

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง เรื่องรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบการวิจัยออกเป็น 3 ระยะและนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

ระยะที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย

ระยะที่ 2 ผลการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย

ระยะที่ 3 ผลการทดลองและประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย

ระยะที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในระยะที่ 1 ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาหาปัจจัยที่มีผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย โดยตั้งสมมุติฐานว่า ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์การในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำนวน 178 คน ที่สังกัดสำนักงานเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ผลการวิจัยในระยะที่ 1 สามารถสรุปได้ดังนี้

1. คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 178 คน ใน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคุณลักษณะทั่วไปดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปในด้านเพศ ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานบมจ.
ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2

ข้อมูลลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	84	47.20
หญิง	94	52.80
โดยรวม	178	100

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานหญิง โดยมีจำนวน 94 คนคิดเป็น ร้อยละ 52.80 และเป็นพนักงานชายเป็นจำนวน 84 คนคิดเป็นร้อยละ 47.20

ตารางที่ 6 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปด้านอายุ ของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน บมจ.
ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ 24 ปี	6	3.4
25	13	7.3
27	11	6.2
28	4	2.2
29	8	4.5
30	4	2.2
31	6	3.4
32	5	2.8
33	5	2.8
35	7	3.9
38	3	1.7
39	4	2.2
40	12	6.7

ข้อมูลลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ 41 ปี	8	4.5
42	7	3.9
43	3	1.7
45	24	13.5
48	4	2.2
49	4	2.2
50	5	2.8
51	8	4.5
52	5	2.8
53	9	5.1
55	8	4.5
โดยรวม	178	100

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 45 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 อันดับที่ 2 อายุ 25 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 อันดับ สุดท้ายอายุ 40 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.67

ตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปด้านสถานภาพ ของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน บมจ.

ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2

ข้อมูลลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. สถานภาพ		
โสด	40	22.5
สมรส	138	77.5
โดยรวม	178	100

จากตารางที่ 7 พบว่า มีสถานภาพโสด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 สถานภาพสมรส 138 คน คิดเป็นร้อยละ 77.5

ตารางที่ 8 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไประดับการศึกษา ของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2

ข้อมูลลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-
ปริญญาตรี	150	84.30
ปริญญาโท	28	15.70
ปริญญาเอก	-	-
โดยรวม	178	100

จากตารางที่ 8 พบว่า มีระดับปริญญาตรี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 84.30 ปริญญาโท จำนวน 28 คนคิดเป็น ร้อยละ 15.70

ตารางที่ 9 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มรายได้ต่อเดือนของตัวอย่างพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2

ข้อมูลลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้ต่อเดือน		
10,000-15,000 บาท	11	6.20
15,001-20,000 บาท	33	18.50
20,001-30,000 บาท	19	10.70
30,001-40,000 บาท	33	18.50
40,001-50,000 บาท	42	23.60
มากกว่า50,000 บาท	40	22.50
โดยรวม	178	100

จากตารางที่ 9 พบว่า รายได้ต่อเดือน ตั้งแต่40,001-50,000 บาท จำนวน 42 คนคิดเป็น ร้อยละ 23.50 รายได้ต่อเดือน 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

ตารางที่ 10 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไป ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ของกลุ่มตัวอย่าง
พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2

ข้อมูลลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน.....ปี		
ต่ำกว่า 10 ปี	62	34.8
ตั้งแต่ 11-20 ปี	76	42.50
ตั้งแต่ 21- 30 ปี	40	22.50
โดยรวม	178	100

จากตารางที่ 10 พบว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 11-20 ปี มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่ำกว่า 10 ปี มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 21-30 ปี มีจำนวน 40 คนคิดเป็นร้อยละ 22.50

ตารางที่ 11 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไป ในตำแหน่งงาน ของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน
บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2

ข้อมูลลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
7. ตำแหน่งงาน.....		
เจ้าหน้าที่	76	42.70
เจ้าหน้าที่อาวุโส	70	39.30
หัวหน้าส่วน	32	18.00
รองผู้จัดการ	-	-
ผู้จัดการ	-	-
สูงกว่าผู้จัดการ	-	-
โดยรวม	178	100

จากตารางที่ 11 พบว่า ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ มีจำนวน 76 คนคิดเป็น ร้อยละ 42.70 ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่อาวุโส มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 39.30 หัวหน้าส่วน มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ
18.00

2. การตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นเพื่อนำไปสู่การทดสอบสมมุติฐานในการตรวจสอบตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างโดยใช้โปรแกรม LISREL

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง ด้วยโปรแกรม Lisrel for windows (Joreskog, Karl G. & Sorbom. 1989 : 70) เพื่ออธิบายอิทธิพลเส้นทาง (Path Analysis) หรือปัจจัยเชิงสาเหตุสมการเชิงเส้นอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ของตัวแปรต้น ตัวแปรคั่นกลางที่ส่งผลทั้งโดยตรงและโดยอ้อมต่อตัวแปรตาม โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (Level of Significance .05) โดยการเริ่มจากการกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบจำลองสมมุติฐานการวิจัย การกำหนดข้อมูลจำเพาะตามรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของแบบจำลองสมมุติฐานการวิจัย การตรวจสอบคุณสมบัติของข้อมูลตามข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติ การตรวจสอบเงื่อนไขที่กำหนดของการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง และในการตรวจสอบความตรงของแบบจำลองสมมุติฐานการวิจัย รวมถึงการปรับแบบจำลองและทดสอบความตรงตามข้อกำหนด จนแบบจำลองสมมุติฐานการวิจัยมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์แล้วสรุปแปรความหมายผลการวิเคราะห์ โดยการจำแนกค่าอิทธิพลเชิงสาเหตุออกเป็นอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลโดยรวมของตัวแปร ตามรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทยและผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์แทนตัวแปรและค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

2.1 สัญลักษณ์ใช้แทนตัวแปร

2.1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

Role แทน การรับรู้บทบาท

Satisfaction แทน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Morale แทน ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

Team Work แทน การปฏิบัติงานเป็นทีม

2.1.2 ตัวแปรคั่นกลาง

Climate แทน บรรยากาศขององค์กร

2.1.3 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

Quickly and Correct แทน ความรวดเร็วและถูกต้อง

2.2 สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

SKEWNESS แทน ค่าความเบ้ (Skewness)

KURTOSIS	แทน	ค่าความโด่ง (Kurtosis)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product moment correlation coefficient)
R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณยกกำลังสอง (Square multiple correlation) หรือสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Coefficient of Determination)
χ^2	แทน	ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square)
df	แทน	องศาอิสระ (Degree of Freedom)
GFI	แทน	ดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (Goodness of Fit Index)
AGFI	แทน	ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index)
RMSEA	แทน	ค่าประมาณความคลาดเคลื่อนของรากกำลังสองเฉลี่ย (Root Mean Square Error of Approximation)
RMR	แทน	ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษเหลือ (Root Mean Square Residual)
CN	แทน	ค่าขนาดตัวอย่างวิกฤต (Critical N)
DE	แทน	อิทธิพลทางตรง (Direct Effects)
IE	แทน	อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effects)
TE	แทน	อิทธิพลรวม (Total Effects)

ข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้โปรแกรม LISREL คือ ลักษณะการกระจายของข้อมูลต้องกระจายแบบโค้งปกติ ทุกตัวแปรจะต้องได้ค่า ความเบ้ (Skewness) และความโด่ง (Kurtosis) ไม่เกิน ± 1 ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ทำการตรวจสอบค่าความเบ้ และค่าความโด่ง ดังแสดงในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ข้อมูลเบื้องต้นแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ของตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าความเบ้ (Skewness)	ค่าความโด่ง (Kurtosis)
1.การรับรู้บทบาท	1.94	0.30	0.65	0.68
2.ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	1.65	0.21	0.39	-0.17
3.ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	1.72	0.30	0.14	-0.31
4.การทำงานเป็นทีม	1.94	0.36	0.39	0.62
5.บรรยากาศขององค์กร	2.19	0.57	0.53	0.56
6. ความรวดเร็วและถูกต้อง	1.85	0.31	-0.03	-0.47

จากตารางที่ 12 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรทั้ง 5 ตัวแปรโดยนำข้อมูลดังกล่าวมาทดสอบคุณลักษณะของข้อมูลว่ามีการกระจายเป็น โคนึงปกติหรือไม่โดยทดสอบค่าสถิติความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ของตัวแปร ที่ใช้ในการวิจัย พบว่า ค่าความเบ้และความโด่ง ของตัวแปรทั้งหมดมีค่าความเบ้ไม่เกิน 1 (ค่าสูงสุดที่ได้เท่ากับ 0.65) และมีค่าความโด่งไม่เกิน -1 (ค่าสูงสุดที่ได้เท่ากับ 0.68) ซึ่งถือว่าเป็นค่าที่อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงถือว่าข้อมูลดังกล่าวมีความเหมาะสมที่จะทำการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างต่อไป

ตารางที่ 13 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย

	QUICKLY AND CORRECT	ROLE	SATISFACTION	MORALE	TEAM WORK	CLIMATE
QUICKLY AND CORRECT	1.00					
ROLE	.843*	1.00				

	QUICKLY AND CORRECT	ROLE	SATISFACTION	MORALE	TEAM WORK	CLIMATE
SATISFACTION	.785*	.828*	1.00			
MORALE	.790*	.779*	.720*	1.00		
TEAM WORK	.759*	.715*	.830*	.773*	1.00	
CLIMATE	.713*	.664*	.737*	.713*	.812*	1.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

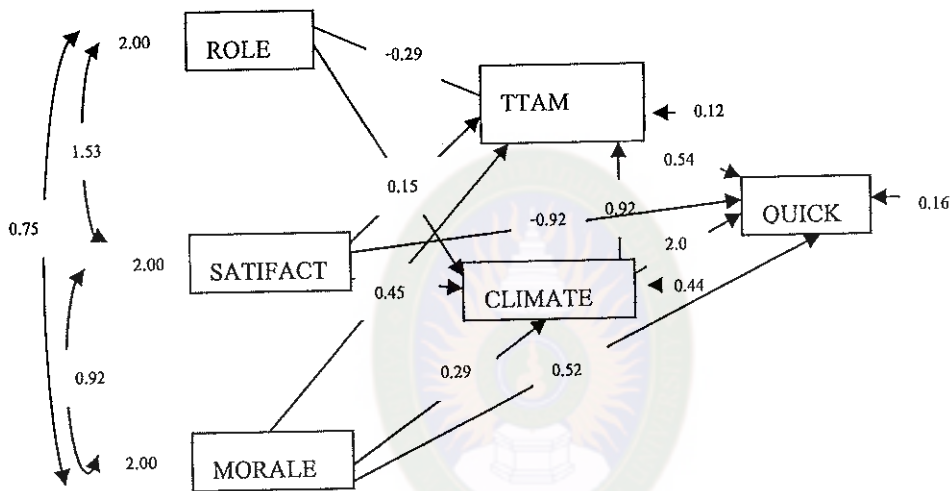
จากตารางที่ 13 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระที่เป็นตัวแปรพยากรณ์ด้วยกันทั้ง 5 ตัวแปร ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .664 ถึง .843 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันที่มีค่าสูงสุดคือ การทำงานเป็นทีม (TEAM WORK) รองลงมาการรับรู้บทบาท (ROLE) ซึ่งมีคะแนนเท่ากับ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน (MORALE)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระที่เป็นตัวแปรพยากรณ์ด้วยกันทั้ง 5 ตัวกับตัวแปรตาม ซึ่งเป็นตัวแปรเกณฑ์พบว่ามีค่าตั้งแต่ .664 ถึง .843 และตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามมากที่สุด ได้แก่ การทำงานเป็นทีม (TEAM WORK) รองลงมาการรับรู้บทบาท (ROLE) ซึ่งมีคะแนนเท่ากับ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน (MORALE) ส่วนตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามน้อยที่สุดคือ บรรยากาศขององค์กร (CLIMATE)

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 จากการตรวจสอบความตรงของแบบจำลองสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรที่ส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 จากการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้ค่าสถิติ χ^2 ไค-สแควร์ (Chi-Square) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน GFI (Goodness of Fit Index) ค่าดัชนีวัด

ระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index) ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (RMR) ค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ RMSEA (Root Mean Square of Error Approximation) เป็นดัชนีวัดระดับความกลมกลืน ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมลิสเรล ผู้วิจัยได้เสนอค่าสถิติจากการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ปรากฏดังแผนภาพที่ 6



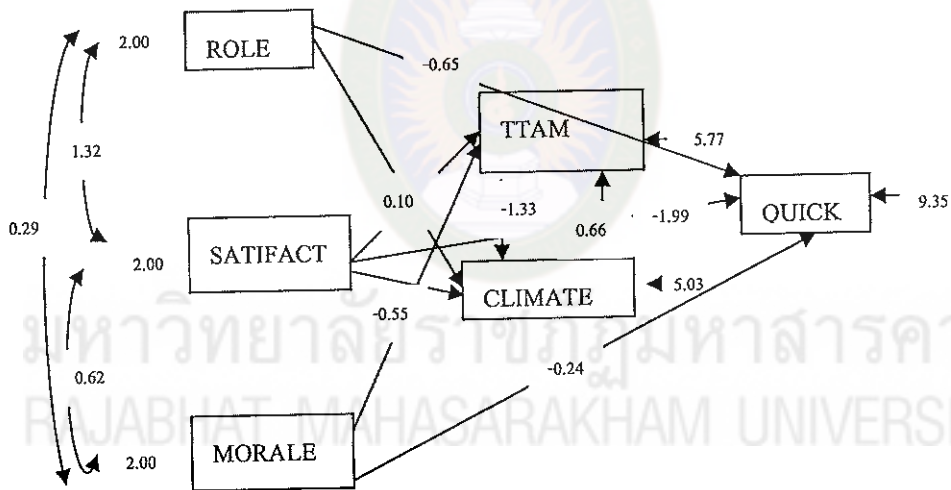
แผนภาพที่ 6 แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย (ก่อนปรับ)

ตารางที่ 14 ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบสมมติฐานตั้งต้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ค่าดัชนี	เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณา	ค่าสถิติในตัวแบบตั้งต้น	ผลการพิจารณา
χ^2	Chi-Square / df = < 3	$\chi^2 = 8.71, df = 2.22$ (p-value = 0.03)	ไม่ผ่านเกณฑ์
GFI	≥ 0.90	0.91	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	≤ 0.05	0.08	ไม่ผ่านเกณฑ์
RMR	≤ 0.05	0.01	ผ่านเกณฑ์

หมายเหตุ	χ^2	แทน	ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square)
	df	แทน	องศาอิสระ (Degree of Freedom)
	GFI	แทน	ดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง
	RMSEA	แทน	ค่าประมาณความคลาดเคลื่อนของรากกำลังสองเฉลี่ย
	RMR	แทน	ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษเหลือ

จากตารางที่ 14 พบว่าแบบจำลองตั้งต้นไม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงได้ปรับปรุงแบบจำลองใหม่โดย การเพิ่มเส้นอิทธิพลทางตรงจากขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานและบรรยากาศขององค์กรไปยังความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง การปรับปรุงแบบจำลองใหม่ผู้วิจัยได้พิจารณาจากดัชนีการปรับปรุงแบบจำลอง (Modification Incidicies) ประกอบกับการพิจารณาเชิงทฤษฎี ผลการปรับปรุงปรากฏดังแผนภาพที่ 7



แผนภาพที่ 7 แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย (หลังปรับ)

ตารางที่ 15 ค่าสถิติต่าง ๆ ในการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลอิสระตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

ค่าดัชนี	เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณา	ค่าสถิติในตัวแบบสุดท้าย	ผลการพิจารณา
χ^2	Chi-Square /df = < 3	$\chi^2 = 0.045, df=0$ (p-value=0.0)	ผ่านเกณฑ์
GFI	≥ 0.90	1.00	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	≤ 0.05	0.00	ผ่านเกณฑ์
RMR	≤ 0.05	0.00	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 15 จะเห็นได้ว่าแบบจำลองเดิมไม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ส่วนแบบจำลองที่ปรับปรุงใหม่มีค่าเป็นไปเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 4 เกณฑ์ จึงสรุปได้ว่าแบบจำลองที่ปรับปรุงใหม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตารางที่ 16 แสดงอิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) อิทธิพลรวม (TE) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) ของตัวแปรเชิงสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อตัวแปรตามในแบบจำลองที่ปรับปรุงใหม่

ตัวแปรเชิงสาเหตุ	ตัวแปรผลลัพธ์ภายในแบบจำลองที่ปรับปรุงใหม่								
	การทำงานเป็นทีม			บรรยากาศในองค์กร			ความรวดเร็วและถูกต้อง		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
1. การรับรู้บทบาท	-0.29	0.31	0.02	0.15	-	0.15	0.54	0.02	0.56
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	0.18	0.03	0.21	0.45	-	0.45	0.17	0.07	0.24
3. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	0.31	0.36	0.67	0.19	-	0.19	0.61	0.03	0.64

ตัวแปรเชิงสาเหตุ	ตัวแปรผลลัพธ์ภายในแบบจำลองที่ปรับปรุงใหม่								
	การทำงานเป็นทีม			บรรยากาศในองค์กร			ความรวดเร็วและถูกต้อง		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
4. การทำงานเป็นทีม	-	-	-	0.32	0.07	0.39	0.47	-	0.47
5.บรรยากาศขององค์กร	-	-	-	-	-	-	-	0.15	-
6.ความรวดเร็วและถูกต้อง	-	-	-	0.15	-	0.15	-	-	-
R^2	0.88			0.56			0.84		

จากตารางที่ 16 เส้นอิทธิพลที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ปัจจัยการรับรู้บทบาท ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ปัจจัยบรรยากาศขององค์กร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือ 2 โดยมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมดังนี้

1. อิทธิพลทางตรง

1.1 ปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ

0.61

1.2 ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.54

1.3 ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.47 และ

1.4 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ

0.17

2. อิทธิพลทางอ้อม

2.1 ปัจจัยเชิงสาเหตุการรับรู้บทบาทมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ผ่านบรรยากาศในองค์กร 0.15

2.2 ปัจจัยเชิงสาเหตุความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ผ่านบรรยากาศในองค์การ 0.45

2.3 ปัจจัยเชิงสาเหตุขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ผ่านบรรยากาศในองค์การ 0.19

2.4 ปัจจัยเชิงสาเหตุปัจจัยการทำงานเป็นทีม มีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ผ่านบรรยากาศในองค์การ 0.39

3. อิทธิพลโดยรวมของตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือ 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมากที่สุดคือ ปัจจัยขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.64 ปัจจัยการรับรู้บทบาท มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.56 ปัจจัยการทำงานเป็นทีมมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.47 และ ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.24 ตามลำดับในการที่จะทำให้มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 โดยสามารถอธิบายการผันแปรในตัวแปรผลลัพธ์ ได้ร้อยละ 84 ($R^2 = 0.84$)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำปัจจัยเชิงสาเหตุจำนวน 4 ปัจจัยประกอบด้วย ปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน (มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.6) ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท (มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.54) ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม (มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.47) และด้านปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.17) ไปพัฒนารูปแบบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 เนื่องจากมีค่าอิทธิพลทางตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2

ระยะที่ 2 ผลการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2

นำผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ที่ได้ทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยการรับรู้บทบาท ปัจจัยการทำงานเป็นทีม และปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มาจัดทำรูปแบบการพัฒนาแต่ละปัจจัย โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. การยกร่างรูปแบบ การพัฒนารูปแบบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ในเบื้องต้นโดยผู้วิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาคำนิยามศัพท์เฉพาะของทั้ง 4 ปัจจัย (ปัจจัยและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยการรับรู้บทบาท ปัจจัยการทำงานเป็นทีม และปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน) ที่จะนำมาจัดทำรูปแบบการพัฒนาอย่างละเอียดว่าคืออะไร หมายถึงอะไร และศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง จากนั้นผู้วิจัยจึงร่างรูปแบบในการพัฒนาทั้ง 4 ปัจจัย ที่จะทำให้กลุ่ม ได้มีการพัฒนาทั้ง 4 ปัจจัยโดยผู้วิจัยเอง เพื่อเป็นร่างรูปแบบแล้วส่งไปให้ผู้ร่างรูปแบบอ่านล่วงหน้า ก่อนประชุมวิพากษ์รูปแบบประมาณ 2 อาทิตย์

2. การนำเสนอรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 โดยการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับธนาคารกรุงไทย จำนวน 20 คน เพื่อวิพากษ์รูปแบบที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นและนำเสนอแนะในการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Groups) แล้วมาสรุปและอภิปรายผลทั้งหมดในที่ประชุม (Brain Storming)

3. นำผลการเสนอแนะมาปรับปรุงรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ให้สมบูรณ์ขึ้นและการพิจารณาการพัฒนารูปแบบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 โดยผู้เชี่ยวชาญอีกครั้งหนึ่ง เพื่อนำไปทดลองใช้ในระยะเวลาที่ 3 ต่อไป

สำหรับรายละเอียดแต่ละขั้นตอนในการดำเนินงาน มีดังต่อไปนี้

1. การยกร่างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ในเบื้องต้น โดยผู้วิจัย ผู้วิจัยได้นำปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัยที่จะนำมาพัฒนา คือ ปัจจัยขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยการรับรู้บทบาท ปัจจัยการทำงานเป็นทีม และปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มากำหนดรูปแบบการพัฒนาดังนี้

1.1 รูปแบบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในการพัฒนาประสิทธิผลของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 (ปัจจัยที่ 1)

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมากที่สุด คือมีค่าเท่ากับ 0.61 ผู้วิจัยจัดทำรูปแบบการพัฒนาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2

กิจกรรมที่ 1 การอบรมส่งเสริมคุณธรรมและพัฒนาศักยภาพในการทำงานอย่างมีความสุข

โครงการส่งเสริมคุณธรรมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย
ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2

1. หลักการและเหตุผล

การจะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายได้นั้น การทำงานเป็นทีมและมนุษยสัมพันธ์คือ สิ่งจำเป็นสำหรับบุคลากรในองค์กร เพราะการดำเนินการใด ๆ ไม่มีใครสามารถทำได้สำเร็จเพียงคนเดียว และการที่จะทำให้ผู้อื่นยอมรับที่จะให้ความร่วมมือจำเป็นที่จะต้องมีความรู้เทคนิคในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี โดยเฉพาะในหน่วยงานจำเป็นต้องปฏิบัติตนให้ถูกต้องเหมาะสม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง พร้อมกันนั้นผู้ปฏิบัติงานเอง จำเป็นที่จะต้องมีความขยันและกำลังใจในการทำงานสามารถที่จะทำงานด้วยความมุ่งมั่นตามภารกิจ และเป้าหมายของหน่วยงาน ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานมีทั้งมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และกำลังใจในการทำงานดีแล้ว ย่อมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสุข ความมั่นใจสนองภารกิจของหน่วยงานได้อย่างดียิ่ง

ขยันและกำลังใจจึงเปรียบเสมือนกำลังใจภายในองค์กร ที่ส่งเสริมจิตใจเร้าใจลูกจ้างให้มีกำลังใจ ให้มีความเต็มใจที่จะร่วมมือประสานงานอย่างดี ขยันและกำลังใจหรือทัศนคติของพวกลูกจ้างนี้ นับว่ามีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าเครื่องใช้หรือเทคนิคต่าง ๆ ขยันและกำลังใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและสุขภาพชีวิตของผู้ทำงานตามที่กล่าวมา สรุปได้ว่าผู้ปฏิบัติงานมีขยันและกำลังใจดีจะก่อให้เกิดผลดีต่อผู้ปฏิบัติงานในองค์กรของตนมีขยันและกำลังใจอยู่ในระดับใด ขยันและกำลังใจที่ดีของพนักงานเห็นได้จาก ความกระตือรือร้นในการทำงาน การปฏิบัติตามระเบียบด้วยความเต็มใจ และพร้อมที่จะร่วมมือกับผู้อื่นปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ขยันและกำลังใจต่ำเห็นได้จากการทำงานแบบสิ้นหวัง การไม่เชื่อฟังผู้บังคับบัญชา ความไม่ชอบงาน เพื่อนร่วมงาน

ดังนั้นจึงได้จัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมและพัฒนาคุณภาพชีวิตพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูงสุด และทำงานอย่างมีความสุข ส่งเสริมให้พนักงานใช้ชีวิตใน สังคมอย่างมีความสุข เพื่อให้สอดคล้องกับแนวนโยบายและยุทธศาสตร์ของประเทศและกระแสพระราชดำริส ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ จึงขอเสนอ โครงการส่งเสริมคุณธรรมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กร ในรูปแบบกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมและพัฒนาบุคลากร ภายในแนวคิด “ธรรมะอารมณ์ดี”

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อเฉลิมพระเกียรติและเทิดทูนพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถและพระบรมวงศานุวงศ์ทุกพระองค์

2.2 เพื่อส่งเสริมให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ในหลักจิตวิทยาด้านมนุษยสัมพันธ์และการสร้างกำลังใจให้แก่ตนเองและผู้อื่นในการทำงาน

2.3 เพื่อส่งเสริมและพัฒนาให้พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน เกิดทักษะในการทำงานอย่างมีความสุข พัฒนาศักยภาพในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2.4 เพื่อส่งเสริมให้ผู้เข้าอบรมทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีในหน่วยงานและเรียนรู้การสร้างทีมงานและการทำงานเป็นทีม

2.5 เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย

2.6 เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ปฏิบัติธรรม การภาวนาเพื่อความสงบสุขของชีวิต

3. เป้าหมาย

3.1 ด้านปริมาณ

พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 จำนวน 53 คน

3.2 ด้านคุณภาพ

พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน เกิดทักษะในการทำงานอย่างมีความสุข พัฒนาศักยภาพในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

4. ระยะเวลาดำเนินการโครงการ

2 วัน 1 คืน - 21-22 กรกฎาคม 2555

5. สถานที่ฝึกอบรม

วัดป่าศรีรัตน์ บ้านศรีแก้ว ตำบลศรีแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

6. งบประมาณ

6.1 งบประมาณ 7,000 บาท รายละเอียด ดังนี้

6.2 ค่าวัสดุ เครื่องเขียน และอุปกรณ์ 1,000 บาท

6.3 ค่าอาหารว่าง และเครื่องดื่ม 5,000 บาท

6.4 ค่าสมนาคุณวิทยากร 1,000 บาท

7. วิทยากรในการอบรม

7.1 พระครูวิจิตรปัญญาภรณ์ คร.

7.2 พระอุดมเกียรติ วิสุทธาจาโร

8. หลักสูตรการอบรม

มีหลักสูตรการอบรมซึ่งสามารถรองรับความต้องการของหน่วยงาน และพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยได้อย่างเหมาะสม ภายใต้แนวคิด “ธรรมอารมณ์ดี” ประกอบด้วย

หลักสูตร “ธรรมคั่นกลาง” การทำงาน + ความสุข

หลักสูตร “ธรรมอารมณ์ดี ชีวิตสำราญ งานสำเร็จ”

หลักสูตร “ธรรมอารมณ์ดี เสริมสร้างสามัคคีในองค์กร”

หลักสูตร “ฟังพระ ฟังเพลง ฟังตัวเอง ฟังความคิด”

9. รูปแบบการอบรม

9.1 การฟังธรรมอารมณ์ดี

9.2 กระบวนการร่วมคิดร่วมคุย

9.3 การใช้วิธีการคิดแบบสร้างสรรค์อย่างเป็นระบบ (System thinking)

9.4 กระบวนการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมจิตวิทยา

9.5 ฝึกปฏิบัติจริงและกิจกรรมกลุ่มย่อย

10. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย มีขวัญและกำลังใจ ทศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน เกิดทักษะในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข พัฒนาศักยภาพในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

11. การประเมินผล

วิธีวัดและประเมินผล แบบสอบถาม แบบประเมินผล และสังเกตพฤติกรรม

กิจกรรมที่ 2 โครงการฝึกอบรมและทัศนศึกษาดูงาน

1. หลักการและเหตุผล

ในสภาพของสังคมปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว อันเนื่องมาจากกระแสของเศรษฐกิจเทคโนโลยีที่ก้าวล้ำไปอย่างรวดเร็ว การคมนาคมขนส่งที่สะดวกรวดเร็ว และมีหลายช่องทางให้เลือกใช้ ย่อมส่งผลกระทบต่อพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ก่อให้เกิดผลกระทบกับพนักงานส่งผลให้แต่ละครัวเรือนมีรายจ่ายที่มากขึ้นเป็นเงาตามตัว ในขณะที่รายได้ของพนักงานกลับมีแนวโน้มในด้านตรงข้ามกัน ซึ่งจำเป็นที่พนักงานต้องมีการพัฒนาตนเองให้สามารถเตรียมรับกับสภาพทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในการที่จะพัฒนาตนเอง ทั้งในด้านการเพิ่มรายได้แก่กลุ่มสมาชิก การหาช่องทางในการลดรายจ่าย ตลอดจนหาช่องทางเพิ่มโอกาสในการสร้างอาชีพ ตามปัจจัย จึงดำเนินโครงการนี้ขึ้น โดยประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการดำเนินการดังกล่าว เพื่อนำความรู้ที่ได้จากการอบรมและประสบการณ์ที่ได้จากการไปศึกษาดูงานจากสำนักงานธนาคารภูมิภาคอื่น เพื่อนำมาปรับใช้ให้เกิดการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น

2. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 เพื่อให้ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ได้รับความรู้และประสบการณ์จากการศึกษาดูงานและนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับหน่วยงาน เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมให้ความรู้ ความเข้าใจ ในการพัฒนาตนเอง พัฒนาหน่วยงาน

3. เป้าหมาย

- | | |
|---|-------------|
| 3.1 ผู้จัดการสาขา ผู้จัดการศูนย์ประเมินราคาหลักทรัพย์ ผู้จัดการศูนย์นิติกรรมสัญญา | |
| จำนวน 6 คน | |
| 3.2 หัวหน้าส่วน | จำนวน 7 คน |
| 3.3 พนักงานสาขา | จำนวน 30 คน |
| รวมทั้งสิ้น | จำนวน 53 คน |

4. วิธีดำเนินการ

- 4.1 เสนอโครงการให้ผู้บริหารพิจารณา

4.2 ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการอบรมให้ความรู้และสถานที่ที่จะไป
ศึกษาดูงาน

4.3 ดำเนินการอบรมและศึกษาดูงาน

4.4 ประเมินผลผู้เข้าร่วมโครงการ ตลอดจนข้อเสนอแนะ ปัญหาต่างๆ เพื่อนำมา
ปรับปรุง และเป็นข้อมูลในการดำเนินโครงการต่อไป

5. สถานที่ระยะเวลาดำเนินการ

5.1 การฝึกอบรมทางด้านวิชาการ ใช้ห้องประชุม บมจ.ธนาคารกรุงไทย อำเภอเมือง
ร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด วันที่ 1 สิงหาคม 2555

5.2 เดินทางไปทัศนศึกษาดูงานนอกสถานที่ ณ บมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาบัว เลขที่
148 และ 327 ถ.สายน้ำน่าน - พุ่งช้าง ต.บัว อ.บัว จ.น่าน ระหว่างวันที่ 2 - 4 สิงหาคม 2555

6. งบประมาณ

6.1 งบประมาณ 40,000 บาท รายละเอียด ดังนี้

6.2 ค่าวัสดุ เครื่องเขียน และอุปกรณ์ 3,000 บาท

6.3 ค่าป้ายโครงการ 2,000 บาท

6.4 ค่าอาหารว่าง และเครื่องดื่ม 5,000 บาท

6.5 ค่าสมนาคุณวิทยากร 5,000 บาท

6.6 ค่าจ้างเหมารถยนต์โดยสารปรับอากาศ 15,000 บาท

6.7 ค่าเช่าที่พัก 4,000 บาท

6.8 ค่าของสมนาคุณในการดูงาน 3,000 บาท

7. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 การปฏิบัติงานของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทยมีประสิทธิภาพดีขึ้น

7.2 ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานได้รับความรู้เพิ่มเติม สามารถนำมาปรับใช้ในหน่วยงานได้
อย่างเหมาะสม

7.3 ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

7.4 ให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ ในการพัฒนาตนเอง พัฒนาองค์กร

7.5 ให้พนักงานเกิดกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของพนักงานในหน่วยงาน

7.6 ให้พนักงานนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการเรียนรู้ในภูมิภาคอื่นมาปรับ
ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

8. การประเมินผล

วิธีวัดและประเมินผล แบบสอบถาม แบบประเมินผล และสังเกตพฤติกรรม

กิจกรรมที่ 3 โครงการให้ทุนการศึกษาแก่บุตรพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย

1. หลักการและเหตุผล

บมจ.ธนาคารกรุงไทย และสหภาพแรงงานธนาคารกรุงไทย ตระหนักถึงความสำคัญในด้านสวัสดิการของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย และด้านการศึกษาของบุตรพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการพัฒนาเยาวชนของชาติ จึงมีนโยบายที่จะสนับสนุนช่วยเหลือการศึกษาของบุตรพนักงานด้วยการมอบทุนการศึกษาให้แก่บุตรพนักงานที่มีผลการเรียนดี และมีความประพฤติดี จำนวน 2,000 ทุน ทุนละ 2,000 บาท เพื่อแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายด้านการศึกษาให้บุตร-ธิดาพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย มีโอกาสได้รับการศึกษาจนสำเร็จการศึกษา และเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าต่อไปในอนาคต

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อช่วยเหลือ และแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายด้านการศึกษา ของบุตร-ธิดา ของครอบครัวพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีรายได้น้อย – ปานกลาง
2. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุตร-ธิดา ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีผลการเรียนดีได้มีโอกาสศึกษาต่อ
3. เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับครอบครัวพนักงาน บมจ.

ธนาคารกรุงไทย

4. เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของบมจ.ธนาคารกรุงไทย

3. จำนวนทุนและระดับการศึกษาที่ได้รับทุน

ระดับประถมศึกษา (ป.1-ป.6)	ทุนละ	2,000 บาท
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-ม.3)	ทุนละ	2,000 บาท
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-ม.6)	ทุนละ	2,000 บาท

4. คุณสมบัติของบุตรพนักงานที่สมัครขอรับทุน

1. ต้องเป็นผู้กำลังศึกษาอยู่ในสถาบันการศึกษาของรัฐ หรือเอกชน ที่กระทรวงศึกษาธิการรับรอง และจะต้องศึกษาต่อในปีการศึกษา 2555 (สำหรับผู้ที่จบการศึกษาใน

ปีการศึกษา 2554 ระหว่างเดือนมีนาคม – พฤษภาคม 2555 และจะไม่ศึกษาต่อ (ไม่มีสิทธิ์สมัคร)

2. ต้องเป็นบุตรตามสายโลหิต

3. มีผลการเรียนอยู่ในเกณฑ์ดี คือมีผลการเรียนในภาคเรียนที่ 1 และ 2 ปีการศึกษา 2554 อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 2.50 และต้องเป็นผู้มีความประพฤติดี โดยมีใบรับรองจากสถาบันการศึกษา

5. ลักษณะและเงื่อนไขของทุนฯ

1. การคัดเลือกผู้ที่ได้รับทุนการศึกษาจะพิจารณาเป็นปี ๆ ไป ส่วนทุนการศึกษานี้ไม่มีข้อผูกพันใด ๆ ทั้งสิ้น

2. คณะกรรมการพิจารณาทุน ประกอบด้วย รองกรรมการผู้จัดการฝ่ายบุคคล รองกรรมการผู้จัดการฝ่ายพัฒนาบุคคล, รองกรรมการผู้จัดการฝ่ายสวัสดิการพนักงาน กรรมการผู้จัดการ, สหภาพแรงงานธนาคารกรุงไทย ที่พนักงานขอทุน

6. ระยะเวลาในการเปิดรับสมัคร/ พิจารณาคัดเลือก /มอบทุนการศึกษา

1. เปิดรับสมัคร วันที่ 1 มิถุนายน – 30 พฤศจิกายน 2555

2. คณะกรรมการพิจารณาคัดเลือก และประกาศผล ภายในวันที่ 15 ธันวาคม 2555

3. มอบทุนการศึกษา ภายในเดือน ธันวาคม 2555

7. หลักฐานการสมัคร ได้แก่

1. สำเนาทะเบียนบ้านที่มีชื่อผู้รับทุน และผู้ขอทุน

2. สำเนาบัตรประชาชนของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย พร้อมรับรองสำเนา

ถูกต้อง

3. สำเนาสูติบัตรของบุตร

4. ใบรับรองผลการศึกษา ภาคเรียนที่ 1 และ 2 ประจำปีการศึกษา 2554

5. ใบรับรองความประพฤติจากสถาบันการศึกษา

8. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. การปฏิบัติงานของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทยมีประสิทธิภาพดีขึ้น

2. พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทยมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

9. การประเมินผล

วิธีวัดและประเมินผล แบบสอบถาม แบบประเมินผล และสังเกตพฤติกรรม

1.2 รูปแบบการรับรู้บทบาทในการพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงาน บมจ.

ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 (ปัจจัยที่ 2)

กิจกรรมที่ 1 ประชุมสัมมนาบทบาทหน้าที่

1. หลักการและเหตุผล

บทบาทหน้าที่ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยมีหน้าที่ในการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจทั้งระบบและทุกขั้นตอน ซึ่งเป็นหลักการการพัฒนาที่ถาวร โดยพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยจำเป็นต้องรู้บทบาทหน้าที่ สามารถชี้แจงทำความเข้าใจ ให้กับลูกค้า ได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อประชุมสัมมนาชี้แจงบทบาทหน้าที่
2. เพื่อเข้าใจบทบาทในการทำหน้าที่ร่วมกันในองค์กร

3. เป้าหมาย

ประชุมสัมมนาชี้แจงบทบาทหน้าที่ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย

6. งบประมาณ

8,000 บาท

7. วิทยากร

นายเมธี พานสายตา ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้บริหาร สำนักงานเขตร้อยเอ็ด

8. ระยะเวลาดำเนินการ

วันที่ 1 สิงหาคม 2555

9. การประเมิน

วิธีวัดและประเมินผล แบบสังเกต รายงานสรุปผล

10. สถานที่

ใช้ห้องประชุมชั้น 4 บมจ. ธนาคารกรุงไทย อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

11. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

11.1 พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

11.2 พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยตระหนักถึงความสำคัญในบทบาทหน้าที่

1.3 รูปแบบการทำงานเป็นทีมในการพัฒนาประสิทธิผลของพนักงาน บมจ.

ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 (ปัจจัยที่ 3)

หลักสูตรการทำงานเป็นทีม (TEAM WORK) โดย “สร้างสายสัมพันธ์ สร้างสรรค์ ทีมงาน สู่อุบัติพิภพใจสูงสุด”

1. หลักการและเหตุผล

คนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่งขององค์การการทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานอาจจะก่อให้เกิดความรู้สึกไม่เข้าใจกัน เมื่องานที่ทำ ราคาญเพื่อนร่วมงานที่คิดไม่เหมือนเรา แก่งแย่งชิงดี อิจฉาริษยา ขาดความเข้าใจที่ดีต่อกัน ขาดความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ทำให้ผลงานหยุดชะงัก หรือไม่สามารถดำเนินการไปถึงเป้าหมายที่องค์การได้วางไว้

การพัฒนาบุคลากรโดยการสร้างบรรยากาศการทำงานร่วมกัน โดย “สร้างสายสัมพันธ์ สร้างสรรค์ทีมงาน สู่อุบัติพิภพใจสูงสุด” จึงน่าจะเป็นการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์การเพื่อมุ่งเน้นให้คนมีความเข้าใจตนเอง หันกลับมาใส่ใจกันและกัน มาเดิมคุณค่าให้กัน ซึ่งให้เห็นถึงประโยชน์ของบุคคลอื่น ยอมรับว่าทุกคนมีจุดบอด และมาช่วยกันแก้ไข เน้นการมีส่วนร่วมในความสำเร็จของงาน ให้ยอมรับผู้อื่น และมุ่งให้เกิดความรู้สึกกับการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข และสนุก

2. เนื้อหาหลักสูตร

2.1 กระบวนการปรับความคิด

2.1.1 อย่าอยู่ไปวันๆตามความรู้สึก

2.1.2 อย่าคิดแทนกัน

2.1.3 เปิดใจตนเองให้กว้าง

2.1.4 หาจุดบอดตนเองให้เจอ

2.2 การเข้าใจตนเองและผู้อื่น

2.3 ความคิดต่างกันสร้างสรรค์องค์การ

2.4 การสื่อความที่มีประสิทธิภาพ

2.5 เทคนิคการบริหารความขัดแย้ง

- 2.6 การทำงานร่วมกับผู้อื่น
- 2.7 การมองผลประโยชน์ของส่วนรวม
- 2.8 การทำงานเป็นทีม / การประสานงาน / การยอมรับซึ่งกันและกัน
- 2.9 การคิดอย่างสร้างสรรค์
- 2.10 ยิ้มง่าย สบายทัก รักผู้อื่น ดินเสมอ

3. วิธีการดำเนินงาน

- 3.1 การบรรยาย / อภิปราย 20 %
- 3.2 การร่วมกิจกรรม 60 %
- 3.3 การวิเคราะห์ 20 %

4. สถานที่ฝึกอบรม

ณ โรงแรมสุโขทัยแกรนด์ โฮเทล แอน คอนเวนชัน เซ็นเตอร์ จังหวัดอุบลราชธานี

5. ระยะเวลาในการฝึกอบรม

วันที่ 14-15 กรกฎาคม 2555 ใช้เวลา 2 วัน 1 คืน รวมเวลาดังกล่าวประมาณ 12 ชั่วโมง

6.วิทยากร

- 6.1 ฝ่ายพัฒนาพนักงาน
- 6.2 อ.จุลชัย จุลเจือ
- 6.3 คุณพีระวัฒน์ ดวงแก้ว

7. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม จะได้รับความรู้ มีความพอใจในโครงการได้เข้าใจตนเอง รู้จัก และรู้ใจเพื่อนร่วมงานมากขึ้น มีเหตุมีผลมากขึ้น ยอมรับว่าตนเองมีจุดบอด และมุ่งแก้ไขปัญหาที่ตนเอง เข้าใจและศรัทธาในผู้อื่นมีความสุขในการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ และมีความเข้าใจในความเป็นมนุษย์ ลดทิวทัศน์ เห็นประโยชน์ของการเป็นผู้ให้ มีความเข้าใจและอดกลั้นต่อการใช้อารมณ์ในการแก้ปัญหาเป็น

8. การประเมินผลการฝึกอบรม

แบบสอบถาม

1.4 รูปแบบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในการพัฒนาประสิทธิผลของพนักงาน

บมจ. ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 (ปัจจัยที่ 4)

กิจกรรมที่ 1 หลักสูตรการอบรม “การทำงานเชิงรุกยุคใหม่เพื่อสร้างความพึงพอใจ”

1. หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบัน ทุกชีวิตอยู่ในภาวะความเร่งรีบ งานมากขึ้นภายในกรอบของวันเวลาทำงานที่เท่าเดิม ทุกธุรกิจทุกองค์กรต่างมุ่งหวังให้พนักงานแต่ละคนทำงานได้มากขึ้น เพื่อไม่ต้องเพิ่มจำนวนพนักงาน ลดค่าใช้จ่าย และ ลดพื้นที่สำนักงานลง ดังนั้น การทำงานเชิงรุกยุคใหม่ด้วยทัศนคติเชิงบวก จึงเป็นปัจจัยที่เข้ามามีผลต่อผลงานอย่างมาก หากพนักงานสามารถพัฒนาการทำงานเชิงรุก และ ประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง ผลของงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้และความสุขในการทำงานย่อมเป็นสิ่งที่ไม่ไกลเกินฝันอย่างแน่นอน

หลักสูตรนี้จึง ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาตนเองทั้ง การทำงานเชิงรุก และ การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ให้มีความสำคัญต่อลูกค้า รวมถึง การพัฒนาความคิดเชิงบวก ทั้งนี้ผู้เข้ารับการอบรมจะได้เรียนรู้ทั้งเทคนิคและวิธีต่างๆ ฝึกปฏิบัติทำกิจกรรมระดมสมอง พัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในการทำงานเชิงรุก การพัฒนาจุดอ่อนและเสริมสร้างจุดแข็งของตนเอง การพัฒนาความคิดเชิงบวก รวมทั้งเคล็ดลับอื่นๆ ที่จะทำให้ผู้อบรมได้เข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ได้ด้วยตนเองเมื่อปฏิบัติงานจริง

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องเทคนิคการทำงานเชิงรุกยุคใหม่ด้วยทัศนคติเชิงบวก
- 2.2 เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้วิธีการในการคิดเชิงบวกตลอดจนการปรับเปลี่ยนทัศนคติให้มองด้านบวกเพื่อให้เกิดผลดีต่อการทำงานของตนเองและทีมงาน
- 2.3 เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเกิดแรงบันดาลใจในการทำงานเชิงรุก สานักกับการทำงานสร้างสรรค์งานตลอดจนปรับเปลี่ยนตัวเองให้เป็นคนมุ่งมั่นและมีความคิดเชื่อในด้านบวก โดยรู้จักกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม ตลอดจนวิธีปฏิบัติเพื่อบรรลุสู่เป้าหมายที่กำหนด
- 2.4 เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้เรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพให้เกิดประสิทธิผลการทำงานและการทำงานเชิงรุก ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว

3. เนื้อหาในการอบรม

3.1 หลักการ และ เทคนิคเรื่องการทำงานเชิงรุกยุคใหม่ด้วยทัศนคติเชิงบวกเพื่อสร้างความพึงพอใจ

3.2 การกำหนดเป้าหมายของการทำงาน

3.3 ความคิดสร้างสรรค์ การวางแผน ภายใต้กรอบเวลา เพื่อการทำงานเชิงรุก

3.4 กิจกรรม Workshop: คิดค้น พัฒนาความคิดเชิงบวกเพื่อการวางแผนการทำงาน

อย่างเป็นระบบ

3.5 การสร้างแรงจูงใจและความพอใจในการทำงานให้กับตนเอง

3.6 สสำรวจตน และ สร้างสรรค์สำเร็จด้วยตัวเอง

3.7 กิจกรรม Workshop: วิเคราะห์ตนเองเพื่อเป็นกระจกเงาสะท้อนตัวตน

3.8 กิจกรรม Workshop: การสร้างประสิทธิภาพ และ การทำงานเชิงรุก ภายใต้เวลาที่

จำกัด

3.9 การจัดลำดับความสำคัญของงาน

3.10 ปรับเปลี่ยนทัศนคติเชิงบวก ในการทำงาน เพื่อการทำงานเชิงรุก

3.11 การสร้างจิตสำนึกที่ดี

ต่อองค์กร

ต่อตนเอง

ต่อลูกค้า

4. วิธีการดำเนินงาน

4.1 การบรรยาย / อภิปราย 20 %

4.2 การร่วมกิจกรรม 60 %

4.3 การวิเคราะห์ 20 %

5. สถานที่ฝึกอบรม

ศูนย์ฝึกอบรมธนาคารกรุงไทย เขาใหญ่

6. ระยะเวลาในการฝึกอบรม

วันที่ 27-29 กรกฎาคม 2555 ใช้เวลา 2 วัน 1 คืน รวมเวลาทั้งสิ้นประมาณ 12 ชั่วโมง

7.วิทยากร

7.1 ฝ่ายพัฒนาพนักงาน

7.2 ฝ่ายอบรม

8. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม จะได้รับความรู้ มีความพอใจในโครงการได้เข้าใจตนเอง รู้จัก และรู้จักเพื่อนร่วมงานมากขึ้น มีเหตุมีผลมากขึ้น ยอมรับปรับเปลี่ยนทัศนคติเชิงบวก ในการทำงาน เพื่อการทำงานเชิงรุก การสร้างจิตสำนึกที่ดี· ต่อองค์กร ต่อตนเอง· ต่อลูกค้า

9. การประเมินผลการฝึกอบรม

- แบบสอบถาม

3. การนำเสนอรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.

ธนาคารกรุงไทยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 วิพากษ์

ผู้วิจัยได้นำเสนอรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 มาระดมสมองเพื่อวิพากษ์รูปแบบที่สร้างขึ้น เป็นการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshops) โดยผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ ธนาคารกรุงไทยจำนวน 20 คน ในวันที่ 6 กรกฎาคม 2555 ณ.ห้องประชุมชั้น 4 บมจ.

ธนาคารกรุงไทย สาขาร้อยเอ็ด

ผู้ร่วมวิพากษ์การพัฒนา รูปแบบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.

ธนาคารกรุงไทยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ได้แก่

1. นายเมธี พานสายตา ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้บริหาร สำนักงานเขตร้อยเอ็ด
2. นายศิริชัย ฤทธิวัฒน์เดช หัวหน้าส่วน ผู้บริหาร สำนักงานเขตร้อยเอ็ด
3. นายวีระชาติ จิววงษ์ ผู้จัดการศูนย์ปฏิบัติการนิติกรรมสัญญาร้อยเอ็ด
4. นายนพกร ศรีจ่าง ผู้จัดการศูนย์ประเมินราคาหลักทรัพย์ร้อยเอ็ด
5. นายปัญญา ติเมืองสอง ผู้จัดการสำนักงานธุรกิจ-ขนาดย่อม สำนักงานธุรกิจ

ร้อยเอ็ด

6. นางสาวรุ่งทิวา สันติแสงทอง ผู้จัดการสาขาเสลภูมิ
7. นายสมศักดิ์ ภัคดียิ่ง ผู้จัดการสาขาห้าแยกมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
8. นายณพล ศรีจันทร์ ผู้จัดการสาขามหาสารคาม
9. ว่าที่เรืออากาศตรีสมพงษ์ สว่างศรี ผู้จัดการสาขาภทสินธุ์
10. นางศศิธร ชินราช ผู้จัดการสาขาอุบลินารายณ์
11. นายสุภชัย จันทระเจริญ ร้านทองอำเภออุบลินารายณ์
12. นายบรรจง โฆษิตจिरนนท์ นายกเทศมนตรีเมืองร้อยเอ็ด

13. นางรัตนาภรณ์ เพชรล่อเลียน ร้านศิริรัตน์
14. นายแพทย์จิตเขต โดเหมือน สูตินารีแพทย์โรงพยาบาลร้อยเอ็ด
15. นายแพทย์ธนรัตน์ เสรีรัตน์ กุมารแพทย์โรงพยาบาลร้อยเอ็ด
16. นายธีระ ชัยคณารักษ์กุล บริษัท CJK มอเตอร์ โรงแรมใหม่ไทย
17. นายสถาพร มงคลศรีสวัสดิ์ โรงแรมเพชรรัตน์การ์เด็น
18. นางทองพูน กาญจนวิไลนันท์ บัณฑิตวิทยาลัย ป.ต.ท.เสลภูมิ
19. นายพงษ์ศักดิ์ เลพานิช แสงสว่างมหาสารคาม
20. นายประสิทธิ์ ธนนันท์ โครงการหมู่บ้านชนานันท์

หลังจากผู้วิจัยได้นำเสนอรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ผู้วิจัยได้แบ่งผู้ร่วมวิพากษ์ออกเป็น 2 กลุ่มย่อยประกอบด้วย กลุ่มที่หนึ่งคือ ผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการที่เกี่ยวข้องกับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย กลุ่มที่สองคือ ลูกค้า บมจ. ธนาคารกรุงไทย ได้ร่วมกันวิพากษ์รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น และนำเสนอผลการเสนอแนะในการประชุมย่อย (Focus Group) แล้วมาสรุปผลการอภิปรายทั้งหมดในที่ประชุม (Brain Storming) ซึ่งที่ประชุมได้เลือกให้ นายเมธี พานสายตา ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้บริหาร สำนักงานเขตร้อยเอ็ด เป็นประธานในที่ประชุม และ นางสาวรุ่งทิภา สันติแสงทอง ผู้จัดการสาขาเสลภูมิ เป็นเลขานุการ ผู้เข้าร่วมประชุมได้ร่วมกันวิพากษ์และเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมดังนี้

3.1 การปรับรูปแบบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.

ธนาคารกรุงไทยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 จากการร่วมระดมสมอง และได้ข้อเสนอแนะในการเพิ่มกิจกรรมขวัญกำลังใจจาก 1 กิจกรรมเป็น 3 กิจกรรมคือ กิจกรรมที่ 1 โครงการส่งเสริมคุณธรรมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ซึ่งให้ปรับหลักสูตรจาก 2 หลักสูตร เป็น 4 หลักสูตร กิจกรรมที่ 2 โครงการฝึกอบรมและทัศนศึกษาดูงาน กิจกรรมที่ 3 โครงการให้ทุนการศึกษาแก่นบุตรพนักงาน บมจ.

ธนาคารกรุงไทย เป็นรูปแบบที่ใช้ในการทดลองกับกลุ่มทดลอง

3.2 การปรับรูปแบบการรับรู้บทบาทในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ

พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 จากการร่วมระดมสมอง และได้ข้อเสนอแนะให้มีกิจกรรมประชุมสัมมนาบทบาทหน้าที่เป็นกิจกรรมเนื่องจากในตำแหน่งของพนักงานได้บอกถึงหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างชัดเจน ให้ใช้กิจกรรมประชุมสัมมนาบทบาทหน้าที่เป็นรูปแบบที่ใช้ในการทดลองกับกลุ่มทดลอง

3.3 การปรับรูปแบบการทำงานเป็นทีมในการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 จากการร่วมระดมสมอง และได้ข้อเสนอแนะให้ใช้กิจกรรม หลักสูตร “สร้างสายสัมพันธ์ สร้างสรรค์ทีมงาน สู่วามพึงพอใจสูงสุด” ซึ่งมีเนื้อหาหลักสูตรจาก 8 เป็น 10 กิจกรรมย่อย เป็นรูปแบบที่ใช้ในการทดลองกับกลุ่มทดลอง

3.4 การปรับรูปแบบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 จากการร่วมระดมสมอง และได้ข้อเสนอแนะให้ใช้กิจกรรม หลักสูตร “การทำงานเชิงรุกยุคใหม่เพื่อสร้างความพึงพอใจ” ซึ่งมีเนื้อหาหลักสูตร จาก 5 เป็น 10 กิจกรรมย่อย เป็นรูปแบบที่ใช้ในการทดลองกับกลุ่มทดลอง

กล่าวโดยสรุป หลังจากผู้วิจัยได้นำร่างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ที่ผู้วิจัยได้ยกร่างในเบื้องต้นเสนอผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ได้ร่วมกันประชุมระดมสมองในการวิพากษ์การพัฒนารูปแบบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 จึงได้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ประกอบด้วย 6 กิจกรรม ดังต่อไปนี้

1. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 3 กิจกรรม คือ 1) โครงการส่งเสริมคุณธรรมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งประกอบด้วย 4 หลักสูตรในการอบรม 2) โครงการฝึกอบรมและทัศนศึกษาดูงาน 3) โครงการให้ทุนการศึกษาแก่นบุตรพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย
2. การรับรู้บทบาท ประกอบด้วย 1 กิจกรรม คือ 1) ประชุมสัมมนาบทบาทหน้าที่
3. การทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย 1 กิจกรรม คือ 1) “สร้างสายสัมพันธ์ สร้างสรรค์ทีมงาน สู่วามพึงพอใจสูงสุด” ซึ่งประกอบด้วย 10 หลักสูตรในการอบรม
4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1 กิจกรรม 1) “การทำงานเชิงรุกยุคใหม่เพื่อสร้างความพึงพอใจ” ซึ่งประกอบด้วย 10 หลักสูตร

การพิจารณารูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย โดยผู้เชี่ยวชาญ เมื่อผู้วิจัยได้ผลการประชุมปฏิบัติการและข้อเสนอแนะจากที่ประชุมแล้ว ได้นำมาปรับปรุงรูปแบบ และจัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และจากข้อเสนอแนะจากการประชุมเชิงปฏิบัติการ รวมทั้งหมด 6 กิจกรรม และได้

นำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็น และส่งกลับคืนให้ผู้วิจัยเพื่อทำการทดลองกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในระยะที่ 3 จากคัดเลือกกิจกรรมที่ผ่านการแสดงความเห็นด้วยจากผู้เชี่ยวชาญ อันได้แก่

- 1) นายเมธี พานสายตา ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้บริหาร สำนักงานเขตร้อยเอ็ด
- 2) นางสาวรุ่งทิวา สันติแสงทอง ผู้จัดการสาขาเสลภูมิ
- 3) นายบรรจง โหมยจิรนนท์ นายกเทศมนตรีเมืองร้อยเอ็ด

ได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลตามแนวคิดของ วิเชียร เกตุสิงห์ (2538 : 9) โดยกำหนดเกณฑ์ดังนี้

- | | | |
|-------------------------|---------------------|----------------------|
| คะแนนเฉลี่ย 4.50 - 5.00 | กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| คะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.49 | กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ | เห็นด้วย |
| คะแนนเฉลี่ย 2.50 - 3.49 | กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ | ไม่แน่ใจ |
| คะแนนเฉลี่ย 1.50 - 2.49 | กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ | ไม่เห็นด้วย |
| คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.49 | กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

เกณฑ์ในการคัดเลือกกิจกรรมที่นำมาใช้เป็นรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ผู้วิจัยคัดเลือกกิจกรรมที่จะนำไปใช้ในการพัฒนา จำนวน 6 กิจกรรม นำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาโดยเลือกกิจกรรมที่มีค่าคะแนนความเห็นชอบตั้งแต่ 3.66-4.33 เพื่อนำมาใช้เขียนโครงการ รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ต่อไป ดังปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเห็นชอบของผู้เกี่ยวข้องในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ต่อกิจกรรมและเนื้อหาในรูปแบบการพัฒนา
ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ 2

รายการกิจกรรมประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			\bar{X}	แปลผล
	1	2	3		
1.ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน					
1.โครงการส่งเสริมคุณธรรมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ซึ่งประกอบด้วย 4 หลักสูตร	5	5	5	5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. โครงการฝึกอบรมและทัศนศึกษาดูงาน	4	5	3	4.00	เห็นด้วย
3. โครงการให้ทุนการศึกษาแก่นุตรพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย	4	4	4	4.00	เห็นด้วย
การรับรู้บทบาท					
1.ประชุมสัมมนาบทบาทหน้าที่การทำงานเป็นทีม	5	5	5	5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.หลักสูตรอบรม “สร้างสายสัมพันธ์ สร้างสรรค์ทีมงาน สู่ความพึงพอใจสูงสุด” ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	5	4	5	4.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.หลักสูตรอบรม “การทำงานเชิงรุกยุคใหม่เพื่อสร้างความพึงพอใจ	5	4	5	4.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
โดยรวม	4.66	4.50	4.50	4.55	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากการเสนอร่างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านได้พิจารณาว่าเหมาะสมที่จะนำไปทดลองใช้ในลำดับต่อไปนั้น พบว่ารูปแบบที่ผ่านการประเมินความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญ ครอบคลุมปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัย (ปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน) กิจกรรมที่ผ่านเกณฑ์การประเมินจากผู้เชี่ยวชาญมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.00 – 5.00 ประกอบด้วย

กิจกรรมทั้งหมด 6 กิจกรรม เพื่อนำไปใช้ในระยะเวลาที่ 3 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

1. โครงการส่งเสริมคุณธรรมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ซึ่งประกอบด้วย 4 หลักสูตร
2. ประชุมสัมมนาบทบาทหน้าที่
3. หลักสูตรอบรม “สร้างสายสัมพันธ์ สร้างสรรค์ทีมงาน คู่ความพึงพอใจสูงสุด”
4. หลักสูตรอบรม “การทำงานเชิงรุกยุคใหม่เพื่อสร้างความพึงพอใจ
5. โครงการฝึกอบรมและทัศนศึกษาดูงาน
6. โครงการให้ทุนการศึกษาแก่นุตรพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย

ระยะที่ 3 ผลการวิเคราะห์การทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2

หลังจากได้รูปแบบในระยะที่ 2 แล้ว ผู้วิจัยได้นำรูปแบบไปทดลองใช้กับกลุ่มทดลองจำนวน 6 กลุ่ม จำนวน 53 คน ซึ่งผู้วิจัยได้เลือก สาขาเทศโก้ โลตัส ร้อยเอ็ด สาขาบึงพลาญชัย สาขาตลาดหายโศรก สำนักงานธุรกิจร้อยเอ็ด ศูนย์ประเมินหลักทรัพย์ร้อยเอ็ด ศูนย์นิติกรรมสัญญา จำนวนร้อยเอ็ด ดังกล่าวมาเป็นกลุ่มทดลองในการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ด้วยเหตุผลดังนี้

1. เป็นสาขา และศูนย์ที่มีความต้องการที่จะทดลอง
2. มีความพร้อมในด้านพนักงานที่มีความต้องการ และตั้งใจจริงที่จะทดลองใช้
3. สถานที่ไม่ไกลเกินไป เนื่องจากต้องมีการติดตามการใช้รูปแบบดังกล่าวของสาขา และหน่วยงานภายใน 2 เดือน เพื่อให้พนักงานเข้าใจและสามารถปฏิบัติได้

ผู้วิจัยได้นำกิจกรรมต่าง ๆ ของรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 บัณฑิตและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน บัณฑิตการรับรู้บทบาท บัณฑิตการทำงานเป็นทีม และบัณฑิตความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มาทดลองใช้กับกลุ่มทดลองคือสาขาศาลากลางจังหวัด ศูนย์ประเมินหลักทรัพย์ร้อยเอ็ด ศูนย์นิติกรรมสัญญาจำนวนร้อยเอ็ด โดยมีกิจกรรมต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การฝึกอบรมตามหลักสูตร คือ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ได้ดำเนินการอบรม กิจกรรมที่ 1 การอบรมส่งเสริมคุณธรรมและพัฒนาศักยภาพในการทำงานอย่างมีความสุข ในวันที่ 21-22 กรกฎาคม 2555 ณ วัดป่าศรีรัตน บ้านศรีแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้เข้ารับการอบรมซึ่งเป็นกลุ่มทดลอง ซึ่งผู้วิจัยได้เลือก สาขาเทศโก้ โลตัส ร้อยเอ็ด สาขาบึงพลาญชัย สาขา

ตลาดหายไทรก สำนักงานธุรกิจร้อยเอ็ด ศูนย์ประเมินหลักทรัพย์ร้อยเอ็ด ศูนย์นิติกรรมสัญญา
 จำนวนร้อยเอ็ด และผู้เข้าอบรมที่เป็นนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยา
 เขตร้อยเอ็ดที่ไม่เป็นกลุ่มทดลองแสดงเจตนาเข้าร่วมอบรมด้วยจำนวน 30 คน รวมทั้งหมด
 จำนวน 83 คน

2. การฝึกอบรมตามหลักสูตรต่าง ๆ คือ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และการ
 รับผิดชอบต่อหน้าที่ ได้ดำเนินการอบรม ในวันที่ 1 เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2555 ณ ห้องประชุม บมจ.
 ธนาคารกรุงไทย ชั้น 4 สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้เข้ารับการอบรมซึ่งเป็นกลุ่มทดลอง ซึ่งผู้วิจัย
 ได้เลือกสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาบึงพลาญชัย สาขาตลาดหายไทรก สำนักงานธุรกิจร้อยเอ็ด
 ศูนย์ประเมินหลักทรัพย์ร้อยเอ็ด ศูนย์นิติกรรมสัญญาจำนวนร้อยเอ็ด พร้อมกันนี้ก็ได้ให้ตอบ
 แบบสอบถามก่อนทดลอง (Pretest) ในวันที่ 13 กรกฎาคม พ.ศ. 2555 และในวันที่ 2-4 เดือน
 สิงหาคม 2555 ได้เดินทางไปทัศนศึกษาดูงานนอกสถานที่ ณ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาบัว จ.น่าน

3. การฝึกอบรมหลักสูตรการทำงานเป็นทีม (TEAM WOR) โดย “สร้างสายสัมพันธ์
 สร้างสรรค์ทีมงาน คู่ความพึงพอใจสูงสุด” ได้ดำเนินการอบรม ในวันที่ 14-15 กรกฎาคม พ.ศ. 2555
 ณ โรงแรมสุนีย์แกรนด์ โฮเทล แอน คอนเวนชั่น เซ็นเตอร์ จังหวัดอุบลราชธานีผู้เข้ารับการอบรม
 ซึ่งเป็นกลุ่มทดลอง ซึ่งผู้วิจัยได้เลือก สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาบึงพลาญชัย สาขาตลาดหาย
 ไทรก สำนักงานธุรกิจร้อยเอ็ด ศูนย์ประเมินหลักทรัพย์ร้อยเอ็ด ศูนย์นิติกรรมสัญญาจำนวนร้อยเอ็ด

4. การฝึกอบรมหลักสูตรสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดย “การทำงานเชิง
 รุกยุคใหม่เพื่อสร้างความพึงพอใจ” ได้ดำเนินการอบรม ในวันที่ 27-29 กรกฎาคม พ.ศ. 2555 ณ ศูนย์
 ฝึกอบรมธนาคารกรุงไทย เขาใหญ่ ผู้เข้ารับการอบรมซึ่งเป็นกลุ่มทดลอง ซึ่งผู้วิจัยได้เลือก สาขาเทส
 เทคโนโลยีสารสนเทศมีพนักงาน 7 คน สาขาบึงพลาญชัยมีพนักงาน 10 คน สาขาตลาดหายไทรกมี
 พนักงาน 10 คน สำนักงานธุรกิจร้อยเอ็ดมีพนักงาน 13 คน ศูนย์ประเมินหลักทรัพย์ร้อยเอ็ดมี
 พนักงาน 7 คน ศูนย์นิติกรรมสัญญาจำนวนร้อยเอ็ด มีพนักงาน 5 คน ซึ่งเป็นกลุ่มทดลองที่เข้ารับ
 การอบรมจำนวน 53 คนและผู้เข้าอบรมที่เป็นพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยที่ไม่ใช่กลุ่มทดลอง
 อีก จำนวน 60 คน รวมทั้งหมด 113 คน

หลังจากทดลองครบ 3 เดือนในเดือน 10 พฤศจิกายน พ.ศ. 2555 ผู้วิจัยจึงทำการ
 ประเมินผลการทดลองด้วยการวัดประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย
 ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 จากแบบสอบถามชุดเดิมที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่าง 178 คนในระยะที่
 1 โดยนำคะแนนก่อนทดลอง และหลังทดลอง เวลา 3 เดือนมาเปรียบเทียบ โดยมีข้อมูลพื้นฐานดังนี้

ตารางที่ 18 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย เปรียบเทียบ
ก่อนทดลอง และหลังทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2

บมจ. ธนาคารกรุงไทย	เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	
	ก่อนทดลอง(Pretest)	หลังทดลอง(Posttest)
1.การรับรู้บทบาท	2.74	3.46
2.ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	2.13	3.43
3.ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	1.97	3.71
4.การทำงานเป็นทีม	2.03	3.85
5.บรรยากาศขององค์กร	1.98	3.71
6.ความสะอาด รวดเร็วและถูกต้อง	1.88	3.78
โดยรวม	$\bar{X}=2.12$	$\bar{X}=3.65$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 หลังจากได้ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.
ธนาคารกรุงไทย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 เพื่อเปรียบเทียบกับก่อนทดลองและหลังทดลองใช้
การพัฒนารูปแบบความเข้มแข็งของสหกรณ์การเกษตร ผู้วิจัยจึงเปรียบเทียบข้อมูลทางสถิติโดยวิธี
วิเคราะห์ด้วย Multivariate Tests ปรากฏผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบคะแนนตัวแปรก่อนและหลังการดำเนินการตามรูปแบบการพัฒนา
ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ 2 แบบ Multivariate Tests

Multivariate Tests(b)

Effect			Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Between Subjects	Intercept	Pillai's Trace	.997	2664.900(a)	6.000	47.000	.000
		Wilks' Lambda	.003	2664.900(a)	6.000	47.000	.000
		Hotelling's Trace	340.200	2664.900(a)	6.000	47.000	.000
		Roy's Largest Root	340.200	2664.900(a)	6.000	47.000	.000
Within Subjects	ระยะเวลา	Pillai's Trace	.960	190.325(a)	6.000	47.000	.000
		Wilks' Lambda	.040	190.325(a)	6.000	47.000	.000
		Hotelling's Trace	24.297	190.325(a)	6.000	47.000	.000
		Roy's Largest Root	24.297	190.325(a)	6.000	47.000	.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ค่าสถิติ Repeated Measures MANOVA การเปรียบเทียบโดยการทดสอบ Multivariate จากพิจารณาระยะเวลาก่อนและหลังการดำเนินงานตามรูปแบบการพัฒนา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 โดยใช้การคำนวณด้วยวิธี Pillai's Trace, Wilks' Lambda, Hotelling's Trace, และ Roy's

Largest Root พบว่า มีค่า Significant ที่ระดับ .000 แสดงว่าคะแนนการทดสอบก่อนและหลังการดำเนินงานตามรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าคะแนนหลังการดำเนินงานสูงกว่าก่อนการดำเนินงาน ซึ่งสรุปตามสมมติฐานได้ว่าประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ดีขึ้นหลังจากได้ดำเนินงานตามรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการทดสอบแบบ Univariate Tests เพื่อเปรียบเทียบแต่ละตัวแปรต่อไปในตารางที่ 19

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบคะแนนตัวแปรก่อนและหลังการดำเนินการตามรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 แบบ Univariate Tests

แหล่งความแปรปรวน	ตัวแปรตาม	SS	df	MS	F	Sig
การวัด	1. การรับรู้บทบาท	13.48	1	13.48	183.47	.000
	2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	44.79	1	44.79	396.10	.000
	3. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	80.19	1	80.19	212.83	.000
	4. การทำงานเป็นทีม	88.94	1	88.94	657.20	.000
	5. บรรยากาศขององค์กร	79.50	1	79.50	402.24	.000
	6. ความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง	95.47	1	95.47	672.28	.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการทดสอบแบบ Multivariate Tests พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบแบบ Univariate Tests เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างที่ตัวแปร พบว่า การรับรู้บทบาทมีค่า Significant ที่ระดับ .000 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .000 ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน .000 การทำงานเป็นทีม.000 และบรรยากาศขององค์กร.000 ก่อนและหลังการดำเนินงานตามรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ใน

เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยหลังการทดลองมีการจัดการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ดีขึ้นกว่าก่อนทดลอง

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ในการวิจัยระยะที่ 1 ตัวแปรที่มีผลต่อรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ที่เป็นตัวแปรพยากรณ์ ที่ได้จากการศึกษาเอกสารและการวิจัย พบว่ามี 6 ตัวแปร เมื่อนำเข้าสมการโครงสร้างเพื่อตรวจสอบความตรงของตัวแบบจำลองสมมติฐาน ซึ่งได้มีการปรับค่าสถิติให้เป็นไปตามเกณฑ์ดัชนีความกลมกลืนของตัวแบบสุดท้าย พบว่ามีตัวแปรพยากรณ์ 6 ตัวที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้บทบาท ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ปัจจัยบรรยากาศขององค์กร โดยสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง

ระยะที่ 2 ผู้วิจัยได้นำผลจากระยะที่ 1 มาสร้างการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 โดยผู้วิจัยและการประชุมปฏิบัติของผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยได้รับคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ ผลทำให้ได้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 จำนวน 6 กิจกรรมได้แก่ 1) โครงการส่งเสริมคุณธรรมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ซึ่งประกอบด้วย 4 หลักสูตร 2) ประชุมสัมมนาบทบาทหน้าที่ 3) หลักสูตรอบรม “สร้างสายสัมพันธ์ สร้างสรรค์ทีมงาน สู่อุบัติความพึงพอใจสูงสุด” 4) หลักสูตรอบรม “การทำงานเชิงรุกยุคใหม่เพื่อสร้างความพึงพอใจ 5) โครงการฝึกอบรมและทัศนศึกษาดูงาน 6) โครงการให้ทุนการศึกษาแก่นบุตรพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ไปทดลองดำเนินการตามรูปแบบที่ได้ในระยะที่ 2 และกำหนดให้มีการประเมินผลก่อนและหลังการดำเนินงานรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ได้ดีขึ้น อันนำมาซึ่งผลการวิจัยระยะที่ 3 ซึ่งสามารถแสดงเป็นแผนภาพได้ดังนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ที่ได้จากการศึกษา งานเอกสารและงานวิจัย 1) ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท 2) ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 3) ปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน 4) ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม 5) ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล 1) ปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน 2) ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท 3) ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม 4) ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การพัฒนาการรูปแบบ โดยวิธีการ 1 ขอร่างด้วยผู้วิจัย 2 การประชุมปฏิบัติการ 3 การปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ

รูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือ 2

กิจกรรมที่ 1 โครงการส่งเสริมคุณธรรมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ซึ่งประกอบด้วย 4 หลักสูตร

กิจกรรมที่ 2 ประชุมสัมมนาบทบาทหน้าที่

กิจกรรมที่ 3 หลักสูตรอบรม “สร้างสายสัมพันธ์ สร้างสรรค์ทีมงาน คู่ความพึงพอใจสูงสุด”

กิจกรรมที่ 4 หลักสูตรอบรม “การทำงานเชิงรุกยุคใหม่เพื่อสร้างความพึงพอใจ

กิจกรรมที่ 5 โครงการฝึกอบรมและทัศนศึกษาดูงาน

กิจกรรมที่ 6 โครงการให้ทุนการศึกษาแก่บุตรพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย

ทดลองรูปแบบกับพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยเป็นระยะเวลา 3 เดือน

ประเมินผล โดยเปรียบเทียบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ก่อนและหลัง

รูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ 2

แผนภาพที่ 7 กระบวนการดำเนินการวิจัยรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ
พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2