

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

หากจะกล่าวถึงคำว่า ทรัพยากรในด้านการจัดการแล้ว ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรคน เครื่องจักร เงินทุน และวัตถุดิบ ล้วนแต่มีความสำคัญอย่างมากต่อการประสบความสำเร็จ ซึ่งทรัพยากรคน ถือว่า เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อทุกๆ องค์กร เป็นตัวขับเคลื่อน ทรัพยากรด้านอื่นๆ ดังจะเห็นได้ว่า รัฐบาลไทยได้ให้ความสำคัญ เป็นอย่างมาก ในเรื่องการพัฒนา คน ซึ่งได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาคคนและสังคมไทยสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการ เรียนรู้ โดยมีการกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) บนพื้นฐานการเสริมสร้างทุนของประเทศ ทั้งทุนทางสังคม ทุนเศรษฐกิจ ทุนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เข้มแข็งอย่างต่อเนื่อง โดยยึด คน เป็นศูนย์กลางพัฒนา ซึ่ง ได้ให้ความสำคัญด้านการพัฒนาด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะในการประกอบอาชีพ เพื่อเพิ่ม ศักยภาพของแรงงาน และอัญเชิญปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มาเป็นแนวทางปฏิบัติ เพื่อมุ่งสู่ สังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน เน้นพัฒนาคนให้มีความสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ต่อเนื่องจาก แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 และ ฉบับที่ 9 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2553: ออนไลน์)

การบริหารงานในองค์กรนั้น ทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมาก ที่สุดของปัจจัยการดำเนินงานในองค์กร แม้ว่าองค์กรจะมีทรัพยากรด้านอื่นๆ จำนวนมาก อาทิเช่น เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัย แต่หากขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์และทัศนคติที่ดี อาจส่งผลให้องค์กรนั้น ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ขาดศักยภาพ ในการแข่งขัน และประสบความล้มเหลวในที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญในงานด้าน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทั้งในเรื่องของการบริหารเพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมเข้ามาปฏิบัติงาน การกระตุ้นพฤติกรรมการทำงาน การสร้างความพึง พอใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน และการบำรุงรักษาบุคลากร ซึ่งต้องทำเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้อง สัมพันธ์กัน ทั้งนี้สิ่งที่จะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานและผลงานที่ดีได้นั้น ปัจจัยที่ขาด ไม่ได้ คือ แรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งต้องตรงกับความต้องการของพนักงาน และตรงตาม วัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อเป็นปัจจัยจูงใจที่จะกระตุ้นให้พนักงานมีขวัญกำลังใจ มีความทุ่มเทใน การทำงาน เนื่องจากบุคคลที่ได้รับปัจจัยจูงใจที่ถูกต้องนั้น ย่อมเป็นผู้ที่พร้อมทำงานอย่างเต็มกำลัง ความสามารถ ทำงานด้วยความเต็มใจ มีความมุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมาดีที่สุดในความรู้สึกว่า

ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและต้องการพัฒนาองค์กรของตนเองให้บรรลุตามเป้าหมาย (สมพิศ การดำรง, 2544)

ธนาคารกรุงไทยเริ่มเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 จากการควบรวม 2 ธนาคารที่รัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ในขณะนั้น ได้แก่ ธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด แล้วก่อตั้งขึ้นเป็น “ธนาคารกรุงไทย จำกัด” (Krung Thai Bank Limited) ในปี พ.ศ. 2530 ตามนโยบายของกระทรวงการคลัง ธนาคารกรุงไทยได้รับโอนทรัพย์สินและหนี้สินของธนาคารสยาม จำกัด และตั้งแต่วันที่ พ.ศ. 2531 ธนาคารกรุงไทยได้ขยายสาขาออกไปครอบคลุมทุกจังหวัดของประเทศ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้กับงานให้บริการลูกค้า และการปฏิบัติงานภายใน รวมทั้งเริ่มมีการติดตั้งระบบออนไลน์ และเครื่องเอทีเอ็ม ในวันที่ 26 มิถุนายน 2532 ได้นำหุ้นธนาคารเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ต่อมาในวันที่ 24 มีนาคม 2537 ธนาคารกรุงไทยได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน ภายใต้ชื่อ “ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)” ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “Krung Thai Bank Public Company Limited”

ธนาคารกรุงไทยในยุคนี้ ได้มุ่งสู่การเป็นธนาคารที่ทันสมัย มีผลิตภัณฑ์ครบวงจร ตอบสนองทุกกลุ่มลูกค้า และลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการได้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ง่าย รวดเร็ว มีคุณภาพ ใช้ได้ทุกที่ ทุกเวลา ตามเป้าหมายและวิสัยทัศน์ คือ การเป็นธนาคารแสนสะดวก หรือ The Convenience Bank โดยทาง ธนาคารได้ออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ และพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนไป เพื่อให้ลูกค้ามีทางเลือกในการทำธุรกรรมทางการเงินมากขึ้น ทั้งผลิตภัณฑ์หลักของธนาคารและผลิตภัณฑ์พันธมิตรธุรกิจ ได้แก่ บริการด้านประกันชีวิต บริการด้านวินาศภัย บริการด้านการจัดการกองทุนรวม บริการด้านการลงทุน บริการด้านลิขสิทธิ์ และบริการด้านบัตรเครดิต เป็นต้น อีกทั้งธนาคารยังได้มีการนำเทคโนโลยีอันทันสมัยมาใช้ในการดำเนินธุรกิจและให้บริการ เพื่อตอบสนองเศรษฐกิจของประเทศที่กำลังขยายตัวอย่างต่อเนื่อง มีการนำโครงการรับประกันคุณภาพการให้บริการมาประกาศใช้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด เช่น รับประกันการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ไม่เกิน 3 นาทีต่อ 1 รายการ การเปิดบัญชีเงินฝากไม่เกิน 10 นาที การใช้เวลาพิจารณาสินเชื่อชนวิภูไม่เกิน 5 วัน และระยะเวลาพิจารณาสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยไม่เกิน 7 วัน ส่งผลให้ธนาคารกรุงไทยได้มีการปรับโครงสร้างองค์กร เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยได้มีการเพิ่มสายงานเพื่อดูแลกลุ่มธุรกิจที่กำลังเติบโต และปรับลดบางสายงานที่ซ้ำซ้อนเพื่อให้การดำเนินงานคล่องตัวมากขึ้น มุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญกับการสรรหาและพัฒนาศักยภาพพนักงาน การบำรุงรักษาและจูงใจพนักงาน ตลอดจนการพัฒนา

ปรับปรุงองค์กร และกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อให้สามารถรองรับสภาพแวดล้อมและการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้ (ธนาคารกรุงไทย, 2553: ออนไลน์)

จากการปรับกระบวนการทางธุรกิจและโครงสร้างองค์กรของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ดังกล่าว ได้ส่งผลกระทบต่อในการด้านปรับตัวให้พนักงานต้องมีการพัฒนาตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและวิธีการในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป นอกจากนี้ธนาคารได้มีการนำระบบการพิจารณาการจ่ายค่าจ้างค่าตอบแทน โดยวัดที่ผลงานของพนักงานเป็นรายบุคคล ไม่ว่าจะเป็น การขึ้นเงินเดือนประจำปี เงินตอบแทนพิเศษ การเลื่อนตำแหน่ง การโอนย้าย จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นภายในธนาคาร ในหัวข้อ พนักงานรู้สึกอย่างไร ต่อบรรยากาศการทำงานภายในองค์กร เมื่อวันที่ 19 ตุลาคม 2550 โดยการสอบถามพนักงานด้านการบริการลูกค้า และพนักงานธุรกิจและการตลาด ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1,074 ราย พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ยังขาดความพร้อมในระบบการทำงานใหม่ ขาดกำลังใจในการทำงาน ต้องการให้มีการจัดสรรคนที่มีทักษะความสามารถให้เหมาะสมกับลักษณะของงาน ตลอดจนต้องการให้มีระบบการประเมินผลปฏิบัติงานที่มีความยุติธรรม และต้องการให้แก้ไขปัญหาระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน อันส่งผลให้สาขาไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายของสำนักงานใหญ่ได้ และตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม 2554 ฝ่ายพัฒนาองค์กรร่วมกับสายงานธุรกิจรายย่อยและเครือข่าย ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรงานของกลุ่มเครือข่ายสาขา โดยการโอนย้ายสาขาในสังกัดสำนักงานเขตลำพูนไปรวมกับสำนักงานเขตลำปาง เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย และสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เป็นไปด้วยความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสอดคล้องกับเขตการปกครองในปัจจุบัน (ธนาคารกรุงไทย, 2553: ออนไลน์) ซึ่งในการโอนย้ายสาขาดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานสาขาในสังกัดสำนักงานเขตลำปาง เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านนโยบายการปฏิบัติงาน การบังคับบัญชา กลยุทธ์และเป้าหมายในการทำงาน ตลอดจนมีการเปลี่ยนแปลงในด้านการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นในสังกัด ทั้งนี้ผู้บริหารจึงมีหน้าที่สร้างความเข้าใจให้กับพนักงาน ถึงสาเหตุที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน และต้องอาศัยวิธีการจูงใจในการทำงานที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของพนักงาน เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีทัศนคติที่ดี และมีแรงจูงใจในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนบรรลุเป้าหมายขององค์กร

ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาปัจจัยจูงใจรวมทั้งปัญหาในการทำงานของพนักงาน เพื่อทราบถึงปัจจัยจูงใจและปัญหาในการทำงานของพนักงาน โดยสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารงานด้านบุคลากร อีกทั้งเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงหน่วยงานให้มีสภาพการทำงานที่เหมาะสม เพื่อกระตุ้นและสร้างกำลังใจให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ เต็มใจ เต็มความสามารถ สร้าง

ผลงานที่มีคุณภาพ ปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายของตัวพนักงานเอง และเป้าหมายโดยรวมขององค์กรได้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในสังกัดสำนักงานเขตลำปาง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในสังกัดสำนักงานเขตลำปาง
2. สามารถนำข้อมูลจากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร ในการปรับปรุงปัจจัยจูงใจที่เกี่ยวข้องในการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน และทำให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยจูงใจที่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกพอใจและปฏิบัติงานได้ดีด้วยความเต็มใจ และบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย ปัจจัยอนามัย ได้แก่ นโยบายและการบริหารของบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ตำแหน่งงาน ความมั่นคงในการทำงาน ชีวิตส่วนตัว สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน และปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำ โอกาสในการเจริญเติบโตและความรับผิดชอบ

พนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และพนักงานตามสัญญาจ้างทุกระดับ ที่สังกัดหน่วยงานสาขาในสำนักงานเขตลำปาง (ยกเว้นระดับผู้จัดการสาขาและผู้จัดการสาขาอาวุโส)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในสังกัดสำนักงานเขตลำปาง หมายถึง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาที่เปิดทำการอยู่ในพื้นที่จังหวัดลำปางและจังหวัดลำพูน จำนวน 13 สาขา ได้แก่ สาขาลำปาง สาขาประจักษ์ สาขาเขลางค์นคร สาขาแม่ทะ สาขาเถิน สาขาแม่มาะ สาขาเทสโก้ โลตัสลำปาง สาขาลำพูน สาขาบึงชีลำพูน สาขาบ้านโฮ้ง สาขาแม่ทา สาขาเทสโก้ โลตัสป่าซาง และสาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน