

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	จ
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ค
สารบัญตาราง	ด
สารบัญภาพ	ค
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
คำถามการวิจัย	6
วัตถุประสงค์การวิจัย	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานการวิจัย	8
ขอบเขตการวิจัย	9
นิยามศัพท์เฉพาะ	11
ประโยชน์ที่ได้รับ	13
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
บริบทของธนาคารพาณิชย์	16
ประวัติความเป็นมาของธนาคาร	16
ความหมายของธนาคารพาณิชย์	19
หน้าที่และบทบาทของธนาคารพาณิชย์	20
การพิจารณาความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์	22
ระบบธนาคารพาณิชย์	23

หัวข้อ	หน้า
ข้อดีและข้อจำกัดของธนาคารรูปแบบต่างๆ	24
การสร้างและการทำลายเงินฝากของธนาคารพาณิชย์	28
บมจ.ธนาคารกสิกรไทย (มหาชน)	28
ประวัติความเป็นมา	28
ภารกิจ	29
คุณค่าที่ธนาคารมุ่งหวัง	29
พนักงานและเครือข่ายบริการ	29
ปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ...	31
ความสามารถในการทำงานเป็นทีม	32
ความฉลาดทางอารมณ์	37
บรรยากาศของหน่วยงาน	46
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	53
การรับรู้บทบาท	57
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์	61
ความหมาย	61
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	62
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่	66
การวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่	68
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่	68
การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์	69
ความหมายของการฝึกอบรม	71
วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	71
ประโยชน์ของการฝึกอบรม	72
ขอบเขตในการฝึกอบรม	73
แรงจูงใจในการฝึกอบรม	74

หัวข้อ	หน้า
การเรียนรู้กับการฝึกอบรม	74
ประเภทของการฝึกอบรม	76
เทคนิคการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร	78
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	83
การวิจัยระยะที่ 1	84
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	84
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	86
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	86
การเก็บรวบรวมข้อมูล	93
การวิเคราะห์ข้อมูล	93
การวิจัยระยะที่ 2	94
กลุ่มเป้าหมาย	94
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	96
การวิเคราะห์ข้อมูลและสร้างรูปแบบการพัฒนา	97
การวิจัยระยะที่ 3	99
กลุ่มเป้าหมาย	99
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	99
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	100
วิธีดำเนินการวิจัย	100
ประเมินผลการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร	
พาณิชย์	101
กระบวนการวิจัยเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	
ธนาคารพาณิชย์	101

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	103
การวิจัยระยะที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบจำลองประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ที่มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นตัวแปร ผลลัพธ์	104
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติพื้นฐาน และผลการตรวจสอบข้อ ตกลงเบื้องต้น	106
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	106
ผลการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น	107
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบจำลองประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มี ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรผลลัพธ์ และผลการทดสอบ สมมติฐานข้อที่ 1	110
การวิจัยระยะที่ 2 ผลการสร้างแบบจำลองรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติ งานของพนักงานธนาคารพาณิชย์	113
การยกร่างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ในเบื้องต้น	114
รูปแบบการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (ปัจจัยที่ 1)	114
รูปแบบการพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีม (ปัจจัยที่ 2)	119
รูปแบบการพัฒนาความสามารถในการรับรู้บทบาท (ปัจจัยที่ 3)	128
รูปแบบการพัฒนาความสามารถในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ปัจจัยที่ 4)	134
การนำเสนอรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ในเบื้องต้น	139
การวิจัยระยะที่ 3 ทดลองใช้และประเมินผลการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์	150
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	155
วัตถุประสงค์การวิจัย	155
สมมติฐานการวิจัย	155

หัวเรื่อง	หน้า
วิธีดำเนินการวิจัย	157
สรุปผลการวิจัย	159
อภิปรายผล	160
ข้อเสนอแนะ	171
บรรณานุกรม	173
ภาคผนวก	185
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิร่วมวิพากษ์รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเบื้องต้น	186
ภาคผนวก ข หนังสือขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ และ หนังสือขออนุญาตต่างๆ....	190
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	197
ภาคผนวก ง แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์	213
ภาคผนวก จ ผลวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	219
ภาคผนวก ฉ ผลการทดสอบเกี่ยวกับลักษณะความสัมพันธ์ของตัวแปร	232
ภาคผนวก ช รูปภาพกิจกรรม	236
ประวัติผู้วิจัย	248

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	แสดงมาตรการฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน ณ วิกฤติเศรษฐกิจ 18
2	แสดงรายชื่อสถาบันการเงินที่ดำเนินงานตามปกติ 19
3	แสดงเงินฝากแยกตามประเภทผู้ฝากและบัญชีเงินฝาก ยอดคงค้าง ณ สิ้นปี พ.ศ. 2542 - พ.ศ.2547 21
4	ข้อดีและข้อจำกัดของระบบธนาคารเดี่ยว 24
5	ข้อดีและข้อจำกัดของระบบธนาคารสาขา 25
6	ข้อดีและข้อจำกัดของระบบธนาคารลูกโซ่และกลุ่มธนาคาร 26
7	สถิติจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่และสาขาในประเทศ 30
8	มิติประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 65
9	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาธุรกิจลูกค้าบุคคลและ เครือข่ายบริการ 4 แยกตามเขตบริการและการขาย 85
10	แสดงคุณลักษณะของกลุ่มผู้เกี่ยวข้องในการวิจัยระยะที่ 2 96
11	แสดงกลุ่มเป้าหมายในการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ตามการวิจัยระยะที่ 3 99
12	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 106
13	ค่าสถิติและค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Std. Error) ของความแปร และความ โด่ง ของตัวแปร 108
14	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของตัวแปร 109
15	ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบจำลองสมมติฐานของการวิจัย 112
16	อิทธิพลระหว่างตัวแปรเชิงสาเหตุและตัวแปรผล 112
17	ความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับกิจกรรมและเนื้อหาในการพัฒนา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ 143
18	พนักงานที่เข้ารับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ 151

ตารางที่

หน้า

- 19 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ ของ
พนักงานธนาคารกสิกรไทย ก่อนและหลังการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงาน..... 153



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 แสดงความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารพาณิชย์	8
2 ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้นกับผลผลิตของพนักงานที่เพิ่มสูงขึ้น	70
3 แสดงขั้นตอนการวิจัยทั้ง 3 ระยะ	102
4 แบบจำลองประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานเป็นตัวแปรผลลัพธ์	111
5 แบบจำลองประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มี ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ตรวจสอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์	111
6 รูปแบบการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานธนาคารพาณิชย์เบื้องต้น	115
7 รูปแบบการพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เบื้องต้น	120
8 หัวใจการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ	122
9 การปรึกษาหารือที่มีประสิทธิภาพ	123
10 การทำงาน VS การทำงานเน้นคน	124
11 รูปแบบพฤติกรรมบุคคลเพื่อความเข้าใจในการทำงานร่วมกัน	124
12 รูปปริศนา	127
13 รูปแบบการพัฒนาความสามารถในการรับรู้บทบาทของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เบื้องต้น	129
14 รูปแบบการพัฒนาความสามารถในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคาร พาณิชย์เบื้องต้น	135

ภาพประกอบที่	หน้า
15 รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ได้ จากการประชุมเชิงปฏิบัติการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	145
16 การศึกษารูปแบบพัฒนาการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์	154



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 แสดงรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิร่วมวิพากษ์รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเบื้องต้น	187
2 คำอำนาจจำแนก (คำสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความสอดคล้อง ภายใน (คำสัมประสิทธิ์แอลฟา) ด้านคุณภาพเครื่องมือวัดประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานพฤติกรรมตามบทบาทและหน้าที่ (ด้านบริการและสนับสนุน)	220
3 คำอำนาจจำแนก (คำสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความสอดคล้องภายใน (คำสัมประสิทธิ์แอลฟา) ด้านคุณภาพเครื่องมือวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	222
4 คำอำนาจจำแนก (คำสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความสอดคล้องภายใน (คำสัมประสิทธิ์แอลฟา) ด้านคุณภาพเครื่องมือวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบรรยากาศของหน่วยงาน	224
5 คำอำนาจจำแนก (คำสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความสอดคล้องภายใน (คำสัมประสิทธิ์แอลฟา) ด้านคุณภาพเครื่องมือวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการทำงานเป็นทีม	226
6 คำอำนาจจำแนก (คำสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความสอดคล้องภายใน (คำสัมประสิทธิ์แอลฟา) ด้านคุณภาพเครื่องมือวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานความคิดเห็นต่อตนเองและผู้อื่น (ความฉลาดทางอารมณ์)	228
7 คำอำนาจจำแนก (คำสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) ค่าความสอดคล้องภายใน (คำสัมประสิทธิ์แอลฟา) ด้านคุณภาพเครื่องมือวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการรับรู้บทบาท	230

สารบัญญากาศผนวก

ภาพภาคผนวกที่	หน้า
1 ตัวแปรเชิงสาเหตุ : ความสามารถในการทำงานเป็นทีม.....	233
2 ตัวแปรเชิงสาเหตุ : ความฉลาดทางอารมณ์.....	233
3 ตัวแปรเชิงสาเหตุ : การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	234
4 ตัวแปรเชิงสาเหตุ : การรับรู้บทบาท.....	234
5 ตัวแปรคั่นกลาง : บรรยากาศของหน่วยงาน.....	235
6 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	235
7 การวิพากษ์รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร พาณิชย์ (ประธาน ลูกค้าและนักวิชาการ).....	237
8 การวิพากษ์รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร พาณิชย์ (กลุ่มลูกค้าและนักวิชาการ).....	238
9 การวิพากษ์รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร พาณิชย์ (คณะผู้จัดการ และพนักงานธนาคารกสิกรไทย).....	239
10 การวิพากษ์รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร พาณิชย์ (การระดมสมอง และการประชุมกลุ่มย่อย).....	240
11 การอบรมพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้บทบาท (วิทยากรบรรยาย)	241
12 การอบรมพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้บทบาท (บรรยากาศการอบรม)	242
13 การอบรมพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้บทบาท (การพัฒนาความสามารถในการ ทำงานเป็นทีม)	243
14 การอบรมพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้บทบาท (การพัฒนาการรับรู้บทบาท	244

ภาพประกอบที่

หน้า

15	การอบรมพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้บทบาท (การแสดงบทบาท สมมติ).....	245
16	การอบรมพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้บทบาท (กิจกรรมที่เลี้ยง).....	246
17	การอบรมพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้บทบาท (ภาพกลุ่มทดลอง).....	247



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY