

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการดำเนินงานธุรกิจต่าง ๆ มีการแข่งขันสูง อันเป็นผลจากโลกไร้พรมแดน (Globalization) แต่ละหน่วยธุรกิจสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างรวดเร็วจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และข้อมูลข่าวสารต่างๆ การดำเนินงานขององค์กรธุรกิจทั้งด้าน ผลิตภัณฑ์ กลุ่มลูกค้า เป้าหมาย กลยุทธ์ด้านการตลาด การจัดองค์กร รูปแบบการบริหารจัดการ หรือเทคโนโลยีต่างมีความเสี่ยงสูงที่จะร่วงไหลไปยังธุรกิจคู่แข่ง แต่เอกลักษณ์อย่างหนึ่งขององค์กรที่ไม่สามารถลอกเลียนได้ คือ บุคลากร ทุกองค์การต่างต้องการบุคลากรที่มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีความรู้ ความสามารถ มีประสิทธิภาพ และมีทักษะที่ดีกว่าคู่แข่ง ดังนั้นบุคลากรขององค์กรจึงเป็นทรัพยากรที่มีค่า เป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้องค์กรประสบผลสำเร็จในการดำเนินงาน และทำให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขันในโลกธุรกิจ

หากองค์กรธุรกิจมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าอยู่ แต่ไม่สามารถดึงศักยภาพสูงสุดของบุคลากรออกมาใช้ หรือไม่สามารถรักษามูลค่าเหล่านั้นไว้ได้ จะก่อให้เกิดการสูญเสียโอกาสสำคัญในการพัฒนาองค์กรไป ดังนั้นองค์กรต่างๆ ในปัจจุบัน ต่างให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาความรู้ ทักษะฝีมือ และเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงาน โดยเฉพาะขวัญในการทำงาน เนื่องจากเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึก และทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาในการปฏิบัติงานว่าจะมีความสามัคคี ให้ความร่วมมือร่วมใจกับเพื่อนร่วมงาน มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้พัฒนาตนเองและการปฏิบัติงาน มีความเชื่อมั่นและภาคภูมิใจในหน่วยงานและองค์กรของตน และมีความมั่นใจในอนาคตด้านการทำงานของตนเองหรือไม่ พฤติกรรมด้านบวกเหล่านี้ล้วนช่วยผลักดันให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้โดยง่าย เพราะขวัญที่ดีก่อให้เกิดการเพิ่มพลังในการทำงานให้สูงขึ้น ดังนั้นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรในองค์กร จึงเป็นหน้าที่สำคัญยิ่งของงานบริหารทรัพยากรมนุษย์

ธนาคารกสิกรไทย นับเป็นสถาบันการเงินแห่งหนึ่งที่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรอย่างมากมาย ในระยะเวลากว่า 10 ปีที่ผ่านมา นับตั้งแต่การประกาศยกเครื่อง (Reengineering) องค์กรในปี พ.ศ. 2537 มีการนำระบบการบริหารสมัยใหม่มาใช้เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับธนาคาร ต่อมาในปี พ.ศ. 2544 เริ่มนำหลักการบริหารอย่างสมดุล (Balanced Scorecard) เข้ามาใช้ใน

ธนาคาร นอกจากนี้ยังมีการร่วมเป็นพันธมิตรด้านไอที กับ ไอบีเอ็มในการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน และระบบปฏิบัติการด้านไอทีของธนาคารกสิกรไทย โดยพนักงานด้านไอทีของธนาคารจำนวน 270 คนจะต้องโอนย้ายไปทำงานกับไอบีเอ็ม การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ส่งผลให้ธนาคารกสิกรไทยได้รับการยกย่องจากนิตยสารเอเชียแม็ท ให้เป็นธนาคารที่มีระบบการจัดการที่ดีที่สุดในประเทศไทยในรอบ 10 ปี เมื่อปี พ.ศ. 2544 แต่ทางธนาคารไม่ได้หยุดการพัฒนาเปลี่ยนแปลงลงเพียงเท่านั้น โดยปี พ.ศ. 2545 ได้ให้ความสำคัญต่อสังคมมากขึ้น จึงก่อตั้งโครงการ “ช่วยหนูด้วย” เพื่อหาเงินสนับสนุนเด็กด้อยโอกาส และมีการเปลี่ยนชื่อธนาคารจาก Thai Farmers Bank เป็น Kasikorn Bank ในปี พ.ศ. 2546 (วิทยา ด้านธำรงกุล, 2546)

คุณบัญชา ล่ำซำ กรรมการผู้จัดการ ธนาคารกสิกรไทย ได้ให้สัมภาษณ์ในหนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2545 ว่า “แม้กสิกรไทยมีชื่อเสียงดีพอสมควร แต่กระบวนการทำงานยังต้องแก้ทุกวัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ เกิดความคิดสร้างสรรค์ สามารถคิดบริการใหม่ หรือ บริการที่มีอยู่แล้วทำให้ลูกค้าพอใจ และใช้ไปเรื่อยๆ ธนาคารของไทยมีปัญหาเรื่องนี้มาก” (วิทยา ด้านธำรงกุล, 2546) ด้วยสาเหตุดังกล่าว ประกอบกับเหตุผลที่ว่ารายได้หลักของธนาคาร คือรายได้ด้านดอกเบี้ยรับและค่าธรรมเนียมรับในด้านต่าง ๆ ซึ่งเกิดจากการให้บริการด้านสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จึงได้ก่อตั้งศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ถนนท่าแพ เชียงใหม่ ขึ้นเมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2545 เพื่อดูแลลูกค้ารายใหญ่ที่เป็นนิติบุคคลซึ่งมียอดขายตั้งแต่ 50 ล้านบาทต่อปีขึ้นไป ด้านวงเงินสินเชื่อประเภทต่าง ๆ ในพื้นที่ 3 จังหวัดภาคเหนือของประเทศไทย ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน และ ลำปาง เพื่อที่จะสามารถดูแลลูกค้าได้อย่างทั่วถึงสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้ทันเวลา เป็นการสร้างความประทับใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า และสามารถรักษาลูกค้าเก่าไว้ได้ แทนการใช้บริการสินเชื่อจากศูนย์ความสัมพันธ์ลูกค้าบริษัท ที่ตั้งอยู่ที่ธนาคารกสิกรไทย สำนักพหลโยธิน กรุงเทพฯ ซึ่งก่อตั้งในปี 2543 ที่ต้องดูแลลูกค้ารายใหญ่ของธนาคาร ถึง 14 จังหวัดภาคเหนือของประเทศไทย ได้แก่ จังหวัด กำแพงเพชร พิจิตร ตาก พิษณุโลก สุโขทัย อุตรดิตถ์ แพร่ น่าน ลำปาง ลำพูน เชียงใหม่ พะเยา เชียงราย และแม่ฮ่องสอน (ศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ถนนท่าแพ เชียงใหม่, 2551) ซึ่งต่อมาในปี 2549 ได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างสายงานใหม่ จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็นศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ถนนท่าแพ เชียงใหม่ ในวันที่ 1 มกราคม 2549 การก่อตั้งศูนย์ความสัมพันธ์ลูกค้าบริษัทในปี 2543 และศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ถนนท่าแพ เชียงใหม่ ทำให้มีการแบ่งแยกพนักงานในองค์กรอย่างชัดเจน จากเดิมซึ่งการบริการทุกประเภทเป็นหน้าที่ของแต่ละสาขาเป็นผู้ดำเนินการ แต่เมื่อธนาคารได้เห็นว่ารายได้หลักของธนาคารมาจากดอกเบี้ยรับและค่าธรรมเนียมรับในด้านต่าง ๆ แล้ว ประกอบกับมีการวัดผลการทำงานที่ชัดเจน จึงทำให้ธนาคารให้ผลตอบแทนแก่พนักงานของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัทมากกว่า

พนักงานของแต่ละสาขา ส่งผลให้เกิดความแตกต่างในด้านผลตอบแทน ซึ่งอาจเป็นเหตุทำให้ขวัญในการทำงานของพนักงานลดลงได้ ซึ่งจะเห็นได้จากอัตราการเข้า-ออกของพนักงานในช่วงปี 2549 ถึงปี 2551 ดังนี้

ตาราง 1.1 อัตราการเข้า-ออกของพนักงานในช่วงปี 2549 - 2551

ปี	จำนวนพนักงานทั้งหมด	จำนวนพนักงานเข้า	จำนวนพนักงานออก
2549	11,253 คน	1,554 คน	543 คน
2550	12,216 คน	1,593 คน	630 คน
2551	13,397 คน	1,916 คน	735 คน

ที่มา: ศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ถนนท่าแพ เชียงใหม่ (2551)

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นว่าพนักงานของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรอย่างมากมาตลอดระยะเวลาที่ผ่านไป 10 ปีที่ผ่านมา ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงขวัญในการทำงานพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่นอกจากต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงแล้ว ยังมีการก่อตั้งศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัทเพิ่มขึ้นด้วย เพื่อให้ทราบถึงระดับขวัญของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ และสามารถเป็นแนวทางแก่บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในการนำไปพัฒนาเพื่อเพิ่มระดับขวัญในการทำงานของพนักงานต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาขวัญในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงขวัญในการทำงานพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนา และเสริมสร้างระดับขวัญในการทำงานของพนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

1. เนื้อหาของการศึกษา ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ขวัญในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยจะวัดระดับขวัญในการทำงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเกี่ยวกับองค์กรและการบริหารงาน ด้านเกี่ยวกับการปกครองบังคับบัญชา ด้านเกี่ยวกับการให้รางวัลตอบแทน ด้านเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน และด้านเกี่ยวกับความพอใจในงาน และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของพนักงาน
2. พื้นที่ ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
3. ประชากร ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 157 ราย (ศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ถนนท่าแพ เชียงใหม่, 2551)

1.5 นิยามศัพท์

ขวัญในการทำงาน หมายถึง สภาพจิตใจหรือความรู้สึกนึกคิดของบุคคลมีต่อการทำงาน ความพึงพอใจต่องานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น การให้ความร่วมมือ ทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ เพื่อให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยจะวัดระดับขวัญในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเกี่ยวกับองค์กรและการบริหารงาน ด้านเกี่ยวกับการปกครองบังคับบัญชา ด้านเกี่ยวกับการให้รางวัลตอบแทน ด้านเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน และด้านเกี่ยวกับความพอใจในงาน

พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) หมายถึง พนักงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่การตลาด ผู้เชี่ยวชาญการลงทุนและประกัน ผู้ดูแลงานบริการธุรกิจสาขา และ เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขาของบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ หมายถึง สาขาของบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 26 สาขา