

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ตั้งแต่ปี 2540 เป็นต้นมา ประเทศไทยได้ตกอยู่ภายใต้วิกฤตการณ์ของค่าเงินบาทที่อ่อนตัว และเศรษฐกิจที่ถดถอย รัฐบาลจึงได้มีการนำมาตรการต่าง ๆ ออกมาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาความอ่อนแอของโครงสร้างทางการเงินของประเทศ ส่งผลให้ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ธนาคารมีศักยภาพในการประกอบธุรกรรมทางการเงินได้ตามปกติ สามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกับสนองนโยบายของรัฐให้อื้ออำนวยต่อระบบเศรษฐกิจมากยิ่งขึ้น ในปี 2543 ธนาคารจึงมีนโยบายดังนี้

1. จัดกระบวนการให้สินเชื่อโดยรวมให้เป็นระบบมาตรฐานสากล ด้วยขั้นตอนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน (Standard Operating Procedure) และาระบบบรรณรัฐ (Good Governance) เข้ามาใช้ในการปฏิบัติ

2. มุ่งหารายได้ด้านอื่น ด้วยการขยายรูปแบบบริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อเพิ่มศักยภาพให้เหมาะสมกับตลาด

3. ลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พร้อมกับการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ เพื่อสนับสนุนสายงานปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว

4. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Military Information System :MIS) เพื่อสร้างระบบของข้อมูลที่เชื่อมโยงผลการปฏิบัติงานสำหรับการบริหารประกอบการตัดสินใจและสั่งการในการบริหารได้อย่างทันต่อเหตุการณ์ (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2542 : 3-5)

โดยนโยบายที่เกี่ยวกับขวัญและกำลังใจของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ โดยตรงคือ นโยบายในข้อที่ 3 ที่ว่าด้วย การลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลให้ธนาคารมีแผนการปรับโครงสร้างองค์กรของธนาคาร โดยเริ่มให้มีการลาออกก่อนเกษียณอายุ โดยตั้งชื่อ “โครงการร่วมใจจากเพื่อนขนาดองค์กรที่เหมาะสม” ซึ่งได้เริ่มดำเนินการโครงการครั้งแรกในปี พ.ศ. 2536 และได้ดำเนินการครั้งต่อมา ครั้งที่ 2 ในปี พ.ศ. 2539 ครั้งที่ 3 ในปี พ.ศ. 2540 และครั้งที่ 4 ในปี พ.ศ. 2542 ผลดำเนินการ โครงการร่วมใจจากเพื่อนขนาดองค์กรที่เหมาะสม ของ

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 4 ครั้ง มีจำนวนพนักงานที่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 2,370 คน (ฝ่ายการพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน))2542 : 7

โครงการร่วมใจจากเพื่อนขนาดองค์กรที่เหมาะสม มีผลกระทบกับโครงสร้างขององค์กรเกี่ยวกับพนักงาน คือจำนวนพนักงานลดลง ซึ่งมีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน คือพนักงานต้องมีความรับผิดชอบการทำงานในตำแหน่งงานมากขึ้น และองค์กรได้นำเทคโนโลยีเข้ามาปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้ทันสมัย พนักงานจะต้องพัฒนาศักยภาพในการทำงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น ต้องมีความสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้ดี ซึ่งมีผลกระทบอย่างมากต่อการทำงานของพนักงาน และส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ธนาคารได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคาร เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงระบบการจูงใจในการทำงานของธนาคาร ให้พนักงานได้รับความพึงพอใจและปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ในจังหวัดลำปาง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง
2. เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาการปรับปรุงเสริมสร้างขวัญกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยเชิงใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค่าจูน และทัศนคติที่มีต่องานที่บุคคลในองค์กรได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายจิตใจและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และทำให้บุคคลขององค์กรเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นและมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ และพอใจในการปฏิบัติงานนั้น

พนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง จำนวน 8 สาขา ได้แก่ สาขาลำปาง สาขาประตูลำปาง สาขานนบุญวาทย์ สาขานาก่วม สาขาแม่เมาะ สาขาแม่ทะ สาขาเถิน และสาขาวังเหนือ