

รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้า ของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

A Model for work performance efficiency on Customer,s service in UOB Bank

วิษณุ บริจาค¹ รังสรรค์ สิงห์เลิศ² และแดนวิชัย สายรักษา³

Wisanu Borijark¹, Rungson Singhalert² and Danwichai Sairaksa³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) และเพื่อทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) วิธีดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 3 ระยะ คือระยะที่ 1 เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) พื้นที่การวิจัย คือ ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ในประเทศไทยประชากรคือพนักงานธนาคารยูโอบีที่ปฏิบัติงานในสายงานเครือข่ายบริการลูกค้าและการขายจำนวนพนักงาน 1,716 คนกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane จำนวน 325 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบระบบเครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) และใช้รูปแบบการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM) ตัวแปรสาเหตุ ประกอบด้วย 1) ความฉลาดทางอารมณ์ 2) การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 3) ความกระตือรือร้น 4) การรับรู้บทบาท 5) บรรยากาศของหน่วยงาน 6) การทำงานเป็นทีม และ 7) ภาวะผู้นำระยะที่ 2 เป็นการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการที่ธนาคารยูโอบีจำนวน 10 คน พนักงานธนาคารยูโอบีที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คนและนักวิชาการจำนวน 10 คนรวมทั้งสิ้น 30 คน โดยใช้ตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จากการวิจัยในระยะที่ 1 มาเป็นประเด็นในการพิจารณาสร้างรูปแบบการพัฒนาใช้วิธีการประชุมกลุ่มย่อยและ การระดมความคิดเห็นในที่ประชุมใหญ่ นำรูปแบบที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านประเมินความเหมาะสมและระยะที่3เป็นการทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) กลุ่มทดลองคือพนักงานธนาคารยูโอบีที่ปฏิบัติงานที่ สาขาอุดรธานีจำนวน 13 คนระยะเวลาในการทดลองจำนวน 3 เดือน ประเมินผลการทดลอง โดยการเปรียบเทียบผลการทดลองก่อนและหลังการทดลอง ด้วยสถิติ Wilcoxon Signed Rank Test โดยกำหนดค่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

¹ นักศึกษาปริญญาเอก สาขายุทธศาสตร์การพัฒนากฎหมายคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย 4 ตัวแปร เรียงตามลำดับอิทธิพล ได้ดังนี้ 1) บรรยากาศขององค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ 0.412) สมาชิกที่ดีขององค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ 0.293) การรับรู้บทบาทมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.23 และ 4) การทำงานเป็นทีมมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.11

2. ได้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) จำนวน 15 กิจกรรม ประกอบด้วย 1) ถอดรหัส 2) การพัฒนาอารมณ์ 3) การพัฒนาการพูด 4) การวิเคราะห์ตนเอง 5) การพัฒนาจิตใจ 6) ระดมสมองต้นไม้แห่งความคิด 7) ความคาดหวังที่ลูกค้าต้องการจากเรา 8) วิธีการบริการให้ผู้รับบริการประทับใจ 9) การรู้จักตัวเอง 10) การทำงานร่วมกันเป็นทีม 11) เรียนรู้การพัฒนาบุคคลและทีมงาน 12) ช่วยฟังหน่อย 13) บทบาทและหน้าที่ 14) การแสดงบทบาทสมมติ และ 15) กิจกรรมทีม

3. หลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มทดลอง มีการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ได้รับการพัฒนาในการสร้างบรรยากาศขององค์กรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้บทบาทและความสามารถในการทำงานเป็นทีม เพิ่มขึ้นจากก่อนการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

This research aimed to study factors affecting work performance efficiency on customer service in UOB Bank, formulate a development model of work performance efficiency on customer service in UOB Bank and implement and evaluate the developed model of work performance efficiency. The research methodology were divided into 3 periods. In the first period, The researcher investigated factors which affected work performance efficiency on customer service in UOB Bank by formulating a model of work performance as an outcome variable. Seven causal factors used for the study. Three hundred and twenty five officer in UOB Bank were selected and participated in the study and the required data were collected by using the questionnaire, were used for analyzing of data. Structural Equation Model : SEM, LISREL for Windows with Path Analysis at the .05 level of statistical significance. In the second period, the researcher constructed the development model of work performance efficiency on customer service in UOB Bank by using the study result from the first stage. Thirty involved persons were participated in the workshop to co-operatively criticized and evaluated the model of work performance efficiency. In the third period, the researcher implemented the model. After three month of implementation, the model was evaluated by 13 officer in UOB Bank in Udonthani and analyzed by Wilcoxon Signed Rank Test at the .05 level of statistical significance.

The major findings revealed the followings :

1. The developed causal factors showed harmony with the empirical data. Four causal factors with total effects on work performance efficiency on customer service in UOB Bank were found including 1) Best office (0.41)2)Best member (0.29)3) Role (0.23)and 4) Team (0.11)

2. The development model of work performance efficiency consisted of 15 activities : 1) Secret key 2) Emotion development 3) Talking development 4) Self analyze 5) Mine development 6) Tree of Idea 7) Hope 8) Service mine 9) Know self 10) Team work 11) Life Position 12) Listen me 13) Role and duty 14) Role playing and 15) Team activities

3. The officer in UOB Bank showed higher work performance efficiency as a whole and in two aspects: service and support than before implementation of model at the .05 level of statistical significance both Wilcoxon Signed Rank Test.

Keywords : development model, work performance efficiency

บทนำ

การดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ (Commercial Bank) เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของประชาชนและเป็นส่วนหนึ่งของเสถียรภาพทางการเงินและเศรษฐกิจของประเทศโดยมีขนาดทรัพย์สินและหนี้สินทางการเงินรวมเกินกว่าครึ่งหนึ่งของมูลค่าทรัพย์สินและหนี้สินทางการเงินรวมของสถาบันการเงินทั้งระบบ การหมุนเวียนของเงินทุนของธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่จะเป็นการให้บริการด้านสินเชื่อแก่ภาคเศรษฐกิจต่างๆ และรับบริการเป็นที่ปรึกษาทางการเงินการลงทุนให้กับประชาชนทั่วไป ดังนั้นบุคลากร ในองค์กรนี้จึงมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรและต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศด้วยโดยเฉพาะบุคลากรซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรกำหนดไว้จะต้องดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์คือองค์ประกอบที่สำคัญมากประการหนึ่งขององค์กรทั้งนี้เพราะการที่องค์กรหนึ่ง จะบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานได้นั้นจะต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรภายในองค์กรนั้น(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2549)การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเทศไทย เริ่มก่อกำเนิดขึ้นตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530-2534) และได้ดำเนินต่อมา

จนถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535-2539) โดยได้เน้นว่า “พัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้มีกำลังงานที่มีความรู้ความสามารถมีคุณภาพเหมาะสมและเพียงพอกับความต้องการในการพัฒนาประเทศด้านต่างๆ” (จำเนียรจวงตระกูล. 2537)

การทำธุรกิจในปัจจุบันซึ่งเป็นธุรกิจยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) มีการแข่งขันในการทำธุรกิจด้วยองค์ความรู้ข้อมูลข่าวสารและจากสภาพเศรษฐกิจและบริบทสังคมของทุกประเทศที่เปลี่ยนแปลงไปรวมทั้งความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีต่างๆ ทำให้มีการแข่งขันกันสูงทั้งในด้านธุรกิจและด้านการบริการโดยทุกองค์กรต่างเน้นการผลิตสินค้าและการให้บริการที่มีคุณภาพอีกทั้งความรวดเร็วและวิธีการของการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ หรือเอกชนต่างเรียนรู้ที่จะพัฒนาและปรับตัวปรับปรุงองค์กรของตนทั้งในด้านคุณภาพ และการจัดการเพื่อสร้างศักยภาพในการแข่งขันและการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน (อรพรรณนครวงศ์. 2546) ดังนั้นองค์กรธุรกิจเอกชนส่วนใหญ่ที่ประสบความสำเร็จในปัจจุบันล้วนเป็นผลจากการปรับองค์กรให้มีความยืดหยุ่นมีการเรียนรู้ถึงวิธีการทำงานแบบใหม่ที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการความ

คาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่ปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลาคุณภาพการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญและถูกนำมากล่าวถึงอย่างกว้างขวางทั้งในกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้รับบริการและผู้ให้บริการ(บุญใจศรีสถิตนรากร.2544)

ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ที่ทำธุรกิจทางการเงินการธนาคาร เพื่อให้องค์กรประกอบทางธุรกิจได้รับผลกำไรสูงสุด มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในด้านการดำเนินธุรกิจขององค์กรคุณภาพของการให้บริการจึงเป็นหัวใจหลักของ ธนาคารยูโอบี จำกัด(มหาชน) เพื่อการถือครองสัดส่วนทางการตลาด ธนาคารยูโอบีได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรมาตลอด เป้าหมายเพื่อยกระดับการแข่งขันทางการเงินการธนาคารให้ทัดเทียมกับโลกทุนนิยมและเป็นธนาคารที่ได้รับความไว้วางใจที่สุดในโลกให้ได้ตามวิสัยทัศน์ของธนาคารที่ได้ตั้งไว้การทำธุรกิจการเงินจะดำรงอยู่ได้ภายใต้กรอบการแข่งขันที่รุนแรงจะต้องทำให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุดในรูปแบบของการให้บริการโดยการมุ่งเน้นให้พนักงานของธนาคารยูโอบีให้บริการกับลูกค้าโดยเน้นความประทับใจมากที่สุด การบริการที่รวดเร็วมีความสะดวกมากที่สุดดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) เพื่อนำข้อค้นพบดังกล่าวมาสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ตลอดจนนำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ที่พัฒนาขึ้นไปทดลองและประเมินผลการทดลองใช้ต่อไปเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ให้ดีขึ้นสร้างความเจริญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1.เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

2.เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

3.เพื่อทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น3ระยะคือ

ระยะที่ 1 เป็นการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

ระยะที่ 2 เป็นการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

ระยะที่ 3 เป็นการทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

พื้นที่ในการศึกษาวิจัยเป็นการศึกษาเขตพื้นที่ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)ทั่วประเทศ คือธนาคารยูโอบีสังกัดสายงานเครือข่ายบริการและการขายแบ่งเป็นเขตบริการและการขาย11เขตสาขาทั้งหมด 156 สาขาทั่วประเทศ

การวิจัยระยะที่1เป็นการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรคือพนักงานธนาคารยูโอบีที่ปฏิบัติงานในสายงานเครือข่ายบริการลูกค้าและการขายทั่วประเทศมีทั้งหมด 11 เขต รวม 156 สาขา มีจำนวนพนักงาน 1,716 คน

1.2กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane. (1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 325 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling)

2. ตัวแปรที่ศึกษาวิจัย ประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าประกอบด้วย 1) ความกระตือรือร้น 2) ความฉลาดทางอารมณ์ 3) การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและ 4) การรับรู้บทบาท

2.2 ตัวแปรคั่นกลางประกอบด้วย

1) บรรยากาศขององค์กร 2) การทำงานเป็นทีม และ 3) ภาวะผู้นำ

2.3 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบีจำกัด (มหาชน)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถาม

4. สถิติที่ใช้ในการวิจัยใช้การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานด้านลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยใช้การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) เพื่ออธิบายอิทธิพลเส้นทาง(Path Analysis) หรือปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทั้งโดยตรงและโดยอ้อมต่อตัวแปรตาม (รังสรรค์ สิงห์เลิศ. 2558 : 300 - 301)

การวิจัยระยะที่2เป็นการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบีจำกัด (มหาชน)

1. กลุ่มเป้าหมายได้แก่ ลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการที่ธนาคารยูโอบีจำนวน 10 คน พนักงานธนาคารยูโอบีที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในระยะที่ 1 จำนวน 10 คนและนักวิชาการจำนวน 10 คนรวมทั้งสิ้น 30 คน ใช้การสุ่มอย่างง่าย

2.วิธีการศึกษา ใช้การประชุมกลุ่มย่อยและการระดมความคิดเห็นในที่ประชุมใหญ่ ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ในการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบีจำกัด (มหาชน) เข้าร่วมกระบวนการระดมสมอง (Brain Storming) เพื่อวิพากษ์ให้ข้อเสนอแนะและแนวทาง การปรับปรุงรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบีจำกัด (มหาชน) และนำผลการสร้างรูปแบบการพัฒนาที่ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความเหมาะสมของกิจกรรม จำนวน 3 ท่าน

การวิจัยระยะที่ 3 เป็นการทดลองใช้และประเมินผล รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบีจำกัด (มหาชน)

1. กลุ่มทดลอง ประกอบด้วย พนักงานธนาคารยูโอบีที่ปฏิบัติงานที่สาขาอุดรธานี จำนวน 13 คน

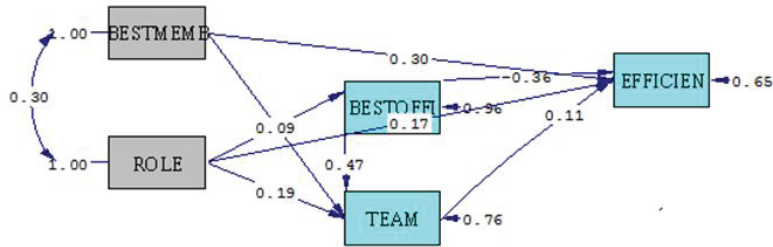
2. ตัวแปรที่ศึกษาคือ1)ตัวแปรอิสระ ได้แก่ กิจกรรมหรือโครงการหรือแผนงาน ในรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบีจำกัด (มหาชน) ที่ได้จากการวิจัยในระยะที่ 2 และตัวแปรอิสระในระยะที่ 1 ที่พบว่ามอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบีจำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 2) ตัวแปรตามได้แก่ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบีจำกัด (มหาชน)

3. วิธีการศึกษาการดำเนินการในขั้นตอนนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบกึ่งทดลอง (Quasi Experimental Design) โดยเป็นแบบแผนการวิจัยแบบ One-Group Pretest-Posttest Design โดยการเปรียบเทียบก่อนการทดลองและหลังการทดลองแล้วทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Wilcoxon Signed Rank Test โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยระยะที่ 1พบว่าปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบีจำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05ประกอบด้วย 4ตัวแปร ได้แก่1)บรรยากาศของ

องค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.412)สมาชิกที่ดีขององค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.293)การรับรู้บทบาทมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.23และ 4) การทำงานเป็นทีมมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.11



Chi-Square=0.41, df=1, P-value=0.52318, RMSEA=0.000

ภาพที่ 1 แสดง รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบีจำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลระหว่างตัวแปรสาเหตุและตัวแปรผล

ตัวแปร สาเหตุ	ประเภทของ อิทธิพล	ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน	ตัวแปรผล บรรยากาศองค์กร	การทำงานเป็นทีม
สมาชิกที่ดี ขององค์กร	DE	0.28	-	0.09
	IE	0.01	-	-
	TE	0.29	-	0.09
การรับรู้ บทบาท	DE	0.17	0.20	0.01
	IE	0.06	-	0.09
	TE	0.23	0.20	0.10
บรรยากาศ ขององค์กร	DE	0.36	-	0.47
	IE	0.05	-	-
	TE	0.41	-	0.47
การทำงาน เป็นทีม	DE	0.11	-	-
	IE	-	-	-
	TE	0.11	-	-
R^2		0.35	0.04	0.24

ผลการวิจัยระยะที่ 2พบว่าผลการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบีจำกัด (มหาชน) ได้รูปแบบการพัฒนาจำนวน 15 กิจกรรม ประกอบด้วย 1) ถอดรหัส 2) การพัฒนาอารมณ์ 3) การพัฒนาการพูด 4) การวิเคราะห์ตนเอง 5) การพัฒนาจิตใจ 6) ระดมสมอง ต้นไม้แห่งความคิด 7) ความคาดหวังที่ลูกค้าต้องการจากเรา 8) วิธีการบริการให้ผู้รับบริการประทับใจ 9) การรู้จักตัวเอง 10) การทำงานร่วมกันเป็นทีม 11) เรียนรู้การพัฒนาบุคคลและทีมงาน (Life Position) 12) ช่วยฟังหน่อย 13) บทบาทและหน้าที่ 14) การแสดงบทบาทสมมติ และ 15) กิจกรรมทีม

ผลการวิจัยระยะที่ 3พบว่าผลการทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบีจำกัด (มหาชน) หลังการทดลองพนักงานธนาคารยูโอบีจำกัด (มหาชน) ในกลุ่มทดลอง มีการสร้างบรรยากาศขององค์กร มีการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีการรับรู้บทบาทและมีความสามารถในการทำงานเป็นทีมเพิ่มขึ้นจากก่อนการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บรรยากาศองค์กร การมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้า ของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) มากที่สุดโดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.41 สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑาทิกลิ่นเพ็ญ (2543) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานและบรรยากาศขององค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม จำนวน 327 คน ผลการวิจัยพบว่าบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .768$) และสอดคล้องกับสมยศนาวิการ (2544) ที่เห็นว่าบรรยากาศองค์กร มีความสำคัญเพราะจะ

ทำให้เข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรและเป็นสิ่งกลางระหว่างปัจจัยด้านระบบองค์การกับปัจจัยทางด้านประสิทธิภาพองค์การได้แก่ผลผลิตความพอใจการขาดงานและการเข้าออกจากการงาน

สมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สอดคล้องกับงานวิจัยของวิธีธรรมนารณสกุล (2544) ที่พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมี 4 องค์ประกอบนั้นเมื่อพิจารณาร่วมกับองค์ประกอบของพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เป็นแบบสากลแล้วพบว่าองค์ประกอบและเนื้อหาที่สอดคล้องกันได้แก่องค์ประกอบด้านการช่วยเหลือด้านมารยาทและความสุภาพและด้านการทำความดีให้กับสังคมในองค์กรสำหรับด้านความเข้มแข็งและมั่นคงนั้นมีเนื้อหาบางส่วนที่ใกล้เคียงกับองค์ประกอบด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาผู้วิจัย พบว่าการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรควรมีคุณลักษณะในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ดังนี้ 1) เป็นบุคคลที่เข้าใจ เรื่องการมีจิตบริการ 2) เป็นบุคคลที่เสียสละให้กับธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) 3) เป็นบุคคลที่รู้จักการแพ้ ชนะ และการให้อภัย

การรับรู้บทบาทมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้า ของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สอดคล้องกับผลการวิจัย ของ เพ็ญจันทร์ประจันตะเสน (2555) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ประกอบด้วย 1) ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ (0.40) 2) ปัจจัยความสามารถในการทำงานเป็นทีม (0.38) 3) ปัจจัยการรับรู้บทบาท (0.28) และ 4) ปัจจัยการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (0.17) ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยเห็นว่าการรับรู้บทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆ นั้นเป็นเรื่อง

ที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งและมีความจำเป็นที่จะต้อง มีในตัวของผู้ทำหน้าที่ เพราะการที่บุคคลแต่ละคนดำรง ตำแหน่งใดก็ตามต้องมีความรับผิดชอบของตนในฐานะ ที่อยู่ในตำแหน่งนั้นด้วยและการที่มีความรู้ความเข้าใจ ในบทบาทของตนเองนั้น จะเป็นทางช่วยให้บุคคลนั้น ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมตามที่ตนเองและผู้ที่ เกี่ยวข้องกับงานนั้นคาดหวังไว้ซึ่งจะเป็นผลให้เกิด ความเจริญก้าวหน้าแก่งานในหน้าที่ของตนและส่งม ต่อไป

การทำงานเป็น ทีมมีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของ ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณฤดีไชวศรีกุล (2544) ที่ พบว่าความสามารถใน การทำงานความยืดหยุ่นของทีมความหลากหลายใน บทบาทและบุคลิกภาพควบคุมตนมีความสัมพันธ์ทาง บวกกับประสิทธิภาพของทีมการพยาบาลตรงกับงานวิจัย ของสุนันท์สาคร (2556) เรื่อง รูปแบบในการพัฒนา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข ประจำหมู่บ้านในการควบคุมและป้องกันโรคเลปโตสไป โรซิสจังหวัดบึงกาฬที่พบว่า ปัจจัยด้านการทำงานเป็น ทีม มีอิทธิพลโดยรวมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ อาสาสมัครสาธารณสุข ประจำหมู่บ้านในการควบคุม และป้องกันโรคเลปโตสไปโรซิสจังหวัดบึงกาฬเท่ากับ 0.15 ในการทำงานร่วมกันเป็นทีม ควรจะมีองค์ประกอบ ในการทำงาน ดังนี้ 1) บทบาทที่สมดุล 2) วัตถุประสงค์ที่ ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็น 3) การเปิดเผยต่อกันและการ เคารพหน้าเพื่อแก้ปัญหา 4) การสนับสนุนและการไว้วางใจต่อกัน 5) ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้ง สร้างสรรค์ เพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้งให้เป็นไป ใน ลักษณะสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ กับหน่วยงานด้วย 6) กระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อให้แต่ละคนเห็น ความสำคัญของงานและผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่า ความสำคัญของบุคคล 7) ภาวะผู้นำที่เหมาะสม ภาวะ ผู้นำที่เหมาะสมจะต้องทำให้สอดคล้องเข้ากับสถานการณ์นั้นๆ เพื่อให้เป็นไปในทางที่จะช่วยสนับสนุนให้งาน บรรลุเป้าหมาย 8) การทบทวนการปฏิบัติงานอย่าง

สม่ำเสมอ การทบทวนการบริหารงานในทีมอย่าง สม่ำเสมอ จะสามารถแก้ไขข้อบกพร่องของทีมงาน 9) การพัฒนาเริ่มที่การพัฒนาบุคลากรหรือพัฒนาสมาชิก ภาพของบุคคลในทีมงาน 10) ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม สมาชิกของทีมต่างก็จะเข้าไปเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน และ ทุกคนก็จะทุ่มเทความสำคัญเวลาทำงานให้กับกลุ่มหรือ ทีมงานมากขึ้นและ 11) การสื่อสารที่ดีเป็นวิธีการเดียวที่ สามารถกระตุ้นให้เขาปฏิบัติได้อย่างถูกต้องผู้วิจัยพบว่ การทำงานเป็นทีม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติ งานในการให้บริการลูกค้า ของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) และควรมีคุณลักษณะในการทำงาน ดังนี้ 1) ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ต้องมีการกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานที่ชัดเจน 2) ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ต้องมีการกำหนดบทบาท หน้าที่ของพนักงาน ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ที่ชัดเจน และตรงกับความสามารถของเจ้าหน้าที่คนนั้น และ 3) ให้พนักงานธนาคาร ยูโอบี จำกัด (มหาชน) เสนอแนวคิดทิศทางการพัฒนา ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ต่อผู้บริหารและเพื่อนร่วม งานได้อย่างเสรี ภายใต้กรอบทิศทางการดำเนินงาน เพื่อพัฒนาธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) เดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 การสร้างบรรยากาศ คือ ตัวแปรที่มีค่าอิทธิพลโดยรวมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) มากที่สุด และ เนื่องจากธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) เป็นหน่วยงานที่ให้บริการ และปฏิบัติงานภายใต้ระเบียบ กฎหมาย และต้องการให้ผู้มารับบริการพึงพอใจมากที่สุดดังนั้นการสร้างบรรยากาศในองค์กรจึงเป็นตัวแปร สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้ บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

1.2 การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) เป็นสิ่งจำเป็นในการ พัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการ ลูกค้าของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ดังนั้นการที่จะ

พัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) นั้นจะต้องมีการพัฒนาการที่จะทำให้พนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากที่สุดด้วย

1.3การทำงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับในองค์กรในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้า ของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปเพื่อให้เกิดความถูกต้องและความคล่องตัวในการให้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- จุฑาทิถ์กลิ่นเพื่อง. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลลักษณะงานและบรรยากาศองค์การกับ คุณภาพชีวิตการทำงาน ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม. วิทยาลัยพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จำเนียรจวงตระกูล. (2537). การฝึกอบรม การพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาองค์กร. กรุงเทพฯ : อินเทอร์เน็ต เนชั่น จำกัด.
- บุญใจศรีสถิตนรากร. (2544). ระเบียบวิธีวิจัยทางพยาบาลศาสตร์. กรุงเทพฯ : คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. (2549). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ ฉบับที่ 10. กรุงเทพฯ : บริษัทพริกหวานกราฟฟิค จำกัด.
- เพ็ญจันทร์ประจันตะเสน. (2555). รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร พาณิชัย. วิทยาลัยพยาบาลราชภัฏมหาสารคาม.
- รังสรรค์ สิงห์เลิศ. (2558). ระเบียบวิจัยและการใช้สถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : ทริปปี้ล กรุ๊ป.
- วรรณฤดีเชาว์ศรีกุล. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความสามารถในการทำงาน ความหลากหลาย ในบทบาทและความยืดหยุ่นของทีมกับประสิทธิผลของทีม การพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพงานห้อง ผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลศูนย์. วิทยาลัยพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิริณัธธรรมนารถสกุล. (2544). รายงานการวิจัยอิทธิพลของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผล การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ : ศึกษาอิทธิพลทางตรงอิทธิพลคั่นกลางและอิทธิพลสอตรง. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมยศนาวิกกร. (2544). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดวงกมล.
- สุนันท์สาคร. (2556). รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขสุภาพระจำหมู่บ้าน ในการควบคุมและป้องกันโรคเลปโตสไปโรซิสจังหวัดบึงกาฬ. วิทยาลัยพยาบาลราชภัฏมหาสารคาม.
- อรพรรณนครวาศ. (2546). ผลของการใช้แบบจำลองในการพัฒนาการทำงานในทีมการพยาบาลต่อคุณภาพการบริการของทีมการพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. วิทยาลัยพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารการพยาบาลบัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Yamane, Taro. (1973). Statistics : An Introductory Analysis. New York : Harper and Row.

Cook, T.D. and Campbell, D.T. (1979). **Quasi-Experimentation : Design and Analysis for Field Setting**. Rand McNally Chicago : Illinois.