

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ธุรกิจการเงินการธนาคาร เป็นธุรกิจที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ในระบบการเงินและเศรษฐกิจของประเทศ "การธนาคารพาณิชย์" หมายความว่า การประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์จากเงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น ให้สินเชื่อ ซื้อขายตั๋วแลกเงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด ซื้อขายเงินปรีวรรตต่างประเทศ "ธนาคารพาณิชย์" หมายความว่า ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ และหมายความรวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ด้วย (นิยาม "การธนาคารพาณิชย์" "ธนาคารพาณิชย์ W แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2522 มาตรา 3 : 2) เนื่องจากการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ (Commercial Bank) เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของประชาชน และยังเป็นส่วนหนึ่งของเสถียรภาพทางการเงินและเศรษฐกิจของประเทศ โดยมีขนาดทรัพย์สินและหนี้สินทางการเงินรวมเกินกว่าครึ่งหนึ่งของมูลค่าทรัพย์สินและหนี้สินทางการเงินรวมของสถาบันการเงินทั้งระบบ การหมุนเวียนของเงินทุนธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่จะเป็นการให้บริการด้านสินเชื่อแก่ภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ และรับบริการเป็นที่ปรึกษาทางการเงินการลงทุนให้กับประชาชนทั่วไป ดังนั้น บุคลากรในองค์กรนี้จึงมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรและต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศด้วย โดยเฉพาะบุคลากรซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรกำหนดไว้จะต้องดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์คือองค์ประกอบที่สำคัญมากประการหนึ่งขององค์กร ทั้งนี้ เพราะการที่องค์กรหนึ่ง ๆ จะบรรลุเป้าหมายการดำเนินงาน ได้นั้น จะต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรภายในองค์กรนั้น ๆ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 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 เริ่มก่อกำเนิดขึ้นตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530-2534) และได้ดำเนินต่อมาจนถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535-2539) โดยได้เน้นว่า “พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้เป็นกำลังงานที่มีความรู้ ความสามารถ มีคุณภาพเหมาะสมและเพียงพอกับความต้องการในการพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ” (จำเนียร จวงตระกูล. 2537 : 19) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นหัวใจหลักของแผนฯ ตามแนวคิดที่ว่า “การพัฒนาประเทศคือ การพัฒนาเพื่อคนโดยคน” กล่าวคือ การพัฒนาคนจะต้องมุ่งพัฒนาคนไทยทุกคนอย่างเต็มที่ตามศักยภาพ ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559) ยุทธศาสตร์การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจสู่การเติบโตอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน การสร้างระบบการเงินที่สนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจ โดยตลาดเงินและตลาดทุนมีเสถียรภาพ และมีประสิทธิภาพ เร่งดำเนินการตามแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินระยะที่ 2 และแผนพัฒนาตลาดทุน เพื่อให้ตลาดเงินและตลาดทุนเป็นแหล่งสนับสนุนเงินทุนและการให้บริการทางการเงินแก่ทุกภาคส่วนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม มีโครงสร้างพื้นฐานทางการเงินที่เอื้อต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน และสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงและข้อจำกัดที่เกิดจากภายในและภายนอกประเทศได้ (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559 : 70) พัฒนาระบบการเงินเพื่อสนับสนุนการลงทุนและการพัฒนาอุตสาหกรรมสร้างสรรค์โดยการจัดหา หรืออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจสร้างสรรค์ที่ยังขาดแคลนเงินลงทุน เช่น กองทุนเศรษฐกิจสร้างสรรค์ กองทุนและสถาบันการเงินต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจการ และการพัฒนาธุรกิจสู่ความยั่งยืน (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559 : 75)

บมจ.ธนาคารกรุงไทย (Krung Thai Bank Public Company Limited) เป็นสถาบันหลักทางการเงินของประเทศไทยที่ให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจรภายในประเทศไทย ในกิจการภาคธุรกิจทั้งหลาย ธุรกิจการเงินการธนาคาร เป็นธุรกิจที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ในระบบการเงินและเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของประชาชนและยังเป็นส่วนหนึ่งของเสถียรภาพทางการเงินและเศรษฐกิจของประเทศ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ก่อตั้งขึ้นจากการควบรวมกิจการของธนาคารเกษตร และธนาคารมณฑล เมื่อปี 2509 นับตั้งแต่นั้นมาธนาคารก็มีการเจริญเติบโตก้าวหน้ามาโดยตลอด โดยกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) คือเป็นธนาคารแสนสะดวก (Convenience Bank) สำหรับลูกค้ารายย่อย ภาคธุรกิจ ภาครัฐ และสถาบัน มีพันธกิจ (Mission) คือ เป็นสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศที่มุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ สามารถสร้างผลตอบแทนที่ดีได้อย่างยั่งยืน ส่งเสริมการสร้างทุนทางปัญญา และยึดมั่นในหลักการกำกับดูแล

กิจการธนาคารจะเป็นการให้บริการด้านสินเชื่อแก่ภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ และรับบริการเป็นที่ปรึกษาทางด้านการเงินการลงทุนให้กับประชาชนทั่วไป ดังนั้น บุคลากรจึงมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานของธนาคาร และระบบเศรษฐกิจของประเทศ มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ธนาคารกำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์คือองค์ประกอบที่สำคัญมากประการหนึ่งของธนาคาร ทั้งนี้ เพราะการที่ธนาคารจะบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานได้นั้น ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรภายในธนาคารนั้น ๆ (บมจ. ธนาคารกรุงไทย. 2554 : 116-117)

องค์ประกอบธุรกิจของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย เป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริการทางการเงินผ่านธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลายเพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้าในหลายส่วน เช่น ลูกค้าทั่วไป ลูกค้าธุรกิจ เป็นต้น บมจ.ธนาคารกรุงไทย ได้มีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพื่อสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าธนาคาร โดยผ่านบริษัทในเครือ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ซึ่งสินค้าและบริการที่มีได้แก่ ธนาคารออนไลน์ เงินฝาก บัตร สินเชื่อ บริการลงทุน ธนบัตรธนกิจ ประกันชีวิตและประกันภัย โอนเงิน ชำระเงิน บริการจัดการทางการเงิน บริการการเงินต่างประเทศ ธนาคารมีเครือข่ายการให้บริการโดยมีสาขาจำนวน 938 สาขา แบ่งเป็นในกรุงเทพมหานคร รวมสำนักงานใหญ่ 234 สาขา ภาคกลาง 275 สาขา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 152 สาขา ภาคเหนือ 141 สาขา ภาคใต้ 129 สาขา และสาขาต่างประเทศ 7 แห่ง มีพนักงานรวม 17,477 คน พนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร โดยถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารงาน องค์กรให้สามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นงานสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารก็คือ การเอาใจใส่ดูแล และกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ส่วนผู้ปฏิบัติงานก็ต้องทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กร ประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไปแม้ว่าจะมีความสามารถเท่าเทียมกันและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกัน สิ่งหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและผลงานของพนักงานก็คือ ขวัญและกำลังใจในการทำงานที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของพนักงานและตรงตามวัตถุประสงค์ ขวัญและกำลังใจในการทำงานเป็นการกระตุ้น ปลุกเร้าให้พนักงานในองค์กรมีกำลังใจมีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ในองค์กรธุรกิจ ขวัญและกำลังใจมีความจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิตทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ตามกำลังใจความสามารถและด้วยความเต็มใจมีความมุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมาดีที่สุด และมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ต้องการพัฒนาองค์กรของตนให้บรรลุเป้าหมาย (บมจ.ธนาคารกรุงไทย 2555 : ออนไลน์)

การปรับโครงสร้างองค์กร เป็นเรื่องปกติของทุกองค์กร ถ้าองค์กรไหนไม่มีการปรับเปลี่ยนหรืออยู่นิ่ง ๆ ก็เหมือนกับองค์กรนั้น ๆ หยุดอยู่กับที่ ไม่มีการพัฒนา ทำให้ธุรกิจไม่มีการ

ขยายตัว และทันกับสภาพเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน อาจทำให้เกิดผลกระทบกับธุรกิจนั้น ๆ ได้ สำหรับ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่อันดับสองของประเทศ ปัจจุบันมีสาขาให้บริการทางการเงิน ครอบคลุมทั่วประเทศ จึงต้องมีการเตรียมพร้อมรองรับการขยายตัวทางธุรกิจมากขึ้น (แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี บมจ.ธนาคารกรุงไทย, ฝ่ายสวัสดิการและแรงงานสัมพันธ์. 2555 : ออนไลน์) บมจ. ธนาคารกรุงไทย มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในปี พ.ศ. 2547 มีการปฏิรูประบบบริหารงานบุคคล โดยใช้ระบบจัดการสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลสมัยใหม่ ซึ่งเป็นระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีการทำงานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้สามารถบริหารจัดการข้อมูลด้านพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้ใช้ระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) เพื่อเพิ่มผลิตผลการทำงานของพนักงาน และการนำโบนัสและค่าครองชีพไปรวมเป็นเงินเดือน การพัฒนาพนักงานของธนาคารมุ่งเน้นกระตุ้นให้พนักงานตระหนักในการพัฒนาตนเอง สนับสนุนการสร้างฐานความรู้ (Knowledge Based Management) เพื่อให้พนักงานหาความรู้ได้อย่างอิสระ โดยพัฒนาธนาคารให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งความคิดสร้างสรรค์ การดำเนินกลยุทธ์ตามนโยบายดังกล่าวข้างต้นทำให้ธนาคารต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร ระบบงาน เทคโนโลยี และคนไปพร้อม ๆ กัน ซึ่งอาจจะมีผลกระทบโดยตรงต่อพนักงานในด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในสภาพการณ์ปัจจุบันของประเทศไทย ทรัพยากรมนุษย์ยังมีความสำคัญ และจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างรวดเร็วมากขึ้นไปอีก แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 – 2554) ได้กำหนดให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นหัวใจหลักของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติตามแนวคิดที่ว่า “การพัฒนาประเทศ คือการพัฒนาเพื่อนคน โดยคน” กล่าวคือ การพัฒนาคนจะต้องพัฒนาคนไทยทุกคนอย่างเต็มศักยภาพทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2550 : 50)

ภาคธุรกิจสถาบันการเงินเป็นธุรกิจที่ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง ประสบกับภาวะขาดทุนเนื่องจากมีหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non - Performing Loans : NPLs) เป็นจำนวนมาก กอปรกับการที่ประเทศไทยต้องเปิดการค้าและการบริการ เนื่องจากต้องปฏิบัติตามข้อตกลงขององค์การการค้าโลก (World Trade Organization : WTO) ทำให้สถาบันการเงินต่างชาติเข้ามาเปิดสาขาในประเทศไทยเป็นจำนวนมากและมีสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non - Bank) เข้ามาเสนอบริการสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคส่วนบุคคลและแย่งส่วนแบ่งการตลาดด้านนี้ไปจากธนาคารพาณิชย์มากขึ้น และการเกิดวิกฤติทางเศรษฐกิจในปี 2540 เป็นต้นมา สถาบันการเงินต่างต้องปรับกลยุทธ์และปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรและกระบวนการทำงาน (Re-engineering) เพื่อรองรับการแข่งขันจากสถาบันการเงินต่างชาติ และรักษาฐานลูกค้าเดิมของตนเองไว้ จากวิกฤติดังกล่าวทำให้สถาบัน

การเงินต้องเลิกกิจการไปหลายบริษัท ซึ่งหนึ่งในบริษัทดังกล่าว คือ ธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ และหากสถาบันใดที่ต้องการอยู่รอดก็ต้องควรวรรวมกิจการ เช่น ธนาคารศรีนคร ควรวรรวมกับ ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารเอเชีย ควรวรรวมโดย ธนาคารยูโอบี ธนาคารมหานคร ถูกควรวรรวมกิจการกับ ธนาคารกรุงไทย ซึ่งจะเห็นได้ว่าผลกระทบดังกล่าวก็ยังกระทบมาถึงปัจจุบัน ซึ่งล่าสุดมีการควรวรรวมสถาบันการเงิน 3 แห่งเข้าด้วยกัน คือ ธนาคารทหารไทย บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (ไอเอฟซีที) และ ธนาคารดีบีเอสไทยท努 เป็นต้น และหากสถาบันการเงินใดสามารถที่จะบริหารงานให้รอดพ้นจากวิกฤตดังกล่าวก็ต้องมีการปรับกลยุทธ์เพื่อความอยู่รอดของตน กลยุทธ์ที่สำคัญที่นำมาใช้และมีผลกระทบต่อความรู้สึกของพนักงานอย่างรุนแรง คือการลดพนักงาน ซึ่งธนาคารพาณิชย์และบริษัทต่าง ๆ ทุกแห่งยังดำเนินกิจการอยู่ได้มาจนถึงปัจจุบันก็ได้นำกลยุทธ์นี้มาใช้แล้วทั้งสิ้น บมจ.ธนาคารกรุงไทย ก็เช่นกัน โดยใช้โครงการร่วมใจจากทุกภาคเพื่อลดขนาดองค์กรให้เหมาะสม เนื่องจากธนาคารและบริษัทต่าง ๆ มองว่าพนักงานเป็นต้นทุนที่ก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายสำคัญและเป็นค่าใช้จ่ายจำนวนที่สูงอย่างหนึ่งของกิจการ การลดจำนวนพนักงานเป็นการผลักดันอย่างหนึ่งให้พนักงานเพิ่มประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากขึ้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย : ไตรมาสที่ 4 ปี พ.ศ. 2546)

การทำธุรกิจในปัจจุบันซึ่งเป็นธุรกิจยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) มีการแข่งขันในการทำธุรกิจด้วยองค์ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และจากสภาพเศรษฐกิจและบริบทสังคมของทุกประเทศที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีต่าง ๆ ทำให้มีการแข่งขันกันสูงทั้งในด้านธุรกิจ และด้านการบริการ โดยทุกองค์กรต่างเน้นการผลิตสินค้าและการให้บริการ ที่มีคุณภาพ อีกทั้งความรวดเร็ว และวิธีการของการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ หรือเอกชน ต่างเรียนรู้ที่จะพัฒนาและปรับตัวปรับปรุงองค์กรของตน ทั้งในด้านคุณภาพ และการจัดการเพื่อสร้างศักยภาพในการแข่งขันและการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน (อรพรรณ นครวรงค์. 2546 : 1) ดังนั้น องค์กรธุรกิจเอกชนส่วนใหญ่ที่ประสบความสำเร็จในปัจจุบันล้วนเป็นผลจากการปรับองค์กรให้มีความยืดหยุ่น มีการเรียนรู้ถึงวิธีการทำงานแบบใหม่ ๆ ที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า หรือผู้รับบริการที่ปรับเปลี่ยน อยู่ตลอดเวลา คุณภาพการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญและถูกนำมากล่าวถึงอย่างกว้างขวางทั้งในกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้รับบริการและผู้ให้บริการ (บุญใจ ศรีสถิตนรากร. 2544 : 2) และในหลาย ๆ วิธีที่นำมาสู่ความสำเร็จขององค์กร ก็คือ การอาศัยการทำงานเป็นทีมงานที่มีความพร้อมเพียง และประสานการทำงานเป็นอย่างดี เพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการ ดังนั้น ผู้บริหารจึงเห็นความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพของผู้ให้บริการ โดยเน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพ

การทำงานเป็นทีมจึงสามารถพัฒนาบุคลากรให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ตนเองปฏิบัติ ตลอดจนเต็มใจที่จะเป็นสมาชิกของหน่วยงาน อันจะทำให้หน่วยงานได้รับผลงานสูงทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ (สุพล วังสินธุ์. 2533 : 53) และการทำงานเป็นทีมยังช่วยให้งานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน ซึ่งเป้าหมายได้จากการตกลงร่วมกันของสมาชิกทั้งหมดของทีม การปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีมสูงทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สมาชิกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สามารถใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าในการทำให้งานประสบความสำเร็จ (อรพรรณ นครวงษ์. 2546 : 2) การทำงานในรูปแบบของทีมงานที่ประกอบไปด้วย สมาชิกที่หลากหลายความสามารถ จึงต้องมีการแบ่งงานแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับสมาชิกในทีม ได้ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ตรงตามตำแหน่งบทบาทหน้าที่ที่ตนเองปฏิบัติอยู่ และมีหลายบทบาทหน้าที่ที่ถูกกำหนดมา พร้อมกับตำแหน่งที่บุคคลผู้นั้นต้องดำรงในองค์กร เช่น คนที่เป็นหัวหน้าอาจได้รับการคาดหวังว่าต้องเป็นผู้ออกคำสั่ง พฤติกรรมเหล่านี้ เป็นสิ่งที่คาดหวังโดยผู้อื่นว่าเป็นบทบาทของผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ซึ่งเรียกว่า บทบาทที่คาดหวัง (Expectation Role) ส่วนบทบาทที่ผู้นั้นมีตามตำแหน่ง เรียกว่า บทบาทหน้าที่ตามตำแหน่ง (Incumbent Role) เช่น ผู้ที่ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีของไทย จะถูกคาดหวังในบทบาท ในฐานะผู้นำรัฐบาลป่าประสงฆ์ที่กำหนดไว้ และเมื่อนายกรัฐมนตรีคนใหม่เข้ารับตำแหน่ง ย่อมถูกคาดหวังว่ามีบทบาทและมีอำนาจอย่างทางการ เช่นเดียวกับนายกรัฐมนตรี คนก่อน การที่บุคคลยอมรับต่อบทบาทหน้าที่ตามตำแหน่งของตน ได้สอดคล้องตรงกับบทบาทหน้าที่ซึ่งคนอื่นคาดหวัง จะช่วยลดปัญหาความขัดแย้งทางสังคมที่เกิดขึ้นจากผู้ตั้งความคาดหวังให้น้อยลง บางครั้งมักจะพบว่า พนักงานเกิดความสับสนต่อ สิ่งที่คุณคิดว่าจะได้รับจากการทำงาน เช่น มีอำนาจในระดับใด หรือมีความรับผิดชอบเพียงไร หรือที่เรียกว่า ความสับสนต่อบทบาท (Ambiguity Role) (จุฑามาศ บุญญาประ. 2543 : 8)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้เปลี่ยนแนวความคิดและวิธีการดำเนินธุรกิจใหม่ โดยได้ปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ จัดสายงานกลุ่มงานต่าง ๆ ตามหน้าที่งานแต่ละด้าน เพื่อให้มีผู้รับผิดชอบโดยตรง และปฏิบัติงานตามนโยบายของธนาคาร ได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ การมีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา มีการจัดตั้งฝ่ายงานเฉพาะผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างกำไรของแต่ละผลิตภัณฑ์ มีการแยกสายงานบริหารสินทรัพย์ เพื่อเน้นการแก้ไขหนี้ให้เป็นระบบ มีการควบคุมความเสี่ยงทั้งด้านสินเชื่อ ด้านปฏิบัติการ และ ด้านการตลาด การรวมศูนย์งานสนับสนุนด้านสินเชื่อ เพื่อประหยัดทรัพยากร เพิ่มความคล่องตัวและให้งานมีมาตรฐานเพื่อลดภาระงานด้านสินเชื่อของสาขา ทั้งนี้เพื่อให้สาขาสามารถทำงานด้านการขายผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างเต็มที่ โดยได้นำโครงการรับประกันคุณภาพการให้บริการมาประกาศใช้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

สูงสุดในเรื่องของการให้บริการ (ธนาคารกรุงไทย (ก) 2549 : ออนไลน์) จากการปรับโครงสร้างองค์กรของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ดังกล่าวข้างต้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใน 2 นโยบายหลัก คือ การรับประกันคุณภาพการให้บริการ ซึ่งได้มีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการของพนักงาน เช่น การให้บริการที่เคาน์เตอร์ไม่เกิน 3 นาที การเปิดบัญชีเงินฝากไม่เกิน 10 นาที ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อส่วนบุคคลไม่เกิน 5 วัน และ ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยไม่เกิน 7 วันและงานด้านการขายผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับองค์กร และเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยมีส่วนแบ่งการตลาดมากที่สุด ธนาคารจึงมีการกำหนดเป้าหมาย และใช้ระบบการพิจารณาผลงานพนักงานรายบุคคล ทั้งนี้เพื่อสามารถแข่งขันกับธนาคารอื่นได้ในภาวะที่ธุรกิจธนาคารมีการแข่งขันที่รุนแรง โดยปัจจุบันในพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 มี กลุ่มสายงาน

1. สำนักงานกลุ่มเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2
2. ฝ่ายธุรกิจขนาดกลางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2
3. ฝ่ายกลั่นกรองสินเชื่อธุรกิจภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
4. สำนักงานเขตร้อยเอ็ด
5. สำนักงานธุรกิจร้อยเอ็ด
6. ศูนย์ประเมินราคาหลักทรัพย์ร้อยเอ็ด
7. ศูนย์ปฏิบัติการนิติกรรมสัญญาร้อยเอ็ด
8. และอีก 22 สาขา

ซึ่งเป็นเขตที่มีพื้นที่ดูแลขนาดใหญ่ มีจำนวนสาขามากกว่าสำนักงานเขตอื่น ๆ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรดังกล่าวนี้ ได้ส่งผลกระทบต่อพนักงานที่ต้องมีการพัฒนาตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นระบบงานใหม่ที่นำมากำหนดใช้ และจากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น เมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 2550 โดยการสอบถามพนักงานด้านการบริการลูกค้า และ พนักงานธุรกิจและการตลาด ทำให้ทราบว่าพนักงานยังขาดความพร้อมในระบบการทำงานใหม่ และขาดกำลังใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน จึงทำให้สาขาไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่สำนักงานใหญ่กำหนดไว้ ดังนั้นผู้บริหารจึงมีหน้าที่สร้างความเข้าใจกับพนักงาน ถึงสาเหตุที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนภายในองค์กร รวมทั้งกระตุ้นพนักงานให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง โดยอาศัยวิธีการจูงใจในการทำงานที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร (รายงานประจำปี บมจ.ธนาคารกรุงไทย. 2555 : ออนไลน์)

จากการปรับโครงสร้างองค์กรของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ดังกล่าวข้างต้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานในบมจ.ธนาคารกรุงไทย ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการวิจัย เรื่องรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ทั้งในด้าน ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กรในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมากำหนดเป็นตัวแปรในการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ตลอดจนนำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ที่พัฒนาขึ้น ไปทดลองใช้และประเมินผลการทดลองใช้ต่อไปเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ให้ดีขึ้น ทั้งในด้านของปริมาณลูกค้า และคุณภาพการให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง ตลอดจนสร้างความเจริญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ

คำถามการวิจัย

1. มีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2
2. รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ควรเป็นเช่นใด
3. การทดลองใช้ และผลการประเมินรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2
2. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2
3. เพื่อทดลองใช้ และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กรในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2

2. หลังจากทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นดีกว่าก่อนการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขต ไว้ดังนี้

1. พื้นที่เป้าหมาย เป็นการศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย เฉพาะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 รวม 3 จังหวัด คือ จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดกาฬสินธุ์ และจังหวัดมหาสารคาม แบ่งเป็น

- 1.1 สำนักงานกลุ่มเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2
- 1.2 ฝ่ายธุรกิจขนาดกลางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2
- 1.3 ฝ่ายกลั่นกรองสินเชื่อธุรกิจภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- 1.4 สำนักงานเขตร้อยเอ็ด
- 1.5 สำนักงานธุรกิจร้อยเอ็ด
- 1.6 ศูนย์ประเมินราคาหลักทรัพย์ร้อยเอ็ด
- 1.7 ศูนย์ปฏิบัติการนิติกรรมสัญญาร้อยเอ็ด
- 1.8 และอีก 22 สาขา

2. ขั้นตอนการวิจัย การวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 3 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย

ระยะที่ 2 เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Quality Research) เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย

ระยะที่ 3 เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi Experimental Research) เพื่อทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย และประเมินผลการทดลองเพื่อยืนยันประสิทธิผลรูปแบบการเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย

3. ประชากร และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง (Population & Sample)

3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ระยะที่ 1

1) ประชากรได้แก่ พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 รวม 3 จังหวัด คือ จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดกาฬสินธุ์ และจังหวัดมหาสารคาม แบ่งเป็นสำนักงานกลุ่มเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ฝ่ายธุรกิจขนาดกลางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ฝ่ายกลั่นกรองสินเชื่อธุรกิจภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สำนักงานเขตร้อยเอ็ด สำนักงานธุรกิจร้อยเอ็ด ศูนย์ประเมินราคาหลักทรัพย์ร้อยเอ็ด ศูนย์ปฏิบัติการนิติกรรมสัญญา ร้อยเอ็ด และ 22 สาขา มีจำนวนพนักงาน 320 คน (ฝ่ายการพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ณ เดือนมกราคม 2554)

2) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโรยามานะ (Taro Yamane, 1967 : 158) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 178 คน ผู้วิจัยได้ให้การสุ่มตัวอย่างตามระดับชั้นอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) และการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling)

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ได้แก่

- 1) ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท
- 2) ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 3) ปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
- 4) ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม

3.2.2 ตัวแปรคั่นกลาง

- 1) ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กร

3.2.3 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ซึ่งเป็นผลลัพธ์ คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย คือ การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

3.3 กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย ระยะที่ 2

กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยระยะที่ 2 ประกอบด้วย กลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย จำนวน 20 คนคือ พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำนวน 5 คน ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำนวน 10 คน นักวิชาการจำนวน 5 คน ใช้เลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3.4 กลุ่มทดลองและตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ระยะที่ 3

ประชากรและกลุ่มทดลองในการวิจัยในระยะที่ 3 การวิจัยในระยะนี้เป็นการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ประกอบไปด้วยกลุ่มทดลอง จำนวน 53 คน ได้แก่ พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาเทสโก้ โลตส์ร้อยเอ็ด สาขาบึงพลาญชัย สาขาทลาดห้วยโศกร ศูนย์ประเมินราคาหลักทรัพย์ร้อยเอ็ด ศูนย์ปฏิบัติการนิติกรรมสัญญาร้อยเอ็ด

3.4.1 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยระยะที่ 3 ได้แก่

1) ตัวแปรอิสระ คือ รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย

2) ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทยคือ การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จำเป็นต้องให้ความหมายของคำศัพท์ที่เป็นการเฉพาะเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ดังนี้

รูปแบบ หมายถึง สิ่งที่แสดงโครงสร้างของความสัมพันธ์ระหว่างชุดของปัจจัยหรือตัวแปรต่าง ๆ หรือองค์ประกอบที่สำคัญในเชิงความสัมพันธ์หรือเหตุผลซึ่งกันและกัน เพื่อช่วยเข้าใจข้อเท็จจริงหรือปรากฏการณ์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะ

ประสิทธิผล หมายถึง ผลลัพธ์ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย คือ การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

รูปแบบการพัฒนาประสิทธิผล หมายถึง วิธีการ กิจกรรม โครงการหรือแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย จากสภาพเดิมไปสู่สภาพใหม่ที่ก้าวหน้าหรือเป็นไปในเชิงบวกที่ก่อให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น

บมจ. ธนาคารกรุงไทย หมายถึง สถาบันการเงิน บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และ/หรือ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 รวม 3 จังหวัด คือ จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดกาฬสินธุ์ และจังหวัดมหาสารคาม

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่ส่งผลให้เกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่กระทำในระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยการรับรู้บทบาท หมายถึง การรับรู้ของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ที่เกี่ยวข้องกับบทบาท และการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทที่ได้รับจากหน่วยงานและการปฏิบัติงานตามความคาดหวัง จากบุคคลที่เข้าไปมีปฏิสัมพันธ์ด้วย จำแนกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านความชัดเจนในบทบาท และด้านความคลุมเครือในบทบาท ในการวัดการรับรู้บทบาทของพนักงานธนาคาร

2. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึก ทศนคติของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึก ทศนคติที่เป็นไปในทางบวก ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน

3. ปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การได้รับรางวัลหรือผลตอบแทนต้องมีความเสมอภาคมีความเหมาะสมต่อสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน มีความยุติธรรม อีกทั้งควรเป็นไปตามมาตรฐานของค่าแรง และระดับความรู้ ความชำนาญงานของผู้ปฏิบัติงาน การให้การสนับสนุนช่วยเหลือเกี่ยวกับงานให้ประสบความสำเร็จ เป็นไปอย่างมีความสุข มีหลักประกันคุ้มครองในการปฏิบัติงาน

4. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานเป็นทีม หมายถึง พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยความรู้ทักษะ สามารถนำมาพัฒนาและปรับปรุงให้การทำงานดีขึ้น

5. ปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กร หมายถึง ลักษณะของการรับรู้ของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในสาขาที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ โดยรับรู้บรรยากาศของสถานที่ทำงาน เช่น นโยบายการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน กฎระเบียบ การยกย่องชมเชย ความรับผิดชอบ ความอบอุ่นในการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อให้ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางสำหรับการวิจัย ที่เกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย และผลจากการนำไปทดลองใช้จะทำให้ได้รูปแบบ

การพัฒนาประสิทธิผลเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาสถาบันการเงิน และหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง
กับการให้บริการประชาชน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY