

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในบรรดากิจการภาคธุรกิจทั้งหลาย ธุรกิจการเงินการธนาคาร เป็นธุรกิจที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ในระบบการเงินและเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ (Commercial Bank) เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของประชาชน และยังเป็นส่วนหนึ่งของเสถียรภาพทางการเงินและเศรษฐกิจของประเทศ โดยมีขนาดทรัพย์สินและหนี้สินทางการเงินรวมเกินกว่าครึ่งหนึ่งของมูลค่าทรัพย์สินและหนี้สินทางการเงินรวมของสถาบันการเงินทั้งระบบ การหมุนเวียนของเงินทุนของธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่จะเป็นการให้บริการด้านสินเชื่อแก่ภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ และรับบริการเป็นที่ปรึกษาทางการเงินการลงทุนให้กับประชาชนทั่วไป ดังนั้น บุคลากร ในองค์กรนี้จึงมีบทบาทสำคัญทั้งต่อการดำเนินงานขององค์กรและต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศด้วย โดยเฉพาะบุคลากรซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรกำหนดไว้จะต้องดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์คือองค์ประกอบที่สำคัญมากประการหนึ่งขององค์กร ทั้งนี้ เพราะการที่องค์กรหนึ่ง ๆ จะบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานได้นั้น จะต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรภายในองค์กรนั้น ๆ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2539 : 13)

นอกจากนั้น เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยอื่น ๆ ของการดำเนินงาน อันได้แก่ เงิน วัตถุดิบ เครื่องจักร การตลาด และการจัดการแล้ว ทรัพยากรมนุษย์คือ ปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดของ การแข่งขันทางธุรกิจ กล่าวคือ หากองค์กรต่าง ๆ มีทรัพยากรด้านอื่น ๆ เหมือนกัน แต่มีผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารต่างกันแล้ว ผลการดำเนินงานย่อมต่างกัน (จำเนียร จวงตระกูล, 2536 : 5)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเทศไทย เริ่มก่อกำเนิดขึ้นตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530-2534) และได้ดำเนินต่อมาจนถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535-2539) โดยได้เน้นว่า “พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้มีกำลังงานที่มีความรู้ ความสามารถ มีคุณภาพเหมาะสมและเพียงพอกับความ

ต้องการในการพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ” (จำเนียร จวงตระกูล. 2537 : 19) ในสภาพการณ์ปัจจุบันของประเทศไทย ทรัพยากรมนุษย์ยังมีความสำคัญ และจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างรีบด่วนมากขึ้นไปอีก แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ได้กำหนดให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นหัวใจหลักของแผนฯ ตามแนวคิดที่ว่า “การพัฒนาประเทศคือ การพัฒนา เพื่อคน โดยคน” กล่าวคือ การพัฒนาคนจะต้องมุ่งพัฒนาคนไทยทุกคนอย่างเต็มที่ตามศักยภาพ ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2539 : 50) สภาพเศรษฐกิจและการแข่งขันทางการค้าและธุรกิจ ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากในช่วงประมาณทศวรรษที่ผ่านมา คือ ประเทศไทยได้ร่วมลงนามในข้อตกลงเกี่ยวกับภาษีและพิกัดศุลกากร (General Agreement on Tax Tariff : GATT) ในปี พ.ศ. 2536 และได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกในองค์การการค้าโลก (World Trade Organization) ซึ่งได้ส่งผลให้ประเทศไทยต้องเปิดโอกาสให้บริษัทต่างประเทศเข้ามาแข่งขันทางการค้าและการบริการได้อย่างเสรีในอนาคต อันจะส่งผลให้องค์กรธุรกิจเอกชนของไทยต้องเผชิญกับ การแข่งขันอย่างรุนแรงมากขึ้น

การทำธุรกิจในปัจจุบันซึ่งเป็นธุรกิจยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) มีการแข่งขันในการทำธุรกิจด้วยองค์ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และจากสภาพเศรษฐกิจและบริบทสังคมของทุกประเทศที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีต่าง ๆ ทำให้มีการแข่งขันกันสูงทั้งในด้านธุรกิจ และด้านการบริการ โดยทุกองค์กรต่างเน้นการผลิตสินค้าและการให้บริการ ที่มีคุณภาพ อีกทั้งความรวดเร็ว และวิธีการของการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ หรือเอกชน ต่างเรียนรู้ที่จะพัฒนาและปรับตัวปรับปรุงองค์กรของตน ทั้งในด้านคุณภาพ และการจัดการเพื่อสร้างศักยภาพในการแข่งขันและการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน (อรพรรณ นกราวงศ์. 2546 : 1) ดังนั้น องค์กรธุรกิจเอกชนส่วนใหญ่ที่ประสบความสำเร็จในปัจจุบันล้วนเป็นผลจากการปรับองค์กรให้มีความยืดหยุ่น มีการเรียนรู้ถึงวิธีการทำงานแบบใหม่ ๆ ที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า หรือผู้รับบริการที่ปรับเปลี่ยน อยู่ตลอดเวลา คุณภาพการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ และถูกนำมากล่าวถึงอย่างกว้างขวางทั้งในกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้รับบริการและผู้ให้บริการ (บุญใจ ศรีสถิตนรากร. 2544 : 2) และในหลาย ๆ วิธี ที่นำมาสู่ความสำเร็จขององค์กร ก็คือ การอาศัยการทำงานเป็นทีมงานที่มีความพร้อมเพรียง และประสานการทำงานเป็นอย่างดี เพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการ ดังนั้น ผู้บริหารจึงเห็นความสำคัญในการพัฒนา

คุณภาพของผู้ให้บริการ โดยเน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพ การทำงานเป็นทีมจึงสามารถพัฒนาบุคลากรให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ตนเองปฏิบัติ ตลอดจนเต็มใจที่จะเป็นสมาชิกของหน่วยงาน อันจะทำให้หน่วยงานได้รับผลงานสูงทั้งด้าน ปริมาณและคุณภาพ (สุพล วังสินธุ์. 2533 : 53) และการทำงานเป็นทีมยังช่วยให้งานดำเนินไป อย่างมีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน ซึ่งเป้าหมายได้จากการตกลงร่วมกัน ของสมาชิกทั้งหมดของทีม การปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีมสูงทำให้เกิดความพึงพอใจใน การทำงาน สมาชิกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สามารถใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าในการทำให้ทีมงานประสบความสำเร็จ (อรรถพรธ นคราวงค์. 2546 : 2) การทำงานในรูปแบบของทีมงานที่ประกอบไปด้วย สมาชิกที่หลากหลาย ความสามารถ จึงต้องมีการแบ่งงานแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับสมาชิกในทีมได้ ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ตรงตามตำแหน่งบทบาทหน้าที่ที่ตนเองปฏิบัติอยู่ และมีหลายบทบาท หน้าที่ที่ถูกกำหนดมา พร้อมกับตำแหน่งที่บุคคลผู้นั้นต้องดำรงในองค์กร เช่น คนที่เป็น หัวหน้าอาจได้รับการคาดหวังว่าต้องเป็นผู้ออกคำสั่ง และคนเป็นครูถูกคาดหวังว่าต้องทำ การสอนนักเรียน พฤติกรรมเหล่านี้ เป็นสิ่งที่คาดหวังโดยผู้อื่นว่าเป็นบทบาทของผู้ดำรง ตำแหน่งนั้น ซึ่งเรียกว่า บทบาทที่คาดหวัง (Expectation Role) ส่วนบทบาทที่ผู้นั้นมีตาม ตำแหน่ง เรียกว่า บทบาทหน้าที่ตามตำแหน่ง (Incumbent Role) เช่น ผู้ที่ดำรงตำแหน่ง นายกรัฐมนตรีของไทย จะถูกคาดหวังในบทบาท ในฐานะที่เป็นบุคคลที่เข้ามาดำรงตำแหน่ง นายกรัฐมนตรี และเมื่อนายกรัฐมนตรีคนใหม่เข้ารับตำแหน่ง ย่อมถูกคาดหวังว่ามีบทบาท และมีอำนาจอย่างทางการ เช่นเดียวกับนายกรัฐมนตรี คนก่อน การที่บุคคลยอมรับต่อบทบาท และยอมรับต่อบทบาทหน้าที่ตามตำแหน่งของตน ได้สอดคล้องตรงกับบทบาทหน้าที่ซึ่งคน อื่นคาดหวัง จะช่วยลดปัญหาความขัดแย้งทางสังคม ที่เกิดขึ้นจากผู้ตั้งความคาดหวังให้น้อยลง บางครั้งมักจะพบว่า พนักงานเกิดความสับสนต่อ สิ่งที่ตนคาดว่าจะได้รับจากการทำงาน เช่น มีอำนาจในระดับใดหรือมีความรับผิดชอบเพียงไร หรือที่เรียกว่า ความสับสนต่อบทบาท (Role Ambiguity) (จุฑามาศ บุญญาประ. 2543 : 8)

ในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมในองค์กร มีนักวิชาการได้พิจารณาพฤติกรรมของ สมาชิกในองค์กรจำแนกตามบทบาทหน้าที่ออกเป็น 2 พฤติกรรม ได้แก่ พฤติกรรมตาม บทบาท (In - Role Behavior) และพฤติกรรมตามบทบาทพิเศษ (Extra - Role Behavior) อัน เป็นพฤติกรรม ที่ปฏิบัตินอกเหนือจากงานตามบทบาทที่องค์กรได้กำหนดไว้แล้ว แน่แน่นอนว่า สมาชิกในองค์กร จะมีบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน ด้วยการทำงานจำเป็นต้องมี

ปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกอื่น ๆ ในหลายระดับ เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และ ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น ด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ นี้เอง ทำให้สมาชิกไม่เพียงแต่กระทำ พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ของตนเองเท่านั้น แต่สมาชิก พึงต้องกระทำพฤติกรรมบทบาท พิเศษด้วย และการศึกษาพฤติกรรมบทบาทพิเศษ ในงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมองค์กร ที่ผ่านมา (Brown & Peterson, 1993 : 50) พบว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behaviors) เป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษที่ส่งผลในทางบวกต่อ ประสิทธิภาพขององค์กร และส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคคลดีขึ้น

ด้วยภาระหน้าที่การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ที่มีบทบาทในการ ทำงานหลากหลาย เช่น การพัฒนาศักยภาพของตนเองและเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น เป็นต้น พนักงานธนาคารแต่ละคนมีบทบาทหน้าที่ที่หลากหลาย แต่ในขณะเดียวกันก็มีเวลาการ ปฏิบัติงานที่จำกัด บางครั้งที่พนักงานธนาคารก็เกิดความสับสนด้วยไม่เข้าใจในบทบาทหน้าที่ ของตนเองอย่างแท้จริงหรือมีความคลุมเครือในบทบาท (Role Ambiguity) และบางครั้ง พนักงานธนาคาร ยังเกิดความรู้สึกที่ขัดแย้งในการแสดงบทบาทของตนเอง (Role Conflict) การที่พนักงานธนาคาร มีความคลุมเครือในบทบาทและมีความขัดแย้งในบทบาทเกิดขึ้นนั้น แสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารมีการรับรู้บทบาทที่ไม่ดี ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารทำให้ปฏิบัติงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพว่า ความคลุมเครือในบทบาทส่งผล ทางลบต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน (ยศวรณ พัทธมนศิริผล, 2541 : บทคัดย่อ)

โรบบินส์ (Robbins, 2001 : 20 – 21) นักวิชาการด้านพฤติกรรมองค์กร ได้อธิบาย ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในระดับบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร พาณิชย์ อาทิเช่น ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ ความมุ่งมั่นใน การทำงาน ความพึงพอใจในงาน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มและองค์กร นอกจากนี้แล้ว ด้วยลักษณะของการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าผู้มารับ บริการและเน้นความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการการสูงสุด พนักงานธนาคารจึงต้องมี ปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบด้าน ทั้งกับตัวลูกค้าผู้รับบริการ เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนทีมงาน ต่าง ๆ (ทีมขายสาขาต่าง ๆ สำนักงานเขต สำนักงานภาค สำนักงานใหญ่) การมีปฏิสัมพันธ์กับ บุคคลรอบด้านนี้เอง ทำให้พนักงานเข้าไปร่วมรับรู้ความรู้สึกและอารมณ์ของผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ ด้วย จึงปฏิเสธไม่ได้ว่าความสามารถใน การเข้าใจสภาวะของอารมณ์ความรู้สึกทั้งของตนเอง และของผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย และการจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกนั้น เป็นคุณสมบัติพื้นฐานที่ สำคัญของพนักงานธนาคาร ความสามารถนี้ เรียกว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional

Intelligence) หรือ อีคิว (EQ) ซึ่งความฉลาดทางอารมณ์ส่งเสริมให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการสูงขึ้นส่งผลดีต่อลูกค้า (ผู้รับบริการ) ทำให้ผลลัพธ์ (Outcomes) ของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น และสามารถเผชิญกับภาวะเครียดได้อย่างเหมาะสม (เทิดศักดิ์ เดชคง, 2543 : 12) ความฉลาดทางอารมณ์มิได้กำหนดตายตัวมาจากพันธุกรรม แต่ส่วนใหญ่เกิดจากการเรียนรู้และสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดทุกช่วงชีวิตของมนุษย์ ความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่บุคคลควรจะมีการพัฒนาเพิ่มขึ้น เพื่อการมีชีวิตงานที่ดีทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งในปัจจุบันโลกของการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากอดีตอย่างมากมาย องค์กรต่าง ๆ มีแนวโน้มของขนาดที่เล็กลง ทำให้คนงานในองค์กรถูกกดดันให้ลดจำนวนน้อยลง แต่กับถูกคาดหวังให้ทำงานมีคุณภาพยิ่งขึ้น คนเหล่านี้จึงไม่เพียงแต่มีความสามารถในการทำงานหรือมีเชี่ยวชาญด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้น แต่ต้องมีความสามารถในการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีความรับผิดชอบ มีความเข้าใจ และเอื้ออาทรผู้ร่วมงาน มีความตื่นตัวที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ บุคคลจึงต้องมีการปรับตัวอย่างมากเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงเท่านั้นจึงจะสามารถดำรงตนอยู่ในโลกการทำงานปัจจุบันได้ดีกว่าคนที่มีไอคิว (IQ) สูง แต่มีอีคิว (EQ) ต่ำ ความฉลาดทางอารมณ์จึงจำเป็นและเข้ามามีบทบาทต่อคนทำงานในปัจจุบันเป็นอย่างยิ่ง (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2544 : 68-69)

บมจ.ธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ที่ทำธุรกิจทางการเงินการธนาคาร เพื่อให้องค์กรประกอบทางธุรกิจได้รับผลกำไรสูงสุดและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในด้านการดำเนินธุรกิจขององค์กร คุณภาพของการให้บริการจึงเป็นหัวใจหลักของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) เพื่อการถือครองสัดส่วนทางการตลาด ธนาคารกสิกรไทยได้มีการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรมาตลอด โดยทำการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานใหม่ ภายใต้ระบบ รี-เอนจิเนียริ่ง (Re-Engineering) ในปี 2537 เป้าหมายเพื่อยกระดับการแข่งขันทางการเงินการธนาคารให้ทัดเทียมกับโลกทุนนิยม การทำธุรกิจการเงินจะดำรงอยู่ได้ภายใต้กรอบการแข่งขันที่รุนแรง จะต้องทำให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุดในรูปแบบของการให้บริการอย่างกสิกรไทย โดยการมุ่งเน้นให้พนักงานของธนาคารกสิกรไทยให้บริการกับลูกค้าโดยเน้นการประทับใจมากที่สุด มีความสะดวกมากที่สุด เพราะถ้าลูกค้ายึดติดในภาพลักษณ์การบริการอย่างกสิกรไทยแล้ว ลูกค้าจะนึกถึงเราแล้วไม่ไปใช้บริการที่อื่นแล้วจะส่งผลดีไปสู่องค์กร และในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารที่ทำหน้าที่ในการให้บริการทั้งในสำนักงานใหญ่ และตามสาขาต่าง ๆ ทั่วประเทศ ในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการของพนักงานธนาคาร บมจ.ธนาคารกสิกรไทย

(มหาชน) มุ่งเน้นไปในทิศทางที่ให้ความรู้ในการให้บริการอย่างมืออาชีพที่สามารถตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังจากลูกค้าหรือผู้รับบริการในด้านการเงิน โดยหวังว่าจะเกิดกระบวนการแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาคุณภาพในองค์กรของธนาคารอย่างต่อเนื่อง และจะส่งผลให้พนักงานของธนาคารมีการพัฒนาศักยภาพในการคิด และเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้ดีขึ้น มีการปรับเปลี่ยนบรรยากาศในการทำงานให้เป็นไปในเชิงสร้างสรรค์และมีการประสานงานที่ดีในหน่วยงานของธนาคาร เนื่องจากพนักงานธนาคารเป็นผู้ที่มีบทบาทต่อการทำธุรกิจทางการเงินของธนาคาร เป็นผู้ที่หารายได้เข้าองค์กร เป็นเสมือนสายเลือดใหญ่หล่อเลี้ยงให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ในแวดวงธุรกิจทางการเงิน ด้วยเหตุนี้ พนักงานธนาคารจึงต้องมีความรู้ ความสามารถสูง มีการรับรู้ในบทบาทหน้าที่ของตนเอง มีความฉลาดทางอารมณ์ รู้เขารู้เรา เข้าใจเพื่อนร่วมงาน และลูกค้าผู้รับบริการ

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า ความสามารถในการทำงานเป็นทีม การรับรู้บทบาท ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และบรรยากาศของหน่วยงาน จะส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ว่า มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เพื่อนำข้อค้นพบดังกล่าวมาสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ตลอดจนนำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่พัฒนาขึ้น ไปทดลองใช้และประเมินผลการทดลองใช้ต่อไป เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ให้ดีขึ้น ตลอดจนสร้างความสำเร็จต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ

คำถามการวิจัย

1. มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์
2. รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ควรเป็นเช่นใด
3. รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เมื่อนำไปทดลองใช้แล้วจะได้ผลเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

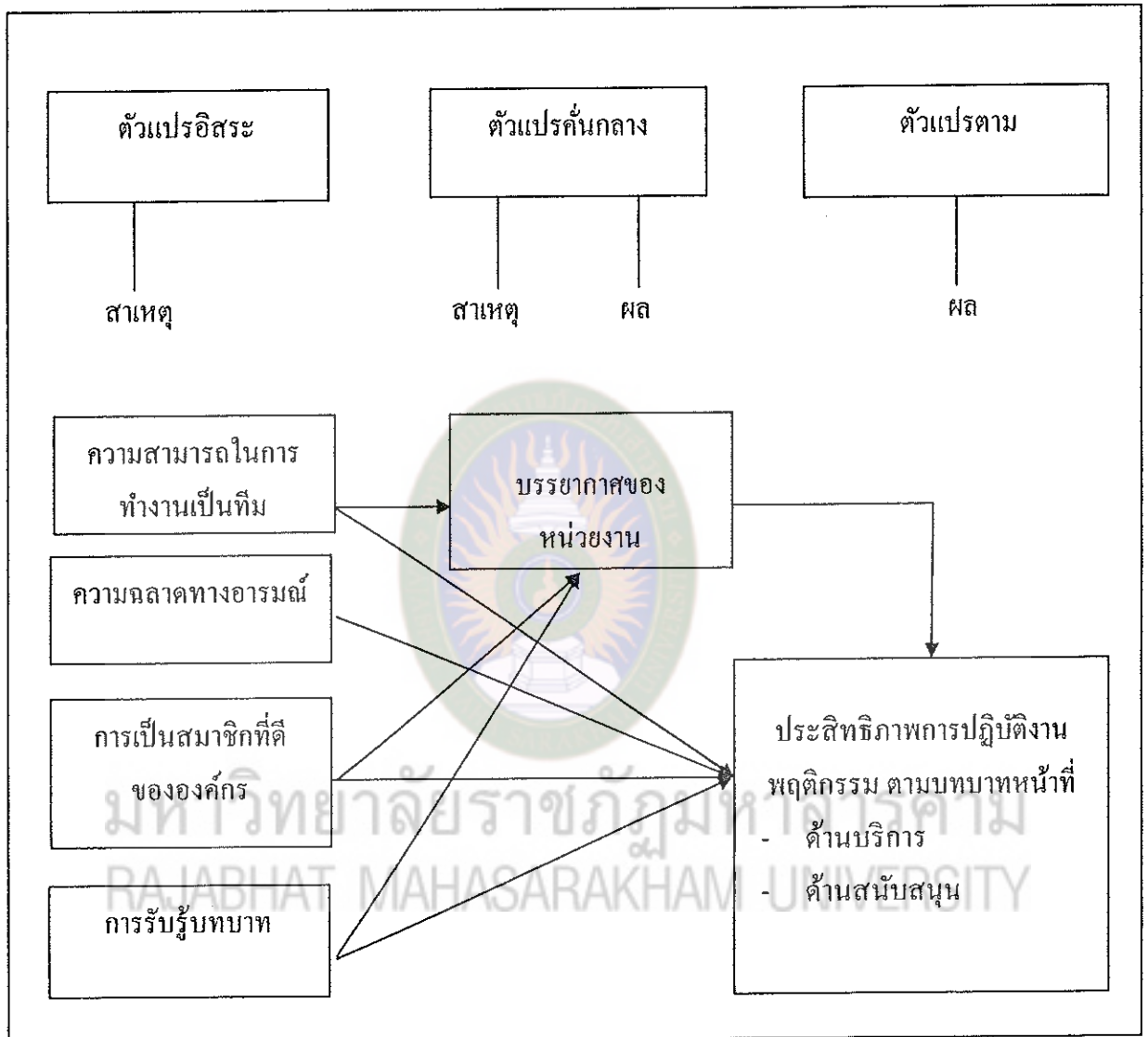
1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์
2. เพื่อสร้าง “รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพ” การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์
3. เพื่อทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาพบว่า การวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์นั้น เป็นประเมินผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการหาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในองค์กร สมรรถนะการทำงานของหัวหน้างาน เป็นต้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุ คือ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้บทบาท และบรรยากาศของหน่วยงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรและกำหนดให้ตัวแปรอยู่ในระดับการวัดเดียวกัน และประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จากพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ของพนักงาน 2 ด้าน คือ ด้านบริการ และด้านสนับสนุน

ในการอธิบายพฤติกรรมในองค์กร ครอบบินส์ (Robbins, 2001 : 20-21) ได้เสนอแบบจำลองพฤติกรรมองค์กร (Basic Organizational Behavior Model) โดยแบ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน คือ ปัจจัยระดับบุคคล ซึ่งปัจจัยในระดับบุคคลส่งผลเป็นลักษณะ 2 ทิศทางการวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ที่มีตัวแปรผลลัพธ์เป็นตัวแปรระดับบุคคล และมีตัวแปรเชิงสาเหตุซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงอย่างใกล้ชิดต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ สามารถจำแนกปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ คือ บรรยากาศของหน่วยงาน การรับรู้บทบาท ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้นกรอบแนวคิด

ในการวิจัย จึงได้แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรในลักษณะของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีความสัมพันธ์กัน กรอบแนวคิดการวิจัยนี้แสดงดังในภาพประกอบที่ 1



ภาพประกอบที่ 1 แสดงความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงานธนาคารพาณิชย์

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยระยะที่ 1 ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัยระยะที่ 1 ดังนี้
สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ได้รับ

ผลโดยตรงและโดยอ้อมจากตัวแปร ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและการรับรู้บทบาท ซึ่งส่งผลโดยอ้อมผ่านตัวแปรบรรยากาศของหน่วยงาน

สมมติฐานการวิจัยระยะที่ 3 เป็นการทดสอบสมมติฐานว่ารูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เมื่อนำไปทดลองใช้แล้วจะได้ผลเป็นอย่างไร ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์หลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ดีกว่าก่อนการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ขอบเขตการวิจัย

1. พื้นที่เป้าหมาย เป็นการศึกษาเฉพาะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 19 จังหวัด คือ ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสายงานธุรกิจลูกค้าบุคคลและเครือข่ายบริการ 4 แบ่งเป็นเขตบริการและการขาย 6 เขต 72 สาขา

2. ระยะการวิจัย การวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 3 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ใช้ระยะเวลาในการวิจัย 1 เดือน เริ่มวิจัย 20 ธันวาคม 2551 ถึง 20 มกราคม 2552

ระยะที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ใช้ระยะเวลาในการวิจัย 1 เดือน เริ่มวิจัย 21 มกราคม 2552 ถึง 21 กุมภาพันธ์ 2552

ระยะที่ 3 เป็นการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ กับกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาร้อยเอ็ด และ สาขาลนนทเวทภิบาล ร้อยเอ็ด ที่มีพนักงานปฏิบัติงาน จำนวน 16 คน และวิเคราะห์ผลการทดลองเพื่อยืนยันประสิทธิผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ใช้ระยะเวลาในการวิจัย 2 เดือน เริ่มวิจัย 22 กุมภาพันธ์ 2552 ถึง 22 เมษายน 2552

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

การวิจัยระยะที่ 1

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population & Sample)

3.1.1 ประชากร คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ปฏิบัติงานในสายงานธุรกิจลูกค้าบุคคลและเครือข่ายบริการ 4 แบ่งเป็นเขตบริการและการขาย 6 เขต 72 สาขา มีจำนวนพนักงาน 600 คน (ฝ่ายการพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย ณ เดือนเมษายน พ.ศ. 2551)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ปฏิบัติงานในสายงานธุรกิจลูกค้าบุคคลและเครือข่ายบริการ 4 ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1967 : 158) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 240 คน ผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling)

การวิจัยระยะที่ 2

กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ ลูกค้าและผู้ที่มีรับบริการที่ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 10 คน พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำนวน 10 คน และนักวิชาการ จำนวน 10 คน

การวิจัยระยะที่ 3

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยระยะที่ 3 เป็นการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ปฏิบัติงานที่ สาขาร้อยเอ็ด และ สาขากอนนเทวภิบาล ร้อยเอ็ด จำนวน 16 คน

4. ตัวแปรที่ศึกษา

การวิจัยระยะที่ 1

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ

4.1.1 ความสามารถในการทำงานเป็นทีม

4.1.2 ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)

4.1.3 การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

4.1.4 การรับรู้บทบาท

4.2 ตัวแปรคั่นกลาง คือ บรรยากาศของหน่วยงาน

4.3 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ซึ่งเป็นปัจจัยผลลัพธ์ คือ ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ด้านบริการและด้านสนับสนุน

การวิจัยระยะที่ 3

การวิจัยระยะนี้ เป็นขั้นตอนการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

1. ตัวแปรอิสระ คือ รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์
2. ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยการประเมินพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ด้านบริการ และสนับสนุน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. รูปแบบการพัฒนา หมายถึง วิธีการ กิจกรรม โครงการหรือแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ที่ก่อให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงทางที่ดีขึ้นกับการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์
2. พนักงานธนาคารพาณิชย์ หมายถึง พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่สังกัดสาขางานธุรกิจลูกค้าบุคคลและเครือข่ายบริการ 4 (พนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขาที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 19 จังหวัด)
3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ซึ่งวัดจากพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่มี 2 ด้าน คือ 1) ด้านการปฏิบัติงานด้านบริการ 2) ด้านสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยใช้เครื่องมือวัดของ วิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล (2544 : 89-92)
4. การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การปฏิบัติของพนักงานนอกเหนือจากงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานและกระทำด้วยความสมัครใจ โดยการทำงานตามหน้าที่ของตนเอง ส่งเสริมให้หน่วยงานมีประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ และกระทำโดยไม่ได้คำนึงถึงผลตอบแทนตามระบบของรางวัลที่หน่วยงานกำหนด และมีการแสดงออกใน 4 ด้าน คือ ด้านการช่วยเหลือ เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงาน เพื่อผลประโยชน์โดยรวมต่อองค์กรการแสดงผลพฤติกรรมจะส่งผลโดยตรงทางบวกต่อสมาชิกในหน่วยงาน ทำให้ภาพรวมของการทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรมีประสิทธิผล

สูงขึ้น ด้านมารยาทและความสุภาพ เป็นการรู้จักกฎระเบียบในการทำงาน การให้เกียรติ การยกย่องผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ ด้านการทำหน้าที่ให้สังคมในองค์กร เป็นการแสดงกระทำที่ให้เกิดความสงบสุขมีบรรยากาศการทำงานที่ดี ตลอดจนให้การสนับสนุนและเผยแพร่ชื่อเสียงขององค์กรและ ด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา เป็นการกระทำที่แสดงถึงความเข้มแข็งในการทำงาน อดทนต่อความไม่สุขสบายในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญกับปัญหา อันเป็นความมั่นคงของบุคคลในการทำงานและการเสียสละความสนใจส่วนตัวเพื่อให้เกิดผลดีต่อส่วนรวม ในการวัดผลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคาร ผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือวัดของ วิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล (2544 : 68-70)

5. การรับรู้บทบาท หมายถึง การรับรู้ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่เกี่ยวข้องกับบทบาท และการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทที่ได้รับจากหน่วยงานและการปฏิบัติงานตามความคาดหวังจากบุคคลที่เข้าไปมีปฏิสัมพันธ์ด้วย จำแนกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านความขัดแย้งในบทบาทและด้านความคลุมเครือในบทบาท โดยด้านความขัดแย้งในบทบาท เป็นการรับรู้ของพนักงานธนาคารที่เกี่ยวข้องกับการแสดงพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกันตั้งแต่ 2 บทบาท และพฤติกรรมที่ต้องแสดงนั้นเป็นพฤติกรรมที่มีความขัดแย้งกัน ซึ่งอาจเป็นการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เป็นตามความคาดหวังของตนเอง การแสดงพฤติกรรมที่สมาชิกในกลุ่มไม่ได้คาดหวังร่วมกันและการต้องแสดงพฤติกรรมตั้งแต่ 2 พฤติกรรมพร้อมกันเวลาเดียวกัน และด้านความคลุมเครือในบทบาท เป็นการรับรู้ของพนักงานธนาคารที่ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในบทบาทที่ได้รับจากหน่วยงาน หรือที่ได้รับความคาดหวังกับบุคคลที่เข้าไปมีปฏิสัมพันธ์ด้วย รวมทั้งขาดความชัดเจนเกี่ยวกับความมุ่งหมายในการแสดงพฤติกรรมเหล่านั้น ในการวัดการรับรู้บทบาทของพนักงานธนาคารผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือวัดของ ยศวรรณ พิพัฒน์ศิริผล (2541 : 104)

6. ความสามารถในการทำงานเป็นทีม หมายถึง พนักงานธนาคารมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยความรู้ทักษะสามารถนำมาพัฒนาและปรับปรุงให้การทำงานดียิ่งขึ้น ในการวัดความสามารถในการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคาร ผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือวัดของ ู๊ดล๊อค (Woodlock, 1989 : 220-227)

7. ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของพนักงานธนาคารในการรับรู้ถึงอารมณ์ความรู้สึกของตนเองและผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย โดย 1) มีความเข้าใจอารมณ์ของตนเอง และผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย 2) มีการแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสมและมีความเข้าใจการแสดงออกของอารมณ์ของผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย 3) มีความสามารถในการจัดการกับอารมณ์

ของตนเองและของผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย ในสถานการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม 4) มีความเข้าใจและมีความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ และสามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์ในการวัดความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานธนาคาร ผู้วิจัยใช้เครื่องมือวัดความฉลาดทางอารมณ์ของ กรมสุขภาพจิต (กรมสุขภาพจิต.2544: 122-123)

8. บรรยากาศของหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานธนาคารที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในสาขาที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ โดยการรับรู้บรรยากาศของสถานที่ทำงาน เช่น นโยบายการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน กฎระเบียบ การยกย่องชมเชย ความรับผิดชอบความอบอุ่นในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ในการวัดบรรยากาศของหน่วยงานของพนักงานธนาคาร ผู้วิจัยใช้เครื่องมือวัดของ วีระนุช มยุเรศ (2544 : 89-95)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ในเชิงทฤษฎี

1.1 เพื่อให้เกิดความชัดเจนเชิงประจักษ์ ในการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงานจริงของพนักงานธนาคาร ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางสำหรับการวิจัยเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในอนาคตต่อไป

1.2 เพื่อความชัดเจนในการอธิบายอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน โดยมีปัจจัยเชิงสาเหตุจากปัจจัยในองค์กร โดยศึกษาในลักษณะของสมการ โครงสร้างเชิงเส้นจะทำให้ทราบถึงปัจจัยใดว่า ส่งผลอย่างไรต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานซึ่งผลการวิจัยนี้จะช่วยเพิ่มพูนองค์ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กรในสังคมไทย และเป็นแนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต

2. ในเชิงวิชาชีพ

การปฏิบัติงานด้านบริการ เพื่อให้เกิดความตระหนักในอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณลักษณะของการปฏิบัติงานและปัจจัยที่เกิดขึ้นเมื่อเป็นสมาชิกในองค์กร ได้แก่ การรับรู้บทบาทหน้าที่ และด้วยรูปแบบการศึกษาแบบสมการ โครงสร้างเชิงเส้นจะทำให้ทราบรูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ที่ศึกษา อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในการนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและการเตรียมบุคลากรก่อนเข้าสู่การปฏิบัติงาน

3. ในองค์กร

เพื่อความกระฉ่างในอิทธิพลของปัจจัยในองค์กร โดยศึกษาเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยที่ได้จะมีประโยชน์ต่อองค์กรในการนำผลการศึกษานี้ไปใช้พัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กร แนวคิดและแนวปฏิบัติดั้งเดิมในสังคมไทย ผลของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรจะทำให้พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านบริการเป็นผู้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและต่อเนื่องในการพัฒนาตนเองต่อไป ส่วนการวิจัยที่จะนำไปสู่ปัจจัยระดับบุคคล คือ คุณสมบัติของการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปรึชาความฉลาดทางอารมณ์เป็นปัจจัยที่สามารถเกิดขึ้นในตัวบุคคลก่อนเข้าสู่องค์กร ดังนั้น ผลการวิจัยจะมีประโยชน์ต่อองค์กรในการนำมาใช้ในการคัดสรรบุคคลเพื่อเข้าสู่องค์กรต่อไป

4. ในเชิงการพัฒนาองค์กร

ผลจากการสร้างและพัฒนารูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ และผลจากการนำไปทดลองใช้จะทำให้ได้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาธนาคารอื่น ๆ และหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน