

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นตั้งแต่กลางปี 2540 ส่งผลกระทบต่อโครงสร้างทั้งทางเศรษฐกิจโดยรวม และความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ประเทศมหาอำนาจทั้งรัสเซีย ญี่ปุ่น และสาธารณรัฐประชาชนจีน รวมทั้งกลุ่มอาเซียนต่างได้รับผลกระทบจากวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้น ในประเทศไทย ภาวะวิกฤตทำให้ต้องขอรับความช่วยเหลือจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) แม้ว่ารัฐบาลได้ใช้ความพยายามเพื่อแก้ไขปัญหาตามแผนที่ระบุไว้ในหนังสือแสดงเจตจำนง (Letter of Intent) แต่เศรษฐกิจไทยก็ยังเป็นปัญหาที่น่าวิตก

สำหรับประเทศไทยพบว่าเศรษฐกิจในปี 2541 ยังคงชะลอตัวลงอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การใช้จ่ายเพื่ออุปโภคบริโภคลดลงตามกำลังซื้อของประชาชน เกิดปัญหาการว่างงาน อัตราเงินเฟ้อที่เพิ่มสูงขึ้น ประกอบกับการลงทุนทั้งของภาครัฐ และภาคเอกชนต้องชะลอตัวลง ทั้งการส่งออกขบเซา รัฐบาลได้ปรับเปลี่ยนนโยบายที่เข้มงวดมาใช้แนวทางนโยบายการดำเนินการมาตรการทางการเงิน และการคลัง เพื่อแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจแต่ปัญหาสังคมเศรษฐกิจไทยก็ยังเป็นที่น่าวิตก ตัวอย่างเช่น ปัญหาของสถาบันการเงิน สิ่งหนึ่งซึ่งทุกคนต่างยอมรับนั่นคือ ธุรกิจธนาคารพาณิชย์เปรียบเสมือนเส้นเลือดใหญ่ที่หล่อเลี้ยงให้เกิดความเจริญเติบโต และก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศชาติ การพัฒนาทางเศรษฐกิจไม่ว่าแขนงใดล้วนต้องพึ่งพาอาศัยธนาคารพาณิชย์เป็นแหล่งอำนวยความสะดวก เพราะธนาคารเป็นกลไกที่ทรงพลังที่สุดในระบบการเงินของประเทศ ตลอดจนของกิจกรรมดำเนินงานตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นับแต่เริ่มต้นตราจนถึงปัจจุบัน ธนาคารพาณิชย์ได้เข้าไปมีบทบาท เป็นกำลังสำคัญสนับสนุนให้เกิดการขยายตัวทางอุตสาหกรรมทุกชนิด ก่อให้เกิดขบวนการผลิตสินค้าที่ทันสมัยเป็นที่ต้องการของโลก ทั้งอุตสาหกรรมการผลิต อุตสาหกรรมการเกษตรตลอดมา ได้มีส่วนอย่างสำคัญในการขยายบทบาทการค้าระหว่างประเทศให้กว้างขวางออกไปอย่างมาก ทั่วภูมิภาคของโลก ขยายโอกาสในการทำงานให้แก่แรงงานเป็นจำนวนมากจากชนบท

ความสำเร็จทั้งหมดของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในวันนี้ เกิดขึ้นจากความวิริยะอุตสาหะพากเพียรพยายาม เพื่อเอาชนะอุปสรรคขวากหนามทั้งปวง ด้วยความสามารถ เฉลียวฉลาด ความเป็นผู้มีสายตายาวไกล ความมีไหวพริบในการปรับตัวให้เหมาะสม กับสภาวะ maim และการแสวงหาโอกาสเพื่อการขยายตัวความสามารถในการต้านทานการแข่งขันจาก

คู่แข่งทั้งหลาย การรู้จักสร้างพันธมิตรและหาแนวร่วมด้วยการพยายามลดกระแสความต้านทาน การมีความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าประชาชนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย และที่สำคัญอย่างยิ่ง คือ ความตั้งใจมั่นในอันที่จะสร้างสรรค์ความเติบโตก้าวหน้าให้แก่ธนาคารของผู้บริหารทุกคน ตลอดจนความจงรักภักดีและร่วมแรงร่วมใจอย่างเต็มที่ของพนักงานทุกระดับชั้น เมื่อภาวะเศรษฐกิจเกิดความผกผันอย่างรุนแรง ธนาคารซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสังคมไทย ตระหนักถึงความรับผิดชอบที่มีต่อประเทศชาติในสถานะคับขัน จึงให้ความร่วมมือกับภาครัฐบาลอย่างจริงจังและต่อเนื่องในกิจกรรมทางเศรษฐกิจของประเทศ ขณะเดียวกันได้ปรับปรุงองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และปรับตัวอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้พนักงานธนาคารทุกคนได้ทุ่มเทพลังความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อช่วยกันฟันฝ่ามรสุมร้ายทางเศรษฐกิจ อีกทั้งเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศพร้อมที่จะพุ่งทะยานไปข้างหน้าอย่างมั่นคง

ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย เป็นสถาบันที่ประกอบธุรกิจทางการเงินมาเป็นระยะเวลา 55 ปี มีจำนวนพนักงานสูงกว่าสถาบันการเงินอื่น ๆ ภายในองค์กรต้องปรับวิธีการทำงานของพนักงานใหม่ให้เหมาะสม และให้ทันกับเหตุการณ์สภาพปัจจุบัน โดยพนักงานต้องสามารถพัฒนาตนเองให้เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เข้ามาเสริมการทำงานให้มากขึ้น ต้องเรียนรู้ระบบงานในด้านต่าง ๆ สามารถปรับเปลี่ยนหน้าที่ได้ แนวทางการทำงานของพนักงานต้องพร้อมที่จะทำงานเพิ่มขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน of ธนาคาร จากการปรับเปลี่ยนระบบบริหารงานด้านต่าง ๆ ของพนักงานที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบบ้างทำให้พนักงานที่คุ้นเคยกับการทำงานในลักษณะเดิมเกิดความเครียด ไม่สามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และไม่มั่นใจในสถานภาพของตนเองต้องเข้าโครงการเกษียณก่อนกำหนด (Early Retirement)

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในช่วงหลายปีที่ผ่านมา จนถึงปัจจุบันยังมีผู้ที่ให้ความสนใจศึกษางานวิจัยในเรื่องนี้อย่างต่อเนื่องและยังคงเป็นเรื่องที่ทันสมัยอยู่เสมอ สาเหตุเนื่องจากความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทุกองค์กรและตลอดเวลา การศึกษาแต่ละครั้งของแต่ละองค์กรสามารถใช้กรอบประเด็นปัญหาที่มีความแตกต่างกันไปหลายแนวทาง จึงเป็นสิ่งจูงใจให้มีการวิจัยศึกษาเรื่องนี้มาตลอด มูลเหตุจูงใจที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา เนื่องมาจากการค้นคว้าผลงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า มีการศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพอื่น ๆ มากมาย แต่ในช่วงที่เกิดภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ ที่มีความผกผันในช่วง 3 ปี ซึ่งมีผลกระทบต่อบุคลากรในองค์กรต่าง ๆ ที่ต้องเปลี่ยนแปลงบุคลากร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ก็เป็นองค์กรหนึ่งเช่นกันที่ต้องทำงานหนักขึ้น จากมีหน้าที่ประจำอยู่

เดิมก็ต้องทำหน้าที่หลาย ๆ ด้าน มีปริมาณงานในแต่ละวันอยู่ในระดับที่สูง ต้องเก็บปริมาณงาน (Transaction) ในแต่ละวัน เป็นผลงานของตนเอง บุคลากรต้องแข่งขันกันทำงาน แข่งกับเวลา ต้องมีความรวดเร็ว แม่นยำในการทำงาน ทุกคนต้องอยู่ในสถานที่ที่พร้อมจะสับเปลี่ยน (Rotate) หรือ โยกย้ายตำแหน่งไปอยู่ในตำแหน่งใด ๆ ในสาขาของธนาคารได้ มีพนักงานบางส่วนที่เกิดความไม่มั่นใจในตนเอง ในความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ และเผชิญกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ มีความรู้สึกว่าเป็นภาระที่หนักหน่วง ภาวะทางจิตใจที่เกิดขึ้น do ทดต่อการการทำงานไม่มั่นใจในองค์กรว่าจะมีความมั่นคงและสามารถจะทำงานอยู่ในอาชีพนี้ได้ตลอดหรือยาวนานอย่างไร เคยคิด

เนื่องด้วยผู้วิจัยเป็นพนักงานอาวุโสผู้หนึ่งในจำนวนพนักงาน 21,652 คน ซึ่งปฏิบัติงานในธนาคารมาร่วม 20 ปี ได้ตระหนักถึง หัวใจสำคัญในการทำงาน คือ บุคลากร ขวัญและกำลังใจของบุคลากร คือ พลังผลักดันทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูง และยังเกิดผลต่อการพัฒนาระบบงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการ เพราะฉะนั้น ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ให้บริการจึงควรถือเป็นพื้นฐานสำคัญ ที่จะทำให้บุคลากรมีเจตคติและความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ทำให้บุคลากรทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีกำลังใจทำงานด้วยความทุ่มเท และมีความจริงใจต่อองค์กร ซึ่งจะยังส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จในการทำงานได้มากกว่า ไม่ว่าจะเกิดสถานการณ์ใด ๆ พนักงานก็จะยังสามารถร่วมแรงร่วมใจกันทำงานต่อผู้ที่มีภารกิจด้นนั้น ๆ ได้ เช่นที่ผ่านมามีคำกล่าวของคุณบุญชู โรจนเสถียร (2537) ที่กล่าวว่า "พนักงานคือทรัพยากรที่มีค่าขององค์กร" และธนาคารกรุงเทพ จำกัด เป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำได้นั้น เกิดจากปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การที่ธนาคารมีพนักงานที่ "ยอมทุ่มเทกายถวายชีวิต" ให้ธนาคารมาทุกยุคทุกสมัย และ "ธนาคารเปรียบเสมือนน้ำหลังที่ตอง ต้องการให้เป็นธนาคารและเป็นสถาบันการเงินที่คงเอกลักษณ์ของความเป็นธนาคารพาณิชย์ไทยสืบไป" (ธรรมบุญ เลากัยกุล, 2541 : 1)

การบริหารธนาคาร และการบริหารการศึกษามีส่วนเกี่ยวข้องกัน ผู้วิจัยจึงเชื่อว่า ประสิทธิภาพและผลวิจัยจากงานวิจัยชิ้นนี้ จะช่วยให้ผู้วิจัยมีความรู้ ความเข้าใจ ในการบริหารงานการศึกษามากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นผลงานที่จะเป็นแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานในอนาคตเพิ่มขึ้น

### จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายบริการ ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตาม สถานภาพในหน่วยงาน เพศ และประสบการณ์

### ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยนี้เป็นการศึกษานโยบายของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในการที่จะพัฒนาองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน โดยกำหนดปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่

- 1.1 ด้านความมั่นคงของธนาคาร
- 1.2 ด้านระบบบริหาร
- 1.3 ด้านระบบบริการ
- 1.4 ด้านระบบสวัสดิการ
- 1.5 ด้านโอกาสและความก้าวหน้า

2. ประชากร ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก คือ สาขาพิษณุโลก จำนวน 49 คน สาขาหัวแยกโคกมะตูม จำนวน 27 คน สาขาวังทอง จำนวน 16 คน สาขาบางกระทุ่มจำนวน 8 คน สาขาย่อยถนนนเรศวร จำนวน 14 คน และสาขาย่อยถนนสิงห์วัฒน์ จำนวน 6 คน รวม 120 คน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ว่าแต่ละด้านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด และผลของการวิจัยที่สำคัญคือ

1. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับฝ่ายจัดการบริหารงานบุคคล นำไปเป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาระบบบริหารงานบุคคล ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของธนาคารด้านอื่น ๆ ต่อไป

### สมมุติฐานของการวิจัย

1. พนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายบริการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน
2. พนักงานชายและพนักงานหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน
3. พนักงานที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

### กรอบแนวความคิดของการวิจัย

#### ตัวแปรต้น

#### ตัวแปรตาม

1. สถานภาพในหน่วยงาน
  - 1.1 พนักงานฝ่ายบริหาร
  - 1.2 พนักงานฝ่ายบริการ
2. เพศ
  - 2.1 ชาย
  - 2.2 หญิง
3. ประสบการณ์
  - 3.1 อายุงานไม่เกิน 10 ปี
  - 3.2 ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

1. ความมั่นคงของธนาคาร
2. ระบบบริหารของธนาคาร
3. ระบบบริการของธนาคาร
4. ระบบสวัสดิการ
5. โอกาสและความก้าวหน้า

#### 2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

##### 2.1 ตัวแปรอิสระได้แก่

##### 2.1.1 สถานภาพในหน่วยงานแบ่งออกเป็น

- 1) พนักงานฝ่ายบริหาร
- 2) พนักงานฝ่ายบริการ

##### 2.1.2 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

### 2.1.3 ประสพการณ์

- 1) อายุงานไม่เกิน 10 ปี
- 2) ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

## 2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน คือ

- 2.2.1 ความมั่นคงของธนาคาร
- 2.2.2 ระบบบริหารของธนาคาร
- 2.2.3 ระบบบริการของธนาคาร
- 2.2.4 ระบบสวัสดิการ
- 2.2.5 โอกาสและความก้าวหน้า

### นิยามศัพท์เฉพาะ

งานวิจัยนี้มีคำศัพท์ที่จะต้องให้ความหมายเพื่อทำความเข้าใจ ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ที่มีต่อธนาคาร 5 ด้าน คือ ความมั่นคงของธนาคาร ระบบบริหารของธนาคาร ระบบบริการของธนาคาร ระบบสวัสดิการ โอกาสและความก้าวหน้า
2. พนักงานฝ่ายบริหาร หมายถึง พนักงานซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งผู้บริหาร ได้แก่ ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ สมทบบัญชี เจ้าหน้าที่อาวุโส ที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดพิษณุโลก 6 ภูมิภาค ได้แก่ สาขาพิษณุโลก สาขาห้าแยกโคกมะตูม สาขาวังทอง สาขาบางกระพุ่ม สาขาย่อยถนนนเรศวร และสาขาย่อยถนนสิงห์วัฒน์
3. พนักงานฝ่ายบริการ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่บริการอยู่ในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก 6 ภูมิภาค ได้แก่ สาขาพิษณุโลก สาขาห้าแยกโคกมะตูม สาขาวังทอง สาขาบางกระพุ่ม สาขาย่อยถนนนเรศวร และสาขาย่อยถนนสิงห์วัฒน์
4. พนักงาน หมายถึง พนักงานฝ่ายบริหาร และพนักงานฝ่ายบริการที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก 6 สาขา ได้แก่ สาขาพิษณุโลก สาขาห้าแยกโคกมะตูม สาขาวังทอง สาขาบางกระพุ่ม สาขาย่อยถนนนเรศวร และสาขาย่อยถนนสิงห์วัฒน์
5. สถานภาพในหน่วยงาน หมายถึง ตำแหน่งของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งแบ่งเป็นพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายบริการ
6. เพศ หมายถึง พนักงานเพศชายและเพศหญิงของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก

7. ประสพการณ์ หมายถึง ระยะเวลาของการปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน

8. ความมั่นคงของธนาคาร หมายถึง ความเชื่อมั่นและความศรัทธา ความมีชื่อเสียงของธนาคาร การที่พนักงานมีความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ และงานในหน้าที่ ที่ปฏิบัติ และมั่นใจว่าธนาคารจะดำรงอยู่ได้ตลอดไป

9. ระบบบริหารของธนาคาร หมายถึง การที่พนักงานได้ทราบ ได้เข้าใจบทบาทของตนเอง ในแนวทางการทำงานที่ผู้บริหารกำหนด และปฏิบัติตามเพื่อสนองนโยบายในการบริหารงาน ของธนาคาร

10. ระบบบริการของธนาคาร หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของพนักงานต่อการบริการประเภทต่างๆ ของธนาคาร ที่จะแนะนำหรือชักชวนให้ลูกค้า ได้เลือกใช้ และมั่นใจว่าลูกค้าได้รับประโยชน์ต่อบริการนั้น ๆ

11. ระบบสวัสดิการ หมายถึง สิ่งตอบแทนที่ธนาคารให้กับพนักงาน ในลักษณะของสวัสดิการเงินกู้ ทุนการศึกษา ค่ารักษาพยาบาล การลาพักผ่อน การลาอื่น ๆ และสิทธิผลประโยชน์ต่างๆ อันเกิดจากการเป็นพนักงานของธนาคาร

12. โอกาสและความก้าวหน้า หมายถึง โอกาสที่พนักงานได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสดำเนินการฝึกอบรม การศึกษาต่อ เพื่อให้วุฒิสูงขึ้น หรือเพิ่มเติมความรู้ความสามารถของตนเอง และได้รับการพิจารณา ความดีความชอบ