

ตั้งหน้ากระดาษบน 1.5 นิ้ว

ใช้ตัวอักษรแบบ Angsana New ทั่วบทความ

การศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยบางประการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ตัวอักษร 18 หน้า

ปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3

ตั้งหน้ากระดาษ

ซ้าย 1.5 นิ้ว

The Study of Causal Relationship Between Some Factor Affecting Efficiency in ตัวอักษร 18 หน้า

Approach Working of Loan Officer at Krung Thai Bank Public Company Limited in

Metropolitan Network Sector 3

ใส่เฉพาะดาว* ด้วยยกเท่านั้นคนแรก คนอื่นไม่ต้องมี

บดินทร์รัช นิมิตนราดล^{1*} และ ชีระวัฒน์ จันทัก² ตัวอักษร 16 ปกติ

Bodintat Nimitnaradol^{*} and Thirawat Chantuk

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Public and Private Management Faculty of Management Science Silpakom University

^{*}Corresponding author E-mail: bodintat@gmail.com

ตัวอักษร 12 ปกติ

บทคัดย่อ ตัวอักษร 16 หน้า

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 และตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างโมเดลโครงสร้างองค์ประกอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ สายงานสินเชื่อ ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 จำนวน 300 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยใช้ดัชนีชี้วัดความกลมกลืน 5 ดัชนี ดังนี้ ค่าไค-สแควร์ ค่าGFI ค่า RMSEA ค่า NNFI และค่า CFI ตัวอักษร 12 ปกติ

ผลวิจัยพบว่า จากภาพแสดงผลการศึกษายปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 พบว่า ปัจจัยด้านกลยุทธ์และนโยบาย ที่ประกอบด้วย เป้าหมายความสำเร็จ แผนการดำเนินการ และพันธกิจ โดยมีค่าความสัมพันธ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานค่าเท่ากับ 0.76 ส่วนผลการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างโมเดล โครงสร้างองค์ประกอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 กับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีความสอดคล้องกัน โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) มีค่าเท่ากับ 106.25 ที่องศาอิสระ (Degree of Freedom) เท่ากับ 66 ระดับความมีนัยสำคัญ (P-Value) เท่ากับ 0.00 ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA) เท่ากับ 0.045 ค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) ต่อองศาอิสระ (Chi-Square df) เท่ากับ 1.609.

ตัวอักษร 12 หน้าคำสำคัญ: ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุก, พนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย ตัวอักษร 12 ปกติ

Abstract ตัวอักษร 16 หน้า

This research aimed to study causal factors that affected to efficiency in approach working of loan officer Krung Thai Bank Public Company Limited in metropolitan network sector 3 and examine concordance between structures model of efficiency in approach working of loan officer Krung Thai Bank Public Company Limited in metropolitan network sector 3 and empirical data. Samples of this research were 300 persons of loan officer Krung Thai Bank Public Company Limited in metropolitan network sector 3. The tools used in this research were the questionnaire about causal factors that affected to efficiency in approach working of loan officer Krung Thai Bank Public Company Limited in metropolitan network sector 3. The statistics used in hypothesis testing was 5 Indicators harmony index. Include Chi-Square, GFI, RMSEA values, NNFI and the CFI.

ตัวอักษร 12 ปกติ

The study causal factors that affected to efficiency in approach working of loan officer Krung Thai Bank Public Company Limited in metropolitan network sector 3 showed that the factors of strategy and policy include purpose to success, action plan and mission. Factors of strategy and policy that affect to efficiency in approach working = 0.76 For examine concordance between structures model of efficiency in approach working of loan officer Krung Thai Bank Public Company Limited in metropolitan network sector 3 and empirical data had the concordance, considering by Chi-Square = 106.25, Degree of Freedom = 66, P-Value = 0.00, RMSEA = 0.045 and Chi-Square df = 1.609.

ตัวอักษร 12 หนา

Key words: Causal Factors, Efficiency in approach Working, Loan Officer Krung Thai Bank Public Company Limited

ตัวอักษร 12 ปกติ

บทนำ ตัวอักษร 16 หนา

ปัจจุบันธุรกิจธนาคารได้เข้ามามีบทบาทสำคัญกับวิถีชีวิตของคนในสังคมมากขึ้น นับได้ว่าตั้งแต่เกิดจนตายเลขก็ว่าได้ เนื่องจากธุรกิจธนาคารในปัจจุบันเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทกับประชาชนในสังคมมากกว่าเมื่อก่อนอย่างเห็นได้ชัดก็คือ ธนาคารมีการทำ CSR (Corporate Social Responsibility) มากขึ้นเพื่อเป็นการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร ซึ่งคือการดำเนินกิจการภายใต้หลักจริยธรรมและการจัดการที่ดี โดยรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้งในระดับโลกและใกล้ อันนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้ธนาคารมีความใกล้ชิดกับสังคมมากขึ้น และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรธนาคารที่ดี ในปัจจุบันธุรกิจธนาคารมีการเปิดตัวธนาคารพาณิชย์หลายแห่ง แต่ละธนาคารก็มีจุดประสงค์ในการดำเนินการแตกต่างกันไปเพื่อให้ธนาคารของตนนั้นเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือแก่ประชาชน เมื่อเกิดธนาคารพาณิชย์จำนวนมากขึ้นจึงเกิดการแข่งขันระหว่างธุรกิจธนาคารแต่ละแห่งขึ้น โดยเฉพาะในด้านการแข่งขันกับธนาคารอื่นๆ ธนาคารกรุงไทยจึงต้องเตรียมความพร้อมในด้านการแข่งขันเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นหรือให้

หน่วยงานมีคุณภาพดีที่สุดใน (ประวัติศาสตร์กรุงไทย. รายงานความยั่งยืนประจำปี, 2557)

การพัฒนาผลผลิตของงานมีเกณฑ์พัฒนาได้หลายประการแต่เกณฑ์ที่สำคัญทางจิตวิทยาในองค์กรก็คือ เกณฑ์ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งได้แก่ การมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน สูง และการมีประสิทธิผลในการทำงานสูง แรงจูงใจเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่ทางองค์กรต่างนำมาใช้เพื่อผลักดันให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานอย่างเต็มที่และเพื่อประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ แรงจูงใจสามารถแสดงออกได้หลากหลายลักษณะ อาทิเช่น ในรูปของสิ่งตอบแทนที่สามารถจับต้องได้ หรือไม่สามรถจับต้องได้ แรงจูงใจที่แสดงออกในลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล และ แรงจูงใจที่แสดงออกในลักษณะทางสังคมในยุคของปัจจุบันการแข่งชันขององค์กรเป็นไปอย่างเข้มข้นดังนั้นในการที่จะสามารถเอาชนะหรือความได้เปรียบต่อคู่แข่งนั้น แรงจูงใจที่มีต่อพนักงานคงจะไม่เพียงพอต่อการแข่งขันในปัจจุบัน สิ่งที่สำคัญอีกส่วนหนึ่งต่อการขับเคลื่อนความสำเร็จขององค์กรนั้นคือ ภาวะผู้นำ (Leadership) ผู้นำที่ดีนั้นจะต้องมีทัศนคติที่ดี สามารถบริหารงานตามสภาวะการเปลี่ยนแปลงได้ สามารถบริหารทีมและจัด

เนื้อหาตัว

อักษร 14 ปกติ

ขึ้นหัวข้อ

ตัวอักษร 14

หนา

ปัญหาความขัดแย้งต่างๆได้ดี ในการบริหารงานของผู้นำ รวมถึงการสอนงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การบริหาร แจกจ่ายงานให้เหมาะสมตามหน้าที่ของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งเพื่อให้พนักงานเกิดความ จงรักภักดีต่อผู้นำหรือผู้บังคับบัญชา โดยสามารถรับรู้ได้ จากประสบการณ์ และเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงเพื่อให้มี ประสิทธิภาพของผู้นำมากขึ้นและก้าว ไปสู่ความสำเร็จ ในเป้าหมายที่วางไว้พร้อมๆกัน ดังนั้นองค์กรต่างๆจึง ต้องเตรียมความพร้อมของผู้นำที่มีประสิทธิภาพเพื่อจะ มาเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความสำเร็จและ ความสุขต่อองค์กรและบุคลากรในองค์กรเพื่อสร้างความ แข็งแกร่งให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (จิตติ นิยม สุวรรณ, 2554) จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมี ความสนใจศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับประเด็นความสัมพันธ์ เชิงสาเหตุของปัจจัยบางประการที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของ ธนาคารกรุงไทย กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 เพื่อนำผล การศึกษาที่ได้มาฝึกอบรมและปรับปรุงการบริหารงาน การปฏิบัติงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพและนำไปสู่การ พัฒนาอย่างต่อเนื่องในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ **ตัวอักษร 16** หน้า

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสาย งานสินเชื่อของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่ม เครือข่ายนครหลวง 3
2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่าง โมเดล โครงสร้างองค์ประกอบประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายนคร หลวง 3 กับข้อมูลเชิงประจักษ์

สมมติฐาน **ตัวอักษร 16** หน้า

โมเดล โครงสร้างองค์ประกอบประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของ

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายนคร หลวง 3 มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง **ตัวอักษร 16** หน้า

1. ปัจจัยด้านแรงจูงใจภายใน หมายถึง ปัจจัยที่ มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ตามทฤษฎีของ McGregor (1969) ที่แยกไว้เป็นทฤษฎีแกน X และ Y แทนการอธิบายลักษณะของมนุษย์ในการทำงาน ซึ่งแกน X แทนลักษณะของธรรมชาติมนุษย์ที่ไม่ชอบทำงานแต่ ชอบให้สั่งการ แกน Y แทนลักษณะการทำงานแบบ สบายๆไม่ชอบถูกควบคุม ปัจจัยภายในในที่นี้ได้แก่ ปัจจัยด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน โอกาสก้าวหน้า ในอาชีพการงาน ค่าจ้าง/ค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคลากร และสวัสดิการ

เนื้อหาตัวอักษร 14 ปกติ **ขึ้นหัวข้อ**

2. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการ ลักษณะบุคคลที่มีความรู้ความสามารถที่จะสร้างความ เชื่อมั่นในการปฏิบัติงานเพื่อให้ทุกคนมีส่วนเกี่ยวข้อง และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร Dublin (1998) ปัจจัยภาวะผู้นำแบ่งได้ 3 รูปแบบ ได้แก่ ผู้นำแบบ เปลี่ยนแปลง ผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และผู้นำแบบเผด็จ การ

ตัวอักษร 14 หน้า

3. ปัจจัยด้านกลยุทธ์นโยบาย หมายถึง สิ่ง ที่กำหนดขึ้นมาเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้ าหมายที่กำหนด ทั้งนี้ จะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ประการ เช่น ความไม่ชัดเจนของนโยบาย ไม่มีความ ร่วมมือของผู้ปฏิบัติ เป็นต้น พ.อ.ชัยพฤกษ์ พูนสวัสดิ์ (2548)

4. ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม หมายถึง บุคคล กลุ่มเล็กที่มีลักษณะการแลกเปลี่ยนวัตถุประสงค์และมี พฤติกรรมที่ต้องการทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้ การทำงานเป็นกลุ่ม ที่มุ่งเน้นงานทั้งรูปแบบทางการและไม่เป็นทางการ ทีม จึงมีความสำคัญมากต่อการปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อน

Nelson and Quick (1997) ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ได้แก่ มีเป้าหมายร่วมกัน มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ การมีส่วนร่วม การจัดข้อโต้แย้ง และการสื่อสารที่ดี

5. ปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ควบคู่กับประสิทธิผลเพราะการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ถ้าหากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิผล เช่น การมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้อย่างชัดเจน การกำหนดภาระหน้าที่ของพนักงานในองค์กรอย่างชัดเจน เป็นต้น Woodcock (1989)

ขอบเขตการวิจัยประชากรที่ใช้ในการวิจัย ตัวอักษร 16 หน้า

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานสายงานสินค้าของธนาคารกรุงไทย กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 851 คน ซึ่งประกอบไปด้วยพนักงานในสังกัดสำนักงานเขต 9 แห่ง แบ่งเป็นพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 สำนักงานเขต ประกอบด้วย สำนักงานเขตเอกมัย สำนักงานเขตคันนายาวสำนักงานเขตรามอินทรา สำนักงานเขตลาดพร้าว สำนักงานเขตพัฒนาการ สำนักงานเขตบางนา และสำนักงานนาเหนือ (สาขาใหญ่พิเศษ) พื้นที่นอกกรุงเทพมหานคร (ปริมณฑล) 2 สำนักงานเขต ประกอบด้วย สำนักงานเขตบางพลี และ สำนักงานเขตสมุทรปราการ

1. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยพิจารณาจากข้อมูลที่ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูงคือการวิเคราะห์ห้วงศ์ประกอบและวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างให้มีขนาดเหมาะสมโดยการใช้กลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่เป็นเกณฑ์กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องมีขนาดอย่างน้อยประมาณ 15 คนต่อ 1 พารามิเตอร์ (Hair, Black, Babin & Anderson, 2010) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือพนักงานระดับปฏิบัติการ สายงานสินค้า ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 จำนวนตัวแปรที่ใช้มี 18 ตัวแปร ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 270 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันค่าความ

คลาดเคลื่อนผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 30 ตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 300 ตัวอย่าง

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นแบบประมาณ (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) 1 ฉบับ ประกอบไปด้วย 7 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานเชิง

รุกของพนักงานสายงานสินค้าของธนาคารกรุงไทย

ส่วนที่ 3 รูปแบบภาวะผู้นำในการปฏิบัติงาน

เชิงรุกของพนักงานสายงานสินค้าของธนาคารกรุงไทย

ส่วนที่ 4 แนวทางนโยบายของธนาคารในการ

ปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินค้าของธนาคารกรุงไทย

ส่วนที่ 5 การทำงานเป็นทีมในการปฏิบัติงาน

เชิงรุกของพนักงานสายงานสินค้าของธนาคารกรุงไทย

ส่วนที่ 6 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิง

รุกของพนักงานสายงานสินค้าของธนาคารกรุงไทย

ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะ

3. การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล

3.1. การจัดทำข้อมูลโดยการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้เริ่มจากการนำข้อมูลที่ได้จากการจัดเก็บทั้งหมดมาประมวลผลตามวิธีการทางสถิติ โดยผ่านวิธีการและป้อนข้อมูลลงบนโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์ประมวลผลหาค่าสถิติที่ต้องการ ดังนี้ 1) สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนทั้งหมดและคะแนนเฉพาะรายข้อนั้นๆ โดยใช้สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้ Item Total Correlation ศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินค้าของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 และเลือกปัจจัยที่มีค่า Corrected Item Correlation ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป มาวิเคราะห์

เนื้อหาตัวอักษร

14 ปกติ

ขึ้นหัวข้อ

ตัวอักษร 14 หน้า

เนื้อหาตัวอักษร

14 ปกติ

ขึ้นหัวข้อ

ตัวอักษร 14 หน้า

องค์ประกอบ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (นลินี สุขเกษม ,2551) 2) หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient)

3.2. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบ

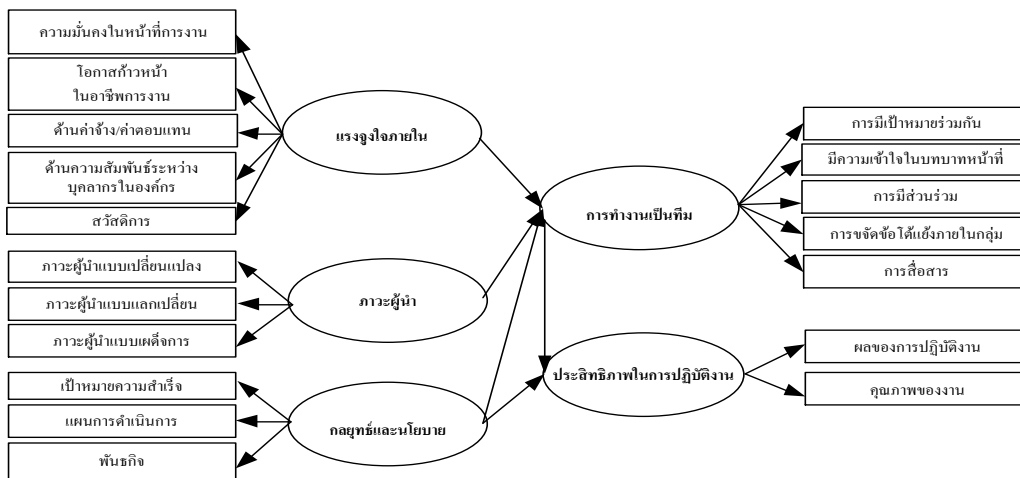
3. การวิเคราะห์ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์เพื่อคำนวณหาค่าอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัย มีวิธีการดังนี้ สถิติไค-สแควร์ (Chi-Square Statistics) เป็นค่าที่ใช้ทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ความสอดคล้องที่มีค่าเป็นศูนย์ค่าสถิติไค-สแควร์ยังมีค่าต่ำหรือเข้าใกล้ศูนย์มากเท่าใด แสดงว่าข้อมูลโมเดลอิสระมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Jöreskog & Sörbom, 1993:122; Diamantopoulos & Siguaw, 2000: 83) ซึ่งการตรวจสอบ

ค่าทางสถิติไค-สแควร์สามารถตรวจสอบได้จาก 1) ค่านัยสำคัญทางสถิติ (p-value) หากมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าข้อมูลโมเดลอิสระมีความสอดคล้องกับข้อมูล

เชิงประจักษ์ ซึ่งเป็นการแสดงถึงข้อมูลโมเดลอิสระแตกต่างจากข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างไม่มีนัยสำคัญ 2) ค่าประมาณความคลาดเคลื่อนของรากกำลังสองเฉลี่ย (Root MeanSquare of Approximation: RMSEA) เป็นค่าที่บอกถึงความไม่สอดคล้องของแบบจำลองที่สร้างขึ้นกับเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของประชากร ค่า RMSEA ที่มีค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่ามีความกลมกลืนสนิท ตามคำอธิบายของบราวน์และคูเดค (Browne and Cudeck, 1993: 144)

เนื้อหาตัวอักษร
14 ปกติ
ขึ้นหัวข้อ
ตัวอักษร 14
หนา

กรอบแนวคิด ตัวอักษร 16 หนา



ภาพ 1 คอลัมน์

รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย ตัวอักษร 14 ปกติ

สรุปผลการวิจัย ตัวอักษร 16 หนา

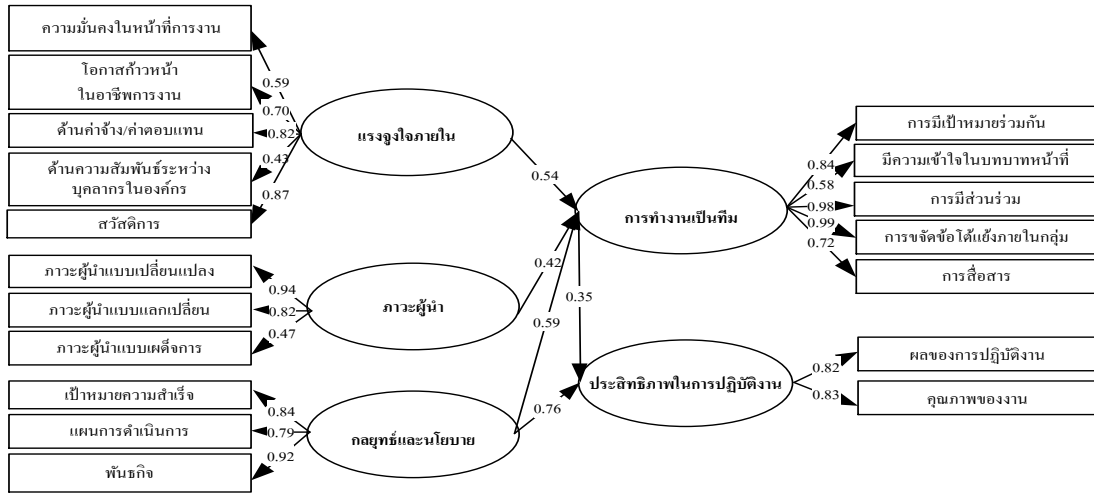
ผลการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 พบว่า ปัจจัยด้านปัจจัยด้านกลยุทธ์และนโยบาย ที่ประกอบด้วย เป้าหมายความสำเร็จ แผนการดำเนินการ และพันธกิจโดยมีค่าความสัมพันธ์

ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานค่าเท่ากับ 0.76 ส่วนผลการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลโครงสร้างองค์ประกอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 กับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีความสอดคล้องกันโดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) มีค่าเท่ากับ 106.25 ที่องศาอิสระ

เนื้อหาตัวอักษร
14 ปกติ
ขึ้นหัวข้อ
ตัวอักษร 14
หนา

(Degree of Freedom: df) เท่ากับ 66 ระดับความมีนัยสำคัญ (P-Value) เท่ากับ 0.00 ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA)

เท่ากับ 0.045 ค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) ต้องอาศัยระ (Chi-Square df) เท่ากับ 1.609 โดยแสดงได้ดังภาพที่ 2



Chi-Square=106.25, df=66, P-value=0.00124, RMSEA=0.045

รูปที่ 2 ผลการศึกษา

อภิปรายผล **ตัวอักษร 16** **หนา**

ผลการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 พบว่า ปัจจัยด้านปัจจัยด้านกลยุทธ์และนโยบาย ที่ประกอบด้วย เป้าหมายความสำเร็จ แผนการดำเนินการ และพันธกิจ โดยมีค่าความสัมพันธ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานค่าเท่ากับ 0.76 ส่วนผลการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลโครงสร้างองค์ประกอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 กับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีความสอดคล้องกันโดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) มีค่าเท่ากับ 106.25 ที่องศาอิสระ (Degree of Freedom: df) เท่ากับ 66 ระดับความมีนัยสำคัญ (P-Value) เท่ากับ 0.00 ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA) เท่ากับ 0.045 ค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) ต้องอาศัยระ

(Chi-Square df) เท่ากับ 1.609 ดังนั้น การที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 จึงจำเป็นต้องมีกลยุทธ์และนโยบาย ซึ่งประกอบไปด้วย เป้าหมายความสำเร็จ แผนดำเนินการ และพันธกิจที่ชัดเจน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของเสริมศรี แสงนาค (2545) ได้ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการนำนโยบายของรัฐไปปฏิบัติ ผลการศึกษาพบว่า ในการดำเนินการปัญหาและอุปสรรคเกิดจากนโยบายขาดความชัดเจน ผู้บริหารยังคงมีความกังวลเกี่ยวกับผลเสียที่จะเกิดขึ้นจากการกำหนดนโยบาย การขาดความพร้อมในด้านปฏิบัติการ ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือและเทคโนโลยี ยังขาดประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงควรปรับปรุงองค์ประกอบในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดกฎเกณฑ์ นโยบายต่างๆ การปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป ผลงานของพระมหาสิริชัย สิริบุตญาโณ (ศรีรัมย์) (2556) พบว่า ผู้นำยังขาดความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์กลยุทธ์ในการ

เนื้อหาตัวอักษร
14 **ปกติ**
ขึ้นหัวข้อ
ตัวอักษร 14
หนา

จัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และยังขาดการจัดทำแผน และการนำเสนอกลยุทธ์ที่ชัดเจนส่งผลให้เกิดอุปสรรค และปัญหาขององค์กร ดังนั้น องค์กรควรที่จะนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์ทั้งสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร มาประยุกต์ใช้กับการจัดทำแผนงานกลยุทธ์ที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผลงานของ สุระศักดิ์ แก้วสียา (2556) พบว่า ด้านการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย มีปัญหา โดยข้อที่มีปัญหามากที่สุดคือการกำหนดวิสัยทัศน์ที่ไม่คำนึงถึงความเป็นไปได้มากกว่าความคาดหวัง รองลงมาคือขาดการนำข้อมูลที่ได้จากวิเคราะห์สภาพแวดล้อมมากำหนดวิสัยทัศน์ ด้านของการกำหนดกลยุทธ์ ข้อที่มีปัญหามากที่สุดคือ ขาดการกำหนดกลยุทธ์ที่เป็นรูปธรรม และขาดแนวทางที่จะทำให้ภารกิจสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้ สรุปได้ว่า ในการกำหนดกลยุทธ์และนโยบายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพต้องผ่านกระบวนการวิเคราะห์อย่างรอบคอบทั้งผลลัพธ์และผลกระทบที่จะเกิดขึ้น รวมถึงความเป็นไปได้ในการนำกลยุทธ์และนโยบายมาปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ **ตัวอักษร 16** หน้า

ผลการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 พบว่า ปัจจัยด้านกลยุทธ์และนโยบาย ประกอบด้วยเป้าหมายความสำเร็จ แผนดำเนินการ และพันธกิจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอแนวทางในการดำเนินงานดังนี้

ด้านกลยุทธ์และนโยบาย ทางธนาคารควรมีการกำหนดเป้าหมายและภารกิจในการดำเนินการให้ชัดเจน ควรพิจารณาถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคก่อนที่นำไปกำหนดนโยบาย (พระมหาสิริชัย สิริบุญญาโณ (ศรีรัมย์), 2556) ด้านการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นก่อนที่

จะนำมาพัฒนาและกำหนดเป็นกลยุทธ์และนโยบายต่อไป(สุระศักดิ์ แก้วสียา, 2556) นอกจากนี้ทางธนาคาร ควรจัดทำสื่อหรือการสื่อสารเกี่ยวกับกลยุทธ์และนโยบายให้ชัดเจน และสามารถทำความเข้าใจได้ง่ายในทุกระดับ เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามหลักนโยบายที่กำหนดไว้ และการปฏิบัติที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันรวมถึงการจัดฝึกอบรมเพื่อสร้างความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของพนักงานตามกลยุทธ์และนโยบายที่กำหนดขึ้น (เสริมศรี แสงนาค,2545)

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป **ตัวอักษร 16** หน้า

ธนาคารควรศึกษาและให้ความสำคัญในประเด็นของกลยุทธ์และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางด้านเป้าหมายความสำเร็จ แผนการดำเนินการ และพันธกิจ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการหรือการกำหนดแผนกลยุทธ์และนโยบายเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในตัวของกลยุทธ์และนโยบายรวมถึงผลของการปฏิบัติตามให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง **ตัวอักษร 16** หน้า

ประวัติธนาคารกรุงไทย. (2557). รายงานความยั่งยืน

ประจำปีธนาคารกรุงไทย. กรุงเทพมหานคร.

นลินี สุขเกษม. (2551). การวิเคราะห์เส้นทางของการ

หย่าร้างในครอบครัวไทย. วิทยานิพนธ์

การศึกษา มหาวิทยาลัย, สาขาจิตวิทยา

พัฒนาการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรี

นครินทร์วิโรฒ.

จิตวดี เนียมสุวรรณ. (2554). รูปแบบภาวะผู้นำ แรงจูงใจ

ที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของ

พนักงานกรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด .

(มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัย สาขาวิชาการประกอบการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เสริมศรี แสงนาค. (2545). ปัญหาและอุปสรรคของการ

นำนโยบายของรัฐไปปฏิบัติ: ศึกษากรณี

โครงการธนาคารประชาชน. ปัญหาพิเศษ

เนื้อหาตัว

อักษร 14

ปกติ

ขึ้นหัวข้อ

ตัวอักษร 14

หน้า

เนื้อหาตัวอักษร

14 ปกติ

ขึ้นหัวข้อ

ตัวอักษร 14 หน้า

ตัวอักษร 14 อ้างอิง

ภาษาไทย

ชื่อเรื่อง.หนังสือ

ตัวหน้า

รัฐศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการ
บริหารทั่วไป, บัณฑิต วิทยาลัย, มหาวิทยาลัย
บูรพา.

พ.อ. ชัยพฤกษ์ พูนสวัสดิ์. (2548). **อุปสรรคในการนำที่
ราชพัสดุในความดูแลของกระทรวงกลาโหม
ไปพัฒนาให้เกิดรายได้ : ศึกษาเฉพาะกรณี
โครงการจัดพัสดุเพื่อบริการประชาชนผู้ใช้
ทางด่วน โดยความร่วมมือ ระหว่างสำนักงาน
ปลัดกระทรวงกลาโหม กับ การทางพิเศษแห่ง
ประเทศไทย. ปัญหาพิเศษรัฐศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.**

พระมหาศิริชัย สิริบุญญาโณ (ศรีรัมย์). (2556). **การ
จัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอลำปลาย
มาศ จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ปริญญา
พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาส
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.**

สุระศักดิ์ แก้วสียา. (2556). **การวางแผนกลยุทธ์ใน
สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 2. สาร
นิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์
ราชวิทยาลัย.**

Browne, M. W., & Cudeck, R. (1993). *Alternative ways
of assessing model fit*. In: K.A. Bollen & J. S.
Long (Eds.), *Testing structural equation model*
(pp. 136-162). Beverly Hills, CA: Sage.

Diamantopoulos, A. and Siguaw, J.A. (2000),
Introducing LISREL. London: Sage
Publications.

Dubrin .J. (1998). *Leadership research finding :
Practice and skills*. Boston Houghton : Mifflin
Company

Hair, J., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E.
(2010). *Multivariate data analysis*.
Upper saddleRiver, New Jersey: Pearson
Education International.

Joreskog, Karl G. and Sorbom. (1993). *LISREL 8
Structural Equation Modeling with the
SIMPLIS Command Language*.
Chicago: Scientific Software International.

McGregor, Douglas. (1969). *The Human Side of
Enterprise*. New York : McGraw – Hill Book
Company.

Nelson, D.L. and J.C. Quick. (1997). *Organizational
Behavior: Foundations Realities, and
Challenges*. New York: West Publishing
Company.

Woodcock, Mike. (1989). *Team Development Manual*.
Great Britain : Gower Publishing

ตัวอักษร 14 อ่างอิง
ภาษาอังกฤษ ชื่อ
เรื่อง.หนังสือตัวเอง

ตัวอักษร 14 อ่างอิง
ภาษาอังกฤษ ชื่อ
เรื่อง.หนังสือตัวเอง