

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ง
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	ฅ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภาพ	ฐ
สารบัญภาพภาคผนวก	ฑ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
คำถามการวิจัย	8
วัตถุประสงค์การวิจัย	8
สมมติฐานการวิจัย	9
ขอบเขตการวิจัย	9
นิยามศัพท์เฉพาะ	11
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	12
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผล	14
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ	18
ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย	21
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย	40
กรอบแนวคิดในการวิจัย	49

หัวข้อ	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	52
การวิจัยระยะที่ 1	53
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	53
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	56
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	56
การเก็บรวบรวมข้อมูล	65
การวิเคราะห์ข้อมูล	66
การวิจัยระยะที่ 2	66
กลุ่มเป้าหมาย	66
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	68
การวิเคราะห์ข้อมูลและสร้างรูปแบบการพัฒนา	68
การวิจัยระยะที่ 3	70
กลุ่มทดลอง	70
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	70
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	70
วิธีดำเนินการ	71
ประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย	71
กระบวนการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย	72
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	74
ระยะที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย	74
ระยะที่ 2 ผลการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2	87

<p>ระยะที่ 3 ผลการวิเคราะห์การทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติ งานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตภาคตะวันออกเฉียง เหนือ 2</p>	106
<p>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</p>	113
<p> วัตถุประสงค์การวิจัย</p>	113
<p> สมมติฐานการวิจัย</p>	113
<p> วิธีการดำเนินการวิจัย</p>	113
<p> สรุปผลการวิจัย</p>	116
<p> อภิปรายผล</p>	119
<p> ข้อเสนอแนะ</p>	124
<p>บรรณานุกรม</p>	126
<p>ภาคผนวก</p>	137
<p> ภาคผนวก ก หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล และหนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ.....</p>	
<p> ตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามเพื่อการวิจัย</p>	138
<p> ภาคผนวก ข แบบสอบถาม</p>	144
<p> ภาคผนวก ค ค่าสถิติที่ได้จากการประมวลผล</p>	154
<p> ภาคผนวก ง ภาพกิจกรรม</p>	167
<p>ประวัติผู้วิจัย</p>	173

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงมาตรการฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน ณ วิฤติเศรษฐกิจ	41
2 แสดงรายชื่อสถาบันการเงินที่ดำเนินงานตามปกติ	42
3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างบมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงาน ฝ่าย ศูนย์ และสาขา	54
4 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)	65
5 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปในด้านเพศ ของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2	75
6 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปด้านอายุ ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานบมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 (ต่อ)	75
7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปด้านสถานภาพ ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานบมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 (ต่อ)	76
8 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไประดับการศึกษา ของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 (ต่อ)	77
9 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มรายได้ต่อเดือนของตัวอย่าง พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 (ต่อ)	77
10 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไป ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 (ต่อ)	78
11 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไป ในตำแหน่งงาน ของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 (ต่อ)	78
12 ข้อมูลเบื้องต้นแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติความเบ้ (Skewness) และค่าความโค้ง (Kurtosis) ของตัวแปรอิสระ	81
13 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย	81
14 คำนีความสอดคล้อง กลมกลืนของตัวแบบสมมติฐานตั้งต้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์	83
15 แสดงค่าสถิติที่ต่าง ๆ ในการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลอิสระ ตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของตัวแปรที่ส่งผลต่อความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	85

16 แสดงอิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) อิทธิพลรวม (TE) และ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) ของตัวแปรเชิงสาเหตุ
ที่ส่งผลกระทบต่อตัวแปรตามในแบบจำลองที่ปรับปรุงใหม่ 85

17 ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ต่อกิจกรรมและเนื้อหาในรูปแบบการพัฒนา
ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ 2 105

18 ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยเปรียบเทียบกับก่อน
ทดลองและหลังทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ
พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 108

19 เปรียบเทียบคะแนนตัวแปรก่อนและหลังการดำเนินการตามรูปแบบการพัฒนา
ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ 2 แบบ Multivariate Tests 109

20 เปรียบเทียบคะแนนตัวแปรก่อนและหลังการดำเนินการตามรูปแบบการพัฒนา
ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ 2 แบบ Univariate Tests 110

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 เปรียบเทียบทฤษฎีต่าง ๆ ในกลุ่มทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจเกี่ยวกับ ความต้องการของมนุษย์	26
2 แสดงโครงสร้างองค์กร บมจ.ธนาคารกรุงไทย	47
3 แสดงความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลของประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย	50
4 กรอบแนวคิดในการวิจัยในระยะที่ 3	51
5 ขั้นตอนการวิจัย 3 ระยะ	54
6 แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย (ก่อนปรับ)	73
7 แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย (หลังปรับ)	84
8 กระบวนการดำเนินการวิจัยรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2	112

สารบัญสภาพภาคผนวก

ภาพภาคผนวกที่	หน้า
1 การประชุมวิพากษ์การพัฒนารูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ณ ห้องประชุมชั้น 4 ธนาคารกรุงไทย สาขาร้อยเอ็ด	168
2 การอบรมส่งเสริมคุณธรรมและพัฒนาศักยภาพในการทำงานอย่างมีความสุข	169
3 การประชุมสัมมนาบทบาทหน้าที่	170
4 คู่มือที่ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาบัว	170
5 กิจกรรมการอบรม การฝึกอบรมหลักสูตรการทำงานเป็นทีม (TEAM WORK) โดย “สร้างสายสัมพันธ์ สร้างสรรค์ทีมงาน สู่ความพึงพอใจสูงสุด”	171
6 กิจกรรมการอบรม การฝึกอบรมหลักสูตรสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดย “การทำงานเชิงรุกยุคใหม่เพื่อสร้างความพึงพอใจ”	172