

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

นับตั้งแต่ประเทศไทยเปิดเสรีทางการเงินเมื่อปี 2537 เป็นต้นมา ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งให้ความสำคัญกับการปรับกลยุทธ์เพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันโดยให้ความสำคัญกับฐานลูกค้ารายย่อยมากขึ้น ทุกธนาคารจึงเริ่มพัฒนางานทางด้าน IT เพื่อรองรับจำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้น และเพิ่มช่องทางการให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และช่องทางผ่านสาขาแต่ละพื้นที่ นอกจากนี้ยังได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสร้างความหลากหลายสามารถตอบสนองความต้องการและเพิ่มปริมาณการใช้ผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าหนึ่งรายใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคารมากกว่า 1 ผลิตภัณฑ์

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นอีกธนาคารหนึ่งที่ต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่รุนแรง การกำหนดนโยบายให้เป็นธนาคารแสนสะดวก (Convenience Bank) เป็นหนึ่งในกลยุทธ์ของธนาคาร เริ่มจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมกับการบริหารจัดการเพื่อให้สอดคล้องกับแนวนโยบาย และพัฒนาบุคลากรให้มีองค์ความรู้และความสามารถในการให้บริการเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าให้ได้ดีที่สุด การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรและระเบียบการปฏิบัติงานของหน่วยงานเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายและตัวชี้วัดส่งผลกระทบต่อหน่วยงานสาขามากที่สุดเนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการและสนองตอบความต้องการของลูกค้าโดยตรง อีกทั้งต้องมีความเข้าใจถึงสภาวะการแข่งขันในพื้นที่ที่ธนาคารตั้งอยู่เป็นอย่างดี รวมถึงต้องปฏิบัติงานภายในให้เกิดความราบรื่นและบรรลุตามนโยบายและเป้าหมายของธนาคาร โดยหน้าที่หลักของหน่วยงานสาขาประกอบด้วย การให้บริการด้านเงินฝาก เงินโอน สินเชื่อ และงานบริการอื่น ปัจจุบันยังได้เพิ่มงานด้านการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ และงานด้านการตลาดอีกด้วย

การทำงานของพนักงานในหน่วยงานสาขาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบันจึงต้องมีการปรับตัวกันเพื่อรองรับกับนโยบายการเป็นธนาคารแสนสะดวกและสภาวะการแข่งขันที่รุนแรง ทำให้พนักงานในหลายสาขาเกิดภาวะความเครียด และกดดัน ทางธนาคารจึงต้องเอาใจใส่ทั้งค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมไปถึงการดูแลในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความ

มั่นคงในการทำงาน ความก้าวหน้าของการทำงาน ของหน่วยงานสาขาทุกส่วนภูมิภาคอย่างเหมาะสมและเท่าเทียมกัน เพื่อให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การขยายสาขาเข้าไปในจังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นนโยบายหนึ่งที่ผู้บริหารของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ให้ความสนใจ โดยเริ่มเข้าไปตั้งธนาคารกรุงไทย จำกัด สาขาแม่ฮ่องสอนเป็นสาขาแรก ในปีพ.ศ. 2510 ปัจจุบันธนาคารมีสาขาทั้งหมด 4 สาขาคือสาขาแม่ฮ่องสอน สาขาขุนยวม สาขาแม่สะเรียง และสาขาปาย มีพนักงานทั้งหมด 57 คน (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) , 2553) พนักงานของธนาคารจะประกอบด้วย 2 ส่วนคือพนักงานที่เป็นคนในพื้นที่และนอกพื้นที่ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานนอกพื้นที่เนื่องจากต้องมีการสอบแข่งขันจากส่วนกลางแล้วจึงส่งไปบรรจุเป็นพนักงานในพื้นที่ ปัญหาที่ธนาคารพบคือพนักงานที่เป็นคนนอกพื้นที่จะไม่ยินดีกับการเข้าไปทำงานในพื้นที่ในเขตจังหวัดแม่ฮ่องสอนแม้ว่าพนักงานบางส่วนต้องย้ายเข้าไปดำรงตำแหน่งที่สูงกว่าเดิมก็ตาม เนื่องจากความยากลำบากของการเดินทางในเขตพื้นที่ดังกล่าวเพราะพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นเขาสลับซับซ้อน การเดินทางจากเขตจังหวัดอื่นเข้าไปในพื้นที่ต้องใช้เวลานาน เส้นทางคดเคี้ยวมีอันตรายสูง การสาธารณูปโภคยังไม่ถึงอย่างครบครันเมื่อเทียบกับจังหวัดใกล้เคียงเช่น เชียงใหม่ เชียงราย อีกทั้งในการสื่อสารกับลูกค้าที่มักใช้ภาษาถิ่น หรือภาษาในเผ่าทำให้สื่อสารอาจเกิดความเข้าใจผิดและอาจกลายเป็นอุปสรรคในการขยายฐานลูกค้าให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ จากอุปสรรคดังกล่าว จึงทำให้พนักงานที่บรรจุแล้วในพื้นที่มักขอย้ายออกจากพื้นที่แม่ฮ่องสอนไปยังเขตพื้นที่ที่มีความสะดวกกว่า เช่นการย้ายเข้าสาขาในเขตจังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย ถ้าทุนเป็นคั้น ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับสาขาในพื้นที่อื่นแล้วจะเห็นว่ามียัตราการขอย้ายมากกว่าพื้นที่อื่น ในแต่ละปีจะมีพนักงานขอทำเรื่องย้ายไปลงในพื้นที่จังหวัดอื่นไม่น้อยกว่า 5-8 ราย (เชษฐา จันทรจันง, 2553) คิดเป็นร้อยละ 8-14 ของทั้งหมด ส่งผลให้ธนาคารต้องสูญเสียงบประมาณในการพัฒนาพนักงานที่ต้องบรรจุใหม่เพื่อเป็นอัตราทดแทนจำนวนมาก และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี ทั้งยังส่งผลกับประสิทธิภาพการทำงานเนื่องจากพนักงานใหม่มีขาดประสบการณ์ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงกว่ามาตรฐาน

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาในประเด็นเกี่ยวกับศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อได้ข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ปรับปรุงโครงสร้าง และระบบงานของธนาคารเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานของธนาคาร ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นประโยชน์สำหรับธนาคารหรือธุรกิจอื่นที่มีประเด็นปัญหาใกล้เคียงกันที่จะนำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนางานต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

3.1 ทราบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน

3.2 เป็นประโยชน์สำหรับฝ่ายการพนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในการนำเอาผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงสวัสดิการของธนาคารเพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานของธนาคารทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่มีต่อการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยการธำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัยกับการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งทำให้นुकคลขององค์กรเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น และมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ และพอใจในการปฏิบัติงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จากการเป็นพนักงานของธนาคารสาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ปัจจัยจูงใจ หรือตัวจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรงเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจและเป็นแรงจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานมี 6 ประการ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และด้านความรับผิดชอบ

ปัจจัยการธำรงรักษา หรือปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีที่สุด แต่เป็นการป้องกันความไม่พึงพอใจ ปัจจัยเหล่านี้จะคงไว้ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลให้มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือไม่สอดคล้องกับความปรารถนาของบุคคลในองค์กรแล้วจะก่อให้เกิดความไม่ชอบงานขึ้นถ้าปัจจัยธำรงรักษาดีก็ยังไม่ส่งผลให้คนรักงานหรือเกิดแรงจูงใจในการทำงาน เป็นเหมือนการรักษาสุขอนามัยซึ่งถ้ารักษาไม่ดีจะเกิดปัญหาในการทำงานได้มี 10 ประการ ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์

กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชา ด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านสภาพการทำงาน และด้านค่าตอบแทน

พนักงาน หมายถึง พนักงานทุกระดับของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน 4 สาขา ประกอบด้วย สาขาปาย สาขาแม่ฮ่องสอน สาขาแม่สะเรียง สาขาขุนยวม

พนักงานบริหาร หมายถึง พนักงานทำงานในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการสาขา หรือรองผู้จัดการสาขา หรือผู้จัดการสาขา หรือผู้จัดการสาขาอาวุโส

พนักงานปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า หรือเจ้าหน้าที่อาวุโสบริการลูกค้า หรือเจ้าหน้าที่ธุรกิจและการตลาด หรือเจ้าหน้าที่อาวุโสธุรกิจและการตลาด

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน หมายถึง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน 4 สาขา ประกอบด้วย สาขาปาย สาขาแม่ฮ่องสอน สาขาแม่สะเรียง และสาขาขุนยวม