

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

จากภาวะในปัจจุบันที่มีแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงและความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอยู่ตลอดเวลา ก่อให้เกิดภาวะการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ไม่หยุดนิ่ง การเกิดนวัตกรรมใหม่ (Innovation) เกิดการแข่งขันด้านเศรษฐกิจและการตลาดที่ต้องอาศัยความรู้ (Knowledge) ทำให้องค์กรต่าง ๆ จำเป็นที่จะต้องมีการปรับตัวในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์นับทวีความรุนแรงมากขึ้นเช่นกัน ทำให้ธนาคารจะต้องมีการปรับกลยุทธ์หลายด้าน เพื่อเพิ่มศักยภาพและสร้างรายได้เปรียบเหนือคู่แข่ง ไม่ว่าจะเป็นการขยายฐานลูกค้าให้มากขึ้น การให้บริการที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด การลดต้นทุน และการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น เห็นได้ว่าความสำเร็จลุล่วงขององค์กรขึ้นอยู่กับขีดความสามารถและประสิทธิภาพของพนักงานในองค์กรนั้น ๆ

ทรัพยากรบุคคลหรือพนักงาน ถือได้ว่าเป็นอีกปัจจัยที่นับว่ามีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก ดังนั้นงานสำคัญอีกอย่างหนึ่งของผู้บริหาร ก็คือการดูแลเอาใจใส่พนักงาน และกระตุ้นให้ปฏิบัติทุกคนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและผลงานของพนักงานก็คือ ปัจจัยจูงใจในการทำงานที่เหมาะสมและต้องตามความต้องการของพนักงานเหล่านั้น ถ้าหากพนักงานเกิดความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจในการทำงาน จะทำให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่อย่างสุดความสามารถ มีความเต็มใจและมุ่งมั่นที่จะทำผลงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ รวมถึงความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ที่ต้องการจะพัฒนาองค์กรให้มีความยั่งยืนต่อไป (สมพิศการดำรง, 2544)

ธนาคารกรุงไทยมีนโยบายมุ่งสู่การเป็น The Convenience Bank และมุ่งเน้นการเป็น Processing Bank ที่มีผลิตภัณฑ์ครบวงจร ที่ตอบสนองลูกค้าเป็น One Stop Service ทันสมัย รวดเร็ว ใช้งานง่าย ใช้บริการได้ตลอดเวลาและทุกที่ และพนักงานของธนาคารคือพลังขับเคลื่อนองค์กร เป็นทรัพยากรที่มีค่าซึ่งที่ธนาคารจะต้องรักษา และพัฒนาขีดความสามารถให้ถึงที่สุด ดังนั้นจึงต้องสร้างและพัฒนาพนักงานให้มีทุนทางปัญญา และเป็นทุนมนุษย์ที่สำคัญต่อธนาคาร โดยกำหนดนโยบายการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงานมุ่งเน้นทักษะด้านการขาย

ทักษะการบริการลูกค้า และทักษะการวิเคราะห์สินเชื่อในหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ด้านการขาย ก่อให้เกิดทักษะในการส่งต่อลูกค้าไปยังหน่วยขายอื่น ๆ ได้อย่างมืออาชีพ มีความเชี่ยวชาญในผลิตภัณฑ์และบริการหลัก และ Product Package ของธนาคารเป็นอย่างดี ทำให้เกิดความมั่นใจในการขาย และนำเสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด อาทิ หลักสูตร "KTB Product & Sale Champion" โดยมีผู้ผ่านการฝึกอบรมจำนวน 725 คน สำหรับทักษะด้านการบริการลูกค้า ให้ความรู้ด้านเทคนิควิธีการบริการที่เป็นเลิศ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนาคาร อาทิ หลักสูตร "Excellent Service" มีผู้ผ่านการฝึกอบรมจำนวน 2,269 คน ส่วนทักษะด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ นำวิธีการสอบวัดระดับความรู้ของพนักงานสินเชื่อ และนำหลักสูตรของสถาบัน Omega Performance ซึ่งเป็นสถาบันที่มีชื่อเสียง และเป็นที่ยอมรับของสถาบันการเงินทั่วไป เพื่อให้พนักงานสินเชื่อปฏิบัติงานได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และทัดเทียมกับสถาบันการเงินชั้นนำ มีผู้ที่เข้ารับการประเมินทักษะจำนวน 1,806 คน ด้านการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาจิตใจ ธนาคารได้จัดให้มีการฝึกปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน ซึ่งมีพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมทั้งสิ้น 1,239 คน นอกจากนี้ธนาคารยังมีแผนพัฒนาและเสริมสร้างบุคลากรที่มีความสามารถและศักยภาพสูง (High Potential) เพื่อเตรียมความพร้อมให้เป็นผู้บริหารระดับสูงของธนาคารในอนาคต ได้แก่ ผู้บริหารหน่วยงานระดับผู้จัดการสาขาขึ้นไป พนักงานในกลุ่ม Talent นักเรียนทุนของธนาคาร Management Trainee for Credit Analysis (MTCA) และ Management Trainee (MT) ซึ่งจะได้รับการพัฒนาในหลักสูตรต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร ตลอดจนสร้างและพัฒนากลุ่ม Young Blood โดยมีโครงการทุนการศึกษาระดับปริญญาโทต่างประเทศสาขา Finance, Financial Engineering และ Operational Research ในมหาวิทยาลัย 25 ลำดับแรกของสหรัฐอเมริกา และมหาวิทยาลัยชั้นนำของอังกฤษ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และจีน โครงการทุนปริญญาโท เพื่อศึกษาต่อที่สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย (Asian Institute of Technology: AIT) และโครงการทุนปริญญาโท หลักสูตร วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ และเพื่อสร้างสังคมกรุงไทยให้เป็นสังคมแห่งการแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน ธนาคารจึงมีระบบฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Management) ที่ส่งเสริมและเอื้อให้พนักงานได้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องทั่วถึง และเท่าเทียมกัน ส่งเสริมให้เกิดการแบ่งปันความรู้ การ On The Job Training มีระบบพี่เลี้ยง (Mentoring) โครงการดาวเด่นด้านการขาย ด้านการบริการลูกค้าและด้านสินเชื่อ โดยให้พนักงานที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านดังกล่าวเป็นวิทยากร ถ่ายทอดความรู้สู่เพื่อนพนักงานอันเป็นการส่งเสริมให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) และมุ่งสู่การเป็น Creative Organization ต่อไป แนวทางการพัฒนาพนักงานดังกล่าว นอกจากจะเป็นการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างพนักงานแล้ว ยังเป็นการช่วย

ธนาคารลดค่าใช้จ่าย ในการใช้บริการจากวิทยากรภายนอก (ฝ่ายการพนักงาน ธนาคารกรุงไทย, 2552 : ออนไลน์)

จะเห็นได้ว่าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของทรัพยากรบุคคลหรือพนักงาน จึงได้มีนโยบายทางด้านกรพนักงานที่มุ่งพัฒนาพนักงานของธนาคารให้มีจิตสำนึกในการดำเนินชีวิตอย่างมีสติและรอบคอบ และให้มีความเก่งทั้ง 4 ด้าน คือ เก่งงาน เก่งคน เก่งคิด และเก่งการค้ารงชีวิต เพื่อให้พนักงานมีความสุขทั้งในการทำงาน และการดำเนินชีวิต และที่สำคัญคือ การปลูกฝังให้รักการเรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลา เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร และให้บริการอันเป็นเลิศต่อลูกค้า นอกจากนี้ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ยังมีค่าเฉลี่ยอายุของจำนวนพนักงานทั้งองค์กรอยู่ที่ 42 ปี ซึ่งถือได้ว่าเป็นจำนวนอายุเฉลี่ยที่ค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น แสดงให้เห็นถึงความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร (ฝ่ายการพนักงาน ธนาคารกรุงไทย, 2552 : ออนไลน์) สิ่งหนึ่งที่ก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ได้ก็คือ ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมากต่อองค์กรที่ต้องการจะเติบโตอย่างมั่นคง

ด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจในการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ธนาคารได้รับทราบถึงระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงระบบการจูงใจในการทำงานของพนักงานให้ได้รับความพึงพอใจ ทำให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่ธนาคาร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตเวียงพิงค์

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตเวียงพิงค์
2. ใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารของธนาคาร ประกอบการพิจารณาปรับปรุงแผนกลยุทธ์การบริหารงาน ด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน

นิยามศัพท์

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน หมายถึง ที่มีผลต่อการก่อให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน (Motivator Factors) หรือความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ลักษณะของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ส่วนปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่สร้างความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสามารถป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านนี้ ได้แก่ นโยบายและการบริหาร การควบคุมหรือการนิเทศงาน ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน สภาพการทำงาน และเงินเดือน

พนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ทุกระดับที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานเขตเวียงพิงค์ และสาขาในความดูแลจำนวน 10 สาขา ทั้งนี้รวมถึงพนักงานตามสัญญาจ้างของธนาคาร

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตเวียงพิงค์ หมายถึง สำนักงานเขตที่มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลการดำเนินงานของสาขาในสังกัด ประกอบด้วยทั้งสิ้นจำนวน 10 สาขา ได้แก่ สาขาแม่ใจ สาขาแม่ฮ่องสอน สาขาแม่ริม สาขาเชียงดาว สาขาสันกำแพง สาขาป่าข่า สาขาฝาง สาขาไชยปราการ สาขาบ่อสร้าง และสาขาย่อยเทศบาลตำบลแม่แตง