

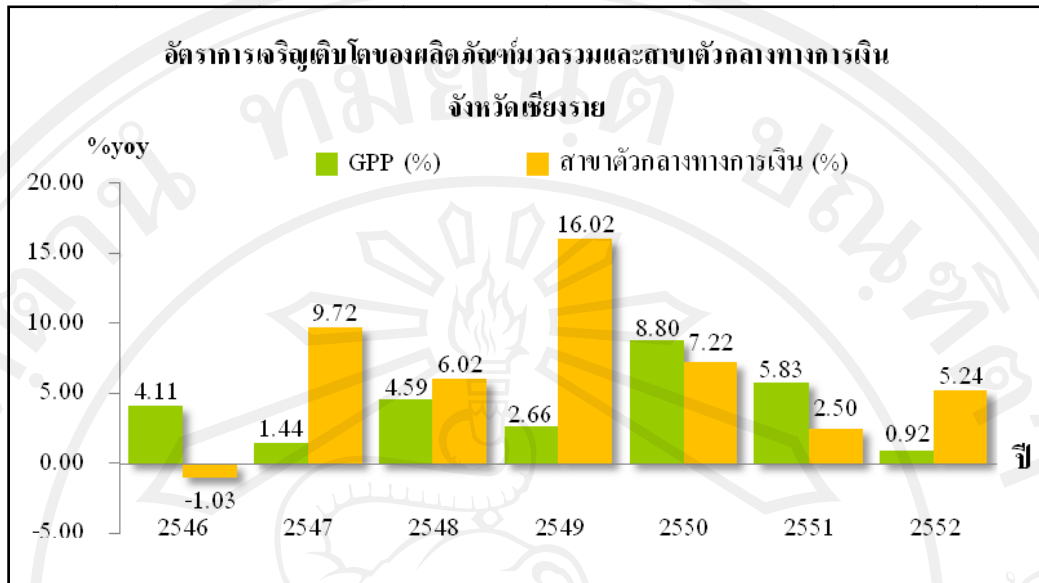
บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จังหวัดเชียงราย เป็นจังหวัดที่ตั้งอยู่เหนือสุดของประเทศไทยอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร เป็นระยะทาง 829 กิโลเมตร โดยมีลักษณะภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นภูเขา มีที่ราบอันอุดมสมบูรณ์ ริมฝั่งแม่น้ำหลายสาย จังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดชายแดนที่มีเขตติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้านอย่าง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวด้านอำเภอเชียงแสนและอำเภอเชียงของ และสาธารณรัฐ แห่งสหภาพพม่าด้านอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงรายกำลังเจริญเติบโตขึ้นตามกระแสโลกไม่ต่างไป จากเมืองอื่น โดยมีหลายปัจจัยที่ทำให้เชียงรายเป็นจังหวัดที่มีการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ แบบก้าวกระโดดในยุคการค้าเสรี ทั้งนี้เนื่องจากจังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดชายแดนที่รองรับ สี่เหลี่ยมเศรษฐกิจ ซึ่งประกอบไปด้วยประเทศเพื่อนบ้านที่สำคัญถึง 4 ประเทศคือ ประเทศไทย สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สาธารณรัฐแห่งสหภาพพม่า และสาธารณรัฐประชาชน จีน โดยเฉพาะสาธารณรัฐประชาชนจีนตอนใต้ที่ต้องการส่งสินค้าออกทางทะเลผ่านสาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาวและประเทศไทย ตามเส้นทางถนนสาย R3A ซึ่งเป็นเส้นทางจาก สาธารณรัฐประชาชนจีนผ่านสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวที่แขวงบ่อแก้ว เชื่อมต่อ สะพานมิตรภาพไทย-ลาวมาที่ประเทศไทยซึ่งขณะนี้ได้มีการก่อสร้างสะพานข้ามแม่น้ำโขงอยู่ที่ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงรายเรียบร้อยแล้ว และนอกจากนี้ ประเทศไทยได้ก่อสร้างท่าเรือเชียง แสนแห่งใหม่ที่ใหญ่โตเพื่อรองรับการขนส่งทางเรือเพิ่มอีกทางหนึ่งด้วย ทำให้เห็นได้ว่าเศรษฐกิจ การค้า การท่องเที่ยวในภูมิภาคนี้ เมื่อสะพานและท่าเรือแห่งใหม่แล้วเสร็จจะเติบโตขึ้นอีกมาก ทั้งนี้ที่ผ่านมาจังหวัดเชียงรายมีการค้าผ่านทางชายแดนที่เพิ่มตัวเลขให้กับเศรษฐกิจของจังหวัด ได้เป็นอย่างดีมาโดยตลอด

จากการเจริญเติบโตของจังหวัดเชียงรายเทียบกับการเติบโตของการเงินการฝากเงินและการ ปล่อยสินเชื่อของธนาคาร โดยอัตราการเจริญเติบโตของจังหวัดเชียงรายเมื่อวัดจากอัตราการ เจริญเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัดหรือ GPP และการเติบโตของการเงินการฝากเงิน และการปล่อยสินเชื่อของธนาคาร วัดจากตัวเลขสาขาตัวกลางทางการเงิน จากภาพที่ 1 จะเห็นได้ว่า ตัวกลางทางการเงินนั้นมีส่วนสำคัญทำให้อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของจังหวัดเชียงราย ได้ดังนี้



ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2554)

ภาพที่ 1.1 อัตราการเจริญเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวมและสาขาตัวกลางทางการเงินจังหวัดเชียงราย

จากอัตราการเจริญเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวมและสาขาตัวกลางทางการเงินของจังหวัดเชียงรายจะเห็นได้ว่า ตัวกลางทางการเงินมีส่วนสำคัญต่อการเจริญเติบโตของผลผลิตมวลรวมของจังหวัดเชียงราย ถึงร้อยละ 16.2 ในปี 2549 ซึ่งสูงที่สุด และร้อยละ 7.2 ในปี 2550 และร้อยละ 2.50-5.24 ในปี 2550 และ 2551 ตามลำดับ โดยสาขาตัวกลางทางการเงินนั้นได้จากการฝากเงินและการปล่อยสินเชื่อของธนาคารในจังหวัดเชียงราย ซึ่งในจังหวัดเชียงรายนั้นมีธนาคารทั้งสิ้นจำนวน 13 ธนาคาร แบ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ จำนวน 9 ธนาคาร และธนาคารของรัฐจำนวน 4 ธนาคาร ในจังหวัดเชียงรายมียอดการฝากเงินและการให้สินเชื่อของแต่ละธนาคารแสดงให้เห็นถึงการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของแต่ละจังหวัดได้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 1.1 เงินฝากและสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงราย

รายการ	2548	2549	2550	2551	2552	2553
จำนวนสำนักงาน (สาขา)	52	58	62	64	67	68
เงินรับฝาก (ล้านบาท)						
- กระแสรายวัน	1,181.0	828.0	907.0	945.0	1,246.0	1,295.0
- ออมทรัพย์	15,062.0	13,494.0	15,341.0	15,465.0	20,331.0	23,078.0
- จ่ายคืนเมื่อสิ้นระยะเวลา	11,967.0	15,713.0	15,252.0	18,570.0	16,832.0	16,759.0
- ตัวสัญญาใช้เงิน	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
- บัตรเงินฝาก	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
รวมเงินรับฝาก	28,210.0	30,035.0	31,500.0	34,980.0	38,409.0	41,132.0
เงินให้สินเชื่อ (ล้านบาท)						
- เงินเบิกเกินบัญชี	4,713.0	4,972.0	5,051.0	5,124.0	5,080.0	5,748.0
- เงินให้กู้	9,841.0	10,790.0	11,532.0	12,727.0	13,201.0	15,530.0
- ตัวเงิน	5,669.0	6,417.0	6,651.0	6,929.0	6,819.0	8,446.0
- อื่น ๆ	119.0	111.0	60.0	2.0	4.0	3.0
รวมเงินให้สินเชื่อ	20,342.0	22,291.0	23,294.0	24,782.0	25,104.0	29,727.0
สัดส่วนสินเชื่อต่อเงินฝาก(ร้อยละ)	72.1	74.2	74.0	70.9	65.4	72.3

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (2554)

จากตารางที่ 1.1 พบว่าการฝากเงินของธนาคารพาณิชย์มีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด โดยในปี 2550 มีการฝากเงินผ่านทางธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงราย 31,500 ล้านบาท ในปี 2551 เพิ่มขึ้นเป็น 34,980 ล้านบาท ในปี 2552 เพิ่มขึ้นเป็น 38,409 ล้านบาท และจากข้อมูลล่าสุดในปี 2553 จังหวัดเชียงรายมีเงินฝากธนาคารเพิ่มขึ้นมาถึง 41,132 ล้านบาท โดยเปรียบเทียบจากสัดส่วนการให้สินเชื่อเทียบกับเงินฝากของธนาคารพาณิชย์นั้น ในปี 2553 สินเชื่อต่อเงินฝากธนาคารคิดเป็นร้อยละ 74 และในปี 2551 ลดลงเป็นร้อยละ 70.9 และ 65.4 ในปี 2552 และล่าสุดสัดส่วนสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ต่อยอดการฝากเงินของธนาคารคิดเป็นร้อยละ 72.3 ในปี 2553

ธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงรายมียอดการให้สินเชื่อและการรับฝากเงินสูงขึ้นเนื่องจากการแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ทั้งด้านเงินฝากและด้านการให้สินเชื่อประกอบกับจังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดที่เศรษฐกิจกำลังมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องอีกทั้งมีธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเพิ่มขึ้นการแข่งขันทำให้พนักงานจะต้องทำงานให้เพิ่มตามไปด้วย

ปัจจุบันสภาพการแข่งขันในการประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์มีแนวโน้มสูงขึ้นเนื่องจากมีชาวต่างชาติเข้ามาร่วมดำเนินธุรกิจเป็นจำนวนมาก การแข่งขันระหว่างสถาบันการเงินจึง

ทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ทุกธนาคารจึงต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับการแข่งขันและเสริมสร้างศักยภาพในการดำเนินธุรกิจให้สูงขึ้น โดยมีการวางแผนธุรกิจและปรับเปลี่ยนนโยบายอย่างชัดเจน จึงส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน ความสามารถในการทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจด้วยความเต็มใจ อีกทั้งมุ่งมั่นที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ที่เปิดดำเนินกิจการมายาวนานถึง 65 ปี มีการเจริญเติบโตอย่างมั่นคงและต่อเนื่องทำให้ปัจจุบัน ณ วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ.2554 ธนาคารกสิกรไทยมีทุนจดทะเบียน 30,486 ล้านบาท มีสินทรัพย์จำนวน 1,677,862 ล้านบาท เงินรับฝากจำนวน 1,182,390 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อจำนวน 1,083,094 ล้านบาท ซึ่งในปี 2553 ธนาคารกสิกรไทยครองอันดับ 1 ด้านเงินฝากและกองทุนในประเทศจำนวนรวม 1,580,000 ล้านบาท และเป็นธนาคารเพียงแห่งเดียวในประเทศไทยที่รับรางวัล ธนาคารยอดเยี่ยมด้านธุรกิจลูกค้าบุคคลของประเทศไทยประจำปี 2553 (Best Retail Bank in Thailand 2010) เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน และรางวัล การสร้างแบรนด์ธนาคารยอดเยี่ยมด้านลูกค้า ประจำปี 2553 (Best Retail Banking Brand 2010) ในปี 2553 จากการประกวดในโครงการให้บริการทางการเงินเพื่อลูกค้ารายย่อยยอดเยี่ยม ประจำปี 2553 ของวารสาร The Asian Banker ธนาคารกสิกรไทยประกอบไปด้วยสาขาในประเทศจำนวน 805 สาขา โดยเป็นสาขาในกรุงเทพมหานครจำนวน 282 สาขา สาขาในส่วนภูมิภาคจำนวน 523 สาขา โดยในส่วนนี้เป็นสาขาที่ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงรายถึง 11 สาขา แบ่งเป็นสาขาในอำเภอเมืองเชียงราย 3 สาขา และในต่างอำเภออีก 8 สาขา เนื่องด้วยผู้บริหารธนาคารเล็งเห็นศักยภาพการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจของจังหวัดเชียงราย และธนาคารกสิกรไทยเป็นธนาคารแห่งแรกที่มีการปรับเปลี่ยนองค์กรโดยนำระบบ Re-engineering เข้ามาใช้ อีกทั้งได้มีการปรับเปลี่ยนองค์กรในเวลาต่อมาอีกหลายๆ ครั้งเพื่อมุ่งเน้นการขยายการให้บริการ ประกอบกับการถือครองสัดส่วนลูกค้าให้ได้มากที่สุดเพื่อตอบสนองนโยบายและเป้าหมายของธนาคาร ธนาคารมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่อย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพื่อให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า ภายใต้คำขวัญของธนาคารที่ว่า “บริการทุกระดับประทับใจ” แต่ทั้งนี้การปรับเปลี่ยนองค์กรแต่ละครั้ง มักจะทำให้หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานในธนาคารแต่ละคนเพิ่มสูงขึ้นไปด้วย

แรงจูงใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกร่วมในทางบวกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ผลจากความพึงพอใจจะทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นในการทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปได้ตามเป้าหมายขององค์กร

ดังนั้น แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จึงมีบทบาทสำคัญในกระบวนการความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เพื่อตอบสนองต่อผลงานให้เป็นที่ไปตามเป้าหมายที่ธนาคารได้วางเอาไว้ การที่พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมในการบริหารองค์กร และมีส่วนช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดพลังในการได้มาซึ่งการพัฒนาและความก้าวหน้าต่อองค์กรได้เป็นอย่างดีนั้น ต้องมาจากการทำงานอย่างทุ่มเทแรงกายและแรงใจในการทำงานอย่างมาก แต่เนื่องจากการที่พนักงานทุ่มเทพลังกายและพลังใจให้กับองค์กรมากเกินไปนั้น อาจส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือไม่ หรือในทางกลับกันเมื่อพนักงานมีครอบครัวต้องดูแลอาจส่งผลกระทบต่อองค์กรและความก้าวหน้าของหน้าที่การงานได้หรือไม่ รายได้หรือค่าตอบแทนจะสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้นมากหรือน้อยเพียงใด การศึกษาครั้งนี้จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย” ด้วยงานวิจัยนี้ อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ธนาคารกสิกรไทย ในการทราบถึงประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงาน ตลอดจนความพึงพอใจที่ช่วยสร้างแรงจูงใจที่ดีในการทำงานที่เป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพที่ดีที่ก่อให้เกิดผลสำเร็จในการทำงานให้แก่พนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงรายได้ดียิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย
- 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ทำงานในธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดเชียงราย

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

- 1) ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดเชียงราย ตลอดจนข้อมูลและแนวทางในการพิจารณาในการดำเนินชีวิตของพนักงานในธนาคารกสิกรไทย
- 2) เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้จะวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานของธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย จากพนักงานของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดเชียงราย ซึ่งมีจำนวน 147 คน ตลอดจนสภาพปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงานของพนักงานที่ทำงานในธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดเชียงราย รวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน มิถุนายน- กรกฎาคม 2554

1.5 นิยามศัพท์

พนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย จำนวน 147 ราย กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพอใจมากน้อยของพนักงานที่มีต่องาน ซึ่งพิจารณาจากการตอบสนองว่างานที่ทำนั้นตอบสนองความต้องการน้อยเพียงใด และความพึงพอใจในงานนี้เป็นทั้งความรู้สึกทั้งด้านร่างกายและจิตใจ และสภาพแวดล้อมความพึงพอใจมีความหมายกว้าง รวมความพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องาน และมีความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้ จากความหมายของความพึงพอใจที่ได้กล่าวมาแล้ว พอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นผลที่เกิดจากความรู้สึกทัศนคติของบุคคลที่มีต่อส่วนรวมไปถึงปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยปัจจัยเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ทั้งทางร่างกายและจิตใจ

ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใดๆ ก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้นๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง การประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันได้กำหนดไว้ และใช้ประโยชน์จากเงินก้อนนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น การให้กู้ยืม ซื้อขายหรือเก็บเงินตามตัวเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด ซื้อหรือขายเงินตราต่างประเทศ ทั้งนี้จะประกอบธุรกิจประเภทอื่นๆ อันเป็นประเพณีของธนาคารพาณิชย์ด้วยก็ได้ สำหรับธนาคารพาณิชย์ คือธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ และหมายความรวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ด้วย