

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

สถานะเศรษฐกิจโลกในปัจจุบันมีความผันผวน รวมทั้งปัญหาการแข่งขันที่รุนแรงสร้างความลำบากให้กับผู้นำองค์กรซึ่งไม่เฉพาะการบริหารธุรกิจให้อยู่รอดเท่านั้น การดูแลพนักงานให้ได้รับผลกระทบน้อยที่สุด และความกังวลจากการถูกเลิกจ้างก็มีความสำคัญเช่นกัน เนื่องจากจะมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน นอกเหนือจากปัจจัยหลักในการสร้างองค์กรแห่งความสุขเป็นเลิศจากการมีกลยุทธ์ที่ดี โครงสร้างและกระบวนการทำงานที่เหมาะสมกับกลยุทธ์ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานไปถึงผลตอบแทน แรงจูงใจและภาวะผู้นำแล้ว ยังมีปัจจัยที่สำคัญอีกคือ การกำหนดขีดสมรรถนะของบุคลากร (Competencies) ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการขับเคลื่อนกลยุทธ์ (ศิริลักษณ์ เมฆสังข์, 2550: 39)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นสถาบันการเงิน มีวัตถุประสงค์มุ่งให้ความช่วยเหลือทางการเงินเพื่อส่งเสริมอาชีพการเกษตรหรือการดำเนินงานของเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร ตลอดจนส่งเสริมให้สามารถประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องเนื่องในการเกษตร รวมทั้งให้บริการรับฝากเงินเช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไป จากการดำเนินงานที่ผ่านมาธนาคารได้ให้ความสำคัญกับพนักงานด้วยการสนับสนุนการทำงานโดยการสร้างแรงจูงใจด้วยการให้รางวัลแก่พนักงานที่มีผลการทำงานดีเด่นแล้ว ยังให้พนักงานรับรู้ถึงโอกาสในการเติบโตทางด้านหน้าที่การงาน เพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานสร้างผลงานให้ดียิ่งขึ้น แต่เนื่องจากสภาพความผันผวนทางเศรษฐกิจและการแข่งขันที่รุนแรง ทำให้ธนาคารต้องปรับเปลี่ยนและวางแนวทางการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรให้มีความคล่องตัวในการให้บริการที่รวดเร็วและมีคุณภาพแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ นอกจากนี้แล้วธนาคารยังได้สนองตามนโยบายรัฐบาลโครงการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นโครงการหนี้สินนอกระบบ โครงการพักหนี้เกษตรกร โครงการประกันรายได้ให้เกษตรกร (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2553: ออนไลน์) โดยการประเมินผลงานของพนักงานนั้นจะอาศัยตัวชี้วัด (Indicators) เป็นตัวสะท้อนผลงานให้ออกมาเป็นรูปธรรม มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการทำงานหลัก (Key Performance Indicator: KPI) เพื่อวัดผลการดำเนินงานว่าบรรลุเป้าหมายหรือไม่ อย่างไร จะเห็นได้ว่าพนักงานต้องปฏิบัติตามภายใต้ความกดดันทั้งภายในและภายนอกองค์กรซึ่งไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เพื่อที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามนโยบายที่วางไว้ จากปริมาณงานเพิ่มมาก

ขึ้นนั้น (ลักษณะ วจนานวัช, 2552: ออนไลน์) ทำให้พนักงานอาจจะเกิดความเบื่อหน่าย เกิดความเครียดในการทำงานได้ แต่ทางธนาคารก็มีได้ละเลย ยังให้ความสนใจให้ความสำคัญในเรื่องของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งไม่เพียงแต่การพัฒนาขีดสมรรถนะเท่านั้น (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2551: 72) เนื่องจากพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า และมีความสำคัญต่อความสำเร็จและยังเป็นปัจจัยสำคัญที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งวิธีหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรก็คือ การสร้างความสุขและบรรยากาศที่ดีในการทำงานหรือการทำให้เกิดความสุขในการทำงาน (สวนีย์ แก้วมณี, 2549: 11-12)

เมื่อคนหรือพนักงานในองค์กรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า มีชีวิตจิตใจและมีความรู้สึก จะทำงานได้ดีก็ต่อเมื่อเกิดความพึงพอใจ ความรักในงานและมีความศรัทธาต่อองค์กรจึงทำให้มีความสุขในการทำงาน พร้อมทั้งจะทุ่มเทแรงกายและแรงใจอย่างเต็มความสามารถในการทำงานในองค์กร (ชุตีรัตน์ ชมภูรต์, 2552: 1) ดังนั้นจึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานและระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน โดยจะนำข้อมูลจากผลการศึกษาที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการด้านบุคคล และพัฒนาปรับปรุงปัจจัยสภาพการทำงานเพื่อสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบถึงระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่
3. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการด้านบุคคล และพัฒนาปรับปรุงปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานเพื่อสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานต่อไป

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา

ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของแต่ละบุคคลที่เกิดจากการทำงานหรือประสบการณ์ในการทำงาน โดยที่บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกในรรมย์ในงาน สนุกกับงานที่ทำ มีความพอใจ เต็มใจ สนใจในงาน และมีความกระตือรือร้นอยากทำงาน มีความตื่นตัว มีชีวิตชีวาในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้งานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

พนักงาน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย หัวหน้าการเงิน หัวหน้าหน่วยอำเภอ พนักงานการเงิน พนักงานพัฒนาธุรกิจ พนักงานธุรการ และผู้ช่วยพนักงาน

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่ หมายถึง สาขาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 21 สาขา