

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารพาณิชย์ถือเป็นสถาบันการเงินที่เป็นตัวแปรสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ เนื่องจากธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการทางการเงิน โดยเฉพาะบริการหลัก คือ การรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้และการปล่อยกู้เงินตามดอกเบี้ยที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ซึ่งการทำธุรกรรมของธนาคารส่งผลกระทบต่อปริมาณเงินในระบบเศรษฐกิจของประเทศ

ตาราง 1.1 การจัดอันดับความแข็งแกร่งของ The Asian Banker

ธนาคาร	อันดับ ความแข็งแกร่ง (ประเทศไทย)	อันดับ ความแข็งแกร่ง (เอเชียแปซิฟิก)	อันดับ สินทรัพย์ (ประเทศไทย)	อันดับ สินทรัพย์ (เอเชียแปซิฟิก)
กรุงเทพ	1	107	1	83
กสิกรไทย	2	137	3	130
ไทยพาณิชย์	3	145	4	132
กรุงศรีอยุธยา	4	165	6	156
กรุงไทย	5	186	2	100

ที่มา: www.theasianbanker.com

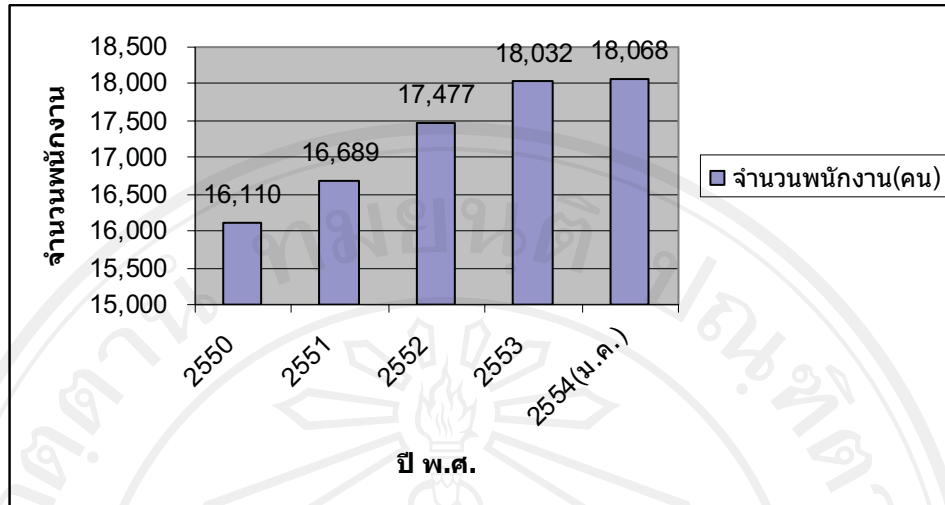
จากตารางที่ 1.1 เป็นการจัดอันดับความแข็งแกร่งของธนาคารพาณิชย์ของนิตยสาร The Asian Banker ประจำปี 2549 ได้จัดอันดับธนาคารพาณิชย์ของไทย ในด้านขนาดของสินทรัพย์ และด้านความแข็งแกร่ง ซึ่งธนาคารกรุงไทยอยู่ในอันดับที่ 5 ของประเทศ ขณะที่สินทรัพย์ของธนาคารกรุงไทยมีเพิ่มขึ้นต่อเนื่องทุกๆปี โดยพ.ศ.2551 ทรัพย์สินรวมของธนาคารอยู่ที่ 1.32 ล้านล้านบาท พ.ศ.2552 ทรัพย์สินรวมของธนาคารอยู่ที่ 1.53 ล้านล้านบาท พ.ศ.2553 ทรัพย์สินรวมของธนาคารอยู่ที่ 1.76 ล้านล้านบาท พ.ศ.2554 ปลายเดือนมกราคมมีมูลค่าทรัพย์สินรวมอยู่ที่ 1.87 ล้านล้านบาท

กิจการธนาคารกรุงไทยได้เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่เข้าเป็นธนาคารเดียวกัน ตามนโยบายของรัฐบาล และได้ใช้ชื่อใหม่ว่า “ธนาคารกรุงไทย จำกัด” ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า "KRUNG THAI BANK LIMITED" ใช้สัญลักษณ์ “นกวาญักษ์” ซึ่งเป็นเครื่องหมายของกระทรวงการคลัง เป็นสัญลักษณ์ประจำของธนาคารจนถึงปัจจุบัน

ในระยะแรกของการก่อตั้ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด ได้ใช้สถานที่สำนักงานใหญ่ของธนาคารเกษตร จำกัด ซึ่งตั้งอยู่ที่ถนนเยาวราช เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ มีสาขารวม 81 แห่ง จำนวนพนักงาน 1,247 คน ยอดสินทรัพย์รวม 4,582.10 ล้านบาท ยอดเงินฝากรวม 4,442.20 ล้านบาท และทุนจดทะเบียน 105 ล้านบาท วัตถุประสงค์ของการรวมธนาคารทั้งสอง เพื่อให้เป็นธนาคารของรัฐที่มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง สามารถคุ้มครองผู้ฝากเงินและบริการลูกค้าได้กว้างขวางขึ้น ตลอดจนสามารถอำนวยความสะดวกต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้นด้วย

ปัจจุบันธนาคารกรุงไทยถือเป็นธนาคารของรัฐเนื่องจากกระทรวงการคลังมีส่วนเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ โดยถือผ่านกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 55.29 ธนาคารจึงมุ่งมั่นผลักดันส่งเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้พร้อมต่อการแข่งขันภายใต้วิสัยทัศน์ในการเป็น “ธนาคารสะดวก” (The Convenience Bank) สำหรับลูกค้ารายย่อย ภาคธุรกิจ ภาครัฐ และสถาบัน โดยธนาคารมีทิศทางและแผนงานในระยะ 3 – 5 ปี ในด้านต่างๆ คือ ด้านการเงิน มุ่งเน้นการเติบโตและทำกำไรอย่างยั่งยืน ด้านลูกค้า มุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ไปพร้อมๆ กับการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการและการขายผลิตภัณฑ์ เพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านกระบวนการภายใน มุ่งพัฒนากระบวนการภายในเพื่อสนับสนุนกลยุทธ์ด้านเงินและด้านลูกค้า ด้านการเรียนรู้และพัฒนา มุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญกับการสรรหาและพัฒนาศักยภาพพนักงาน สนับสนุนให้มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ด้านการดำเนินการตามนโยบายรัฐบาล ให้ความสำคัญต่อการดำเนินตามนโยบายรัฐบาล

ธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่ก็ถือเป็นสถาบันทางการเงินที่เป็นตัวแปรสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศและตัวองค์กรเอง เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่เป็นแหล่งเศรษฐกิจสำคัญในภาคเหนือ โดยเฉพาะเรื่องการท่องเที่ยวถือเป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติและวัฒนธรรมมากมาย มีประวัติศาสตร์อันยาวนาน มีความหลากหลายของทรัพยากร ประเพณี และวัฒนธรรม ดังนั้นจังหวัดเชียงใหม่จึงเป็นจังหวัดที่มีความสำคัญเป็นอันดับหนึ่งในเขตพื้นที่ภาคเหนือสำหรับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ



รูปที่ 1.1 แสดงจำนวนพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย

ที่มา: ฝ่ายสารสนเทศ บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน

จากรูปที่ 1.1 เป็นสถิติจำนวนพนักงานในธนาคารกรุงไทยทั้งประเทศย้อนหลังตั้งแต่ปี พ.ศ.2550 จนถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2554 จะเห็นได้ว่า 4 ปีที่ผ่านมาทางธนาคารมีจำนวนพนักงานเพิ่มมากขึ้นทุกๆปี จากการขยายกิจการและธุรกิจธนาคารมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการที่ธนาคารจะพัฒนาตนเอง เพื่อให้แข่งขันกับธนาคารพาณิชย์คู่แข่งได้นั้นตัวแปรที่สำคัญประการหนึ่งหนึ่งที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้มีประสิทธิภาพได้ นั่นคือ ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญมากในการดำเนินงานทุกประเภท

ทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะคนคือผู้ที่ดำเนินการให้สำเร็จ ดังนั้นธนาคารจึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างคนของตนเองให้อยู่ในสภาพที่มีความสมบูรณ์ พร้อมที่จะทำงาน การพัฒนาเพื่อทำให้ให้คนอยู่ในสภาพที่สมบรูณ์ดังกล่าว อาจกระทำได้หลายวิธี การตอบสนองความต้องการของคนก็เป็นอีกวิธีการหนึ่ง ที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เพราะคนจะทำงานให้ได้ผลเต็มตามจุดมุ่งหมายของธนาคารนั้นได้ ก็ต่อเมื่อธนาคารสามารถสนองตอบความต้องการของคนได้อย่างพอเพียง

เพราะฉะนั้น ผู้บริหารธนาคาร โดยเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบกับงานด้านบุคคล จะต้องคอยดูแลเอาใจใส่ทรัพยากรบุคคลให้อยู่ในสภาพที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และมีปริมาณพอเพียง แม้จะเป็นความยากลำบากอยู่ไม่น้อยก็ตามที่ผู้บริหารจะนำบุคลากรในธนาคาร ซึ่งมีความต้องการ ความรู้สึกนึกคิด และความเห็นต่างกัน ให้มาร่วมมือร่วมใจให้ร่วมงานอุทิศทั้งแรงกายและแรงใจแก่งานและหน่วยงาน อันเป็นผลทำให้ธนาคารนั้น สามารถดำเนินงานไปสู่จุดมุ่งหมายและก้าวหน้าไปอย่างไม่หยุดยั้ง

จุดมุ่งหมายของหน่วยงานทุกแห่งก็คือ การให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคน ทำงานในองค์กรเต็มที่ และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรให้มากที่สุด โดยมีความเชื่อว่า การจะให้บรรลุจุดมุ่งหมายดังกล่าวได้นั้น ขึ้นอยู่กับสภาพความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพราะเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว จะทำให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ โดยเฉพาะบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ นับเป็นทรัพยากรบุคคลที่หายาก ที่องค์กรจะต้องรักษาไว้ให้ดีที่สุด ถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ประสิทธิภาพของงานก็จะอยู่ในระดับต่ำ ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ก็ไร้ความหมาย ทำให้เกิดผลเสียกับหน่วยงานได้

ในการจัดสวัสดิการของแต่ละหน่วยงานถือเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่ง มักจะมีวัตถุประสงค์ที่คล้ายคลึงกัน คือจะรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถ และส่งเสริมให้บุคลากรเหล่านั้นมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากขึ้น และจัดสวัสดิการเพื่อชักจูง จูงใจ โน้มน้าวบุคคลอื่นที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เต็มใจเข้ามาทำงานในหน่วยงานเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เพื่อเป็นการชดเชยการสูญเสียบุคลากรจำนวนหนึ่งตลอดเวลา เช่นการลาออก การเกษียณอายุ การเปลี่ยนตำแหน่งงาน การเจ็บป่วยถึงแก่กรรม เป็นต้น

ปัจจัยเพื่อการสนองตอบความต้องการของคน นอกจากเงินเดือนและค่าจ้าง ซึ่งเป็นผลประโยชน์ตอบแทนโดยตรงต่อการปฏิบัติงานแล้ว สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ในการปฏิบัติงานนับว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน และมีความจงรักภักดีต่อหน่วยงานและองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลที่จัดให้มีขึ้นนั้นจะเป็นหลักประกันให้ผู้ปฏิบัติงานหมดความกังวลที่จะดิ้นรน ขวนขวายด้านการครองชีพ และเมื่อหมดความกังวลในเรื่องภาระความเป็นอยู่แล้ว ก็จะทุ่มเทจิตใจให้กับการทำงานให้แก่องค์กรด้วยดี

ดังนั้น การดำเนินงานในด้านสวัสดิการ ถือได้ว่าเป็นนโยบายที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งธนาคารกรุงไทย ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการจัดสวัสดิการในด้านต่างๆ ให้แก่บุคคลของหน่วยงาน เพื่อช่วยให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของค่าครองชีพ การจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากรดังกล่าว ไม่เพียงแต่จะเป็นส่วนหนึ่งของการกำหนดค่าตอบแทน ในการทำงานนอกเหนือปกติแล้ว ยังเป็นส่วนที่จะช่วยส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ จึงเป็นสิ่งจำเป็น สวัสดิการที่ทางธนาคารฯ จัดให้เป็นสวัสดิการนอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้าง มีทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน โดยแบ่งประเภทไว้ ดังนี้

สวัสดิการของธนาคารกรุงไทยที่ไม่เป็นตัวเงิน ได้แก่ วันเวลาในการทำงาน เวลาพักระหว่างทำงาน, วันหยุดประจำปี และวันลาต่างๆ เช่น การลาพักผ่อน การลาฝึก การลาป่วย การลาคลอดบุตร การลาอุปสมบท การลาศึกษาต่อ เป็นต้น

ในส่วนด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน ได้แก่ เงินสวัสดิการต่างๆ เช่น การจ่ายเงินพืงได้, เงินตอบแทนความชอบในการทำงาน, เงินสงเคราะห์ฌาปนกิจ, เงินช่วยเหลือทุพพลภาพ, เงินช่วยเหลือกรณีเสียชีวิต, เงินทดแทน, เงินช่วยเหลือบุตร, ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น และ สวัสดิการเงินกู้ต่างๆ เช่น เงินกู้สวัสดิการเพื่อที่อยู่อาศัย เงินกู้สวัสดิการเพื่อซื้อรถยนต์/รถจักรยานยนต์ เงินกู้สวัสดิการเพื่อใช้จ่ายส่วนตัว เป็นต้น

จากที่ได้กล่าวมาจะเห็นได้ว่าธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งใหญ่ที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยในจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งเป็นจังหวัดที่เป็นแหล่งเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศ ธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจในจังหวัดเช่นการ และการที่จะทำให้ธนาคารประสบผลสำเร็จในการดำเนินงาน ตัวแปรที่สำคัญคือ ตัวพนักงานธนาคารที่ทำหน้าที่ในการขับเคลื่อนงานด้านต่างๆ ภายในธนาคาร ซึ่งปัจจัยในการจูงใจตัวพนักงานนอกจากค่าจ้างที่เป็นตัวเงินแล้ว ปัจจัยอีกอย่างที่สำคัญนั้นก็คือ สวัสดิการด้านต่างๆที่ทางธนาคารจัดให้กับพนักงานเพื่อให้ตัวพนักงานทุ่มเทการทำงานให้กับธนาคารอย่างเต็มความสามารถดังนั้นจึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาวิเคราะห์การจัดสวัสดิการภายในและศึกษาความพึงพอใจรวมถึงปัญหาของบุคลากรที่มีต่อการจัดสวัสดิการของธนาคารกรุงไทย เพื่อเป็นประโยชน์ให้ธนาคารใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย และจัดโครงสร้างการดำเนินการจัดสวัสดิการเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- (1) เพื่อศึกษาโครงสร้างสวัสดิการและการใช้สวัสดิการของพนักงานธนาคารกรุงไทย
- (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการจัดสวัสดิการในด้านต่างๆ ของธนาคารกรุงไทย
- (3) เพื่อศึกษาปัญหาการได้รับสวัสดิการของบุคลากรของธนาคารกรุงไทย

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารด้านสวัสดิการ ในการที่จะเข้าใจถึงปัญหา ตลอดจนวางแผนหาทางแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของบุคลากรธนาคารกรุงไทย

1.4 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตของเนื้อหาการวิจัยนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจและปัญหาของบุคลากรที่มีต่อสวัสดิการต่าง ๆ ได้แก่ สวัสดิการที่เป็นตัวเงิน ได้แก่ สวัสดิการพนักงาน และสวัสดิการเงินกู้ต่างๆ สวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน ได้แก่ วันเวลาทำงาน เวลาพัก วันหยุดและวันลาโดยรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เก็บข้อมูลในช่วงเดือน เมษายน 2554

1.5 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจในการให้บริการ การจัดสวัสดิการ **สวัสดิการ** หมายถึง ประโยชน์และบริการ (Benefits and services) ซึ่งองค์การให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การ นอกจากเงินเดือนและค่าจ้างปกติ เพื่อเป็นการช่วยเหลือในการครองชีพให้เกิดความมั่นคงในการดำรงชีวิต บำรุงขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานซึ่งอาจเป็นตัวเงิน เช่น ค่ารักษาพยาบาล โบนัส บำเหน็จบำนาญ ฯลฯ หรือที่ไม่เป็นตัวเงิน ซึ่งเป็นการบริการให้ความสะดวกสบายต่าง ๆ เช่น การให้ลาหยุดพักผ่อน การให้ลาป่วย ลากิจ การให้บ้านพัก การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

สวัสดิการพนักงานกรุงไทย หมายถึง สวัสดิการต่างๆ ที่ช่วยให้ฐานะความเป็นอยู่ของพนักงานและครอบครัวดีขึ้น ได้แก่

สวัสดิการที่เป็นตัวเงิน ได้แก่

- (1) การจ่ายเงินพึงได้ให้แก่พนักงานที่ออกจากธนาคาร
- (2) เงินสงเคราะห์ฌาปนกิจ
- (3) เงินช่วยเหลือพนักงานกรณีทุพพลภาพ
- (4) เงินช่วยเหลือพนักงานกรณีเสียชีวิต
- (5) การจ่ายเงินช่วยเหลือทุพพลภาพ – พิ้นฟู
- (6) ค่าชดเชย
- (7) การจ่ายเงินทดแทน
- (8) เงินช่วยเหลือบุตร
- (9) ค่ารักษาพยาบาล
- (10) เงิน โบนัสประจำปี

สวัสดิการเงินกู้ต่างๆ หมายถึง สวัสดิการที่จัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการ พร้อมช่วยแก้ไข ปัญหาในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของพนักงาน ได้แก่

- (1) เงินกู้สวัสดิการเพื่อที่อยู่อาศัย

- (2) เงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์/รถจักรยานยนต์
- (3) เงินกู้สวัสดิการเพื่อซื้อคอมพิวเตอร์
- (4) เงินยืมสวัสดิสงเคราะห์

เงินกู้ หมายถึง เงินที่ผู้กู้เรียกว่าลูกหนี้กู้เงินจากธนาคารเรียกว่าเจ้าหนี้และต้องใช้คืนเงินต้นพร้อมดอกเบี้ย

เงินยืม หมายถึง เงินที่ผู้กู้เรียกว่าลูกหนี้ยืมเงินจากธนาคารเรียกว่าเจ้าหนี้และต้องใช้คืนเงินต้นโดยไม่ต้องเสียดอกเบี้ย

สวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน ได้แก่

วันเวลาทำงาน เวลาพัก วันหยุดและวันลา หมายถึง สวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงินที่ธนาคารจัดให้แก่พนักงานของธนาคาร เพื่อให้ความสะดวกสบาย ได้แก่

- (1) วันและเวลาทำงาน
- (2) เวลาพักในวันทำงาน
- (3) วันหยุด
- (4) วันลา

ธนาคาร หมายถึง ธนาคารกรุงไทย

พนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคารกรุงไทย