

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับการพัฒนาตนเองของพนักงานสายงานบริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

THE RELATIONSHIP BETWEEN PERCEIVED ORGANIZATIONAL CLIMATE AND THE PERSONAL DEVELOPMENT OF CUSTOMER SERVICE LINE OF COMMERCIAL BANK IN BANGKOK

จิราวรรณ ปัญญาคำ*

Jirawan Panyakam*

ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์**

Sivanun Sivapitak**

โสภณ แยมกลิ่น***

SophonYamklin***

* นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

* Master's Student of Business Administration, College of Innovative Business and Accountancy, Dhurakij Pundit University

* Email: katay1992happy@gmail.com

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และปริญญาเอก วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

** Assistant Professor and PhD., College of Innovative Business and Accountancy, Dhurakij Pundit University

*** ปริญญาเอก คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

*** PhD. ,Faculty of Economics Administration, Kasetsart University

บทคัดย่อ

การรับรู้บรรยากาศองค์การเป็นความรู้สึกนึกคิดของพนักงานที่มีต่อหน่วยงานที่พวกเขาสังกัดอยู่ โดยความรู้สึกนึกคิดดังกล่าวจะสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยม ทัศนคติ และพฤติกรรมของพนักงานภายใต้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนั้นหากบรรยากาศองค์การดีการปฏิบัติหรือการพัฒนาตนเองของพนักงานก็ย่อมจะดีตามไปด้วย งานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้บรรยากาศองค์การกับการพัฒนาตนเอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานสายงานบริการลูกค้า ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 25 สาขา สาขาละ 8 คน รวมทั้งสิ้น 200 คน โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศองค์การในภาพรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับการพัฒนาตนเองของพนักงานสายงานบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโครบรานซ์ในเขตกรุงเทพมหานคร ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: การรับรู้บรรยากาศองค์การ การพัฒนาตนเอง พนักงานสายงานบริการลูกค้า

Abstract

Perceived organizational climate is the employee's will to the agency they belong to. Such feelings reflect the values, attitudes and behavior of employees under the working environment. So if the atmosphere is good. The practice or self-development of the employees will be good as well. This research focuses on the relationship between perceived organizational climate and self-development. The sample used in the research is customer service of the Bangkok Bank Public Company, Micro branch in the Bangkok area. there are 25 branches of 8 branches, totaling 200 people. The data were collected by questionnaire. The statistics used in data analysis include frequency, percentage, mean, standard deviation and the Pearson Product Moment Correlation test. The research found that revealed that the organization climate has a relationship in the positive direction with personal development of customer service, Bangkok Bank Public Company, Micro branch in the Bangkok Area in medium level.

Keywords: Perceived Organizational Climate, Personal Development, Customer Service Line

บทนำ

โลกปัจจุบันถูกห้อมล้อมด้วยองค์การขนาดใหญ่ไม่น้อยจำนวนมาก ชีวิตมนุษย์ต้องผูกพันกับองค์การ และทำงานร่วมกับองค์การจนถึงกับมีการกล่าวว่า บุคคลไม่สามารถหลีกเลี่ยงองค์การได้ กล่าวคือ เราต้อง ล้มพันธุกับองค์การตั้งแต่เกิดจนตายและตั้งแต่เข้าจรดเย็น องค์การจะมีอิทธิพลกับมนุษย์เป็นอย่างมาก ทั้ง องค์การในภาครัฐและองค์การของเอกชน ดังนั้นมนุษย์จึงไม่สามารถหลีกเลี่ยงจากการมีสัมพันธ์กับองค์การ ไปได้ ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อมก็ตาม (วันชัย มีชาติ, 2549, น. 1-2)

การเสริมสร้างบรรยากาศองค์การให้อื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของพนักงานจึงเป็นกิจกรรม หนึ่งที่สำคัญอันนำไปสู่การพัฒนาพนักงาน เนื่องจากบรรยากาศองค์การเป็นความรู้สึกนึกคิดของพนักงาน ที่มีต่อหน่วยงานที่พวกเขาสังกัดอยู่ โดยความรู้สึกนึกคิดดังกล่าวจะสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยม ทศนคติ และ พฤติกรรมของข้าราชการภายใต้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนั้น หากบรรยากาศองค์การดีการปฏิบัติ หรือพฤติกรรมของพนักงานก็ย่อมจะดีตามไปด้วย (ชูศักดิ์ เทียงตรง, 2555, น. 4)

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโคร (Micro Branch) เป็นสาขาที่ให้บริการใน ห้างสรรพสินค้าใกล้แหล่งชุมชน เน้นความสะดวกสบายแก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการ โดยเปิดบริการทุกวันไม่มี วันหยุด ทำให้ลูกค้านิยมใช้บริการกันมาก ด้วยเหตุนี้ธนาคารกรุงเทพจึงต้องรับผิดชอบบริการต่อลูกค้าอย่าง ดีที่สุด ซึ่งปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้ธนาคารประสบความสำเร็จก็คือการที่พนักงานทุกคนมีการพัฒนา ตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยบรรยากาศองค์การต้องให้อื้ออำนวยให้พนักงานได้พัฒนาตนเอง กล่าวคือการพัฒนา ตนเองเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ เป็นรากฐานของ การพัฒนาทั้งมวล ไม่เพียงแต่ทำให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถ ทักษะและเจตคติที่ดีขึ้น แต่ยังมีเป้าหมายที่จะปรับปรุง พฤติกรรมของบุคคลให้สอดคล้อง กับสภาพแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์การทั้งในปัจจุบันและในอนาคต อันจะส่งผลถึงการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น และส่งผลถึงความสำเร็จในชีวิตและในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้บรรยากาศองค์การกับการพัฒนาตนเองของพนักงาน สายงานบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโคร (Micro Branch)

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

บรรยากาศองค์การ

บรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้ ความรู้สึก หรือความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะ ขององค์การในแง่ต่างๆ ที่แวดล้อมอยู่รอบๆ ตัวของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นลักษณะที่แตกต่างกันออกไปใน แต่ละองค์การ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ (กล้าหาญ ณ น่าน, 2555, น. 12-13) โดยบรรยากาศองค์การเป็นเครื่องมือที่ช่วยกำหนดรูปแบบความหวังของสมาชิกใน องค์การ ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อทัศนคติและความพอใจของพนักงานต่อองค์การ รูปแบบขององค์การ จะเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถจัดวางรูปแบบของบรรยากาศขององค์การต่อพนักงานได้ เหมาะสม (ยุพร ศุภรัตน์, 2556, น.2) จะเห็นได้ว่า บรรยากาศองค์การเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ต่อองค์การ เป็นเครื่องมือที่ทำให้สามารถเข้าใจรูปแบบของแต่ละองค์การได้โดยบรรยากาศองค์การมี ความสำคัญต่อพฤติกรรมในการทำงาน การที่จะเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ จำเป็นจะต้องทราบถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบรรยากาศองค์การและหากต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์การจะ ต้องมีการเปลี่ยนแปลงบรรยากาศองค์การด้วย (อุทุมพร จามรมาน, 2558, น.4)

องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การตามทฤษฎีของ Litwin and Stringer (1968) ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2550) และสุธี สุทธิสมบุรณ์ (2557) ประกอบด้วย 1) ด้านโครงสร้างการทำงาน 2) ด้าน ความอบอุ่นและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน 3) ด้านรางวัลและผลตอบแทน 4) ด้านการสนับสนุนให้ มีโอกาสการอบรมและพัฒนา และ 5) ด้านความมั่นคงและความเสี่ยง โดยความสำคัญของบรรยากาศ

ขององค์การจะเป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษาองค์การ เป็นการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานของบุคคล ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การ โดยเห็นว่า บรรยาการองค์การมีส่วนกำหนดทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของคน (Gregg, 1957, p. 364)

การพัฒนาตนเอง

การพัฒนาตนเอง เป็นการพัฒนาคูณสมบัติที่อยู่ในตัวบุคคล เป็นการจัดการตนเอง ให้มีเป้าหมายชีวิตที่ดี ทั้งในปัจจุบันและอนาคต การพัฒนาตนเองจะทำให้บุคคลมีคุณค่าความเป็นคนได้มากยิ่งขึ้น เพื่อความเจริญก้าวหน้าของตนเองและหน่วยงาน (บรรยงค์ โตจินดา, 2556, น.8) โดยต้องทำเป็นกระบวนการระยะยาวติดต่อกันเพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพและพัฒนาสังคมให้อยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข

การพัฒนาตนเองของบุคลากรเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งของกระบวนการบริหารงานบุคคล เพราะการพัฒนาตนเองนั้นจะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการผูกพันการยอมรับ และการปรับปรุงสมาชิกในองค์การหรือหน่วยงาน เพื่อให้บุคคลมีคุณภาพขึ้นและส่งผลสะท้อนทำให้องค์การหรือหน่วยงานมีผลผลิตและมีประสิทธิภาพสูงสุดเช่น แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564 (2560, น. 23-24) ได้มีการปรับเปลี่ยนแผนพัฒนาฯ จากที่เน้นทางเศรษฐกิจเพียงอย่างเดียว มาเป็นการให้ความสำคัญต่อการพัฒนากำลังคนมากขึ้น ควบคู่ไปกับการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง โดยการเน้นที่ “คน” ให้เป็นศูนย์กลางของการพัฒนา เพื่อให้ทันและทัดเทียมกับต่างประเทศ สามารถที่จะแข่งขันกับตลาดโลกได้ เพื่อพัฒนากำลังคนให้เป็นผู้ที่มีศักยภาพสูงสุดในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้องค์การอยู่รอดได้ อีกทั้งเป็นการส่งเสริมให้องค์การหรือประเทศเจริญก้าวหน้าอีกด้วย

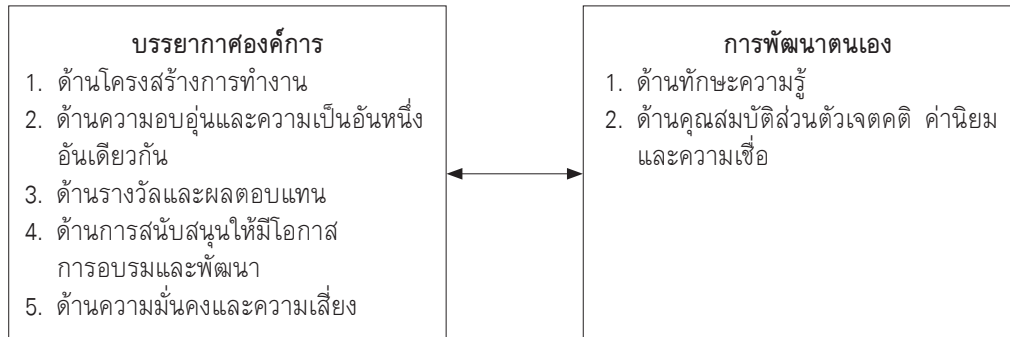
การพัฒนาตนเองตามทฤษฎีของนักวิชาการทั้ง 3 ท่าน ได้แก่ เด่นพงษ์ พลละคร (2555) สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2550) และพจน์ เพชรบุรณิน (2548) ประกอบด้วย ด้านทักษะความรู้ และด้านคุณสมบัติส่วนตัว เจตคติ ค่านิยมและความเชื่อ โดยการพัฒนาตนเองเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ เป็นรากฐานของการพัฒนาทั้งมวล ซึ่งไม่เพียงแต่ทำให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถ ทักษะและเจตคติที่ดีขึ้น แต่ยังมีเป้าหมายที่จะปรับปรุงพฤติกรรมของบุคคลให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์การทั้งในปัจจุบันและในอนาคต อันจะส่งผลถึงการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น และส่งผลถึงความสำเร็จในชีวิตและในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยาการองค์การกับการพัฒนาตนเองของพนักงานสายงานบริการลูกค้า ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโคร (Micro Branch) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของพนักงานสายงานบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโคร (Micro Branch)

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับการพัฒนาตนเองของพนักงานสายงานบริการลูกค้า ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโคร (Micro Branch) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสายงานบริการลูกค้า ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโคร (Micro Branch) ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 50 สาขา มีพนักงานสายงานบริการลูกค้า สาขาละ 8 คน รวมทั้งสิ้น 400 คนสำหรับการกำหนดขนาดตัวอย่าง (Sampling Size) ผู้วิจัยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 194) โดยมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% และสัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5% โดยสามารถคำนวณได้ 200 คน จากนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการจับฉลากเลือกธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโคร (Micro Branch) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 25 สาขา สาขาละ 8 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ 200 คน

2. เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับพนักงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ของพนักงานสายงานบริการลูกค้าที่มีต่อบรรยากาศองค์การของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโคร (Micro Branch) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 22 ข้อ ผู้วิจัยพัฒนามาจากองค์ประกอบของบรรยากาศขององค์การของ Litwin and Stringer (1968) ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2550) และสุธิ สุทธิสมบุรณ์ (2557) โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ (5 = มากที่สุด, 1 = น้อยที่สุด) และมีค่าความเชื่อมั่นรายด้าน ดังนี้ (1) ด้านโครงสร้างการทำงาน เท่ากับ 0.88 (2) ด้านความอบอุ่นและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เท่ากับ 0.84 (3) ด้านรางวัลและผลตอบแทน เท่ากับ 0.72 (4) ด้านการสนับสนุนให้มีโอกาสการอบรมและพัฒนา เท่ากับ 0.87 และ (5) ด้านความมั่นคงและความเสี่ยง เท่ากับ 0.79

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองของพนักงานสายงานบริการลูกค้าที่มีต่อบรรยากาศองค์การ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโคร (Micro Branch) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 18 ข้อ ผู้วิจัยพัฒนามาจากแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองตามทฤษฎีของนักวิชาการทั้ง 3 ท่าน ได้แก่ เด่นพงษ์ พลละคร (2555) สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2550) และ พจน์ เพชรบุรณิน (2548) โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ (5 = มากที่สุด, 1 = น้อยที่สุด) และมีค่าความเชื่อมั่นรายด้านดังนี้ ด้านทักษะความรู้เท่ากับ 0.93 และ (2) ด้านคุณสมบัติส่วนตัว เจตคติ ค่านิยม และความเชื่อเท่ากับ 0.86

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำหนังสือจากโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ส่งไปยังผู้บริหารของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโคร (Micro Branch) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 25 สาขา จากนั้นดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม-พฤศจิกายน พ.ศ. 2559 โดยส่งแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วด้วยตนเองในบางส่วน และบางส่วนจะขอความอนุเคราะห์จากฝ่ายบุคคลของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโคร (Micro Branch) ในเขตกรุงเทพมหานครในแต่ละแห่ง นำส่งไปยังพนักงานสายงานบริการลูกค้า ในกรณีที่ยังไม่ได้รับคืน ผู้วิจัยจะดำเนินการติดตามครั้งที่ 2 และ 3 โดยวิธีการต่างๆ เช่น ส่งแบบสอบถามไปให้ใหม่ ให้ผู้ช่วยผู้วิจัยติดตาม โทรศัพท์สอบถามและติดตามด้วยตนเอง ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด จากนั้นผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ ไปตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของแบบสอบถามด้วยตนเอง เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง มาดำเนินการวิเคราะห์ค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน คือ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลและผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 95.0) มีอายุต่ำกว่า 25 ปี (ร้อยละ 46.0) ส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 75.0) โดยมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด (ร้อยละ 85.0) ซึ่งส่วนใหญ่มีระยะเวลา ในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี (ร้อยละ 58.0) โดยเป็นพนักงานในระดับ 7-8 มากที่สุด (ร้อยละ 58.5)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ คือ การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของพนักงานสายงานบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโคร (Micro Branch) ผู้วิจัยทดสอบโดยใช้วิธีการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

สำหรับการแปลความหมายค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน มีเกณฑ์วัดระดับความสัมพันธ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2538, น. 100)

ค่าสหสัมพันธ์ 0.00-0.20	มีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยที่สุด
ค่าสหสัมพันธ์ 0.21-0.40	มีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย
ค่าสหสัมพันธ์ 0.41-0.60	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่าสหสัมพันธ์ 0.61-0.80	มีความสัมพันธ์กันในระดับมาก
ค่าสหสัมพันธ์ 0.81-1.00	มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การในภาพรวมกับการพัฒนาตนเองของพนักงานสายงานบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโคร (Micro Branch) ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ($r = 0.52$) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงความสัมพันธ์การรับรู้บรรยากาศองค์การกับการพัฒนาตนเองของพนักงานสายงานบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโคร (Micro Branch) ในเขตกรุงเทพมหานคร

บรรยากาศองค์การ	การพัฒนาตนเอง		
	ด้านทักษะความรู้	ด้านคุณสมบัติส่วนตัว เจตคติ ค่านิยม และความเชื่อ	รวม
ด้านโครงสร้างการทำงาน	มีความสัมพันธ์กัน ระดับน้อย $r = 0.39$ Sig= 0.00	มีความสัมพันธ์กันระดับ ปานกลาง $r = 0.48$ Sig= 0.00	มีความสัมพันธ์กัน ระดับปานกลาง $r = 0.50$ Sig= 0.00
ด้านความอบอุ่นและความ เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	มีความสัมพันธ์กัน ระดับปานกลาง $r = 0.43$ Sig= 0.00	มีความสัมพันธ์กันระดับ ปานกลาง $r = 0.58$ Sig= 0.00	มีความสัมพันธ์กัน ระดับปานกลาง $r = 0.56$ Sig= 0.00
ด้านรางวัล และผลตอบแทน	ไม่มีความสัมพันธ์กัน	ไม่มีความสัมพันธ์กัน	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ด้านการสนับสนุนให้มี โอกาสการอบรมและ พัฒนา	มีความสัมพันธ์กัน ระดับปานกลาง $r = 0.50$ Sig= 0.00	มีความสัมพันธ์กัน ระดับมาก $r = 0.68$ Sig= 0.00	มีความสัมพันธ์กัน ระดับมาก $r = 0.67$ Sig= 0.00
ด้านความมั่นคงและ ความเสี่ยง	มีความสัมพันธ์กัน ระดับปานกลาง $r = 0.41$ Sig= 0.00	มีความสัมพันธ์กัน ระดับมาก $r = 0.65$ Sig= 0.00	มีความสัมพันธ์กัน ระดับมาก $r = 0.60$ Sig= 0.00
รวม			มีความสัมพันธ์กัน ระดับปานกลาง $r = 0.52$ Sig= 0.00

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของพนักงานสายงานบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโคร (Micro Branch) ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบรรยากาศบางแบบอาจทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างใดอย่างหนึ่งลดลง เช่น สภาพการวางแผนภายในองค์การของแต่ละสาขา

การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน หรือเกิดจากความมากมายขององค์การในการสนับสนุนให้พนักงานมีการฝึกอบรมและพัฒนาที่เหมาะสม ซึ่งบรรยากาศองค์การมีผลกระทบต่อทัศนคติและพฤติกรรมการพัฒนาตนเองของสมาชิกในองค์การ ดังที่ Kingsbury (1963, p. 420) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การนอกจากจะช่วยวางรูปแบบความคาดหวังของสมาชิกต่อองค์ประกอบต่างๆ ขององค์การแล้วยังเป็นตัวกำหนดทัศนคติที่ดีและความพึงพอใจที่จะอยู่กับองค์การ ดังนั้นหากต้องการปรับปรุงหรือพัฒนาองค์การแล้ว สิ่งที่ต้องพิจารณาเปลี่ยนแปลงก่อนอื่น คือ บรรยากาศองค์การ สอดคล้องกับแนวคิดของ Gregg (1957, p. 364) ที่กล่าวถึงความสำคัญของบรรยากาศขององค์การว่าเป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษาองค์การ วิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานของบุคคล ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งจะไม่ถูกต้องสมบูรณ์หากไม่พิจารณาถึงสภาพแวดล้อมในองค์การ (Internal Environment) บรรยากาศองค์การจึงมีส่วนกำหนดทัศนคติและพฤติกรรมการพัฒนาตนเองของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของภัคกัลป์ คณเศวรานันท์ (2551, น. บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับการพัฒนาตนเองของพนักงานสายบริการขายสายนครหลวงที่ 4.2 บริษัท ทศทคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจรงกรณ์ บุญกรุด (2549, น. บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องบรรยากาศขององค์การที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของพนักงานสายการผลิตของบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานสายการผลิตบริษัทไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) ต่อบรรยากาศขององค์การที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับต่ำ

ทั้งนี้จากผลการวิจัยเป็นที่น่าสังเกตว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านรางวัลและผลตอบแทนทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของพนักงานสายงานบริการลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโคร (Micro Branch) ในเขตกรุงเทพมหานคร แต่ค่า r กลับอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบรรยากาศองค์การเป็นรายด้าน พบว่าด้านรางวัลและผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ยที่อยู่สูงที่สุดลำดับแรก ซึ่งหมายความว่า ปัจจุบันพนักงานเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าในหน่วยงานมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักความสามารถและผลสำเร็จของการทำงานเป็นเกณฑ์ในการประเมินสูง ขณะเดียวกันการพัฒนาตนเองก็อยู่ในเกณฑ์สูง ซึ่งเป็นทุนเดิมจากการพร้อมเรียนรู้และรับสิ่งใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นรอบตัว ตัวแปรทั้งสองด้านจึงไม่มีความสัมพันธ์กัน สอดคล้องกับทฤษฎีของ Woodward & Walker (1994, p. 12) ที่ระบุว่า การบริหารงานตามทฤษฎีนี้ยึดความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในองค์การ เทคโนโลยี โครงสร้างขององค์การและการปฏิบัติงาน ดังนั้นแนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ จึงเกิดจากอิทธิพลของเทคโนโลยี และโครงสร้างขององค์การ และยังสอดคล้องกับบริติช จงวิศาล (2554, น. 160-168) ที่ได้แบ่งมิติบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อการฝึกอบรมและพัฒนาตนเองว่าเกิดจาก 1) เงื่อนไขการปฏิบัติ ได้แก่ การให้พนักงานได้ฝึกปฏิบัติจริง การฝึกปฏิบัติจนขึ้นใจการปฏิบัติเป็นช่วงๆ และการแบ่งขนาดของเนื้อหาจะเรียนรู้ 2) การรู้ถึงผลลัพธ์ (Knowledge of Results) หรือผลย้อนกลับ (Feedback) ซึ่งจะช่วยให้ฝึกอบรม ทำในสิ่งที่ถูกต้องและควรให้ทันทีหลังจากแสดงพฤติกรรมนั้น 3) ความหมายของเนื้อหา (Meaningfulness of Material) เนื้อหาที่เป็นจริงจะเรียนรู้ได้ง่ายและจดจำได้นานกว่า และผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะสามารถเข้าใจได้ดีกว่า 4) ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) ในระดับการบริหารจะมีความต้องการในการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน เช่น ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับหลักสูตร ด้านความคิดผู้บริหารระดับกลางให้ความสำคัญกับมนุษยสัมพันธ์ และผู้บริหารระดับต้นให้ความสำคัญกับการอบรมด้านเทคนิค เป็นต้น 5) การจำลองพฤติกรรม (Behavior Modeling) พฤติกรรมมนุษย์ส่วนใหญ่เกิดจากการลอกเลียนแบบพฤติกรรมของผู้อื่นที่เห็นว่าปฏิบัติแล้วได้ผลตามที่ตนต้องการ ถ้าผลการปฏิบัติออกมาในทางบวก และ 6) การธำรงรักษาการสนใจ (Maintaining Motivation) เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อโครงการฝึกอบรม หากผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งที่สอน ความก้าวหน้าในความสามารถก็จะเกิดขึ้นเป็นอย่างมาก ซึ่งสามารถนำทฤษฎีแรงจูงใจมาประกอบ เช่น ทฤษฎีการเสริมแรง ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย และทฤษฎีการคาดหวังเป็นต้น จึงสรุปได้ว่า มิติบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อการฝึกอบรม

และพัฒนาตนเองจึงประกอบด้วย เงื่อนไขการปฏิบัติ การรู้ผลลัพธ์ ความหมายของเนื้อหา ความแตกต่างระหว่างบุคคล การจำลองพฤติกรรมและการจรรีกรักษาการจูงใจ ซึ่งมีมติเหล่านี้ส่งผลให้บุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรมที่พัฒนาตนเองที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาพนักงานสายงานบริการลูกค้าของธนาคารให้เหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการลูกค้าดังนี้

1. ด้านโครงสร้างการทำงาน

ผู้บริหารองค์กรควรกำหนดโครงสร้างขององค์การ โดยการจัดแบ่งออกเป็นหน่วยงานย่อยต่างๆ กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานไว้ให้ชัดเจน รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานย่อยเหล่านั้น ทั้งนี้ เพื่อให้เอื้อต่อการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านความอบอุ่นและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

ผู้บริหารองค์กรควรสร้างบรรยากาศองค์การโดยยึดหลักของภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม (Participative Leadership) ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญกับการนิเทศหรือติดตามดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาควรกระทำโดยใช้กลุ่มนิเทศงานจะดีกว่าจะนิเทศคนเดียว เพราะการนิเทศงานโดยกลุ่มจะเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชา เข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณาและตัดสินใจ นอกจากนั้นยังช่วยเพิ่มการสื่อสาร เพิ่มความร่วมมือและลดความขัดแย้ง หน้าที่ของผู้นำในกลุ่มนิเทศงาน ควรจะเป็นผู้นำในการอภิปรายผลให้การสนับสนุนให้มีการอภิปรายกำหนดขอบเขตและทิศทางในการแก้ปัญหาต่างๆ

3. ด้านการสนับสนุนให้มีโอกาสการอบรมและพัฒนา

ผู้บริหารองค์กรควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพสูงขึ้นโดยการไปเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในรูปแบบต่างๆ เช่น การไปศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน ปฏิบัติงานวิจัย การไปเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ การไปปฏิบัติงานบริการวิชาการ การไปปฏิบัติงานอื่นใดที่จำเป็นและเหมาะสมทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

4. ด้านความมั่นคงและความเสี่ยง

ผู้บริหารองค์กรควรส่งเสริมและเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น เพราะการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม พนักงานจะมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร อีกทั้งยังจะช่วยเหลือแก้ไขเมื่อองค์กรมีปัญหา เช่น เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมมือและร่วมในการตัดสินใจ เพราะหากพนักงานเป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจ พนักงานก็จะมีส่วนรับผิดชอบในงานมากกว่า การที่พนักงานไม่มีส่วนร่วมในการร่วมตัดสินใจ หรือการเปิดโอกาสให้พนักงานร่วมประชุมจะทำให้พนักงานได้รับรู้ข้อมูล ข่าวสาร สถานการณ์ขององค์กร หากเป็นองค์กรขนาดใหญ่พนักงานก็จะรู้จักกันมากขึ้น เป็นต้น

5. การพัฒนาตนเอง ด้านทักษะความรู้

ผู้บริหารองค์กรควรมีแผนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เพื่อพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถดำเนินการได้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่มีอยู่มากมายให้เป็นระบบ เพื่อปรับปรุงระบบงานบริการให้มีประสิทธิภาพมีความถูกต้อง รวดเร็ว

6. การพัฒนาตนเอง ด้านคุณสมบัติส่วนตัว เจตคติ ค่านิยม และความเชื่อ

พนักงานควรทำการพัฒนาตนเอง โดยหัดเป็นผู้ที่เปิดใจรับฟังปัญหาของเพื่อนร่วมงาน ให้คำแนะนำและชี้แนะ เพื่อให้เพื่อนร่วมงานรู้สึกอุ่นใจ ซึ่งจะเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันอีกด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานสายงานบริการลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโคร (Micro Branch) ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ซึ่งในการวิจัยครั้งต่อไป ควรจะทำการศึกษากับพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายอื่นด้วย เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเปรียบเทียบกับสาขาคอลleagueหรือแตกต่างกันอย่างไร และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบรรยากาศองค์การในด้านอื่นๆ ด้วยต่อไป
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่อาจส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การ เช่น ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์การ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กล้าหาญ ณ น่าน. (2555). หลักการจัดการและองค์การ. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- จรงกรณ์ บุญกรุด. (2549). *บรรยากาศขององค์การที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงาน สายการผลิตของบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน).* (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2555). *การบริหารงานบุคคลในภาครัฐกิจ.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เด่นพงษ์ พลละคร. (2555). การพัฒนาบุคคล. *วารสารเพิ่มผลผลิต*, 28 (21 ธันวาคม 2555), 21.
- บรรยงค์ ไตจินดา. (2558). *การบริหารงานบุคคล.* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2538). *การวิจัยเบื้องต้น.* กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2550). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.* กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- พจน์ เพชรบุรณิน. (2548). *การพัฒนาตนเอง.* กรุงเทพฯ: คณะกรรมการส่งเสริมงานวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภาคกล้า คณศวรานนท์. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับการพัฒนาตนเองของพนักงาน ส่วนบริการขายสายนครหลวงที่ 4.2 บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ยุรพร ศุภรัตน์. (2556). *องค์การเพื่อการเรียนรู้.* กรุงเทพฯ: แอคทีฟพริ้นท์.
- รติกรณ์ จงวิศาล. (2554). *มนุษย์สัมพันธ์: พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ.* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วันชัย มีชาติ. (2549). *การบริหารองค์การ.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2550). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน.* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: อักษราพิพัฒน์.
- สุธี สุทธิสมบุรณ์. (2557). *หลักการบริหารเบื้องต้น.* กรุงเทพฯ: สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *แนวคิดและทิศทางการพัฒนาประเทศ ช่วงแผนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12.* กรุงเทพฯ: เม็ตทราฟพริ้นติ้ง.
- อุทุมพร จามรมาน. (2558). *การจัดการองค์การ.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Gregg , Russell T. (1957). *The Administrative Process: Administrative Behavior in Education.* New York: Harper Brothers Publishers.
- Kingsbury, Joseph B. (1963). *Personnel Administration for Thai Student.* Bangkok: Institute of Public Administration.
- Litwin, G. H. and Stringer, J. A. (1968). *Motivation and Organization Climate.* Boston: Harvard University.
- Woodward, M., & Walker, A.R.P. (1994). Sugar consumption and dental caries: Evidence from 90 countries. *Br Dent J*, 176, 12.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis. Third editio.* Newyork: Harper and. Row Publication.