

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

การขยายตัวทางเศรษฐกิจจำเป็นต้องอาศัยการลงทุนภายในประเทศอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้มีการจ้างงาน และผลผลิตมวลรวมของประเทศสูงขึ้น ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศของรัฐบาลที่ต้องการฟื้นฟูระบบเศรษฐกิจให้ดีขึ้น ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นหนึ่งในธนาคารของรัฐบาล ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ โดยเป็นแกนนำในการปล่อยสินเชื่อทั้งโครงการภาครัฐ และภาคเอกชน รวมถึงการมีส่วนในการสนับสนุนธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ตลอดจนการปล่อยสินเชื่อลงสู่ระดับรากหญ้าของประเทศ ขณะเดียวกันธนาคารเองยังคงต้องสร้างความแข็งแกร่งและความพร้อมที่จะดำเนินธุรกิจให้เติบโตต่อไปอย่างมั่นคง ภายใต้วิสัยทัศน์ (Vision) คือ ธนาคารแสนสะดวก (The Convenience Bank) สำหรับลูกค้ารายย่อย ภาคธุรกิจ ภาครัฐ และสถาบัน และมีพันธกิจ (Mission) คือ เป็นสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศ ที่มุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ สามารถสร้างผลตอบแทนที่ดีได้อย่างยั่งยืน ส่งเสริมการสร้างทุนทางปัญญา และยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2554: ออนไลน์)

จากวิสัยทัศน์และพันธกิจของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่เน้นในการสนับสนุนแก่ผู้ประกอบการ SMEs ตามนโยบายหลักของรัฐบาล โดยมีการให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการ SMEs อย่างเต็มประสิทธิภาพทั้งในเชิงรุกและเชิงรับ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ จึงได้มีการทำปรับปรุงโครงสร้างองค์กรโดยการจัดตั้งสำนักงานธุรกิจ (Business Center) ขึ้นมาตั้งแต่ปี 2540 โดยสำนักงานธุรกิจถือเป็นช่องทางการให้บริการหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งเป็นแนวยุทธศาสตร์เชิงรุกทางด้านบริการอำนวยความสะดวกอย่างครบวงจรสำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดกลางตามภูมิภาคต่างๆ โดยมีสาขาเครือข่ายเป็นจุดให้บริการและเป็นหน่วยงานสนับสนุนเพื่อให้ลูกค้าขนาดกลาง และผู้ประกอบการ SMEs ที่ประสงค์จะใช้บริการสินเชื่อที่มีวงเงินรวมทุกประเภทตั้งแต่ 20 ล้านบาทขึ้นไป ถึง 200 ล้านบาท (บมจ. ธนาคารกรุงไทย, 2554: ออนไลน์)

จากสภาพการณ์ในปัจจุบันที่ทางรัฐบาลให้ความสำคัญกับธุรกิจ SMEs ทำให้ธนาคารหลายแห่งเกิดการสรรหาบุคลากรทั้งจากภายในและภายนอกที่มีประสบการณ์พร้อมทำงานในด้านสินเชื่อรายใหญ่ทันทีค่อนข้างยาก เนื่องจากตลาดการแข่งขันมีสูง ผู้มีประสบการณ์จากภายนอก

เรียกร้อยค่าตอบแทนในระดับสูงกว่าเงินเดือนพนักงานธนาคารกรุงไทยในระดับเดียวกัน และแม้จะรับพนักงานใหม่ที่มีวุฒิการศึกษาในการสาขาที่เกี่ยวข้องทั้งปริญญาตรี หรือปริญญาโท ก็ยังต้องใช้เวลาฝึกงานอีกหลายปี จึงจะสามารถรับผิดชอบดูแลลูกค้าแต่ละรายได้ด้วยตัวเอง ทั้งนี้ ตลาดงานของผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่มีการแข่งขันกันสูงมาก บุคลากรในตลาดงานมีจำนวนจำกัด มีการแย่งและซื้อตัวกันระหว่างธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์คู่แข่งใช้กลยุทธ์ดึงตัวพนักงานจากธนาคารกรุงไทย โดยยื่นข้อเสนอในเรื่องผลตอบแทนและตำแหน่งงานที่สูงขึ้น เป็นผลให้พนักงานที่มีศักยภาพสูงหลายรายลาออกไป และบางรายนำลูกค้าที่ดูแลไปด้วย (บมจ. ธนาคารกรุงไทย, 2552: ออนไลน์)

ดังนั้น ผู้ศึกษาได้เห็นความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ (พนักงาน) ที่มีคุณค่าและสำคัญที่สุดในองค์กร เนื่องจากมนุษย์มีความต้องการตามธรรมชาติในการดำรงชีวิต เมื่อได้เข้ามาอยู่ในสภาพการทำงานก็ย่อมจะมีความต้องการที่ชัดเจนและคาดหวังว่าจะได้รับสิ่งตอบแทนจากองค์กรนั้นๆ การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานจะทำให้ธนาคารทราบถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติภายในสายงานธุรกิจขนาดกลางภาคเหนือ เพื่อจะนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงระบบงานในการดำเนินงานของธนาคาร ให้พนักงานได้รับความพึงพอใจ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสินเชื่อสังกัดฝ่ายสินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง ภาคเหนือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ สังกัดฝ่ายสินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง ภาคเหนือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีมากขึ้น
2. เพื่อทราบถึงแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ สังกัดฝ่ายสินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง ภาคเหนือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
3. สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ต่อองค์กร ในการนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางการบริหาร เพื่อเสริมสร้างกำลังใจแก่พนักงานสินเชื่อ สังกัดฝ่ายสินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง ภาคเหนือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

## นิยามศัพท์

**ปัจจัยจูงใจในการทำงาน** หมายถึง ความพึงพอใจหรือความรู้สึกของบุคคลที่ถูกกระตุ้นหรือผลักดันโดยปัจจัยต่างๆ จนก่อให้เกิดความพยายาม และความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ดีขึ้นด้วยความเต็มใจให้บรรลุผล โดยแบ่งเป็น 2 ด้าน ประกอบไปด้วย

**ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจ (Motivation)** ที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานหรือองค์ประกอบด้านแรงจูงใจเป็นปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรง ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้า

**ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)** หรือปัจจัยสุขอนามัย หรือองค์ประกอบที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงานซึ่งมีลักษณะเกี่ยวกับสภาวะแวดล้อมหรือส่วนประกอบของงาน ปัจจัยด้านนี้ได้แก่ นโยบายและการบริหาร การควบคุม เงินเดือน สภาวะการทำงาน ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน สภาพการทำงาน เงินเดือน ความมั่นคงในงาน และตำแหน่งงาน

**พนักงานปฏิบัติงานด้านสินเชื่อสายงานธุรกิจขนาดกลาง** หมายถึง พนักงานผู้ดูแลและดำเนินการด้านการตลาดเพื่อขยายสินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง รวมถึงบริการทุกประเภทของธนาคาร และวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านการเงิน ความสามารถในการชำระหนี้ กำหนดเงื่อนไขควบคุมความเสี่ยงให้เป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมทั้งติดตามดูแลลูกค้า และแก้ไขปัญหา

**สำนักงานธุรกิจขนาดกลางภาคเหนือ** หมายถึง หน่วยงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ให้บริการด้านสินเชื่อแก่ธุรกิจกลางและธุรกิจ SMEs มีวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 20 ล้านบาท จนถึง 200 ล้านบาท ครอบคลุมดูแลทั้ง 17 จังหวัดภาคเหนือ โดยมีสำนักงานธุรกิจในสังกัดทั้งสิ้น 9 สำนักงานธุรกิจ ได้แก่ สำนักงานธุรกิจเชียงใหม่ สำนักงานธุรกิจถนนสุเทพ สำนักงานธุรกิจลำปาง สำนักงานธุรกิจเชียงราย สำนักงานธุรกิจนครสวรรค์ สำนักงานธุรกิจกำแพงเพชร สำนักงานธุรกิจอุดรดิตถ์ สำนักงานธุรกิจพิจิตร และสำนักงานธุรกิจพิษณุโลก