

ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร
ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร

สารนิพนธ์
ของ
อรรวรรณ เชิดเกียรติศักดิ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
พฤษภาคม 2546
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

332.120683

๐372ค

ร. 3

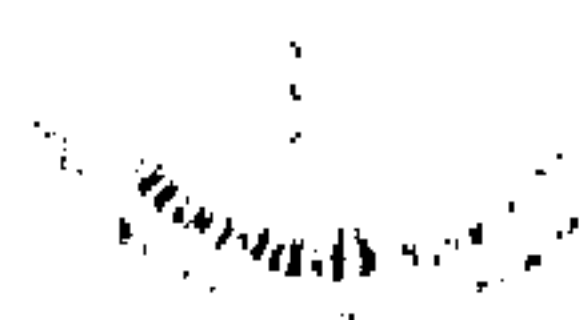
ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร
ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร

บทคัดย่อ

ของ

อรรวรรณ เชิดเกียรติศักดิ์

13 11.8. 2546



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

พฤษภาคม 2546

h 217144

อรรวรรณ เชิดเกียรติศักดิ์. (2546). *ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขต กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์รัฐ สาเรือง

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ในด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมีอิสระในการทำงาน โดยจำแนกตามระดับชั้นของพนักงาน เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานที่ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 124 คน จำแนกเป็นพนักงานบริหาร จำนวน 21 คน และพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 104 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS PC เพื่อหาค่าสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษามีดังนี้

1. พนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ทั้งพนักงานบริหาร และพนักงานปฏิบัติการ มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับพอใจมาก
2. พนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับชั้น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กรโดยรวม และเป็นรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

**THE OPINION OF THE EMPLOYEES AT THE BANK OF ASIA PUBLIC COMPANY
LIMITED IN BANGKOK METROPOLITAN ON OPERATION AFTER RESTRUCTURING**

**AN ABSTRACT
BY
ORAWAN CHIRDKEATTISAK**

**Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Business Education
at Srinakharinwirot University
May 2003**

Orawan Chirdkeattisak. (2003). *THE OPINION OF THE EMPLOYEES AT THE BANK OF ASIA PUBLIC COMPANY LIMITED IN BANGKOK METROPOLITAN ON OPERATION AFTER RESTRUCTURING.*

Master Thesis, M.Ed. (Business Education). Bangkok : Graduate School,
Srinakharinwirot University.
Advisor : Prof. Rata Sarueng.

This Master's project was a research with its purposes to compared The opinion of the employees of the ASIA (ABN AMRO) BANK in Bangkok Metropolitan on operation after restructuring, in four aspects : Job security , Job environment , colleague relationship and independency and comparing the job satisfaction of the employees as classified by employees level , gender , age ,education qualification and work experience.

The sample group used for this research included 124 employees of the ASIA (ABN AMRO) BANK in Bangkok Metropolitan derived from stratified random sampling technique. The instrument used for collecting the data was the rating scale questionair of 31 items. The statistics used for analyzing the data were percentage ,mean, standard, deviation , t-test and one-way analysis of variance.

The main research findings were summarized as follows :

1. The employees of the ASIA (ABN AMRO) BANK in Bangkok Metropolitan all of the executive level and operation officer on operation after restructuring in all four aspects at a high level.
2. The employees of the ASIA (ABN AMRO) BANK with different level, gender, age, education and experience had the opinion about job operation after restructuring with statistically significant different at the .01 level

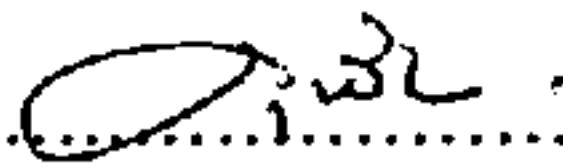
อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(อาจารย์รัฐ สาเรือง)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



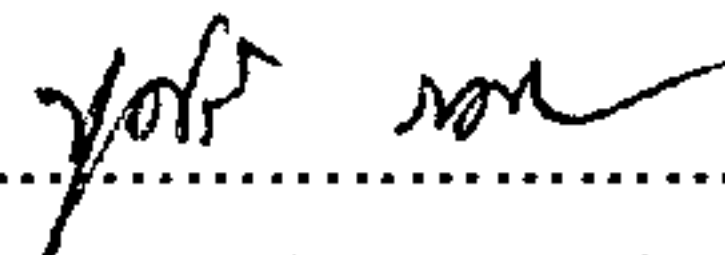
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุธีร์ ลิ้มไทย)

คณะกรรมการสอบ



(อาจารย์รัฐ สาเรือง)

ประธาน



(รองศาสตราจารย์สุธีร์ วงศ์รัตนะ)

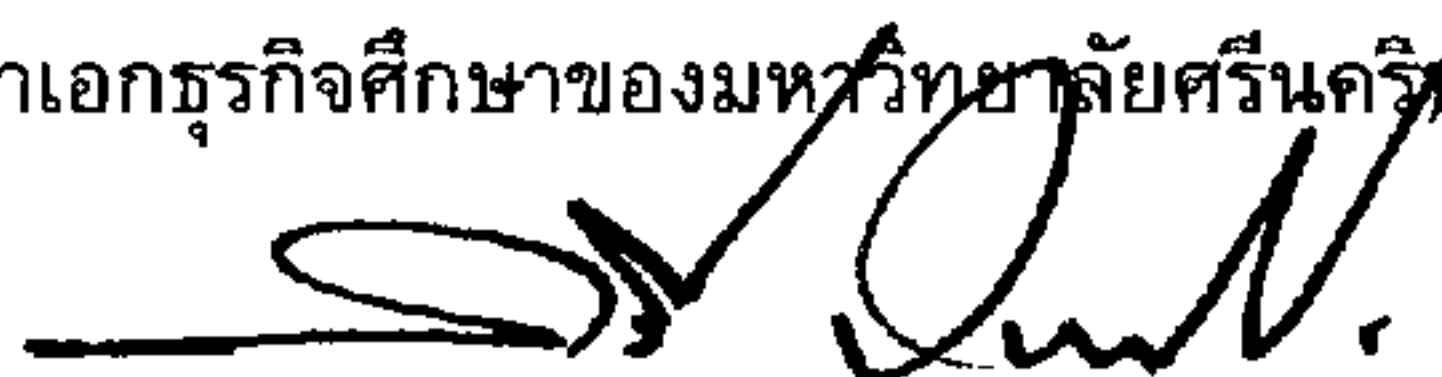
กรรมการ



(อาจารย์สัญญากร ชูทรัพย์)

กรรมการ

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรกวิน)

วันที่ 8 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้เพราะได้รับความกรุณาจากท่านผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน อันดับแรกผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์รัฐ สาเรือง ประธาน รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ และอาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ และแก้ไขข้อบกพร่องในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านผู้เชี่ยวชาญ คุณอภิวัฒน์ ปุณโณปกรณ์ คุณวิชิต สุรพนานนท์ชัย อาจารย์วัชร โพธิ์สรณ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขเครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมเพื่อการวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณเพื่อนนิสิตวิชาเอกธุรกิจศึกษาทุกท่าน และคุณวันเพ็ญ แซ่มสือ ที่เป็นกำลังใจในการดำเนินการสารนิพนธ์ฉบับนี้

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดา มารดา และบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ในด้านต่าง ๆ ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยดี.

อรรรรณ เชิดเกียรติศักดิ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1	บทนำ
	ภูมิหลัง..... 1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย 2
	ความสำคัญของการวิจัย..... 3
	ขอบเขตการวิจัย..... 4
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 4
	ตัวแปรที่ศึกษา 5
	นิยามศัพท์เฉพาะ 4
	กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 6
	สมมุติฐานการวิจัย..... 6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 8
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน..... 10
	เอกสารที่เกี่ยวข้องการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ 11
	ความสำคัญของธนาคารพาณิชย์..... 11
	ระบบของธนาคารพาณิชย์..... 12
	ระบบของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย 15
	หน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับด้านสาขาของธนาคาร 15
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารพาณิชย์ภายใต้ หลังการปรับเปลี่ยนจำนวนพนักงาน และการปรับขนาดองค์กร..... 16
	การปรับระบบองค์กร (RE-STRUCTURING) 19
	การปรับองค์กรของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน)..... 22
	ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) 24
	ประวัติความเป็นมา..... 24
	วิสัยทัศน์ของธนาคารเอเซีย 26
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 27

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า..... 30
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	30
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	32
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
การจัดกระทำข้อมูล	33
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 36
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	36
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
5	สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ..... 64
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	64
สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	64
สมมุติฐานของการศึกษาวิจัย	65
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	66
วิธีการดำเนินรวบรวมข้อมูล	66
การวิเคราะห์ข้อมูล	67
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	67
อภิปรายผล.....	70
ข้อเสนอแนะทั่วไป	72
ข้อเสนอแนะทั่วไป	72
บรรณานุกรม.....	74
ภาคผนวก	76
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	91

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับของพนักงาน.....	31
2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง พนักงานบริหารและพนักงานเจ้าหน้าที่งาน จำแนกตาม สาขาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตกรุงเทพมหานคร	31
3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นของพนักงาน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน	37
4 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงาน ที่มีต่อ การปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวม	39
5 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อ การปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ด้านความมั่นคงในงาน	40
6 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อ การปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมใน การปฏิบัติงาน	42
7 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อ การปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	43
8 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อ การปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ด้านความมีอิสระในการ ปฏิบัติงาน	44
9 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงาน ที่มีต่อ การปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร จำแนกตามระดับชั้นของพนักงานโดยรวม	45
10 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงาน จำแนกตามระดับชั้นของพนักงาน ที่มี ต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวม และเป็นรายด้าน	46
11 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงาน ที่มีต่อ การปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร จำแนกตามเพศของพนักงาน โดยรวม	47
12 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงาน จำแนกตามเพศของพนักงาน ที่มีต่อ การปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวม และเป็นรายด้าน	48

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามความคิดเห็นของพนักงาน ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับ ขนาดองค์กร จำแนกตามอายุ 49	49
14 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุน้อย กว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร 50	50
15 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามความคิดเห็นของพนักงาน ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร จำแนกตาม ระดับการศึกษา 51	51
16 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับ การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลัง การปรับขนาดองค์กร 52	52
17 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับ การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่มีต่อการ ปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ด้านความมั่นคงในงาน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ 53	53
18 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับ การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่มีต่อการ ปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบ เป็นรายคู่ 54	54
19 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับ การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่มีต่อการ ปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ด้านความความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยเปรียบเทียบ เป็นรายคู่ 55	55
20 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับ การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่มีต่อการ ปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ด้านความมั่นคงในงาน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ 56	56
21 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับ การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่มีต่อการ ปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวม โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ 57	57

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
22 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามความคิดเห็นของพนักงาน ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร จำแนกตาม ประสบการณ์การทำงาน 58	58
23 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบ การณ์ในการทำงาน น้อยกว่า 5 ปี 5-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการ ปรับขนาดองค์กร 59	59
24 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่มี ประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี , 5-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติ งานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบเป็น รายคู่ 60	60
25 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)) ที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี , 5-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นที่มีต่อการ ปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยเปรียบเทียบ เป็นรายคู่ 61	61
26 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)) ที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี , 5-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นที่มีต่อการ ปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบ เป็นรายคู่ 62	62
27 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี , 5-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นที่มีต่อการ ปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวมทุกด้าน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ 63	63

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ธนาคารพาณิชย์นับเป็นสถาบันการเงินที่สำคัญอย่างยิ่งในระบบการเงินและเศรษฐกิจของประเทศธนาคารเป็นผู้รักษาเงินฝากของบุคคลธุรกิจต่าง ๆ และรัฐบาลนำเงินทุนนี้ไปให้กู้ยืมและลงทุนหาผลประโยชน์แก่เอกชนผู้ผลิตผู้ประกอบการค้าและรัฐบาลทำหน้าที่เป็นสื่อกลางติดต่อการค้าทั้งภายในและภายนอกประเทศทำหน้าที่แลกเปลี่ยนเงินตรา และให้บริการ อื่น ๆ แก่ธุรกิจตลอดจนเป็นเครื่องมือในการดำเนินนโยบายทางการเงินของรัฐบาล

(วารีย์ หะวานนท์ . 2534 :1)

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาเป็นที่ทราบกันดีว่าบุคคลที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์จะมีความมั่นคงในการทำงานมากกว่าในธุรกิจของสถาบันการเงินอื่นๆ ซึ่งสังคมได้ให้ความไว้วางใจในระบบธนาคารพาณิชย์เป็นเวลานาน ธนาคารพาณิชย์ให้ความเชื่อถือความมั่นคงกับผู้ฝากเงินได้มากกว่าสถาบันการเงิน รวมทั้งแนวคิดที่ว่าธนาคารล้มไม่ได้ก็เป็นที่ยอมรับของประชาชนโดยทั่วไป

นับตั้งแต่ประเทศไทยเกิดวิกฤติการณ์ทางการเงินจากการถูกโจมตีค่าเงินอย่างหนักจนทุนสำรองระหว่างประเทศเสียหายในที่สุดรัฐบาลได้มีคำสั่งดำเนินการปิดการดำเนินงาน ของบริษัทเงินทุนจำนวน 56 แห่งจากจำนวนทั้งสิ้น 91 แห่ง และได้ประกาศลอยตัวค่าเงินบาท และหันไปกู้เงินและรับเงินโอนไขการปฏิรูปทางเศรษฐกิจจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ(IMF)ผนวกกับการเกิดภาวะเศรษฐกิจถดถอยอย่างรุนแรงอันเนื่องมาจากอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจติดลบ ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต้องดำเนินการค้าด้านต่างๆ ให้เป็นไปตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด และส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจในฐานะที่เป็นคู่ค้าที่มีการพึ่งพากันอย่างสูงเป็นเวลานานทำให้ประสบกับปัญหาล้มละลาย ปัญหาหนี้เสียปริมาณมหาศาลของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เนื่องจากการเก็งกำไร รวมทั้งการปล่อยกู้จากสถาบันการเงินอย่างง่ายดาย ในระยะเวลาดังกล่าวมีผลต่อเนื่องทำให้เกิดปัญหาการชำระหนี้ของภาคธุรกิจ เอกชนต่างๆ ที่มีหนี้ค้างชำระอยู่กับธนาคารทำให้ธนาคารเกิดหนี้ที่ไม่ก่อรายได้ (NPL) ในอัตราที่สูงส่งผลทำให้ธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบเกิดปัญหาสภาพคล่องอย่างรุนแรง และกระทบถึงสถานะการดำเนินงาน จนบางธนาคารไม่อยู่ในฐานะที่จะดำเนินธุรกิจต่อไปได้

ในปี 2542 เป็นปีที่โครงสร้างธนาคารพาณิชย์ไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างน่าสังเกต โดยเฉพาะมีการแข่งขันเพิ่มขึ้นจากธนาคารต่างชาติ โดยวิธีเข้าซื้อกิจการของธนาคารพาณิชย์ไทย (ชวลิต ธนะชานันท์. 2543 : 4)

ในปี 2543 ระบบธนาคารพาณิชย์ต้องมีการปรับตัวขนาดใหญ่อีกครั้งหลังจากที่ผ่านมรสุมทางเศรษฐกิจ บางแห่งต้องเลิกกิจการไปหรือไม่ก็ผนวกกันหลายๆ แห่งก็ต้องเปลี่ยนมือไปสู่เจ้าของรายใหม่ ธนาคารพาณิชย์ที่เหลืออยู่ต้องเตรียมการเปลี่ยนแปลงกันอีกเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันพัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อความอยู่รอดอันเนื่องมาจากการเริ่ม เข้ามาของธนาคารต่างชาติที่มีความชำนาญและต้นทุนในการประกอบการที่ต่ำกว่า (อาณัติ อ่วมเจริญ. 2542 : 4)

ตามที่ธนาคารพาณิชย์หลายแห่งได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนองค์กรงาน (Restructuring) และปรับเปลี่ยนระบบวิธีการทำงานและการให้บริการ(Re-Engineering) รวมทั้งมีแผนที่จะปรับปรุงระบบ Back Office Centilization เพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในภาวะเศรษฐกิจที่ธนาคารกำลังประสบอยู่ไปได้ด้วยดีตลอดจนเพื่อสามารถแข่งขันกับตลาดธุรกิจเดียวกันและการเป็นธนาคารชั้นนำในอนาคต ธนาคารพาณิชย์ที่มีการควบกิจการทำให้ธนาคารมีจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้น มีสาขา ต่างๆ เพิ่มมากขึ้นจึงจำเป็นต้องมีการควบสาขาเพื่อลดความซ้ำซ้อน และจัดขนาดองค์กรให้เหมาะสม (Right Sizing)

วิธีการหนึ่งที่ผู้บริหารธนาคารพาณิชย์นำมาใช้คือ การพยายามตัดค่าใช้จ่ายลดจำนวนพนักงานลงด้วยการจัดโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนด หรือ Early Retirement ที่เปิดโอกาสให้พนักงานลาออกด้วยความสมัครใจ เพื่อลดปัญหาการต่อต้านของพนักงาน แต่ดูเหมือนว่าการจัดโครงการต่างๆ ดังกล่าวยังไม่ได้รับความสนใจจากพนักงานเท่าที่ควร และทำให้ค่าใช้จ่ายทางด้านพนักงานของธนาคาร ซึ่งถือเป็นต้นทุนใหญ่รายการหนึ่งยังไม่ลดลง อย่างไรก็ตาม ธนาคารก็ได้พยายามให้มีการปรับขนาดองค์กรให้มีขนาดเล็กลงให้เหมาะสมกับการบริหารที่ต้องปรับตัวอย่างรวดเร็วตามภาวะเศรษฐกิจที่ยังคงผันผวนอยู่ในปัจจุบัน เนื่องจากความคิดเห็นของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีต่อการปฏิบัติงาน มีผลต่อการดำเนินการของธนาคารรวมทั้งการบริหารงานของธนาคารโดยตรง โดยเฉพาะความคิดเห็นของพนักงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับธนาคารเอเซีย ได้พยายามปรับเปลี่ยนขนาดขององค์กร เพื่อให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจไปได้ด้วยดีในภาวะเศรษฐกิจผันผวน โดยวิธีการต่างๆ เช่น การปรับรื้อระบบ หรือ Re-Structuring การเกษียณอายุก่อนกำหนด หรือ Early Retirement หรือการที่พนักงานสมัครใจออกโดยได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม รวมถึงการปรับเปลี่ยนและจัดการบริหารธนาคารใหม่ได้สอดคล้องกับเหตุการณ์ดังกล่าว

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางที่ธนาคาร ให้ความสำคัญในการคัดเลือกบุคลากร รวมทั้งการจัดโครงการฝึกอบรมต่างๆอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการเสริมสร้างให้องค์กรมีความเข้มแข็งพร้อมที่จะดำเนินการให้สอดคล้องกับภาวะ เศรษฐกิจของประเทศไทยต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร เอเซียจำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมีอิสระในการทำงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กรโดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ ในการทำงานที่ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของธนาคารพาณิชย์และบุคคลที่สนใจทั่วไป ที่จะได้รับทราบถึงความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ของพนักงานต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวางแผน และปรับปรุงนโยบายการบริหารของธนาคาร
2. เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร ในการนำข้อมูลที่ได้ไป ปรับปรุงวิธีการบริหารจัดการ และดำเนินงานในองค์กร

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่พนักงานของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ดังนี้ ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 50 สาขา ดังนี้

- 1.1 พนักงานระดับเจ้าหน้าที่บริหาร จำนวน 90 คน
 - 1.2 พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำนวน 683 คน
- รวมประชากรทั้งสิ้น 773 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling) จากสาขาของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 50 สาขา ซึ่งได้เลือกกลุ่มตัวอย่างประชากรทั้งหมดจากสาขาของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่มีขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 สาขา ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 124 คน ดังนี้

- 2.1 พนักงานระดับเจ้าหน้าที่บริหาร จำนวน 21 คน
 - 2.2 พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำนวน 103 คน
- รวมกลุ่มตัวอย่าง 124 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

- 3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 3.1.1 ระดับชั้นของพนักงาน ได้แก่
 - 1) พนักงานระดับเจ้าหน้าที่บริหาร
 - 2) พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ
 - 3.1.2 เพศ
 - 1) ชาย
 - 2) หญิง

3.1.3 อายุ

- 1) น้อยกว่า 40 ปี
- 2) 40 ปีขึ้นไป

3.1.4 ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรี
- 3) สูงกว่าปริญญาตรี

3.1.5 ประสบการณ์ในการทำงานที่ธนาคาร เอเชีย จำกัด (มหาชน) ได้แก่

- 1) น้อยกว่า 5 ปี
- 2) 5-10 ปี
- 3) 10 ปี ขึ้นไป

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายหลังการปรับขนาดองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 1) ด้านความมั่นคงในงาน
- 2) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
- 3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 4) ด้านความมีอิสระในการทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความคิดเห็น

หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึกของแต่ละบุคคล ในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยการพูด การเขียนโดยอาศัย พื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล เป็นส่วนประกอบในการพิจารณา ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าหากมีหลักฐานข้อเท็จจริงปรากฏ

2. การปรับขนาดองค์กร

หมายถึง การดำเนินการปรับเปลี่ยนองค์กร ทั้งการลดขนาดโดยวิธีการลดสาขาให้น้อยลง หรือเปิดเป็นการควบกิจการเข้าด้วยกัน รวมทั้งการปรับเปลี่ยนจำนวนพนักงานระบบวิธีการทำงาน และการให้บริการเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3. ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร

หมายถึง ความรู้สึกเกี่ยวกับความพอใจของแต่ละบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายหลังจากที่องค์กรได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร ลดขนาดองค์กรปรับเปลี่ยนจำนวนพนักงาน และระบบระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน

ในที่นี้หมายถึงความรู้สึกนึกคิดของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีต่อการปฏิบัติงาน ในธนาคาร 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

3.1 ด้านความมั่นคงในการทำงาน

หมายถึง สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบันของพนักงานธนาคาร โดยกำหนดเป็นเป้าหมายการทำงานให้สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ของแต่ละบุคคลเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการทำงาน

3.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

หมายถึง อาคารสถานที่ บรรยากาศ วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานรวมถึง กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่จะช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงาน

3.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

หมายถึง มิตรภาพ และความร่วมมือของผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์อันดีมิตรระหว่างพนักงานด้วยกัน ความสามารถที่จะร่วมกันทำงานได้เป็นอย่างดี

3.4 ด้านความมีอิสระในการทำงาน

หมายถึง การมีเสรีภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ผู้บังคับบัญชาเคารพสิทธิของผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติ ที่ได้รับมอบหมาย และเป็นเพียงผู้อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน สามารถทำงานในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายตามภาระงานที่ทำได้อย่างเต็มที่

4. พนักงานธนาคาร

หมายถึง บุคคลที่ธนาคารมีคำสั่งบรรจุเป็นพนักงานประจำตั้งแต่ระดับเจ้าหน้าที่งานทั่วไป จนถึงระดับผู้จัดการฝ่าย/สาขา การศึกษารั้วนี้ศึกษาเฉพาะพนักงาน ดังนี้

4.1 พนักงานระดับเจ้าหน้าที่บริหาร

หมายถึง พนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในระดับในระดับผู้บริหาร ที่มีหน้าที่ในส่วนของการจัดการบริหารงานภายในสาขาส่งต่าง ๆ ของธนาคาร ได้แก่ พนักงานในระดับตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการ และผู้จัดการสาขาของธนาคาร ในที่นี้จะเรียกว่าพนักงานบริหาร

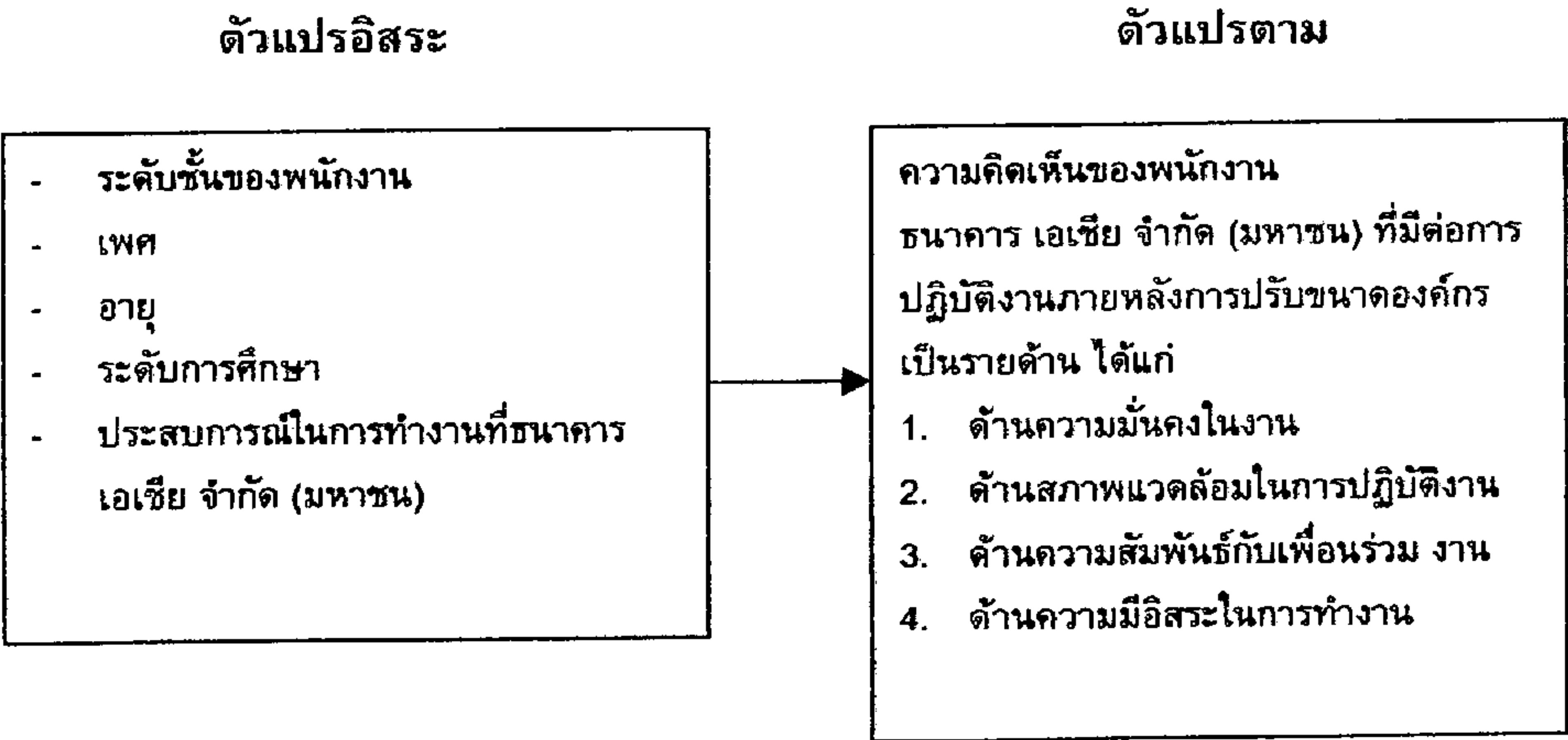
4.2 พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ

หมายถึง พนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการ ภายในสาขาส่งต่าง ๆ ของทางธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ พนักงานเทลเลอร์ พนักงานสินเชื่อ สมุห์บัญชี และพนักงานการตลาด

5. ธนาคารเอเชีย

หมายถึง ธนาคารที่เปิดดำเนินธุรกิจในประเทศไทย ในการศึกษาครั้งนี้จะหมายถึงการศึกษาธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ซึ่งในที่นี้จะเรียกว่าธนาคาร ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวน 50 สาขา โดยจะทำการสุ่มเพื่อศึกษาจำนวน 10 สาขา

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมุติฐานของการศึกษาวิจัย

1. พนักงานของธนาคาร ที่มีระดับชั้นของการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. พนักงานของธนาคาร ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. พนักงานของธนาคาร ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. พนักงานของธนาคาร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. พนักงานของธนาคาร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ดังนั้นเพื่อให้การศึกษาค้นคว้าและวิจัยครั้งนี้ดำเนินไปตามลำดับขั้นตอน ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยเพื่อสนับสนุนงานวิจัย ดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์
 - 2.1 ลักษณะของธนาคารพาณิชย์ และความสำคัญของธนาคารพาณิชย์
 - 2.2 ระบบของธนาคารพาณิชย์ และระบบของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย
 - 2.3 หน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับด้านสาขาของธนาคาร
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารพาณิชย์ ภายหลังการปรับเปลี่ยนจำนวนพนักงาน และการปรับขนาดองค์กร
4. การรื้อปรับระบบองค์กร (Re-structuring).
 - 4.1 การรื้อปรับระบบองค์กร
 - 4.2 การปรับองค์กรของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน)
 - 4.3 ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน)
 - 4.3.1 ประวัติความเป็นมา
 - 4.3.2 วิสัยทัศน์ของธนาคารเอเซีย
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน

1.1 ความหมายของความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละคนในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและคำนิยามของความคิดเห็นไว้ดังนี้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526: 13) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการยากที่จะแยกความคิดเห็นและเจตคติออกจากกันโดยเด็ดขาด เพราะทั้งความคิดเห็นและเจตคติมีลักษณะคล้ายคลึงกันแต่ละลักษณะของความคิดเห็นจะไม่ลึกซึ้งเหมือนกับเจตคติ

โอธอร์นบี และคณะ (Hotnby. 1968 : 682) กล่าวว่า ความคิดเห็นคือ ความเชื่อหรือการลงความเห็นที่ไม่ได้เป็นความรู้สึกอันแท้จริง ความคิดเห็นคือความคิดเห็นในบางสิ่งบางอย่างที่อาจเป็นจริงได้

พจนานุกรมเว็บสเตอร์ (Webster. 1973 : 399) ได้ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความรู้อันแท้จริง แต่ตั้งอยู่ที่ใจความคิด และการลงความคิดเห็นของแต่ละบุคคลที่เห็นว่าจะเป็นจริงตามความที่คิดไว้

พจนานุกรมทางการศึกษา (1973 : 399) ได้ให้ความหมายความคิดเห็นไว้ว่า หมายถึงความเชื่อ การตัดสินใจ ความคิด ความรู้สึกประทับใจ ที่ไม่ได้มาจากการพิสูจน์หรือการชั่งน้ำหนักว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

จากการศึกษาความหมายของความคิดเห็นต่าง ๆ ที่กล่าวไว้แล้วนั้น สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกของแต่ละบุคคลในอันที่จะพิจารณา ถึงข้อเท็จจริงต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยการพูด การเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม ของแต่ละบุคคลเป็นส่วนประกอบในการพิจารณา ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าหากมีหลักฐานข้อเท็จจริงปรากฏ

1.2 ความสำคัญของความคิดเห็น

การศึกษาความสำคัญของความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคน ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแต่ละคนจะแสดงความเชื่อ และความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น ความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน การกำหนดนโยบาย แผนงาน หรือโครงการต่าง ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งการฝึกหัดการทำงานด้วย เพราะจะทำให้แนวทางการดำเนินงานต่าง ๆ บรรลุเป็นไปตามวัตถุประสงค์ด้วยความเรียบร้อย และเป็นไปตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

1.3 การเกิดความคิดเห็น

ความคิดเห็นเกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ของบุคคล ออลพอร์ท เสนอความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของคนเกิดขึ้นได้ตามเงื่อนไข 4 ประการ คือ (ศักดิ์ สุนทรเสณี. 2535 : 4)

1. กระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูน และบูรณาการของการตอบสนอง แนวความคิดต่าง ๆ เช่น ความคิดเห็นของครอบครัว โรงเรียน ครู การเรียนการสอนอื่น ๆ

2. ประสบการณ์ส่วนตัวขึ้นอยู่กับความแตกต่างของบุคคล ซึ่งประสบการณ์ที่แตกต่างกันไป นอกจากประสบการณ์ของคนจะสะสมขึ้นเรื่อย ๆ แล้ว ยังทำให้มีรูปแบบเป็นของตัวเอง ดังนั้นความคิดเห็นบางอย่างจึงเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคล แล้วแต่พัฒนาการ และ ความเจริญเติบโตของคน ๆ นั้น

หน้า ๒ ๑๐

2.1.1 การเลียนแบบ การถ่ายทอดความคิดเห็นของคนบางคนได้มาจากการ เลียนแบบความคิดเห็นของบุคคลอื่นที่ตนพอใจ เช่น พ่อแม่ ครู พี่น้อง และคนอื่น ๆ อิทธิพลของกลุ่มสังคม คนย่อมมีความคิดเห็นคล้อยกันตามกลุ่มสังคมที่ตนอาศัยอยู่ตามสภาพแวดล้อม เช่น ความคิดเห็นต่อศาสนา สถาบันต่างๆ เป็นต้น

1.4 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน

สุระ หีบโสด (2540 : 40 - 41) กล่าวว่า ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนในอาชีพ หรือความมั่นคงในองค์กร รวมทั้งความก้าวหน้าที่เป็นโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตภายในหน่วยงานแล้วยัง หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งและสถานการณที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะอาชีพ

คูเปอร์ (Cooper. 1958 : 31 - 33) กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานหมายถึง สภาพร่างกายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจำนวนงาน ความสะดวกในการทำงาน ความเหมาะสม ความเพียงพอในเรื่องสภาพที่ทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ลักษณะอาคาร และสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ในที่ทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในฐานะผู้บริหารจะต้อง เป็นผู้จัดอำนวยความสะดวกในเรื่องเหล่านี้ เพื่อส่งเสริมด้านสุขภาพร่างกาย และทางด้านวิชาการของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งสิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน ที่ผู้บริหารรับผิดชอบอยู่ด้วย เพราะสภาพแวดล้อมมีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจ ในการทำงานเป็นอย่างมาก

ธำรง นครรัตนชัย (2535 : 31) ได้กล่าวไว้ว่า มิตรภาพและความร่วมมือของ ผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างฉันท์มิตรระหว่างพนักงานด้วยกัน แสดงให้เห็นถึง ความสามารถที่จะร่วมกันทำงานได้เป็นอย่างดี หน่วยงานใดหรือพนักงานใด มีความเป็นมิตรต่อกัน ไม่ทะเลาะเบาะแว้งหรือเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม พนักงานในหน่วยงานมีความรักใคร่กลมเกลียวกัน ร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานด้วยกันแล้ว พนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

นเรศ ภูโคกสูง (2541 : 4 - 6) กล่าวว่า ความเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ไม่จำเป็นต้องมีผู้กำกับดูแลหรือผู้บังคับบัญชา เป็นเพียงผู้อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเท่านั้น

ธนาการเอเชีย (วิสัยทัศน์. 2544 : 32-33) ธนาการได้ปรับเปลี่ยนในหลายสิ่งทั้งทางด้านภาพลักษณ์ ด้านระบบงาน ด้านวิธีการปฏิบัติงาน และด้านโครงสร้าง ทางธนาการจึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ขึ้น เพื่อให้พนักงานทุกคนเห็นเป้าหมาย ในการดำเนินธุรกิจของธนาการ ฐิตะทางในการวางแผนงาน นอกจากนี้พนักงาน จะได้รับการพัฒนา เพิ่มศักยภาพไปสู่การเป็น “บุคลากร” มีอาชีพ ด้วยระบบงานที่ทันสมัย

จากนิยามความของความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานนั้นเป็นการแสดงออกด้านเจตคติด้านหนึ่ง ที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ซึ่งก็คือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยความต้องการมีอยู่หลายประเภท แต่สามารถแบ่งออกเป็น 2 อย่างคือ ความต้องการพื้นฐานทางสังคม ซึ่งได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้า การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ตลอดจนอัตราเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับการครองชีพ และความต้องการที่ต้องการเป็นผู้ที่มีส่วนร่วม และได้รับการยอมรับทางสังคม ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำรงชีพของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการทำงานที่จะต้อง มี ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นเสมอ หากความต้องการทั้งสองได้รับการตอบสนอง งานที่ได้รับมอบหมายก็จะบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

ดังนั้นความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงาน ก็จะเกี่ยวข้องกับการที่พนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน

2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์

2.1 ลักษณะของธนาคารพาณิชย์

คำว่า “ธนาคาร” (Banker) ในประเทศอังกฤษ มีข้อความระบุไว้ในกฎหมาย ตัวเงินปี ค.ศ.1882 มาตรา 2 ว่า “เป็นนิติบุคคลซึ่งประกอบกิจการธนาคารจะจดทะเบียนหรือไม่ก็ตาม” แม้กฎหมายจะระบุไว้เช่นนี้ก็ยังไม่ทราบแน่ชัดว่าอะไรคือธุรกิจของธนาคารจากคำพิพากษาในคดี ของ Birkbeck Building Society (ปี ค.ศ.1913) พอที่จะถือเป็นแนวทางในการพิจารณาได้ว่า สมาคมนี้ได้ดำเนินกิจการเช่นเดียวกับธนาคาร มีการเปิดรับฝากเงิน บัญชีกระแสรายวัน ฝากประจำ และบริการลูกค้าเช่นเดียวกับธนาคาร จึงกำหนดได้ว่า หลักใหญ่ในธุรกิจการธนาคาร คือ การรับฝากเงินบัญชีกระแสรายวันและฝากประจำ นอกจากนั้นแล้วยังบริการลูกค้า ให้สอดคล้องกับบัญชีเงินฝากด้วยการเรียกเก็บเงินจากเช็ค และจ่ายเงินให้แก่เช็คที่ลูกค้า นำมาขึ้นเงิน หลักใหญ่อีกหลักหนึ่งที่จะต้องนำมาพิจารณาด้วย คือ ธุรกิจธนาคาร เป็นอาชีพที่บุคคลทั่วไปยอมรับนับถือและกระทำติดต่อกันไปเป็นการถาวร หากกระทำธุรกิจการธนาคารเพียงส่วนน้อย มิใช่เป็นงานหลักที่ยึดถือเป็นอาชีพอยู่ ย่อมไม่จัดว่าเป็นธนาคาร

คำว่า “ธนาคารพาณิชย์” ในประเทศไทย มีข้อความระบุไว้ใน พรบ.การธนาคารพาณิชย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2522 ม.4 ว่าเป็น “ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ ประกอบการธนาคารพาณิชย์ และหมายความรวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศ ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการธนาคารพาณิชย์ด้วย” สำหรับคำว่า “การธนาคารพาณิชย์” ใน พรบ.เดียวกัน ม.4 ได้กำหนดความหมายไว้ว่า คือ “การประกอบธุรกิจประเภทรับฝาก เงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์เงินนั้นใน ทางหนึ่งหรือหลายทางเช่น (ก) ให้สินเชื่อ (ข) ซื้อขายตั๋วแลกเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด (ค) ซื้อขายเงิน บริวรรตต่างประเทศ อื่นในพระราชบัญญัติยังกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ ทั้งหลาย ยกเว้นธนาคารสาขาของ ธนาคารต่างประเทศ ต้องตั้งขึ้นในรูปบริษัทมหาชน โดยมุ่งให้มีการจำหน่ายหุ้นของธนาคาร กระจายออกสู่มือประชาชนให้มากมิให้กลุ่มบุคคลจำนวนน้อยถือครองอยู่แต่เพียงกลุ่มเดียวดังที่เป็นอยู่ก่อนการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ เมื่อพิจารณาในแง่การดำเนินงาน ธนาคารพาณิชย์ มีลักษณะคล้ายสถาบันการเงินอื่น คือ มีการรับฝากเงินจากประชาชน ธุรกิจ หรือหน่วยราชการ แล้วนำเงินฝากนั้นไปให้กู้ หรือลงทุน ในหลักทรัพย์ แต่ธนาคารพาณิชย์แตกต่างจากสถาบันการเงินอื่น คือส่วนหนึ่งของหนี้สิน กลายเป็นเงินตราได้

ความสำคัญของธนาคารพาณิชย์

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันที่ระดมเงินออมรายละเล็กละน้อยให้มารวมอยู่ในที่เดียวกันเป็นเงินก้อนใหญ่ เพื่อยกต่อการนำไปลงทุนประกอบธุรกิจการค้าและเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน สำหรับการประกอบธุรกิจ หากปราศจากธนาคารพาณิชย์แล้ว เงินออมที่อยู่ในมือผู้ออม รายละเล็กละน้อยอาจไม่เพียงพอต่อการลงทุนซึ่งไม่อาจก่อให้เกิดการลงทุน ผู้ออมย่อมเสียโอกาสจากการนำเงินไปใช้ให้เกิดประโยชน์ หมายความว่ารายได้ที่อาจจะได้รับเป็นค่าดอกเบียเงินฝากย่อมไม่เกิดขึ้น ระบบเศรษฐกิจโดยส่วนรวมจะเลวลง เนื่องจากการไม่มีการลงทุนเพิ่ม เพื่อเพิ่มผลผลิต

ธนาคารพาณิชย์จึงเป็นจักรกลสำคัญในการเชื่อมโยงความสามารถกับเงินทุนให้มารวมอยู่ในที่เดียวกันอันจะนำมาสู่การลงทุนเพื่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ธนาคารพาณิชย์จึงนับได้ว่ามีความสำคัญหลายประการ

1. มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจพิจารณาได้เป็น 4 ประเด็น

1.1 ก่อให้เกิดการลงทุนเพื่อเพิ่มการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การให้กู้ยืมระยะยาวของธนาคารพาณิชย์แม้จะมีส่วนน้อยแต่ก็ทำให้ผู้ประกอบการมีเงินทุนเพียงพอต่อการลงทุนในสินทรัพย์ถาวรอันจะนำมาสู่การเริ่มประกอบธุรกิจ

1.2 ก่อให้เกิดความคล่องตัวในระบบเศรษฐกิจ การให้กู้ยืมระยะสั้นของธนาคารพาณิชย์ ช่วยให้ธุรกิจขาดแคลนเงินทุนหมุนเวียน สามารถมีเงินทุนมาประกอบการ ได้โดยไม่ขาดตอน

1.3 มีความสำคัญต่อธุรกิจ คือ ช่วยให้ธุรกิจมีเงินลงทุน และช่วยอำนวยความสะดวกในการชำระสินค้าบริการ

1.4 มีความสำคัญต่อลูกค้า ได้แก่ ลูกค้าผู้ฝากเงิน ช่วยให้ได้รับรายได้จากการฝากเงิน ในขณะที่มีความเชื่อมั่นว่าเงินฝากอยู่ในที่ที่ปลอดภัย ลูกค้าผู้กู้เงินสามารถมีมาตรฐานการครองชีพที่ดีขึ้น เนื่องจากสามารถกู้เพื่อซื้อสินค้าและบริการเพื่อสนองความต้องการพื้นฐานในการดำรงชีวิต และส่วนลูกค้าผู้รับบริการก็จะช่วยให้ได้รับความสะดวกทางการเงินต่าง ๆ

2. มีความสำคัญต่อธุรกิจ พิจารณาได้เป็น 2 ประเด็น

2.1 ช่วยให้ธุรกิจมีเงินลงทุน

2.2 ช่วยอำนวยความสะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการ

3. มีความสำคัญต่อลูกค้า พิจารณาได้เป็น 3 ประเด็น ดังนี้

3.1 ลูกค้าผู้ฝากเงิน ช่วยให้ได้รับรายได้จากเงินฝากในขณะที่มีความเชื่อมั่นว่าเงินฝากอยู่ในที่ที่ปลอดภัย

3.2 ลูกค้าผู้เงินสามารถมีมาตรฐานการครองชีพที่ดีขึ้นเนื่องจากสามารถกู้เงิน เพื่อซื้อสินค้าและบริการเพื่อสนองความต้องการพื้นฐานในการดำรงชีวิต

3.3 ลูกค้าผู้รับบริการ ช่วยให้ได้รับความสะดวกทางการเงินต่าง ๆ

2.2 ระบบธนาคารพาณิชย์

ระบบของธนาคารพาณิชย์ที่มีอยู่ในประเทศต่าง ๆ ในปัจจุบันโดยจำแนกตามสภาพการจัดการ และ ขอบข่ายการดำเนินงานแล้ว อาจแบ่งได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. ระบบการธนาคารอิสระ หรือธนาคารเดี่ยว
2. ระบบการธนาคารสาขา
3. ระบบการธนาคารกลุ่ม

1. ระบบการธนาคารอิสระหรือธนาคารเดี่ยว

ระบบการธนาคารอิสระ คือ ระบบของธนาคารที่มีการดำเนินการโดยเอกเทศ มีสำนักงานเพียงแห่งเดียว ถ้ามีการเปิดสาขาในที่ต่าง ๆ ก็อาจจะมีบ้างแต่น้อยมาก กิจการของธนาคารนั้นจะต้องไม่อยู่ภายใต้การควบคุมของ ผู้ใดผู้หนึ่ง หรือธนาคารหนึ่งธนาคารใด และธนาคารอิสระนั้นจะต้องไม่มีธนาคารอื่นอยู่ในความควบคุม ลักษณะ ของธนาคารอิสระ จึงมักจะเป็นธนาคารที่มีที่ทำการอยู่ในเมืองอื่นที่สร้างขึ้นในท้องถิ่นชนบท และมักจะดำเนินการโดย คนของท้องถิ่น สำหรับระบบการธนาคาร มีในสหรัฐอเมริกา ทั้งนี้เนื่องจากสาเหตุที่มลรัฐ แต่ละแห่งมีความ ประสงค์ ที่จะสงวนอาชีพนี้ให้แก่ประชาชนมลรัฐของตน จึงมีการออกกฎหมายมาบังคับห้ามมิให้ธนาคารในมลรัฐอื่น มาเปิดสาขาทำการในเขตมลรัฐของตน อย่างไรก็ตามในบางมลรัฐอาจอนุญาต ให้ธนาคารมลรัฐเดียวกันเปิดสาขาใน ท้องถิ่นต่าง ๆ ได้ และอาจเปิดสาขาข้ามรัฐได้อีกด้วย เพราะมีมลรัฐบางแห่งอนุญาตให้เปิดสาขาจากมลรัฐอื่นได้

ข้อดีของระบบธนาคารอิสระ

1. ธนาคารที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นเจ้าของย่อมสนใจในความเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่น และย่อม พิจารณาความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง และด้วยความเห็นอกเห็นใจเพราะรู้จักกันดี
2. กรรมการและเจ้าหน้าที่ของธนาคารจะพยายามรักษาผลประโยชน์ของธนาคาร ในฐานะที่มีหุ้นอยู่ด้วย
3. เงินทุนและเงินปันผลจะไม่ถูกโยกย้ายหรือรั่วไหลไปไหน แต่จะอยู่และใช้ภายในท้องถิ่นนั้น
4. ธนาคารอิสระช่วยป้องกันการผูกขาดทางการเงินโดยนายทุนเพียง 2-3 ราย ซึ่งจะทำให้อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียม ฯลฯ สูงขึ้น แต่ธนาคารอิสระหลาย ๆ แห่งก็อาจรวมหัวกันผูกขาดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ได้เช่นกัน

5. ธนาคารอิสระมักจะเป็นธนาคารขนาดเล็กๆ มีเงินทุนและสินทรัพย์น้อยทุกวันนี้การพาณิชย์และภาค อุตสาหกรรมขยายใหญ่ขึ้นวัตถุประสงค์ในการตั้งธนาคารก็เพื่อสนองความต้องการทางการพาณิชย์และอุตสาหกรรม การที่ธนาคารมีเงินทุน และสินทรัพย์น้อยก็ยากที่จะสนองความต้องการของพ่อค้า นักธุรกิจ และนักลงทุนในอุตสาหกรรมได้เต็มที่

2. ระบบธนาคารสาขา

ระบบธนาคารสาขา คือ ระบบของธนาคารที่มีการดำเนินการอย่างกว้างขวาง เป็นธนาคารใหญ่ที่มีทุนรอนมาก ตั้งดำเนินการไม่ก็ราย แต่มีที่ทำการมากกว่าหนึ่งแห่ง โดยเปิดสาขาในท้องถิ่นต่าง ๆ ในเมืองเดียวกับที่สำนักงานใหญ่ (Head Office) ตั้งอยู่หรือกระจายไปทั่วประเทศและอาจมีสาขาในต่างประเทศด้วย ธนาคารต่าง ๆ เหล่านี้จะสนองความต้องการของสังคมโดยเปิดสาขาในที่ต่าง ๆ ที่ธนาคารควรจะมีสาขาสำหรับระบบการธนาคาร สาขา อังกฤษเป็นผู้นำที่สำคัญ ซึ่งอังกฤษเรียกระบบนี้ว่า Clearing Bank โดยธนาคารพาณิชย์ในอังกฤษ จะมีสาขาแทบทุกถนนในกรุงลอนดอน

ข้อดีของระบบธนาคารสาขา

1. เป็นระบบระบายทุนที่เหลือใช้จากท้องถิ่นหนึ่งไปยังที่ที่ต้องการใช้เงินทุน และกระจายเงินกู้ไปยังกิจการต่าง ๆ ในท้องถิ่นที่สาขาตั้งอยู่ (Diversification of loans) แม้เมื่อมีการคัดค้านว่าโดยธนาคารก็ไม่มีสิทธิกระทบกระเทือนนัก จึงเป็นการกระจาย ความเสี่ยงภัย ในการหาผลประโยชน์ใดของธนาคาร ทั้งจะเป็นผลให้อัตราดอกเบี้ยในส่วนต่าง ๆ ของประเทศ เป็นอัตราเดียวกันได้
2. เป็นระบบที่สามารถระดมเงินทุนให้มากกว่าระบบของธนาคารอิสระ เงินทุนที่ระดม เข้าสู่ระบบธนาคารสามารถจัดสรรให้กู้ยืมแก่กิจการขนาดใหญ่ได้ดี เพราะระบบนี้เก็บรักษาเงินสำรองไว้ที่สำนักงานใหญ่ ดังนั้นสำนักงานใหญ่จึงเก็บสำรองไว้แต่น้อย ถ้าขาดธนาคารสามารถขอยืมจากสาขาหรือธนาคารอื่นได้
3. การโอนเงินจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งให้ลูกค้าจะเสียค่าใช้จ่ายในการโอนเงินได้ถูกต้อง และสะดวกรวดเร็ว เพราะธนาคารสาขาจะหักบัญชีโดยการปรับหนี้ระหว่างสาขากับสำนักงานด้วยกันได้
4. เป็นระบบที่สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้มากกว่า โดยเฉพาะในเมืองเล็ก ๆ สาขาของธนาคารขนาดใหญ่จะดำเนินงานได้ถูกกว่า เพราะใช้เงินทุนน้อยกว่า นอกจากนี้ธนาคารยังสามารถลงทุนใช้จ่ายเพื่อติดตั้งเครื่องใช้ที่ทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ และสามารถว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่าง ๆ มาให้การอบรมเจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยให้อัตราเงินเดือนสูง แต่เมื่อเจตเลี้ยวแล้วไม่เป็นภาระมาก
5. เป็นระบบที่สามารถให้การฝึกหัดงานแก่พนักงานให้รู้งานในทุกด้านได้ดี โดยพัฒนาให้พนักงานได้เลื่อนขั้นสูงขึ้นสูงตำแหน่งที่รับผิดชอบในสาขา เช่น ผู้จัดการสาขา มักจะเป็นผู้ที่ผ่านงานต่าง ๆ ตั้งแต่งานที่รับผิดชอบน้อยจนถึงงานที่รับผิดชอบมาก และมีความรู้ความสามารถจากประสบการณ์การทำงานผ่านไปเป็นอย่างดี ในระบบการธนาคารสาขา ถือว่าการธนาคารเป็นอาชีพที่ต้องมีการฝึกหัดงานและผู้ที่ไต่ขึ้นสู่ตำแหน่งผู้จัดการสาขาจะเป็นผู้ที่มีคณับหน้าถือตาและมีเกียรติมาก ซึ่งเรียกว่า “มืออาชีพ” (Professional)
6. เป็นระบบที่สามารถให้บริการชุมชนเล็ก ๆ แม้แต่ในหมู่บ้านก็จะได้รับความสะดวกจากบริการต่าง ๆ ของธนาคารที่มีสาขาอยู่ทั่วทุกภาค
7. เนื่องจากระบบการธนาคารสาขาเป็นระบบที่มีสาขาอยู่ทั่วทุกภาค เมื่อเศรษฐกิจของภาคใดหรือท้องถิ่นใดไม่ดี สาขาที่ตั้งอยู่ในท้องถิ่นไม่ดีสาขาที่ตั้งอยู่ในท้องถิ่นนั้น อาจถูกกระทบกระเทือน แต่สาขาอื่น ๆ ของธนาคารจะไม่ถูกกระทบกระเทือน สามารถหากำไรมาชดเชยผลขาดทุนได้

ข้อเสียของระบบการธนาคารสาขา

1. ระบบการธนาคารสาขาจะสร้างการรวมตัวของนายทุนได้ง่าย เพราะกิจการธนาคารสาขา จะมีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ที่จำกัดอยู่แต่ในส่วนกลางซึ่งสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่
2. ธนาคารสาขานั้นแทนที่จะช่วยในการระบายทุนระหว่างท้องถิ่นให้เสมอภาค อาจสร้างความเหลื่อมล้ำได้มากขึ้น คือ ระดมเงินฝากจากแหล่งหนึ่ง เพื่อออกให้กู้ยืมในอีกแห่งหนึ่ง ทำให้เงินทุนเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจในท้องถิ่นต้องขาดแคลนไป
3. ระบบธนาคารสาขานั้นแต่ละสาขาจะมีกำลังเงินทุนเพื่อให้กู้ยืมน้อยกว่าธนาคารอิสระ ทำให้สาขาของธนาคารไม่อาจสนับสนุนธุรกิจหรืออุตสาหกรรมขนาดใหญ่ในแต่ละท้องถิ่นได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้ามีหลักปฏิบัติอันเป็นอุปสรรคต่อการให้กู้ยืมอีกด้วย จะยิ่งสร้างปัญหานี้มากขึ้น เช่น ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยบางแห่งสำนักงานจะให้สิทธิผู้จัดการสาขา ให้เงินกู้ยืมได้ไม่เกินวงเงิน 20,000 บาท แต่ครั้งถ้าเกินวงเงินนี้จะต้องได้รับอนุญาตจากสำนักงานใหญ่ทุกครั้งไป ทำให้ผู้จัดการสาขาพลอยปิดความรับผิดชอบไปด้วย
4. การปฏิบัติงานของธนาคารสาขา อาจมีลักษณะระเบียบจัดและล่าช้า ดังเช่นกรณีกำหนดให้ผู้จัดการสาขามีสิทธิให้เงินกู้ไม่เกินวงเงินจำนวนหนึ่งข้างต้น แต่อย่างไรก็ตามปัญหาระเบียบจัดนั้นสามารถแก้ไขได้โดยการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภายใน
5. ผู้จัดการสาขามักย้ายมาจากที่อื่นๆหรือจากสำนักงานใหญ่จึงย่อมไม่คุ้นกับสิ่งแวดล้อมใหม่เป็นธรรมดา เขาจะเริ่มศึกษาสิ่งต่างๆ เพื่อจะปฏิบัติงานไปด้วยดีมีประสิทธิภาพแต่พอเข้าไปหรือคุ้นเคยกับภาวะต่างๆ ดีขึ้นก็อาจถูกย้ายไปประจำสาขาอื่น
6. ระบบการธนาคารมักโน้มไปในทางผูกขาด เพราะอำนาจทางการเงิน ตกอยู่ในมือของธนาคารเพียงไม่กี่แห่ง ถ้ามีการผูกขาดในระบบการธนาคารขึ้นย่อม มีผลเสียต่อระบบการเงินทั้งประเทศอันจะเป็นผลให้ประสิทธิภาพของนโยบายการเงินเสื่อมไปด้วย
7. การควบคุมและการตรวจสอบธนาคารสาขามีความยากลำบากมากกว่า เพราะมีจำนวนสาขาย่อยมาก จึงอาจเกิดการทุจริตได้ง่าย แต่ปัญหานี้ก็สามารถแก้ไขได้ด้วยวิธีการบริหารภายใน เช่น การส่งรายงานสม่ำเสมอเป็นรายสัปดาห์ รายเดือนเป็นต้น และให้มีผู้ตรวจสอบกิจการของสาขาเป็นประจำก็จะสามารถป้องกันได้

3. ระบบการธนาคารกลุ่ม

ระบบการธนาคารกลุ่ม คือ ระบบของธนาคารที่มีธนาคารต่างชื่อเข้าร่วมตัวเป็น กลุ่มดำเนินกิจการร่วมกัน ภายใต้การควบคุมขององค์การที่จัดตั้งขึ้น นอกจากธนาคาร แล้วภายในกลุ่มอาจจะมีบริษัทต่าง ๆ เข้าร่วมกลุ่มด้วยการสั่งการและการบริหาร จะมีการประสานงานร่วมกันระหว่างสมาชิกในกลุ่มเพื่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน แต่ต้องไม่เกิดผลเสียต่อประโยชน์สุขของสาธารณสุข หรือขัดต่อ กฎหมายระบบการธนาคาร นี้เริ่มมีในสหรัฐอเมริกา ตั้งแต่ปี พ.ศ.2443 เป็นระบบที่ธนาคารกลุ่มหนึ่งมีกิจการ และฐานะทางกฎหมายแยกจากกัน แต่ในทางการจัดการหรือการควบคุม เสียข้งมากของผู้ถือหุ้นนั้นร่วมกัน ธนาคารระบบนี้มีไม่มากจะมีเฉพาะมลรัฐที่ห้ามธนาคารในมลรัฐที่ห้ามธนาคารในมลรัฐเปิดสาขาอย่างเข้มงวดเท่านั้น

ระบบธนาคารกลุ่มยังแบ่งเป็นการธนาคารลูกโซ่ (Chain Banking System) ธนาคารระบบลูกโซ่ เป็นธนาคารอิสระตั้งแต่ 2 ธนาคารขึ้นไป อยู่ภายใต้การควบคุมของเอกชน คนเดียวหรือมากกว่า แต่ไม่ใช่บริษัทจำกัด การควบคุมอาจทำได้โดยวิธีการถือหุ้น การเข้าร่วมในคณะกรรมการหรือในกิจการ ที่กฎหมายอนุญาตให้ทำได้ แต่ทุกธนาคารที่อยู่ในระบบลูกโซ่เดียวกันเป็นองค์กรแยกออกจากกันโดยเด็ดขาด และมีผู้ถือหุ้นและคณะกรรมการของตนเอง

การดำเนินงานของธนาคารระบบกลุ่มและลูกโซ่นี้เป็นการแก้ไขข้อเสียเปรียบของระบบ การธนาคารอิสระของสหรัฐอเมริกาในบางส่วน ซึ่งเกี่ยวกับการไม่สามารถเปิดสาขาได้อย่างเสรี ของบางมลรัฐได้ ธนาคารแบบกลุ่มนี้เรียกว่า Bank Holding Company, BHC ซึ่งหมายถึง บริษัทแม่ที่ถือครองหุ้นและควบคุมการดำเนินงานของธนาคาร ได้แก่ กลุ่มของ ธนาคารเชสแมนฮัตตัน ซึ่งมีสำนักงานใหญ่อยู่ในนครนิวยอร์ก มีธุรกิจต่าง ๆ ที่อยู่ในกลุ่มธนาคาร นี้ไม่ต่ำกว่า 50 บริษัท เช่น Chase International Investment Corp., Chase Information Corp., Chase Econometric Associates, Inc. เป็นต้น

ระบบธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

การเปิดสาขาธนาคาร วัตถุประสงค์ใหญ่ของธนาคารในท้องถิ่นต่าง ๆ นอกเหนือจากวัตถุประสงค์ ในเรื่องเงินฝากก็เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างกว้างขวางขึ้น กล่าวคือในการเปิดสาขาของธนาคาร ปริมาณเงินฝากของธนาคารย่อมจะเพิ่มขึ้น ซึ่งธนาคารสามารถจะนำไปขยายเครดิตและบริการอื่น ๆ แก่ลูกค้าและถ้าสาขา มีเงินเหลืออาจโอนให้ สำนักงานใหญ่ เพื่อนำไปแสวงหาผลประโยชน์ที่เหมาะสมนอกจากนั้นเมื่อมีสำนักงาน สาขาของธนาคารกระจายอยู่ ในท้องถิ่นต่างจะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ธนาคาร เกี่ยวกับการโอนเงินระหว่างท้องถิ่น และเมื่อสาขาหนึ่งมีความขัดข้องในด้านการเงิน สาขาที่อยู่ในท้องถิ่นใกล้เคียงก็อาจจะช่วยเหลือได้โดยรวดเร็ว

หน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับด้านสาขานาคาร

ฝ่ายอำนวยการสาขา

มีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมการดำเนินงานของสาขาค้าง ๆ ของธนาคารส่วนสินเชื่อสาขามีหน้าที่พิจารณาอนุมัติและควบคุมสินเชื่อของสาขา

1. หน่วยเงินกู้ มีหน้าที่ควบคุมให้กู้ยืมเงินเบิกเกินบัญชีของสาขา
2. หน่วยซื้อลดและการค้าประกันมีหน้าที่ควบคุมการซื้อลดตั๋วเงินและการออกหนังสือค้ำประกันของสาขา

ส่วนอำนวยการกลางสาขา

มีหน้าที่ในการให้คำแนะนำช่วยเหลือและตรวจตราการดำเนินงานของสำนักงาน สาขาทุกแห่ง ตลอดจนตรวจสอบความประพฤติของพนักงานโดยทั่วไป สรรวจและประมวล ภาวะเศรษฐกิจในท้องถิ่นต่าง ๆ รวมทั้งการดำเนินการเกี่ยวกับการขออนุญาตเปิดสาขา การแต่งตั้งและกำหนดอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประจำสาขา การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำสาขา โดยปกติพนักงานชั้นบริหารของสาขาจะคัดเลือก ส่งไปจากสำนักงานใหญ่ เว้นแต่ธนาคารจะพิจารณาเห็นว่าบุคคลในท้องถิ่นที่มี คุณวุฒิ และความสามารถ ที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ธนาคารได้อย่างดี ก็อาจจะแต่งตั้งจากบุคคลในท้องถิ่นนั้น ให้เป็นผู้ช่วยผู้จัดการทำหน้าที่ในด้านการตลาด ส่วนผู้จัดการ และสมุห์บัญชีควรใช้บุคคลจากทางสำนักงานใหญ่ เพราะเจ้าหน้าที่บริหารจะต้องมีคุณสมบัติตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย

การกำหนดอำนาจหน้าที่

เมื่อสำนักงานใหญ่ได้กำหนดตำแหน่งเจ้าหน้าที่ชั้นบริหารประจำสาขาจะต้องกำหนดขอบเขตอำนาจและความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่แต่ละคนไว้โดยชัดแจ้ง ด้วยการทำหนังสือมอบอำนาจ (Power Of Attorney) ในหนังสือมอบอำนาจ โดยปกติจะกำหนดขอบเขตของอำนาจ และหน้าที่ของผู้ที่จะมาดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ว่ามีอำนาจหน้าที่กว้างขวางเพียงใด กิจการใดบ้างที่ตนมีความสามารถทำได้เป็นการเฉพาะตัว และกิจการใดบ้างที่จะต้องกระทำร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอื่น นอกจากนั้นสำนักงานใหญ่จะต้องกำหนด สายการบังคับบัญชางานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย

การออกคำสั่งและระเบียบในการปฏิบัติงาน

สำนักงานใหญ่จะเป็นผู้ออกคำสั่งกฎข้อบังคับและระเบียบในการปฏิบัติงานของสาขา เว้นแต่กิจการภายในของสาขาที่ไม่มีความสำคัญมาก สาขาอาจออกคำสั่งหรือวางระเบียบได้เอง และเพื่อให้การปฏิบัติงานของสาขาแต่ละแห่งลุล่วงกัน สำนักใหญ่ควรจัดทำคู่มือ คำสั่ง และระเบียบในการปฏิบัติงานขึ้นแจกจ่ายให้สาขา โดยทั่วไปปฏิบัติตามคู่มือคู่มือนี้จะวางระเบียบการปฏิบัติงานโดยละเอียดว่า สาขาจะต้องกระทำอย่างไรในแต่ละชนิด เช่น ในเรื่องเงินฝาก เงินให้กู้ยืมและซื้อลด การค้าประกัน การโอนเงิน การเปิดเช็คเดอรัออฟเครดิต และการซื้อขายเงินตราต่างประเทศ การจัดหาและการควบคุมทรัพย์สินและพัสดุ การควบคุม ค่าใช้จ่ายและการคำนวณค่าบริการที่จะคิดเอาจากลูกค้าเหล่านี้ เป็นต้น ธุรกิจอยู่นอกเหนือคำสั่งและระเบียบของธนาคาร ก่อนที่สาขาจะกระทำไป จะต้องได้รับ อนุญาตจากสำนักงานใหญ่เสียก่อน เว้นแต่ถ้าสาขาพิจารณาเห็นว่าถ้ารอ รับอนุมัติจาก สำนักงานใหญ่ จะช้าและเกิดความเสียหาย แก่ธนาคาร และได้พิจารณาแล้วเห็นว่า ถ้าได้ กระทำไปจะเป็นผลดีแก่ธนาคารสาขาจะกระทำไปให้สำนักงานใหญ่อนุมัติ ในการที่ได้กระทำไปโดยเร็วที่สุด และจะต้องชี้แจงผลดี ผลเสียที่อาจเกิดขึ้นด้วย

การควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงานของสาขา

เพื่อควบคุมการปฏิบัติงานของสาขาว่าได้ดำเนินการไปถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับคำสั่งและนโยบายของธนาคารหรือไม่ การบริหารงานของสาขาเหมาะสมหรือมีสมรรถภาพหรือไม่ธนาคารควรจัดให้มีการควบคุมการตรวจสอบสาขาขึ้นอยู่อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุจุดประสงค์ โดยกำหนดให้สาขาจัดส่งรายงานต่าง ๆ และผู้ตรวจสอบไปตรวจสาขา

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารพาณิชย์

ภายหลังการปรับเปลี่ยนจำนวนพนักงาน หรือการปรับขนาดองค์กร

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านการปฏิบัติงาน

มูส์ (Moos.1974 : 56-60) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 10 ด้าน ดังนี้

(1). ความเกี่ยวข้องในการทำงาน (Involvement) เป็นลักษณะความต้องการมีส่วนร่วม มีโอกาสที่จะเสนอแนะการได้รับการยอมรับด้าน ความคิดเห็นทำให้รู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ และมีความเคารพในตนเองมากขึ้น

(2). การได้รับการสนับสนุน (Support) ทั้งจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลที่มีต่องาน

(3). การได้รับการกระตุ้นให้ได้แสดงออก (Spontaneity) ผู้บังคับบัญชาจะต้องเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความรู้สึกและความคิดเห็นได้เต็มที่

(4). ความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy) เป็นลักษณะที่พนักงาน มีอิสระที่จะใช้ความคิดริเริ่มของตนเอง มีความรับผิดชอบในการทำงาน และงานชิ้นนั้นจะสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับตัวพนักงานเอง

(5). การรับการแนะนำในเรื่องการทำงาน (Practical orientation) ลักษณะของการให้คำแนะนำในเรื่องการทำงานเป็นการพัฒนาบุคคลโดยจัดให้มีการแนะนำและ ฝึกอบรมพนักงาน เพื่อให้พนักงานได้มีการปรับปรุงทักษะในการทำงาน

(6). การได้รับการให้คำแนะนำเรื่องปัญหาส่วนบุคคล (Personal problem orientation) ลักษณะของการให้คำแนะนำเป็นการส่วนตัวจากผู้บังคับบัญชา

(7). การแสดงความโกรธและก้าวร้าว (Anger and aggression)

(8). การสั่งการและระเบียบในองค์การ (Order and organization) ซึ่งมีผลต่อความท้อถอยและค้ำข้องใจของพนักงาน

(9). ความชัดเจนในการปฏิบัติงาน (Program clarity) ถือว่าเป็นความสำคัญในการปฏิบัติงาน เช่น พนักงานมีบทบาทที่คลุมเครือ มีขอบเขตความรับผิดชอบของงาน ไม่ชัดเจนหรือหัวหน้างานไม่แน่ใจเกี่ยวกับขอบเขต ในการทำงานของตนเอง และมีความรับผิดชอบในการควบคุมบังคับบัญชาผู้อื่น

(10). การควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา (Staff control) ซึ่งจะมีผลต่อความท้อถอยผู้ใต้บังคับบัญชาไว้ เทพวัลย์ สุชาติ (2530 : 45-46) สรุปองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานว่าน่าจะประกอบด้วย

10.1 ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จ และประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี มีความสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ รู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น

10.2 ความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสได้พัฒนาการศึกษา

10.3 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานและจากตนเองในด้านการปฏิบัติงาน

10.4 ลักษณะงานที่ทำ หมายถึง งานเป็นที่น่าสนใจต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทลายให้ลงมือทำ เป็นงานที่ถนัดตรงกับความรู้ความสามารถ

10.5 เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม โดยการประเมินผลรายได้กับปริมาณงานที่ทำ สวัสดิการที่ได้รับ จากหน่วยงานที่เหมาะสม

10.6 นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารของหน่วยงานที่เหมาะสมกับยุคธรรม การได้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน

10.7 ปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งขอบเขตของงาน

10.8 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง สภาพทางกายภาพของที่ทำงาน และสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น ขนาด อุณหภูมิ ความเป็นสัดส่วนของห้องทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน

พะยอม วงศ์สารศรี (2537 : 7) กล่าวว่า การบริหารงานต้องตระหนักถึง สภาพร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงานด้วยการคำนึงถึงความปลอดภัย ความเหนื่อยล้า เงินทดแทนต่าง ๆ ทั้งขณะปฏิบัติงานและเมื่อพ้นจากการทำงาน ซึ่งจะสร้างเสริมขวัญ และกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก

วันเพ็ญ แชมสุวี (2544 : 35-36) กล่าวว่า ความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายหลังการปรับเปลี่ยนจำนวนพนักงานได้ 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความมั่นคงในงาน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สุดในการปฏิบัติงาน โดยประกอบไปด้วย ความก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติ การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การกำหนด อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจนเพื่อให้พนักงาน สามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างเต็มความสามารถ นอกจากนี้ยังรวมถึงการทดลองงาน การเกษียณอายุ และกฎระเบียบต่าง ๆ ของธนาคารที่พนักงานต้องปฏิบัติ ในส่วนของเงินเดือนและสวัสดิการ ก็ถือเป็นส่วนหนึ่งที่เสริมสร้างความมั่นคงให้งานเช่นกัน โดยธนาคารจะมีการกำหนดเงินเดือน สวัสดิการ และผลตอบแทนอื่น ๆ ไว้เป็นมาตรฐาน

2. ด้านความมีอิสระในงานที่ปฏิบัติ เป็นความรู้สึกว่ามีเสรีภาพในการปฏิบัติงาน จะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกว่ามีเสรีภาพในการปฏิบัติงาน จะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน และจะเป็นสิ่งที่สามารถจะนำไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่จำเป็น ต้องมีผู้กำกับดูแล ผู้บังคับบัญชาเป็นเพียงผู้อำนวยการความสะดวกในการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถทำงานในหน้าที่ของตนเองได้อย่างเต็มที่ทั้งนี้ เพราะพนักงานทุกคนทราบบทบาทหน้าที่ และเป้าหมายของการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจ ถึงบทบาทหน้าที่และเป้าหมายของการปฏิบัติงาน และพยายามปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามที่วางไว้

3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์และการแสดงออกที่ดี ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในอันที่จะร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ ผู้บังคับบัญชาควรมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี ใช้หลักมนุษยสัมพันธ์กันในเรื่องที่ไม่นอกเหนือจากการปฏิบัติงาน แต่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้วย เช่น การมีมนุษยสัมพันธ์ต่อกัน การให้ความอนุเคราะห์ ในยามจำเป็น หรือการร่วมกิจกรรม ต่าง ๆ ด้วยกันตามความเหมาะสม

4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน การทำงานที่มีลักษณะเป็นการประสานงานกันเป็นส่วนใหญ่เพื่อให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นผลมาจากการที่พนักงาน มีความสนิทสนมกลมเกลียวกัน การมีพื้นฐานจาก ความต้องการทางสังคม คือ การเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มและการได้รับการสนับสนุนจาก กลุ่มมิตรภาพและความร่วมมือ ของผู้ร่วมงานความสัมพันธ์อันดีมีมิตรระหว่างพนักงานด้วยกัน จะแสดงให้เห็นถึงความสามารถที่จะร่วมกันทำงานได้เป็นอย่างดี มีความเป็นมิตรต่อกัน ร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บริหารของธนาคารจึงต้องให้ความสำคัญ และให้ความสนใจเกี่ยวกับความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ของพนักงาน ทั้งทางด้านความมั่นคงในการทำงาน ความมีอิสระในงานที่ปฏิบัติด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานต่อการทำงาน of พนักงานภายหลังการปรับเปลี่ยนจำนวนพนักงานเพื่อที่จะได้ทำการแก้ไขปรับปรุง บทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้เอื้อหรือตอบสนองความต้องการของบุคคล ทำให้องค์กรเกิดความเจริญและประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

2. เป็นกระบวนการทำงานที่เปิดโอกาสให้พนักงาน มีอำนาจตัดสินใจ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ โดยหน้าที่ของพนักงานจะเพิ่มขึ้นจากการทำงานตามหน้าที่ ให้รวมถึงการมีอำนาจตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่ควบคู่กันไป แทนที่จะต้องให้หัวหน้า เป็นผู้ตัดสินใจ ผลดีคือจะทำให้งานไม่ล่าช้า ค่าใช้จ่ายประเภทเงินเดือนลดลง มีการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าดีขึ้นและพนักงานมีอำนาจตัดสินใจมากขึ้น

3. มีการจัดลำดับขั้นตอนของงานต่าง ๆ ตามความเป็นจริง ซึ่งอาจทำพร้อม ๆ กันไปเลยก็ได้ โดยมีการจัดลำดับงานตามความจำเป็นที่แท้จริง แทนที่จะเป็นการจัดลำดับงาน ตามความนึกคิดซึ่งมักจะเป็นผลให้การทำงานช้าลง เพราะต้องรอกอยางานซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดผลดีคือ งานหลายๆ อย่างสามารถทำพร้อมๆ กันได้ในขณะเดียวกันทำให้งานเร็วขึ้น และช่วงระยะเวลาการทำงานของงาน ที่อยู่ในลำดับขั้นตอนต้นๆ และขั้นตอนท้ายๆ ของกระบวนการทำงานลดลง เป็นผลให้โอกาสที่จะเกิดความเปลี่ยนแปลงน้อยลง ทำให้ไม่ต้องมีการแก้ไขงานซ้ำซาก

4. มีรูปแบบของกระบวนการทำงานได้หลาย ๆ รูปแบบ คือ เป็นการละทิ้งแนวความคิดเกี่ยวกับการผลิตจำนวนมาก (Mass Production for A Mass Marketing) ซึ่งมีวิธีการทำงานแบบเดียว สำหรับงานทุกประเภท (One Size Fits All Process) จึงต้องมีลักษณะซับซ้อน โดยรวมงานทั้งที่เป็นขั้นตอนธรรมดา และขั้นตอนพิเศษ และขั้นตอน ยกเว้นเข้าไปอยู่ในกระบวนการเดียวกันเพื่อรองรับกับทุกสถานการณ์มาเป็นรูปแบบ กระบวนการทำงานที่มีรูปแบบความยาก-ง่าย (Multi-Version) แตกต่างออกไปตามสถานการณ์ และปรับสภาพได้ตามลักษณะของสภาวะตลาด สภาพแวดล้อม หรือวัตถุดิบ (Input) เพื่อความสอดคล้องและประหยัดเวลาในการทำงาน และมีสภาพรองรับกับสภาวะของโลกปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

5. จัดให้มีการทำงานเฉพาะในงานที่เหมาะสมเท่านั้น คือ เดิมมีการแบ่งงานตามขั้นตอนให้แก่ผู้เชี่ยวชาญงานตามฝ่ายงานต่าง ๆ แต่เมื่อมีการรีเอนจิเนียริงแล้ว อาจมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงงานในฝ่ายงานต่าง ๆ ทั้งนี้เพราะได้มีการรวมงานเดิม ซึ่งกระจัดกระจายตามฝ่ายงานต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพสูงสุด

6. มีการตรวจสอบและการควบคุมการทำงานน้อยลง โดยเดิมเมื่อมีการแบ่งงาน ออกเป็นขั้นย่อย ๆ ก็ต้องมีการควบคุมและตรวจสอบงาน แต่ละขั้นตอนตลอดเวลา แต่เมื่อมีการทำรีเอนจิเนียริงแล้ว กระบวนการทำงานใดไม่มีคุณค่าเพิ่ม (Non Value Adding Work) ก็ไม่ต้องทำและจะมีการควบคุม เมื่อการควบคุมนั้นมีคุณค่าโดยจะเป็นการควบคุมแบบรวมหรือแบบพิเศษ (Aggregate Or Deferred Controls) ซึ่งเป็นระบบควบคุมที่ยอมรับความเสี่ยงในระดับหนึ่ง และเป็นการลดต้นทุนการควบคุมในตัว

7. มีการลดจุดติดต่อประสานงานภายนอก คือ การลดจุดประสานงานจะเป็นการลดปัญหาความขัดแย้งของข้อมูลทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

8. มีผู้จัดการเฉพาะกิจเป็นผู้รับผิดชอบต่อลูกค้าโดยตรง ในกระบวนการทำงานทั้งหมด คือ ผู้จัดการเฉพาะกิจจะทำหน้าที่เป็นกั้นระหว่างลูกค้ากับกระบวนการทำงานภายในของธุรกิจ โดยเสมือนหนึ่งว่าผู้จัดการนั้นเป็นผู้รับผิดชอบในกระบวนการทำงานทั้งหมด และจะต้องทำหน้าที่ดังกล่าวโดยการตอบคำถาม และแก้ไขปัญหาดัง ๆ ของลูกค้า

9. มีรูปแบบผสมระหว่างการรวมและการกระจายอำนาจ กล่าวคือ ใช้ทั้งวิธีกระจายและรวมอำนาจในขณะเดียวกัน ทั้งนี้เพราะวิทยาการสารสนเทศ (Information Technology) ช่วยให้ใช้ทั้ง 2 วิธีได้ในขณะเดียวกัน โดยมีศูนย์กลางข้อมูลลูกค้าเป็นแหล่งข้อมูลร่วม (A Source of Sharing Information)

4. การรื้อปรับระบบองค์กร (Re-structuring)

4.1 แนวความคิดในการบริหารธุรกิจแบบการรื้อปรับระบบ

การรื้อปรับระบบองค์กรนั้นมีความสำคัญต่อองค์กรในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันเป็นอย่างมาก โดยการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานให้รับสภาพสังคมโลก หรือมักนิยมใช้คำว่า รีเอนจิเนียริง (Re-engineering) ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการรื้อปรับระบบองค์กร เศรษฐชัย ศรีวีระกุล (2537 : 22) ได้กล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับการรื้อปรับระบบองค์กรไว้ดังนี้ หมายถึง การจัดรูปแบบกระบวนการทำงานขึ้นใหม่ให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลง ประสิทธิภาพ ตลอดจนวิทยาการต่าง ๆ ในปัจจุบัน เพื่อให้เกิดประโยชน์และคุณค่าสูงสุดแก่ ลูกค้าเสมือนหนึ่งเป็นการเริ่มต้นประกอบธุรกิจใหม่ ทั้งนี้โดยมีจุดมุ่งหมายให้ผลการทำงานดีขึ้นในหลาย ๆ ด้าน อาทิเช่น ต้นทุน คุณภาพ การบริหาร และความรวดเร็ว เป็นต้น

องค์ประกอบ จะประกอบด้วยปัจจัย 4 ประการ คือ

1. ต้องเป็นการเปลี่ยนแปลงขั้นพื้นฐาน (Fundamental) กล่าวคือ เพื่อให้เป็นการเปลี่ยนแปลงขั้นพื้นฐาน จะต้องหาสาเหตุและเหตุผลของการทำงาน ทำการวิเคราะห์ว่าควรทำงานในลักษณะเดิมต่อไปหรือไม่ อย่างไร ซึ่งหากได้คำตอบ โดยปราศจากข้อสงสัยใดๆ ทั้งสิ้นว่า กระบวนการทำงานเดิมไม่เหมาะสมอีกต่อไป จึงเป็นเหตุให้ต้องคิดหารูปแบบกระบวนการทำงานขึ้นใหม่

2. ต้องเป็นการเปลี่ยนแปลงแบบถอนรากถอนโคน (Radical) กล่าวคือ เป็นการละทิ้งโครงสร้างเดิมรวมถึงรูปแบบกระบวนการทำงานเดิม และทำการจัดรูปแบบ กระบวนการทำงานใหม่ (Business Reinvention) ซึ่งไม่ใช่การพัฒนาธุรกิจ (Business Improvement) หรือการเพิ่มประสิทธิภาพ (Enhancement) หรือการปรับตัวทางธุรกิจ (Modification)

3. ต้องเป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างใหญ่หลวง (Dramatic) เพื่อบรรลุถึงจุดสูงสุด (Achieving Quantum Leaps in Performance) กล่าวคือ การจัดรูปแบบกระบวนการทำงาน ใหม่มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการความสำเร็จสูงสุด ไม่ใช่เพียงแค่เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งทำได้โดยปรับปรุงการทำงานและเมื่อเป็นการเปลี่ยนแปลงแบบมหาศาล จึงต้องละทิ้งรูปแบบการทำงานเดิม แล้วจัดรูปแบบกระบวนการทำงานขึ้นใหม่

4. ต้องเป็นเรื่องของกระบวนการทำงานทางธุรกิจ (Business Process) กล่าวคือ เป็นกระบวนการทำงานต่าง ๆ ที่นำเอาวัตถุดิบทั้งหลายมาสร้างเป็นผลผลิต คือสินค้า หรือบริการ ซึ่งมีคุณค่าและประโยชน์แก่ลูกค้า

ประเด็นที่เกี่ยวข้อง (Themes) กล่าวคือ นอกจากจะมีองค์ประกอบ 4 ประการ ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังต้องเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ

1. การฝ่ากฎเกณฑ์เดิม ๆ ที่มีอยู่
2. ความทะเยอทะยาน แบบมีจุดมุ่งหมายแน่นอน
3. การใช้วิทยาการสารสนเทศอย่างสร้างสรรค์
4. กระบวนการทำงาน รีเอนจิเนียริง ไม่ใช่แนวความคิดที่เกี่ยวกับการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเดิมให้ดีขึ้นเท่านั้น

ลักษณะของรีเอนจิเนียริง (Re-engineering)

1. เป็นการรวมงานหลาย ๆ งานเข้ามาเป็นงานเดียว อย่างไรก็ตามลักษณะ การรวมเช่นนี้ ก็ไม่เป็นลักษณะที่เด็ดขาด โดยต้องพิจารณาจากความจำเป็น ประกอบกับสถานการณ์ ผลดีของการรวมงานเข้าด้วยกันอย่างเห็นได้ชัด คือ การลดปริมาณเอกสารที่เกี่ยวข้องระหว่างฝ่ายงานต่าง ๆ ซึ่งเท่ากับเป็นการลดข้อผิดพลาดของงานที่อาจเกิดขึ้น ตลอดจนจำเป็นที่จะต้องแก้ไขงานใหม่ให้เรียบร้อย ซึ่งมีผลทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4.2 การรื้อปรับระบบ

การรื้อปรับระบบทรัพยากรจะต้องแจ้งให้พนักงานทราบถึงวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. ผลลัพธ์จะต้องสร้างบุคลากรที่มีทักษะที่ถูกต้องเพื่อทำงานที่ได้รับการกำหนด ใหม่
2. โครงการจะต้องปรับเพื่อเพิ่มเติมประสิทธิภาพของพนักงาน ซึ่งวัตถุประสงค์ดังกล่าวจะส่งผลให้เกิดกิจกรรมดังต่อไปนี้ได้แก่

- 2.1 การกำหนดตำแหน่งและทักษะแก่พนักงาน
- 2.2 การกำหนดองค์การใหม่
- 2.3 การโยกย้ายสับเปลี่ยน
- 2.4 การฝึกอบรมพนักงาน
- 2.5 การจัดระดับใหม่
- 2.6 การเลิกจ้าง (ถ้าจำเป็น)
- 2.7 การนำการเปลี่ยนแปลงไปปฏิบัติการปฏิบัติงาน

ซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ นี้ ทำให้พนักงานสามารถนำกระบวนการใหม่ไปสู่การปฏิบัติได้ เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องขวัญและการจูงใจโดยจะต้องยึดหลักการบริหารบุคคลที่ถือว่ามนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุดขององค์การทุกองค์การ

สิ่งที่พนักงานในองค์การเกิดความกังวลมากที่สุดในการรื้อปรับระบบขององค์การ ได้แก่ การเลิกจ้าง ดังนั้น องค์การจึงจะต้องมีการหลีกเลี่ยงการเลิกจ้าง หรือปลดพนักงานออกดังนี้

1. โดยปกติการรื้อปรับระบบจะไม่ตัดลดทุกส่วนของธุรกิจประสิทธิภาพ ในการทำงานที่มีเพิ่มขึ้นจากการปรับรื้อระบบนั้น จะทำให้มีการเพิ่มการผลิต และเพิ่มคุณภาพ ถ้าการลดพนักงานเป็นสิ่งที่จำเป็น การเกษียณงานก่อนเวลา และรูปแบบอื่น ๆ ในการจ้างให้ออกอาจใช้ได้สำหรับการลดพนักงานจำนวนน้อย ๆ

2. การควบคุมการเลิกจ้างหรือปลดออก คือ การให้ความมั่นใจในความยุติธรรมของ กระบวนการสำหรับการลดพนักงานซึ่งไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ โดยการไม่ฉวยโอกาสใช้การรื้อปรับระบบเพื่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ นี้ เลิกจ้างหรือปลดออก การปลดออก หรือการลดจำนวนพนักงาน บางครั้งจะไม่ได้รับผลตามที่ต้องการอาจเนื่องจาก

2.1 ปัญหาในหมู่พนักงานที่เหลืออยู่ พนักงานที่เหลืออยู่อาจมีปฏิกิริยาที่เลวร้ายเมื่อเพื่อนร่วมงานบางคนถูกไล่ออก ร้ายไปกว่านั้นคือลูกค้าอาจรู้สึกถึงความยุ่งยากที่อาจเกิดในธุรกิจ และสูญเสียความมั่นใจในธุรกิจนั้น

2.2 ขนาดของพนักงานกลับเติบโตขึ้นระดับพนักงานอาจเพิ่มขึ้นเมื่อการลดพนักงานเป็นเหตุให้สมรรถนะในการทำงานของบริษัทหรือองค์การลดมากกว่าที่คาดไว้

2.3 ค่าใช้จ่ายในการปลดออกสูง การปลดออกมักจะมีค่าใช้จ่ายสูงกว่าที่คาดไว้

การสร้างสมรรถนะใหม่ในการรื้อปรับระบบในส่วน of ทรัพยากรมนุษย์

เพื่อแสดงความสนับสนุนกระบวนการรื้อปรับระบบอย่างต่อเนื่อง สมรรถนะใหม่ในการ บริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นสิ่งจำเป็น หน้าที่งานในการสนับสนุนบุคลากร ของบริษัทจะต้องยืดหยุ่นพอ ๆ กับสภาพแวดล้อมของกรอบเค้าโครงความคิดที่เปลี่ยนแปลงใหม่ ซึ่งจะสร้างกระบวนการธุรกิจขององค์การ ถ้าหากปราศจากความยืดหยุ่นนี้การกระทำต่าง ๆ ด้านบุคลากรจะเข้าไปสู่เส้นทางของการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการในธุรกิจเสมอ ๆ แผนกทรัพยากรมนุษย์แบบใหม่ ความสามารถมีส่วนที่ก่อให้เกิดผลผลิตใน การรื้อปรับระบบทั้งหลายที่จะดำเนินการ และควรจะมีผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาองค์การด้วย

พนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะเป็นผู้มีส่วนร่วมที่สำคัญที่สุดคนหนึ่งในความพยายาม พวกเขาจะจัดเอาปัจจัยที่คุกคามความหวังของการเปลี่ยนแปลงออกไป กระบวนการและการให้คำปรึกษาของพวกเขา ควรช่วยให้พนักงานให้คุ้นเคยกับการเปลี่ยนแปลง และเชื่อถือไว้วางใจในองค์กร พนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรหาหนทางที่จะเพิ่มความรู้สึกในด้านความเป็นหนึ่งในองค์กรสำหรับพนักงานทุกคนด้วย

วัตถุประสงค์หลักในระยะยาวข้อหนึ่งในการใช้การรื้อปรับระบบก็เพื่อเพิ่มพลังของพนักงานแต่ละคน เพื่อเพิ่มผลผลิตและการให้ส่วนให้กับธุรกิจ ความมากน้อยที่สามารถกระทำ ต่อไปได้และเพิ่มขึ้นไปจะเป็นความมากน้อยในสิ่งที่องค์กรสามารถทำการต่อไป เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน

การปรับองค์กรของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน)

ในส่วนของการปรับองค์กรของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ทางด้านการบริหารจัดการ ได้มีการปรับโครงสร้างองค์กรครั้งสำคัญขึ้น ทั้งนี้ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ไม่มี นโยบายที่จะปรับลดจำนวนพนักงาน เพื่อวัตถุประสงค์ในการปรับองค์กร ของธนาคารแต่ธนาคารได้มีการปรับกลุ่มงานใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับการปรับองค์กร ของธนาคารซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สุดในการปรับองค์กรของธนาคาร โดยในส่วนของ การทำงานให้มีการแบ่งสายงานในการทำงานของพนักงานเป็นกลุ่มให้ชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน โดยมีการจัดแบ่งกลุ่มงานเพื่อเป็นพื้นฐานของการสร้าง วัฒนธรรมการขายในองค์กร โดยธนาคารได้แบ่งงานออกเป็น 5 กลุ่มใหญ่คือ

1. กลุ่มงานผลิตภัณฑ์และการตลาด ทำหน้าที่วางกลยุทธ์การตลาดพัฒนาผลิตภัณฑ์ และบริการออกสู่กลุ่ม ลูกค้าเป้าหมาย
2. กลุ่มงานขาย ทำหน้าที่การบริการและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ทุกประเภท แก่ลูกค้าทุกกลุ่มรวมทั้งบริหารช่องทางการจำหน่ายทุกประเภทของกิจการไม่ว่าจะเป็นสาขา เครื่องเอทีเอ็ม และศูนย์ข้อมูลทางโทรศัพท์
3. กลุ่มบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่อนุมัติสินเชื่อและกำกับดูแลควบคุมความเสี่ยง จากการดำเนินงานทุกด้านของธนาคาร ธนาคารได้พัฒนาระบบการจัดการ และบริหารข้อมูล (Management Information System) อย่างต่อเนื่อง
4. กลุ่มงานปฏิบัติการ ทำหน้าที่สนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ของธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นการบริหารงบประมาณ การบัญชี การวัดผลการดำเนินงาน ของหน่วยงานในธนาคาร และการกำกับดูแลให้การปฏิบัติงานของธนาคาร เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ
5. กลุ่มงาน e-Commerce and e-Banking ทำหน้าที่ส่งเสริม และให้บริการลูกค้าในการทำธุรกรรมการเงินกับธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ต

การปรับโครงสร้างองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น และทำให้ธนาคารแบ่งลักษณะงาน และแยกหน้าที่ได้อย่างชัดเจน สามารถปรับปรุงคุณภาพงานการขายและการตลาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานสนับสนุนได้เป็นอย่างดี

ในส่วนของนโยบายการบริหารผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ ธนาคารได้นำระบบการ จ่ายโบนัสให้แก่พนักงานโดยพิจารณาตามผลงานมาใช้แทนการจ่ายโบนัสแบบเท่ากันทุกคน ระบบใหม่นี้จะพิจารณาผลการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ส่วนคือ ผลการดำเนินงานธนาคาร ผลการทำงานของทีม และผลการทำงานของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ซึ่งจะกำหนดโดยการหารือกันระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน และธนาคารยังได้ดำเนินแผนการพัฒนา และเตรียมบุคลากรเพื่อรองรับและทดแทนในตำแหน่งงานที่สำคัญ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะทำให้ธนาคารมีทรัพยากรบุคคลทดแทน รวมทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้เติบโตในหน้าที่การงานอีกด้วย

ตลอดปีที่ผ่านมา ธนาคารได้มีการพัฒนาและสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ และบริการที่หลากหลายมากขึ้น โดยเฉพาะบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกกันว่า e-Banking และ e-Commerce ได้ส่งผลให้ธนาคารเอเชียเป็นผู้นำในตลาดผู้บริโภครายย่อย โครงการใหม่อีก โครงการหนึ่งที่ธนาคารให้ความสำคัญ และกำลังดำเนินงานอยู่ในระยะเริ่มต้น คือ โครงการระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งมีเป้าหมายที่จะช่วยเสริมสร้างความสามารถในการให้บริการลูกค้า โดยการพัฒนาทุกจุดบริการที่ลูกค้าเข้ามาติดต่อให้ได้รับบริการที่มี คุณภาพ และมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งต้องอาศัยเทคโนโลยีชั้นนำในการรวบรวมข้อมูลและ วิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า อย่างไรก็ตามความสำเร็จของโครงการนี้ ขึ้นอยู่กับความร่วมมือ และความทุ่มเทของพนักงานที่จะยกระดับมาตรฐานการให้บริการ การสื่อสารให้พนักงาน ทุกคนมีความเข้าใจ และสามารถให้บริการที่เป็นเลิศ จึงเป็นภารกิจสำคัญของทีมการบริหาร การเปลี่ยนแปลงที่ได้จัดตั้งขึ้นมาโดยเฉพาะ

แม้ในปัจจุบันภาวะเศรษฐกิจยังไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินธุรกิจมากนัก แต่ผลจากการปรับโครงสร้างองค์กร และการจัดการ ที่ผ่านมามีทำให้ธนาคารเอเชีย เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงานที่คำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญ ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพในระดับสากล ธนาคารมีรายได้จาก ดอกเบี้ย และเงินปันผลเพิ่มขึ้นส่งผลให้รายได้ที่ไม่ใช้ดอกเบี้ยของธนาคารในปี 2543 นั้นสูงกว่าปกติ

ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)

ประวัติธนาคาร

ธนาคารเอเชีย ถือกำเนิดขึ้นเมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2482 ในครั้งนั้น ธนาคารโอเวอร์ซีส์ไซนิส แบงก์กิงคอปอเรชั่น ซึ่งมีสาขาอยู่ที่กรุงเทพฯ ประสบปัญหา ในการดำเนินงาน และมีความประสงค์จะถอนการประกอบกิจการสาขา ในประเทศไทย ดร.ปรีดี พนมยงค์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง และผู้ประสานการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และการเมืองในขณะนั้น ได้เล็งเห็นว่านี่เป็นโอกาสอันดีที่จะจัดตั้ง ธนาคารของไทยขึ้นมา โดยการรับซื้อกิจการจากธนาคารโอเวอร์ซีส์ไซนิส แบงก์กิง คอปอเรชั่นด้วยเหตุนี้ ดร.ปรีดี พนมยงค์ จึงได้ก่อตั้ง “ธนาคารแห่งเอเชียเพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม จำกัด” ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญในการมุ่งเน้นผลประโยชน์ด้านการพัฒนาประเทศเป็นหลัก กล่าวคือเพื่อให้ประเทศไทยได้มีสถาบันการเงินของตนเองที่จะช่วยกระตุ้นการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศเพื่อช่วยเหลือประชาชนผู้ฝากเงินกับธนาคารโอเวอร์ซีส์แบงก์กิง คอปอเรชั่นมิให้ได้รับความเดือดร้อน และเพื่อเป็นสถานที่ฝึกงานสำหรับนักศึกษาตาม หลักสูตรประกาศนียบัตรทางบัญชีของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ธนาคารเอเชีย มีทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 1,000,000 บาท โดยมี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และการเมือง เป็นผู้ถือหุ้นร้อยละ 78 และผู้ถือหุ้นส่วนที่เหลือ ประกอบด้วย ข้าราชการ พ่อค้า และคหบดี

สำนักงานใหญ่แห่งแรกของธนาคารเอเชียตั้งอยู่ ณ เลขที่ 184 ลำพูนไชย ถนนเจริญกรุง กรุงเทพมหานคร ปี 2534 นับเป็นปีที่รัฐบาลได้มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายทางการเงิน ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงินในประเทศและการพัฒนาบริการทางการเงิน ให้สามารถรองรับกับตลาดเงินที่กำลังพัฒนาในส่วนของธนาคารเอเชีย ได้มีการปรับปรุงเพื่อพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถในเชิงธุรกิจ โดยในเดือนตุลาคม บริษัทเงินทุนระหว่างประเทศ (INTERNATIONAL FIANCE) ซึ่งเป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาในเครือข่ายของธนาคารโลก ได้เข้ามาเป็นผู้ถือหุ้น ของธนาคาร นับว่าธนาคารเอเชียเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกในเอเชีย และเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งที่ 4 ของโลกที่บริษัทเงินทุนระหว่างประเทศได้เข้าถือหุ้น

ปี 2535 ธนาคารเอเชีย จำกัด เป็นธนาคารแห่งแรกในประเทศไทยที่แปรสภาพจากบริษัท จำกัด เป็นบริษัทจำกัด(มหาชน)โดยธนาคารได้ดำเนินการแปรสภาพดังกล่าวในเดือนตุลาคมและใช้ชื่อใหม่ว่าธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)

ปี 2536 ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ได้รับใบอนุญาต จากธนาคารแห่งประเทศไทยให้ประกอบธุรกิจ วิเทศธนกิจ (BIBF) โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 4 เมษายน ธนาคารได้ดำเนินการแปลงสินเชื่อให้เป็นตราสารที่เปลี่ยนมือได้ (Securitization) ถือได้ว่าเป็นผู้นำในการพัฒนาตราสารหนี้โดยการออกตั๋วแลกเงิน ที่เปลี่ยนมือได้ และมีหลักทรัพย์ ค้ำประกันชนิดนี้เป็นรายแรกของประเทศไทย

ปี 2537 ธนาคารได้มีการปรับปรุงเทคโนโลยีโดยการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์ ใหม่ในด้าน Retail Banking ที่มีมูลค่าสูงถึง 600 ล้านบาท ด้วยการว่าจ้างบริษัท Altel ซึ่งเป็นบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญด้านระบบคอมพิวเตอร์ในธุรกิจการเงินการธนาคารให้เป็นผู้จัด ระบบคอมพิวเตอร์ โดยเลือกระบบ Systematic มาใช้ในการเปลี่ยนแปลงพร้อมกันนี้ ธนาคารเอเชีย ได้ปรับโครงสร้างการบริหารงาน ให้มีความเหมาะสม รองรับการขายธุรกิจสู่การเป็นธนาคารแนวหน้าของประเทศ พร้อมขยายธุรกิจทาง ด้านการตลาดและธุรกิจสถาบัน รวมถึงการรุกธุรกิจรายย่อยที่ธนาคารได้ดำเนินการ มาอย่างต่อเนื่อง โดยแบ่งกลุ่มงานออกเป็น 6 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานตรวจสอบ กลุ่มงานธุรกิจ ผู้บริโภค กลุ่มงานบริหารการเงินและกองทุน กลุ่มงานการตลาดสถาบันและ ธุรกิจบริการ กลุ่มงานพาณิชย์ธนกิจ กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง กลุ่มงานวางแผนและจัดการการเงิน และกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล

ปี 2541 – ปัจจุบัน ธนาคารเอเซียนับเป็นธนาคารพาณิชย์ไทย ที่ประสบความสำเร็จ ในการใช้ระบบ Systematics Software ส่งผลให้ ธนาคารสามารถปรับเปลี่ยนระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ ของสาขาทั่วประเทศเข้ารวมศูนย์ (Centralized System) สามารถเชื่อมโยงระบบข้อมูลของธนาคารด้านต่างๆมาเก็บรวบรวมไว้ที่สำนักงานใหญ่ เพื่อที่ แต่ละสาขาหรือหน่วยงานสามารถเรียกข้อมูล จากส่วนกลางมาให้บริการแก่ลูกค้าครอบคลุม ธุรกรรมทุกประเภท

ในปี 2543 ธนาคารประสบความสำเร็จหลายด้านในการเสริมสร้างความเป็น The International Thai Bank คือการเป็นธนาคารระดับมาตรฐานสากล โดยในปีที่ผ่านมาได้มีการปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อเป็นพื้นฐานของการสร้างวัฒนธรรมการขยายให้เกิดขึ้นอย่างจริงจังมีการพัฒนาระบบงานสนับสนุนระบบงานกำกับและ การตรวจสอบให้มีประสิทธิภาพ มากขึ้นมีการขยายฐานลูกค้าเงินฝาก มีความก้าวหน้าในการแก้ไขหนี้มีปัญหา และมีผลของการปรับโครงสร้างหนี้ในระดับที่น่าพอใจ

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ทำการพัฒนาการทำงานหลายด้าน เพื่อให้เข้าสู่มาตรฐานสากล โดยเฉพาะงานด้านบริหารความเสี่ยง ซึ่งได้ขยายขอบเขตจากการกำกับ ดูแลความเสี่ยงของสินเชื่อลูกค้าแต่ละรายเป็นการบริหารความเสี่ยงให้สินเชื่อโดยรวม ของธนาคาร เริ่มมีการวางระบบการกำกับดูแลความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทั่วไป ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีการจัดทำแผนระยะยาวขึ้นและได้เริ่มดำเนินงานตามแผนนี้ แล้วตั้งแต่ต้นปี 2544 ในส่วนของทรัพยากรบุคคล ได้มีการศึกษาและเริ่มนำวิธีการใหม่ในการประเมินผลงาน และวางแผนสายงานอาชีพให้พนักงาน

ตลอดปีที่ผ่านมาธนาคารได้พัฒนาและสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายมากขึ้น โดยเฉพาะบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือที่เรียกกันว่า e-Banking และ e-Commerce ได้ส่งผลให้ธนาคารเอเซียเป็นผู้นำด้านตลาดนี้เช่นเดียวกันกับการเป็นผู้นำ ในตลาดผู้บริโภครายย่อย

ปัจจุบันธนาคารกำลังอยู่ในระหว่างดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานเพื่อเตรียมความพร้อมในการปรับระบบให้เข้ากับมาตรฐานใหม่ของ BIS (Bank for International Settlement) ที่จะมีผลบังคับใช้ในปี 2548 นอกจากนี้ในปี 2544 ธนาคารได้เปลี่ยนวิธีการจ่ายโบนัสแก่พนักงาน มาเป็นวิธีการจ่ายโบนัสโดยวัดผลจากการปฏิบัติงานของพนักงาน และจากผลการดำเนินงานของธนาคาร ธนาคารเชื่อว่าแนวทางดังกล่าว จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลต่อ ประสิทธิภาพองค์กรอีกด้วย นอกจากนี้ธนาคารยังมีนโยบายที่เน้นความสำคัญด้าน การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การตรวจสอบภายใน การบริหารความเสี่ยง และการบริหารการเงิน ทั้งนี้เพื่อยกย่องความเป็นผู้นำในการเสนอผลิตภัณฑ์ และบริการอย่าง ต่อเนื่อง (จุลกร สิงห์โกวิท. 2544 : 6)

ธนาคารเอเซียได้ชื่อว่าเป็นธนาคารไทยที่เก่าแก่ที่สุดเป็นอันดับสามของประเทศไทย โดยเริ่มประกอบกิจการธนาคารในวันที่ 2 ตุลาคม พ.ศ. 2482 ในปี 2521 ธนาคารเอเซีย ได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ปัจจุบันธนาคารเอเซียเป็นธนาคารใหญ่อันดับ 9 ของประเทศ และมีจำนวนพนักงานทั้งหมด 2,642 คน ปฏิบัติงานอยู่ตามสาขาต่าง ๆ จำนวน 118 สาขาทั่วประเทศ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2544 ธนาคารมีสินทรัพย์รวม 159,371,919,032 ล้านบาท มีสาขาในประเทศรวมทั้งสิ้น 118 สาขา เป็นสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร 75 สาขา ส่วนภูมิภาค 43 สาขา สาขานานาชาติ 1 สาขา

ธนาคารเอบีเอ็น แอมโร เป็นสถาบันการเงินที่มีขนาดของเงินทุนชั้นที่ 1 (Tier 1 Capital) สูงเป็นอันดับที่ 8 ของโลก มีเครือข่ายถึง 1,883 สาขา ใน 74 ประเทศทั่วโลก ประกอบด้วยจำนวนพนักงานกว่า 74,000 คน และประมาณ 40,000 คน เป็นพนักงาน ที่ปฏิบัติงานอยู่นอกประเทศเนเธอร์แลนด์ การขยายเครือข่ายของเอบีเอ็น แอมโร สู่ภาคพื้นเอเชีย เริ่มขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ.2367 ธนาคารเอบีเอ็น แอมโร ได้เปิดสำนักงาน ตัวแทนในกรุงเทพฯ เป็นครั้งแรกในเดือนกันยายน พ.ศ. 2534 หลังจากนั้นได้รับใบอนุญาต การประกอบธุรกิจวิเทศธนกิจ (Offshore) จากธนาคารแห่งประเทศไทยในปี พ.ศ. 2537 และใบอนุญาตการจัดตั้งสาขาเต็มรูปแบบในปี พ.ศ. 2538 เมื่อกิจการวานิชธนกิจของเอบีเอ็น แอมโร เริ่มขยายตัวในภูมิภาคเอเชีย เอบีเอ็น แอมโร ได้เข้าถือหุ้นจำนวน 35% ในบริษัทหลักทรัพย์เอเซีย ซึ่งเป็นบริษัทหลักทรัพย์ ที่มีส่วนแบ่งทางการตลาด สูงที่สุด ในประเทศไทย ในปี 2540 อีกด้วย

วิสัยทัศน์ของธนาคารเอเซีย

ธนาคารเอเซีย ตระหนักถึงความจำเป็นในการเตรียมพร้อมสู่อนาคต จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ ซึ่งสะท้อนถึงภาพธนาคารที่ต้องการออกมาอย่างชัดเจน และเห็นความสำคัญอย่างยิ่ง ในการที่จะทำให้ทุกคนในองค์กร มีความเข้าใจในวิสัยทัศน์อย่างถ่องแท้ เพื่อให้ทุกฝ่ายใช้เป็น เครื่องชี้นำในการวางแผน และดำเนินธุรกิจไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีดังต่อไปนี้

KEYWORD ที่ 1 สถาบันการเงินไทยที่ดีที่สุด THE BEST THAI FINANCIAL SERVICE CENTER

ความหมาย สถาบันการเงินไทยที่มีภาพพจน์ทันสมัย และโดดเด่น เป็นที่ยอมรับของลูกค้า ประชาชนทั่วไป และสถาบันการเงินทั้งในและนอกประเทศ

KEYWORD ที่ 2 สร้างสรรค์บริการใหม่ๆ INNOVATION

ความหมาย การมีผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณลักษณะโดดเด่น และทำให้ ลูกค้าเกิดความพอใจสูงสุด โดยธนาคารเป็นผู้คิดริเริ่มสร้างสรรค์ขึ้นเอง และ / หรือมีการสร้างเสริมจากผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่แล้ว

KEYWORD ที่ 3 บุคลากรมืออาชีพ PROFESSIONALISM

ความหมาย ผู้ประกอบวิชาชีพทางการเงินการธนาคารที่มีจรรยาบรรณ มีคุณธรรม และใช้ความรู้ความสามารถของตนเองในการผลักดันองค์กรสู่ความสำเร็จ ด้วยวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล โดยคำนึงถึงบทบาทที่ถูกต้อง และมีการพัฒนาตนเองตลอดเวลาเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพในการปฏิบัติงานให้เกิดผลดีที่สุดตามภารกิจที่ต้องการกระทำ

KEYWORD ที่ 4 ยึดถือความต้องการของลูกค้า DOING RIGHT FOR OUR CUSTOMERS

ความหมาย ต้องล่วงรู้ถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และมีการวิเคราะห์ เพื่อหาแนวทางที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้า โดยมีการเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงการให้คำปรึกษาที่มีความสมบูรณ์เหมาะสม เป็นที่ยอมรับและเห็นชอบร่วมกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ธำรง นครรัตน์ชัย (2535 : 78-90) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 7 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 7 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งในภาพรวม และจำแนกแต่ละองค์ประกอบอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยเฉลี่ยขององค์ประกอบรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือองค์ประกอบด้านที่ทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านการเลื่อนเงินเดือน ด้านการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง และด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ

วันเพ็ญ แซ่มสุชี (2544 : 110-112) ได้ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับเปลี่ยนจำนวนพนักงาน พบว่า พนักงานระดับผู้บริหาร และพนักงานระดับเจ้าหน้าที่งาน มีความคิดเห็นโดยรวม และรายด้าน ในด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากภายใต้ภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป การลดจำนวนพนักงานส่งผลต่อความรู้สึกมั่นคง และต้องปฏิบัติงานภายใต้ขอบเขต และความรับผิดชอบของพนักงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่องาน รวมทั้งความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานก็เป็นส่วนส่งเสริมในการปฏิบัติงานด้วย

นเรศ ภูโตสูง (2541 : 130) ศึกษาเรื่อง "การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร" ผลจากการศึกษาพบว่า โดยส่วนรวม พนักงานธนาคารกสิกรไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การทำหน้าที่ในตำแหน่ง ส่วนในเรื่องอื่น ๆ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความเป็นตัวของตัวเองพบว่า โดยส่วนรวมพนักงานธนาคารกสิกรไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความเป็นตัวของตัวเองในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่า พนักงานกสิกรไทยมีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อเช่นกัน ทั้งนี้โดยมีความพึงพอใจ เรียงลำดับจากน้อย คือ ผู้บังคับบัญชา ไม่ก้าวล่วงในหน้าที่ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน และมีอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงาน และเสนอแนะ

ศักดิ์ดา พันชมพู่ (2530 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทยภาคตะวันออกพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออก มีความพึงพอใจในระดับมาก 8 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านมาตรฐานของงาน ด้านประสิทธิผลของการบริหารงาน ด้านเทคนิคความสามารถของหัวหน้างาน และด้านสถานภาพและการยอมรับนับถือ ส่วนที่เหลือเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกกับองค์กร ด้านความมั่นคงของงานและความสัมพันธ์ของงาน ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า ด้านประสิทธิผลประโยชน์ที่จะได้รับ และด้านเงินเดือน หรือค่าจ้างแรงงาน

ระพีพร เบญจาทิกุล (2540 : 2) กล่าวว่า ความต้องการของสมาชิก และของ องค์กรจะมีความสัมพันธ์กันตลอดเวลา องค์กรก็ต้องตอบสนองความต้องการของสมาชิก ขณะเดียวกันองค์กรก็ต้องคงความอยู่รอด และมีความก้าวหน้าควบคู่กันไปด้วย นอกจากนี้ การสร้างความรู้สึกให้ผู้ปฏิบัติงาน หรือสมาชิกองค์กรเห็นว่า เขามีโอกาสก้าวหน้า และประสบความสำเร็จในการทำงาน (Advance of Career Opportunities) จะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเพิ่มความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรได้

จุริพร กาญจนการุณ (2536 : 113) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อแนวโน้ม การลาออกจากองค์การ ศึกษากรณี ข้าราชการมหาวิทยาลัยมหิดล ในสาขาวิชาที่ขาดแคลน โดยผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบ่งชั้น จำแนกตามสายงาน กลุ่มตัวอย่างเป็น ข้าราชการในสาขา ขาดแคลน จำนวน 556 คน ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์การ เป็นตัวแปร ที่มีประสิทธิภาพในการทำนาย แนวโน้มการลาออกของข้าราชการ มหาวิทยาลัยมหิดล ในสาขาวิชาที่ขาดแคลน

สุพิชญา อารยกุลชัย (2543 : 113) ศึกษาเรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ พนักงานสาขา ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา และพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน” พบว่าคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์ ผู้บริหารสาขาและพนักงาน มีทัศนคติ ต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาธนาคารรัตนสิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่าการทำงานของพนักงานสาขาเป็นงานบริการที่ต้องทำร่วมกับผู้อื่น ทั้งเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และผู้มาติดต่อ

รัชภูมิ อัมเรศ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการเตรียมความพร้อมของธนาคารพาณิชย์ต่อปัญหาการเลิกจ้างพนักงาน พบว่าผู้บริหารธนาคารพาณิชย์เห็นว่า ปัจจัยที่ใช้ในการประกอบพิจารณาการเลิกจ้างพนักงาน ได้แก่ ความจำเป็นของพนักงานที่มีต่อองค์กร เป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่สุด รองลงมาได้แก่ สถานะทางครอบครัว ระดับการศึกษา อายุ เงินเดือน ความอาวุโสในการทำงาน และปัจจัยที่สำคัญน้อยที่สุดได้แก่ เพศ

สิทธิชัย สุขวงศ์ (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขต 2 และ เขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 พบว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมทุกด้าน อยู่ใน ระดับมาก ได้แก่งานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ด้านการเลื่อนเงินเดือน ด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้น และด้านเพื่อนร่วมงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้น ด้านงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน และด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และมีความพึงพอใจใน ระดับปานกลางใน 2 ด้าน คือ ด้านรายได้ และด้านด้านการเลื่อนเงินเดือน

สมชาย วัฒนพงษ์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ขวัญของข้าราชการสำนักงานสถิติจังหวัดที่มีต่อการปฏิบัติงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ใน 10 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความรู้สึกรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความพึงพอใจในการปกครองของผู้บังคับบัญชา ด้านความพึงพอใจด้านรายได้ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 123 คน พบว่าโดยส่วนรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความรู้สึกในการรับผิดชอบและด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความพึงพอใจในรายได้ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีขวัญแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

งานวิจัยต่างประเทศ มีดังต่อไปนี้

ชมิตต์ (Schmidt. 1975 : 7583 – A)

ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยใช้ทฤษฎีของเฮิร์ทเบอร์ก พบว่า องค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้นส่วนมากทำให้ผู้บริหาร เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และผู้บริหารจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง ในด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือและความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่ง การงาน แต่ไม่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และนโยบายและการบริหารงาน

บราวเนอร์ (Browner. 1987) ศึกษาพบว่า บุคลากรวิชาชีพที่ให้บริการเมื่อเกิดความเครียดจากการทำงาน จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานลดลง เป็นผลให้บุคคลเหล่านั้นต้องการโยกย้ายเปลี่ยนที่ทำงาน หรือลาออกจากงาน

แฮมเมอร์ (Hammer.1971 : 3373 – A) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของครูสอนพิเศษ (Special Class Teachers) แห่งรัฐไอโอวา สหรัฐอเมริกา โดยใช้ทฤษฎีของเฮิร์ทเบอร์ก พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ในการทำงานได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือ และองค์ประกอบที่ทำให้ไม่พึงพอใจ ได้แก่ การควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบาย และการบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือนลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

มาร์ช และมันนารี (อังคณา โกสิยสวัสดิ์.2534 : 33 ; อ้างอิงมาจาก March and Mannari. 1977 : 57-75) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การตลอดชีวิต ซึ่งผลการศึกษาพบว่า สถานภาพขององค์การ ความพึงพอใจในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และโอกาสก้าวหน้าในงานเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ

สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงาน จะเห็นได้ว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานนั้นจะเกิดความพึงพอใจ ในการทำงาน มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่างๆ หลายประการ ในการวิจัยครั้งนี้ได้นำองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน มาใช้ในการศึกษา ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมีอิสระในการทำงาน ดังนั้นผู้บริหาร วิชาการ จึงต้องให้ความสำคัญ และให้ความสนใจเกี่ยวกับ ความคิดเห็น ในด้านต่างๆ เพื่อที่จะได้ทำการแก้ไขปรับปรุงบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ให้เอื้อหรือตอบสนองความต้องการของบุคลากร ทำให้องค์กรเกิดความเจริญ และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้.

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด(มหาชน)ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายหลังการปรับขนาดองค์กร ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) จำนวน 50 สาขากระจายอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

- 1.1 พนักงานระดับเจ้าหน้าที่บริหาร จำนวน 90 คน
 - 1.2 พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำนวน 683 คน
- รวมประชากรทั้งสิ้น จำนวน 773 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling) จากสาขาของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 50 สาขา ซึ่งได้เลือกกลุ่มตัวอย่างประชากรทั้งหมดจากสาขาของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่มีขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 สาขา ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 124 คน ดังนี้

- 2.1 พนักงานระดับเจ้าหน้าที่บริหาร จำนวน 21 คน
 - 2.2 พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำนวน 103 คน
- รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 124 คน ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับของพนักงาน

ระดับของพนักงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
พนักงานระดับเจ้าหน้าที่บริหาร	90	21
พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	683	103
รวม	773	124

ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จากสาขาที่มีขนาดใหญ่ของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 สาขา ในการใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูล โดยได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 124 คน ดังแสดง ในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง พนักงานระดับเจ้าหน้าที่บริหาร และพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำแนกตามสาขาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตกรุงเทพมหานคร

สาขาของธนาคารเอเซีย ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)		รวม
	พนักงานระดับ เจ้าหน้าที่บริหาร	พนักงานระดับ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	
สาขาสำนักสาทร	3	29	32
สาขาคลองเตย	2	10	12
สาขาสุขุมวิท 25	2	8	10
สาขาถนนพระราม 9	2	9	11
สาขาบางรัก	2	7	9
สาขาบางบอน	2	7	9
สาขารัชดา – ห้วยขวาง	2	7	9
สาขาอ่อนนุช	2	7	9
สาขาแจ้งวัฒนะ	2	9	11
สาขาทองหล่อ	2	10	12
รวม	21	103	124

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งถามความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร เอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร รวม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับระดับชั้นของพนักงาน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารฯ ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร รวม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมีอิสระในการทำงาน เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานในระดับพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานในระดับพอใจมาก
- 3 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานในระดับพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานในระดับพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานในระดับเห็นพ้อใจน้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาจากตำรา เอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงาน นำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ พิจารณาเพื่อขอข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ทั้งนี้เพื่อให้ได้คำตอบตรงตามวัตถุประสงค์ ของการศึกษาวิจัย
4. นำแบบสอบถามตามที่ได้แก้ไขเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญ
 - 4.1 คุณอภิวัฒน์ ปุณโณปกรณ์ ผู้จัดการฝ่ายนิเทศน์สัมพันธ์ ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)
 - 4.2 คุณวิจิต สุรพนานนท์ชัย ผู้จัดการฝ่ายบุคคล บริษัทไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด
 - 4.3 คุณวัชร โพธิ์สรณ์ อาจารย์ 2 ระดับ 7 หัวหน้าศูนย์วิทยบริการ วช.พาณิชยการพระนคร
 ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบด้วยการพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามในแต่ละข้อ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาช่วยชี้แนะว่าตรงหรือไม่

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะนำเสนอต่อประธาน และกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน

7. นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ 0.9446

8. นำแบบสอบถามที่ได้รับคำแนะนำและแก้ไขปรับปรุงเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และจัดพิมพ์เพื่อใช้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขออนุญาตผู้บริหารธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากสาขาของธนาคารจำนวน 10 สาขา ที่กระจายอยู่ภายในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ สาขาสำนักสาทร สาขาคลองเตย สาขาสุขุมวิท 25 สาขาถนนพระราม 9 สาขาบางรัก สาขาบางบอน สาขารัชดา-ห้วยขวาง สาขาอ่อนนุช สาขาแจ้งวัฒนะ สาขาทองหล่อ

2. ผู้วิจัยเป็นผู้นำส่งแบบสอบถาม และรับแบบสอบถามคืน จากธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยดำเนินการร่วมกับพนักงานฝ่ายนิเทศน์สัมพันธ์ ไปยัง สาขาสำนักสาทร สาขาคลองเตย สาขาสุขุมวิท 25 สาขาถนนพระราม 9 สาขาบางรัก สาขาบางบอน สาขารัชดา-ห้วยขวาง สาขาอ่อนนุช สาขาแจ้งวัฒนะ สาขาทองหล่อ โดยแบบสอบถามที่ส่งไป จำนวน 124 ฉบับ

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำเสนอข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ร้อยละ และวิเคราะห์ส่วนที่เป็นความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร จากแบบสอบถามซึ่งเป็นมาตราส่วนประเมินค่า เมื่อตรวจสอบให้คะแนนแล้ว ใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยนำหาคำถาม แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50-5.00 หมายถึง	ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50-4.49 หมายถึง	ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50-3.49 หมายถึง	ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50-2.49 หมายถึง	ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ระดับพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.49 หมายถึง	ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับพอใจน้อยที่สุด

2. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และ
เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน
ทางเดียว (One Way Analysis of Variance)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538:73)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร
(ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538:79)

$$S = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ในการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ใช้สูตร
ของครอนบาค (Cronbach) สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538:200)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	k	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
	S_i^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ
	S_t^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของเครื่องมือทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มโดยใช้ t-test (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538:101)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test
	$\bar{X}_1$	แทน	เป็นคะแนนเฉลี่ยกลุ่มที่หนึ่ง
	$\bar{X}_2$	แทน	เป็นคะแนนเฉลี่ยกลุ่มที่สอง
	S_1	แทน	ค่าความแปรปรวนกลุ่มที่หนึ่ง
	S_2	แทน	ค่าความแปรปรวนกลุ่มที่สอง
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่หนึ่ง
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่สอง

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538:113)

$$F = \frac{MSb}{MSw}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบเอฟ
	MS_b	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

3.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายคู่โดยวิธีของ Scheffe's

$$S = \sqrt{(k - 1)F_{\alpha(df_1, df_2)}} \sqrt{MS_E \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}$$

เมื่อ	S	แทน	ค่าวิกฤติของ Scheffe's S - test
	k	แทน	จำนวนกลุ่ม
	α	แทน	ระดับนัยสำคัญที่กำหนดตอนทดสอบ ANOVA
	df_1, df_2	แทน	degree of freedom เปิดจากตาราง F
	n_1, n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ 2

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน และการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร เอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร จำแนกตามระดับขั้นของพนักงาน

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร จำแนกตามระดับขั้นของพนักงาน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ดังรายละเอียดในตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นของพนักงาน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. ระดับชั้นของพนักงาน		
1.1 พนักงานบริหาร	21	16.9
1.2 พนักงานปฏิบัติการ	103	83.1
รวม	124	100.0
2. เพศ		
2.1 ชาย	50	40.3
2.2 หญิง	74	59.7
รวม	124	100.0
3. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 40 ปี	98	79.0
2.2 40 ปี ขึ้นไป	26	21.0
รวม	124	100.0
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	23	18.5
4.2 ปริญญาตรี	76	61.3
4.3 สูงกว่าปริญญาตรี	25	20.2
รวม	124	100.0
5. ประสบการณ์ในการทำงาน		
5.1 น้อยกว่า 5 ปี	36	29.0
5.2 5-10 ปี	50	40.3
5.3 10 ปี ขึ้นไป	38	30.6
รวม	124	100.0

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่าพนักงานของธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 124 คน เมื่อพิจารณาตามระดับชั้นของพนักงานพบว่า มีพนักงานปฏิบัติการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 83.1 ซึ่งพนักงานบริหารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม มีจำนวนเพียง 21 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 เมื่อพิจารณาตามเพศพบว่า มีพนักงานเพศหญิง มากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีอายุในช่วงน้อยกว่า 40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในการทำงานกับธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) มากกว่า 5-10 ปี

การวิเคราะห์ความพอใจของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงาน ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวม

ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร	ระดับความพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.85	.60	พอใจมาก
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.44	.35	พอใจปานกลาง
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.63	.74	พอใจมาก
4. ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน	3.95	.60	พอใจมาก
รวม	3.72	.46	พอใจมาก

จากตาราง 4 พบว่าพนักงานระดับเจ้าหน้าที่บริหาร และพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับพอใจมาก ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับพอใจปานกลาง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ด้านความมั่นคงในงาน เป็นรายชื่อ

ด้านความมั่นคงในงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีการกำหนดเป้าหมายการทำงานให้สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการทำงาน	3.82	.74	พอใจมาก
2. งานที่ทำเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ได้รับความเจริญก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง	3.33	.79	พอใจปานกลาง
3. ได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างสม่ำเสมอ	3.39	.66	พอใจปานกลาง
4. ไม่มีความวิตกกังวลว่าจะถูกให้ออกจากงานหรืองดจ้าง	3.23	.76	พอใจปานกลาง
5. หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการพิจารณาขึ้น เลื่อนตำแหน่ง ตามความสามารถและผลงานที่ปรากฏ	3.51	.50	พอใจมาก
6. หน่วยงานสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสได้รับการพัฒนาในการศึกษาต่ออบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในวิชาชีพอยู่เสมอ	3.71	.65	พอใจมาก
7. หน่วยงานมีระบบการพิจารณาให้โบนัสแก่พนักงานอย่างยุติธรรม	3.15	.62	พอใจปานกลาง
8. การพิจารณาความดี ความชอบ การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เป็นไปตามประสิทธิภาพในการทำงาน	3.56	1.05	พอใจมาก
รวม	3.85	.60	พอใจมาก

จากตาราง 5 พบว่าพนักงานระดับเจ้าหน้าที่บริหาร และพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ความมั่นคงในงาน โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการกำหนดเป้าหมายการทำงานให้สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการทำงาน หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการพิจารณาขึ้น เลื่อนตำแหน่ง ตามความสามารถและผลงานที่ปรากฏ หน่วยงานสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสได้รับการพัฒนาในการศึกษาต่อ อบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในวิชาชีพอยู่เสมอ และการพิจารณาความดี ความชอบ การเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่ง เป็นไปตามประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับพอใจมาก ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เป็นรายชื่อ

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สิ่งแวดล้อมในการทำงานรวมถึงอุปกรณ์ต่าง ๆ มีความปลอดภัย และเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	3.65	.94	พอใจมาก
2. สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านอาคารสถานที่ อยู่ในสภาพที่เหมาะสมกับการทำงาน	3.37	1.04	พอใจปานกลาง
3. สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านแสงสว่างและเสียง รวมทั้งอุณหภูมิในห้องที่จะปฏิบัติงาน อยู่ในสภาพที่เหมาะสมกับการทำงาน	3.65	.82	พอใจมาก
4. บรรยากาศทั่วไปของห้องทำงานส่งเสริมให้ท่านเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน	3.85	.62	พอใจมาก
5. การติดต่อภายในหน่วยงาน เพื่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นไปอย่างสะดวก	3.66	.83	พอใจมาก
6. การติดต่อประสานงานภายในของพนักงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ของพนักงานที่ได้รับ	3.76	.80	พอใจมาก
7. ป้ายสื่อสารข้อมูลมีเพียงพอและชัดเจน	3.47	.68	พอใจปานกลาง
รวม	3.44	.35	พอใจปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่าพนักงานระดับเจ้าหน้าที่บริหาร และพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านอาคารสถานที่ อยู่ในสภาพที่เหมาะสมกับการทำงาน และป้ายสื่อสารข้อมูลมีเพียงพอและชัดเจน อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับพอใจมาก

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นรายชื่อ

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. งานที่ปฏิบัติอยู่ทำให้พนักงานมีโอกาสสร้างความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานอย่างใกล้ชิด	3.76	.67	พอใจมาก
2. พนักงานและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	3.58	.93	พอใจมาก
3. บรรยากาศในการทำงานเป็นแบบฉันทมิตร	4.14	.56	พอใจมาก
4. ผู้ร่วมงานมีความไว้วางใจ และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกัน	3.86	.77	พอใจมาก
5. เพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำปรึกษา เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติได้	4.03	.66	พอใจมาก
6. เพื่อนร่วมงานไม่ซ้ำเติม และแสดงกิริยาดีถูกเมื่อความผิดพลาดในงานที่ปฏิบัติ	4.23	.43	พอใจมาก
7. เพื่อนร่วมงานแสดงความจริงใจในการร่วมกันปฏิบัติงาน	3.88	.86	พอใจมาก
8. มีความสามัคคีในการทำงานร่วมกัน รวมถึงได้รับการยอมรับและเคารพสิทธิซึ่งกันและกัน	3.58	.93	พอใจมาก
9. เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือ สนับสนุนให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	3.94	.71	พอใจมาก
10. เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการทำงานของท่าน	3.77	.79	พอใจมาก
รวม	3.63	.74	พอใจมาก

จากตาราง 7 พบว่า พนักงานระดับเจ้าหน้าที่บริหาร และพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวม และรายชื่ออยู่ในระดับพอใจมาก

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน เป็นรายชื่อ

ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ได้รับเสรีภาพในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย ภายใต้ขอบเขตที่กำหนดในกฎระเบียบของธนาคาร	3.72	.63	พอใจมาก
2. พนักงานมีอิสระในการเสนอแนะความคิดเห็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ แก่ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน	3.72	.98	พอใจมาก
3. สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเองได้ทันทีในเบื้องต้น	4.11	.69	พอใจมาก
4. สามารถเลือกปฏิบัติงานตามความสำคัญเร่งด่วนภายใต้อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของตนเอง	3.71	.63	พอใจมาก
5. ลักษณะงานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ท่านได้นำความคิดริเริ่ม ไปสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในการพัฒนาหน่วยงาน	3.55	.97	พอใจมาก
6. สามารถกำหนดระยะเวลาการทำงานในงานแต่ละชิ้น เพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชาได้ด้วยตนเอง	4.31	.78	พอใจมาก
รวม	3.95	.60	พอใจมาก

จากตาราง 8 พบว่าพนักงานระดับเจ้าหน้าที่บริหาร และพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน โดยรวม และรายชื่ออยู่ในระดับพอใจมาก

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคิดเห็นของพนักงาน ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร จำแนกตามระดับชั้นของพนักงาน

ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายหลังการปรับ ขนาดองค์กร	พนักงานบริหาร			พนักงานปฏิบัติการ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านความมั่นคงในงาน	4.16	.24	พอใจมาก	3.79	.63	พอใจมาก
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการ ปฏิบัติงาน	3.66	.55	พอใจมาก	3.40	.28	พอใจปานกลาง
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	4.00	.60	พอใจมาก	3.55	.74	พอใจมาก
4. ด้านความมีอิสระในการ ปฏิบัติงาน	4.50	.60	พอใจมากที่สุด	3.84	.53	พอใจมาก
รวม	4.08	.46	พอใจมาก	3.64	.43	พอใจมาก

จากตาราง 9 พบว่า พนักงานระดับเจ้าหน้าที่บริหาร และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานบริหารมีความคิดเห็นด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ส่วนพนักงานปฏิบัติการมีความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใจปานกลาง

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการปฏิบัติงานภาย หลังการปรับขนาดองค์กร จำแนกตามระดับชั้นของพนักงาน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการ ทำงานของพนักงาน

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน จำแนกตามระดับชั้นของพนักงาน ที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายหลังการปรับขนาดองค์กร

ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับ ขนาดองค์กร	พนักงานบริหาร N = 21		พนักงานปฏิบัติการ N = 104		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านความมั่นคงในงาน	4.16	.24	3.79	.63	3.62**
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.66	.55	3.40	.28	2.66*
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.00	.60	3.55	.74	2.73**
4. ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน	4.50	.60	3.84	.53	4.79**
รวม	4.08	.46	3.64	.43	4.05**

จากตาราง 10 พบว่า พนักงานระดับเจ้าหน้าที่บริหาร และพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความ มีอิสระในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พนักงานระดับเจ้าหน้าที่บริหาร และพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภาย หลังการปรับขนาดองค์กร แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคิดเห็นของพนักงาน ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร จำแนกตามเพศของพนักงาน

ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร	เพศชาย N = 50			เพศหญิง N = 74		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านความมั่นคงในงาน	3.56	.61	พอใจมาก	4.28	.22	พอใจมาก
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.30	.14	พอใจปานกลาง	3.65	.46	พอใจมาก
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.47	.78	พอใจปานกลาง	3.86	.61	พอใจมาก
4. ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน	3.60	.38	พอใจมาก	4.47	.46	พอใจมาก
รวม	3.48	.35	พอใจปานกลาง	4.06	.38	พอใจมาก

จากตาราง 11 พบว่า พนักงานเพศชายมีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวม และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ส่วนด้านความมั่นคงในงาน และด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับพอใจมาก

พนักงานเพศหญิง มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับพอใจมาก

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน จำแนกตามเพศของพนักงาน ที่มีต่อการปฏิบัติงาน
ภายหลังการปรับขนาดองค์กร

ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับ ขนาดองค์กร	ระดับความคิดเห็นของ พนักงานเพศชาย		ระดับความคิดเห็นของ พนักงานเพศหญิง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านความมั่นคงในงาน	3.56	.61	4.28	.22	8.51**
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.30	.14	3.65	.46	5.45**
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.47	.78	3.86	.61	3.06**
4. ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน	3.60	.38	4.47	.46	11.17**
รวม	3.48	.35	4.06	.38	8.53**

จากตาราง 12 พบว่า พนักงานเพศชาย และพนักงานเพศหญิง มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภาย
หลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร	น้อยกว่า 40 ปี N=98			40 ปีขึ้นไป N=26		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านความมั่นคงในงาน	3.77	.55	พอใจมาก	4.28	.22	พอใจมาก
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.30	.10	พอใจปานกลาง	3.65	.46	พอใจมาก
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	2.89	.32	พอใจปานกลาง	3.86	.61	พอใจมาก
4. ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน	3.56	.39	พอใจมาก	4.47	.46	พอใจมาก
รวม	3.48	.31	พอใจปานกลาง	4.06	.38	พอใจมาก

จากตาราง 13 พบว่าพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุน้อยกว่า 40 ปี มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ส่วนด้านความมั่นคงในงาน และด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็น อยู่ในระดับพอใจมาก

พนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับพอใจมาก

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน จำแนกตามอายุของพนักงาน ที่มีต่อการปฏิบัติงาน
ภายหลังการปรับขนาดองค์กร

ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับ ขนาดองค์กร	ระดับความคิดเห็น ของพนักงานอายุ น้อยกว่า 40 ปี		ระดับความคิดเห็น ของพนักงานอายุ มากกว่า 40 ปี		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านความมั่นคงในงาน	3.56	.61	4.28	.22	4.28**
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.30	.14	3.65	.46	2.82**
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.47	.78	3.86	.61	3.26**
4. ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน	3.60	.38	4.47	.46	3.52**
รวม	3.48	.35	4.06	.38	3.46**

จากตาราง 14 พบว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 40 ปี และพนักงานที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี N=23			ปริญญาตรี N=76			สูงกว่าปริญญาตรี N=25		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิด เห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิด เห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิด เห็น
1. ด้านความมั่นคงในงาน	3.73	.88	พอใจมาก	3.97	.51	พอใจมาก	3.58	.44	พอใจมาก
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.86	.65	พอใจมาก	3.34	.12	พอใจปานกลาง	3.44	.72	พอใจปานกลาง
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.93	1.01	พอใจมาก	3.45	.72	พอใจปานกลาง	3.63	.10	พอใจมาก
4. ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน	4.20	.92	พอใจมาก	3.77	.37	พอใจมาก	3.95	.59	พอใจมาก
รวม	3.93	.87	พอใจมาก	3.63	.31	พอใจมาก	3.77	.21	พอใจมาก

จากตาราง 15 พบว่า พนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวม อยู่ในระดับพอใจมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับพอใจปานกลาง

พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับพอใจปานกลาง

ตาราง 16 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร

ความคิดเห็นของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
1. ด้านความมั่นคงในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.361	1.680	4.869**
	ภายในกลุ่ม	121	41.756	.345	
	รวม	123	45.116		
2. ด้านด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	5.042	2.521	28.481**
	ภายในกลุ่ม	121	10.711	.852	
	รวม	123	15.754		
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	6.165	3.082	6.040**
	ภายในกลุ่ม	121	61.746	.510	
	รวม	123	67.911		
4. ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	6.433	3.217	10.249*
	ภายในกลุ่ม	121	37.974	.314	
	รวม	123	44.408		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.640	.820	3.948*
	ภายในกลุ่ม	121	25.126	.208	
	รวม	123	26.766		

จากตาราง 16 พบว่า พนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) พนักงานธนาคารที่มีระดับวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านรายด้าน พบว่าด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่าคู่ใดมีความคิดเห็นแตกต่างกันบ้าง ผู้วิจัยจึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (scheffe') ด้านความมั่นคงในงาน ดังแสดงในตาราง 17 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ดังแสดงในตาราง 18 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ดังแสดงในตาราง 19 และด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ดังแสดงในตาราง 20 และโดยรวมทุกด้าน ดังแสดงในตาราง 21

ตาราง 17 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ด้านความมั่นคงในงาน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	สูงกว่าปริญญาตรี	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี
			3.58	3.73	3.97
สูงกว่าปริญญาตรี	25	3.58	-	.15	.39**
ต่ำกว่าปริญญาตรี	23	3.73	-	-	.24**
ปริญญาตรี	76	3.97	-	-	-

จากตาราง 17 พบว่า พนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ด้านความมั่นคงในงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยที่พนักงานที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความรู้สึกพอใจมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี

ตาราง 18 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	ต่ำกว่าปริญญาตรี
			3.34	3.44	3.86
ปริญญาตรี	76	3.34	-	.10	.52**
สูงกว่าปริญญาตรี	25	3.44	-	-	.42**
ต่ำกว่าปริญญาตรี	23	3.86	-	-	-

จากตาราง 18 พบว่า พนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยที่พนักงานที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความรู้สึกพอใจมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 19 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ด้านความความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	ต่ำกว่าปริญญาตรี
			3.45	3.63	3.93
ปริญญาตรี	76	3.45	-	.18	.48*
สูงกว่าปริญญาตรี	25	3.63	-	-	.30*
ต่ำกว่าปริญญาตรี	23	3.93	-	-	-

จากตาราง 19 พบว่า พนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ด้านความความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความรู้สึกพอใจมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 20 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ด้านความมีอิสระในการทำงาน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	ต่ำกว่าปริญญาตรี
			3.77	3.95	4.20
ปริญญาตรี	76	3.77	-	.18	.43**
สูงกว่าปริญญาตรี	25	3.95	-	-	.25**
ต่ำกว่าปริญญาตรี	23	4.20	-	-	-

จากตาราง 20 พบว่า พนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ด้านความมีอิสระในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความรู้สึกพอใจมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 21 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กรโดยรวม โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	ต่ำกว่าปริญญาตรี
			3.63	3.77	3.93
ปริญญาตรี	76	3.63	-	.14	.30**
สูงกว่าปริญญาตรี	25	3.77	-	-	.16**
ต่ำกว่าปริญญาตรี	23	3.93	-	-	-

จากตาราง 21 พบว่า พนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความรู้สึกพอใจมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน ตามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงาน	น้อยกว่า 5 ปี			5-10 ปี			10 ปีขึ้นไป		
	N=36			N=50			N=38		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิด เห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิด เห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิด เห็น
1. ด้านความมั่นคงในงาน	3.75	.57	พอใจมาก	3.80	.40	พอใจมาก	4.01	.80	พอใจมาก
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.38	.83	พอใจปานกลาง	3.35	.21	พอใจปานกลาง	3.62	.60	พอใจมาก
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.26	.84	พอใจปานกลาง	3.58	.35	พอใจมาก	4.03	.83	พอใจมาก
	3.61	.34	พอใจมาก	4.09	.45	พอใจมาก	4.09	.80	พอใจมาก
4. ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน									
รวม	3.50	.35	พอใจมาก	3.71	.16	พอใจมาก	3.94	.68	พอใจมาก

จากตาราง 22 พบว่าพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับพอใจปานกลาง

พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 5-10 ปี มีความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 23 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี 5-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร

ความคิดเห็นของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
1. ด้านความมั่นคงในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.566	0.783	2.175
	ภายในกลุ่ม	121	43.551	0.360	
	รวม	123	45.116		
2. ด้านด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.803	0.902	7.820**
	ภายในกลุ่ม	121	13.951	0.115	
	รวม	123	15.754		
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	11.130	5.565	11.859**
	ภายในกลุ่ม	121	56.781	0.469	
	รวม	123	67.911		
4. ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	5.975	2.987	9.405**
	ภายในกลุ่ม	121	38.433	0.318	
	รวม	123	44.408		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	3.640	9.522	9.522**
	ภายในกลุ่ม	121	23.126		
	รวม	123	26.766		

จากตาราง 23 พบว่า พนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านความมั่นคงในงาน พนักงานมีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่าคู่ใดมีความคิดเห็นแตกต่างกันบ้าง ผู้วิจัยจึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (scheffe) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ดังแสดงใน ตาราง 24 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ดังแสดงในตาราง 25 ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ดังแสดงในตาราง 26 และโดยรวมทุกด้าน ดังแสดงในตาราง 27

ตาราง 24 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี , 5-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ประสบการณ์ใน การทำงาน	N	$\bar{X}$	5-10 ปี 3.35	น้อยกว่า 5 ปี 3.38	10 ปีขึ้นไป 3.62
5-10 ปี	50	3.35	-	.03	.27**
น้อยกว่า 5 ปี	36	3.38	-	-	.24**
10 ปีขึ้นไป	38	3.62	-	-	-

จากตาราง 24 พบว่า พนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยที่พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี มีระดับความพอใจมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี

ตาราง 25 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี , 5-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ประสบการณ์ใน การทำงาน	N	$\bar{X}$	น้อยกว่า 5 ปี 3.26	5-10 ปี 3.58	10 ปีขึ้นไป 4.03
น้อยกว่า 5 ปี	36	3.26	-	.32	.77**
5-10 ปี	50	3.58		-	.45**
10 ปีขึ้นไป	38	4.03			-

จากตาราง 25 พบว่า พนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยที่พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีระดับความพอใจมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี

ตาราง 26 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน)) ที่มี ประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 5 ปี , 5-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ด้าน ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ประสบการณ์ใน การทำงาน	N	$\bar{X}$	น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
			3.61	4.09	4.09
น้อยกว่า 5 ปี	36	3.61	-	.48**	.48**
5-10 ปี	50	4.09		-	-
10 ปีขึ้นไป	38	4.09			-

จากตาราง 26 พบว่า พนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

ตาราง 27 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี , 5-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวมทุกด้าน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ประสบการณ์ใน การทำงาน	N	$\bar{X}$	น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
			3.50	3.71	3.94
น้อยกว่า 5 ปี	36	3.50	-	.21	.44**
5-10 ปี	50	3.71		-	.23**
10 ปีขึ้นไป	38	3.94			-

จากตาราง 27 พบว่า พนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยที่พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีระดับความพอใจมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร

เนื่องจากสภาวะทางเศรษฐกิจที่มีความผันผวน และมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในช่วงที่เศรษฐกิจตกต่ำลงทำให้ธุรกิจในภาคต่างๆ รวมทั้งธุรกิจการธนาคาร ต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ดังกล่าว และเพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด สามารถฝ่าอุปสรรคในภาวะเศรษฐกิจที่ธนาคารกำลังประสบอยู่ไปได้ ด้วยดี ตลอดจนเพื่อสามารถแข่งขันกับตลาดธุรกิจเดียวกัน วิธีการหนึ่งที่ผู้บริหารธนาคารพาณิชย์นำมาใช้คือ การพยายามตัดค่าใช้จ่ายลดจำนวนพนักงาน การปรับขนาดองค์กรให้มีความเหมาะสมกับสภาวะการแข่งขันการเป็นผู้นำทางด้านธุรกิจ ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบกับพนักงานโดยตรง โดยเฉพาะพนักงานที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยธนาคารที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาได้แก่ ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภายหลังการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยได้ผลสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายหลังการปรับขนาดองค์กร 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมีอิสระในการทำงาน

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานที่ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน)

เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายหลังการปรับขนาดองค์กร

สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานของธนาคาร ที่มีระดับชั้นของการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

2. พนักงานของธนาคาร ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

3. พนักงานของธนาคาร ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

4. พนักงานของธนาคาร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ การปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

5. พนักงานของธนาคาร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร และสถาบันการเงินแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานระดับเจ้าหน้าที่บริหาร และพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยพนักงานระดับเจ้าหน้าที่บริหารจำนวน 90 คน และพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ 683 รวมประชากรทั้งสิ้น 773 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling) จากสาขาของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 50 สาขา ซึ่งได้เลือกกลุ่มตัวอย่างประชากรทั้งหมดจากสาขาของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่มีขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 สาขา ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 124 คน

สมมติฐานของการศึกษาวิจัย

ผลการวิจัยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นไปตามสมมติฐาน ดังนี้

1. พนักงานของธนาคาร ที่มีระดับชั้นของการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวม และรายด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01
2. พนักงานของธนาคาร ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01
3. พนักงานของธนาคาร ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01
4. พนักงานของธนาคาร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01
5. พนักงานของธนาคาร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร และสถาบันการเงินแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

ประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

- 1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานของธนาคารเอเซีย (มหาชน) จำนวน 50 สาขากระจายอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้
 - 1.1 พนักงานระดับเจ้าหน้าที่บริหาร จำนวน 90 คน
 - 1.2 พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำนวน 683 คนรวมประชากรทั้งสิ้น จำนวน 773 คน
- 2. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling) จากสาขาของธนาคาร เอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 50 สาขา ซึ่งได้เลือกกลุ่มตัวอย่างประชากรทั้งหมดจากสาขาของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่มีขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 สาขา ดังนี้
 - 2.1 พนักงานระดับเจ้าหน้าที่บริหาร จำนวน 21 คน
 - 2.2 พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำนวน 103 คนรวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 124 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

- เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร เอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร แบ่งเป็น 2 ตอน คือ
- ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับ ระดับชั้นของพนักงาน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)
 - ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร รวม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมีอิสระในการทำงาน เป็นแบบมาตราส่วน 5 ระดับ ของ ลิเคิร์ท (Likert Scale)

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

- การดำเนินการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้
- 1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขออนุญาตผู้บริหารธนาคาร เอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากสาขาของธนาคาร จำนวน 10 สาขา ได้แก่ สาขาสำนักสาทร สาขาลงเตย สาขาสุขุมวิท 25 สาขาดนพระราม 9 สาขาบางรัก สาขาบางบอน สาขารัชดา-ห้วยขวาง สาขาอ่อนนุช สาขาแจ้งวัฒนะ สาขาทองหล่อ

2. ผู้วิจัยเป็นผู้นำส่งแบบสอบถาม และรับแบบสอบถามคืน จากธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยดำเนินการร่วมกับพนักงานฝ่ายนิเทศน์สัมพันธ์ ไปยังสาขาสำนักสาทร สาขาคลองเตย สาขาสุขุมวิท 25 สาขาทนพระราม 9 สาขาบางรัก สาขาบางบอน สาขารัชดา-ห้วยขวาง สาขาอ่อนนุช สาขาแจ้งวัฒนะ สาขาทองหล่อ โดยแบบสอบถามที่ส่งไป จำนวน 124 ฉบับ แล้วได้รับคืนมาครบ 124 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำเสนอข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division) และวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานระดับเจ้าหน้าที่บริหาร และพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร เป็นรายด้าน และโดยรวม จำแนกตามระดับชั้น เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน
2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานระดับเจ้าหน้าที่บริหาร และพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร เป็นรายด้านและโดยรวม โดยการใช้ค่าที (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีการของของเชฟเฟ้ Scheffe'

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยขอเสนอสรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 124 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่จะมีอายุน้อยกว่า 40 ปี วุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในการทำงาน 5- 10 ปี

ผลวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร

1. พนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) พนักงานระดับเจ้าหน้าที่บริหาร และพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ มีความคิดเห็นโดยรวมทุกด้าน ที่มีต่อการปฏิบัติการอยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1.1 ด้านความมั่นคงในงาน มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กรอยู่ในระดับพอใจมาก

1.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กรอยู่ในระดับพอใจปานกลาง

1.3 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กรอยู่ในระดับพอใจมาก

1.4 ด้านด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กรอยู่ในระดับพอใจมาก

2. พนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) พนักงานระดับเจ้าหน้าที่บริหาร มีความคิดเห็นโดยรวม ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

2.1 ด้านความมั่นคงในงาน มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร อยู่ในระดับพอใจมาก

2.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร อยู่ในระดับพอใจมาก

2.3 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร อยู่ในระดับพอใจมาก

2.4 ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด

3. พนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ มีความคิดเห็นโดยรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

3.1 ด้านความมั่นคงในงาน มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร อยู่ในระดับพอใจมาก

3.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร อยู่ในระดับพอใจปานกลาง

3.3 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร อยู่ในระดับพอใจมาก

3.4 ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร อยู่ในระดับพอใจมาก

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร เป็นรายด้านและรายรวม

1. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ของพนักงานบริหารและพนักงานปฏิบัติการ ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ของพนักงานเพศชายและเพศหญิง ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นของพนักงาน ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร แยกออกเป็น 4 ด้าน ปรากฏในรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 ด้านความมั่นคงในงาน พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่า เพราะทางธนาคารฯ ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างขององค์กร โดยมีการแบ่งกลุ่มงานอย่างชัดเจน มีการกำหนดเป้าหมายการทำงานให้สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน รวมทั้งทางธนาคารมิได้มีนโยบายในการลดจำนวนพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิชัย สุขวงศ์ (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขต 2 และ เขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 พบว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ งานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ด้านการเลื่อนเงินเดือน ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น และด้านเพื่อนร่วมงาน

1.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ทั้งนี้เพราะว่าภายหลังการปรับขนาดองค์กร ทำให้งานเป็นระบบมากขึ้น รวมถึงมีกฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่จะช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงาน ทางธนาคารได้จัดสวัสดิอุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ที่เพียงพอกับจำนวนพนักงาน แต่ทั้งนี้อาจจะเป็นผลสืบเนื่องมาจากการปรับขนาดของสาขาให้มีขนาดเล็กลง ซึ่งเป็นเรื่องของการปรับจำนวนพนักงานโดยการจัดกลุ่มงานใหม่ แต่สถานที่ทำงานยังเป็นสถานที่เดิม ทำให้พนักงานมีความรู้สึกด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย วัฒนพงษ์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ขวัญของข้าราชการสำนักงานสถิติจังหวัดที่มีต่อการปฏิบัติงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ใน 10 ด้าน และพบว่า คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความรู้สึกรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความพึงพอใจในการปกครองของผู้บังคับบัญชา ด้านความพึงพอใจด้านรายได้ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่าโดยส่วนรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสภาพแวดล้อมมีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจ ในการทำงานเป็นอย่างมาก

1.3 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร อยู่ในระดับพอใจมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่าภายหลังการปรับขนาดองค์กร ทางธนาคารได้มีการจัดกลุ่มงานอย่างชัดเจน พนักงานรู้ขอบเขตหน้าที่ในการทำงานอย่างชัดเจน ส่งผลให้เกิดความร่วมมือในการทำงานของผู้ร่วมงาน รวมถึงทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี รวมทั้งการจัดกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กร ทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีมิตรระหว่างพนักงานด้วยกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันเพ็ญ แชมสุธิ (2544 : 35-36) พบว่าการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะเป็นการประสานงานกันเป็นส่วนใหญ่เพื่อให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นผลมาจากการที่พนักงาน มีความสนิทสนมกลมเกลียวกัน การมีพื้นฐานจากความต้องการทางสังคม คือ การเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มและการได้รับการสนับสนุนจาก กลุ่มมิตรภาพและความร่วมมือของผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์อันดีมิตรระหว่างพนักงานด้วยกัน จะแสดงให้เห็นถึงความสามารถที่จะร่วมกันทำงานได้เป็นอย่างดี มีความเป็นมิตรต่อกัน ร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน และความคิดเห็นของมูส์ (Moos. 1974: 56-60) ได้กล่าวถึงด้านการได้รับการสนับสนุน (Support) ทั้งจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลที่มีต่องาน

1.4 ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร อยู่ในระดับพอใจมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่าพนักงานสามารถที่จะปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ได้รับผิดชอบภายใต้ขอบเขตภาระงานของตนเอง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ โดยสามารถที่จะคิดและตัดสินใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนเองไม่ว่าจะเป็นพนักงานระดับผู้บริหารหรือพนักงานระดับผู้ปฏิบัติการ โดยพนักงานทั้งสองระดับมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่ ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากนโยบายที่ได้รับมอบหมายจากทางธนาคารฯ รวมทั้งการปรับเปลี่ยนในหลายสิ่ง ทั้งทางด้านภาพลักษณ์ ด้านระบบงาน ด้านวิธีการปฏิบัติงาน และด้านโครงสร้าง ทางธนาคารจึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ขึ้น เพื่อให้พนักงานทุกคนเห็นเป้าหมาย ในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร รู้ทิศทางในการวางแผนงาน นอกจากนี้พนักงาน จะได้รับการพัฒนาเพิ่มศักยภาพไปสู่การเป็น “บุคลากร” มืออาชีพ ด้วยระบบงานที่ทันสมัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นเรศ ภูโสภสูง (2541 : 130) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหุโยธิน กรุงเทพมหานคร” ผลจากการศึกษาพบว่า พนักงานกสิกรไทยมีรู้สึกถึงความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ไม่ก้าวร้าวในหน้าที่ มีความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายของตนเองตามที่ได้รับมอบหมาย และมีอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงาน และเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไปจากการวิจัย

1. จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานฯที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานมีรู้สึกพอใจปานกลาง ดังนั้นทางธนาคารฯ ควรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในสำนักงานให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน เครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ ในสถานที่ปฏิบัติทำงาน ให้มีความเหมาะสมกับการทำงาน รวมทั้งการติดตั้งป้ายข้อมูลสื่อสารภายในที่เพียงพอและชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการบริการที่ดีของธนาคาร และตอบสนองความต้องการต่อการบริการที่สะดวกรวดเร็วของลูกค้า
2. ควรสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานด้วยการจัดประชาสัมพันธ์ในหน่วยงาน การแจ้งข่าวสารภายในอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงในงาน และให้พนักงานมีความรู้สึกมีความมั่นคงในงานที่ปฏิบัติ
3. ควรมีการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถของพนักงาน โดยมีการพิจารณาจากพนักงานภายในก่อน ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสและส่งเสริมให้พนักงานได้มีการพัฒนาตนเอง และพนักงานจะมีความรู้สึกว่าได้รับความเจริญก้าวหน้าในงานที่ทำ
4. ควรมีการพิจารณาการให้โบนัสแก่พนักงานด้วยความยุติธรรม ตามผลงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเรื่องภาพลักษณ์ของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ภายหลังการปรับขนาดองค์กร
2. ควรศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ภายหลังการปรับขนาดองค์กร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ธนาคารเอเชีย. (2542). รายงานประจำปี ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2541 – 42. กรุงเทพฯ.
ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน).
- ธนาคารเอเชีย. (2542). รายงานประจำปี ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2542 – 43. กรุงเทพฯ.
ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน).
- ธนาคารเอเชีย. (2542). รายงานประจำปี ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2543 – 44. กรุงเทพฯ.
ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน).
- ธนาคารเอเชีย. (2544). สื่อวิสัยทัศน์. 2544 กรุงเทพฯ.
- ตำรวจ นครรัตนชัย. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาค 7.
ปริญญาณิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม. 2535.
- นเรศ ภูโคกสูง. (2541). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพลโยธิน กรุงเทพมหานคร. ปริญญาณิพนธ์ ศศ.ม. (การศึกษาคณะใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายสำเนา.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526). ทศนคติ : การวัด การเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ระพีพร เบญจาทิกุล. (2540). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความผูกพันต่อองค์กร
กรมพลศึกษา ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสายบริการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.
ปริญญาณิพนธ์ ศศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร. ถ่ายสำเนา.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2536). สถิติเพื่อการวิจัย. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วารีย์ หะวานนท์. (2534). การบัญชีธนาคาร การปฏิบัติงานธนาคารพาณิชย์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ.
- วันเพ็ญ แซ่มสุชี. (2544). ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร
ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับเปลี่ยนจำนวนพนักงาน. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ
: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายสำเนา.
- ศักดิ์ดา พันชมพู่. (2540). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
ภาคตะวันออก. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายสำเนา.
- สมชาย วัฒนพงษ์. ขวัญของข้าราชการสำนักงานสถิติจังหวัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2540.
- สิทธิชัย สุขวงศ์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ในเขต 2 และเขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2540.
- สุระ หีบโอสธ. (2540). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์
แห่งประเทศไทย. ปริญญาณิพนธ์ ศศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายสำเนา.

อาณัติ อ่วมเจริญ. (2542). "ธนาคารไทย ถึงคราวต้องไต่เอ็ด พนักงานนับหมื่นระส่ำ". วารสารกรุงเทพธุรกิจ.
พฤศจิกายน 2542.

อรุณี นรินทรกุล ณ อยุธยา. การบริหารธนาคารพาณิชย์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
2542.

อำนวย ลียาทิพย์กุล. (2536). การธนาคารพาณิชย์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อัญญา ชันชวิทย์. "การควบคุมกิจการ และการครอบงำกิจการ". คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : 2541.

Browner, C.H.Z1987X. " Job Street and Health : The role of social support at work," *Research in Nursing & Health*. 10:93 – 100.

Cooper, Alfred M. *How to Supervise People*. New York : McGraw-Hill. 1958.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์จากหน่วยงานต่าง ๆ



ที่ ทม 1012/ ๒๕๔5

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

ว. มีนาคม 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการส่วนประชาสัมพันธ์ ฝ่ายนิเทศสัมพันธ์ ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวอรรณณ เชิดเกียรติศักดิ์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความคิดเห็นของพนักงาน ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร" โดยมี อาจารย์รัฐ สาเรือง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหาร จำนวน 21 คน และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ จำนวน 103 คน ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักสาทร สาขาลงเตย สาขาสุขุมวิท 25 สาขาดนพระราม 9 สาขาบางรัก สาขาบางบอน สาขารัชดา-ห้วยขวาง สาขาอ่อนนุช สาขาแจ้งวัฒนะ และ สาขาทองหล่อ ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอรรณณ เชิดเกียรติศักดิ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6766100 ต่อ 1338

มือถือ 01-6177308

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร
ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเรื่อง
ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการปฏิบัติ
งานภายหลังการปรับขนาดองค์กร

แบบสอบถามนี้ต้องการทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ
ภายหลังการปรับขนาดองค์กร โดยศึกษาเฉพาะพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขต
กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลที่ได้จะนำมาใช้ประโยชน์ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น จะไม่มีผลกระทบกับการ
ปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใดทั้งสิ้น จึงขอความกรุณาผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบแบบสอบถามตาม
ความเป็นจริง

แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการ
ปรับขนาดองค์กร

ตอนที่ 2

ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง

ลำดับ ที่	ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายหลัง การปรับขนาดองค์กร	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ น้อย	พอใจ น้อยที่ สุด
	ด้านความมั่นคงในการทำงาน					
1	มีการกำหนดเป้าหมายการทำงานให้สอดคล้อง กับหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน เพื่อให้ เกิดความชัดเจนในการทำงาน					
2	งานที่ทำเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ได้รับ ความเจริญก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง					
3	ได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน อย่างสม่ำเสมอ					
4	ไม่มีความวิตกกังวลว่าจะถูกออกจากงาน หรือ งต้าง					
5	หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการ พิจารณาขึ้น เลื่อนตำแหน่ง ตามความสามารถ และผลงานที่ปรากฏ					
6	หน่วยงานสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสได้รับ การพัฒนาในการศึกษาต่อ อบรม สัมมนา เพื่อ เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ ในวิชาชีพอยู่ เสมอ			3		
7	หน่วยงานมีระบบการพิจารณาการให้โบนัส แก่ พนักงานอย่างยุติธรรม					
8	การพิจารณาความดี ความชอบ การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เป็นไปตามประสิทธิภาพในการ ทำงาน					
	ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน					
9	สิ่งแวดลอมในการทำงานรวมถึงอุปกรณ์ต่างๆ มีความปลอดภัย และเพียงพอต่อการ ปฏิบัติงาน					
10	สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านอาคาร สถานที่ อยู่ในสภาพที่เหมาะสมกับการทำงาน					

ลำดับ ที่	ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายหลัง การปรับขนาดองค์กร	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ น้อย	พอใจ น้อยที่ สุด
11	สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านแสงสว่าง และเสียง รวมทั้งอุณหภูมิของห้องที่จะปฏิบัติ งาน อยู่ในสภาพที่เหมาะสมกับการทำงาน					
12	บรรยากาศทั่วไปของห้องทำงานส่งเสริมให้ ท่านเกิดความกระตือรือร้น ในการทำงาน					
13	การติดต่อภายในหน่วยงาน เพื่อการปฏิบัติงาน ของพนักงาน เป็นไปอย่างสะดวก					
14	การติดต่อประสานงานภายใน ของพนักงาน เป็นไปอย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ ของพนักงานที่ได้รับ					
15	ป้ายสื่อสารข้อมูลมีเพียงพอและชัดเจน					
	ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
16	งานที่ปฏิบัติอยู่ทำให้พนักงานมีโอกาสสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานอย่างใกล้ชิด					
17	พนักงานและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดี ต่อกัน					
18	บรรยากาศในการทำงานเป็นแบบฉันท์มิตร					
19	ผู้ร่วมงานมีความไว้วางใจ และให้ความร่วมมือ ในการปฏิบัติงานร่วมกัน					
20	เพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำปรึกษา เกี่ยวกับ งานที่ปฏิบัติได้					
21	เพื่อนร่วมงานไม่ซ้ำเติม และแสดงกิริยาดีถูก เมื่อเกิดความผิดพลาดในงานที่ปฏิบัติ					
22	เพื่อนร่วมงานแสดงความจริงใจในการร่วมกัน ปฏิบัติงาน					
23	มีความสามัคคีในการทำงานร่วมกัน รวมถึงได้ รับการยอมรับและเคารพสิทธิซึ่งกันและกัน					
24	เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือ สนับสนุนให้ ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					

ลำดับ ที่	ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายหลัง การปรับขนาดองค์กร	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ น้อย	พอใจ น้อยที่ สุด
25	เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการทำงานของท่าน					
	ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน					
26	ได้รับเสรีภาพในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย ภายใต้ขอบเขตที่กำหนด ในกฎระเบียบของธนาคาร					
27	พนักงานมีอิสระในการเสนอแนะความคิดเห็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ แก่ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน					
28	สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเองได้ทันทีในเบื้องต้น					
29	สามารถเลือกปฏิบัติงานตามความสำคัญเร่งด่วนภายใต้อำนาจหน้าที่ และ ความรับผิดชอบของตนเอง					
30	ลักษณะงานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ท่านได้นำความคิดริเริ่ม ไปสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในการพัฒนาหน่วยงาน					
31	สามารถกำหนดระยะเวลาการทำงานในงานแต่ละชิ้น เพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชาได้ด้วยตนเอง					

ภาคผนวก ค
ผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ที่ ทม 1012/๕143



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๕๕ กุมภาพันธ์ 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ไทยรุ่ง ยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวอรรณณ เชิดเกียรติศักดิ์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายหลังการปรับขนาดองค์กร” โดยมี อาจารย์รัฐ สาเรือง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ นายลิขิต สุรพนานนท์ชัย ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นางสาวอรรณณ เชิดเกียรติศักดิ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6766100 ต่อ 1228

ที่ ทม 1012/ ๒๕๔๔



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๘ กุมภาพันธ์ 2546

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการส่วนประชาสัมพันธ์ ฝ่ายนิเทศสัมพันธ์ บริษัท ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวอรรณ เชิดเกียรติศักดิ์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายหลังการปรับขนาดองค์กร” โดยมี อาจารย์รัฐ สารเรือง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้เจ้าหน้าที่ระดับเจ้าหน้าที่บริหารของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่สาทร จำนวน 10 คน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่สาทร จำนวน 40 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร ในระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ 2546

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาต ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอรรณ เชิดเกียรติศักดิ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ สกุล	นางสาวอรรวรรณ เชิดเกียรติศักดิ์
วันเดือนปีเกิด	4 พฤศจิกายน 2514
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลบางรัก กรุงเทพมหานคร
ที่อยู่ปัจจุบัน	59/2 ถนนสุขุมวิท 13 ซอยแสงจันทร์ เขตวัฒนา คลองเตยเหนือ กรุงเทพมหานคร

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2526	ประถมศึกษา โรงเรียนนวมวิทย์ กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2532	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสารวิทยา กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2536	คณะเศรษฐศาสตร์ (ศบ.) สาขาการเงินการธนาคาร มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
พ.ศ. 2546	การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ