาและวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน วรรณภรณ์ เต็มประยูร (2544 : 15) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลโดยทั่วไป ได้แก่ ความก้าวหน้า ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ได้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน ตลอดจนสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงาน จากผลการวิจัยข้างต้นจะเห็นว่า ปัจจัยที่ได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมต่าง ๆ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับ สมชาย ชัยยุทธ (2536 : 80) ได้ทำการวิจัย “ความพึงพอใจของพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่” จำนวน 108 คน จาก 6 บริษัท ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจสูงในปัจจุบันที่เกี่ยวกับ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้า ส่วนลักษณะงานที่ทำ ความภาคภูมิใจใน

องค์กร ความยุติธรรม ความมั่นคงในอาชีพ รายได้สวัสดิการมีระดับความพึงพอใจปานกลาง สำหรับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและโอกาสก้าวหน้า ความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ส่วน พัทธินยา อ้วนสะอาด (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาในเขตจังหวัดเชียงราย และจังหวัดพะเยาพบว่า การได้รับการยอมรับในที่ทำงาน ลักษณะงานที่ทำให้ ความรับผิดชอบโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายและการบริหาร ความมั่นคงของงาน การปกครองบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือสภาพแวดล้อมในการทำงาน และเงินเดือน และ รมย์ชลี สุวรรณชัยรัศย์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปางผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษา รายละเอียดเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามเพศพบว่า เพศหญิงมีแนวโน้มความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าเพศชาย ส่วนอายุในการทำงานพบว่า พนักงานที่มีอายุในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด และ พนักงานที่มีอายุงาน 5 – 10 ปี มีความพึงพอใจต่ำที่สุด

ผู้วิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลอยู่ที่ 0.17 ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญ

หลังจากการทดลองรูปแบบการประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพิ่มจาก 2.13 เป็น 3.43

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานด้าน อายุ สถานสมรส ตำแหน่ง และ ประสบการณ์การปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2

1.2 ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาการสร้างขวัญและกำลังใจ ในด้านการให้ความช่วยเหลือดูแลสวัสดิการและการบริการในด้านต่าง ๆ การเลื่อนขั้นเงินเดือน โบนัส ประจำปี ด้วยความยุติธรรม เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีขวัญที่ดีในการปฏิบัติงาน เพราะขวัญและกำลังใจใน

การปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2

1.3 การรับรู้บทบาท เป็นตัวแปรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานดั่งนั้นองค์กรควรมีการอธิบายชี้แจงเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของพนักงานในแต่ละตำแหน่งและมีการระบุเป็นลายลักษณ์อักษร และกำหนดให้พนักงานมีการเรียนรู้บทบาทหน้าที่ทุกส่วนงานเพื่อสามารถแสดงบทบาทหน้าที่ที่เหมาะสมตามสถานภาพหรือตำแหน่งที่ได้รับ และสามารถปรับตัวรับสถานภาพเมื่อตำแหน่งเปลี่ยนบทบาทก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน

1.4 การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในองค์กรสมาชิกในทีมต้องมีองค์ประกอบดังนี้ 1) ความสมดุลในบทบาท 2) วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและมีเป้าหมายร่วมกัน 3) การเปิดเผยและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา 4) การสนับสนุนและไว้วางใจ 5) ความร่วมมือและความขัดแย้ง 6) วิธีการปฏิบัติงานที่คล่องตัว 7) ภาวะผู้นำ 8) การทบทวนการทำงานของทีมนอย่างสม่ำเสมอ 9) การพัฒนาบุคคล 10) สัมพันธระหว่างในทีมดี 11) การติดต่อสื่อสารที่ดี

1.5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน โดยทั่วไปได้แก่ ความก้าวหน้า ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน ตลอดจนสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงาน

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับแนวปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาลของผู้บริหาร และพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย

2.2 ควรมีการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญและกำลังใจกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานกับกลุ่มประชากรอื่น

2.3 ควรศึกษายุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติด้าน โครงสร้างพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย