ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ปทัสถานพฤติกรรมขององค์กรธุรกิจการเงิน

ชื่อผู้เขียน นางสาวประณุท สุดประเสริฐ

ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษานอกระบบ

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ยงยุทธ เปลี่ยนผดุง ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดุสิต ดวงสา กรรมการ
รองศาสตราจารย์ ดร.ชูเกียรติ ลีสุวรรณ์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปทัสถานพฤติกรรมขององค์กรธุรกิจการเงิน กลไก วิธีการและเงื่อนไขที่องค์กรใช้ในการสร้างปทัสถานพฤติกรรมขององค์กร แหล่งข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาถนนสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่ วิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างและไม่มีโครงสร้าง ข้อมูลนี้ได้รับการตรวจสอบความถูกต้องและจำแนกตามประเด็นต่าง ๆ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ปทัสถานพฤติกรรมที่กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ในรูปของกฎ ระเบียบ ข้อปฏิบัติต่างๆที่ธนาคารกำหนดขึ้น ได้แก่

1.1 การมาทำงานตรงตามเวลาที่กำหนด เพื่อแสดงถึงความพร้อมในการให้บริการ จิตสำนึกของพนักงานเป็นเงื่อนไขของการมาทำงานตรงเวลาเพื่อการให้บริการ กลไกที่ควบคุม คือ หัวหน้างานและวิธีการคือ การให้พนักงานลงเวลาไปกลับในสมุดลงเวลาทำงาน

1.2 การแต่งเครื่องแบบและการแต่งกายในบางโอกาส เป็นการแสดงถึงความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ความเป็นเอกลักษณ์ของธนาคารและความเป็นพวกเดียวกัน เป็นเงื่อนไขของการแต่งเครื่องแบบ กลไกที่ควบคุม คือ กฎระเบียบในการแต่งกาย และวิธีการคือ การแต่งเครื่องแบบทุกวันจันทร์ถึงวันพฤหัสบดี และแต่งกายแบบอื่นในวันศุกร์

1.3 การประชุม เป็นเงื่อนไขในการรับทราบนโยบายขององค์กร ซึ่งพนักงานแต่ละตำแหน่งต้องปฏิบัติ กลไกที่ควบคุม คือ การกำหนดการประชุมเป็นระเบียบ และวิธีการคือ การจัดการประชุมขององค์กร

1.4 การให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า เงื่อนไขคือการสร้างความประทับใจในการให้บริการแก่ลูกค้า กลไกที่ควบคุม คือ การให้รางวัลและการลงโทษ และวิธีการคือ การฝึกอบรมพนักงานให้ตระหนักถึงการให้บริการที่ดีและวิธีการ

2. ปทัสถานที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร เป็นแบบแผนที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติต่อ ๆ กันมาของพนักงานธนาคารในลักษณะเป็นประเพณี ได้แก่

2.1 การเข้ากลุ่มในธนาคาร เป็นเงื่อนไขที่ทำให้พนักงานเกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน และการได้รับประโยชน์ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม กลไกที่ควบคุม คือ กลไกทางจิตวิทยาของการรวมกลุ่ม และวิธีการคือ การร่วมกิจกรรมของกลุ่ม

2.2 การดำเนินชีวิตส่วนตัวของพนักงานธนาคารเป็นเงื่อนไขทางด้านจิตวิทยาและสังคม เป็นการทำให้คนทั่วไปรู้ว่าทำงานธนาคารซึ่งสังคมเห็นว่ามีเกียรติ กลไกที่ควบคุมคือ จิตวิทยาการแสดงออกถึงความภาคภูมิใจในองค์กร และวิธีการคือ การสนับสนุนและส่งเสริมการให้เครดิตแก่พนักงาน

2.3 การทำบุญครบรอบวันเกิดธนาคาร เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนพนักงาน คือการสร้างเงื่อนไขความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน กลไกที่ควบคุม คือ กลไกด้านความสัมพันธ์ และวิธีการคือ การร่วมกิจกรรมการทำบุญของธนาคาร

Thesis Title Behavioral Norms of Financial Organizations

Author Miss. Pranoot Sudaprasert

M. Ed. Nonformal Education

Examining Committee

Assist. Prof. Yongyudh Plianpadung Chairman

Assist. Prof. Dr. Dusit Daungsa Member

Assoc. Dr. Chukiat Leesuwan Member

Abstract

This thesis examined issues related to behavioral norms of one financial business organization as well as mechanisms, methods and conditions it had adopted in shaping those norms. The studied organization was Bangkok Bank (Public) Company Limited , Suthep Branch, Chiang Mai Province. Data collection relied on participant and nonparticipant observations, semistructured and nonstructured interviews. Collected data were subsequently objectives. Findings were as follows:

1. Written norms in the forms of rules and regulations. They were

1.1Punctuality. Employees were expected to show up at workplace on time in order to demonstrate their readiness to provide services which in turn was contingent upon their volition to be punctual. Their immediate supervisor served as a controlling mechanism

making certain that they properly recorded their arrival and departure times in the bank logbook.

1.2 Dress Code. Employees were expected to dress in a certain fashion on proper occasions demonstrating a cohersive spirit and bank unique identity. This sense of solidarity and identity in turn served as a key condition for them to observe the dress code. During Mondays through Thursdays they were expected to dress in the same uniform. On Fridays they were allowed to wear whatever they wished. Dress rules and regulations constituted a controlling mechanism.

1.3 Required Meetings. Employees were expected to attend regularly scheduled meetings where by they were informed of bank policies. The controlling mechanism was the meeting schedule the bank had made known to its employees.

1.4 Good Customer Services. Employees were expected to provide their customers with good and impressive services. The expectation was conveyed to them during training sessions. Rewards and punishment constituted the controlling mechanism.

2.Unwritten but successively and traditionally observed norms in the following forms:

2.1 In-group membership. Becoming members of the group constituted the condition of being accepted and recognized. It also entitled them to both concrete and abstract benefits the organization had to offer. These benefits were guaranteed when they participated in group activities. In this case the controlling mechanism was the psychology of group joining.

2.2 Personal Life Behavior .This particular norms was a psychological and social condition of making nonmembers recognize that bank work was a socially honored job. The bank had to make certain that the employees were explicitly accorded due credit and

recognition. The psychology of organizational pride expression , thus, became the controlling mechanism.

2.3 Bank Anniversary Ceremony. This particular activity , i.e, an unwritten norms , was designed to foster good relationships among employees and constituted a condition leading to the sense of solidarity and exclusivity. Employees were expected to participate in this activity while interpersonal relations constituted a controlling mechanism.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University