

การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย
ในเขตพื้นที่เครือข่ายธุรกิจตะวันออกเฉียงเหนือ 2

A Performance Improvement of Kasikorn Bank Employees
in the Northeastern Area 2 Business Network.

อรรถพล ยืนยาว

Attapol Yuenyao

นักศึกษา หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนารัฐวิภาค

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Doctoral Student of Philosophy Program in Regional Development Strategies

Rajabhat Maha Sarakam University

Corresponding Author Email: attapallo@gmail.com

Received: 28 September 2020

Revised: 28 November 2020

Accepted: 1 December 2020

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่เครือข่ายธุรกิจ ตะวันออกเฉียงเหนือ 2. สร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และ 3. ทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Mixed Methods) มีเครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม มีกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย 220 คน แล้วนำข้อมูลมาผ่านสถิติวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ใช้โปรแกรมลิสเรล (LISREL) สร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Groups) และการระดมสมอง (Brain Storming) โดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholder) 20 คน แล้วผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประเมินความเหมาะสมของรูปแบบก่อนนำไปใช้ กลุ่มทดลอง คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ปฏิบัติงานในจังหวัดร้อยเอ็ด 30 คน เปรียบเทียบผลการทดลองระหว่างก่อนและหลังการทดลองด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบหลายตัวแปรตาม (MANOVA : Repeated Measure) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เรียงตามลำดับอิทธิพล ได้แก่ การรับรู้บทบาท ($\beta=0.42$) การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($\beta=0.19$) ภาวะผู้นำ ($\beta=0.16$) แรงจูงใจ ($\beta=0.14$) และการทำงานเป็นทีม ($\beta=0.13$) และ 2) รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้รูปแบบการพัฒนา 11 กิจกรรม ประกอบด้วย 2.1 บทบาทและหน้าที่ 2.2 ความรู้เกี่ยวกับผู้นำ 2.3 การเสริมสร้างภาวะผู้นำ 2.4 หน้าต่าง โจ ฮารี 2.5 รูปปริศนา 2.6 การทำงานร่วมกันเป็นทีม 2.7 การแสดงบทบาทสมมติ 2.8 การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 2.9 การแสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี 2.10 การสร้างขวัญกำลังใจ และ 2.11 เรียนรู้การพัฒนาบุคคลและทีมงาน และ 3. การทดลองใช้และประเมินผลการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า หลังการทดลองกลุ่มทดลองมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกับก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, พนักงานธนาคารกสิกรไทย, เครือข่ายธุรกิจ

ABSTRACT

The purposes of this study were 1. to study factors influencing performance of Kasikorn bank employees in the Northeastern Area 2 business network 2. to design a model to improve performance of Kasikorn bank

employees; and 3. to carry out a trial run and assess the performance improvement model to Kasikorn bank employees. The research used Mixed Methods. The data were collected through questionnaires. The sample consisted of 220 Kasikorn bank employees and were analyzed by the structural equation model (SEM) in the LISREL program, the researcher gathered 20 stakeholders into a focus group and brainstorming sessions. The purpose of these gatherings was then assessed by three specialists to check the model was appropriate before a trial run. The performance improvement model was carried out to 30 Kasikorn bank employees in Roi-et province. The researcher analyzed the pre- and posttest of the performance improvement model using repeated measure MANOVA ($\alpha=0.05$) The results were as follows: 1. The factors influencing performance of Kasikorn bank employees ($\alpha=0.05$) were role recognition ($\beta=0.42$), being a good membership of the organization ($\beta=0.19$), leadership ($\beta=0.16$), motivation ($\beta=0.14$), and teamwork ($\beta=0.13$), respectively : 2. A model to improve performance of Kasikorn bank employees consisted of 11 activities, 2.1 roles and duties training activities, 2.2 knowledge about leadership, 2.3 leadership development, 2.4 Joe Hari 's Window method, 2.5 puzzle image game, 2.6 team collaboration, 2.7 role playing activity, 2.8 good corporate membership, 2.9 good membership behavior, 2.10 encouragement, and 2.11 learning about individual and team development : 3. The result of the performance improvement model on Kasikorn bank employees showed that there were statistically significant differences at the level of 0.05 between the pre-and-posttest of the model, the posttest better than the pretest.

Keywords: Performance improvement Model, Kasikorn bank employees, Business Network

บทนำ

เนื่องจากการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ (Commercial Bank) เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของประชาชน และยังเป็นส่วนหนึ่งของเสถียรภาพทางการเงินและเศรษฐกิจของประเทศ โดยมีขนาดทรัพย์สินและหนี้สินทางการเงินรวมเกินกว่าครึ่งหนึ่งของมูลค่าทรัพย์สินและหนี้สินทางการเงินรวมของสถาบันการเงินทั้งระบบ การหมุนเวียนของเงินทุนของธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่จะเป็นการให้บริการด้านสินเชื่อแก่ภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ และรับบริการเป็นที่ปรึกษาทางการเงินการลงทุนให้กับประชาชนทั่วไป ดังนั้น บุคลากรในองค์กรนี้จึงมีบทบาทสำคัญทั้งต่อการดำเนินงานขององค์กรและต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศด้วย โดยเฉพาะบุคลากรซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรกำหนดไว้จะต้องดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์คือองค์ประกอบที่สำคัญมากประการหนึ่งขององค์กร ทั้งนี้ เพราะการที่องค์กรหนึ่ง ๆ จะบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานได้นั้น จะต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรภายในองค์กรนั้น ๆ นอกจากนั้น เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยอื่น ๆ ของการดำเนินงาน อันได้แก่ เงิน วัตถุดิบ เครื่องจักร การตลาด และการจัดการแล้ว ทรัพยากรมนุษย์คือปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดของการแข่งขันทางธุรกิจ กล่าวคือ หากองค์กรต่าง ๆ มีทรัพยากรด้านอื่น ๆ เหมือนกัน แต่มีผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารต่างกันแล้วผลการดำเนินงานย่อมแตกต่างกัน (เพ็ญจันทร์ ประจันตะเสน, 2555)

การทำธุรกิจในปัจจุบันซึ่งเป็นธุรกิจยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) มีการแข่งขันในการทำธุรกิจด้วยองค์ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมทั้งความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีต่าง ๆ ทำให้มีการแข่งขันกันสูงทั้งในด้านธุรกิจและด้านการบริการ โดยทุกองค์กรต่างเน้นการผลิตสินค้าและการให้บริการที่มีคุณภาพ อีกทั้งความรวดเร็วและวิธีการ

ของการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือเอกชน ต่างเรียนรู้ที่จะพัฒนาและปรับตัวปรับปรุงองค์กรของตน ทั้งในด้านคุณภาพและการจัดการเพื่อสร้างศักยภาพในการแข่งขันและการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน (อรพรรณ นครวงศ์, 2546)

บมจ.ธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ที่ทำธุรกิจทางการเงินการธนาคาร เพื่อให้องค์กรประกอบทางธุรกิจได้รับผลกำไรสูงสุดและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินธุรกิจขององค์กร คุณภาพของการให้บริการจึงเป็นหัวใจหลักของธนาคาร เพื่อการถือครองสัดส่วนทางการตลาด ธนาคารได้มีการพัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรมาตลอด โดยทำการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานใหม่ภายใต้ระบบ รี-เอนจิเนียริง (Re-Engineering) ในปี 2537 เป้าหมายเพื่อยกระดับการแข่งขันทางการเงินการธนาคารให้ทัดเทียมกับโลกทุนนิยม จะต้องทำให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุดในรูปแบบของการให้บริการอย่างกสิกรไทย โดยการมุ่งเน้นให้พนักงานของธนาคารกสิกรไทยให้บริการกับลูกค้า โดยเน้นการประทับใจมากที่สุด มีความสะดวกมากที่สุด เพราะถ้าลูกค้ายึดติดในภาพลักษณ์การบริการอย่างกสิกรไทยแล้ว ลูกค้าจะนึกถึงเราแล้วไม่ไปใช้บริการที่อื่นแล้วจะส่งผลดีไปสู่อองค์กร และในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารที่ทำหน้าที่ในการให้บริการทั้งในสำนักงานใหญ่ และตามสาขาต่าง ๆ ทั่วประเทศ ในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการของพนักงาน มุ่งเน้นไปในทิศทางที่ให้ความรู้ในการให้บริการอย่างมืออาชีพที่สามารถตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังจากลูกค้าหรือผู้มารับบริการในด้านการเงิน โดยหวังว่าจะเกิดกระบวนการแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาคุณภาพในองค์กรของธนาคารอย่างต่อเนื่อง และจะส่งผลให้พนักงานของธนาคารมีการพัฒนาศักยภาพในการคิด และเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้ดีขึ้น มีการปรับเปลี่ยนบรรยากาศในการทำงานให้เป็นไปในเชิงสร้างสรรค์และมีการประสานงานที่ดีในหน่วยงานของธนาคาร เนื่องจากพนักงานธนาคารเป็นผู้ที่มีบทบาทต่อการทำธุรกิจทางการเงินของธนาคาร เป็นผู้ที่ยารายได้เข้าองค์กร เป็นเสมือนสายเลือดใหญ่หล่อเลี้ยงให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ในแวดวงธุรกิจทางการเงิน ด้วยเหตุนี้พนักงานธนาคารจึงต้องมีความรู้ ความสามารถสูง มีการรับรู้ในบทบาทหน้าที่ของตนเอง มีความฉลาดทางอารมณ์ รู้เขารู้เรา เข้าใจเพื่อนร่วมงาน และลูกค้าผู้มารับบริการ (เพ็ญจันทร์ ประจันตะเสน, 2555)

ดังนั้นผู้วิจัย จึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่เครือข่ายธุรกิจ ตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ว่า มีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อนำข้อค้นพบดังกล่าวมาสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ตลอดจนนำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ไปทดลองใช้และประเมินผลการทดลองใช้ต่อไป เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีขึ้น สร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการตลอดจนสร้างความเจริญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศชาติ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่เครือข่ายธุรกิจ ตะวันออกเฉียงเหนือ 2
2. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่เครือข่ายธุรกิจ ตะวันออกเฉียงเหนือ 2
3. เพื่อทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่เครือข่ายธุรกิจตะวันออกเฉียงเหนือ 2

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นงานวิจัยเพื่อการพัฒนาารูปแบบและทดลองนำไปปฏิบัติ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยมีวิธีการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

1.1 ประชากร ได้แก่ พนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่เครือข่ายธุรกิจ ตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ทั้งหมด 5 จังหวัด มีจำนวน 486 คน (Unit of Analyze)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973) จำนวน 220 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วนตามชั้นภูมิ (Proportional Stratified Random Sampling)

1.3 กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลูกค้ำที่มารับบริการที่ธนาคารกสิกรไทย 5 คน และผู้เชี่ยวชาญในการให้บริการ ประกอบด้วย ผู้บริหารธนาคารกสิกรไทย 5 คน พนักงานธนาคารกสิกรไทย 5 คน และนักวิชาการการเงินการธนาคาร 5 คน รวมทั้งสิ้น 20 คน และกลุ่มทดลองพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ปฏิบัติงานในจังหวัดร้อยเอ็ด 30 คน ที่ยินดีเข้าร่วมโครงการวิจัย ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2. เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นตามแนวทางของวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบ่งเป็น 9 ด้าน ตามตัวแปรอิสระต่าง ๆ และตัวแปรตาม

3. การรวบรวมข้อมูล ได้แก่ รวบรวมทั้งภาคเอกสาร กระบวนการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ใช้การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Groups) และการระดมสมอง (Brain Storming) พิจารณารูปแบบการพัฒนาที่ได้จากการประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และการใช้เครื่องมือการวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การใช้สถิติวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM) ใช้โปรแกรมลิสเรล (LISREL) เพื่ออธิบายอิทธิพลเส้นทาง (Path Analysis) ต่อตัวแปรตาม โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปร (แบบวัดซ้ำ) MANOVA (Repeated Measure) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสถิติวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM) ใช้โปรแกรมลิสเรล (LISREL)

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่เครือข่ายธุรกิจ ตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่เครือข่ายธุรกิจ ตะวันออกเฉียงเหนือ 2

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพปฏิบัติงานของพนักงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ประกอบด้วย 1) การรับรู้บทบาท (0.42) 2) การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร(0.19) 3) ภาวะผู้นำ(0.16) 4) แรงจูงใจ(0.14) และ 5) การทำงานเป็นทีม (0.13)

2. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่เครือข่ายธุรกิจ ตะวันออกเฉียงเหนือ 2

ผลการวิจัยพบว่า ผลการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้จัดทำกิจกรรมในการพัฒนาจำนวน 11 กิจกรรม ประกอบด้วย 1) บทบาทและหน้าที่ 2) ความรู้เกี่ยวกับผู้นำ 3) การเสริมสร้างภาวะผู้นำ 4) หน้าต่าง โจ ฮารี

5) รูปปริศนา 6) การทำงานร่วมกันเป็นทีม 7) การแสดงบทบาทสมมติ 8) การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 9) การแสดงพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดี 10) การสร้างขวัญกำลังใจ และ 11) เรียนรู้การพัฒนาบุคคล และทีมงาน

3. เพื่อทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยใน เขตพื้นที่เครือข่ายธุรกิจตะวันออกเฉียงเหนือ 2

ผลการวิจัยพบว่า ผลการทดลองใช้และประเมินผลการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า หลังทดลอง กลุ่มทดลอง มีการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นกว่าก่อนทดลอง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่เครือข่ายธุรกิจ ตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ผู้วิจัยสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่เครือข่าย ธุรกิจ ตะวันออกเฉียงเหนือ 2 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพปฏิบัติงานของพนักงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ประกอบด้วย 1) การรับรู้บทบาท (0.42) 2) การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร(0.19) 3) ภาวะผู้นำ(0.16) 4) แรงจูงใจ(0.14) และ 5) การทำงานเป็นทีม(0.13)

2. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่เครือข่าย ธุรกิจ ตะวันออกเฉียงเหนือ 2 พบว่า ผลการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้จัดทำกิจกรรมในการพัฒนาจำนวน 11 กิจกรรม ประกอบด้วย 1) บทบาทและหน้าที่ 2) ความรู้เกี่ยวกับผู้นำ 3) การเสริมสร้างภาวะผู้นำ 4) หน้าต่าง โจ ฮารี 5) รูปปริศนา 6) การทำงานร่วมกันเป็นทีม 7) การแสดงบทบาทสมมติ 8) การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 9) การแสดงพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดี 10) การสร้างขวัญกำลังใจ และ 11) เรียนรู้การพัฒนาบุคคล และทีมงาน

3. เพื่อทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยใน เขตพื้นที่เครือข่ายธุรกิจตะวันออกเฉียงเหนือ 2 พบว่า ผลการทดลองใช้และประเมินผลการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า หลังทดลอง กลุ่มทดลอง มีการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นกว่าก่อนทดลอง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่เครือข่ายธุรกิจ ตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ผู้วิจัยอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ผลการศึกษาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคาร กสิกรไทย ในเขตพื้นที่เครือข่ายธุรกิจ ตะวันออกเฉียงเหนือ 2

1.1 ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนันท์ สาคร (2556) รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข ประจำหมู่บ้านในการควบคุมและป้องกันโรคเลปโตสไปโรซิส จังหวัดบึงกาฬ พบว่า ปัจจัย ด้านการรับรู้บทบาท มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และได้กล่าวว่า การรับรู้ บทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ นั้นเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งและมีความจำเป็นที่จะต้องมีความเข้าใจในหน้าที่ เพราะการที่บุคคลแต่ละคนดำรงตำแหน่งใดก็ตามก็ต้องมีความรับผิดชอบของตนในฐานะที่อยู่ในตำแหน่งนั้น ๆ ด้วย และ

การที่มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทของตนเองจะเป็นทางช่วยให้บุคคลนั้นปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมตามที่ตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นคาดหวังไว้ ซึ่งจะเป็นผลให้เกิดความเจริญก้าวหน้าแก่งานในหน้าที่ของตนและสังคมต่อไป

1.2 ปัจจัยด้านการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของลาวัลย์ พร้อมสุข (2544) ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การกับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทมินิแบ (ประเทศไทย พบว่า ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสำคัญทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกับระบบขององค์กรด้านของผลการปฏิบัติงาน พบว่า การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงาน และมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน พนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีแนวโน้มที่จะถูกผู้บังคับบัญชาประเมินว่า เป็นผู้ปฏิบัติงานได้ดีกว่า ผู้วิจัย พบว่า การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสำคัญต่อองค์กร ทำให้กลไกการทำงานของสังคมภายในองค์กร มีความราบรื่น มีความยืดหยุ่นในการทำงาน คนในองค์กรมีการปรับตัว มีการพึ่งพาอาศัยกัน ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับสังคมที่มีการปรับเปลี่ยน ดังนั้น การสร้างและสนับสนุนปัจจัยที่จะส่งผลให้พนักงาน เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร จะมีส่วนช่วยส่งเสริมให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการดำเนินกิจการได้ดีขึ้น

1.3 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ สอดคล้องกับการวิจัยของประพนธ์ ผาสุกยัต (2547) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการนำหรือภาวะผู้นำว่า เป็นคุณสมบัติหรือทักษะส่วนตัวของแต่ละบุคคลที่สามารถสร้างขึ้นได้ หากได้รับการพัฒนาฝึกฝนผู้นำที่เราพบเห็นกันอยู่ทุกวันนี้อาจจะไม่มีความสามารถในการนำที่ดีพอก็ได้ จึงทำให้เกิดปัญหาขึ้นมากมายทั้งในระดับองค์การและในระดับประเทศ กล่าวคือ คนที่ทำหน้าที่เป็นผู้นำ (leader) นั้นไม่ได้หมายความว่า จะเพียบพร้อมซึ่งคุณสมบัติและความสามารถในการนำ (leadership) เสมอไป แต่ในทางตรงกันข้ามใครก็ตามที่มีภาวะผู้นำ (leadership) ก็แสดงว่าผู้นั้นมีความพร้อม และเหมาะสมอย่างยิ่งที่จะทำหน้าที่เป็นผู้นำ (leader) ผู้วิจัยเห็นว่า ภาวะผู้นำของพนักงาน มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับสถานการณ์และต้องตัดสินใจ และผลการตัดสินใจนั้นย่อมจะให้ได้ทั้งผลลัพธ์เชิงบวก และเชิงลบ ผลที่เกิดขึ้นจะส่งผลถึงทุกคน โดยเฉพาะการมีภาวะผู้นำซึ่งสามารถลดขัดแย้งได้แล้ว และย่อมทำให้มีผู้มีส่วนได้และส่วนเสีย

1.4 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ สอดคล้องกับการวิจัยของกมลวรรณ สาคร (2557) เรื่องรูปแบบการจัดการภาวะโภชนาการเกินของประชาชน จังหวัดบึงกาฬ พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ มีอิทธิพลต่อภาวะโภชนาการเกินของประชาชน จังหวัดบึงกาฬ และได้กล่าวว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ เป็นปัจจัยภายนอกที่จะทำให้ผู้ที่มีภาวะโภชนาการเกินเกิดความมานะ อุตสาหะที่จะเอาชนะภาวะโภชนาการเกินที่ตัวเองมี เป็นพลังขับเคลื่อนพฤติกรรมปฏิบัติ โดยการแสดงออกมาให้ผู้อื่นพบเห็นที่สำคัญอย่างยิ่งของมนุษย์ ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อาจเป็นเพราะว่า พนักงานมีบทบาทต่อพฤติกรรมของมนุษย์ในยุคปัจจุบัน ด้วยการสื่อสารที่สามารถใกล้ชิดกับแหล่งข้อมูลที่มีอยู่ ทำให้หลาย ๆ คน มีความรู้ในการสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับตนเอง ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพได้อย่างสูงสุด

1.5 ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนันท์ สาคร (2556) พบว่า ปัจจัยความสามารถในการทำงานเป็นทีม มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในการควบคุมและป้องกันโรคเลปโตสไปโรซิส และได้กล่าวว่า การทำงานร่วมกันเป็นทีมที่ดีควรจะมีองค์ประกอบในการทำงาน ดังนี้ 1) บทบาทที่สมดุล (Balanced Roles) 2) วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นตรงกัน (Clear Objective and Agree Goals) 3) การเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and Confrontation) 4) การสนับสนุนและการไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) 5) ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งสร้างสรรค์ (Co-Operation and Conflict) 6) กระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน (Sound Procedures) 7) ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) 8) การทบทวนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular Review) การทบทวนการบริหารงานในทีมอย่างสม่ำเสมอ จะสามารถแก้ไขข้อบกพร่องของทีมงาน ช่วยให้ทีมงานได้รับประสบการณ์เพิ่มขึ้น 9) การพัฒนา (Individual Development) การให้สมาชิกในทีมมีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้นั้น จะต้องเริ่มที่การ

พัฒนาบุคลากรหรือพัฒนาสมาชิกภาพของบุคคลในทีมงาน 10) ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม (Sound inter – Group relation) และ 11) การสื่อสารที่ดี (Good communications) ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยความสามารถในการทำงานเป็นทีม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลมาก และมีความเหมาะสมที่นำมาเป็นแนวปฏิบัติงานในยุคปัจจุบัน ด้วยสาเหตุของการปฏิบัติงานที่คั่งนั้น ย่อมเกิดจากการร่วมมือร่วมใจกันดำเนินงานด้วยการใช้แนวคิดของการทำงานเป็นทีมนั่นเอง

2. ผลการทดลองใช้และประเมินผลการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่เครือข่ายธุรกิจ ตะวันออกเฉียงเหนือ 2

2.1 การพัฒนาการรับรู้บทบาท Gibson' vancevich & Donnelly (1997) ได้จำแนกความขัดแย้งเกี่ยวกับบทบาทแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ 1) ความขัดแย้งภายในผู้กำหนดบทบาท โดยมีผู้กำหนดบทบาทเพียงคนเดียวแต่มีพฤติกรรมสนองความต้องการจากงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานซึ่งไม่สอดคล้องกัน 2) ความขัดแย้งระหว่างผู้กำหนดบทบาท เกิดขึ้นเมื่อพฤติกรรมการทำงานที่คาดหวังไว้ของผู้กำหนดบทบาทคนหนึ่งขัดหรือไม่ตรงกับความต้องการของผู้กำหนดบทบาทอีกบทบาทหนึ่ง 3) ความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่กำหนดให้ เกิดขึ้นเนื่องจากบุคคลหนึ่งมีอยู่หลายบทบาท แต่ละบทบาทที่มีอยู่นั้นจะเกี่ยวกับความคาดหวังที่แตกต่างกันของบุคคลหรือเพื่อนร่วมงาน และ 4) ความขัดแย้งในบทบาทของผู้ครองตำแหน่ง เกิดขึ้นเมื่อผู้ครองตำแหน่งนั้นพยายามที่จะให้ผู้อื่นได้ปฏิบัติต่อตัวเขาเองในลักษณะที่สอดคล้องกับภาพหรือสิ่งที่เขาคิดเกี่ยวกับตนเอง ถ้าพฤติกรรมที่คาดหวังไม่สอดคล้องกับความคิดเกี่ยวกับตน บุคคลก็จะต่อต้านพฤติกรรมที่คนอื่นคาดหวัง หรือก่อให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทของบุคคลอื่น จากการสังเกตการณ์หลังจากทดลองรูปแบบการพัฒนาการรับรู้บทบาทกับ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มทดลอง ผู้วิจัยมีข้อสังเกต ได้แก่ 1) เกิดการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงพฤติกรรมในการทำงาน 2) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพราะเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตน 3) การปฏิบัติงานมีความผิดพลาดน้อยลง เพราะพนักงานมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบของแต่ละคน และ 4) ประสิทธิภาพขององค์การเพิ่มขึ้น เพราะพนักงานรับรู้ในบทบาท และแยกปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การ รวมไปถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วย

2.2 การพัฒนาการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร Organ (1997) กล่าวว่า การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีลักษณะของพฤติกรรมที่เป็นบทบาทพิเศษ (Extra Role) นอกเหนือจากการทำหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย เป็นการตัดสินใจกระทำด้วยตัวเอง ไม่ตระหนักถึงผลตอบแทนขององค์กร และสนับสนุนส่งเสริมให้การทำงานที่ในองค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น จากการสังเกตการณ์หลังจากทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่กับพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มทดลอง ผู้วิจัยมีข้อสังเกต ได้แก่ 1) เกิดพฤติกรรมช่วยเหลือในการปฏิบัติงานทดแทนเพื่อนที่ไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ 2) เกิดพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานกับเรื่องส่วนตัว 3) เกิดพฤติกรรมการมีส่วนร่วม มีการแสดงความคิดเห็น และเสนอแนะเรื่องต่าง ๆ ในที่ประชุม 4) เกิดพฤติกรรมช่วยเหลือในการปฏิบัติงานทำให้เกิดการเรียนรู้ 5) เกิดพฤติกรรมการเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน มีการดูแลรักษาวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้เสมอ และ 6) เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เคยพึงพิง ไปสู่การพึ่งพาตนเองและไปสู่การพึ่งพาซึ่งกันและกัน

2.3 การพัฒนาภาวะผู้นำของสมยศ นาวิการ (2540) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีภาวะผู้นำภายใต้การศึกษาความเป็นผู้นำ โดยทั่วไปทฤษฎีความเป็นผู้นำจะมุ่งที่เป้าหมายอย่างเดียวกันคือ การระบอบองค์ประกอบหรือปัจจัยที่ทำให้ผู้นำมีประสิทธิภาพ ซึ่งวิธีการศึกษาความเป็นผู้นำที่สำคัญสามอย่างที่ถูกนำเสนอ คือ (1) ทฤษฎีคุณลักษณะ (2) ทฤษฎีเชิงพฤติกรรม และ (3) ทฤษฎีเชิงสถานการณ์ วิธีการศึกษาแต่ละอย่างจะมีแนวทางที่แตกต่างกันต่อการทำความเข้าใจการคาดคะเนความสำเร็จของการเป็นผู้นำ และการพัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่กำลังได้รับความสนใจในช่วงเวลานี้ คือ ความเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป (transformation leadership) จากการสังเกตการณ์หลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาความสามารถในการสร้างภาวะผู้นำ กับพนักงานธนาคาร

กลีกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด ที่เป็นกลุ่มทดลอง ผู้วิจัยมีข้อสังเกต ดังนี้ 1) มองโลกในแง่ดีขึ้น ไม่ย่อท้อในอุปสรรค 2) สามารถสังเกต และแยกแยะปัญหาต่าง ๆ ได้ว่า เป็นปัญหาจาก ทางอารมณ์หรือปัญหาทางเหตุผล 3) มีการเข้าใจความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่น โดยการตรวจสอบจากอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง 4) มีความไว้วางใจ รักษาคำพูดคำสัญญา มีความรับผิดชอบ และระมัดระวังในการปฏิบัติงาน 5) สามารถตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม สามารถปรับตัวและเผชิญกับความเครียด และนำอารมณ์กับมาสู่สภาพปกติได้เร็วขึ้น และ 6) มีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คนรอบข้าง และขจัดความขัดแย้งระหว่างบุคคล

2.4 การพัฒนาแรงจูงใจ Gibson et al (1982) ได้สรุปจุดสำคัญของทฤษฎีแรงจูงใจของ McClelland เอาไว้ว่าแรงจูงใจของบุคคลสามารถให้การเรียนรู้หรือกระตุ้นให้เกิดขึ้นได้โดยเฉพาะแรงจูงใจ (nach) นั่นคือบุคคลที่มีแรงจูงใจต่ำสามารถใช้ประสบการณ์การเรียนรู้จนทำให้แรงจูงใจสูงขึ้นได้สังคมหรือประเทศที่จะประสบความสำเร็จหรือมีความเจริญทางเศรษฐกิจมาก ๆ บุคคลที่อยู่ในสังคมหรือประเทศนั้นจะต้องมีแรงจูงใจสูง และการที่จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจได้นั้นขึ้นกับการอบรมเลี้ยงดูตั้งแต่เยาว์เพื่อให้เด็กเกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และพัฒนาจนกลายเป็นบุคคลที่มีแรงจูงใจสูงซึ่งบุคคลที่มีแรงจูงใจสูงสามารถทำงานได้สำเร็จ มีพฤติกรรมความเป็นผู้นำสามารถจัดการงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและนำความสำเร็จมาสู่สังคมต่อไป จากการสังเกตการณ์หลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาด้านแรงจูงใจกับพนักงานธนาคารกลีกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มทดลอง ผู้วิจัยมีข้อสังเกต ดังนี้ 1) เข้าใจในความรู้ ความสามารถของตนเอง 2) มีความกระตือรือร้นมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานภายใต้ความพอเพียง และ 3) เกิดความร่วมมือกัน ร่วมด้วย ช่วยกัน ในการปฏิบัติงาน

2.5 การพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีมของวิชัย โสสุวรรณจินดา (2535) ได้แสดงทัศนะว่า ทีมงานนั้นมีความหมายมากกว่ากลุ่มคนที่มารวมกัน เฉย ๆ เพราะทีมงานจะรวมความถึงความเป็นผู้นำกลุ่ม กระบวนการตัดสินใจของกลุ่มการใช้ทรัพยากรของกลุ่มให้เกิดประโยชน์สูงสุดและการผสมผสานสมาชิกของกลุ่ม ซึ่งจะมีผลต่อการทำงานร่วมกัน เป้าหมายของการสร้างทีมงาน จึงเป็นการสร้างทีมงานที่มีการทำงานอย่างมีชีวิตชีวาแทนที่จะเป็นเหมือนเครื่องจักรและมีการประสาน การทำงานของสมาชิกทุกคนในทีม ให้มุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ร่วมกัน เมื่อพิจารณาจากความหมายดังกล่าวข้างต้นจึงสรุปได้ว่า ทีม หมายถึง กลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ช่วยกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพและผู้ร่วมงานต่างมีความพอใจในการทำงานนั้น สำหรับการสร้างทีมงานนั้น สรุปได้ว่า หมายถึง ความพยายามทำให้กลุ่มสามารถเรียนรู้ เพื่อปรับปรุงความสัมพันธ์ต่าง ๆ ในการทำงานให้ดีขึ้น ทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ซึ่งความสัมพันธ์เหล่านี้จะมีผลต่อการทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย ดังนั้น ผู้บริหารงานที่จะประสบความสำเร็จ จำเป็นต้องหล่อหลอมทีมงานให้เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน รู้จักหาวิธีจูงใจให้เขาเหล่านั้นทำงานด้วยความสมัครใจ จากการสังเกตการณ์หลังทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีมกับพนักงานธนาคารกลีกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มทดลอง ผู้วิจัยมีข้อสังเกต ดังนี้ 1) เกิดการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย สอดคล้องกับการพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีม 2) มีการแบ่งงานกันทำอย่างยุติธรรม แบ่งปันความคิดเห็นและความรู้สึกอย่างเปิดเผย 3) มีความเอื้ออาทรช่วยเหลือกัน มีความเป็นหนึ่งเดียวกัน มีการร่วมกันทำงานตามกำลังความสามารถของแต่ละคน 4) มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ ให้คำปรึกษาและปฏิบัติตาม และ 5) ร่วมมือประสานงานในหน้าที่และแก้ไขปัญหาอุปสรรคร่วมกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 หลักในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ที่ผู้บริหารต้องคำนึง ควรประกอบไปด้วย การพัฒนาด้านการรับรู้บทบาท การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ภาวะผู้นำ แรงจูงใจ และด้านการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่เครือข่ายธุรกิจ ตะวันออกเฉียงเหนือ 2

1.2 รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่เหมาะสม ประกอบด้วย กิจกรรมที่เหมาะสม คือ 1) บทบาทและหน้าที่ 2) ความรู้เกี่ยวกับผู้นำ 3) การเสริมสร้างภาวะผู้นำ 4) หน้าที่ต่าง ๆ 5) วัตถุประสงค์ 6) การทำงานร่วมกันเป็นทีม 7) การแสดงบทบาทสมมติ 8) การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 9) การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี 10) การสร้างขวัญกำลังใจ และ 11) เรียนรู้การพัฒนาบุคคล และทีมงาน ซึ่งเป็นรูปแบบการพัฒนาที่ได้ทดลองใช้และผ่านการประเมินผลมาแล้ว

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานในด้านการรับรู้บทบาท การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ภาวะผู้นำ แรงจูงใจ และด้านการทำงานเป็นทีม ระหว่างองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนเนื่องจากทั้งสองประเภทมีลักษณะและวัตถุประสงค์นโยบายในการบริหารและการดำเนินงานแตกต่างกัน

2.2 เพื่อให้เกิดความชัดเจนในผลการวิจัย จึงควรมีการศึกษาในลักษณะที่ตัวแปรแต่ละตัวสามารถส่งผลซึ่งกันและ กันได้ หรือมีอิทธิพลย้อนกลับได้ จะเป็นการศึกษาที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- กมลวรรณ สาคร. (2557). รูปแบบการจัดการภาวะโภชนาการเกินของประชาชน จังหวัดบึงกาฬ. (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ประพนธ์ ผาสุยดี. (2547). ทางเลือก ทางรอด. กรุงเทพฯ: เออาร์ อินฟอร์เมชั่น แอนด์ พับลิเคชั่น.
- เพ็ญจันทร์ ประจันตะเสน. (2555). รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์. (วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ยศวรณ พิพัฒน์ศิริผล. (2541). ปัจจัยด้านบุคคลและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ ในหอผู้ป่วยหนักในโรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ลาวัลย์ พร้อมสุข. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อการจัดการกับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทมีเน่แบ(ประเทศไทย). (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2535). การพัฒนาทีมงานให้มีประสิทธิภาพ : ความลับขององค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ธรรมนิติ
- สมยศ นาวิการ. (2540). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ดวงกมล.
- สุนันท์ สาคร. (2556). รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข ประจำหมู่บ้านในการควบคุมและป้องกันโรคเลปโตสไปโรซิส จังหวัดบึงกาฬ. (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- อรพรรณ นครวงศ์. (2546). ผลของการใช้เบ็นซ์มาร์คกิ้งในการพัฒนาการทำงานในทีมการพยาบาลต่อ คุณภาพการบริการของทีมการพยาบาล: กรณีศึกษาโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- Brown, S.P. and Peterson, A.A. (1993). *Antecedents and Consequences of Salesperson Job Satisfaction: Meta-Analysis and Assessment of Causal Effects*. Journal of Marketing Research 30(1), 63-77.
- Gibson, James L and others. (1982). *Organization*. 6th ed. Texas: Business.
- Gibson, James L., Ivancevich, John M., & Donnelly Jr., James H. (1997). *Organization: behavior Structure and Processes*. 6th ed.: Plano, Texas: Business Publication.
- Organ, D. (1997). *Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time*. Human Performance.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.