

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงและความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ก่อให้เกิดภาวะการแข่งขันอย่างรุนแรง ทำให้องค์กรต้องปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหาร การจัดการ เพื่อความอยู่รอดประกอบกับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สารสนเทศ ทำให้การสื่อสารมีความรวดเร็ว ถูกต้อง และจากสภาวะแวดล้อมที่เต็มไปด้วยการแข่งขัน ส่งผลให้สถาบันการเงินและองค์กรธุรกิจต่างๆ ต้องหางกลยุทธ์ หรือเทคนิควิธีที่จะทำให้การประกอบการขององค์กรสามารถรองรับสภาวะการแข่งขันได้ ทำให้นาการพาณิชย์เป็นสถาบันที่มีความสำคัญมากในระบบการเงิน ต่างก็เร่งปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยี บุคลากร และการให้บริการให้สอดคล้องกับสภาวะการแข่งขันได้

แม้ว่าธนาคารพาณิชย์ไทยจะมีการปรับตัวอย่างต่อเนื่องนับแต่วิกฤติทางการเงิน ปี 2540 เป็นต้นมา และมีความแข็งแกร่งเพิ่มขึ้นเป็นลำดับในระยะเวลาต่อมา นั้น แต่ยังคงมีความท้าทายอีกหลายประเด็นที่เกิดจากเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจ การแข่งขันอันเนื่องมาจากกระแสโลกไร้พรมแดน(Globalization) การรวมกลุ่มกันทางเศรษฐกิจของประเทศต่างๆ (Economic Integration) ที่เกิดขึ้นและผลการจัดตั้งเขตการค้าเสรี (Free Trade Area) ส่งผลให้ตลาดการค้าโลกมีการลดข้อกีดกันทางการค้าในระหว่างประเทศสมาชิกด้วยกัน ขณะเดียวกันก็เป็นอุปสรรคกับประเทศที่ไม่ใช่สมาชิกปรากฏการณ์เช่นนี้มีผลให้แต่ละประเทศจำเป็นต้องปรับนโยบายการค้าระหว่างประเทศให้ทันสมัยและมั่นคงและมีนโยบายเชิงรุกเพื่อร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มเศรษฐกิจและเจรจาเพื่อการจัดตั้งเขตการค้าเสรีกับประเทศต่างๆ ซึ่งนอกจากเป็นการหลีกเลี่ยงการถูกโดดเดี่ยวทางเศรษฐกิจการค้า โดยประเทศที่รวมกลุ่มกันแล้วยังเป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและเป็นประตูไปสู่การเข้าถึงตลาดของประเทศคู่ค้าและประเทศที่เป็นสมาชิกของการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจอีกด้วย

ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของโลกดังกล่าวข้างต้นทำให้มีการโอนย้ายเงินทุนจากแหล่งเงินทุนที่ต้นทุนต่ำกว่าจากธนาคารต่างชาติซึ่งมีความแข็งแกร่งทางการเงินเพื่อช่วงชิงความได้เปรียบในการให้บริการลูกค้าในประเทศไทย ซึ่งการโอนย้ายเงินทุนจากต่างประเทศมาพร้อมกันนวัตกรรม(Innovation) และเครื่องมือทางการเงิน (Financial Instrument) ใหม่ ๆ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว (Speed) ทำให้ความสามารถในการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ไทยลดลงจึงทำให้โอกาสในการทำกำไรจากธุรกิจที่เคยทำได้ในอดีตมีแนวโน้มลดลงด้วยเช่นเดียวกันจากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นจึงทำให้ทุกธนาคารจะต้องเร่งปรับตัวให้ทันการเปลี่ยนแปลง

ต่างๆที่จะเกิดขึ้น นอกจากนี้ธนาคารจะต้องเน้นการให้บริการลูกค้ารายย่อยเพิ่มขึ้นซึ่งหมายถึง เร่งขยายฐานลูกค้าและลงทุนเทคโนโลยีเพื่อให้ต้นทุนให้การบริการต่ำลง เนื่องจากการลงทุนเทคโนโลยีเหล่านี้มีต้นทุนสูงธุรกิจธนาคาร โดยเฉพาะให้บริการลูกค้ารายย่อย (Retail Banking) จึงเป็นธุรกิจที่มีการประหยัดต่อขนาด (Economics of Scale) โดยธนาคารที่มีฐานลูกค้ารายใหญ่ จะได้เปรียบในการแข่งขันและสามารถทำกำไรได้มากกว่า รัฐบาลได้ตระหนักถึงการได้เปรียบของธนาคารต่างชาติ ดังนั้นเพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้กับธนาคารพาณิชย์ไทยให้มีศักยภาพ สามารถแข่งขันกับธนาคารต่างชาติได้รัฐบาลจึงได้ประกาศใช้แผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินฉบับใหม่ เมื่อวันที่ 6 มกราคม 2547 ที่ผ่านมามีวัตถุประสงค์ที่จะให้สถาบันการเงินต่างๆมีขีดความสามารถในการให้บริการมากขึ้น สามารถให้บริการที่มีคุณภาพและอย่างทั่วถึงผู้ใช้บริการทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและเพื่อให้สถาบันการเงินต่างๆมีความมั่นคงขึ้นตามแผนพัฒนาสถาบันการเงินดังกล่าวจึงได้กำหนดรูปแบบและบทบาทของสถาบันการเงินไทยให้มีเพียง 2 ประเภทคือ ธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ (Full Service Bank) ซึ่งสามารถให้บริการทางการเงินได้ทุกประเภท และธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการพื้นฐานเฉพาะเพื่อลูกค้ารายย่อย (Restricted Bank) (ประกาศ สีมานอก,2547)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ ที่ประกอบธุรกิจตามกฎหมายธนาคารพาณิชย์รวมทั้งดำเนินการภายใต้กฎหมายหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์และกฎหมายมหาชนแล้วยังเป็นรัฐวิสาหกิจและมีบทบาทในการพัฒนาประเทศภายใต้ความดูแลของกระทรวงการคลัง ยังได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงและความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเช่นเดียวกัน

ในกลางปี 2538 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้เริ่มจัดทำโครงการปรับเปลี่ยนระบบงาน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง โดยเน้นในเรื่อง การบริหารความเสี่ยง การปรับโครงสร้างขององค์กรเพื่อความคล่องตัวและลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ตลอดจนสนองความต้องการของลูกค้าและการพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าซึ่งนับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญของการปรับเปลี่ยนระบบทั้งหมดของธนาคารหลังจากมีการวิจัย และวิเคราะห์ความเป็นไปได้แล้วพบว่าโครงการปรับเปลี่ยนระบบงานของธนาคารประสบความสำเร็จอย่างสูง ธนาคารจึงได้ทยอยปรับเปลี่ยนระบบงานของธนาคารครอบคลุมทุกสาขาทั่วประเทศ (บมจ. ธนาคารกรุงไทย, 2544: ออนไลน์)

ในปี 2543 ธนาคารมีนโยบาย มุ่งหารายได้อื่น ด้วยการขายรูปแบบบริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อเพิ่มศักยภาพให้เหมาะสมกับตลาด และลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พร้อมกับการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ เพื่อสนับสนุนสายงานปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว

เป็นนโยบายซึ่งเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ โดยตรง ซึ่งเป็นผลให้ธนาคารมีแผนการปรับโครงสร้างองค์กรของธนาคาร โดยเริ่มให้มีการลาออกก่อนเกษียณอายุโดยตั้งชื่อ “โครงการร่วมใจจากเพื่อนขนาดองค์กรที่เหมาะสม” ซึ่งได้เริ่มโครงการมาแล้ว และผลการดำเนินการโครงการของธนาคารที่ผ่านมามีจำนวนพนักงานที่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 2,370 คน (บมจ.ธนาคารกรุงไทย, 2546: ออนไลน์)

ในปี 2545 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้เริ่มโครงการ CBS (Core Banking System) ซึ่งเป็นระบบงานหลัก ที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบงานต่างๆ อาทิ ระบบเงินฝาก ระบบสินเชื่อ ระบบงานบัญชี ระบบข้อมูลลูกค้าเข้าไว้ด้วยกัน โดยการติดตั้งระบบงานใหม่ๆ จึงจำเป็นต้องเปลี่ยนสภาพการทำงานของเราเองให้เข้าสู่ระบบให้มีประสิทธิภาพ (บมจ.ธนาคารกรุงไทย, 2547: ออนไลน์)

โครงการร่วมใจจากเพื่อนขนาดองค์กร มีผลกระทบกับโครงสร้างขององค์กรเกี่ยวกับพนักงาน คือจำนวนพนักงานลดลง ซึ่งมีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน คือพนักงานต้องมีความรับผิดชอบการทำงานในตำแหน่งงานมากขึ้น และองค์กรได้นำเทคโนโลยีเข้ามาปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้ทันสมัย พนักงานจะต้องพัฒนาศักยภาพในการทำงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น ต้องมีความสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้ดี ซึ่งมีผลกระทบอย่างมากต่อการทำงานของพนักงาน และส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ดังนั้น ผู้ศึกษาได้เห็นความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ (พนักงาน) ที่มีคุณค่าและสำคัญที่สุดในองค์กร เนื่องจากมนุษย์มีความต้องการตามธรรมชาติในการดำรงชีพ เมื่อได้เข้ามาอยู่ในสภาพการทำงานแล้วก็ย่อมจะมีความต้องการที่ชัดเจนและคาดหวังว่าจะได้รับสิ่งตอบแทนจากองค์กรนั้นๆ การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จะทำให้ธนาคารทราบถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติงานอยู่ในธนาคาร เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงระบบงานในการทำงานของธนาคาร ให้พนักงานได้รับความพึงพอใจ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร.

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ในการนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการบริหารเพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

นิยามศัพท์

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจหรือความรู้สึกของบุคคลที่ถูกกระตุ้นหรือผลักดัน โดยปัจจัยต่างๆ จนก่อให้เกิดความพยายามและความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ดีขึ้นด้วยความเต็มใจและให้บรรลุผล โดยแบ่งเป็น 2 ด้าน ประกอบไปด้วย

ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจ (Motivation) ที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน หรือองค์ประกอบด้านแรงจูงใจเป็นปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะเป็นผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรง ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย องค์ประกอบด้านปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงานซึ่งมีลักษณะเกี่ยวกับสภาวะแวดล้อมหรือส่วนประกอบของงาน ปัจจัยด้านนี้ ได้แก่ นโยบายและการบริหาร การควบคุม เงินเดือน สภาวะการทำงาน ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน

พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ หมายถึง พนักงานตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ ทั้ง 12 สายงาน และมีอัตราเงินเดือนประจำ ซึ่งได้รับการบรรจุเป็นพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่