

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกของธุรกิจใหม่ซึ่งมีการแข่งขันที่รุนแรง ประกอบกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่รวดเร็ว ทำให้องค์การที่มีนวัตกรรมใหม่ ๆ และทันสมัย มีความได้เปรียบในการแข่งขัน ดังนั้นองค์กรสมัยใหม่จึงต้องพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน และสิ่งสำคัญอันจะเป็นเครื่องมือในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวคือทรัพยากรมนุษย์ ที่จะต้องเป็นผู้ปฏิบัติตามพันธกิจและดำเนินกลยุทธ์ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ ดังนั้นจึงปฏิเสธไม่ได้ว่าทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ และมีความมุ่งมั่นต่องาน จะทำให้องค์กรมีศักยภาพเหนือคู่แข่งและต่อสู้ในการแข่งขันได้

ในการบริหารงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องอาศัยทรัพยากรเป็นที่ยอมรับกัน ซึ่งก็คือคนหรือทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบสำคัญ เพราะคนต้องเป็นผู้ปฏิบัติงานทุกขั้นตอนของการบริหาร ถ้าได้คนดี มีความขยันขันแข็ง มีความกระตือรือร้น มีความรับผิดชอบในหน้าที่ ย่อมส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพสูง แต่ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแต่ความเบื่อหน่าย ขาดแรงจูงใจ แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานเหล่านั้นขาดขวัญและกำลังใจในการทำงานหรือขวัญเสีย จึงเป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้อง ส่งเสริมและบำรุงขวัญของผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีขวัญดีอยู่เสมอ (ศจี อนันต์นพคุณ, 2543)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ของรัฐ ซึ่งมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ แต่เดิมนั้นมีฐานลูกค้าส่วนใหญ่เป็นข้าราชการและหน่วยงานราชการเป็นหลัก นโยบายการดำเนินงานจะมุ่งเน้นการตอบสนองนโยบายรัฐบาลเป็นส่วนใหญ่ แต่ด้วยภาวะการแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้นในธุรกิจธนาคารพาณิชย์อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2547 โดยมุ่งเน้นในการสร้างรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยและแสวงหาค่าธรรมเนียมเพิ่มมากขึ้น นอกจากนั้นหลังจากธนาคารแห่งประเทศไทยได้ประกาศแผนแม่บททางการเงิน เมื่อปลายปี 2546 ธนาคารพาณิชย์หลายแห่งเริ่มมีการปรับตัว เช่น มีการควบรวมกิจการ การปรับภาพลักษณ์องค์กร เป็นสัญญาณบ่งบอกถึงภาวะการแข่งขันที่กำลังเปลี่ยนแปลงไป (ธนาคารกรุงไทย, 2547) ธนาคารกรุงไทยก็หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน โดยปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ธนาคารให้เป็น “ธนาคารแสนสะดวก” หรือ “Convenience Bank” (ธนาคารกรุงไทย, 2550) มุ่งเน้นการผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลาย ซึ่งนโยบายดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อตรงไปยังพนักงานทุกคน โดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการที่ต้องปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อดำเนินตามกลยุทธ์ที่ถูกกำหนดขึ้น

ตามวิสัยทัศน์ดังกล่าว ซึ่งหนึ่งในเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจของธนาคารที่ได้ประกาศไว้ คือ พัฒนาพนักงานให้มีความสามารถในการขายผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นการให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ เพื่อสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมเพิ่มให้แก่ธนาคาร สร้างความประทับใจและสร้างการจดจำที่ดีต่อธนาคาร การที่ธนาคารจะบรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรได้ จำเป็นต้องอาศัยพนักงานที่มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ดี เพราะพนักงานจะพร้อมที่จะให้ความร่วมมือ ทูมเทกำลังกายและกำลังใจ ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ และขวัญและกำลังใจในการทำงาน ยังเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของการเพิ่มผลผลิต (วีณา โหมยิตตสุรังกุล และคณะ, 2546)

พนักงานระดับปฏิบัติของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นพนักงานที่จะต้องพบปะลูกค้าอยู่ตลอดเวลาประกอบไปด้วยพนักงานที่มีความหลากหลาย เช่น พนักงานประสบการณ์มากซึ่งมีอายุงานที่ยาวนาน และ พนักงานที่มีประสบการณ์น้อยซึ่งมีอายุงานไม่มาก จึงมีความหลากหลายในทัศนคติในการทำงานที่แตกต่างกัน อันจะส่งผลให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย นอกจากนี้ จังหวัดเชียงใหม่อันเป็นขอบเขตในการศึกษาในครั้งนี้ มีความหลากหลายของสภาพแวดล้อมตามที่สาขานั้นตั้งอยู่ เช่น สาขาในเขตอำเภอเมือง และสาขาในเขตรอบนอก สาขาที่เปิดทำการตามปกติและสาขาที่เปิดทำการทั้ง 7 วัน ซึ่งปัจจัยดังกล่าว อาจส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ต่างกัน

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน และเป็นแนวทางแก่ธนาคารในการนำไปพัฒนาเพื่อส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

นิยามศัพท์

ขวัญและกำลังใจในการทำงาน หมายถึง สภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความรู้สึกหรือความนึกคิดที่ได้รับอิทธิพล แรงกดดัน หรือสิ่งเร้าจากปัจจัยหรือสภาพแวดล้อมในองค์กรที่อยู่รอบตัวผู้นั้น และจะมีปฏิกริยาโต้กลับคือ พฤติกรรม ทัศนคติ หรือขวัญในการทำงาน ถ้ามีทัศนคติเป็นไปในทางบวก ถือว่ามีขวัญดี แต่ถ้าเป็นไปในทางลบก็แสดงว่ามีขวัญต่ำ

ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน หมายถึงขวัญในการทำงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเกี่ยวกับองค์กรและการบริหารงาน ด้านเกี่ยวกับการปกครองบังคับบัญชา ด้านเกี่ยวกับการให้รางวัลตอบแทน ด้านเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน และด้านเกี่ยวกับความพอใจในงาน

พนักงานระดับปฏิบัติการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หมายถึง เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า เจ้าหน้าที่ธุรกิจและการตลาด เจ้าหน้าที่อาวุโสบริการลูกค้า เจ้าหน้าที่อาวุโสธุรกิจและการตลาด และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการอื่น ๆ ในหน่วยงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ทุกสาขาในจังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)จังหวัดเชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อพัฒนาพนักงานและเพิ่มระดับขวัญและกำลังใจในการทำงาน อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร