

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในยุคของโลกาภิวัตน์ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในโลกของตลาดการค้าเสรี องค์กรธุรกิจจึงต้องพัฒนากลยุทธ์การบริการและการขายของธุรกิจให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของตลาดที่รวดเร็ว โดยมีการกำหนดกลยุทธ์ใหม่ ๆ ด้านการบริการและการขายเกิดขึ้นมาอย่างต่อเนื่องเพื่อที่จะขยายฐานลูกค้าที่มีอยู่ให้เพิ่มขึ้น เป็นการแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาดของธุรกิจ

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การบริหาร โดยหลังจากมีการ Re-Engineering เมื่อปี พ.ศ. 2537 (วารสารกิจการสัมพันธ์ KASIKORN BANKGROUP NEWSLETTER, 2537) และได้มีการพัฒนาการบริหารงานอย่างต่อเนื่อง มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรหลายครั้ง จนกระทั่งครั้งล่าสุดได้มีการปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารโดยยึดหลักการ การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationship Management, CRM) มีการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์การบริหารสาขางานสาขาโดยแยกหน่วยงานขายและหน่วยงานบริการออกจากกัน และแบ่งสายการบังคับบัญชาระดับผู้บริหารฝ่าย ผู้บริหารเครือข่ายบริการ และการขาย ผู้จัดการเขต ลงมาถึงพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างชัดเจน โดยพนักงานสาขาจะเป็นผู้ให้บริการลูกค้าโดยเน้นงานด้านบริการและการขาย ภายในสาขาเป็นหลัก โดยมีการขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินประเภทบัตรเครดิต สินเชื่อที่อยู่อาศัย กองทุน และผลิตภัณฑ์อื่นที่ธนาคารจะได้ค่าธรรมเนียมจากการขายผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ส่วนงานด้านการขายผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อธุรกิจของธนาคารจะเป็นหน้าที่ของสาขางานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ทั้งนี้เพื่อให้ธนาคารสามารถบริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ปัจจุบันมีโครงสร้างของสาขางานธุรกิจลูกค้าบุคคล และเครือข่ายบริการ ของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) แบ่งเป็น ฝ่ายบริหารสัดส่วนพาณิชย์ และบุคคลธุรกิจ ฝ่ายธุรกิจลูกค้าบุคคล ฝ่ายบริหารผลิตภัณฑ์และการตลาดสินเชื่อผู้บริโภค ฝ่ายบริหารผลิตภัณฑ์และการตลาดบัตรเครดิต ฝ่ายบริหารผลิตภัณฑ์เงินฝากและค่าธรรมเนียมพาณิชย์ และบุคคลธนกิจ ฝ่ายพัฒนาพาณิชย์และบุคคลธนกิจ ฝ่ายบริหารช่องทางบริการและการขาย ฝ่ายธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์พาณิชย์และบุคคลธนกิจ ฝ่ายสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ฝ่ายส่งเสริมการ

ตลาดพาณิชย์และบุคคลธนกิจ ฝ่ายส่งเสริมเครือข่ายการขายและให้บริการ เครือข่ายธุรกิจลูกค้า บุคคล เครือข่ายการบริการและการขาย ฝ่ายปฏิบัติการผลิตภัณฑ์เครดิตผู้บริโภค และฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), 2549)

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้มีการปรับเปลี่ยนและเพิ่มเติมบทบาทหน้าที่ในหลายหน้าที่หลายตำแหน่ง ทำให้วิถีชีวิต ทัศนคติ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไป โดยพนักงานที่ทำงานที่สาขาต้องทำหน้าที่เพิ่มมากขึ้น ต้องเรียนรู้งานมากขึ้น และต้องรู้จักลูกค้าในแต่ละกลุ่มให้ได้มากขึ้น การนำโครงการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้ามาใช้อาจเป็นเหตุให้พนักงานบางคนเห็นด้วยและบางคนไม่เห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และอาจทำให้ขวัญกำลังใจของพนักงานมีทั้งดีขึ้นและลดลง ความพึงพอใจของพนักงานต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรอันกระทบต่อการปฏิบัติงานประจำของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการเติบโตขององค์กร ซึ่งหากพนักงานไม่เห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวและเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานย่อมจะส่งผลกระทบต่อทั้งงานด้านบริการและด้านการขายของธนาคาร ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ พนักงานทำงานไม่เต็มความสามารถ และส่งผลให้การดำเนินงานของธนาคารไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสาขา ของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย และพะเยา เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย และจังหวัดพะเยา หานแนวทางสร้างแรงจูงใจให้ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อลูกค้า ผู้ใช้บริการธนาคาร ผู้บริหารธนาคารในพื้นที่จังหวัด เชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย และจังหวัดพะเยา และองค์กรอื่น ๆ ที่อาจนำผลการศึกษาไปพัฒนาปรับใช้เพื่อการบริหารทรัพยากรบุคคลได้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสาขา ของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย และพะเยา

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสาขา ของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย และพะเยา
2. สามารถนำผลการศึกษาเป็นแนวทางการพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อมุ่งใจให้พนักงานธนาคารปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความเต็มใจ ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรให้ได้มากที่สุด

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยธำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย กับการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกาย จิตใจและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งทำให้นุคคลขององค์กรเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นและมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ และพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น

พนักงานสาขา หมายถึง พนักงานสาขานานาชาติกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย และพะเยา จำนวน 32 สาขา (รวมสาขาย่อย) ที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานสาขาในระดับตำแหน่ง

- ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา
- เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า
- เจ้าหน้าที่บัญชีและสอบทาน
- ผู้บริหารเงินสด
- เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา
- เจ้าหน้าที่บริการด้านเงินสด
- เจ้าหน้าที่ธุรกิจบริการทั่วไป
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการหักบัญชี
- เจ้าหน้าที่สนับสนุนงานสินเชื่อ

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย และพะเยา หมายถึง สาขาและสาขาย่อยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย และพะเยา รวม 32 สาขา ประกอบด้วย

สาขาในจังหวัดเชียงใหม่

- สาขานันทบำบัด เชียงใหม่
- สาขาพยาบาลศาสตร์
- สาขาช่างฝึก เชียงใหม่
- สาขาพยาบาลบริหาร ฟอร์ด พลาซ่า เชียงใหม่
- สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่
- สาขาพยาบาล เชียงใหม่-แม่โจ้
- สาขานนช่างกล เชียงใหม่
- สาขาพยาบาลในท่าซำ
- สาขานนสุขภาพ เชียงใหม่
- สาขาจอมทอง
- สาขานนเจริญเมือง เชียงใหม่
- สาขานนมูลเมือง เชียงใหม่
- สาขานนศรีคอนไซ เชียงใหม่
- สาขาบ่อสร้าง
- สาขาฝาง
- สาขาแม่แจ่ม
- สาขาพยาบาลแยกสันทราย
- สาขาสันป่าตอง
- สาขาสารภี
- สาขาสี่แยกสนามบิน เชียงใหม่

สาขาในจังหวัดเชียงราย

- สาขาเชียงราย
- สาขาแม่สาย
- สาขาป่าแดด
- สาขาแม่จัน
- สาขานนซูเปอร์ไฮเวย์ เชียงราย
- สาขาเชียงของ
- สาขาพยาบาลแยกพ่อนเมือง เชียงราย
- สาขาพยาบาลห้วยไคร้ แม่จัน เชียงราย

สาขาในจังหวัดพะเยา

- สาขาพะเยา
- สาขาจุน
- สาขาเชียงคำ
- สาขาย่อยสี่แยกแม่ต้า พะเยา



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved