

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

การเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ การเมือง สังคม อันเป็นสิ่งที่ไม่สามารถควบคุมได้ นั้น เมื่อมันเกิดขึ้นแล้ว คนที่อยู่อย่างมีความสุขได้คือ คนที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง และปรับสภาพ ให้อยู่กับการเปลี่ยนแปลงนั้นได้ เช่นกันกับองค์กร ก็ต้องยอมรับการเปลี่ยนแปลงและปรับสภาพให้ อยู่กับการเปลี่ยนแปลงนั้นเช่นกัน ดังนั้น สิ่งที่องค์กรต้องการมากที่สุด คือ องค์กรมีการเติบโตอย่าง ต่อเนื่องและยั่งยืน คนในองค์กรก็เช่นกัน ต้องพร้อมกับการปรับสภาพขององค์กรจากรูปแบบเก่า ไปสู่รูปแบบใหม่เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ความผันผวนของสภาวะเศรษฐกิจโลกในปัจจุบัน รวมทั้ง ปัญหาการแข่งขันที่รุนแรง สร้างความยากลำบากให้กับผู้นำองค์กรไม่เฉพาะการบริหารธุรกิจให้อยู่ รอดเท่านั้น การดูแลพนักงานให้ได้รับผลกระทบน้อยที่สุดจากรายได้ที่ลดลง รวมทั้งความกังวล จากการถูกเลิกจ้างก็มีความสำคัญเช่นกัน เนื่องจากจะมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพการ ทำงานของพนักงาน เพราะคนเราจะทำงานได้ดีที่สุด เก่งที่สุดก็ต่อเมื่อมีความสุขกับการได้ทำงาน มี ความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ เมื่อรู้สึกเช่นนั้นแล้วเราก็จะทุ่มเท พยายามทำอย่างเต็มที่จนประสบความสำเร็จ (ยูดา รักไทย, 2548)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้เริ่มก่อตั้งเมื่อ 14 มีนาคม 2509 ปัจจุบันมี สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่กรุงเทพมหานคร มีสาขาทั้งสิ้นจำนวน 798 สาขา (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) , 2552: ออนไลน์) จัดได้ว่าเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับความนิยมชั้นนำของประเทศไทย ธุรกิจหลักที่สำคัญคือ การระดมเงินออมจากผู้ฝากเงิน แล้วนำเงินออมที่ระดมได้ไปอำนวยการสินเชื่อ ให้ภาคเศรษฐกิจทั้งรายใหญ่และรายย่อย ในอันที่จะช่วยสนับสนุนให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจ และการสร้างงาน เพื่อความมั่นคงของเศรษฐกิจการเงินในประเทศไทย เป้าหมายและวิสัยทัศน์ของ ธนาคารกรุงไทยในยุคใหม่นี้ ธนาคารกรุงไทยมุ่งสู่การเป็นธนาคารที่ทันสมัย มีผลิตภัณฑ์ครบวงจร ตอบสนองทุกกลุ่มลูกค้า ในด้านโครงสร้างองค์กร ธนาคารกรุงไทยก็ได้มีการปรับโครงสร้าง เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพิ่มสายงานเพื่อดูแลกลุ่มธุรกิจที่กำลัง เติบโต และปรับลดบางสายงานที่ซ้ำซ้อนเพื่อให้การดำเนินคล่องตัวมากขึ้น ตอบรับการขยายตัว เศรษฐกิจของประเทศที่กำลังขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ธนาคารกรุงไทย มีความมุ่งมั่นจะนำพาองค์กร ไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนภายใต้แนวคิดการบริหารองค์กร โดยยึดหลักบรรษัทภิบาลที่ดี (Good Corporate Governance) มุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยให้

ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพพนักงาน เพื่อให้สามารถรองรับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เพราะพนักงานทุกคนก็เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรเกิดการพัฒนารุดขึ้นอย่างไม่มีหยุดนิ่ง

สำนักงานเขตกำแพงเพชร เป็นสำนักงานภูมิภาค แห่งหนึ่ง ภายใต้สายงาน เครือข่ายภูมิภาค ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีหน้าที่เป็นศูนย์กลางสนับสนุนการทำงานของ สำนักงานสาขา ซึ่งประกอบไปด้วย 10 สาขา ในพื้นที่ 2 จังหวัด อันได้แก่ จังหวัดกำแพงเพชร และ จังหวัดตาก มีพนักงานธนาคารประจำสาขาทั้งหมด จำนวน 131 คน (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ,2552: ออนไลน์) ทั้งนี้ การบริหารงานในส่วนงานบริการด้านธุรกรรมการเงินต่างๆ ภายใต้เป้าหมายและวิสัยทัศน์ของธนาคาร โดยองค์กรจะบริหารงานให้สำเร็จได้นั้นต้องอาศัย ทรัพยากรบุคคลเป็นตัวขับเคลื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการของธุรกิจธนาคารผ่านสำนักงาน สาขาอันมีพนักงานสาขาเป็นผู้ให้บริการ และจากการการแข่งขันระหว่างองค์กรธนาคารปัจจุบัน ที่ ทำให้การสร้างผลงานของพนักงานทำได้ยากยิ่ง ธนาคารมีการปรับเปลี่ยนทั้งโครงสร้างภายใน องค์กร ทั้งเพิ่มเทคโนโลยีใหม่เพื่อสนองกับความต้องการลูกค้า โดยพนักงานสาขาจำเป็นอย่างยิ่ง ในการปรับเปลี่ยนและเรียนรู้ระบบงานใหม่ให้ทันสมัยอยู่เสมอ (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ,2552: ออนไลน์) อันอาจจะเป็นผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานอย่างมีความสุข ดังนั้น ผู้บริหารจึงมีหน้าที่สร้างความเข้าใจกับพนักงานถึงสาเหตุที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนภายในองค์กร รวมทั้งกระตุ้นให้พนักงานพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง โดยอาศัยวิธีการสร้างความสุขในการ ทำงาน เพื่อให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรอันจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาจึงสนใจ ศึกษาในประเด็นของปัจจัยที่ทำให้พนักงานสาขามีความสุข 4 ด้าน อันได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านลักษณะของงาน และปัจจัยด้านระบบการให้ รางวัล

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความสุขของพนักงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตกำแพงเพชร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะของงาน และระบบการให้รางวัล กับระดับความสุขของพนักงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตกำแพงเพชร

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความสุขของพนักงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตกำแพงเพชร
2. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะของงาน และระบบการให้รางวัล กับระดับความสุขของพนักงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตกำแพงเพชร

### นิยามศัพท์

**ความสุขในการทำงาน (Happiness at the Workplace)** หมายถึง ภาวะในการทำงานที่พนักงานทุกคนรู้สึกมีความสุขกับการทำงาน ทำงานเหมือนไม่รู้สึกว่าตนเองได้ทำงานและผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพและตรงกับเป้าหมายที่วางไว้ทั้งในระดับพนักงานและองค์กร เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ประกอบด้วย การที่บุคคลมีความรื่นรมย์ในงาน ความรู้สึกสนุกกับงาน และไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใดๆ ในการทำงาน มีความพึงพอใจในงาน ความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ พอใจ เต็มใจ สนใจ มีความถูกใจและยินดีในการปฏิบัติงาน และมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ความรู้สึกว่ายากทำงาน มีความตื่นตัวทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็วกระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน

**พนักงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)** หมายถึง บุคลากรทุกคนภายในธนาคารที่มีตำแหน่งงานเกี่ยวข้องกับงานประจำสาขา ได้แก่ ผู้จัดการสาขา รองผู้จัดการธุรกิจและการตลาด เจ้าหน้าที่ธุรกิจและการตลาด รองผู้จัดการบริการลูกค้า หัวหน้าส่วนธุรกิจและการตลาด พนักงานบริการลูกค้า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการด้านบริการ ซึ่งเป็นทั้งพนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้าง