

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในองค์การประเภทใดก็ตาม ไม่ว่าจะประกอบธุรกิจหรือดำเนินงานด้วยกิจกรรมรูปแบบอย่างไร ทรัพยากรพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการจัดการ หรือที่เรียกว่า “4Ms” ได้แก่ บุคคล (Man) เงินทุน (Money) วัสดุคิ (Material) และวิธีการ (Method) โดยที่ทรัพยากรเหล่านี้จะมีอยู่ในแต่ละองค์การในปริมาณที่จำกัดและแตกต่างกัน โดยทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดในทรัพยากรทั้งสี่คือ คนหรือทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) เพราะถึงแม้ว่าองค์การจะมีเงินทุนมาก มีวัสดุคิที่ดีและมีราคาถูกลงกว่าคู่แข่ง มีวิธีการผลิตและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงใด ถ้าองค์การขาดบุคคลที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติเหมาะสมเข้ามาทำหน้าที่เป็นผู้ใช้และบริหาร ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ก็อาจส่งผลให้องค์การขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ขาดศักยภาพในการแข่งขันและการพัฒนา และอาจส่งผลถึงความล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์การในระยะยาว

ทรัพยากรมนุษย์มีส่วนสำคัญในการผลักดันให้องค์การมีพัฒนาการอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง ตลอดจนส่งเสริมให้องค์การประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ทรัพยากรมนุษย์จึงไม่เพียงแต่เป็นทรัพยากรพื้นฐานทางการจัดการเท่านั้น แต่ยังเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงที่สุดขององค์การ หรือที่เรียกว่า ทุนมนุษย์ (Human Capital) และเป็นปัจจัยสำคัญที่จะบ่งชี้ถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการดำเนินธุรกิจในอนาคต (ณัฐพันธ์ เจริญนันทน์, 2545: 14)

กุญแจสำคัญที่ผู้บริหารใช้ในการบริหารงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด คือ การจูงใจซึ่งเป็นการกระตุ้นปลุกเร้าให้พนักงานในองค์การมีกำลังใจ มีความตั้งใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ในองค์การธุรกิจการจูงใจนั้นมีความจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิตทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทั้งนี้เพราะบุคคลที่ได้รับการจูงใจที่ถูกต้องจะทำงานเต็มเวลาเต็มกำลัง มีความมุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมามากที่สุด ซึ่งส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าในองค์การและความสำเร็จของตนเอง การจูงใจจึงนับได้ว่ามีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อพฤติกรรม การแสดงออกและการตอบสนองต่อความต้องการการทำงานของบุคคล และเป็นสภาวะภายในซึ่งเป็นเหตุให้แต่ละคนแสดงพฤติกรรมไปในทางที่แน่ใจว่าจะทำให้บางเป้าหมายสำเร็จลงได้ กล่าวอีกนัยหนึ่งการจูงใจช่วยในการอธิบายว่าทำไมคนจึงแสดงออกเช่นเดียวกับที่เขาทำอยู่ ยิ่งผู้บริหารเกิดความเข้าใจในพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ ได้ดีเท่าไรเขาก็ยังสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม

ของลูกน้อง เพื่อให้พฤติกรรมที่เกิดขึ้นมานั้นมีความถูกต้องกับความสำเร็จตามจุดประสงค์ขององค์กร สิ่งสำคัญก็คือเมื่อผลผลิตเป็นผลที่มาจากพฤติกรรมของสมาชิกองค์กร การจงใจสมาชิกขององค์กรจึงเป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้ (วิเชียร วิทยอุดม, 2551: 145-146)

จากการสำรวจข้อมูลในปี 2550 พบว่าธนาคารพาณิชย์ไทย มีพนักงานรวมทั้งสิ้นประมาณ 111,000 คน แต่ในจำนวนนี้เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายงานที่สำคัญๆ ได้แก่ ฝ่ายสินเชื่อ ฝ่ายบริหารเงิน ฝ่ายบริหารความเสี่ยง ฝ่ายตรวจสอบภายใน และฝ่ายกำกับและปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 17 โดยมีอายุงานเฉลี่ยเพียง 4.8 ปี และเมื่อพิจารณาถึงประสิทธิภาพของบุคลากร ก็ยังพบว่าต่ำกว่าประเทศในกลุ่มยุโรปและประเทศในกลุ่มเอเชียอื่นๆ และจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ที่รับผิดชอบด้านทรัพยากรบุคคลพบว่า ปัญหาในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ได้แก่ การขาดแคลนบุคลากรใหม่ๆ ที่ต้องการเข้ามาในวงการธนาคาร ซึ่งจากการสำรวจบัณฑิตใหม่ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายพบว่า ไม่มีชื่อสถาบันการเงินใดคิด 1 ใน 10 ของบริษัทที่บัณฑิตใหม่ต้องการสมัครงานด้วย นอกจากนี้ อัตราการโยกย้าย/ลาออกของพนักงานในหน่วยงานสำคัญอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะพนักงานที่มีความรู้เชิงเทคนิคหรือประสบการณ์เฉพาะ เช่น หน่วยงานสินเชื่อส่วนบุคคลหรือรายย่อย บางแห่งมีอัตราการลาออกสูงกว่าร้อยละ 20 ดังนั้นสิ่งสำคัญที่สุดคือทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย สมาคมสถาบันการศึกษาการธนาคารและการเงินไทย จะต้องร่วมมือกันเพื่อสร้างแรงจูงใจและปลูกฝังแนวคิดที่จะให้บัณฑิตใหม่เข้ามาสู่แวดวงการเงินการธนาคาร รวมทั้งให้มีบุคลากรที่มีคุณภาพหันมาทำงานในประเทศมากขึ้น รวมถึงการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้ นับเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการเสริมสร้างความมั่นคงและเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของสถาบันการเงินในระยะยาว (รณดล นุ่มนนท์, 2551: ออนไลน์)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2554 ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยได้แบ่งออกตามขนาดของธนาคาร ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ธนาคารพาณิชย์ขนาดกลาง และธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็ก กลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ประกอบด้วยธนาคาร 4 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2555 (ก): ออนไลน์) ซึ่งครอบครองส่วนแบ่งการตลาดส่วนใหญ่ของธนาคารพาณิชย์ไทยโดยมีส่วนแบ่งการตลาดรวมด้านสินทรัพย์ เงินรับฝาก และเงินให้สินเชื่อสูงถึงร้อยละ 56.7 ร้อยละ 66.6 และร้อยละ 63.0 ตามลำดับ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2555: ออนไลน์)

เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจทุกด้านของภาคเหนือ มีสัดส่วนการผลิตประมาณร้อยละ 14.8 ของผลิตภัณฑ์ภาค มีจำนวนสาขาธนาคารพาณิชย์ 201 สาขา สูงสุดเป็นอันดับสี่ของประเทศ และมีสัดส่วนเงินฝากและสินเชื่อประมาณ 1 ใน 3 ของเงินฝากและสินเชื่อทั้งภาคเหนือ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2554: ออนไลน์) และธนาคารขนาดใหญ่ 4 แห่งยังมีจำนวนสาขาในจังหวัดเชียงใหม่รวมกันถึง 131 สาขา (ชมรมธนาคารจังหวัดเชียงใหม่, 2555: ออนไลน์)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งครอบคลุมส่วนแบ่งการตลาดส่วนใหญ่ของธนาคารพาณิชย์ไทย ทำให้เห็นถึงภาพรวมของธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งระบบได้ อีกทั้งยังมีขนาดโครงสร้างองค์กรและจำนวนพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน ทำให้เปรียบเทียบผลการศึกษาได้และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ของธนาคาร โดยการเสริมสร้างปัจจัยจูงใจที่จะทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ และนำไปปรับปรุงระบบจูงใจในการทำงานของพนักงานต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาทราบถึงระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เป็นประโยชน์ต่อสถาบันการเงินอื่นๆ ที่มีลักษณะของหน่วยงานหรือองค์กรคล้ายคลึงกันในการนำผลการวิจัยไปศึกษาเปรียบเทียบกับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรนั้นๆ และเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการพัฒนาปรับปรุงเสริมสร้างกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายต่อไป

นิยามศัพท์

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Maintenance or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไม่พอใจในงาน และปัจจัยจูงใจ (Motivation or Satisfiers Factors) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกระตุ้นจูงใจในการทำงาน

ธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดใหญ่ หมายถึง ธนาคารพาณิชย์ที่มีส่วนแบ่งตลาดของสินทรัพย์รวมตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป ของสินทรัพย์รวมธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งระบบ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2555 (ก): ออนไลน์) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2554 ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2555 (ข): ออนไลน์)