

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ต่อองค์กรต่างๆ ทั้งในภาครัฐกิจเอกชน หรือแม้กระทั่งในหน่วยงานราชการเอง เพราะไม่ว่าองค์กรจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปใน ทิศทางใด ย่อมต้องเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลทั้งสิ้น จึงอาจกล่าวได้ว่าตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนขององค์กรนั้นอยู่ที่ "คุณภาพของคน" ในองค์กรนั้นๆ และในปัจจุบันสภาพแวดล้อมในการทำงานนับว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีความสำคัญค่อนข้างมากและกระทบกับพนักงานโดยตรง สาเหตุที่ทำให้องค์กรไม่มีประสิทธิภาพและสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พนักงานลาออกก็มาจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่ดีนั่นเอง นอกเหนือจากสภาพการทำงานแล้วสิ่งที่พนักงานในองค์กรต้องการก็คือสวัสดิการที่ตนเองจะได้รับจากองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรควรตระหนักอย่างยิ่ง เนื่องจากการจัดสวัสดิการที่ดีให้กับพนักงานจะเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความรู้สึที่ดีและความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร แต่ในภาวะเศรษฐกิจเช่นปัจจุบัน องค์กรอาจจำเป็นต้องปรับปรุงการจัดสวัสดิการพนักงานให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

ธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทยและใหญ่เป็นอันดับที่ 7 ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยมีมูลค่าสินทรัพย์รวมกว่า 1,740,192 ล้านบาท อีกทั้งยังเป็นธนาคารชั้นนำของประเทศในตลาดลูกค้านักธุรกิจขนาดใหญ่และผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม พร้อมด้วยฐานลูกค้าบุคคลที่กว้างขวางที่สุดในประเทศ โดยมีจำนวนลูกค้าทุกประเภทรวมทั้งสิ้นประมาณ 17 ล้านบัญชี เครื่องข่ายบริการของธนาคารประกอบด้วยสำนักธุรกิจรวม 250 แห่ง และสาขามากกว่า 900 กว่าแห่งทั่วประเทศ นอกจากนี้ยังมีเครือข่ายบริการธนาคารอัตโนมัติ อันได้แก่ เครื่องเอทีเอ็มและเครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติกว่า 7,300 เครื่อง บริการธนาคารทางโทรศัพท์และบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตที่ใช้งานและมีสมรรถนะสูงพร้อมอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า และยังเป็นธนาคารที่ได้รับความเชื่อถือจากลูกค้ามาช้านาน ในฐานะสถาบันการเงินชั้นนำที่มีความมั่นคง และมีผลกำไรมาอย่างต่อเนื่อง รายละเอียดดูจากตารางที่ 1.1 และ 1.2

ตารางที่ 1.1 แสดงสถิติผลประกอบการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

หน่วย(ล้านบาท)

ผลประกอบการ	ปี 2550	ปี 2551	ปี 2552
รายได้จากการประกอบการ	100,114	101,513	89,342
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	19,101	20,043	20,047
สินทรัพย์รวม	1,575,799	1,659,844	1,740,192
สินเชื่อ	1,035,391	1,171,716	1,101,345
เงินฝาก	1,267,068	1,311,477	1,342,977
จำนวนพนักงาน	20,074	21,192	20,735
จำนวนสาขา	823	915	976

ที่มา : ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2552

จากตารางที่ 1.1 แสดงสถิติผลประกอบการย้อนหลังในรอบ 3 ปีที่ผ่านมาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในปี 2550 – 2552 ด้านกำไร (ขาดทุน) สุทธิและสินทรัพย์รวมของธนาคารมีอัตราการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี

ตารางที่ 1.2 แสดงจำนวนสาขา, จำนวนพนักงาน และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานและค่าใช้จ่ายพนักงานเฉลี่ยต่อคนของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 4 อันดับ

ธนาคาร	จำนวนสาขา	จำนวนพนักงาน	ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน(หน่วย:ล้านบาท)	ค่าใช้จ่ายพนักงานเฉลี่ยต่อคน (หน่วย:บาท)
กรุงเทพ	976	20,735	14,817	714,589
ไทยพาณิชย์	987	17,859	12,209	683,633
กรุงไทย	884	17,477	15,042	860,674
กสิกรไทย	782	15,464	40,144	2,595,965

ที่มา: รายงานประจำปีธนาคารพาณิชย์, 2552

หมายเหตุ: ที่มาของข้อมูลประกอบไปด้วยรายงานประจำปีของธนาคารกรุงเทพ, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารกรุงไทย, ธนาคารกสิกรไทย

จากตารางที่ 1.2 แสดงให้เห็นถึงจำนวนพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีจำนวนมากเป็นอันดับ 1 ด้วยจำนวนพนักงาน 20,735 คน มีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานจำนวน 14,817 ล้านบาท และ

มีค่าใช้จ่ายพนักงานเฉลี่ยต่อคนจำนวน 714,589 บาท เป็นอันดับที่ 3 รองจากธนาคารกสิกรไทยและธนาคารกรุงไทย ตามลำดับ

ธนาคารกรุงเทพเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร และต้องการสร้างความพึงพอใจด้าน การจัดสวัสดิการต่างๆให้กับพนักงานในองค์กร โดยธนาคารตระหนักว่า นอกจากการเจริญเติบโตของธุรกิจโดยรวมที่ทำให้ธนาคารมีรากฐานที่แข็งแกร่งและมีประสิทธิภาพแล้ว การเสริมสร้างบุคลากรที่ทรงคุณภาพและมีศักยภาพสูง นับเป็นสิ่งที่สำคัญเช่นกัน ดังนั้น ธนาคารกรุงเทพจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงาน การจัดให้มีสวัสดิการที่ดี และมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ธนาคารมีความปรารถนาที่จะเห็นพนักงานทุกคนมีความเป็นอยู่ที่ดี มีพละนาถัยที่สมบูรณ์ มีหลักประกันที่มั่นคงในการทำงาน โดยจัดค่าตอบแทน ค่าจ้าง เงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ที่เหมาะสมกับการดำรงชีวิต เพื่อตอบแทนแก่พนักงานทุกคนที่ได้ทุ่มเทพลังกาย พลังใจ และพลังความคิดในการทำงานให้กับธนาคาร สวัสดิการต่างๆ ที่ธนาคารกรุงเทพจัดให้พนักงานมีดังต่อไปนี้

1. สวัสดิการเงินกู้ยืมพิเศษสำหรับพนักงาน

- เงินกู้ซื้อที่อยู่อาศัยและที่ดิน
- เงินกู้เพื่อซ่อมแซม/ดัดแปลง/ต่อเติม ที่อยู่อาศัย
- เงินกู้ซื้อรถยนต์
- เงินกู้ซื้อคอมพิวเตอร์

2. สวัสดิการที่ช่วยเหลือด้านค่าครองชีพ

- เงินโบนัส
- ค่าล่วงเวลาและค่าทำงานในวันหยุด
- เงินเพิ่มพิเศษในการโยกย้าย เช่น ค่าเช่าบ้าน
- การจัดชุดทำงานให้แก่พนักงานใหม่

3. สวัสดิการช่วยเหลือครอบครัวพนักงาน

- เงินกู้การศึกษาบุตร
- เงินสงเคราะห์บุตร
- เงินกู้ด้านการรักษาพยาบาลของตนเองและครอบครัว
- เงินช่วยเหลือค่าคลอดบุตร

4. สวัสดิการด้านการออมเงินของพนักงาน
 - กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
 - กองทุนประกันสังคม
 - กองทุนเงินทดแทน
 - เบี้ยประกันชีวิตอัตราพิเศษ
5. สวัสดิการที่มุ่งพัฒนาพนักงาน
 - การให้ทุนการศึกษาพนักงานทั้งในและต่างประเทศ
 - การส่งเสริมและพัฒนาพนักงานที่มีขีดความสามารถสูง
 - การจัดฝึกอบรมพนักงานทั้งในและนอกองค์กร
 - การช่วยเหลือด้านเงินกู้เพื่อการศึกษาต่อระดับปริญญาโทและปริญญาเอก
6. สวัสดิการด้านนันทนาการและสุขภาพพลานามัย
 - การตรวจร่างกายประจำปี
 - ห้องสมุดธนาคาร
 - การแข่งขันกีฬาประจำปี
 - การตั้งสโมสรและสมาคมต่างๆ เพื่อสนับสนุนการกีฬาและกิจกรรมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพประเภทต่างๆ เช่น ฟุตบอล กอล์ฟ โยคะ ฯลฯ

จังหวัดเชียงใหม่ เป็น จังหวัดหนึ่งใน 76 จังหวัดของ ประเทศไทย และตั้งอยู่ทาง ภาคเหนือ

คน มีอำเภอเมืองเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางธุรกิจ และมีศักยภาพในด้านการท่องเที่ยว เศรษฐกิจ และการลงทุน จนมีการพัฒนาเติบโตอย่างรวดเร็ว นับเป็นอำเภอที่มีความเจริญมากที่สุดของจังหวัดและของภาคเหนือ จนเป็นเมืองเศรษฐกิจใหญ่อันดับ 2 ของประเทศไทยรองจากกรุงเทพมหานคร ส่งผลให้เกิดการแข่งขันอย่างรุนแรงในธุรกิจประเภทต่างๆ รวมไปถึงสถาบันการเงินด้วย ซึ่งธนาคารกรุงเทพถือเป็นสถาบันการเงินหนึ่งที่มีส่วนในการพัฒนาเศรษฐกิจของจังหวัดเชียงใหม่ อาทิเช่น การระดมทุนและสนับสนุนเงินทุนแก่ภาคธุรกิจเพื่อก่อให้เกิดเงินทุนหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจ

จากข้อมูลทีกล่าวมานั้นสรุปได้ว่า ธนาคารกรุงเทพถือเป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศไทย โดยมีจำนวนสินทรัพย์รวม ณ สิ้นปี พ.ศ. 2552 จำนวน 1,740,192 ล้านบาท มี

สินทรัพย์รวมมากที่สุด และมีจำนวนบุคลากรทั่วประเทศจำนวน 20,735 คน มากที่สุดในส่วนของ
 ธนาคารพาณิชย์ในไทย แต่ในส่วนของค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานมีจำนวน 14,817 ล้านบาท เป็น
 อันดับ 3 เมื่อเทียบกับธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ โดยจำนวนพนักงานส่วนงานสาขาในเขต
 ภาคเหนือ 1 (ตอนบน) มีจำนวนพนักงาน 560 คน และในส่วนของจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวน
 พนักงาน 389 คน ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่มีจำนวนพนักงาน 245 คน ธนาคารจึงให้ความสำคัญ
 กับบุคลากรซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งในการปฏิบัติงานขององค์กร หากบุคลากรไม่ได้รับความพึง
 พอใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้ว จะทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานลดลง มีการขาดงานและอาจ
 ส่งผลถึงการลาออกได้ ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาการจัดสวัสดิการของ
 ธนาคารกรุงเทพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลการศึกษานี้สามารถนำไปเป็นแนวทาง
 ในการปรับปรุงการจัดสวัสดิการให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของพนักงาน อีก
 ทั้งยังเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างมีคุณภาพ เพื่อให้เกิดการทำงานอย่าง
 เต็มประสิทธิภาพและสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรอย่างยั่งยืน รวมทั้งลดปัญหาทางด้านแรงงานที่
 อาจเกิดขึ้นในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) ศึกษาถึงภาพรวมในการจัดสวัสดิการด้านต่างๆ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
- 2) เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด
 เชียงใหม่ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
- 3) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในอำเภอ
 เมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อสวัสดิการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงภาพรวมในการจัดสวัสดิการ ด้านต่างๆ ให้กับ
 พนักงาน รวมทั้งทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ และระดับความพึงพอใจ ของพนักงาน
 ที่มีต่อการจัดสวัสดิการของธนาคารกรุงเทพ เพื่อเป็นแนวทางให้ธนาคารปรับปรุงสวัสดิการที่ จัด
 ให้แก่พนักงานให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เพื่อ
 ลดปัญหาทางด้านแรงงานที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจตลอดจนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อการจัดสวัสดิการของธนาคาร โดยศึกษาจากพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สังกัดภาคเหนือ 1 รวมทั้งสิ้น 22 สาขา

1.5 นิยามศัพท์

สวัสดิการ หมายถึง สิ่งตอบแทนนอกเหนือจากเงินเดือน ค่าจ้างที่นายจ้างมีให้แก่ลูกจ้างซึ่งอาจเป็นสวัสดิการที่เป็นตัวเงินหรือไม่เป็นตัวเงินก็ได้ เพื่อเป็นการช่วยเหลือในการครองชีพให้เกิดความมั่นคงในการดำรงชีวิต เช่น ที่พักอาศัย เงินกู้ยืมสำหรับพนักงาน โบนัส การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน การให้ลาหยุดพักผ่อนประจำปี ค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ ของพนักงานที่มีต่อการจัดสวัสดิการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

พนักงานธนาคาร หมายถึง ลูกจ้างที่บรรจุเป็นพนักงานแล้วและทำงานอยู่ในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานสาขา สังกัดภาคเหนือ 1 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ หมายถึง เป็นกองทุนที่ธนาคารจ่ายเงินสมทบในส่วนของธนาคาร เข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในอัตราเดียวกับที่พนักงานเลือกหักเงินสมทบเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

กองทุนเงินทดแทน หมายถึง กองทุนที่พนักงานจะได้รับเงินช่วยเหลืออันเนื่องมาจากการบาดเจ็บ เจ็บป่วยหรือถึงแก่ความตาย จากการทำงาน ธนาคารจะช่วยค่ารักษาพยาบาลและจะจ่ายเงินสงเคราะห์ให้กับครอบครัวของพนักงาน

เงินสงเคราะห์บุตร หมายถึง ธนาคารจะช่วยเงินสงเคราะห์บุตรของพนักงาน ที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ จำนวนไม่เกิน 2 คน ในกรณีที่พนักงานเสียชีวิต หรือทุพพลภาพ อันเนื่องมาจากการทำงาน ธนาคารจะจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรต่อไป