

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

เนื่องจากในสภาวะการณ์ปัจจุบันสถาบันการเงินต่างๆในประเทศไทยมีการแข่งขันสูง ประกอบกับมีสถาบันการเงินใหม่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ทำให้สถาบันการเงินที่มีอยู่เดิมต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน หลายสถาบันการเงินต้องร่วมทุนกับบริษัทต่างชาติ และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จากเดิมเป็นธนาคารที่ถือหุ้นโดยคนไทย และเป็นธนาคารที่จัดอยู่ในอันดับที่ 5 ของประเทศ พนักงานทุกคนมีศักยภาพในการทำงาน แต่ถ้าหากต้องการเลื่อนอันดับให้สูงขึ้นหรือต้องการเป็นสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศ นโยบายและกระบวนการทำงานต่างๆต้องมีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งพนักงานต้องทำงานหนักขึ้น ผลตอบแทนที่ได้รับ เช่น เงินเดือน โบนัสจึงขึ้นอยู่กับผลกำไรในการประกอบการ ในปี 2540 ประเทศไทยเผชิญกับวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจค่าเงินบาทที่อ่อนตัวลง ทำให้กระทบต่อสถาบันการเงินแทบทุกแห่ง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ก็ได้มีการเปลี่ยนแปลง เช่นการจัดกระบวนการให้บริการใหม่ โดยลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง ให้บริการในขั้นตอนที่กระชับและเน้นการบริการที่ให้กระบวนการเสร็จสิ้นในจุดๆ เดียว (One stop service) ลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พร้อมกับปรับโครงสร้างองค์กรใหม่เพื่อสนับสนุนสายงานปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังมีการมุ่งหารายได้จากด้านอื่นๆ เช่น ค่าธรรมเนียมจากการบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านธนาคาร บริการด้านประกันชีวิต เป็นต้น รวมทั้งการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริการ เพื่อสร้างระบบของข้อมูลที่เชื่อมโยงผลการปฏิบัติงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและการตัดสินใจได้อย่างทันต่อเหตุการณ์

ในส่วนของนโยบาย ที่ว่าด้วยการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งผลทำให้ธนาคารมีแผนการปรับโครงสร้างองค์กรของธนาคารและการลดจำนวนพนักงาน โดยเริ่มให้มีการลาออกก่อนเกษียณ ซึ่งเริ่มดำเนินการครั้งแรกในปี 2542 และได้ดำเนินการครั้งต่อมา ครั้งที่ 2 และ 3 ในปี 2543 ครั้งที่ 4 ในปี 2544 ทั้ง 4 ครั้ง มีจำนวนพนักงานที่เข้าร่วมโครงการ 2,311 คน(บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, 2545)

ต่อมาในปี 2550 ธนาคารได้หาพันธมิตรเพื่อเสริมความแข็งแกร่งโดยการขายหุ้นสามัญเพิ่มทุน แก่ บริษัท จีอี(GE Capital International Holding (GECIH))ในสัดส่วนร้อยละ 25.4 ซึ่งจะมิตบบาทที่สำคัญในการบริหารงานของธนาคารให้เจริญก้าวหน้าต่อไป บริษัทจีอี มีธุรกิจ

ครอบคลุมหลายด้าน ทั้งด้านอุตสาหกรรมและการเงินมีเครือข่ายอยู่ในทุกภูมิภาคของโลก การที่ธนาคารได้เปิดโอกาสให้บริษัทจีอี เข้ามาถือหุ้นทำให้พนักงานธนาคารเกิดความวิตกกังวลต่อสถานภาพการปฏิบัติงานของตนเนื่องจากนโยบายการปฏิบัติงานของจีอี เปลี่ยนไปจากเดิม เป็นการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรโดยสิ้นเชิง การปฏิบัติงานทุกอย่างต้องมีการตรวจสอบอย่างเข้มงวดและปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด บางครั้งทำให้ขาดวัฒนธรรมแบบไทยๆที่เคยปฏิบัติสืบทอดกันมา เช่นในเรื่องความยืดหยุ่น ความสัมพันธ์แบบพี่น้องในองค์กร เป็นต้น พนักงานต้องปรับตัวในการทำงานใหม่จึงทำให้เกิดความไม่มั่นคงในการทำงาน อีกทั้งกระแสข่าวการปรับลดพนักงานเพื่อให้เหมาะสมกับการพัฒนาองค์กรและการนำการบริหารแบบใหม่เข้ามาใช้กับองค์กร ซึ่งเน้นความสำคัญกับเรื่องการบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ การเพิ่มประสิทธิภาพในการขาย การสื่อสารข้อมูลข่าวสารขององค์กร ตลอดจนการนำดัชนีชี้วัดมาวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ผู้ที่ได้รับผลการประเมินต่ำต้องไปรับการอบรมด้านการตลาดที่สำนักงานใหญ่ (บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, 2550) ในด้าน “ความพึงพอใจ” ของพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่ หากจะสังเกตว่าพนักงานมีความพึงพอใจกับหน้าที่ๆได้รับมอบหมายมากน้อยเพียงใด สามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมการแสดงออกของพนักงาน เช่น ความกระตือรือร้นในการทำงาน ความร่าเริงแจ่มใส ความเชื่อมั่นในตนเอง ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และความสามัคคีในทีมงาน ซึ่งผู้บริหารระดับสูงต่างก็ยอมรับเช่นกัน (ผู้จัดการภาค 13) การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจอย่างยิ่ง เพราะจังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่ใหญ่เป็นอันดับ 2 ของประเทศรองจากกรุงเทพมหานคร เป็นจังหวัดที่เริ่มเจริญเติบโตและมีศักยภาพสูงทั้งทางด้านการลงทุน, การท่องเที่ยว เป็นต้น การศึกษาในครั้งนี้จะทำให้ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคาร เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงระบบการจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร ให้พนักงานได้รับความพึงพอใจและปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่
2. เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารระดับสูงใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงเสริมสร้างขวัญกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร
3. เป็นข้อมูลสำหรับพนักงานในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน ที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation Factor) และปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Hygiene Factor)

พนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 13 สาขา ได้แก่ สาขาก่อนห้างกลาง สาขาเชียงใหม่ สาขาประตูช้างเผือก สาขาก่อนนมสด สาขาสี่แยกสนามบิน สาขาซอยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต สาขาก่อนนาโชดนา สาขาซอยถนนห้วยแก้ว สาขาหนองประทีป สาขาซอยหางดง สาขาแมริม สาขาสันกำแพง และสาขาฝาง