

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การทำงานอย่างมีความสุข (Happiness at the Workplace) เป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนในองค์กรปรารถนา และคงไม่อาจมีใครปฏิเสธได้ว่าหากได้ทำงานในที่ทำงานที่รู้สึกมีความสุขแล้วนั้น จะรู้สึกผูกพัน สนุกสนาน ความรู้สึกดังกล่าวเมื่อทำงานจะหมดไป แต่จะกลับกลายเป็นการมาร่วมสนุกกับกิจกรรมต่างๆ เพื่อความสำเร็จของตนเอง กลุ่ม และองค์กรที่เปรียบเสมือนบ้านหลังที่สอง

แต่หากย้อนกลับไปดูสภาพชีวิตของพนักงานในปัจจุบัน ทุกเวลาทุกนาทีมีแต่ความเร่งรีบไปตามแรงบีบคั้นของการแข่งขันที่รุนแรงและเข้มข้น พนักงานทุกคนต่างต้องเร่งสร้างผลงานของตนเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ พนักงานจึงถูกพัฒนาเพื่อมุ่งสู่คุณภาพสูงสุดของทั้งสินค้าและบริการ ซึ่งจะนำไปสู่การเจริญเติบโตอันเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร จากสภาพการทำงานในปัจจุบันที่มุ่งเน้นในเรื่องความสำเร็จในงาน โดยมีค่าตอบแทนต่างๆ เป็นสิ่งจูงใจในการทำงานเพื่อให้พนักงานนั้นประสบความสำเร็จ โดยปราศจากข้อแม้ว่าต้องทำอะไร กล่าวคือเป็นการทำงานที่เน้นทางด้านผลงานเป็นหลัก ไม่เพียงแต่ผลการทำงานที่เป็นตัวกำหนดการทำงานแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดอีกด้วย เช่น การจัดการความสัมพันธ์ในการทำงาน โครงสร้างองค์กร และอำนาจในการควบคุมการงานที่ทำอยู่ซึ่งส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานซึ่งเมื่อความเครียดเกิดมากขึ้นและไม่ได้รับการผ่อนคลายก็จะส่งผลกระทบต่อระบบต่างๆทั้งร่างกายหรือจิตใจของพนักงาน

เพราะเหตุผลสำคัญประการหนึ่งที่แฝงอยู่ภายใต้ความสำเร็จของแต่ละองค์กรคือ การที่พนักงานมีภาวะความสุขในการทำงานและการดำเนินชีวิต อภิชัย มงคล และคณะ (2544) ได้จัดทำดัชนีวัดสุขภาพจิตคนไทย (ฉบับสมบูรณ์) โดยให้คำจำกัดความของภาวะความสุข (Happiness) หรือสุขภาพจิต (Mental Health) ในระดับบุคคลซึ่งถือเป็นเรื่องเดียวกันในบริบทสังคมไทย (อภิชัย มงคล และคณะ, 2544) ว่า หมายถึง “สภาพชีวิตที่เป็นสุขอันเป็นผลจากการมีความสามารถในการจัดการปัญหาในการดำเนินชีวิต มีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี โดยครอบคลุมถึงความดีงามภายในจิตใจ ภายใต้อสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป” ประกอบด้วย 4

องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ด้านสภาพจิตใจ (Mental State) หมายถึง สภาพจิตใจที่เป็นสุขหรือทุกข์ การรับรู้สภาวะสุขภาพของตนเอง ความเจ็บป่วยทางด้านร่างกายที่ส่งผลกระทบต่อจิตใจและความเจ็บป่วยทางจิต ด้านสมรรถภาพของจิตใจ (Mental Capacity) หมายถึง ความสามารถของจิตใจในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นและการจัดการกับปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น เพื่อการดำเนินชีวิตอย่างเป็นปกติสุข ด้านคุณภาพของจิตใจ (Mental Quality) หมายถึง คุณลักษณะที่ดึงดูดของจิตใจในการดำเนินชีวิตอย่างเกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม และด้านปัจจัยสนับสนุน (Supporting Factor) หมายถึง ปัจจัยที่สนับสนุนให้บุคคลมีสุขภาพจิตที่ดี ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคนในครอบครัว ชุมชน การทำงาน รายได้ ศาสนา ความเชื่อส่วนบุคคล และความสามารถในการทำงาน ตลอดจนสิ่งแวดล้อมและความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ดังนั้นพนักงานที่มีความสุขในการทำงานย่อมบ่งบอกถึงพนักงานที่มีลักษณะของพนักงานที่ดี ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่แต่ละองค์กรต้องการ การที่พนักงานมีภาวะความสุขย่อมหมายถึง พนักงานมีสุขภาพจิตที่เป็นสุข จะช่วยพัฒนาชีวิตพนักงานให้มีคุณค่าและมีความหมาย เป็นการพัฒนาศักยภาพตนเองให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นเรื่อยๆ ช่วยพัฒนาทั้งด้านร่างกายและจิตใจให้สมบูรณ์และสามารถทำงานให้มีประสิทธิภาพได้ ซึ่งผลดีที่ได้จากการทำงานอย่างมีความสุขมีหลายประการ ได้แก่ การมีทรัพย์สินเงินทองเพื่อเลี้ยงชีพและสะสมไว้ มีส่วนช่วยให้สังคมเจริญก้าวหน้า มีประโยชน์ต่อจิตใจ ทำให้ชีวิตมีคุณค่า ไม่เบื่อ และมีประโยชน์ต่อมนุษย์ ทำให้เพื่อนมนุษย์มีความสุข เป็นโอกาสและเครื่องมือในการพัฒนาตนเอง จึงอาจกล่าวได้ว่า บุคคลที่มีความสุขในการทำงานคือผู้ที่มีลักษณะของที่สามารถทำงานได้ดีนั่นเอง

จากเรื่องเกี่ยวกับพนักงานและการทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร รวมถึงสภาพเศรษฐกิจที่ยังคงต้องพึ่งพาสถาบันการเงิน เพื่อเป็นตัวขับเคลื่อนธุรกิจอย่างไม่หยุดนิ่งดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาพิจารณาร่วมกับองค์กรที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาซึ่งเป็นธุรกิจธนาคารพาณิชย์ชั้นนำ ของประเทศ มีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง และมีการแข่งขันกันระหว่างกลุ่มธนาคารพาณิชย์ด้วยกันสูง คือธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกสิกรไทย ก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2488 และเติบโตอย่างมั่นคงตลอดระยะเวลากว่า 66 ปีที่ผ่านมา ธนาคารมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า ภายใต้คำขวัญของธนาคารที่ว่า “บริการทุกระดับประทับใจ” ปัจจุบันมีสาขาในประเทศจำนวน 808 สาขา ซึ่งมีแนวโน้มการขยายสาขาการให้บริการทางการเงินและเพิ่มจำนวนพนักงานมากขึ้นทุกปี ดังที่ นายสุรศักดิ์ คุชฌีเมธา (รองกรรมการผู้จัดการสายงานทรัพยากรบุคคล ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้กล่าวว่า ปัจจุบันพนักงานมีอัตราการลาออก (Turn Over) ก่อนข้างสูง ทำให้ทางธนาคารต้องรับคนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ

เมื่อเทียบกับอดีต ส่วนหนึ่งเป็นเพราะการเจริญเติบโตทางธุรกิจ และอีกส่วนหนึ่งเป็นเพราะพนักงาน โดยอัตราการลาออกภาพรวมประมาณ 11-13% ของพนักงานทั้งหมด ดังนั้นจึงต้องเพิ่มการสรรหาพนักงานใหม่เข้ามาทดแทน ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนพนักงานและเครือข่ายบริการของธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ปีพ.ศ. 2546 - 2554

ข้อมูล ณ พ.ศ.	จำนวนพนักงาน	จำนวนสาขา	จำนวนเครื่อง ATM
2554	16,580	816	7,366
2553	15,677	805	7,471
2552	15,464	782	6,955
2551	13,560	682	5,102
2550	12,320	604	3,797
2549	11,219	568	3,130
2549	10,303	495	1,962
2548	10,113	495	1,391
2547	9,912	496	1,184
2546	9,688	498	1,106

ที่มา : ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

หมายเหตุ : จำนวนพนักงานรวมถึงพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ สาขาในประเทศ สาขาต่างประเทศ และสำนักงานตัวแทนในต่างประเทศ

จากตารางที่ 1.1 จะเห็นได้ชัดเจนว่า แนวโน้มการรับพนักงานใหม่เข้าทำงานของธนาคารมีอัตราเพิ่มขึ้นทุกปี เพื่อทดแทนจำนวนพนักงานที่ลาออกจากธนาคารไป

และผลของการขยายสาขาให้บริการเพิ่มในทุกๆปี เพื่อรองรับความต้องการทางการเงินที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และต้องการขยายฐานลูกค้ารายใหม่รวมทั้งดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการทางการเงินกับธนาคารจึงกลายเป็นส่วนสำคัญในการแข่งขันกันระหว่างกลุ่มธนาคารพาณิชย์ที่เป็นคู่แข่ง และที่สำคัญยังมีการแข่งขันกันเพื่อแย่งชิงลูกค้าระหว่างสาขาของธนาคารเดียวกันด้วย ส่งผลต่อพนักงานโดยตรงที่ต้องทำหน้าที่เพิ่มมากขึ้นจากอดีตคือ นอกเหนือจากการรับผิดชอบงานประจำวันที่เป็นภาระให้บริการทางการเงิน ต้องรับผิดชอบเพิ่มในการหาลูกค้าและขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารให้ได้ตามเป้าหมายขององค์กร

ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของพนักงาน คือพนักงานเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน ทำให้เป็นอุปสรรคต่อองค์กรที่จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมกัน สิ่งที่เกิดขึ้นตามมาและเป็นปัญหาที่องค์กรเผชิญอยู่และมีแนวโน้มทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้นคือ ปัญหาการลาออก (Turn Over) ของพนักงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงพนักงานขาดภาวะความสุขในการทำงานและขาดความเชื่อมั่นในองค์กร เปรียบเทียบได้จากสถิติการลาออกโดยสมัครใจและเกษียณอายุก่อนกำหนดของพนักงาน (พรวิภา มานะต่อ, 2551) ซึ่งสามารถแสดงเปรียบเทียบเป็นอัตราส่วนย้อนหลังได้ดังนี้

ตารางที่ 1.2 อัตราการลาออกโดยสมัครใจและการเกษียณอายุก่อนกำหนดของพนักงานเทียบกับพนักงานทั้งหมดในปีนั้น

ปี พ.ศ.	อัตราส่วนการลาออกของพนักงาน	อัตราการเปลี่ยนแปลง
2544	4.25	-
2545	5.30	1.05
2546	7.03	1.73
2547	7.84	0.81
2548	15.07	7.23
2549 (1/2 ปี)	7.69	-

ที่มา : พรวิภา มานะต่อ (2551)

หมายเหตุ : ตัวเลขแสดงร้อยละของพนักงานทั้งหมด

จากตารางที่ 1.2 จะเห็นได้ว่าแนวโน้มการลาออกโดยสมัครใจและการเกษียณอายุก่อนกำหนดของพนักงานมีอัตราส่วนสูงเพิ่มขึ้นทุกปี โดยเฉพาะปี 2547 ถึงปี 2548 มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นเป็นเท่าตัวและยังมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้น ในปี 2549

จากปัญหาสภาพชีวิตของพนักงานและความสำเร็จขององค์กรดังกล่าว เป็นเหตุให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ว่าการที่ได้ปฏิบัติงานเป็นพนักงานของธนาคาร พนักงานมีความสุขหรือไม่เพียงใดและปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความสุขของพนักงาน เพราะสภาพจิตใจและการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นสิ่งที่ธนาคารต้องหาทางแก้ไขและส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อธนาคาร ซึ่งเป็นปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้ธนาคารประสบความสำเร็จและเติบโตอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการที่ธนาคารจะพัฒนาตนเองเพื่อให้แข่งขันกับคู่แข่งอย่างทัดเทียม สิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือทรัพยากรมนุษย์ เพราะมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานทุกประเภท

โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ นับเป็นทรัพยากรที่หายาก จึงสมควรที่จะทำนุบำรุงรักษาไว้ให้ดีที่สุด ดังนั้นกระบวนการบริหารก็ต้องอาศัยแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข

จากสภาพดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาระดับความสุขจากตัวชี้วัดดัชนีความสุขในการทำงานของพนักงานและแนวทางปฏิบัติในการทำงาน เพื่อเสนอให้ธนาคารใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและจัดโครงสร้างการจัดการทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับสภาพการทำงานต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อวัดดัชนีความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง เชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อดัชนีความสุขของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงระดับความสุขและปัจจัยที่มีผลต่อดัชนีความสุขในการทำงานของพนักงาน ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารเพื่อใช้เสนอแนวทางในการส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีและมีความสุขในการทำงานมากขึ้น รวมทั้งใช้เป็นข้อมูลในการบริหารงานทรัพยากรบุคคลของธนาคารกสิกรไทยได้

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาถึงดัชนีความสุขและปัจจัยที่มีผลต่อดัชนีความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยทำการศึกษาจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในทุกสาขาของธนาคาร จำนวน 200 คน ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์-มีนาคม พ.ศ. 2555

1.5 นิยามศัพท์

ความสุข (Happiness) หมายถึง ลักษณะของผู้ที่มีความพอใจในสภาพร่างกายและจิตใจ มีสถานะทางอารมณ์ทางบวก โดยรวมถึงความร่าเริง เบิกบานใจ ความยินดี ความสบายใจ ความพึงพอใจ ความแจ่มใส รู้สึกมีความหมายความสำคัญ การได้ใกล้ชิดกับคนที่รู้ใจ มีความสามารถในการจัดการปัญหาการดำเนินชีวิต มีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี โดยครอบคลุมถึง

ความดีความงามภายในจิตใจ ภายใต้อสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป และเป็นความต่อเนื่องแห่งการรับรู้ช่วงเวลาของชีวิตหรือเหตุการณ์ในชีวิตทั้งหมดที่แสดงถึงความสมบูรณ์ของชีวิต

ดัชนีความสุข (Happiness Index) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่างๆ ในชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านการทำงาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านสวัสดิการและด้านสุขภาพอนามัย ที่ทำให้ค่าระดับความสุขเปลี่ยนแปลง

การทำงานอย่างมีความสุข (Happiness at the workplace) หมายถึงภาวะในการทำงานที่พนักงานทุกคนรู้สึกมีความสุขกับการทำงาน และผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพและตรงกับเป้าหมายที่วางไว้

พนักงานธนาคารกสิกรไทย หมายถึง ผู้ได้รับการบรรจุเข้าทำงานในทุกตำแหน่งของพนักงาน