

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีค่าขององค์การเป็นปัจจัยสำคัญทำให้องค์การสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการประกอบธุรกิจได้ อีกทั้งยังเป็นแหล่งที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบแก่หน่วยธุรกิจในการแข่งขัน ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจของกิจการต่าง ๆ มีการแข่งขันกันสูงเนื่องจากผลของโลกธุรกิจไร้พรมแดน ที่ทำให้แต่ละหน่วยธุรกิจสามารถพัฒนาตนเองได้รวดเร็วจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยี แต่สิ่งที่ไม่สามารถลอกเลียนกันได้คือทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นถ้าองค์การได้มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถ มีประสิทธิภาพ ทักษะที่ดี และมีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ก็จะทำให้องค์การอยู่รอดจากการแข่งขันนั้นได้

การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันมุ่งในเรื่องการเสริมสร้างขวัญในการทำงานของพนักงาน เนื่องจาก ขวัญในการทำงานเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงทัศนคติ ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในองค์การ และแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ให้ความร่วมมือร่วมใจกันทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีความอบอุ่นใจในการปฏิบัติงาน มีความเชื่อมั่นและภาคภูมิใจในองค์การหรือหน่วยงานของตน อีกทั้งมีความมั่นใจเกี่ยวกับอนาคตในการทำงาน พฤติกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่จะช่วยให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้โดยง่าย ขวัญของบุคคลเป็นองค์ประกอบที่จะทำให้การบริหารมีประสิทธิภาพ ขวัญที่ดีก่อให้เกิดการเพิ่มพลังในการทำงานให้สูงขึ้นเป้าหมายที่แท้จริงขององค์การที่ได้รับผลตอบแทนคือผลผลิตสูง และการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ การส่งเสริมให้บุคคลในองค์การมีขวัญและกำลังใจสูง จึงเป็นหน้าที่อันสำคัญของงานบริหารบุคคล (กฤษณา ศักดิ์ศรี, 2534)

ธนาคารออมสินเป็นธนาคารของรัฐที่ดำเนินงานมานานกว่า 90 ปี เพื่อให้บริการทางการเงินแก่ประชาชนทุกระดับชั้นทั่วประเทศ ในอดีตธนาคารออมสินจะเป็นที่รู้จักในนามของธนาคารสำหรับเด็กและเยาวชน ที่มุ่งให้บริการเฉพาะด้านการออมเงิน แต่ปัจจุบันธนาคาร ออมสินได้มีการปรับเปลี่ยนองค์การในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการด้านการเงินที่ครบวงจรทัดเทียมกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไป การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การให้มีความคล่องตัวในการให้บริการที่รวดเร็วและมีคุณภาพแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ การสร้างภาพลักษณ์ของธนาคารให้มีความทันสมัย ไม่ว่าจะเป็นการปรับเปลี่ยนเครื่องแต่งกายของพนักงาน การนำเอาเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ในการให้บริการลูกค้า จากการปรับเปลี่ยนครั้งใหญ่ของธนาคารออมสินในครั้งนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานเป็นอย่างมาก พนักงานแต่ละคนต้องทุ่มเทให้กับการทำงานมากขึ้น การ

พัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองตลอดเวลาเพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารออมสินได้กำหนดวิสัยทัศน์เป็นสถาบันที่มั่นคงของประเทศเพื่อการออม การลงทุน การสร้างเศรษฐกิจชุมชน การพัฒนาประเทศ และการบริการทางการเงินที่ครบวงจร แก่ประชาชนทุกระดับทั่วประเทศ การดำเนินงานของธนาคารออมสินจะยึดหลัก AAA คือ Awake ตื่นตัวในการให้บริการ สนองตอบนโยบายรัฐบาล และโอกาสในการประกอบธุรกิจ Alert ทันต่อเหตุการณ์ในการก้าวสู่การเป็นยิ่งกว่าธนาคาร Ahead การก้าวล้ำอยู่เสมอ (จุดसारออมสิน, 2548) การที่ธนาคารจะบรรลุความต้องการหรือพันธกิจขององค์กรได้จะต้องมีพนักงานที่มีขวัญในการทำงานที่ดีเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะสนับสนุนต่อความสำเร็จขององค์กร เพราะพนักงานจะมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาที่จะให้ความร่วมมือ ท่วมเทกำลังกาย สติปัญญา ความรู้ความสามารถต่าง ๆ ทั้งหมดที่มีอยู่ เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้และมีการพัฒนาเติบโตยิ่งขึ้น

ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษา ขวัญในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารออมสิน สาขาในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อทำให้ทราบถึงระดับของขวัญของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสิน และสามารถเป็นแนวทางแก่ธนาคารออมสินในการนำไปพัฒนาเพื่อเพิ่มระดับขวัญในการทำงานของพนักงาน

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาขวัญในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

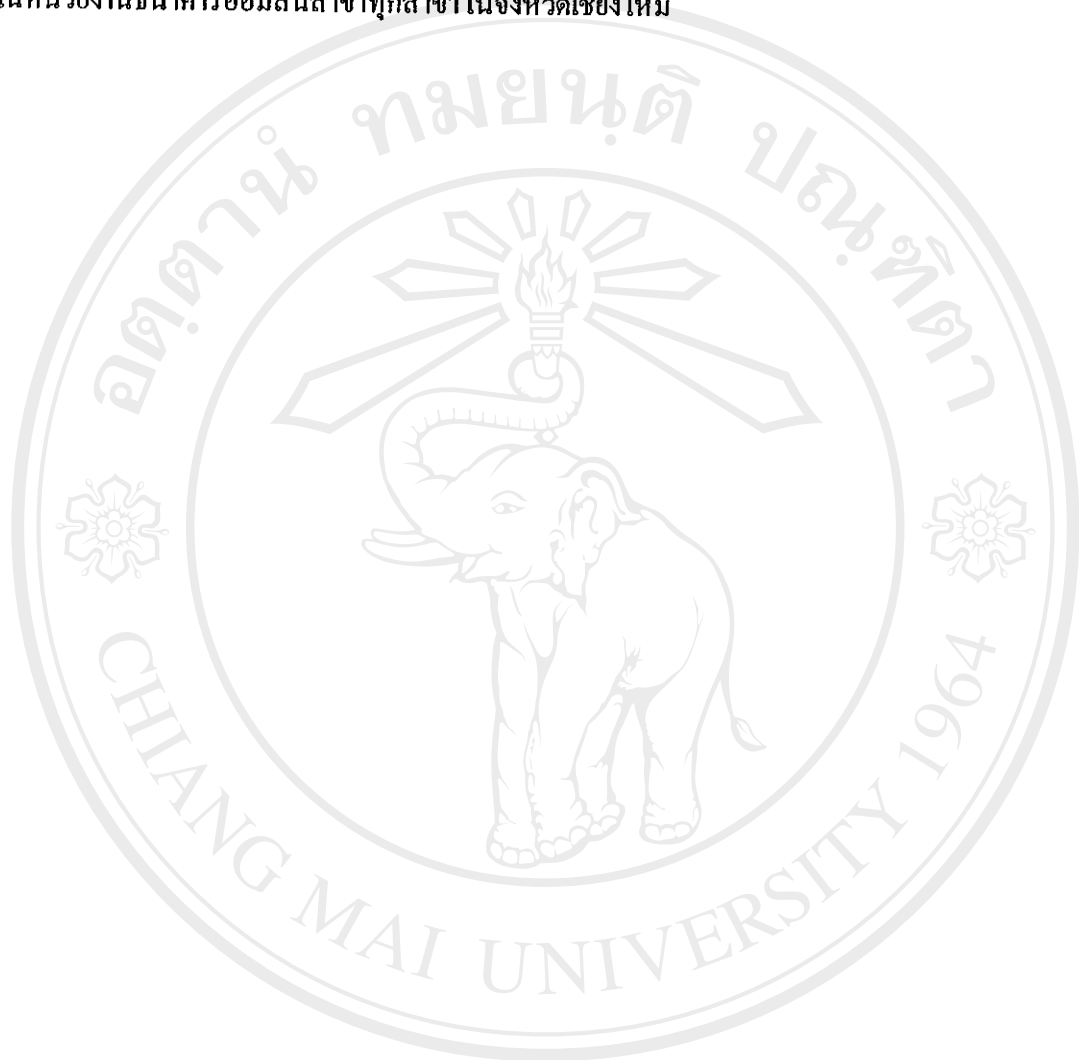
1. ทำให้ทราบถึงระดับขวัญในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อการพัฒนาพนักงาน และเพิ่มระดับขวัญในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร

#### นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ขวัญในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลมีต่อการทำงาน ความพึงพอใจต่องานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่าง ๆ ได้แก่ ความกระตือรือร้นในการทำงาน ความตั้งใจที่จะร่วมมือกันทำงานเพื่อต่อสู้อุปสรรคต่าง ๆ ความเชื่อมั่น

ในองค์การที่ตนทำงาน ความรู้สึกอบอุ่นใจในการทำงาน และความมั่นใจในอนาคตของตนเองใน  
สถานที่ทำงาน (รุ่งรัตน์ พานธงรักษ์, 2548)

พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสิน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานระดับ  
2-7 ในหน่วยงานธนาคารออมสินสาขาทุกสาขาในจังหวัดเชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved