บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทุกองค์การต่างมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ ที่จะทำให้การดำเนินงานของตนมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ตามบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมาย บุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีความสำคัญยิ่ง ในการทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ไม่ว่าจะเป็นองค์การของรัฐ องค์การเอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ แต่อย่างไรก็ดีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน และปัจจัยองค์การที่มีส่วนกระทบต่อผู้ปฏิบัติงาน (นันทิวา โยธา, 2545, หน้า 2) กล่าวคือถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความสุข มีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว บุคคลย่อมมีความผูกพันกับงานและหน่วยงาน การปฏิบัติงานก็จะเป็นไปอย่างมุ่งมั่นตั้งใจและมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้ดีขึ้น ดังนั้นความพึงพอใจในงานจึงมีความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน เพราะหากมีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติแล้ว ก็จะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้งานที่ทำประสบความสำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งไว้

ธนาคารพาณิชย์ถือได้ว่าเป็นสถาบันการเงิน ที่มีบทบาทสำคัญมากในระบบเศรษฐกิจของประเทศและเป็นหัวใจของโครงสร้างของระบบการเงินของประเทศ ธนาคารเป็นผู้รับฝากเงินจากประชาชนหรือแหล่งระดมทุน และนำเงินนั้นไปลงทุนหรือป้อนเงินทุนให้แก่ธุรกิจ เงินฝากจ่ายคืนเมื่อทวงถามที่อยู่กับธนาคาร ส่วนหนึ่งถือเป็นปริมาณเงินในตลาดการเงิน ทำให้ภาวะเงินเฟ้อหรือเงินฝืดลดลง ซึ่งเป็นผลให้การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเป็นไปตามแผนเศรษฐกิจที่วางไว้ ด้วยเหตุนี้ธนาคารพาณิชย์จึงเป็นสถาบันการเงินที่สำคัญที่สุดในระบบการเงิน ที่สำคัญยิ่งกว่านั้น คือ ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินเพียงประเภทเดียวที่มีบทบาทในกระบวนการสร้างเงิน

หลังจากที่ พ.ร.บ.หลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2535 แล้ว ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกประกาศอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ทำธุรกิจได้เพิ่มขึ้น 3 ด้าน อันได้แก่

1. อนุญาตให้ทำธุรกิจในการเป็นนายหน้า หรือตัวแทนจำหน่ายหลักทรัพย์รัฐบาล และรัฐวิสาหกิจ (เฉพาะตราสารหนี้) อันได้แก่ พันธบัตร, หุ้นกู้, ตั๋วเงิน

2. การให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับเศรษฐกิจการเงินและการลงทุน เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการทำธุรกิจและการลงทุนของประชาชน

3. การเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน เช่น การวิเคราะห์อัตราผลตอบแทนการเงินของโครงการลงทุน การจัดโครงสร้างเงินทุนของกิจการ การวางแผนทางการเงิน เป็นต้น

นอกจากธนาคารพาณิชย์จะมีบทบาทสำคัญทางเศรษฐกิจดังกล่าวแล้ว ธนาคารยังคงต้องตระหนักว่าธนาคารนั้นเป็นผู้ให้บริการทางการเงินครบวงจร ในปัจจุบันทุกธนาคารเน้นกับพนักงานในทุกระดับว่า กฎระเบียบในเรื่องต่างๆ ของธนาคารแห่งประเทศไทย ทำให้การต่อสู้แข่งขันกันลำบาก เช่น จำนวนเงินและอัตราดอกเบี้ย ดังนั้นสิ่งที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจได้เป็นพิเศษ ทำให้กิจการได้รับความนิยม คือ บริการ ฉะนั้นสิ่งที่ละเลยไม่ได้เลยคือ ความพร้อมทางด้านบุคลากร ธนาคารพาณิชย์จะต้องพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำ และขายบริการต่างๆ ให้กับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การ โดยเฉพาะงานบริการ ย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นๆ ผู้บริหารจะต้องสามารถร่วมกันปฏิบัติงานให้เข้าได้กับคน และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดจากบุคคลได้อย่างเป็นที่น่าพอใจของทุกๆฝ่าย การที่บุคคลจะปฏิบัติงานได้อย่างดีนั้น บุคคลจะต้องมีความสามารถในการทำงาน และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ ด้วย การที่คนจะปฏิบัติงานอย่างเต็มใจนั้น จำเป็นที่จะต้องมีแรงจูงใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 2 ทั้งนี้ผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ในการขยายผลเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำกัด (มหาชน) สาขาในสังกัดภาคนครหลวง 2

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานจำแนกตาม ลักษณะทางประชากรศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของประชากรที่ทำการวิจัย มีดังนี้

1.1 ขอบเขตเนื้อหา มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 2

1.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นประชากรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ภาคนครหลวง 2 ซึ่งประกอบด้วย สาขา จำนวน 30 สาขา มีพนักงานทั้งหมด จำนวน 516 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 2 ซึ่งจำแนกเป็น

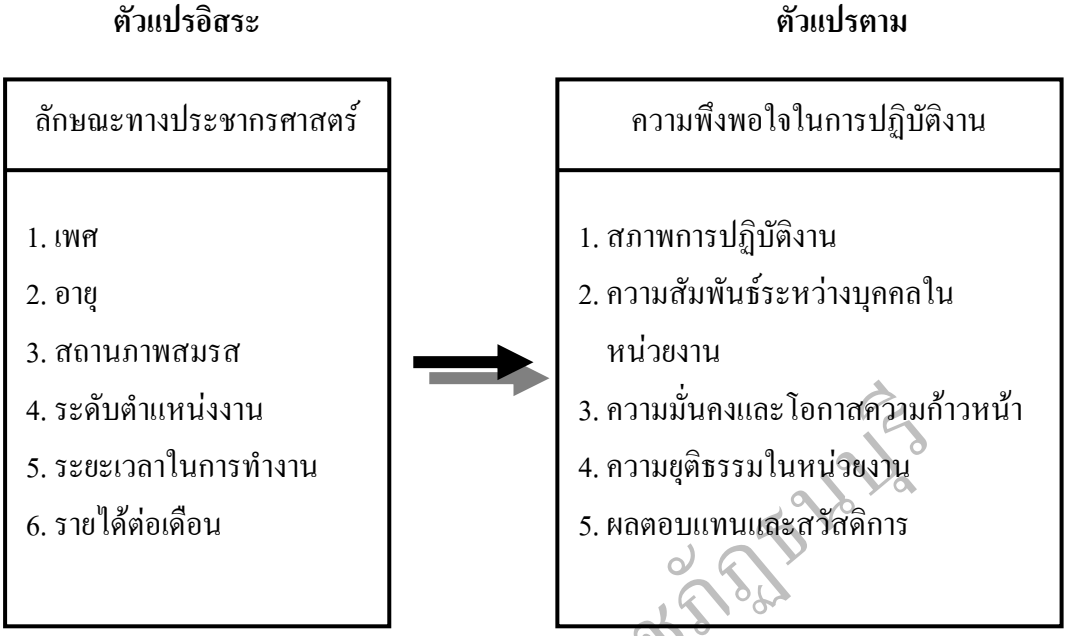
- เพศ
- อายุ
- สถานภาพสมรส
- ระยะเวลาในการทำงาน
- ระดับตำแหน่งงาน
- รายได้ต่อเดือน

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ดังนี้

- สภาพการปฏิบัติงาน
- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน
- ความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้า
- ความยุติธรรมในหน่วยงาน
- ผลตอบแทนและสวัสดิการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายรวมถึง ความพึงพอใจในการทำงานซึ่งหมายถึงความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ และพอใจของบุคคลที่มีต่องาน อันเป็นผลเนื่องมาจากแรงจูงใจหรือสิ่งจูงใจที่ได้รับจากองค์การ ทำให้ผู้ทำงานเกิดความรู้สึกตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ ให้บรรลุจุดหมายและเกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 2 หมายถึง กลุ่มสาขาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดกรุงเทพ ประกอบด้วย 30 สาขา ได้แก่ สาขาธนบุรี, บุคโล, ตลาดพลู, บางกอกน้อย, บางแค, พระประแดง, เจริญพาศน์, บางยี่ขัน, ท่าพระ, คลองสาน, ถ.ตากสิน, สามแยกไฟฉาย, ถ.ปิ่นเกล้า, ถ.สุขสวัสดิ์, บางขุนเทียน, บางพลัด, ราษฎร์บูรณะ, บางขุนนนท์, บางบอน, บางครุ-พระประแดง, ตลิ่งชัน, พระราม2 , เขื่อนขันธ์, ถ.ประชาอุทิศ, หนองแขม, เดอะมอลล์บางแค, ย่อยภาษีเจริญ, ย่อยเดอะมอลล์ท่าพระ, เซ็นทรัลพระราม 2**,** ย่อยตลาดธนบุรีสนามหลวง 2

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ระดับตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน ในที่นี้ แบ่งเป็น 3 ระดับคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ, เจ้าหน้าที่อาวุโส และผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ

ระยะเวลาในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นพนักงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำกัด (มหาชน) ในที่นี้แบ่งเป็น น้อยกว่า 5 ปี, 5-10 ปี, 11-15 ปี, 16-20 ปี และมากกว่า 20 ปี

รายได้ต่อเดือน หมายถึง อัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน รวมกับ ค่าปฏิบัติงานล่วงเวลาโดยเฉลี่ยที่ได้รับในแต่ละเดือน ในที่นี้แบ่งเป็น น้อยกว่า 15,000 บาท, 15,000-20,000 บาท, 20,001-25,000 บาท, 25,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท

สภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานในที่นี้ประกอบด้วย อาคารสถานที่ การตบแต่ง, อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน, สภาพอากาศในที่ทำงาน, นโยบาย ระเบียบและข้อบังคับในการปฏิบัติงาน, ปริมาณงานที่ได้รับ, ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน และการได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลภายนอก

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ ความร่วมมือ และความเข้าใจกัน ระหว่าง บุคคลทุกระดับในหน่วยงาน ในที่นี้ประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชา, เพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกัน, ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือ พนักงานรุ่นน้อง และพนักงานแผนกอื่นๆ

ความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้า หมายถึง การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ ที่สูงขึ้น รวม ทั้งการมีโอกาส ได้เข้ารับการฝึกอบรม การศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้แก่ตนเอง ในที่นี้ประกอบด้วย การเลื่อนระดับ ตำแหน่ง, การอบรมและให้ความรู้เพิ่มเติม, การให้โอกาสในการใช้ความรู้ความสามารถ, ความมั่นคงขององค์กร และหน้าที่การงาน และการเกษียณอายุ

ความยุติธรรมในหน่วยงาน ในที่นี้หมายถึง ความเท่าเทียม เสมอภาค เป็นมาตรฐานเดียวกันในการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบ, ความเป็นธรรมของผู้บังคับบัญชา, และการ,พิจารณาผลงานความดีความชอบ, การพิจารณาความผิด และการลงโทษ

ผลตอบแทน และ สวัสดิการ หมายถึง ผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานทั้งในรูปของเงินและที่ไม่ใช่เงิน ในที่นี้ได้แก่ อัตราเงินเดือน, อัตราการขึ้นเงินเดือน, การจ่ายค่าล่วงเวลา, เงินช่วยเหลือค่าครองชีพ ค่ายานพาหนะ ค่ารักษาพยาบาล, สวัสดิการเงินกู้ยืม, สวัสดิการอื่นๆ เช่น สโมสร การงดเว้นค่าธรรมเนียมต่างๆ การเบิกค่าใช้จ่าย และ วันลาพักร้อน ลากิจ ลาป่วย ลาคลอด

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ในที่นี้หมายถึงพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ระดับปฏิบัติการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่อำนวยบริการ, เจ้าหน้าที่การตลาด, เจ้าหน้าที่โอนเงินระหว่างประเทศ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่บริการลูกค้าในสาขา

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

เจ้าหน้าที่อาวุโส ในที่นี้หมายถึงพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ระดับอาวุโส ได้แก่ เจ้าหน้าที่อำนวยบริการอาวุโส, เจ้าหน้าที่การตลาดอาวุโส, หัวหน้าแผนกโอนเงินระหว่างประเทศ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่สนับสนุน และตรวจสอบการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ

ผู้จัดการ / ผู้ช่วยผู้จัดการ รวมเรียกว่าเจ้าหน้าที่ระดับบริหาร มีหน้าที่บริหาร, ควบคุมดูแลสาขา ให้การปฏิบัติงานทั้งด้านบริการ และด้านการตลาดของสาขาเป็นให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และนโยบายที่วางไว้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการวิจัยผู้บริหารสามารถนำไปใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจ เพื่อให้พนักงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และได้ปรับปรุงด้านที่พนักงาน ยังมีความพึงพอใจในระดับต่ำ
2. ทำให้สามารถสร้างแรงจูงใจได้ถูกต้องตามกลุ่มประชากร เนื่องจากสามารถทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของประชากร

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี