

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง ขวัญในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับขวัญในการทำงาน ตลอดจน ประวัติของธนาคารกสิกรไทย และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบแนวทางการศึกษาวิเคราะห์ ดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับขวัญในการทำงาน

2.1.1 ความหมายของขวัญ

วิจิตร อวระกุล (2533) อธิบายว่า ขวัญ หมายถึง สภาพทางจิตใจของทุกคนในกลุ่มที่มี วัตถุประสงค์เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้เสร็จ แม้จะมีอุปสรรคขัดขวางก็ จะพยายามช่วยกันอย่างสุดความสามารถ เพื่อที่จะไปให้ถึงจุดหมายปลายทางที่ได้วางไว้

สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ (2542) กล่าวว่า ขวัญ คือ ทศนคติ ความตั้งใจ แรงจูงใจหรือการกระตุ้นที่มีในหมู่สมาชิกของกลุ่มในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายของ องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเต็มใจ และด้วยความมั่งคั่ง โดยเฉพาอย่างยิ่งใน สภาพการณ์ที่เป้าหมายของกลุ่มสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล นอกจากนี้ขวัญยังเกี่ยวข้องกับ ความรู้สึกแห่งการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ตลอดจนมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กรซึ่ง เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานทุกระดับด้วย ดังนั้นขวัญจึงเป็นสิ่งที่ไหว ้วเปลี่ยนแปลงได้ หรือมีลักษณะเป็นพลวัต (Dynamic) อยู่เสมอ

ศศิ อนันต์พคุณ (2543: ออนไลน์) ได้กล่าวว่า ขวัญ หมายถึง สภาพจิตหรือความรู้สึก ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยสะท้อนให้เห็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงลักษณะการทำงานที่มีความ กระตือรือร้น มีความตั้งใจ มีความพึงพอใจ มีความสุขสนุกกับการทำงาน มีกำลังใจที่จะปฏิบัติงาน ตามความต้องการและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรร่วมกัน

สัมพันธ์ แผล่งป่าหมูน (2543: ออนไลน์) กล่าวว่า ขวัญ หมายถึง ความพยายามเพื่อต่อสู้ กับอุปสรรคต่าง ๆ ที่มาขัดขวางจนสุดความสามารถและพยายามไปสู่จุดมุ่งหมายปลายทางที่ ตั้งเป้าหมายไว้เป็นความพึงพอใจร่วมกัน หรือความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของกลุ่มในอันที่จะทำ ให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากความหมายของขวัญข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ขวัญ หมายถึง สภาพของจิตใจและอารมณ์ ซึ่งมีผลกระทบต่อความตั้งใจในการทำงานและผลกระทบนั้นจะมีต่อบุคคล และวัตถุประสงค์ขององค์กร ถ้าหน่วยงานหรือสถาบันใดประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงานที่มีขวัญดี พฤติกรรมที่แสดงออกมาจากการปฏิบัติงานย่อมมีผลผลิตที่ดีออกมาสม่ำเสมอ การทำงานมีประสิทธิภาพ คนมีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน ตั้งใจปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ในทางตรงกันข้าม ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีขวัญเสีย พฤติกรรมที่แสดงออกมามีตรงกันข้าม และภายในหน่วยงานจะมีความตึงเครียด คนจะมีความเฉื่อยชา สิ้นหวัง ท้อถอย ขาดแรงจูงใจ ผลงานที่ออกมาไม่มีประสิทธิภาพ โดยที่ขวัญนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงขึ้นและลงได้บ่อยๆ ขวัญจะสูงได้ เมื่อบุคคลมีโอกาสแสดงความสามารถและได้รับการยอมรับ หรือเมื่อบุคคลเห็นว่าจะงานที่ทำอยู่มีหนทางที่จะเจริญเติบโตก้าวหน้าไปได้อีก แต่ขวัญจะต่ำลงเมื่อเห็นว่ามี ความหวังในการเจริญเติบโตก้าวหน้า น้อย หรือไม่ได้รับการยอมรับในความสามารถ หรือไม่ได้รับการยกย่องสรรเสริญ

2.1.2 ความสำคัญของขวัญ

ขวัญเป็นสิ่งสำคัญต่อความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่การงานของแต่ละคน เป็นอย่างมาก คนที่มีความรู้ความสามารถสูง รวมทั้งมีอุปกรณ์เครื่องใช้อย่างดีและเพียงพอก็ยังไม่เป็นหลักประกันได้ว่า ผลงานที่ได้รับจะมีคุณภาพและปริมาณสูงสุดดังที่คาดหวังไว้ แต่ยังคงขึ้นอยู่กับคนเหล่านั้นมีความกระตือรือร้น มีความพึงพอใจในงานที่ทำ และขึ้นอยู่กับความตั้งใจที่จะร่วมกับหมู่คณะได้มากน้อยเพียงใดอีกด้วย (สจ๊วต ออนันต์พคุณ, 2543: ออนไลน์)

สัมพันธ์ แผล่งป่าหมูน (2543: ออนไลน์) ได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญในการทำงาน ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานอย่างสมานฉันท์ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. สร้างความศรัทธาจงรักภักดี มีความซื่อสัตย์ต่อหมู่คณะและองค์กร
3. เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับขององค์กรเกิดผลในการควบคุมความประพฤติโดยที่ทุกคนปฏิบัติตนอยู่ในกรอบระเบียบวินัยและมีศีลธรรมอันดีงาม
4. สร้างสามัคคีธรรมขึ้นในหมู่คณะ และก่อให้เกิดพลังร่วม (Group of force) อันสามารถจะฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์กรได้
5. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์กรกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร
6. จูงใจให้เจ้าหน้าที่ในองค์กร มีเจตคติที่ดีต่อองค์กร และมีความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

7. ทำให้เกิดความเชื่อมั่น มั่นคงทางใจ และศรัทธาในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ และทำงานอยู่นานเท่านั้น

2.1.3 การเสริมสร้างขวัญและบำรุงขวัญ

เสถียร เหลืองอร่าม (2527) ได้อธิบายถึงการเสริมสร้างขวัญและบำรุงขวัญดังนี้

1. ขวัญสามารถสร้างโดยการสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน เพราะขวัญที่ดีนั้นย่อมเกิดจากทัศนคติที่ดีต่อการทำงานของผู้ร่วมงานและผู้ได้บังคับบัญชา

2. วางมาตรฐานและสร้างเครื่องมือสำหรับวัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน เช่น จัดให้มีระบบการประเมินผลงาน (Job Evaluation) เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน สับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดี เพราะการจัดมาตรฐานที่น่าเชื่อถือได้ไว้ใช้ในองค์กร เพื่อผลประโยชน์ดังกล่าวนี้ ย่อมสามารถป้องกันความลำเอียงและข้อครหาอันจะนำไปสู่การเสื่อมขวัญในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรได้

3. เงินเดือนและค่าจ้าง บุคคลากรที่ปฏิบัติงานย่อมมีความหวังจะได้รับค่าตอบแทนเพื่อการดำรงชีพ เพราะฉะนั้นเงินเดือนและค่าจ้าง จึงมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน จริงอยู่อัตราค่าจ้างที่เป็นธรรมนั้น มิใช่เป็นเครื่องประกันขวัญของคนดีเสมอไป เพราะยังมีสาเหตุอื่นที่ทำให้ขวัญเสื่อม แต่อย่างไรก็ตามค่าจ้างที่เป็นธรรมนั้น เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้คนขวัญดี

4. ความพึงพอใจในงานที่ทำ ถ้างานนั้นเปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความชำนาญ และความคิดริเริ่มของตนเอง คนงานจะพอใจในงานที่ทำมากขึ้น ดังนั้นงานที่ทำด้วยใจรักย่อมจะเกิดผลดีและมีประสิทธิภาพมากกว่างานที่ทำด้วยความจำใจหรือถูกบังคับ

5. ความเป็นหน่วยหนึ่งของงาน ในองค์กรหนึ่งๆ ย่อมมีกลุ่มสังคมเกิดขึ้นในองค์กรนั้น เช่น กลุ่มผู้สนใจในเรื่องเดียวกับสมาชิกอื่นๆ ในกลุ่ม ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มใดก็อยากเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มนั้น ต้องการยอมรับเข้าเป็นสมาชิกของกลุ่ม แม้จะไม่สนใจในงานมากนัก ก็อาจทำให้ขวัญดีได้ เมื่อขวัญของกลุ่มนี้ดีขึ้น จะเป็นผลกระทบให้ขวัญส่วนรวมขององค์กรดีขึ้นไปด้วย

6. สัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ได้บังคับบัญชาจะทำให้เกิดขวัญที่ดีนั้น ควรเป็นความสัมพันธ์ที่ตั้งอยู่บนฐานแห่งความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน ผู้บังคับบัญชาไม่ควรเพียงเห็นลูกน้องเป็นเครื่องจักรหรือเป็นคนจู้เจียด ต้องจำใจจำใจ บังคับ ลงโทษ แต่เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่ต้องหาทางกระตุ้นให้ลูกน้องเกิดการ ทำงานด้วยความสมัครใจ

7. จัดสวัสดิการที่ดีหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ แก่คนงาน เช่น การจัดให้มีที่พักอาศัย สหกรณ์ออมทรัพย์ ช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร มีวันหยุดพิเศษ เป็นต้น

8. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะก่อให้เกิดขวัญที่ดีในการทำงาน เช่น มีระบบหรือเครื่องมือป้องกันความปลอดภัย มีการจัดหาเครื่องทุ่นแรงมาช่วยในการปฏิบัติงาน มีสภาพบรรยากาศในการทำงานที่ถ่ายเท และมีแสงสว่างที่พอเหมาะ

สงวน ช้างฉัตร (2541) ได้อธิบายถึงการเสริมสร้างขวัญดังนี้

1. สร้างและปลูกฝังให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพอใจ มีความรักงาน และกระตือรือร้นในการทำงาน ผู้บริหารต้องปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา แสดงให้เห็นว่าตนมีความพอใจ รักงาน เชื่อว่างานนั้นมีประโยชน์และสำคัญต่อองค์กร แม้จะเหน็ดเหนื่อย ลำบากตรากตรำ หรือหมดกำลังใจก็ไม่ควรที่จะแสดงออก เพราะผู้ปฏิบัติงานมักจะประพฤติตนตามแบบอย่างผู้บริหาร

2. ชมเชย ยกย่องและให้กำลังใจแก่ผู้ทำความดีความชอบ ชมเชยต้องกระทำให้ถูกต้องตามภาระพิเศษ มีเหตุผลและมีความจริงใจ ไม่ชมเชยพร่ำเพรื่อจนเป็นเหตุให้คำชมเชยหมดความหมาย

3. ดูแลเอาใจใส่ และให้ความสนิทสนมกับผู้ปฏิบัติงานพอสมควร โดยซักถามทุกข์สุขของบุคลากรในองค์กรตามโอกาสอันควร ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจรู้สึกว่าคุณบริหารไม่ได้ละเลยและทอดทิ้งเขา

4. ให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงและพัฒนางาน และมีส่วนร่วมในความสำเร็จของงาน ผู้ปฏิบัติงานบางคนอาจมีความคิดเห็นที่ดีและมีประโยชน์ในการปรับปรุงงาน การยอมรับฟังความคิดเห็นในลักษณะดังกล่าว เป็นการให้กำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน และช่วยส่งเสริมให้พวกเขากล้าแสดงความคิดเห็นมากยิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานขององค์กร

5. ให้โอกาสหรือจัดให้มีระบบการร้องทุกข์ที่เที่ยงธรรม ขวัญของผู้ปฏิบัติงานมักจะไม่อยู่ในระดับคงที่ บางครั้งขวัญในการทำงานอาจตกต่ำอันมีสาเหตุมาจากความทุกข์ร้อนหรือมีปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้ เพื่อรักษาขวัญของผู้ปฏิบัติงานจึงควรจัดให้มีระบบการร้องทุกข์ที่เที่ยงธรรม และมีเจ้าหน้าที่เพื่อการร้องทุกข์ โดยเฉพาะปัญหาใดที่สามารถแก้ไขได้ก็ควรดำเนินการทันที หากไม่สามารถแก้ไขได้ก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานและดำเนินการตามระเบียบหรือกฎเกณฑ์ที่วางไว้

6. ตำรวจหรือตรวจสอบขวัญในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นครั้งคราว เพื่อให้ทราบปฏิกิริยาต่องานและผู้บังคับบัญชา และดำเนินการเสริมสร้างขวัญให้ดีอยู่เสมอ กรณีเกิดปัญหาหรือข้อขัดข้องใจในการทำงานควรจัดประชุมชี้แจง อย่าปล่อยให้มีการถกเถียงกันเอง

7. ส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานให้สมบูรณ์อยู่เสมอ ทั้งร่างกายและจิตใจ ทั้งนี้เพราะขวัญก็คล้ายกับสุขภาพร่างกายของมนุษย์ ร่างกายที่เจ็บป่วยเป็นโรคย่อมทำให้ขวัญตกต่ำลงไปด้วย เพราะขวัญเป็นสภาพของจิตใจ จิตใจกับร่างกายเป็นของคู่กัน หากอย่างใดอย่างหนึ่งเสื่อมย่อมส่งผลกระทบต่ออีกอันและกัน

2.1.3 การสำรวจและการวัดขวัญ

สัมพันธ์ แหล่งป่าห่มุน (2543: ออนไลน์) กล่าวว่าวิธีการวัดขวัญมี 5 วิธี คือ การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถามความคิดเห็น การใช้มาตราวัดทัศนคติ การใช้แบบทดสอบที่ให้ผู้ถูกสำรวจวิเคราะห์สถานการณ์ที่ถูกสร้างขึ้นและแบบทดสอบที่มีคำตอบให้เลือก (Multiple choice) และสุดท้ายคือการสังเกต

วิจิตร อาวะกุล (2533) ได้อธิบายถึงการสำรวจขวัญเพื่อที่จะใช้วัดระดับขวัญของผู้ปฏิบัติงานโดยใช้แบบวัดระดับขวัญที่อ้างอิงใน Keith Davis (1967) เรียกว่า Employee Inventory ซึ่งเป็นแบบสำรวจของมหาวิทยาลัยชิคาโก โดยจะทำการสำรวจผลกระทบเพื่อที่จะใช้วัดระดับขวัญออกเป็น 5 ด้านคือ

1. เกี่ยวกับองค์กรและการบริหารงาน จะเกี่ยวข้องกับในส่วนของ
 - 1.1 ความเชื่อมั่นต่อการบริหารงาน (Confidence in management)
 - 1.2 ประสิทธิภาพของการบริหารงาน (Effectiveness of administration)
 - 1.3 ความเพียงพอในการติดต่อสื่อสาร (Adequacy of communication)
 - 1.4 ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกกับองค์กร (Identification with the company)
2. เกี่ยวกับการปกครองบังคับบัญชา จะเกี่ยวข้องกับในส่วนของ
 - 2.1 สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา (Supervisory employee relations)
 - 2.2 เทคนิคความสามารถของหัวหน้างาน (Technical competence of supervision)
3. เกี่ยวกับการให้รางวัลตอบแทน จะเกี่ยวข้องกับในส่วนของ
 - 3.1 เงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน (Pay)
 - 3.2 สิทธิผลประโยชน์ที่จะรับ (Employee benefits)
 - 3.3 โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าสูงขึ้น (Chance of growth and advancement)
4. เกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน จะเกี่ยวข้องกับในส่วนของ
 - 4.1 มิตรภาพและความร่วมมือของผู้ร่วมงาน (Friendliness and cooperation of employees)

4.2 สถานภาพและการยอมรับนับถือ (Status and recognition)

5. เกี่ยวกับความพอใจในงาน จะเกี่ยวข้องกับในส่วนของ

5.1 ความต้องการของงาน (Job demands)

5.2 สภาพการทำงาน (Working conditions)

5.3 ความมั่นคงของงานและความสัมพันธ์ของงาน (Security of job and work relations)

2.2 ประวัติของบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ.2488 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท ด้วยพนักงานชุดแรกเริ่มเพียง 21 คน มีอาคารซึ่งเป็นสาขาสำนักถนนเสือป่าปัจจุบัน เป็นที่ทำการดำเนินงานของธนาคาร ประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี เพียง 6 เดือน หรือเพียงงวดบัญชีแรกที่สิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ.2488 มียอดเงินฝากสูงถึง 12 ล้านบาท มีสินทรัพย์ 15 ล้านบาท และมีกำไร 0.18 ล้านบาท

ตลอดระยะเวลากว่า 63 ปีที่ผ่านมา ธนาคารมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า ภายใต้คำขวัญของธนาคารที่ว่า “บริการทุกระดับประทับใจ” อาทิ

ปี 2516 เป็นธนาคารแห่งแรกในประเทศไทยที่ให้บริการบัตรเครดิต

ปี 2516 ให้บริการโอนเงินอัตโนมัติ จากเครื่องจ่ายเงิน 24 ชั่วโมง ซึ่งเป็นต้นแบบของการให้บริการเอทีเอ็มที่แพร่หลายในปัจจุบัน

ปี 2536 ริเริ่มนำระบบรีเ็นจิเนียริง (Reengineering) มาใช้เป็นธนาคารแรก ซึ่งได้สร้างการตื่นตัวให้วงการธนาคารพาณิชย์ไทยในการปรับปรุงรูปแบบสาขา และการให้บริการ

ปี 2541 เป็นผู้ดำเนินการระดมทุนรูปแบบใหม่เป็นรายแรกในประเทศไทย โดยการเสนอขายหุ้นบริษัทรักษาความปลอดภัย (SLIPs) ซึ่งได้เป็นแนวทางให้ธนาคารแห่งอื่น ใช้ระดมทุน

ต่อมาปี 2546 เปิดบริการสาขารูปแบบใหม่ Coffee Banking เป็นแห่งแรกของเอเชีย

ปี 2548 เริ่มให้บริการบัตรเครดิตดิจิทัลซิพ้อัจฉริยะ ซึ่งเป็นมาตรฐานบัตรเครดิตในยุคใหม่

จากจุดที่เริ่มต้นจนถึงวันนี้ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้เติบโตอย่างมั่นคง ณ 31 ธันวาคม 2551 มีทุนจดทะเบียน 30,486 ล้านบาท มีสินทรัพย์จำนวน 1,303,552 ล้านบาท เงินฝาก 968,788 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อ 900,587 ล้านบาท มีสาขาในประเทศจำนวน 662 สาขา โดยเป็นสาขากรุงเทพมหานคร 224 สาขา สาขาในส่วนภูมิภาคจำนวน 438 สาขา และมีสาขาหรือสำนักงานผู้แทนต่างประเทศ 7 แห่ง ได้แก่ สาขาลอสแอนเจลิส สาขาฮ่องกง สาขามุมเกาเคย์แมน

สาขาเงินกู้ สำนักงานผู้แทนกรุงปักกิ่ง สำนักงานผู้แทนนครเซี่ยงไฮ้ และสำนักงานผู้แทนเมือง
คุนหมิง สาขาและสำนักงานผู้แทนในต่างประเทศเหล่านี้ให้บริการและส่งเสริมความสะดวกต่าง ๆ
ด้านการค้า การเงินระหว่างประเทศไทยและประเทศคู่ค้าทั่วโลก

ภารกิจ

บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มุ่งมั่นในการเป็นสถาบันการเงินไทยที่
แข็งแกร่ง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยบริการด้านการเงินที่หลากหลาย ครบถ้วน
ในคุณภาพมาตรฐานสากล โดยผสมผสานการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้ เพื่อให้
บรรลุผลที่ดีและเป็นธรรม ต่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และประเทศไทย

คุณค่าที่ธนาคารมุ่งหวัง

- ให้ความสำคัญสูงสุดต่อการสร้างความพอใจของลูกค้า
- เชื่อมมั่นในการทำงานร่วมกัน
- อุทิศตนต่องานอย่างมีอาชีพ โดยมีคุณธรรม
- ยึดมั่นในหลักการ ระเบียบวินัยการปฏิบัติงานที่ดี
- พร้อมตอบสนองในทุกสถานการณ์

วิสัยทัศน์

บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มุ่งมั่นเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงที่สุด ที่ริเริ่ม
ในสิ่งใหม่ และกระทำทุกวิถีทางเพื่อเป็นสถาบันการเงินไทยที่ให้บริการอย่างดีที่สุดแก่ลูกค้า
เพื่อรองรับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของธนาคาร ให้สอดคล้องกับการกิจ คุณค่าที่ธนาคาร
มุ่งหวังและวิสัยทัศน์ของธนาคาร ตามที่กล่าวมาข้างต้น ธนาคารได้แบ่งสายงานออกเป็น 9 สายงาน
ดังนี้

1. สายงานเครือข่ายบริการและการขาย (Retail Business Group)
2. สายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ (SME Business Group)
3. สายงานบริษัทธุรกิจ (Wholesale Business Group)
4. สายงานบริหารเครดิต (Credit Management Group)
5. สายงานการเงินและควบคุม (Finance and Control Group)
6. สายงานระบบ (Systems Group)
7. สายงานเลขาธิการองค์กร (Corporate Secretarial Group)
8. สายงานกำกับและตรวจสอบ (Compliance and Audit Group)
9. สายงานทรัพยากรบุคคล (Human Resources Group)

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เจ็ดโคม ภูกริ่ง (2549) ได้ศึกษาเรื่องขวัญในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ จากกลุ่มตัวอย่าง 217 คน ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีขวัญในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีขวัญในการทำงานสูงทุกด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในอนาคตของตนเองในสถานที่ทำงาน ด้านความเชื่อมั่นในองค์กรที่ตนทำงาน ด้านความตั้งใจที่จะร่วมมือกันทำงานเพื่อต่อสู้อุปสรรคต่าง ด้านความรู้สึกรอบอุ้มใจในการทำงาน และด้านความกระตือรือร้นในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับขวัญในการทำงานของพนักงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับเงินเดือนที่ได้รับ พบว่า ทุกกลุ่มมีขวัญในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง

ชยาภรณ์ วิเชียร (2549) ได้ศึกษาเรื่องขวัญในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 263 ราย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีขวัญในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีขวัญในการทำงานสูงทุกด้าน ได้แก่ ด้านเกี่ยวกับองค์กรและการบริหารงาน ด้านเกี่ยวกับการปกครองบังคับบัญชา ด้านเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน ด้านเกี่ยวกับการให้รางวัลตอบแทน และด้านเกี่ยวกับความพอใจในงาน เมื่อเปรียบเทียบกับขวัญในการทำงานของพนักงานจำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และเงินเดือนที่ได้รับ พบว่ามีบางกลุ่มมีขวัญในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางและระดับต่ำ

จิราพร เมฆโต (2544) ได้ศึกษาเรื่องขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวนร้อยละ 43.00 เพศหญิงร้อยละ 57.00 อายุ 31-35 ปีร้อยละ 42.00 อายุ 25-30 ปีร้อยละ 37.00 วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 88.00 ต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 10.50 สถานภาพโสดร้อยละ 64.00 สมรสร้อยละ 35.00 ระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปีร้อยละ 59.00 ระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 5 ปีร้อยละ 21.00 ระดับปฏิบัติการร้อยละ 65.50 ระดับบริหารร้อยละ 34.50 พบว่าลักษณะส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และระดับตำแหน่งหน้าที่ ส่งผลให้ขวัญในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน

บุญเสริม รวมทรัพย์ (2542) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาในเขตจังหวัดสระแก้ว โดยศึกษา 5 ปัจจัย ได้แก่ การบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา การให้รางวัลตอบแทน เพื่อนร่วมงานและความพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาในเขตจังหวัดสระแก้ว อันเนื่องมาจากการ

แก้ปัญหาของธนาคาร ในภาวะวิกฤตทางการเงินของไทย พบว่าปัจจัยด้านการบริหารงานของธนาคารกสิกรไทย ทำให้ขวัญและกำลังใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาในเขตจังหวัดสระแก้ว อยู่ในเกณฑ์ดี โดยเฉพาะความรู้สึกภาคภูมิใจของพนักงานที่ได้เป็นพนักงานของธนาคารกสิกรไทย ส่วนปัจจัยที่ทำให้ขวัญและกำลังใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาในเขตจังหวัดสระแก้ว ไม่ดีคือ การให้รางวัลตอบแทน

สุธีร์ เมลาณนท์ (2541) ได้ศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจของพนักงานที่มีต่อธนาคารกสิกรไทย หลังการรื้อปรับระบบในองค์กร : ศึกษากรณีในธนาคารกสิกรไทยในพื้นที่จังหวัดชลบุรี จำแนกตามวุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี จำนวน 318 คน ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย จำนวน 185 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 50 ข้อ รวม 10 ด้าน ประกอบด้วยความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหาร วิธีการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ใช้คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า t (t-test) เพื่อเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจของพนักงานที่มีต่อธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ตามวุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่า ขวัญและกำลังใจของพนักงานที่มีต่อธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) หลังการรื้อปรับระบบในองค์กร (Reengineering) ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ทั้ง 10 ด้าน อยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีขวัญและกำลังใจ ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ การได้รับการยอมรับนับถือสูงมาก และมีขวัญและกำลังใจต่ำสุดในด้านความรับผิดชอบ แต่เปรียบเทียบขวัญและกำลังใจของพนักงานที่มีต่อธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) หลังการรื้อปรับระบบในองค์กร (Reengineering) ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ตามวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่าไม่แตกต่างกัน ดังนั้นวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานไม่เป็นตัวแปรที่จะทำให้ขวัญและกำลังใจของพนักงานเปลี่ยนแปลงไป