

ชื่อเรื่อง รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารพาณิชย์

ผู้วิจัย นางเพ็ญจันทร์ ประจันตะเสน ปริญาญา ปร.ค. (ยุทธศาสตร์การพัฒนา
ภูมิภาค)

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
รองศาสตราจารย์ ดร.สมเจตน์ ภูศรี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2555

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ 2) เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ 3) เพื่อทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น วิธีดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 3 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยการสร้างแบบจำลองผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ที่มีประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรผลลัพธ์ มีปัจจัยเชิงสาเหตุ 5 ปัจจัย คือ ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้บทบาท และ บรรยากาศของหน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย จำนวน 240 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และมีค่าความเชื่อมั่น 0.80

ระยะที่ 2 การสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยผู้วิจัยนำผลการวิจัยที่ได้จากการวิจัยระยะที่ 1 ไปสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจำนวน 30 คน มาร่วมกันวิพากษ์ และนำผลการเสนอแนะมาปรับปรุงและประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ระยะที่ 3 การทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เป็นเวลา 3 เดือน กับกลุ่มทดลองคือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาร้อยเอ็ด และสาขาดอนนทวาริบาล ร้อยเอ็ด จำนวน 16 คน

ผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้

1. แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีผล โดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ 4 ตัวแปร ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม การรับรู้บทบาท และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
2. รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ประกอบด้วยกิจกรรมการพัฒนา 10 กิจกรรม ได้แก่ การประเมินความฉลาดทางอารมณ์ กิจกรรมระดมสมองต้นไม้แห่งความคิด การทำงานร่วมกันเป็นทีม เรียนรู้การพัฒนาบุคคลและทีมงาน บทบาทและหน้าที่ การแสดงบทบาทสมมติ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การแสดงพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กิจกรรมที่เลี้ยง และกิจกรรม 5 ส.
3. พนักงานธนาคารกสิกรไทยหลังการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านการบริการ และด้านสนับสนุน เพิ่มขึ้นจากก่อนการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Title : The Development Model of Work Performance Efficiency of Commercial Bank Officers

Author : Penchan Prachantasean **Degree :** Ph.D.(Regional Development Strategies)

Advisors : Asst. Prof. Dr. Rungsan Singhalert **Chairman**
Assoc. Prof. Dr. Somjet Poo Sri **Committee**

Rajabhat Maha Sarakham University, 2012

Abstract

This research aimed to (1) study factors affecting work performance efficiency of commercial bank officers, (2) formulate a development model of work performance efficiency of commercial bank officers, and (3) implement and evaluate the developed model of work performance efficiency. The research procedures were divided into 3 stages.

In the first stage, it was a quantitative research. The researcher investigated factors which directly and indirectly affected work performance efficiency of commercial bank officers by formulating a model of work performance as an outcome variable. Five causal factors used for the study were emotional intelligence, work as a team, organizational citizenship behavior, in-role behavior, and organizational climate. Two hundred and forty commercial bank officers in Thailand were selected and participated in the study and the required data were collected using the questionnaire with a reliability of .80.

In the second stage, the researcher constructed the development model of work performance efficiency of the commercial bank officers by using the study result from the first stage. Forty involved persons were participated in the workshop to co-operatively criticized and evaluated the model of work performance efficiency.

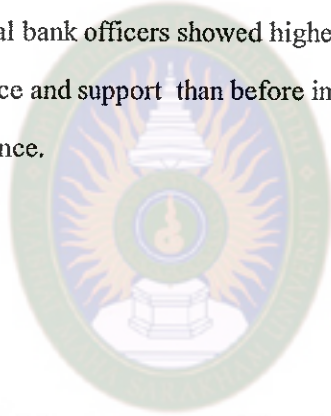
In the third stage, the researcher implemented the model. After three months of implementation, the model was evaluated by 16 officers of KBank, Roi-Et and Tewaphiban Road Branch.

The major findings revealed the followings:

1.The developed causal factors showed harmony with the empirical data. Four causal factors with direct effects on work performance efficiency of the commercial bank officers were found including emotional intelligence, work as a team, in-role behavior, and organizational citizenship behavior.

2.The development model of work performance efficiency consisted of 10 activities: emotional intelligence assessment, brainstorming, team working, life position, role and duty, role playing, organization citizenship, organization citizenship behavior, mentor's activity, and 5S activities.

3.The commercial bank officers showed higher work performance efficiency as a whole and in 2 aspects: service and support than before implementation of the model at the .05 level of statistical significance.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY