

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

จากการที่ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ได้ปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการปฏิบัติงานของสาขาภายใต้ชื่อ รีเอ็นจิเนียริงสาขาของธนาคาร (Branch Re-engineering) ตั้งแต่ ปี 2537 – 2538 (กิจการสัมพันธ์ธนาคารกสิกรไทย, 2540 : 2) โดยได้พัฒนาระบบการทำงานและการให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่อให้เป็นธนาคารระบบสากล ซึ่งผลที่ได้รับคือ ดัชนีการดำเนินงานลดลง พนักงานมีโอกาสในการเรียนรู้การทำงานใหม่มี บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบในการทำงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น แต่การทำรีเอ็นจิเนียริงธนาคารยังประสบปัญหาบางประการ เช่น พนักงานไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับระบบการทำงานและเทคโนโลยีใหม่ๆ

นอกเหนือจากการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรแล้ว วิฤติเศรษฐกิจตั้งแต่ปี 2540 ทำให้สถาบันการเงินมีปัญหาในการดำเนินงานหลายด้าน มีหนี้คือคุณภาพเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งเป็นปัญหารุนแรง ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ก็ได้รับผลกระทบต่อปัญหาการเพิ่มขึ้นของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เป็นเหตุให้ผลประกอบการขาดทุนอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งเกิดผลกระทบจากการแข่งขันในธุรกิจการเงินที่มีมากขึ้น ตลอดจนการควบรวมกิจการของสถาบันการเงิน เป็นแรงกดดันให้ทุกองค์กรต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจใหม่

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) จึงเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการดำเนินธุรกิจใหม่ โดยในปี 2543 เป็นต้นมา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ได้ปรับโครงสร้างองค์กรและเปลี่ยนยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจใหม่อีกครั้ง เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ธนาคารได้กำหนด 8 โปรแกรมยุทธศาสตร์ในการปฏิบัติงาน โดยประกอบด้วย 11 โครงการย่อย(กิจการสัมพันธ์ธนาคารกสิกรไทย, 2534 : 4) ซึ่งมีบางโครงการพนักงานสังกัดสาขาของธนาคารจะได้รับผลกระทบ เช่น โครงการพัฒนาระบบการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า(Customer Relationship Management, CRM) คือการมุ่งความสำคัญไปยังลูกค้าของธนาคารให้มากขึ้น ธนาคารจึงต้องแบ่งหน้าที่ของพนักงานด้านการขายแยกออกจากด้านบริการอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานด้านบริการมีโอกาสในการให้บริการ และสร้างความ

สัมพันธ์กับลูกค้าอย่างเต็มที่ ส่วนพนักงานด้านขายผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ก็จะมีโอกาสได้ออกไปพบ และเสนอผลิตภัณฑ์ของธนาคาร(กิจการสัมพันธ์ธนาคารกสิกรไทย,2544 : 4-5)

จากการปรับโครงสร้างองค์กรของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ดังที่ได้กล่าว ข้างต้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน ระบบการพิจารณาผลงานรายบุคคลของพนักงาน มีการกำหนดตำแหน่งหน้าที่การทำงานใหม่ ทำให้พนักงานต้องพัฒนาตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งจากการสอบถามกลุ่มพนักงาน ทำให้ทราบว่าพนักงานบางส่วนเกิดความสับสนขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน รวมถึงคุณภาพการให้บริการของธนาคาร

ดังนั้น การศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน จึงเป็นเรื่องที่ควรให้ความสนใจอย่างยิ่ง เนื่องจากจะทำให้ธนาคารทราบระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน เพื่อผู้บริหารของธนาคารสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการประกอบการบริหารงานด้านบุคลากร อีกทั้งเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงหน่วยงาน ให้มีสภาพการทำงานที่เหมาะสม ทำให้พนักงานทำงานอย่างเต็มความสามารถ สร้างผลงานที่มีคุณภาพ มีคุณค่า สอดคล้องกับเป้าหมายที่ธนาคารได้กำหนดไว้ เพื่อความสำเร็จโดยรวม เพื่อให้พร้อมกับสภาพการแข่งขันที่รุนแรงของธุรกิจประเภทสถาบันการเงินต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของธนาคาร ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาคุณภาพและศักยภาพ ของพนักงานของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

1.4 นิยามศัพท์

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และปัจจัยจูงใจบำรุงรักษา หรือปัจจัยจูงใจสุขอนามัย ได้แก่ นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว

พนักงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหรือให้บริการของธนาคาร ปฏิบัติงานทุกส่วนงาน และทุกตำแหน่งงาน ของ ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ธนาคาร หมายถึง บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่