

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

กระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกนี้วัน ยิ่งทวีความรุนแรงและรวดเร็วมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่ทางเทคโนโลยี การสื่อสารที่นิยมเรียกกันจนติดปากว่า “Internet” ซึ่งได้ส่งผลกระทบต่อมนุษยชาติเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำลายกำแพงหรือพรมแดน ของการติดต่อสื่อสารลงไป มนุษย์ที่อยู่คนละซีกโลก สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ภายในไม่กี่นาที ทำให้การถ่ายทอดความรู้ วัฒนธรรม รวมถึงการติดต่อค้าขายเป็นไปอย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ผลของการเปลี่ยนแปลงทำให้ธุรกิจเกิดผลกระทบที่ติดตามมาในด้านต่าง ๆ อีกอย่างมากมาย

ผลของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้ส่งผลกระทบในทุกด้าน จากเดิมที่ธุรกิจในแต่ละภูมิภาค มีตลาดเป็นของตนเอง มีคู่แข่งกันเพียงไม่กี่ราย และมีขนาดไม่แตกต่างกันมากนัก กลายมาเป็นเพียงตลาดเดียว คือ ตลาดโลก คู่แข่งขันสามารถมาได้จากทุกมุมโลก ทำให้ธุรกิจในส่วนต่าง ๆ ของโลก ได้รับผลกระทบ ทั้งในแง่บวก และในแง่ลบไปตาม ๆ กัน ซึ่งผลกระทบดังกล่าวนี้จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจด้วยนั้น

ประเทศไทย นับได้ว่าได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง ของกระแสโลกเช่นกัน รวมทั้งได้รับความเจริญก้าวหน้า มีวิวัฒนาการทางด้านต่าง ๆ เกิดขึ้น เช่น ด้านเทคโนโลยี ด้านการสื่อสาร ด้านการพลังงาน และอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงด้านชีววิทยา ฯลฯ ซึ่งล้วนแล้วแต่มีผลต่อการดำรงชีพของมนุษย์ และการดำรงอยู่ของธุรกิจนานัปการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสิ่งเหล่านี้ กลับมามีผลกระทบต่อกระบวนการเรียนรู้ของคนเรา ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ก่อให้เกิดพลังแห่งปัญญา และเป็นต้นกำเนิดแห่งวัฏจักรของวิวัฒนาการ ทั้งหมด รวมทั้งเป็นปัจจัยที่ชี้ขาด ต่อความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้า ของปัจเจกบุคคล และขององค์กร

จากผลกระทบดังกล่าวข้างต้น ส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องให้ความสำคัญ ในด้านกระบวนการเรียนรู้ของคนเราเช่นกัน และงานด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญ ที่มีส่วนช่วยในการปรับกลยุทธ์ขององค์กรให้สามารถอยู่รอด และชนะคู่แข่งอื่น ๆ ได้ ดังนั้น

การที่องค์กรสามารถใช้บุคลากร ของตนเองอย่างเหมาะสม และมีระบบการบริหารทรัพยากร มนุษย์ที่ดีมีประสิทธิภาพ จะเป็นองค์กรที่สามารถเผชิญกับการแข่งขันอย่างรุนแรงได้ทั้งใน ประเทศ และนอกประเทศ ซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสม และมีระบบเท่านั้นที่จะมี ส่วนสำคัญในการจูงใจให้บุคลากร ที่มีคุณภาพปฏิบัติงาน กับองค์กรให้ยาวนานที่สุดเท่าที่จะเป็น ได้ โดยเฉพาะ ในด้านการวางแผนกำลังคนที่ดี มีโครงสร้างระดับชั้น และตำแหน่งงานที่ชัดเจนนั้น มี ส่วนช่วย ทำให้บุคลากร ในองค์กรนั้นๆ มองเห็นทิศทางในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และเติบโตไปพร้อม ๆ กับความสำเร็จขององค์กรเช่นกัน

ดังนั้น การที่จะรักษาสถานะทางเศรษฐกิจทั้งของตนเอง ครอบครัว ชุมชน และของ ประเทศไว้ได้ บุคลากรในองค์กร จึงต้องมีการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงขึ้น ด้วยแรงงานที่มีคุณภาพ มีทักษะที่ฝึกฝนและเลียนแบบได้ยาก อันจะนำมาซึ่ง รายได้ของประเทศจากการจ้างแรงงาน จากการซื้อขายกันระหว่างองค์กร จากเงินหมุนเวียนการใช้จ่าย ของประชาชน ฯลฯ และผู้ที่มีบทบาทอย่างมากในการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการทำงาน รวมถึงเป็น ตัวอย่างที่ดีในการทำงาน ก็คือ หัวหน้างานในระดับต่าง ๆ นั่นเอง

หัวหน้างานในระดับต่าง ๆ เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อทุกองค์กร เพราะหัวหน้างาน คือผู้นำการเปลี่ยนแปลงมาสู่องค์กร (Cook and Hansaker, 2001) หากหัวหน้างานซึ่งนำผู้ได้บังคับบัญชา ไปในหนทางที่ถูกต้องแล้วย่อมเกิดผลดีด้วยกันทุกฝ่าย องค์กรจะมั่นคง มีศักยภาพในการแข่งขัน แต่หากซึ่งนำผิดทางโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์แล้ว ย่อมจะทำให้เกิดความเสียหาย ดังนั้น ศักยภาพการ ดำเนินงานขององค์กร จึงเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานแต่ละระดับอย่างแนบแน่น และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและหัวหน้างานในองค์กรนั้น มีหลายสาเหตุด้วยกัน และ สาเหตุหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมากสำหรับองค์กรในการพิจารณา ก็คือทัศนคติต่อการทำงาน

นิภา (2532) อธิบายว่า ทัศนคติ เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคล เป็นลักษณะภายใน ของบุคคลแต่ละคน ที่ผลักดันให้บุคคลเกิดพฤติกรรมต่างๆ เพราะคนเราโดยทั่วไปมักจะแสดง พฤติกรรมไปตามทัศนคติที่ตนมีอยู่ กล่าวคือ หากสมาชิกขององค์กรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและ ต่องาน เขาก็จะมีพฤติกรรมที่จะตั้งใจทำงานให้แก่องค์กร แต่ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลมีทัศนคติ ไม่ดีต่อการทำงาน เขาก็จะไม่เต็มใจทำงาน ทำงานแบบเฉื่อยชา และเป็นอุปสรรคต่อพฤติกรรมกร การทำงานของบุคคล และองค์กรได้ เช่น

1. การมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อนโยบาย และจุดมุ่งหมายขององค์กร เป็นเหตุให้ไม่ยอมปฏิบัติงานตามจุดมุ่งหมายที่องค์กรกำหนดไว้

2. การมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดบรรยากาศที่ไม่ดีในการทำงาน ขาดการติดต่อสัมพันธ์ทั้งในด้านส่วนตัวและการทำงาน

3. การมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้นำ ยังผลให้ไม่เชื่อฟังการสั่งการ การบังคับบัญชาและการควบคุมงาน ย่อมเป็นผลเสียต่องานขององค์กรอย่างแน่นอน

นอกจากทัศนคติที่มีผลต่อการทำงานของบุคคลแล้ว ยังพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างมาก กับพฤติกรรมของบุคคลด้วย ดังที่ ดาร์ณี (2530) ให้ความเห็นไว้ว่า ในสังคมของมนุษย์ ซึ่งต้องมีการอยู่ร่วมกัน และมีการจัดโครงสร้างของสังคมอย่างเป็นระเบียบ ทุกคนต่างต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต และสังคมจะให้รางวัลแก่ผู้ที่ประสบความสำเร็จนั้น ทำให้เกิดแรงจูงใจในการแข่งขันกัน เพื่อที่จะสร้างชีวิตให้อยู่ในรูปแบบที่สังคมยอมรับ

สาเหตุที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ที่น่าจะเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างาน คือ ความเชื่ออำนาจภายในตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Goldstein (1989 อ้างถึงใน ชูชัย, 2538) พบว่า หนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจของบุคคล คือ ความเชื่ออำนาจควบคุม (locus of control) กล่าวคือ ผู้ที่เชื่ออำนาจในตน น่าจะมีแรงจูงใจในการเรียนรู้สูงกว่า ผู้ที่มีความเชื่ออำนาจนอกตน เพราะเขามีความเชื่อว่า การกระทำที่ผลงานออกมาดีหรือไม่นั้น มีสาเหตุสำคัญจากการกระทำของตนเอง

บุคคลทุกคนต้องการให้ผู้อื่นเอาใจใส่ และเห็นความสำคัญของตน ยกย่องและให้เกียรติ เรามักจะคิดถึงตัวเองในด้านดีไว้ก่อน และปรารถนาให้ผู้อื่นคิดถึงตัวเราในแง่ดีด้วย ผู้ที่มีการยอมรับนับถือตนเอง จะมีความรู้สึกเชื่อมั่นในตัวเอง มีกำลังใจ ตลอดจนรู้สึกที่ตนเองเป็นผู้มีประโยชน์ต่อสังคม (ศิริโสภาคย์, 2528)

ปลาวดี (2531) ได้กล่าวว่า บุคคลจะพยายามเพิ่มความรู้สึกนับถือตนเองทุกโอกาส ที่ทำได้ และจะพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำที่ทำให้ระดับความนับถือตนเองลดน้อยลง วิธีการหนึ่งในการเพิ่มระดับความนับถือตนเอง ได้แก่ การพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง โดยการทำงานให้สัมฤทธิ์ผล

ในสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ จากการศึกษา ของ Hall and Schneider (1973) พบว่าคนทำงานที่ไม่มีโอกาสแสวงหา เพื่อที่จะได้มาซึ่งความสำเร็จนี้ เป็นเวลาติดต่อกันมานานหลายปี จะกลายเป็นคนเฉื่อยชา ขาดความกระตือรือร้น ยากจะปฏิบัติงานท้าทายที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผล

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาทัศนคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตนเอง เพื่อต้องการทราบว่า ตัวแปรเหล่านี้มีผลต่อการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด รวมทั้งต้องการนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ในการส่งเสริม และพัฒนา ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น อันจะนำมาซึ่งประโยชน์ต่องาน ต่อบุคคลผู้ปฏิบัติงานต่อองค์กร และอาจจะส่งผลต่อประเทศชาติโดยรวม ในการที่จะนำผลที่ได้ไปประยุกต์ใช้เพื่อประโยชน์ในแนวทางการปฏิบัติและในแนวทางตามหลักวิชาการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น โดยแยกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจภายในตนเองกับผลการปฏิบัติงาน
4. เพื่อศึกษาอำนาจการทำนายผลการปฏิบัติงาน จากตัวแปรอายุ ระยะเวลาการทำงาน ทัศนคติต่อการทำงาน และความเชื่ออำนาจภายในตนเอง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงาน โดยแยกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ของหัวหน้างานระดับต้นในปัจจุบันว่ามีผลการปฏิบัติงานอย่างไร
2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ทัศนคติต่อการทำงาน กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น

3. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจภายในตนเอง กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น

4. ทำให้ทราบถึงอำนาจการทำนายจากตัวแปร อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะคิดต่อการทำงาน และความเชื่ออำนาจภายในตนเอง ที่ร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น

5. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ ไปใช้เป็นแนวทาง ในการคัดเลือกพนักงาน และนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานเพื่อผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นของหัวหน้างานระดับต้นในธุรกิจประเภทงานด้านการธนาคารต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานรัชโยธิน
2. ประชากรที่ศึกษา คือ หัวหน้างานระดับต้น ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานรัชโยธิน ตำแหน่ง พนักงานบริหารระดับต้น ปี พ.ศ. 2548 จำนวนรวมทั้งสิ้น 250 คน และประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ จำนวน 154 คน
3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 การศึกษาเปรียบเทียบ

3.1.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล มีดังนี้

- ก. เพศ
- ข. อายุ
- ค. ระดับการศึกษา
- ง. ระยะเวลาการทำงาน

3.1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลการปฏิบัติงาน

3.2 การศึกษาความสัมพันธ์

3.2.1 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ทักษะคิดต่อการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน

3.2.2 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความเชื่ออำนาจภายในตนเองกับผลการปฏิบัติงาน

3.3 การศึกษาอำนาจการทำนาย

3.3.1 ตัวแปรทำนาย ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะคิดต่อการทำงาน และความเชื่ออำนาจภายในตนเอง

3.3.2 ตัวแปรเกณฑ์ คือ ผลการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์

หัวหน้างานระดับต้น หมายถึง พนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักรัชโยธิน ที่อยู่ในตำแหน่ง พนักงานช่วยบริหาร

เพศ หมายถึง เพศของหัวหน้างานระดับต้น จำแนกเป็น เพศชายและเพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของหัวหน้างานระดับต้น ขณะตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา หมายถึง ความรู้ขั้นสูงสุดที่ได้รับของหัวหน้างานระดับต้น

ระยะเวลาการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาการเริ่มงานในธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักรัชโยธิน จนถึงเดือนที่ตอบแบบสอบถาม

ทักษะคิดต่อการทำงาน หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น ของหัวหน้างานระดับต้นที่แสดงออกมา ในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นท่าที่เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยต่องานที่ได้รับมอบหมาย อัตราค่าจ้าง สวัสดิการ โอกาสก้าวหน้า และความภาคภูมิใจในงาน

ความเชื่ออำนาจภายในตนเอง หมายถึง ความเชื่อของหัวหน้างานระดับต้น ที่เชื่อว่าผลของการกระทำ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เกิดจากการกระทำของตนเอง และหวังผลความสำเร็จจาก ความสามารถของตน ตามคาดหวังได้

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งหัวหน้างานระดับต้นเป็นผู้ประเมินด้วยตนเอง จากการเปรียบเทียบกับพฤติกรรมการทำงานด้านการวางแผน การมอบหมายงาน การควบคุม และการสั่งการ