

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

พนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร โดยถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารงานองค์กรให้สามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นงานสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารก็คือการเอาใจใส่ดูแล และกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนผู้ปฏิบัติงานก็ต้องทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กร ประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไปแม้ว่าพวกเขาจะมีความสามารถเท่าเทียมกันและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกัน สิ่งหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและผลงานของเขาก็คือแรงจูงใจในการทำงานที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของพนักงานและตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร การจูงใจในการทำงานเป็นการกระตุ้น ปลุกเร้าให้พนักงานในองค์กรมีกำลังใจ มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ในองค์กรธุรกิจการจูงใจมีความจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิต ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทั้งนี้เพราะบุคคลที่ได้รับการจูงใจที่ถูกต้องจะทำงานเต็มเวลาเต็มกำลังความสามารถและด้วยความเต็มใจมีความมุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมาดีที่สุดใน และมีความรู้สึกรับเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ต้องการพัฒนาองค์กรของตนให้บรรลุเป้าหมาย (สมพิศ การคำริห์, 2544)

การปรับโครงสร้างองค์กร เป็นเรื่องปกติของทุกองค์กร ถ้าองค์กรไหนไม่มีการปรับเปลี่ยนหรืออยู่นิ่งๆ ก็เหมือนกับองค์กรหยุดนิ่ง ไม่ทันสมัย องค์กรสมัยใหม่ต้องมีความยืดหยุ่นพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนไปตามนโยบายขององค์กรนั้นๆ สำหรับบมจ.ธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่อันดับสองของประเทศ ปัจจุบันมีสาขาให้บริการทางการเงิน ครอบคลุมทั่วประเทศ จึงต้องมีการเตรียมพร้อม รองรับการแข่งขันทางธุรกิจมากขึ้น (บมจ.ธนาคารกรุงไทย, ฝ่ายสวัสดิการและแรงงานสัมพันธ์, 2548:ออนไลน์)

ธนาคารกรุงไทยมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในปี พ.ศ. 2547 มีการปฏิรูประบบบริหารงานบุคคล โดยใช้ระบบจัดการสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลสมัยใหม่ ซึ่งเป็นระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีการทำงานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้สามารถบริหารจัดการข้อมูลด้านบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้ใช้ระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) เพื่อเพิ่มผลผลิตการทำงานของพนักงาน และการนำโบนัสและค่าครองชีพไปรวมเป็นเงินเดือน การพัฒนาพนักงานของธนาคารมุ่งเน้นกระตุ้นให้พนักงานตระหนักในการพัฒนาตนเอง สนับสนุนการ

สร้างฐานความรู้ (Knowledge Based Management) เพื่อให้พนักงานหาความรู้ได้อย่างอิสระ โดยพัฒนาธนาคารให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งความคิดสร้างสรรค์โดยธนาคารได้ดำเนินการพัฒนาบุคลากรดังนี้ (บมจ.ธนาคารกรุงไทย, 2548 : 6)

ก. พัฒนาผู้บริหาร โดยการเรียนรู้จากสิ่งที่ปฏิบัติจริงเพื่อให้มีกระบวนการคิดวิเคราะห์ที่เป็นระบบแบบบูรณาการ โดยจัดทำโครงการร่วมประชุมบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ (CEO Forum)

ข. พัฒนาพนักงานตามสมรรถนะในการปฏิบัติงาน (Competency) ของแต่ละบุคคล โดยแบ่งเป็นความรู้พื้นฐานการเรียนรู้หัวข้อหลัก (Core Competency) และความรู้ในหมวดปฏิบัติการ (Technical Competency) พนักงานจะได้รับการพัฒนาเพื่อเสริมสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้พร้อมที่จะสนองต่อความมุ่งมั่นขององค์กร ด้วยหลักสูตรต่างๆ ทั้งในห้องเรียนและการเรียนรู้ด้วยตนเอง

ค. พัฒนาพนักงานตามความจำเป็นต่อกิจการธนาคาร เช่น มีการนำเทคโนโลยีที่จะใช้เชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์รวมข้อมูลทุกระบบเข้าด้วยกัน (Core Banking System) เพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากรที่จะรองรับกับระบบและเทคโนโลยีใหม่ ๆ

ง. พัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูงในโครงการคัดเลือกคนเก่งที่มีความรู้ความสามารถ มีผลงานดีเลิศ มีความเฉลียวฉลาดและปฏิภาณไหวพริบมากกว่าคนทั่วไป (KTB Talent Group) และสร้างบุคคลที่เป็นดาว (Star) มากขึ้น เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจและก้าวทันกับระบบการเงินการธนาคาร รวมทั้งสร้างภาวะผู้นำ เตรียมความพร้อมสำหรับทดแทนอัตรากำลังในอนาคต รวมทั้งเพื่อดึงดูดและรักษาคคนเก่งไว้กับธนาคาร

จ. ปฏิรูประบบสารสนเทศบริหารงานบุคคล โดยจัดหาระบบการจัดการสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลสมัยใหม่ ทำให้สามารถบริหารจัดการข้อมูลด้านบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การดำเนินกลยุทธ์ตามนโยบายดังกล่าวข้างต้นทำให้ธนาคารต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร ระบบงาน เทคโนโลยี และคนไปพร้อมๆ กัน ซึ่งอาจจะมีผลกระทบโดยตรงต่อพนักงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีสาขาจำนวนมากถึง 13 สาขา และมีธุรกรรมการเงินจำนวนมากอีกทั้งมีความหลากหลายในเรื่องฐานลูกค้าเงินฝาก บริการทางการเงิน และสินเชื่อบริการในภาคราชการ รัฐวิสาหกิจและเอกชน เช่น อุตสาหกรรม การเกษตร ธุรกิจบริการ และพาณิชย์กรรม ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้

ธนาคารได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคาร เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงระบบการจูงใจในการทำงานของธนาคารให้พนักงานได้รับความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและจะมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพของงานธนาคารต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาและปรับปรุงสร้างขวัญกำลังใจ และแรงจูงใจในการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ทำให้พนักงานได้รับความพึงพอใจในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจในการทำงาน** หมายถึง ความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation Factor) และปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Hygiene Factor)

**พนักงาน** หมายถึง พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ทุกระดับ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 13 สาขา ได้แก่ สาขาท่าแพ สาขาเชียงใหม่ สาขาถนนสุเทพ สาขาสันป่าข่อย สาขาช่วงสิงห์ สาขาช้างคลาน สาขาสี่แยกสนามบิน สาขาพระสิงห์ สาขาศรีนครพิงค์ สาขาย่อยตลาดหนองหอย สาขาย่อยถนนห้วยแก้ว สาขาย่อยศูนย์การค้ากาดสวนแก้ว และสาขาย่อยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

บมจ.ธนาคารกรุงไทย หมายถึง บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน )