

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคของการแข่งขันเทคโนโลยีต่าง ๆ หลายองค์กรสามารถสร้างขึ้นมา และแข่งขันกันได้ หากมีเงินทุน แต่สิ่งที่จะทำให้องค์กรเติบโตและยั่งยืนเหนือคู่แข่งจนกลายเป็นหนึ่งในใจลูกค้า ทรัพยากรที่เป็นบุคคล คือ แรงขับเคลื่อนที่สำคัญ เพราะโลกธุรกิจทุกวันนี้ ล้วนแล้วแต่แข่งขันกันที่ความมีประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กรด้วยกันทั้งสิ้น ทั้งด้านความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสามารถในการนำทักษะและความรู้ที่มีอยู่มาใช้ปฏิบัติและทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพรวมถึงความสามารถในการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเหมาะสมแม้ว่าสินทรัพย์ที่มีตัวตน และสินทรัพย์ทางการเงินจะเป็นสิ่งที่จำเป็นแต่หลายครั้งที่ความคิดอย่างสร้างสรรค์และสติปัญญาของมนุษย์มีความจำเป็นยิ่งกว่าในฐานะที่เป็น “ผู้สร้างความแตกต่าง (differentiators)” และในฐานะของการเป็นที่มาของความได้เปรียบในการแข่งขันในระยะยาว ขององค์กร สถาบันการเงิน เป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่มีการแข่งขันค่อนข้างสูงเพราะธนาคารมีจำนวนมาก เฉพาะธนาคารพาณิชย์ไทยก็มีถึง 14 ธนาคาร (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2553) ยังไม่รวมบริษัทที่ให้บริการทางการเงินเหมือนธนาคารอีกหลายสิบบริษัท ทำให้ธนาคารต้องมีการแข่งขันกัน เพื่อส่วนแบ่งการตลาด ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ก็เช่นกัน ที่ต้องมีการปรับองค์กรเปลี่ยนแปลงตนเองเพื่อให้สามารถครองใจลูกค้าได้มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร การเปลี่ยนแปลงรูปแบบพนักงานใหม่ให้มีความสดใสน่าชื่น ฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญของการเป็นผู้มีจิตใจให้บริการ ธนาคารฯ ต้องการให้ลูกค้ามีความประทับใจ โดยเฉพาะพนักงานประจำสาขา (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, 2553) ซึ่งเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับลูกค้าโดยตรง เพราะพนักงานสาขามีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบด้านบริการลูกค้าในด้านธุรกรรมต่าง ๆ ของสาขา พร้อมกับ

สร้างเสริมผลงานให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่กำหนดไว้ โดยผ่านกระบวนการขาย แนะนำ หรือให้คำปรึกษากับลูกค้าในผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ที่ตรงกับความต้องการและเหมาะสม รวมถึงการสร้างความพึงพอใจในระดับที่เกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ความมีจิตใจให้บริการของพนักงานจะเป็นตัวดึงดูดลูกค้าให้กลับมาเป็นลูกค้าประจำ หรือบอกต่อ ๆ กัน ไปยังลูกค้ารายอื่น

เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญในการแข่งขันทางธุรกิจ บริษัทจึงจำเป็นต้องมีระบบที่จะทำให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ทั้งนี้ ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต่างก็ได้รับประโยชน์จากการที่องค์กรมีการบริหารผลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะการดำเนินการใดที่ไม่สามารถวัดผลได้ ถือได้ว่าการดำเนินการนั้น ๆ ไม่มีคุณค่าอะไรเลย เพราะไม่สามารถทราบได้ว่าผลที่ได้รับจากการดำเนินการในครั้งนั้นคืออะไร ได้ผลมากน้อยเพียงใด เมื่อเปรียบเทียบกับผลที่คาดหวัง ในระบบการบริหารผลงานไม่ว่าจะเป็นผลงานในระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน หรือแม้กระทั่งระดับบุคคล จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหรือผลการปฏิบัติงานให้ชัดเจน นอกจากนี้ ตัวชี้วัดผลงานยังเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่การประเมินผลการปฏิบัติงานและการบริหารผลตอบแทนบนพื้นฐานของผลงานอีกด้วย

สำหรับธนาคารกรุงศรีอยุธยา นั้น การที่จะทำให้ วัตถุประสงค์ขององค์กรประสบความสำเร็จ Key Performance Indicators--KPI ของพนักงาน คือ ตัวชี้วัดว่า ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ยืนอยู่จุดใดในตลาดการแข่งขันสถาบันการเงิน และหากพนักงานจะบรรลุ KPI ขององค์กร คุณลักษณะของพนักงานก็มีส่วนสำคัญ ได้แก่ การมีคุณลักษณะด้านการกำกับตนเอง พนักงานที่มีคุณลักษณะเช่นนี้ จะทำให้พนักงานสนใจและมีวินัยในการทำงาน มีความกระตือรือร้นในการทำงานเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายที่ตนเองกำหนด พนักงานที่มีการกำกับตนเองจะสามารถเลือกใช้ทักษะหรือวิธีการต่าง ๆ เพื่อใช้ในการกำกับตนเอง สามารถสร้างแรงจูงใจภายในและภายนอก ให้กับตนเอง ทั้งในการกำหนดเป้าหมายและการให้รางวัลตนเองเมื่อเป้าหมายสำเร็จ แม้ว่า องค์กรจะมีการประเมินผลงานตาม KPI คอยควบคุมการทำงานอยู่แล้ว แต่พนักงานที่มีการกำกับตนเองจะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยใช้แรงจูงใจจากตนเองมากกว่า รางวัลหรือคำสั่งจากผู้อื่น ซึ่งคุณลักษณะเช่นนี้จะทำให้พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา บรรลุเป้าหมาย KPI ได้ไม่ยาก นอกจากนี้ คุณลักษณะ

ด้านมโนสำนึกในหน้าที่ คือ การมีความสามารถ ความเป็นระเบียบ ความรับผิดชอบหน้าที่ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล ความมีวินัยในตนเองตลอดจนการกำหนดเป้าหมายปฏิบัติงานที่ชัดเจน ก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้พนักงานธนาคารกรุงศรีบรรลุเป้าหมายตาม KPI ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษาว่า การกำกับตนเองกับมโนสำนึกในหน้าที่กับผลการปฏิบัติงานตาม KPI ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาระดับการกำกับตนเอง มโนสำนึกในหน้าที่และผลการปฏิบัติงานตาม KPI
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับตนเองกับผลการปฏิบัติงานตาม KPI
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างมโนสำนึกในหน้าที่กับผลการปฏิบัติงานตาม KPI
4. ศึกษาความสัมพันธ์แบบพหุระหว่างการกำกับตนเอง มโนสำนึกในหน้าที่กับผลการปฏิบัติงานตาม KPI
5. ทำนายผลการปฏิบัติงานตาม KPI โดยมีการกำกับตนเองและมโนสำนึกในหน้าที่เป็นตัวแปรทำนาย

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยมีขอบเขตของการศึกษาค้นคว้าดังต่อไปนี้ คือ

1. ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัฒนารูธุรกิจ ที่สังกัดสาขากลางภาคนครหลวง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้มีดังนี้
 - 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การกำกับตนเอง และมโนสำนึกในหน้าที่
 - 2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานตาม KPI

สมมติฐานของการวิจัย

1. การกำกับตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตาม KPI
2. มโนสำนึกในหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตาม KPI
3. การกำกับตนเองและมโนสำนึกในหน้าที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานตาม KPI
4. การกำกับตนเองและมโนสำนึกในหน้าที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานตาม KPI

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การกำกับตนเอง คือ การมีเป้าหมาย และแรงจูงใจที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จ มีการควบคุมตนเอง อารมณ์ สิ่งแวดล้อม และ การใช้ปัญญาให้กระทำสิ่งต่าง ๆ อย่างกระตือรือร้นตลอดเวลา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีการอดทนต่องานที่ยาก หลีกเลียงสิ่งที่ไม่ราบรื่นสมมติ มีจิตใจจดจ่ออยู่กับงานที่กระทำ มีการตั้งเป้าหมายอย่างเป็นลำดับ มีการใช้แรงจูงใจในการให้รางวัลตนเอง หรือลงโทษตัวเองหากเป้าหมายไม่สำเร็จ มีวิธีการเตือนตนเอง และการปรับความคิดของตนเอง

2. มโนสำนึกในหน้าที่ คือ บุคคลที่มีลักษณะทางบุคลิกภาพต่อไปนี้

- 2.1 Competence มีความสามารถ
- 2.2 Order ความเป็นระเบียบ
- 2.3 Dutifulness มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่
- 2.4 Achievement striving ต้องการสัมฤทธิ์ผล
- 2.5 Self-discipline มีวินัยในตนเอง
- 2.6 Deliberation มีการกำหนดเป้าหมายปฏิบัติงานที่ชัดเจน

3. ผลการปฏิบัติงานตาม KPI (Key Performance Indicator) หรือตัวชี้วัด
ผลการปฏิบัติงาน ประจำปี พ.ศ. 2553 ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในตำแหน่งงาน

เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ ซึ่งประเมิน KPI 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการขายผลิตภัณฑ์ธนาคาร ด้านสมรรถนะความสามารถ และด้านความชื่นชอบของลูกค้าที่มีต่อพนักงาน ต่อสาขา และธนาคารกรุงศรีอยุธยา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำผลของการกำกับตนเองและมโนสำนึกในหน้าที่มาทำนายผลการปฏิบัติงานตาม KPI ได้
2. สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นข้อมูลเพื่อช่วยในการสรรหาและพัฒนาพนักงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยาในลำดับต่อไป