

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ทรัพยากรมนุษย์จัดเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดที่ไม่อาจประเมินเป็นตัวเงินได้ ซึ่งรัฐบาลได้ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์โดยบรรจุไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549) ซึ่งมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลัก โดยได้ดำเนินการต่อเนื่องจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 ในด้านแนวคิดที่ยึด “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” ได้แก่ การเสริมสร้างศักยภาพของคนทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา มีความรู้ความสามารถและทักษะในการประกอบอาชีพโดยกำหนดส่วนหนึ่งของเป้าหมายคือ เพื่อยกระดับทักษะฝีมือและความรู้พื้นฐานให้แก่แรงงานในสถานประกอบการ ความเป็นธรรมในการจ้างแรงงานในปัจจุบัน และอนาคตต่อผู้ใช้แรงงานที่ถือเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญในทุกๆองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2545)

การบริหารงานในองค์กรเป็นที่ทราบและยอมรับกันว่า ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารงาน องค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับมนุษย์ เพราะมนุษย์จะเป็นผู้กำหนดเป้าหมาย วางแผน และลงมือปฏิบัติ ดังนั้นงานสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารก็คือ การควบคุมดูแล และกระตุ้นให้พนักงานทุกคนทำงานอย่างดีที่สุด ทางด้านพนักงานเองก็ต้องทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองและองค์กร ถึงแม้ว่าพวกเขาจะมีความสามารถเท่าเทียมกันและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกัน แต่สิ่งที่จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและผลงานให้ออกมาแตกต่างกันนั้นก็คือแรงจูงใจ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยจูงใจในการทำงานที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของพนักงาน และตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรเพื่อกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรมีกำลังใจ มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ในองค์กรธุรกิจการจูงใจมีความจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิต ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทั้งนี้เพราะบุคคลที่ได้รับการจูงใจที่ถูกต้องจะทำงานเต็มเวลา เต็มกำลังความสามารถและด้วยความเต็มใจ มีความมุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมาดีที่สุดด้วยความรู้สึกที่ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และต้องการพัฒนาองค์กรของตนเองให้บรรลุตามเป้าหมาย (สมพิศ การดำรง, 2544)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เปิดดำเนินการมาตั้งแต่วันที่ 14 มีนาคม 2509 และเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์ในวันที่ 2 สิงหาคม 2532 และได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน ในวันที่ 24

มีนาคม 2537 โดยใช้ชื่อ “ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)” เป็นธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่จะเสริมสร้างศักยภาพการดำเนินธุรกิจให้บรรลุผลสำเร็จ และนำพาธนาคารไปสู่การเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน จึงทำให้องค์กรมีการปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการดำเนินธุรกิจใหม่ๆอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้้องค์กรมีความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน และให้ลูกค้ามาใช้บริการธนาคารของตนเองให้มากที่สุด ซึ่งการที่องค์กรจะบริหารงานให้ประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลเป็นตัวขับเคลื่อนการทำงานขององค์กร

ในปี 2549 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้เปลี่ยนแนวความคิดและวิธีการดำเนินธุรกิจ ใหม่ โดยได้ปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ จัดสายงานกลุ่มงานต่างๆตามหน้าที่งานแต่ละด้าน เพื่อให้มีผู้รับผิดชอบโดยตรง และปฏิบัติงานตามนโยบายของธนาคาร ได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ การมีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา มีการจัดตั้งฝ่ายงานเฉพาะผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างกำไรของแต่ละผลิตภัณฑ์ มีการแยกสายงานบริหารสินทรัพย์ เพื่อเน้นการแก้ไขหนี้ให้เป็นระบบ มีการควบคุมความเสี่ยงทั้งด้านสินเชื่อ ด้านปฏิบัติการ และ ด้านการตลาด การรวมศูนย์งานสนับสนุนด้านสินเชื่อ เพื่อประหยัดทรัพยากร เพิ่มความคล่องตัวและให้งานมีมาตรฐานเพื่อลดภาระงานด้านสินเชื่อของสาขา ทั้งนี้เพื่อให้สาขาสามารถทำงานด้านการขายผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างเต็มที่ โดยได้นำโครงการรับประกันคุณภาพการให้บริการมาประกาศใช้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องของการให้บริการ (ธนาคารกรุงไทย (ก), 2549: ระบบออนไลน์)

จากการปรับโครงสร้างองค์กรของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ดังกล่าวข้างต้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใน 2 นโยบายหลัก คือ การรับประกันคุณภาพการให้บริการ ซึ่งได้มีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการของพนักงาน เช่น การให้บริการที่เคาน์เตอร์ไม่เกิน 3 นาที การเปิดบัญชีเงินฝากไม่เกิน 10 นาที ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อ ธนวิญไม่เกิน 5 วัน และ ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยไม่เกิน 7 วัน และ งานด้านการขายผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับองค์กร และเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยมีส่วนแบ่งการตลาดมากที่สุด ธนาคารจึงมีการกำหนดเป้าหมาย และใช้ระบบการพิจารณาผลงานพนักงานรายบุคคล ทั้งนี้เพื่อสามารถแข่งขันกับธนาคารอื่นได้ในภาวะที่ธุรกิจธนาคารมีการแข่งขันที่รุนแรง โดยปัจจุบันในอำเภอเมืองเชียงใหม่มีธนาคารทั้งหมด จำนวน 18 ธนาคาร 117 สาขา (ชมรมธนาคารจังหวัดเชียงใหม่, 2550: ระบบออนไลน์)

ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรดังกล่าวนี้ ได้ส่งผลกระทบต่อในการปรับตัวทำให้พนักงานต้องมีการพัฒนาตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นระบบงานใหม่ที่นำมากำหนดใช้ และจากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น เมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 2550 โดยการสอบถามพนักงานด้านการบริการลูกค้า และ พนักงานธุรกิจและการตลาด ทำให้ทราบว่า

พนักงานยังขาดความพร้อมในระบบการทำงานใหม่ และขาดกำลังใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน จึงทำให้สาขาไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่สำนักงานใหญ่กำหนดไว้ ดังนั้นผู้บริหารจึงมีหน้าที่สร้างความเข้าใจกับพนักงาน ถึงสาเหตุที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนภายในองค์กร รวมทั้งกระตุ้นพนักงานให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง โดยอาศัยวิธีการจูงใจในการทำงานที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาปัจจัยจูงใจรวมทั้งปัญหาในการทำงานของพนักงาน เพื่อทราบถึงปัจจัยจูงใจและปัญหาในการทำงานของพนักงาน โดยสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการด้านบุคลากร อีกทั้งเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงหน่วยงานให้มีสภาพการทำงานที่เหมาะสม เพื่อสร้างกำลังใจในการทำงานทำให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ สร้างผลงานที่มีคุณภาพ มีคุณค่า ปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่สำนักงานใหญ่กำหนดไว้ เพื่อความสำเร็จโดยรวมขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบปัจจัยจูงใจและปัญหาในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่
2. เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของธนาคาร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาคุณภาพและศักยภาพของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายของธนาคาร

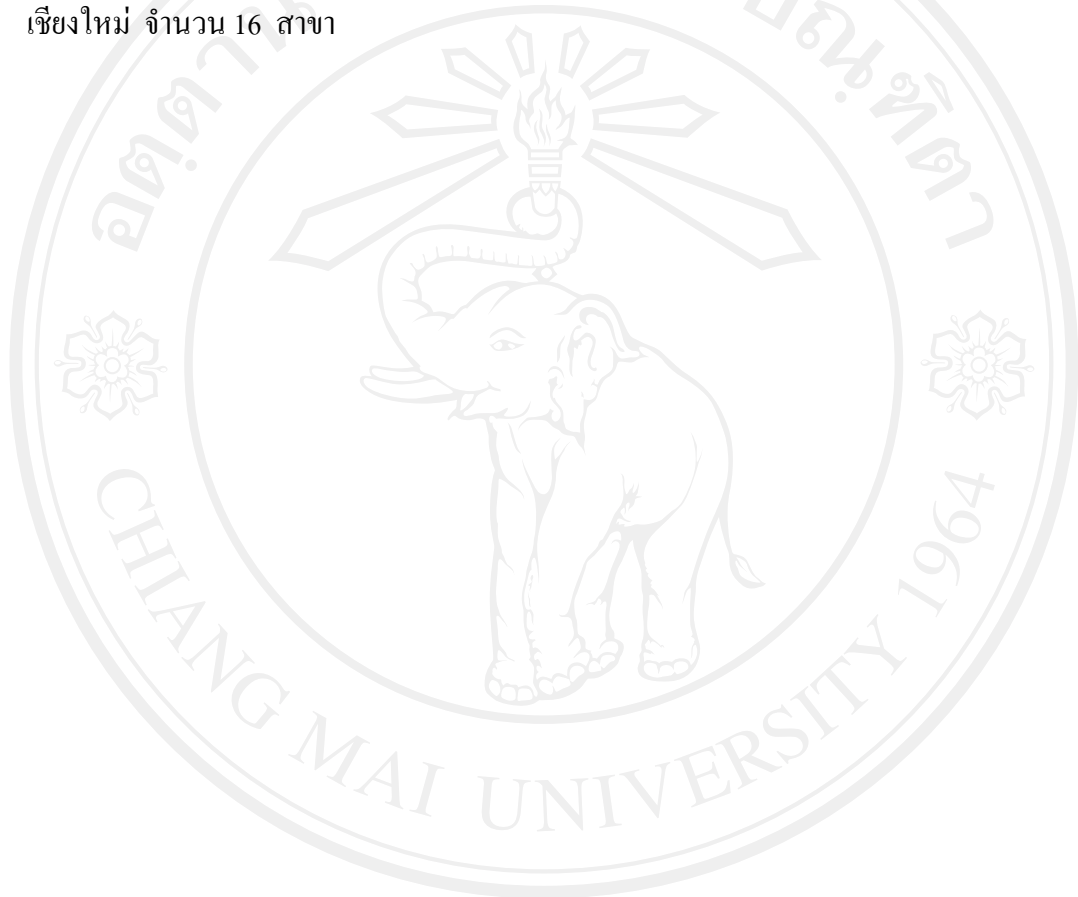
นิยามศัพท์

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า โอกาสในการเจริญเติบโต และ ปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ หรือ ปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขภาพจิต ได้แก่ นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับ

ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว

พนักงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ธนาคาร หมายถึง บริษัทธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 16 สาขา



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved