

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการวิจัย ในการนำเสนอ นั้น ได้แบ่งหัวข้อเรียงลำดับดังต่อไปนี้

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผล
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
3. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.

ธนาคารกรุงไทย

- 3.1 การรับรู้บทบาท
- 3.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 3.3 ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
- 3.4 การทำงานเป็นทีม
- 3.5 บรรยากาศองค์กร
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ บมจ.ธนาคารกรุงไทย
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผล

1. ความหมายของประสิทธิผล (Effectiveness)

ปัจจุบันมีการศึกษาเรื่องประสิทธิผล (Effectiveness) กันอย่างแพร่หลายและมี การนิยามความหมายแตกต่างกัน โดยมีการใช้หลักเกณฑ์มาประกอบกัน องค์การใดที่จะเรียกได้ว่ามีประสิทธิผลจะต้องมีความสามารถกระทำภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จในเวลาที่กำหนดไว้ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้หลากหลาย ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2545 : 31) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพว่า หมายถึงการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพจึงมุ่งทำให้เกิดการ

“ทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the right thing)” และประสิทธิภาพเป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือประสิทธิผลหรือให้บรรลุจุดหมายที่กำหนดไว้สูงสุดอาจเรียกว่า “ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing thing right)”

ธนาคารกรุงเทพ (2555 : ออนไลน์) ก็ให้เกณฑ์การปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิผลในการทำธุรกรรมทางการเงินย้อนหลัง รายการบัญชีเคลื่อนไหวระหว่างวัน รวมทั้งอัตราแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ย นอกจากนี้ สามารถทำธุรกรรมทางการเงิน เช่น การส่งคำสั่งข้อมูลและรับทราบผลการชำระเงิน การเรียกเก็บเงิน รวมทั้งการบริหารสภาพคล่อง ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทุกวัน

บมจ.ธนาคารกรุงไทย (2554 : ออนไลน์) ธนาคารแสนสะดวก หรือ “The Convenience Bank” คือเป้าหมายและวิสัยทัศน์ของธนาคารกรุงไทย ในยุคใหม่นี้ธนาคารกรุงไทยมุ่งสู่การเป็นธนาคารที่ทันสมัย มีการนำเทคโนโลยีอันทันสมัยมาใช้ในการดำเนินธุรกิจและให้บริการ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพในทุกเวลาและทุกสถานที่ ตอบรับการเศรษฐกิจของประเทศที่กำลังขยายตัวอย่างต่อเนื่องในอนาคต

กระทรวงการคลัง ว่าด้วยจรรยาข้าราชการสำนักงานรัฐมนตรีและ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 หมวด 7 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานข้อ 31 (2554 : ออนไลน์) ใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นั่นคือ การทำงานถูกต้อง รวดเร็ว ต้นทุนต่ำ ได้ผลคุ้มค่า ใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์และผลตอบแทนสูงสุด โดยปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ใส่ใจ ระมัดระวัง ประหยัดและไม่ฟุ่มเฟือย

นายชัยโรจน์ จันทรทำจิ้น (2555 : ออนไลน์) ธนาคารออมสินมี การพัฒนาระบบนิวส์เซิร์ฟเวอร์ให้มีความทันสมัยก้าวหน้า และมีประสิทธิภาพ ยิง ๆ ขึ้นไป เพื่อที่จะได้เป็นส่วนหนึ่งของความร่วมมือที่ดีระหว่างกันในเรื่องของข้อมูลข่าวสารในการให้บริการที่ทันสมัยถูกต้อง รวดเร็ว ในประสิทธิผลการปฏิบัติงานให้กับธนาคารออมสิน ซึ่งเป็นหน่วยงาน ๆ หนึ่งที่มีบทบาทและหน้าที่ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมให้กับประเทศชาติสืบไป

งานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (ภาวนา กิตติวิมลชัย และคณะ. 2550 : 7) ได้ให้ความหมายประสิทธิผลไว้ดังนี้

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ของการทำงานกับเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ กล่าวคือประสิทธิผลจะแสดงถึงความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็วและทันเวลาเพื่อให้ได้ผลผลิต

สรุป ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้นของการปฏิบัติงาน จากการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งประสิทธิภาพของบมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 คือ การปฏิบัติงานที่ให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานตลอดจนการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กร

มีนักวิชาการได้สำรวจประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรพบว่า สตีเยอร์ส (Steers. 1977 : 8) ได้เสนอตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กร 4 ประการคือ

1. ลักษณะขององค์กร ซึ่งมีตัวชี้อยู่ 2 ประการ คือ โครงสร้างขององค์กรพิจารณาได้จากการกระจายอำนาจ การแบ่งงานตามความชำนาญพิเศษ ความเป็นทางการ ช่วงการบังคับบัญชา ขนาดขององค์กร ขนาดของหน่วยงาน และเทคโนโลยีขององค์กรซึ่งพิจารณาได้จากการปฏิบัติงาน วัสดุอุปกรณ์ และความรู้

2. ลักษณะของสภาพแวดล้อม ซึ่งพิจารณาจากสิ่งแวดล้อม 2 ด้าน คือ สิ่งแวดล้อมภายนอกซึ่งมีตัวบ่งชี้คือ ความสลับซับซ้อน ความมั่นคง และความไม่แน่นอน กับสิ่งแวดล้อมในหรือบรรยากาศขององค์กรซึ่งมีตัวบ่งชี้คือ แนวโน้มของความสำเร็จ ความเอาใจใส่ต่อพนักงาน แนวทางการให้รางวัลและการลงโทษ ความมั่นคง ความเสี่ยง ความเปิดเผย และความปกปิด

3. ลักษณะของพนักงาน พิจารณาจากความผูกพันต่อองค์กร และการปฏิบัติงาน โดยตัวบ่งชี้ของความผูกพันต่อองค์กร พิจารณาจากความสนใจใฝ่การดำรงรักษาไว้และความผูกมัดใจ สำหรับตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานคือ การจงใจ เป้าหมาย ความต้องการ ความสามารถในการทำงาน และความชัดเจนของบทบาทพนักงาน

4. นโยบายการบริหารและปฏิบัติ พิจารณาจากตัวบ่งชี้ คือ การวางเป้าหมายที่แน่นอน การจัดหาและการใช้ทรัพยากร การสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กระบวนการติดต่อ สื่อสาร ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ การปรับตัวขององค์กร และการริเริ่มสิ่งใหม่

กิบสัน ไอแวนชีวิช (Gibson Ivancevich. 1982 : 31) ได้สรุปเรื่องบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์กรควรประกอบไปด้วยตัวแปรต่อไปนี้คือ

1. ความสามารถในการผลิต
2. ประสิทธิภาพ
3. ความพึงพอใจ

4. การปรับตัว

5. การพัฒนา

แจตสันและ ไฟกอน (Jackson and Frigon. 1994 : 119) ได้ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพสามารถวัดได้จากความสามารถของกระบวนการ การให้บริการ และความสามารถในการผลิตที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้หรือไม่

จากแนวคิดเกี่ยวกับตัวแปรที่มีประสิทธิภาพที่กล่าวในข้างต้นสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพของงาน เกิดจาก ลักษณะขององค์กร ลักษณะของสภาพแวดล้อม ลักษณะของพนักงาน นโยบายการบริหารและปฏิบัติ

3. การวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

เมื่อก้าวถึงประสิทธิผลพบว่า มีผู้เข้าใจถึงความหมายและมีการนำไป ใช้ในลักษณะที่แตกต่างกัน เช่น ในองค์การธุรกิจเอกชนจะพิจารณาถึงประสิทธิผลองค์การใน ด้านกำไร หรือ ส่วนแบ่งตลาด หรือในองค์การภาครัฐ ที่มุ่งเน้นการให้บริการ จะพิจารณาถึง ประสิทธิภาพองค์การในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น ซึ่งกล่าวได้ว่า การประเมิน ประสิทธิภาพขององค์กร จะมีเกณฑ์วัด และความหมายที่แตกต่างกันตามลักษณะธุรกิจและ ลักษณะงาน

ส่วนการวัดประสิทธิผลของบมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ที่ผู้วิจัยได้ศึกษานั้นได้วัดประสิทธิผล การปฏิบัติงานของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 เน้นในเรื่องความสะดวก รวดเร็ว และความถูกต้องในการบริการ จึงได้นำแนวทางนี้มาใช้วัดในเรื่องประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

3.1 ประโยชน์ของประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

สิริรัตน์ สวขสม (2546 : 25 - 26) ความพร้อมและความสามารถของแต่ละบุคคล ในการปฏิบัติงานจะช่วยพิจารณาคัดเลือกพนักงาน เข้ามาทำงานในองค์กรได้อย่างเหมาะสม ซึ่ง หากได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยกระบวนการที่ถูกต้องแล้ว ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์กับฝ่ายต่าง ๆ ดังนี้

1. ประโยชน์ต่อองค์กร

1.1 เป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากร ผลการประเมินประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน จะชี้ให้เห็นถึงจุดอ่อนและความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานและส่วนรวม ทำให้สามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ผลงานดีขึ้นกว่าเดิม และมีโอกาสที่จะก้าวหน้าต่อไป

1.2 ผลการประเมินประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน จะเป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนกำลังคนขององค์กร กล่าวคือ การพิจารณาทบทวนการทำงานทำให้ทราบจุดอ่อน-จุดแข็งและความสามารถของพนักงานซึ่งใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในการตัดสินใจเลื่อนขั้น และโยกย้ายตำแหน่งงาน

1.3 เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา และความก้าวหน้าในอาชีพการงานเพราะ การประเมินประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ทำให้ทราบถึงศักยภาพ ความสามารถ จุดเด่นและจุดด้อยของพนักงานแต่ละคน ซึ่งเป็นประโยชน์ในการเลือกใช้คนให้เหมาะสมกับความสามารถ

1.4 ประโยชน์ด้านการบริหารค่าจ้างและเงินเดือน กล่าวคือ ใช้ผลการประเมินประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นหลักในการพิจารณาปรับเพิ่มค่าจ้างและเงินเดือนของพนักงาน

2. ประโยชน์ต่อพนักงาน

2.1 ทำให้พนักงานทราบว่าตนเองมีจุดเด่นจุดด้อยอะไรบ้าง เพื่อดำเนินการปรับปรุงประสิทธิผลการทำงานของตนให้ดียิ่งขึ้น

2.2 เป็นเครื่องจูงใจให้พนักงานในองค์กรทำงานด้วยความอุตสาหะ เต็มกำลังความรู้ความสามารถ เพราะมั่นใจในกระบวนการประเมินผลการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง การบริการของธนาคาร โดยได้นำแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการศึกษา ดังต่อไปนี้

คณะกรรมการกลุ่มผลิตจิตวิทยาการบริหารงานบุคคล (2539 : 299) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ ก็ตามที่องค์กรจัดให้มีขึ้น เพื่อให้บุคลากรขององค์กรได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ มีความมั่นคงในอาชีพ และมีความพึงพอใจในงานที่ทำ

สมิต สัจฉกร (2542 : 173-179) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ การบริการอันเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องเป็นหลักยึดถือปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการ ต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

คุณภาพ คือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการ และความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

ลักษณะของบริการที่ดี

การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้ (สมิต ๕๕๓๑ : 173-179)

1. ทำด้วยความเต็มใจ

การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการ ก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว

ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง

การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน

คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่นหากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความเข้าใจให้แก่คนอื่นจำนวนมาก เราอาจพูดพอได้ยืงกับลูกค้าบางคนว่า เราบริการให้เป็นพิเศษแต่ต้องแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่า เราบริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ

การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่าเมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

มาตรฐานการบริการ

การจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการจะทำให้ผู้ให้บริการมีความคิดคำนึงและใคร่ครวญถึงการปฏิบัติงานการให้บริการของตนเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้เหมือนนักกีฬาที่หมั่นตรวจสอบความสามารถของตนเปรียบเทียบกับสถิติ

การที่ผู้ให้บริการไม่สนใจมาตรฐานหรือไม่ต้องการให้มีมาตรฐานในงานบริการเพราะเกรงว่าหากตนปฏิบัติผิดไปจากมาตรฐานบริการก็จะเป็นที่เห็นได้ประจักษ์ชัด จึงต้องการลักษณะที่คลุมเครือไม่มีหน่วยเปรียบเทียบ เพื่อที่จะปฏิบัติอย่างไรก็ได้และสามารถอ้างข้อบกพร่องในงานบริการของผู้อื่น หรืองานอื่น ๆ มาเปรียบเทียบได้ว่า การปฏิบัติงานให้บริการของตนยังดีกว่าอีก

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ สามารถสรุปได้ว่า การให้บริการหมายถึงการดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างดีเยี่ยม เป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจ หรือความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีการบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ และผู้บริการเป็นแบบมีอาชีพ ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปใช้เป็นตัวแปรตามในการวิจัยครั้งนี้

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย

จากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ผู้วิจัยได้สรุปตัวแปรต่าง ๆ ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 มีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท

1.1 ความหมายการรับรู้บทบาท

การรับรู้ หมายถึง การแปลความหมายของบุคคลจากการสัมผัสจากสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งการรับรู้นั้นอาจถูกต้องหรือไม่ถูกต้องนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ประสบการณ์ การสนใจ อารมณ์ สติปัญญา ความรู้ เป็นต้น และเป็นกระบวนการที่เกิดแทรกระหว่างสิ่งเร้า และการตอบสนอง

สุพัตรา สุภาพ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ให้ความหมายของบทบาทไว้ว่า เป็นการปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพ (ตำแหน่ง) ดังนั้น บทบาทจึงเป็นรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับตำแหน่งที่ได้รับตามโครงสร้างทางสังคม โดยรูปแบบของพฤติกรรมดังกล่าวจะถูกกำหนดโดยความคาดหวังของกลุ่มบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับตำแหน่งนั้น

เคทและคาน (Katz & Kahn. 1978 : 43) ด้วยการแสดงบทบาทขึ้นอยู่กับความคาดหวังของคนในสังคมด้วย ดังนั้น บทบาทของบุคคลจึงได้รับการคาดหวังจากสมาชิกคนอื่น ๆ ในสังคม และบุคคลก็คาดหวังถึงบทบาทของ คนอื่นเช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตามการคาดหวังในบทบาทของบุคคลจะมีความแตกต่างกัน ด้วยบุคคลมีความคิดและความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้น รูปแบบพฤติกรรมของบุคคลในการแสดงบทบาทสามารถจำแนกเป็น 2 บทบาท คือ บทบาทที่เกิดขึ้นจากตำแหน่งที่ได้รับและบทบาทที่ถูกคาดหวังให้แสดงออกจากสมาชิกในสังคม

วิรัต ปานศิลา (2542 : บทคัดย่อ) ในการศึกษาวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาการรับรู้บทบาทของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยประเมินว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย มีการรับรู้บทบาทของตนเองได้ อย่างชัดเจนหรือไม่ และด้วยพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย เป็นอาชีพที่ถูกคาดหวังในการแสดงออกถึงบทบาทต่าง ๆ ดังนั้น พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย เกิดความรู้สึกรับรู้ชัดเจนหรือไม่ที่จะแสดงบทบาทนั้น จึงจำแนกการรับรู้บทบาทเป็น 2 ด้าน คือ 1) ด้านความชัดเจนในบทบาท 2) ด้านความคลุมเครือในบทบาท ดังรายละเอียดดังนี้

ความขัดแย้งในบทบาท หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการกระทำตามบทบาทตนเองที่มีตั้งแต่สองบทบาทขึ้นไป เป็นความเหมาะสมหรือไม่เหมาะสม ขัดแย้งหรือไม่ขัดแย้งเป็นความรู้สึกตรงกันข้ามในการที่จะต้องกระทำตามบทบาทในสองบทบาทที่เกี่ยวข้องกัน (Rizzo, House & Listzman. 1970 : 155) ด้วยเป็นสถานการณ์ที่บุคคลต้องเผชิญกับความคาดหวังที่เป็นการแข่งขันหรือขัดแย้ง เมื่อสมาชิกในกลุ่มไม่มีความคาดหวังร่วมกัน หรือเป็นการปฏิบัติงานตรงข้ามกับความคาดหวังของตนเอง หรือเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นพร้อมกันหรือในเวลาเดียวกันของพฤติกรรมที่ต้องแสดงบทบาทมากกว่าสองอย่าง และไม่เป็นที่บุคคลคาดหวังไว้ ในขณะที่

จอร์จ และ โจนส์ (George & Jones. 1997 : 30) ให้ความหมาย ความขัดแย้งในบทบาทว่า เป็นการเกิดขึ้นของพฤติกรรมที่คาดหวังหรืองานที่แตกต่างจาก การคาดหวังของบุคคลอื่น

พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ต้องปฏิบัติหน้าที่ในหลายบทบาทหน้าที่ในเวลาเดียวกัน ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารก็เป็นการปฏิบัติส่วนหนึ่งของหน่วยงานหรือทีมงานด้วย ในการดำเนินกิจการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย แต่ละสาขาที่เปิดให้บริการประกอบด้วย บุคลากรในหลายสายงานและการปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรในหลายสายงาน ทำให้พนักงานธนาคารถูกคาดหวังให้ปฏิบัติงานในหลายลักษณะด้วยกัน ตลอดจนถูกคาดหวังในการปฏิบัติงานจากสังคม ทำให้พนักงานธนาคารต้องพบกับสถานการณ์ขัดแย้งบ่อยครั้ง ซึ่ง

กิบสัน ไอแวนชีวิช (Gibson Ivancevich. 1979 : 295) ได้จำแนกความขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับบทบาทออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. ความขัดแย้งภายในผู้กำหนดบทบาท (Intrasender Conflict) โดยมีผู้กำหนดบทบาทเพียงคนเดียว แต่มีพฤติกรรมสนองความต้องการจากงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกัน
2. ความขัดแย้งระหว่างผู้กำหนดบทบาท (Intersender Conflict) เกิดขึ้นเมื่อพฤติกรรมการทำงานที่คาดหวังไว้ของผู้กำหนดบทบาทคนหนึ่งขัดหรือไม่ตรงกับความคาดหวังของผู้กำหนดบทบาทอีกคนหนึ่ง
3. ความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่กำหนดให้ (Interrole Conflict) เกิดขึ้นเนื่องจากบุคคลหนึ่งมีอยู่หลายบทบาทแต่ละบทบาทที่มีอยู่นั้นจะเกี่ยวกับความคาดหวังที่แตกต่างกันของบุคคลหรือเพื่อนร่วมงาน
4. ความขัดแย้งในบทบาทของผู้ครองตำแหน่ง (Job Incumbent Role Conflict) เกิดขึ้นเมื่อผู้ครองตำแหน่งนั้นพยายามที่จะทำอื่น ได้ปฏิบัติต่อตัวเขาเอง ในลักษณะที่สอดคล้องกับ

ภาพหรือสิ่งที่เขาคิดเกี่ยวกับตนเอง ถ้าพฤติกรรมที่คาดหวังไม่สอดคล้องกับความคิดเกี่ยวกับตน บุคคลก็จะต่อต้านพฤติกรรมที่คนอื่นคาดหวัง หรือก่อให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทของบุคคลอื่น หรือตำแหน่งของตนเองได้

ความขัดแย้งในบทบาท หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการกระทำ ตามบทบาทตนเองที่มีตั้งแต่สองบทบาทขึ้นไป เป็นความเหมาะสมหรือไม่เหมาะสม ขัดแย้ง หรือไม่ขัดแย้งเป็นความรู้สึกตรงกันข้ามในการที่จะต้องกระทำตามบทบาทในสองบทบาทที่เกี่ยวข้องกัน

1.2 การวัดการรับรู้บทบาท

โดยพัฒนาเครื่องมือวัดการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทของ เพ็ญจันทร์ ประจันตะเสน (2555 : 206) เครื่องมือวัดที่มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ จากจริงที่สุด ถึงไม่จริงที่สุด จำนวน ออกเป็น 2 มิติ คือ ความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาท โดยมีค่าความเชื่อมั่น สอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาทั้งฉบับเท่ากับ 0.78

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยปรับใช้เครื่องมือของ เพ็ญจันทร์ ประจันตะเสน (2555 : 206) รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในด้านการรับรู้ บทบาท มาใช้ในการประเมินการรับรู้บทบาทของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย โดยปรับเนื้อหา เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทในการศึกษา ประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวน 9 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตร วัดประเมินค่า 6 ระดับ จากจริงมากที่สุดถึงไม่จริงที่สุด

1.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้บทบาท

เพ็ญจันทร์ ประจันตะเสน (2555 : 165) ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ พบว่า การรับรู้บทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานใน หน่วยงานต่าง ๆ นั้นเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรับผิดชอบของตนในฐานะที่อยู่ในตำแหน่งนั้น ๆ บุคคลแต่ละคนดำรงตำแหน่งใดก็ตามต้องมีความรับผิดชอบของตนในฐานะที่อยู่ในตำแหน่งนั้น ๆ ด้วยและการที่มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทของตนเองนั้น จะเป็นทางช่วยให้บุคคลนั้นปฏิบัติหน้าที่ ได้อย่างเหมาะสมตามที่ตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นคาดหวังไว้ ซึ่งจะเป็นผลให้เกิดความ เจริญก้าวหน้าก้าวหน้าในงานในหน้าที่ของตนและสังคมต่อไป ซึ่งสามารถแบ่งกระบวนการแสดงบทบาท ของบรรดาสมาชิกในองค์กรได้ 4 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 เป็นระยะของการคาดหวังในบทบาท เมื่อคนเราเริ่มเข้ามาในองค์กร ก็จะมีการได้ข้อมูลและข่าวสารจากองค์กร อาจโดยการปฐมนิเทศ การอบรม เพื่อให้ คน ๆ นั้น สามารถคาดหวังถึงบทบาทที่เขาต้องแสดงออกในองค์กร

ระยะที่ 2 เป็นระยะที่เป็นทางการ คนที่เข้ามาถูกกำหนดบทบาทที่จะต้องแสดง โดยอาจกำหนดออกมาเป็นวัตถุประสงค์ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน กฎ ข้อบังคับ และเขา จะต้องแสดง บทบาทไปตามที่กำหนดเพื่อแลกกับผลตอบแทนซึ่งอาจจะเป็นผลตอบแทน ทางด้านตัวเงินหรือ ทางด้านการได้รับการส่งเสริมเลื่อนตำแหน่งหรือผลตอบแทนอื่น ๆ

ระยะที่ 3 เป็นระยะของการเรียนในบทบาท เมื่อคนที่เข้ามาเริ่มปฏิบัติงาน เขาก็ จะเริ่มมีการเรียนรู้ในบทบาทที่เขาได้แสดงออกมาอย่างเป็นทางการ และในขณะเดียวกันเนื่องจาก การทำงาน ต้องมีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการ ความคาดหวัง ของผู้ร่วมงานที่ไม่เป็นทางการที่มีต่อบทบาทของเขา ก็มีส่วนสำคัญเขาต้องพยายามที่จะปรับ บทบาทของเขา ให้สอดคล้องกับความคาดหวังที่เป็นทางการ จากองค์กรและความคาดหวังที่ไม่เป็น ทางการจากผู้ร่วมงาน

ระยะที่ 4 ระยะของการคงอยู่หรือออกไปจากองค์กร เมื่อคนเข้าในองค์กรได้ ปฏิบัติงานมาถึงระยะนี้ เขาก็ทราบว่าเขาควรจะอยู่ หรือลาออกไปจากองค์กร โดยอาศัยการ เรียนรู้ จากบทบาทที่ผ่านมาในระยะที่ 3 เขาจะคงอยู่ต่อเมื่อบทบาทที่เขาแสดง อยู่สอดคล้อง หรือ เป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร และตามความคาดหวังที่ไม่เป็นทางการของผู้ร่วมงาน ถ้า หากบทบาทที่เขาแสดงอยู่ไม่สอดคล้องหรือไม่เป็นไปตาม ความคาดหวังขององค์กร หรือตาม ความคาดหวังที่ไม่เป็นทางการผู้ร่วมงานอันใดอันหนึ่งแล้ว ก็จะรู้สึกเกิดความขัดแย้งในบทบาท หรือความไม่ชัดเจนในบทบาทขึ้น หากไม่สามารถแก้ไข ก็จะเกิดความเบื่อหน่าย ความไม่พึงพอใจ และลาออกไปในที่สุดซึ่งสอดคล้อง นุชนาด ธาตุทอง (2539 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่ม ตัวอย่างที่เป็นนักวิชาการ พบว่า นักวิชาการที่มีความขัดแย้งในบทบาทต่ำ มีพฤติกรรมการทำงานสูง กว่านักวิชาการที่มีความขัดแย้งในบทบาทสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนักวิชาการที่ มีความคลุมเครือในบทบาทต่ำมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่านักวิชาการที่มีความคลุมเครือใน บทบาทสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้อง

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยคาดว่า พฤติกรรมที่รับรู้บทบาทจะส่งผล โดยตรงต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย และส่งผลโดยอ้อมผ่านบรรยากาศในหน่วยงาน

2. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดี ต่องานที่ทำ รวมถึงเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็ม ความสามารถ ทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม ได้มี

นักวิชาการทางการศึกษาทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ ทฤษฎีในกลุ่มที่เกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก และทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของแมคคิลเลนดต่างพยายามศึกษาความต้องการของมนุษย์ที่จะมีผลลงใจให้เกิดพฤติกรรม ทฤษฎีเหล่านี้ช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจว่าแรงจูงใจของมนุษย์เกิดจากอะไร ทำให้ผู้บริหารสามารถออกแบบงาน ตลอดจนปรับปรุงรางวัลและสิ่งตอบแทนในงานให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน เพื่อสร้างพฤติกรรมที่เหมาะสมในการทำงานต่อไป แผนภาพที่ 1 เป็นการเปรียบเทียบทฤษฎีต่าง ๆ ในกลุ่มนี้ ซึ่งมีพื้นฐานที่ใกล้เคียงกันแม้ว่าจะใช้ศัพท์ที่แตกต่างกัน ผู้บริหารควรพิจารณาทุกทฤษฎีเหล่านี้ร่วมกัน เพื่อให้เข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงความต้องการของพนักงานและมีมุมมองที่หลากหลายต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร

มาสโลว์

อัลเดอร์เฟอร์

เฮิร์ชเบิร์ก

แมคคลีแลนด์

ความต้องการ ระดับสูง	ความต้องการ ความสำเร็จ (Self- actualization)	ความต้องการ ความเติบโต (Growth)	ปัจจัยจูงใจ (Motivators)	ความต้องการ ความสำเร็จ (Achievement)
	ความต้องการการ ยกย่อง(Esteem)			ความต้องการ อำนาจ(Power)
ความต้องการ ระดับล่าง	ความต้องการทาง สังคม(Social)	ความต้องการ ความสัมพันธ์ (Relatedenss)	ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors)	ความต้องการ ความสัมพันธ์ (Affiliation)
	ความต้องการ ความมั่นคง (Safety)	ความต้องการที่ จะอยู่รอด (Existence)		
	ความต้องการทาง ร่างกาย (Physiological)			

แผนภาพที่ 1 เปรียบเทียบทฤษฎีต่าง ๆ ในกลุ่มทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่เกี่ยวกับ
ความต้องการของมนุษย์
ทีมา วิทยา ด้านธำรงกุล. (2546 : 273)

จากแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น การที่พนักงานจะเกิดความ
พึงพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อย ย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในองค์กร ถ้าองค์กรมีปัจจัยที่
เป็นเครื่องจูงใจมากโดยหลักการแล้วบุคคลในหน่วยงานนั้นก็ย่อมเกิดความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานมาก ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันกับงาน อยากปฏิบัติงาน ทুম่ความสามารถเพื่อ
งาน เต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ (กมล รักสวน. 2532 : 14)

กู๊ด (Good. 1973 : 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณภาพ
สภาพ หรือระดับความรู้สึกพอใจอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มี
ต่องานที่ทำอยู่

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 : 100) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนคนหนึ่ง

ปรียาพร วงศ์อนุตโรจน์ (2544 : 125) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

นเรศ ภูโกลสูง (2541 : 7) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจุบันต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานในทางบวก จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีการเสียสละ อุทิศกายแรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานมาก ตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการทำงานในทางลบ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่งาน ทำให้ไม่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลไม่คงที่แน่นอน อาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ฉะนั้น ผู้บริหารจึงควรทำการตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อที่จะได้ทำการแก้ไขปรับปรุงบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้เอื้อหรือสนองต่อความต้องการของบุคลากร เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรเกิดความเจริญและประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

จากการให้ความหมายต่าง ๆ ดังกล่าว อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทัศนคติ ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ เป็นแรงผลักดันทำให้บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจ ทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.2 ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539 : 27) ทำให้องค์กรต่าง ๆ ได้หันมาให้ความสนใจ และความสำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างกว้างขวาง ทำให้ทราบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน และทุกระดับมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรเป็นอย่างมาก และในปัจจุบัน ได้มีผู้นำเอาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาศึกษาวิจัยเพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาวิจัยทางด้าน

บริหารงานบุคคลหรือพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร เป็นต้น และในการปฏิบัติงานในองค์กรทั่ว ๆ ไปในปัจจุบัน ก็ยังคงนำทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาใช้กันอย่างแพร่หลาย ดังที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532 : 126) ได้สรุปความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

1. การรับรู้ในปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

ดังนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร จึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความสนใจในงานมากขึ้น เพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น การเพิ่มผลผลิตสูงขึ้น เกิดความเต็มใจที่จะนำความรู้ความสามารถของตนเองที่มีอยู่มาสร้างประโยชน์ให้กับองค์กร ทำให้องค์การมีความเจริญและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.3 การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ อารวย ดีเลิศ (2549 : 96) มีลักษณะเป็นมาตราวัดประเมินค่า 5 ระดับจากเห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และนฤมล บุญรอด (2548 : 70) โดยปรับเนื้อหาให้สอดคล้องกับบริบทในการศึกษา ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 11 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราวัดประเมินค่า 6 ระดับ จากจริงมากที่สุด ถึง ไม่จริงที่สุด

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

พัชนียา ฮ่วนสะฮาด (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย กรณีศึกษาในเขตจังหวัดเชียงราย และจังหวัดพะเยาพบว่า การได้รับการยอมรับในที่ทำงาน ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน นโยบาย และการบริหาร ความมั่นคงของงาน การปกครองบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือสภาพแวดล้อมในการทำงาน และเงินเดือน และ

วรรณภรณ์ เต็มประยูร. (2544 : 15) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล โดยทั่วไปได้แก่ ความก้าวหน้า ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ

นับถือ ความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน ตลอดจนสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงาน จาก ผลการวิจัยข้างต้นจะเห็นว่า ปัจจัยที่ได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมต่าง ๆ มีผลต่อความพึงพอใจใน การทำงาน

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกและความคิดเห็นของ พนักงาน เป็นปัจจัยที่ทำกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่สามารถให้บุคคล ได้แสดงพฤติกรรมการทำงานอย่างมีคุณค่าและเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องเป็น ไม่ใช่ตัวเงิน การ ได้รับโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงของงาน ความภาคภูมิใจในองค์กร ความยุติธรรม ความมั่นคงในอาชีพ การยอมรับในสังคม เป็นการกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรประพฤติปฏิบัติ กิจกรรมต่าง ๆ ตามเป้าหมายขององค์กร

3. ปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

3.1 ความหมายขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ขวัญและกำลังใจถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติงานในหน้าที่จะประสบ ความสำเร็จ หรือล้มเหลวได้ ฉะนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาและทำความเข้าใจถึงปัจจัยใน ด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อระดับขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นประสบ ความสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ทั้งนี้เพื่อเป็นการส่งเสริมให้องค์กรหรือหน่วยงาน นั้น ๆ สามารถดำเนินกิจการงานทั้งปวงได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผล ผู้วิจัย ได้ รวบรวมแนวความคิดทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องขวัญและกำลังใจในการ ปฏิบัติงานพอเป็นสังเขป ดังนี้ความหมายของขวัญและกำลังใจ มีผู้ให้ความหมายไว้หลายประการ ดังนี้ (พันตรีวิวัฒน์ มหิพันธ์. 2544 : 9 - 10)

คิงส์เบอร์รี่ (Kingsbury. 1957 : 78) กล่าวว่า ขวัญและกำลังใจจึงเปรียบเสมือน กำลังใจภายในขององค์กร ที่ส่งเสริมจูงใจเร้าใจลูกจ้างให้มีกำลังใจ ให้มีความเต็มใจที่จะร่วมมือ ประสานงานอย่างดี ขวัญและกำลังใจหรือทัศนคติของพวกลูกจ้างนี้ นับว่ามีความสำคัญต่อ ประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าเครื่องใช้หรือเทคนิคต่าง ๆ ขวัญและกำลังใจที่มีผลต่อการ ปฏิบัติงานและสุขภาพชีวิตของผู้ทำงานตามที่กล่าวมา สรุปได้ว่าผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจดี จะก่อให้เกิดผลดีต่อปฏิบัติงานในองค์กรของตนมีขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับใด ขวัญและ กำลังใจที่ดีของพนักงานเห็นได้จาก ความกระตือรือร้นในการทำงาน การปฏิบัติตามระเบียบด้วย ความเต็มใจ และพร้อมที่จะร่วมมือกับผู้อื่นปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ขวัญและ

กำลังใจต่ำเห็นได้จากการทำงานแบบสิ้นหวัง การไม่เชื่อฟังผู้บังคับบัญชา ความไม่ชอบงาน เพื่อนร่วมงานเป็นต้น (กมล ชูทรัพย์. 2516:510)

ฟลิปโป (Flippo. 1971 : 364) กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ เงินเดือน ความมั่นคง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้รับการยกย่องในผลงาน ความยุติธรรม ความสามารถของผู้บังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้า ความพอใจในเพื่อนร่วมงาน สวัสดิการต่าง ๆ สำหรับพนักงาน การมีโอกาสร่วมกิจกรรมที่มีคุณภาพ

เดวิส (Davis. 1967 : 59) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานว่าการที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดมีขวัญและกำลังใจสูงเพียงอย่างเดียว ก็มีได้หมายความว่าจะทำให้ประสิทธิผลในการทำงานของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้นสูงขึ้นเสมอไปทุกกรณี แต่กลับมีความเห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตในการปฏิบัติงานในขวัญและกำลังใจนั้นมีความสัมพันธ์กันในหลายรูปแบบ เช่น ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในหน่วยงานต่ำ ขณะที่ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานสูง หรือประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในหน่วยงานสูง ขณะที่ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่ำอย่างไรก็ตาม เดวิส มีความคิดเห็นเพิ่มเติมอีกด้วยว่า ถ้าปราศจากขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่สูงพอสมควรในระดับหนึ่งแล้ว การที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลในหน่วยงาน จะมาปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นเวลาที่ยาวนานนั้นย่อมเป็นไปได้ นอกจากนี้ขวัญและกำลังใจก็มีได้เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเพียงอย่างเดียวแต่ยังมีปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ เสริมอีกด้วย เช่น การมีผู้นำที่ดี มีความรู้ความสามารถ เทคนิคอุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิตพร้อมสรรพ ฯลฯ โดยสามารถสรุปถึงความสำคัญของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

จากความหมายของขวัญ และกำลังใจที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้นพอสรุปได้ว่า ขวัญและกำลังใจ หมายถึง สภาพทางจิตใจซึ่งเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อหน่วยงาน และ บุคคลในหน่วยงาน โดยจะสะท้อนให้เห็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของหน่วยงานหรือองค์กร

3.2 ความสำคัญของขวัญและกำลังใจต่อการปฏิบัติงาน

เดวิส (Davis. 1967 : 59) ได้ให้ข้อคิดว่า สมาชิกในองค์กรที่มีขวัญในการปฏิบัติงานสูงจะมีความสนใจ เชื่อมมั่นศรัทธาในองค์กร มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้ความร่วมมือกับบังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ ผลสำเร็จในการมีปริมาณสูงและมีคุณภาพ ข้อพิพาทขัดแย้งมีน้อย มีความซื่อสัตย์จงรักภักดีต่อองค์กร มีความเชื่อมั่นต่อผู้บังคับบัญชา แต่ถ้าสมาชิกในองค์กรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่ำ พฤติกรรมที่แสดงออกจะไม่ชอบการบริหารงานของบังคับ

บัญชา ไม่มีความเชื่อมั่นในองค์กร รู้สึกว่าเหว่ถูกทอดทิ้งไม่ได้รับการดูแลเอาใจใส่ รู้สึกท้อใจในการทำงาน

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2533 : 166) กล่าวว่า กำลังขวัญของพนักงานที่มีขวัญและกำลังใจต่ำ มีความสัมพันธ์กับตัวแปร 5 ตัวคือ ประสิทธิภาพในการผลิตในการผลิตตกต่ำ ความผิดพลาดที่มีผลกระทบต่อลูกค้า การเปลี่ยนงาน การมาสายและการขาดงาน เขาพบว่าเมื่อพนักงานมีขวัญและกำลังใจตกต่ำลงการขาดงานและการมาสายจะมีแนวโน้มที่จะสูงขึ้น ขวัญและกำลังใจของบุคคล จะสะท้อนถึงลักษณะการทำงานร่วมกันของกลุ่มกับปัจจัยหลาย ๆ ปัจจัยไม่เพียงเฉพาะปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเท่านั้น

3.3 การวัดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ในการวิจัยในครั้งนี้ การวัดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยนำเครื่องมือวัดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของ นฤมล นูรอรอด (2548 : 71) มาปรับใช้ภายใต้บริบทของการปฏิบัติงานพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย โดยใช้เครื่องมือวัดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม 11 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราวัดประเมินค่า 6 ระดับ จากจากจริงมากที่สุด ถึงไม่จริงที่สุด

3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

จินตนา รุจิพุดิ (2543 : บทคัดย่อ) การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษา ระดับขวัญกำลังใจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ พบว่า ระดับขวัญกำลังใจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ที่เกิดจากปัจจัยผลตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับกลาง จากการจัดอันดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับขวัญกำลังใจของพนักงาน จากความสำคัญน้อยไปหามากได้ลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านผลตอบแทน ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน สำหรับการเปรียบเทียบขวัญกำลังใจของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ขวัญกำลังใจของพนักงานจากปัจจัยด้านผลตอบแทนและด้านผู้บังคับบัญชา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อสถานภาพส่วนบุคคลด้านรายได้มีความแตกต่างกัน ส่วนขวัญและกำลังใจในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อสถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน และรายได้มีความแตกต่างกัน นอกจากนี้

อาคม ฉันทเจริญโชค (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงขวัญกำลังใจของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท ซีพลาส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต เนื่องจากบริษัทฯ ประสบปัญหาพนักงานเข้า-ออกเป็นประจำ ซึ่งไม่ทราบสาเหตุ จึงต้องการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการ

ปฏิบัติงานฝ่ายผลิต ศึกษาในเชิงปริมาณ พบว่า พนักงานฝ่ายผลิตเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ 120 คน ส่วนใหญ่ที่อายุต่ำกว่า 30 ปี มีสถานภาพโสดมากที่สุด จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. เป็นส่วนใหญ่ ในส่วนของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากบริษัทมีการจัดกิจกรรมงานรื่นเริงประจำปีเป็นประจำ ซึ่งเป็นการสร้างความสามัคคีและเชื่อมสัมพันธ์ไมตรีในระดับ ผู้ปฏิบัติและผู้บริหาร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง ด้านวัสดุอุปกรณ์สวัสดิการและค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยรู้สึกภูมิใจเมื่อทราบข่าวเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กร มุ่งหวังความก้าวหน้าที่จะเกิดขึ้นอยู่รองลงมา โดยมุ่งหวังได้รับการยอมรับจากองค์กรว่าเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและความก้าวหน้าในหน้าที่ การมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจที่มีความสำคัญมากในการทำงาน ซึ่งผู้บริหารจะต้องจัดทำคู่มือที่กำหนดมาตรฐานในการทำงานให้ชัดเจน แสดงถึงความสำเร็จในหน้าที่การงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน ข้อเสนอแนะคือต้องการให้ผู้บริหารเพิ่มสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อการสร้างขวัญและกำลังใจ และ

แสงเดือน โยธานารถ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาขวัญกำลังใจของ

พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดสระบุรี พบว่า ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดสระบุรีและเปรียบเทียบระดับขวัญกำลังใจในการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันและเปรียบเทียบระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดสระบุรี ที่มีปัจจัยด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และเพื่อทดสอบสมมติฐานดังนี้

1. พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดสระบุรี มีขวัญกำลังใจอยู่ในระดับปานกลาง
2. พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดสระบุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดสระบุรีที่มีปัจจัยด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากข้างต้นสรุปได้ว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.

ธนาคารกรุงไทย เป็นส่วนสำคัญที่สามารถกระตุ้นให้บุคคลได้แสดงพฤติกรรมการทำงานอย่างมีคุณค่าและเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องเป็น การกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรประพฤติปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ตามเป้าหมายขององค์กร

4. ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่กลุ่มบุคคลเข้าร่วมกันปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน โดยมีเป้าหมายร่วมกันและทุกคนในกลุ่มมีบทบาทในการช่วยดำเนินงานของกลุ่ม มีการติดต่อสื่อสารประสานงานและตัดสินใจร่วมกัน เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย เพื่อประโยชน์ร่วมกันของกลุ่ม โดยทีมงานที่มีประสิทธิภาพควรประกอบด้วย 1) การมีเป้าหมายร่วมกัน 2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน 3) การติดต่อสื่อสารกันภายในกลุ่ม 4) การร่วมมือประสานงานกันภายในกลุ่ม 5) การมีผลประโยชน์ร่วมกัน 6) การตัดสินใจร่วมกัน (ทิสนา แจมมณี. 2537 : บทคัดย่อ) ในขณะที่

กรอส และ แบลร์ (Gross & Blair. 1995 : 4 - 5) เห็นว่า สมาชิกในทีม ที่มีประสิทธิภาพควรเป็นผู้มีความสามารถทางด้านพฤติกรรมเป็นพื้นฐานและมองความสามารถที่มีประสิทธิภาพของบุคคลว่า เป็นความสัมพันธ์กับการมุ่งความสำเร็จ การควบคุมตนเองหรือ ความเป็นผู้มีวุฒิภาวะและความก้าวหน้าของบุคคล อย่างไรก็ตาม ไรบบินส์ (Robbins. 2001 : 264 – 265) เห็นว่า ทีมที่มีประสิทธิภาพนั้น ความสามารถของสมาชิกในทีมต้องมีทักษะที่แตกต่างกัน และผสมผสานกันได้อย่างลงตัว โดยทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานเป็นทีม 3 ด้าน คือ ทักษะทางวิชาชีพ ทักษะการแก้ปัญหา และทักษะการฟัง การให้ข้อมูลย้อนกลับ การแก้ปัญหา ความขัดแย้งและการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล วูดล็อก (Woodlock. 1989 : 8) ได้กล่าวถึงลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพว่าสมาชิกในทีมประกอบด้วยองค์ประกอบดังนี้ 1) ความสมดุลในบทบาท 2) วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและมีเป้าหมายร่วมกัน 3) การเปิดเผยและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา 4) การสนับสนุนและไว้วางใจ 5) ความร่วมมือและความขัดแย้ง 6) วิธีการปฏิบัติงานที่คล่องตัว 7) ภาวะผู้นำ 8) การทบทวนการทำงานของทีมน้อยสม่ำเสมอ 9) การพัฒนาบุคคล 10) สัมพันธภาพภายในทีมดี 11) การติดต่อสื่อสารที่ดี (พยอม วงศ์สารศรี. 2542 : 277) การทำงานเป็นทีมเป็นแนวทางการปฏิบัติที่ได้รับความสนใจนำมาใช้อย่างแพร่หลาย ทั้งในองค์กรภาครัฐและเอกชน เนื่องจากงานส่วนใหญ่ในองค์กรไม่สามารถสำเร็จได้ด้วยบุคคลเพียงคนเดียว ต้องอาศัยความร่วมมือและการมีสัมพันธภาพที่ดีของผู้ปฏิบัติงานในทีม (พนิดา รัตนไพโรจน์. 2542 : 27) ซึ่งการร่วมมือของทุกคนที่อยู่ในทีมงานนั้นเป็นกุญแจสำคัญของความสำเร็จที่เกิดขึ้น

ดังนั้น บมจ. ธนาคารกรุงไทย ซึ่งมีพนักงานจากหลากหลายสาขาวิชาชีพ ต่างมีจุดเด่นจุดด้อยที่แตกต่างกันทั้งด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ การสื่อสาร และแนวทางการทำงาน จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการทำงานเป็นทีม

4.1 ความหมายการทำงานเป็นทีม

อัจฉรา อาศิรพจน์มนตรี (2541 : 30) ให้ความหมายการทำงานเป็นทีมว่า หมายถึง การที่กลุ่มบุคคลร่วมกันปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยมีวัตถุประสงค์และ จุดมุ่งหมายเดียวกัน มีการเคลื่อนไหวที่สอดคล้องสัมพันธ์กันเป็นอย่างดีที่สุด เพื่อให้งานที่ตน รับผิดชอบนั้นบรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พนิดา รัตนไพโรจน์ (2542 : 28) ให้ความหมายการทำงานเป็นทีมว่า หมายถึง การ ทำงานร่วมกันของกลุ่มบุคคล โดยทุกคนในทีมจะมีปฏิสัมพันธ์กัน มีการตั้งเป้าหมายและ วัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกัน รับรู้และยอมรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์นั้น มีการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน การตัดสินใจ การดำเนินงานต่าง ๆ ร่วมกัน เพื่อให้เกิดผลสำเร็จของงานเป็นไปตาม เป้าหมายที่ตั้งไว้ และเป็นผลสำเร็จของทุกคน

ศินีย์ สังข์รัมย์ (2542 : 60) ให้ความหมายการทำงานเป็นทีมว่า หมายถึง กลุ่ม บุคคลเข้าทำงานร่วมกัน โดยมีเป้าหมายร่วมกัน และทุกคนในกลุ่มมีบทบาทช่วยดำเนินงานของกลุ่ม มีการติดต่อสื่อสาร และประสานงานกัน เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้และ เพื่อประโยชน์ของกลุ่ม

สรุป การทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานเป็นทีมกลุ่มของบุคคล ที่ทำงานร่วมกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน โดยสมาชิกต้องเสียสละความเป็นส่วนตัวเท่าที่จำเป็น เพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ในการทำงานก่อให้เกิดการบรรลุวัตถุประสงค์ สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ร่วมกัน ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4.2 ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม เกิดจากพื้นฐานความเชื่อที่ว่ามนุษย์มีความสามารถเฉพาะที่ แตกต่างกันในแต่ละบุคคล ถ้าเรานำมนุษย์เหล่านี้มารวมกันก็จะประกอบด้วยบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถที่หลากหลาย ซึ่งถ้าได้มีการแบ่งงาน กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ จัดระบบสื่อสาร ที่เหมาะสม จะทำให้การทำงานนั้นบรรลุจุดมุ่งหมาย (พยอม วงศ์สารศรี. 2542 : 277) การทำงาน เป็นทีมเป็นแนวทางการปฏิบัติที่ได้รับความสนใจนำมาใช้อย่างแพร่หลาย ทั้งในองค์กรภาครัฐและ เอกชน เนื่องจากงานส่วนใหญ่ในองค์กร ไม่สามารถสำเร็จได้ด้วยบุคคลเพียงคนเดียว ต้องอาศัย ความร่วมมือและการมีส่วนร่วมที่ดีของผู้ปฏิบัติงานในทีม (พนิดา รัตนไพโรจน์. 2542 : 27) ซึ่งการ ร่วมมือของทุกคนที่อยู่ในทีมงานนั้นเป็นกุญแจสำคัญของความสำเร็จที่เกิดขึ้น (วรพัฒน์ วงศ์ปิติ. 2541 : 58) สอดคล้องกับ (ประสิทธิ์ ทองอุ่นและคณะ. 2542 : 212 - 213) ที่กล่าวว่าการทำงานใน องค์กรหรือสถาบัน ต้องทำงานเป็นทีม ร่วมกันหลาย ๆ ฝ่าย ประสานสัมพันธ์กัน สมาชิกมีความ เข้าใจกัน ปฏิบัติงานเป็นทีม โดยทุกฝ่ายจะต้องร่วมกำหนดทิศทางเป้าหมายที่ชัดเจน มีข้อมูล

สนับสนุน ร่วมกันมองปัญหา วิเคราะห์ กำหนดยุทธศาสตร์ ลงมือถือปฏิบัติ ตรวจสอบและ ประเมินผลร่วมกัน ได้กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม เป็นการกระตุ้นบุคลากรและการเจริญเติบโตใน สายอาชีพ แบ่งปันโอกาสในการพัฒนา และเพิ่มขีดความสามารถสูงสุดสำหรับรายบุคคลและทีม

4.3 การวัดการทำงานเป็นทีม

ในการวิจัยในครั้งนี้ การวัดการทำงานเป็นทีม ผู้วิจัยนำเครื่องมือวัดการทำงานเป็น ทีมของ สุภาพร อัคราวัฒนา (2541 : 218 – 222) ได้สร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรม การทำงานเป็นทีม ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน โดยจำแนกพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมเป็น 6 ด้าน คือ ด้าน เป้าหมาย ด้านกระบวนการทำงาน ด้านบทบาทผู้นำ ด้านบทบาทของสมาชิก และด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่มากที่สุด ถึงน้อยที่สุด นอกจากนั้น วูดล็อก (Woodlock. 1989 : 300) จำแนกการทำงานเป็นทีมออกเป็น 11 ด้าน ได้แก่ ด้านความสมดุล ในบทบาท ด้านวัตถุประสงค์ ที่ชัดเจนและมีเป้าหมายร่วมกัน ด้านการเปิดเผยและเผชิญหน้ากันเพื่อ แก้ปัญหา ด้านการสนับสนุนและไว้วางใจต่อกัน ด้านความร่วมมือและความขัดแย้ง ด้านวิธีการ ปฏิบัติงานที่คล่องตัว ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม ด้านการทบทวนการทำงานของทีมอย่างสม่ำเสมอ ด้านการพัฒนาบุคคล และด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่ดี ด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี ลักษณะเป็น มาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ปฏิบัติมากที่สุดถึงปฏิบัติน้อยที่สุด แบบประเมินนี้มีค่าความ เชื่อมั่นความสอดคล้องภายในมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.96

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยปรับใช้เครื่องมือการวัดของ วูดล็อก (Woodlock. 1989 : 220 - 227) มาใช้ในการวัด การทำงานเป็นทีม โดยปรับเนื้อหาเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทในการศึกษา การ ปฏิบัติงานพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทยประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ มีลักษณะเป็น มาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ จากจริงมากที่สุด ถึง ไม่จริงที่สุด

4.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม

ความสามารถในการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในการศึกษา ของ แคมเพียน และ ฮิกส์ (Campion & Higgs. 1997 : 147 – 178) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะของกลุ่มงานและประสิทธิภาพของกลุ่มในองค์การบริหารด้านการเงิน จำนวน 100 คน โดยวัดประสิทธิภาพของทีมจากการผลิต ความพึงพอใจของพนักงาน และการบริหารจัดการ พบว่า คุณลักษณะของทีม 4 ด้าน คือ ด้านการออกแบบงาน ด้านกระบวนการ ด้านการพึ่งพา ซึ่งกันและ กัน ด้านองค์ประกอบของทีม และบริบทด้านการบริหาร เป็นตัวทำนายประสิทธิภาพของทีม นอกจากนี้การศึกษาเชิงทดลองของ อัจฉรา สืบสงัด (2540 : 79 - 82) ซึ่งศึกษาผลของกระบวนการ กลุ่ม ต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรพยาบาลผู้ป่วยหออเด็ก โรงพยาบาลรามาธิบดี โดยใช้ กระบวนการกลุ่ม 3 ระยะ คือ ระยะสร้างสัมพันธ์ภาพและเสริมทักษะในการทำงานเป็นทีม ระยะ

ดำเนินการ และระยะสิ้นสุดส่งเสริมการทำงานเป็นทีมด้านความสมดุลในบทบาทวัตถุประสงค์ชัดเจน การเปิดเผยการเผชิญหน้า การสนับสนุนการไว้วางใจ ความร่วมมือ ความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ ใช้การปฏิบัติงานที่คล่องตัว ภาวะผู้นำที่เหมาะสม การทบทวน การทำงานเป็นทีม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สัมพันธ์ภาพระหว่างกลุ่ม และการสื่อสาร ผลการศึกษา พบว่า ผลต่างของคะแนนเฉลี่ยของการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาล กลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของ วรณฤดี เชาว์ศรีกุล (2544 : บทคัดย่อ) พบว่า ความสามารถในการทำงานความยืดหยุ่นของทีม ความหลากหลายในบทบาทและบุคลิกภาพควบคุมตน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพของทีมการพยาบาล

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ความสามารถในการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้ 1) ความสามารถในการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพของทีมทำงาน 2) ความสามารถในการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับการรับรู้บทบาทและความคลุมเครือ ในบทบาท ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยคาดว่า ความสามารถในการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ส่งผลโดยอ้อมผ่านบรรยากาศในหน่วยงาน

5. ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรในการปฏิบัติงาน

บรรยากาศ หรือ บรรยากาศองค์กร (Organizational Climate) เป็นคำที่นำมาใช้กล่าวถึงโครงสร้างขององค์กรทางด้านจิตวิทยา ซึ่งทำให้นักวิชาการในองค์กรทราบและมีความรู้สึกถึงบรรยากาศขององค์กรของตนเอง ดูบริน (Dubrin. 1973 : 331)

บราวน์ และ โมเบอร์ก (Brown & Moberg. 1980 : 667) กล่าวถึงบรรยากาศองค์กรว่าเป็นกลุ่มของลักษณะต่าง ๆ ภายในองค์กรซึ่งบุคลากรขององค์กรนั้นรับรู้ โดยคุณลักษณะดังกล่าวจะต้อง 1) บรรยายถึงสภาพขององค์กร 2) เป็นเครื่องชี้ให้เห็น ความแตกต่างระหว่างองค์กรหนึ่งกับอีกองค์กรหนึ่ง 3) เป็นคุณลักษณะที่คงทน 4) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กร ในขณะที่ฮาลปิน และ ครอฟท์ (Halpin & Croft. 1966 : 150 – 151, 174 – 181) ได้แบ่งลักษณะบรรยากาศองค์กรออกเป็น 6 แบบ คือ บรรยากาศองค์กร 1) แบบเปิด (Opened Climate) 2) แบบอิสระ (Autonomous Climate) 3) แบบควบคุม (Controlled Climate) 4) แบบสนิทสนม (Familiar Climate) 5) แบบรวมอำนาจ (Paternal Climate) 6) แบบปิด (Closed Climate) และ ลิทวิน และ สตริงเจอร์ (Litwin & Stinger. 1968 : 81 – 82) ได้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรขึ้น มุ่งในการอธิบายระบบขององค์กรที่คำนึงถึงปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของสมาชิก โดยสมาชิกเป็นผู้รับรู้ในปัจจัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น สิ่งเหล่านี้เองที่

เรียกว่า บรรยากาศองค์กร ลิทวิน และ สตริงเจอร์ ได้สร้างแบบประเมินบรรยากาศองค์กรและมีการพัฒนาและได้ข้อสรุปเกี่ยวกับมิติของบรรยากาศองค์กร โดยจำแนกมิติของบรรยากาศองค์กรออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้

1. มิติโครงสร้างองค์กร (Organization Structure) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ ข้อบังคับต่าง ๆ
2. มิติความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับหน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเอง ไม่จำเป็นต้องตรวจสอบการตัดสินใจในทุกด้าน ๆ เรื่อง เมื่อบุคคลมีงานที่จะปฏิบัติก็ดำเนินการด้วยความรู้สึกผิดชอบงาน
3. มิติความอบอุ่น (Warmth) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับมิตรภาพที่ดีภายในองค์กร ซึ่งเกิดขึ้นในการทำงานเป็นกลุ่ม เน้นความรู้สึกที่ดี ความเป็นเพื่อน และกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ
4. มิติการสนับสนุน (Support) หมายถึง การรับรู้ถึงความช่วยเหลือของผู้ปฏิบัติงานคนอื่นในกลุ่ม เน้นการสนับสนุนซึ่งกันและกัน
5. มิติการให้รางวัลและลงโทษ (Reward and Punishment) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับการได้รับรางวัลสำหรับงานที่ตนได้ปฏิบัติ ระบบการให้รางวัลขององค์กรมีลักษณะทางกระบวนการมากกว่าลงโทษ รวมทั้งการรับรู้ในความยุติธรรมของนโยบายการจ่ายเงินเดือนและการสนับสนุนด้านความก้าวหน้า
6. มิติความขัดแย้ง (Conflict) หมายถึง การรับรู้ว่าผู้ร่วมงานในองค์กรต้องการรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างไปจากความคิดเห็นของหน่วยในองค์กรเน้นการแก้ปัญหา มากกว่า ไม่สนใจปัญหา
7. มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard) หมายถึง การรับรู้ถึงความสัมพันธ์ของเป้าประสงค์ซึ่งกำหนดไว้ลักษณะที่ชัดเจน ไม่คลุมเครือ

สรุปได้ว่า บรรยากาศองค์กรของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย หมายถึง การรับรู้ของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในหน่วยงานที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่

5.1 ความหมายของบรรยากาศองค์กร

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายบรรยากาศองค์กรไว้ดังนี้

สมยศ นาวิการ (2540 : 192) กล่าวว่า “บรรยากาศองค์กร หมายถึง กลุ่มลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานของพนักงานที่รับรู้ทั้ง โดยทางตรงและทางอ้อม และบรรยากาศองค์กรเป็นแรงกดดันที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงาน”

เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540 : 278) กล่าวว่า “บรรยากาศขององค์กร คือ ตัวแปรชนิดต่าง เมื่อนำมารวมกันแล้วมีผลกระทบต่อระดับของการทำงาน หรือการปฏิบัติงานของผู้ดำเนินงานภายในองค์กร”

พะวงพิศ วัฒนกิจ และ มาลี กาบมาลา (2541 : 8) กล่าวว่า “บรรยากาศองค์กร หมายถึง สภาพการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคคลภายในองค์กรนั้น ๆ อันเนื่องมาจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของทุกคนในองค์กร อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของคนในองค์กรทั้งผลดีและผลเสียได้”

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า บรรยากาศองค์กร คือ รูปแบบและลักษณะต่างๆ ขององค์กร รวมทั้ง สภาพแวดล้อมของงาน ซึ่งคุณลักษณะนี้จะมีความเฉพาะเจาะจงในแต่ละองค์กร และพนักงานสามารถรับรู้ได้ทั้ง ทางตรงและทางอ้อม คุณลักษณะเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน การปฏิบัติงาน ตลอดจนการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กรนั้น ๆ ทั้ง มีผลกระทบต่อความคิด ทักษะคติ ความพึงพอใจ และประสิทธิภาพขององค์กร

5.2 ความสำคัญของบรรยากาศองค์กร

บรรยากาศองค์กรเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เนื่องจากบุคคลไม่ได้ทำงานอยู่เพียงลำพังแต่การทำงานของพวกเขาอยู่ภายใต้การกำกับ การควบคุม โครงสร้างองค์กร แบบของผู้นำกฎระเบียบต่าง ๆ รวมถึงสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่อาจมองเห็นแต่สามารถรับรู้ได้ (สมยศ นาวิการ และ ศุภสิริ รุมาคม. 2520 : 330) ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีผลกระทบต่อตัวบุคคล องค์กร และการรับรู้ที่มีต่อสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่มอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของเขาเอง (อรุณ รักรธรรม. 2524 : 88) บรรยากาศ (Climate) ที่ผู้ปฏิบัติงานบางคนรู้สึกหรือรับรู้มีอิทธิพลอย่างมากภายในพฤติกรรมการทำงาน อีกทั้ง มีผลกระทบต่อจำนวนงานที่พนักงานประสงค์ที่จะทำ มีผลกระทบต่อจำนวนของความคิดริเริ่ม ความเฉลี่ยพลาดและความช่างประดิดฐ์ของพนักงานที่ต้องการจะแสดงออก นอกจากนี้ยังกระทบต่อความตั้งใจที่จะผูกมัดตนเองไปยังเป้าหมายที่ต้องใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานสูงขึ้น ตลอดจนกระทบต่อทัศนคติที่มีการเสี่ยง ทัศนคติต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ได้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และต่อตนเองด้วย (เสนห์ จุ้ยโต. 2539 : 331) ถ้าบรรยากาศขององค์กรสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล เช่น มุ่งที่พนักงาน (Employee Centered) และเน้นการบรรลุเป้าหมาย (Achievement Oriented) ก็เป็นที่คาดหวังได้ว่าพฤติกรรมจะมีทิศทางไปสู่เป้าหมายคงจะมีมาก แต่ในทางตรงกันข้ามหากบรรยากาศมีลักษณะต่อต้านเป้าหมายส่วนตัว ความต้องการ ตลอดจนสิ่งจูงใจของบุคคลก็อาจคาดได้ว่าทั้ง การปฏิบัติและความพึงพอใจก็คงจะลดน้อยลงด้วย

สรุปความสำคัญของบรรยากาศองค์กรได้ว่า เป็นตัวกำหนดรูปแบบความคิด ทักษะคติของบุคคล ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยอาจเป็นในรูปของความตั้งใจในการทำงาน การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือการแสดงออกในรูปแบบต่าง ๆ

5.3 การวัดบรรยากาศองค์กร

ลิทวิน และ สตริงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968 : 245 - 262) ได้สร้างแบบประเมินบรรยากาศองค์กรขึ้นในการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นทหาร นักวิจัย พนักงานฝ่ายขาย พนักงานในโรงงานหลายกลุ่ม แบบประเมินมีลักษณะเป็นมาตรฐานวัดประเมินค่า โดยแบบประเมินชุดแรก แบ่งมิติของบรรยากาศองค์กรออกเป็น 8 มิติ ภายหลังได้มีการพัฒนาเครื่องมือวัดขึ้นใหม่เป็น แบบประเมินชุดที่ 2 ซึ่งแบบประเมินชุดที่ 2 นี้ ได้แบ่งมิติการวัดออกเป็น 9 มิติ คือ 1) มิติโครงสร้างองค์กร 2) มิติความรับผิดชอบ 3) มิติความอบอุ่น 4) มิติการสนับสนุน 5) มิติการให้รางวัลและลงโทษ 6) มิติความขัดแย้ง 7) มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน 8) มิติความผูกพันต่อองค์กร 9) มิติความเสี่ยง ซึ่งแบบประเมินนี้มีผู้นำมาใช้และปรับใช้ใน การประเมินบรรยากาศองค์กรอย่างกว้างขวางในประเทศไทย งานวิจัยที่นำแนวทางของ ลิทวิน และ สตริงเจอร์ มาใช้และปรับใช้ เช่น วีระนุช มยุเรศ (2544 : 89 - 95) และนุชกร จันทร์แปลง (2542 : 88) ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานโรงงานผลิต เป็นต้น โดยมีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในชนิด สัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.81 ถึง 0.94

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยปรับใช้เครื่องมือวัดบรรยากาศขององค์กรของ วีระนุช มยุเรศ (2544 : 89-95) โดยปรับเนื้อหาเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทในการศึกษากับพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย ประกอบด้วย ข้อคำถาม 5 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ จากจริงมากที่สุดถึงไม่จริง

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศขององค์กร

วิเชียร หล่อฉัตรนพคุณ (2546 : 79) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีระดับการพัฒนาตนเองปานกลาง โดยประเด็นของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง ในขณะที่เพศ สถานภาพสมรส อายุงาน ในธนาคาร ตำแหน่งและอายุในตำแหน่งปัจจุบัน ไม่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง ส่วนปัจจัยด้านงาน ได้แก่ บรรยากาศองค์กร ความผูกพันองค์กร การประเมินผลการปฏิบัติงาน ระบบ SCB Intranet พบว่า มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง และอำนาจ ทรวงประเสริฐ (2552 : 64) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า บรรยากาศองค์กร ในภาพรวมพนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ทั้งนี้เนื่องจาก

พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า ธนาคารมีบรรยากาศองค์กรที่ดีในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การกำหนดโครงสร้างในการดำเนินงานที่ชัดเจนมีการจัดแบ่งงานสายงานและกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน พนักงานทุกคนมีความเต็มใจให้ความร่วมมือในการปฏิบัติของหน่วยงาน

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงคาดว่า บรรยากาศขององค์กรได้รับผลโดยตรงจากการทำงานเป็นทีม การรับรู้บทบาท ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย

ในปัจจุบันนี้ธนาคารพาณิชย์ที่ดำเนินกิจการเป็นที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นเด็กหรือผู้ใหญ่ ซึ่งเป็นที่เรารู้ว่าเป็นแหล่งในการเก็บออม และแหล่งของเงินกู้ชนิดต่าง ๆ ซึ่งคำว่าธนาคารนั้นตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Bank ซึ่งแปลมาจากคำว่า Bench ซึ่งแปลว่า ม้านั่ง ทั้งนี้ เนื่องจากในสมัยก่อนมีพวกพ่อค้าที่ทำหน้าที่คอยรับเปลี่ยนเงิน จากผู้มาติดต่อทั่วไปมักจะนั่งอยู่บนหลังม้า ต่อมาศัพท์ดังกล่าวจึงได้มีการปรับปรุงและพัฒนา จนมาเป็นคำว่า Bank ที่เรารู้จักกันในปัจจุบัน ธนาคารพาณิชย์นั้นมีการดำเนินการมานานนับร้อยปีแล้ว ถ้าจะกล่าวถึงธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยนั้น เริ่มเมื่อปี พ.ศ. 2431 โดยธนาคารที่เข้ามาเปิด คือ ธนาคารฮ่องกง และเซี่ยงไฮ้ ของประเทศอังกฤษ ซึ่งเน้นการให้บริการในด้านการค้าระหว่างประเทศ ส่วนธนาคารพาณิชย์ของไทยแห่งแรก คือ บริษัทแบงก์สยามกัมมาจลทุน จำกัด เมื่อปี พ.ศ. 2449 และได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น ธนาคารไทยพาณิชย์ เมื่อปี พ.ศ. 2482 และต่อมาก็ได้มีการจัดตั้งธนาคารพาณิชย์ที่เป็นของไทยเพิ่มขึ้น จนกระทั่งถึงวิกฤตเศรษฐกิจทำให้ทางกระทรวงการคลังและธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศใช้มาตรการในการแก้ไขปัญหาระบบสถาบันการเงิน เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2541 ซึ่งส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ของไทยที่ยังสามารถดำเนินการต่อไปได้มีเพียงแค่ 10 แห่งเท่านั้น สำหรับมาตรการฟื้นฟูระบบสถาบันการเงินนั้นมียังคงต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงมาตรการฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน ณ วิกฤติเศรษฐกิจ

ธนาคารพาณิชย์ที่รัฐบาลเข้าแทรกแซง : การหยุดดำเนินการ การควบกิจการ และกำหนดการขาย
หลักทรัพย์

มาตรการ	วัน	เดือน	ปี
ธนาคารศรีนคร และธนาคารนครหลวงไทย : ทำการแปรรูป			
การเพิ่มเงินกองทุนต่อสินทรัพย์ที่มีความเสี่ยงให้ถึงร้อยละ 8.5	31	สิงหาคม	
หลังจากที่กันสำรอง เต็มอัตราเต็มอัตรา			พ.ศ.2541
การคัดเลือกที่ปรึกษาทางการเงินเพื่อดำเนินการประมูลขาย	15	กันยายน	
			พ.ศ.2541
การประกาศขั้นตอนการประมูลขาย	30	กันยายน	
			พ.ศ.2541
การรับข้อเสนอของการประมูลขาย และการโอนไปให้ผู้ลงทุนรายใหม่	31	กันยายน	
			พ.ศ.2541
ธนาคารกรุงเทพฯ : แปรสภาพเป็น บบส.เอกชน และหยุดดำเนินการ			
ใบประกอบใบอนุญาตการธนาคารพาณิชย์ยังคงอยู่ แต่ถูกจำกัดการ			
ประกอบธุรกิจ ด้าน ผ่าก การให้กู้ ธุรกิจเงินตราต่างประเทศ	17	สิงหาคม	
หรือการก่อภาระผูกพันรายใหม่			พ.ศ.2541
กระทรวงการคลัง และธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศแนว			
ทางการรับโอนสินทรัพย์ดี เงินฝาก และหนี้สินอื่นๆ ให้กับ	17	สิงหาคม	
ธนาคารกรุงไทย			พ.ศ.2541
ใช้สิทธิในการบอกเลิกสัญญาการจ้างบริหารกับบริษัทเงินทุน	31	สิงหาคม	
อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยตามระบุในสัญญา			พ.ศ.2541
โอนสินทรัพย์ดี เงินฝาก และหนี้สินอื่นๆ ให้กับธนาคารกรุงไทย	30	กันยายน	
			พ.ศ.2541
การคืนใบอนุญาตประกอบธุรกิจตามธนาคารพาณิชย์ และแปรสภาพ	31	ตุลาคม	พ.ศ.2541
เป็น บบส. เอกชน			

ธนาคารพาณิชย์ที่รัฐบาลเข้าแทรกแซง : การหยุดดำเนินการ การควบกิจการ และกำหนดการขายหลักทรัพย์

<p>การจัดทำแผนการหยุดดำเนินการของธนาคารกรุงเทพฯ และแผนการดำเนินการที่เกี่ยวกับพนักงาน สำนักงานสาขา การจัดการสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ให้เสร็จสิ้นภายในวันที่ 3 ธันวาคม พ.ศ. 2542</p> <p>ธนาคารมหานคร : รวมกิจการกับธนาคารกรุงไทย</p> <p>ธนาคารกรุงไทย เข้าบริหารงานธนาคารมหานคร</p> <p>การเพิ่มเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงให้ได้ถึงร้อยละ 8.5 หลังจากที่ถูกสำรองเต็มอัตรา</p> <p>กระทรวงการคลัง และธนาคารแห่งประเทศไทยให้ความเห็นแผนการรวม ธนาคารมหานคร เข้ากับธนาคารกรุงไทย</p> <p>การโอนกิจการทั้งหมดของธนาคารมหานคร เข้ากับธนาคารกรุงไทย</p>	<p>31 ตุลาคม พ.ศ.2541</p> <p>17 สิงหาคม พ.ศ.2541</p> <p>30 กันยายน พ.ศ.2541</p> <p>30 กันยายน พ.ศ.2541</p> <p>31 ธันวาคม พ.ศ.2541</p>
--	---

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย 2551

ตารางที่ 2 แสดงรายชื่อสถาบันการเงินที่ดำเนินงานตามปกติ

ลำดับที่	ธนาคารพาณิชย์	ลำดับที่	บริษัทเงินทุน และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์
1.	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	1.	บริษัทเงินทุนทักษิณธนาคารกิจ
2.	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	2.	บริษัทเงินทุนธนชาติ (มหาชน)
3.	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	3.	บริษัทเงินทุนภัทรธนกิจ (มหาชน)
4.	ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	4.	บริษัทเงินทุนรัตนทุน (มหาชน)
5.	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	5.	บริษัทเงินทุนสหสิน
6.	ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)	6.	บริษัทเงินทุนเอเชียไฟแนนซ์ (มหาชน)
7.	ธนาคารไทยทุน จำกัด (มหาชน)	7.	บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์ (มหาชน)

ลำดับ ที่	ธนาคารพาณิชย์	ลำดับ ที่	บริษัทเงินทุน และบริษัทเงินทุน หลักทรัพย์
8.	ธนาคารนครธน จำกัด (มหาชน)	8.	บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์กรุงไทยธนกิจ (มหาชน)
9.	ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)	9.	บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์กรุงศรีอยุธยา (มหาชน)
10.	ธนาคารรัตนิน จำกัด (มหาชน)	10.	บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์เกียรตินาคิน (มหาชน)
		11.	บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ซีดีคอร์ป (ประเทศไทย)
		12.	บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ทีสโก้ (มหาชน)
		13.	บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ไทยชาภูระ
		14.	บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ไทยแคปิตอล

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย 2551

การดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505 และแก้ไขเพิ่มเติม โดยออกเป็นพระราชกำหนด พ.ศ. 2528 ซึ่งได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์ไว้พอสรุปได้ดังนี้ (เดช กาญจนางกูร. 2536 ; อ้างใน ถาวร เชื้อเงิน. 2547 : 19) ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารซึ่งเป็นบริษัทมหาชนจำกัดที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์เงินนั้นทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น (ก) ให้สินเชื่อ (ข) ซื้อขายตั๋วเงินหรือตราสารเปลี่ยนมือเมื่อใด (ค) ซื้อขายปริวรรตเงินตราต่างประเทศ

จากความหมายของธนาคารพาณิชย์ดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าธนาคารพาณิชย์มีหน้าที่สำคัญ 4 ประการด้วยกันคือ

1. การรับฝากเงิน ธนาคารพาณิชย์จะรับฝากเงินจากประชาชนในประเภทต่าง ๆ ซึ่งอาจจำแนกได้ถึง 4 ประเภทด้วยกัน คือ เงินฝากเผื่อเรียกหรือเงินฝากกระแสรายวันที่สั่งจ่ายเมื่อทวงถามโดยเช็ค (Demand deposits) เงินฝากออมทรัพย์ (Saving deposits) เงินฝากประจำ (Time deposits) และเงินฝากลักษณะอื่น ๆ

2. การให้กู้หรือให้สินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์จะให้กู้เงินหรือให้สินเชื่อแก่เอกชน และรัฐบาลในลักษณะต่าง ๆ 3 ประเภทด้วยกัน คือ การให้เบิกเงินเกินบัญชี การรับช่วงซื้อลดตั๋วเงินและการให้กู้ (โดยมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน)

3. การให้บริการทางการเงินแก่ประชาชน ธนาคารพาณิชย์จะให้บริการทางการเงินแก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ หลายรูปแบบ เช่น การรับเช็คหรือการจ่ายเงินตามเช็คหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด การเก็บเงินตามตั๋วแลกเงิน การโอนเงิน การซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และการให้บริการเช่าตู้നിรัถยเพื่อเก็บรักษาทรัพย์สินที่มีค่า เป็นต้น

4. การสร้างและการทำลายเงินฝาก การสร้างและการทำลายเงินฝากของระบบธนาคารพาณิชย์ ก็คือ การขยายสินเชื่อและการลดสินเชื่อของระบบธนาคารพาณิชย์นั่นเอง ซึ่งนับว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งของระบบธนาคารพาณิชย์ ทั้งนี้เพราะการขยายสินเชื่อและการลดสินเชื่อของระบบธนาคาร จะมีผลทำให้ปริมาณเงินและเครดิตในระบบเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อเนื่องไปสู่กิจกรรมทางเศรษฐกิจของประเทศโดยส่วนรวม

1. บมจ. ธนาคารกรุงไทย

ธนาคารเป็นสถาบันการเงิน ซึ่งทำหน้าที่ระดมเงินจากประชาชนทั่วไป และจัดสรรเงินให้กู้ยืมในภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐบาลหรือเอกชน ธนาคารเปรียบเสมือนเส้นโลหิตใหญ่ที่ส่งเลือด ไปหล่อเลี้ยงระบบเศรษฐกิจให้เจริญเติบโต ความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศต้องอาศัยการลงทุน ธนาคารจึงมีกลไกที่ทรงพลังที่สุดในระบบการเงินการลงทุนของประเทศหลักการของธนาคารที่ดีจะต้องมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้บริการแก่ผู้ออมทรัพย์ที่นำเงินฝากให้ได้รับความมั่นคงปลอดภัยในเงินที่ฝากไว้ให้ได้มากที่สุด ในขณะเดียวกันธนาคารก็ต้องมีวัตถุประสงค์ ที่จะแสวงหากำไรให้ได้มากที่สุด โดยการนำเงินที่มีผู้มาฝากออกให้กู้หรือนำมาลงทุนในธุรกรรมต่าง ๆ นอกจากธนาคารจะสร้างความเชื่อมั่นเพื่อจูงใจผู้ฝากเงินแล้ว ธนาคารจะต้องนำรูปแบบ วิธีการในการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการอันถือว่าเป็นมาตรการหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการแข่งขันเพื่อชิงความเป็นเลิศระหว่างธนาคารพาณิชย์ด้วยกัน

ประวัติความเป็นมาของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย “เขาวราช” คือ ถนนสายเศรษฐกิจเส้นสำคัญ นับตั้งแต่ที่ถนนเส้นนี้ได้ถูกสร้างขึ้นในสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ถนนแห่งนี้เป็นที่ตั้งของชุมชนชาวจีน และตามตำราภูมิศาสตร์พยากรณ์ (ฮวงจุ้ย) ก็บอกไว้ว่าถนนสายนี้คือท่าเลมังกรทอง ดังนั้นธนาคารหลายแห่งจึงถือกำเนิดขึ้นบนถนนสายเศรษฐกิจเส้นนี้ เช่นเดียวกับ “ธนาคารกรุงไทย” ครั้งแรกที่ธนาคารกรุงไทยเริ่มเปิดดำเนินการคือ วันที่ 14 มีนาคม 2509 จากการควมรวม 2 ธนาคารที่รัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ในขณะนั้น ได้แก่ ธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด แล้วก่อตั้งขึ้นเป็น “ธนาคารกรุงไทย จำกัด” (Krung Thai Bank Limited) ทั้งนี้เพื่อให้มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง สามารถคุ้มครองผู้ฝากเงินและบริการลูกค้าได้กว้างขวาง และมีบทบาทช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้นด้วย โดยมีสาขาแรกตั้งอยู่บนถนน

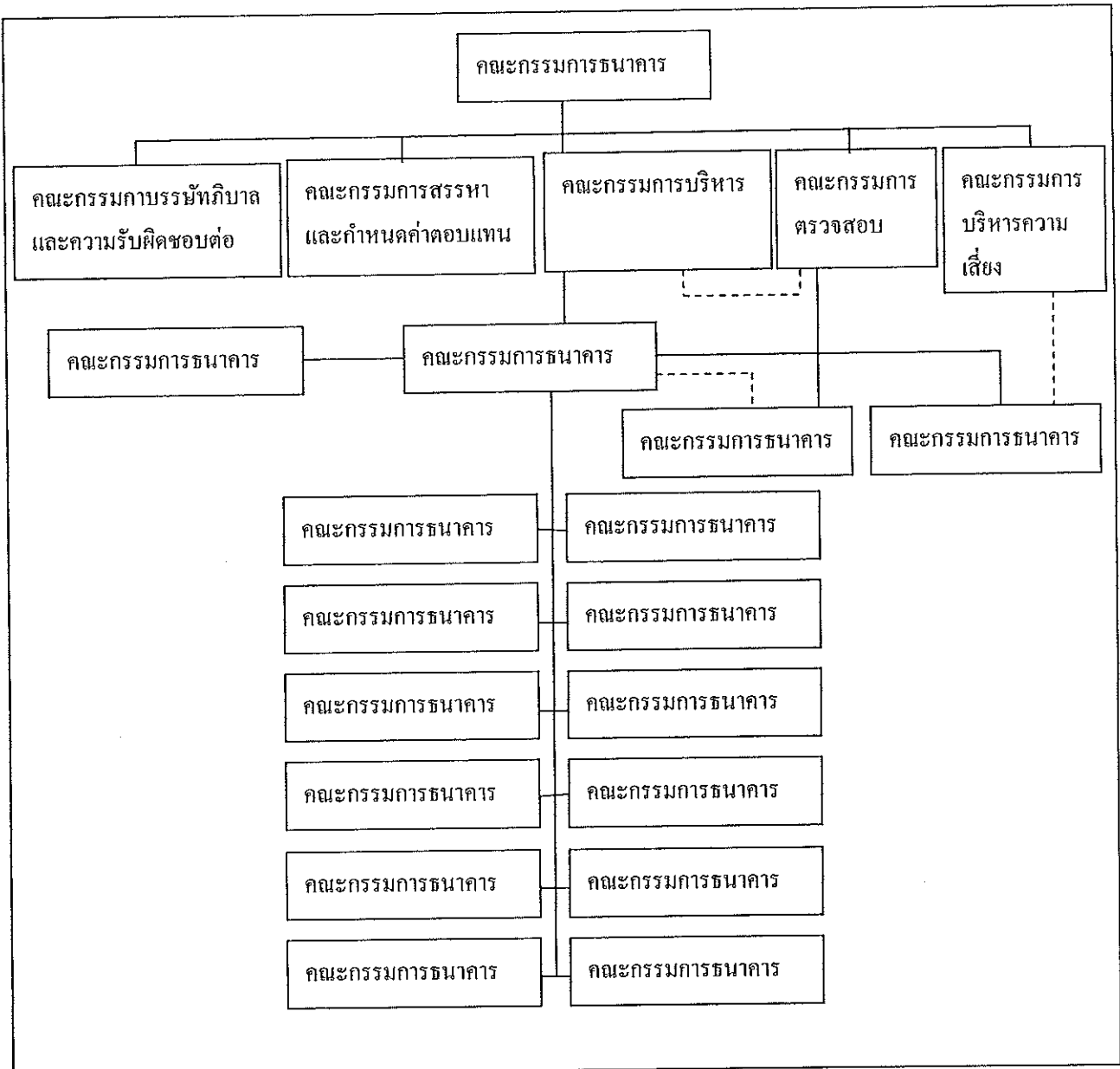
เขาวราช ซึ่งเป็นสำนักงานใหญ่เดิมของธนาคารเกษตรตั้งแต่เริ่มแรกที่ บมจ. ธนาคารกรุงไทย เปิดดำเนินการ ผลการดำเนินงานของธนาคารก็ได้ขยายตัวขึ้นตามปริมาณธุรกิจที่เพิ่มขึ้น จากการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจในประเทศไทย เมื่อเล็งเห็นแล้วว่าพื้นที่สำนักงานใหญ่ที่ตั้งอยู่บนถนนเขาวราชคับแคบไม่สะดวกต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานแล้ววันที่ 26 พฤศจิกายน 2525 บมจ. ธนาคารกรุงไทย จึงได้ย้ายสำนักงานใหญ่มาอยู่ ณ อาคารเลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท และใช้เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่มาจนถึงจนกระทั่งปัจจุบัน การดำเนินธุรกิจของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย เจริญเติบโตอย่างมั่นคงและต่อเนื่อง การปรับปรุงและขยายของค์กรงานใหม่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้สามารถบริการลูกค้าได้รวดเร็วและทั่วถึง จนกระทั่งในเดือนมีนาคม 2530 ทางธนาคารได้รับมอบหมายให้เข้าไปช่วยบริหารงานใน “โครงการ 4 เมฆา” ต่อจากธนาคารแห่งประเทศไทย โดยเน้นในเชิงธุรกิจ ซึ่งเท่ากับว่า บมจ. ธนาคารกรุงไทย ได้มีบทบาทสำคัญในการช่วยแก้ไขปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจครั้งสำคัญครั้งหนึ่งของไทย จากนั้นเดือนสิงหาคมในปีเดียวกัน ตามนโยบายของกระทรวงการคลัง บมจ. ธนาคารกรุงไทย ได้รับ โอนทรัพย์สินและหนี้สินของธนาคารสยาม จำกัดที่กำลังมีปัญหาและไม่สามารถแก้ไขได้ในระยะเวลาอันสั้นมาบริหาร จากการควบรวมครั้งนี้ บมจ. ธนาคารกรุงไทย เป็นธนาคารที่มีทรัพย์สินมากเป็นอันดับ 2 ของประเทศ สามารถตอบสนองนโยบายการเงินการคลังของประเทศ และแสดงบทบาทความเป็น “ธนาคารนำ” (Lead Bank) ได้ในปี พ.ศ. 2531 บมจ. ธนาคารกรุงไทย ได้ขยายสาขาออกไปครอบคลุมทุกจังหวัดของประเทศ ถือว่าเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งเดียวในขณะนั้นที่สามารถขยายศักยภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง ไม่เพียงแต่การขยายสาขาทั่วประเทศเท่านั้น บมจ. ธนาคารกรุงไทย ยังได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้กับงานให้บริการลูกค้า และการปฏิบัติงานภายใน ในปีเดียวกันนี้ธนาคารได้ติดตั้งระบบออนไลน์ และเครื่องเอทีเอ็ม ซึ่งถือว่าเป็นธนาคารแห่งแรกที่สามารถติดตั้งได้ครบทุกจังหวัด อีกก้าวที่สำคัญเกิดขึ้นเมื่อได้นำหุ้นของธนาคารเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในวันที่ 26 มิถุนายน 2532 นับเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกที่นำหุ้นเข้าซื้อ - ขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ โดยเริ่มเปิดการซื้อขายของธนาคารตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2532 จนกระทั่งในวันที่ 24 มีนาคม 2537 บมจ. ธนาคารกรุงไทย ก็ได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน ภายใต้ชื่อ “ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)” ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “Krung Thai Bank Public Company Limited” (บมจ. ธนาคารกรุงไทย)

บมจ. ธนาคารกรุงไทย เป็นธนาคารขนาดใหญ่อันดับสองของระบบธนาคารพาณิชย์ที่มีบทบาทในการพัฒนาประเทศด้วยศักยภาพที่สามารถตอบสนองนโยบายรัฐ ในโครงการต่าง ๆ พร้อมกับการดำเนินธุรกิจเชิงพาณิชย์ได้อย่างสมดุลท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรง โดยในปี 2549 ผลประกอบการของธนาคารโดดเด่นขึ้นมาก อันเนื่องมาจากการดำเนินธุรกิจด้วยความระมัดระวังและรอบคอบที่เน้นด้านคุณภาพมากกว่าปริมาณ ประกอบกับธนาคารมีกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับวิสัยทัศน์

ที่ชัดเจนและต่อเนื่องในการเป็น “ธนาคารแสนสะดวก” โดยเป็นธนาคารที่ทันสมัยมีผลิตภัณฑ์ครบวงจรตอบสนองทุกกลุ่มลูกค้าใช้บริการได้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ง่าย รวดเร็ว ใช้ได้ทุกที่ทุกเวลา พันธกิจของธนาคาร เสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลาย เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ด้วยบริการที่รวดเร็ว แม่นยำ ในราคาที่แข่งขันได้ มีเครือข่ายครอบคลุมทุกพื้นที่ ยึดหลักการบริหารจัดการที่ดี และพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนไป เพื่อให้ลูกค้ามีทางเลือกมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ และให้บริการ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ในทุกสถานที่ ทุกเวลาและมีคุณภาพ อันเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าทุกกลุ่มเพื่อรักษฐานลูกค้าเดิมไว้อย่างยั่งยืน ตลอดจนเพื่อขยายฐานลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้นต่อไป โดยธนาคารมุ่งหวังที่จะเพิ่มฐานลูกค้ารายย่อยภาคเอกชนเพิ่มขึ้นจากฐานลูกค้าภาครัฐและรัฐวิสาหกิจที่มีอยู่เดิม เพื่อขยายฐานรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยให้มากขึ้น (รายงานประจำปี 2554 บมจ. ธนาคารกรุงไทย. 2554 : ออนไลน์)

องค์ประกอบของธุรกิจของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย เป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริการทางการเงิน ผ่านธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลายเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าในหลายส่วน เช่น ลูกค้าทั่วไป ลูกค้าธุรกิจ เป็นต้น บมจ. ธนาคารกรุงไทย ได้มีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน เพื่อสนองตอบต่อความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าธนาคาร โดยผ่านบริษัทในเครือ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ซึ่งสินค้าและบริการที่มีได้แก่ ธนาคารออนไลน์ เงินฝาก บัตร สินเชื่อ บริการลงทุน ธนบัตรชนิดกิจ ประกันชีวิตและประกันภัย โอนเงิน ชำระเงิน บริการจัดการทางการเงิน บริการเงินต่างประเทศ

บมจ. ธนาคารกรุงไทย มีโครงสร้างการบริหารจัดการองค์กรขนาดใหญ่โดยในปัจจุบันมีพนักงานทั้งสิ้น แบ่งการบริหารงานเป็น 12 สายงาน ภายใต้การบริหารงานของคณะกรรมการธนาคาร โดยมีโครงสร้างการบริหารงานตามแผนภาพองค์กรดังนี้



แผนภาพที่ 2 แสดง โครงสร้างองค์กร บมจ. ธนาคารกรุงไทย
ที่มา ข้อมูลประจำปี (กรุงไทย. 2555 : ออนไลน์)

2. บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ในปี พ.ศ. 2531 บมจ. ธนาคารกรุงไทย ได้ขยายสาขาออกไป ครอบคลุมทุกจังหวัดของประเทศไทย ถือเป็น ธนาคารพาณิชย์ แห่งเดียวในขณะนั้นที่สามารถขยายศักยภาพการให้บริการประชาชน ได้อย่างทั่วถึง ไม่เพียงแต่การขยายสาขาทั่วประเทศเท่านั้น บมจ. ธนาคารกรุงไทย ยังได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาใช้กับ งานให้บริการลูกค้า และการปฏิบัติงานภายใน ในปีเดียวกันนี้

ธนาคารได้ติดตั้งระบบออนไลน์ และ เครื่อง เอทีเอ็ม ซึ่งถือว่าเป็นธนาคารแห่งแรกที่สามารถติดตั้งได้ครบทุกจังหวัด อีกก้าวที่สำคัญเกิดขึ้นเมื่อได้นำหุ้นของธนาคารเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในวันที่ 26 มิถุนายน 2532 นับเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกที่น่าหุ้นเข้าซื้อ - ขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ โดยเริ่มเปิดการซื้อขายหุ้นของธนาคารตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2532 จนกระทั่งในวันที่ 24 มีนาคม 2537 บมจ. ธนาคารกรุงไทย ก็ได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนภายใต้ชื่อ “ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)” ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “Krung Thai Bank Public Company Limited” เนื่องจากกิจการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สามารถขยายศักยภาพการให้บริการประชาชน ได้อย่างทั่วถึง ไม่เพียงแต่การขยายสาขาทั่วประเทศเท่านั้น ยังได้ทำการขยายอำนาจการกำกับดูแลไปยังส่วนภูมิภาคต่าง ๆ ที่ขยายกิจการมีสาขาทั่วประเทศ เกี่ยวกับการบริการทางการเงินผ่านธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลายเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าในหลายส่วนให้ทั่วถึง ทั้งลูกค้าทั่วไป ลูกค้าธุรกิจ ให้เกิดความพึงพอใจ จากเดิมต้องขออนุมัติไปยังสำนักงานใหญ่ ในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ทำให้การอนุมัติแต่ละครั้งใช้เวลาหลายเดือน บมจ. ธนาคารกรุงไทย จึงมีนโยบายในการขยายการควบคุมดูแล อำนาจการสั่งการและการอนุมัติให้มีความรวดเร็วขึ้น จึงได้มีนโยบายเปิดให้มีสำนักงานเขตขึ้นครั้งแรกทุกภูมิภาคจำนวน 36 สำนักงานเขตทั่วประเทศ โดยกำหนดให้แต่ละสำนักงานเขตควบคุมกำกับดูแลสาขาของตนเองในแต่ละสำนักงานเขต และมีอำนาจสั่งการอนุมัติสินเชื่อ การให้บริการ การควบคุมอัตราค่าจ้างพนักงาน และสนับสนุนการทำงานสาขา ให้บริการลูกค้า ได้แก่ ธนาคารออนไลน์ เงินฝาก บัตร สินเชื่อ บริการลงทุน ธนบัตรธนกิจ ประกันชีวิตและประกันภัย โอนเงิน ชำระเงิน บริการจัดการทางการเงิน บริการการเงินต่างประเทศให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว มากขึ้น

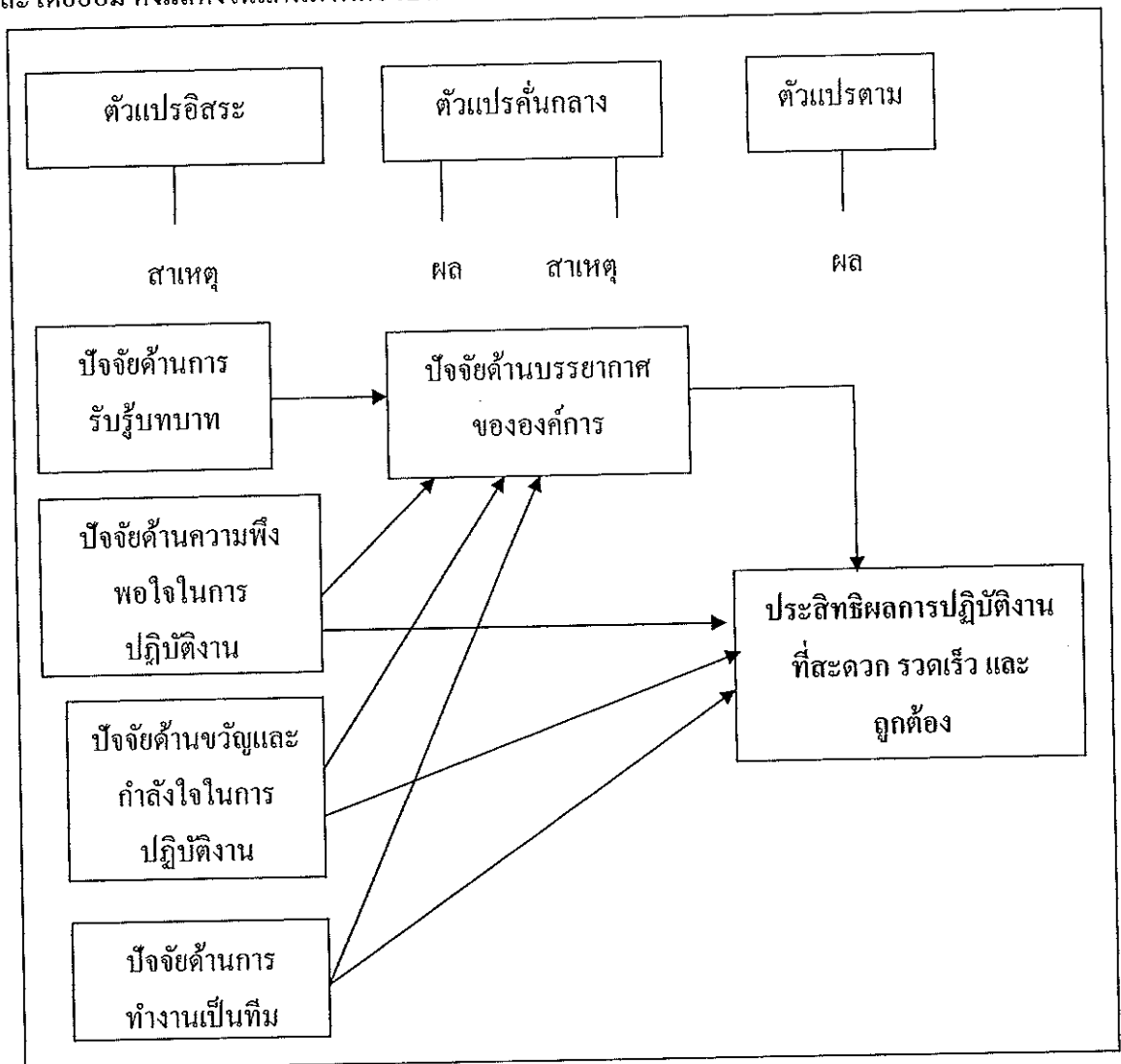
กิจการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาร้อยเอ็ด ได้เติบโตในด้านธุรกิจเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาร้อยเอ็ด เดิมเช่าที่ทำการบนที่ตั้งของถนนสุริยเดช บำรุงกิจการเจริญก้าวหน้ามาตลอด จึงได้ทำการขอซื้อที่ดินจากคหบดี โดยตั้งห่างจากที่ทำการเดิมประมาณ 250 เมตร มีเนื้อที่ทำการประมาณ 3 งาน ด้านหน้าติดกับถนนสุริยเดชบำรุง ด้านหลังติดถนนสุนทรเทพ (ถนนรอบบึงปลาญชัย) บมจ. ธนาคารกรุงไทย เปิดทำการประมาณปี 2514 ตั้งอยู่เลขที่ 48 ถนนสุริยเดชบำรุง ตำบลในเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด เป็นอาคาร 2 ชั้นครึ่ง ชั้นที่ 1 เป็นที่ทำการของสาขา ชั้นลอยเป็นห้องมั่นคงเก็บเอกสาร ชั้นที่ 2 เป็นที่ทำการของสำนักงานเขตร้อยเอ็ด ได้เปิดทำการเมื่อประมาณเดือนตุลาคม 2530 มีหน้าที่ให้การสนับสนุนงานสาขาในด้านต่าง ๆ รวมทั้งตรวจสอบการทำงานของสาขาในสำนักงานเขต บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาร้อยเอ็ด ดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด แต่เนื่องจากสถานที่ให้บริการลูกค้าคับแคบไม่เพียงพอต่อการให้บริการกับลูกค้ามีเพียง 2 ห้อง กว้างประมาณ 10 เมตร ในปี 2538 จึงได้ซื้อที่ดินแห่งใหม่ เมื่อวันที่ 27 ธันวาคม

2538 มีพื้นที่ทั้งสิ้น 1 ไร่ 11 ตารางวา ได้ก่อสร้างอาคารที่ทำการขึ้นใหม่จำนวน 5 ชั้นทำการ อาคารแห่งใหม่แล้วเสร็จและเปิดทำการเมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2539 ตั้งอยู่เลขที่ 9/9 ถนนเพลินจิต อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน โดยให้พื้นที่ชั้นที่ 1 เป็นที่จอดรถสำหรับลูกค้ามารับการบริการ ชั้นที่ 2 เป็นที่ทำการของสาขา ชั้นที่ 3 เป็นที่ตั้งฝ่ายธุรกิจขนาดกลางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2, ฝ่ายกลั่นกรองสินเชื่อธุรกิจภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 และสำนักงานธุรกิจร้อยเอ็ด ชั้นที่ 4 ที่ทำการของ สำนักงานกลุ่มเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2, สำนักงานเขตร้อยเอ็ด, สำนักงานศูนย์ประเมินราคาหลักทรัพย์ร้อยเอ็ด และสำนักงานศูนย์ปฏิบัติการนิติกรรมสัญญาร้อยเอ็ด ชั้นที่ 5 เป็นห้องประชุมใหญ่ สำหรับจัดประชุมพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 สำนักงานเขตร้อยเอ็ด มีหน้าที่ควบคุม กำกับดูแลให้การสนับสนุนงานสาขา ตรวจสอบการทำงานในด้านต่าง ๆ ของสาขา บมจ. ธนาคารกรุงไทย และมีลูกค้าจำนวนมาก ทำให้สำนักงานเขตร้อยเอ็ด ต้องขยายสาขาเพิ่มอีกหลายสาขาในจังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งตามอำเภอต่าง ๆ ของจังหวัดร้อยเอ็ด ที่ตั้งสาขาร้อยเอ็ดเดิม ได้เปลี่ยนเป็นสาขาบึงพลาญชัย และได้เปิดสาขาขึ้นอีก คือสาขาตลาดหายโศรก สาขาสุวรรณภูมิ สาขาร้อยเอ็ด สำนักงานเขตร้อยเอ็ด ยังได้ขยายสาขามาขึ้นจากจังหวัดร้อยเอ็ด ขยายมาสู่การดูแลจังหวัดมหาสารคาม และจังหวัดกาฬสินธุ์ ทำให้มีสาขาในการกำกับดูแลเพิ่มมากขึ้นจนถึงปัจจุบันสาขาดูแลจำนวน 22 สาขา บมจ. ธนาคารกรุงไทย ได้ดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ในการให้การสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจทั้งรายย่อยและรายใหญ่ในสาขาต่าง ๆ ธนาคารมีส่วนช่วยสนับสนุนให้เศรษฐกิจของจังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความเจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด ทั้งการผลิตด้านเกษตรกรรมและด้านอุตสาหกรรม นอกจากนี้ทางธนาคารยังได้ร่วมมือกับรัฐบาลในการเป็นแหล่งเงินทุนรวมทั้งการให้การสนับสนุนและให้บริการทางการเงินแก่หน่วยงานของรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ประชาชนทั่วไปในจังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดมหาสารคาม และจังหวัดกาฬสินธุ์

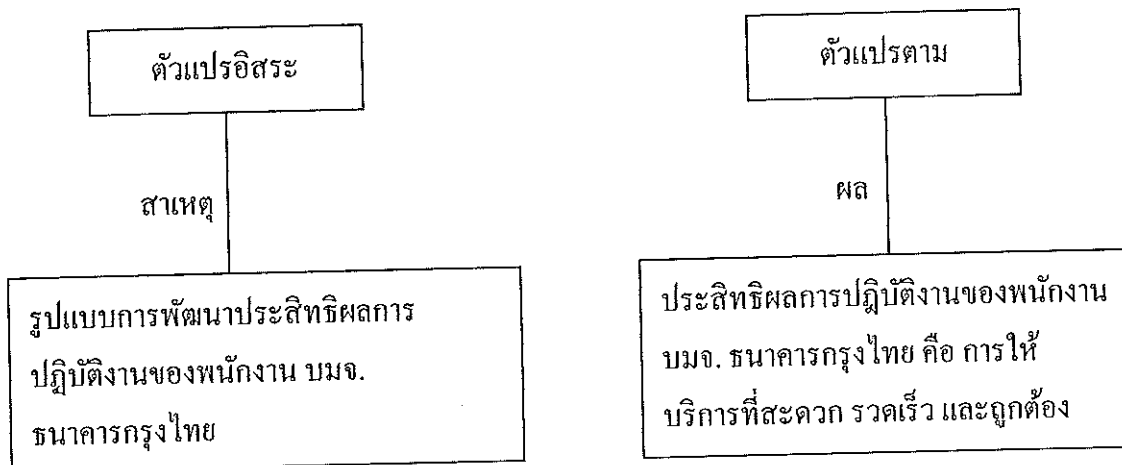
กรอบแนวคิดในการวิจัย

รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีจำนวน 5 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กร ดังแสดงในภาพ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ดังข้างต้น พบว่า ปัจจัยทั้งหมด 5 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กร พบว่า ตัวแปรอิสระหรือปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุผล โดยอาศัยหลักการเหตุผลสัมพันธ์ ลำดับการเกิดก่อนหลัง (Birth Order) ของปัจจัยลักษณะการส่งผลโดยตรง และโดยอ้อม ดังแสดงในแผนภาพต่อไปนี้



แผนภาพที่ 3 แสดงความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลของประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย



แผนภาพที่ 4 กรอบแนวคิดในการวิจัยในระยะที่ 3