

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยที่สำคัญมากในการดำเนินงานทุกประเภท โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ นับเป็นทรัพยากรที่หายาก จึงสมควรที่จะทำนุบำรุงรักษาไว้ให้ดีที่สุด การทำงานร่วมกันมักจะประสบปัญหามากมาย สาเหตุส่วนหนึ่งของปัญหาก็คือ อารมณ์ ความรู้สึก พื้นฐานทางสังคมและความต้องการที่แตกต่างกัน ผู้บริหารในแต่ละองค์กร จึงต้องศึกษาความแตกต่างของบุคลากร เพื่อลดความขัดแย้งและปัญหา อันจะเป็นอุปสรรคในการบริหารองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กรนั้นๆ ดังนั้น กระบวนการบริหารก็ต้องอาศัยแรงจูงใจ เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข

คน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะคนคือผู้ที่ดำเนินการให้งานสำเร็จ ดังนั้น องค์กรจึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างคนขององค์กรให้อยู่ในสภาพที่มีความสมบูรณ์ พร้อมทั้งจะทำงาน การพัฒนาเพื่อทำให้คนอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ดังกล่าว อาจกระทำได้ในหลายวิธี การสนองตอบความต้องการของคนก็เป็นวิธีการอันหนึ่ง ที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เพราะคนจะทำงานให้ได้ผลเต็มตามจุดมุ่งหมายขององค์กรนั้นได้ ก็ต่อเมื่อองค์กรนั้นสามารถสนองตอบความต้องการของคนได้อย่างพอเพียง

เพราะฉะนั้น ผู้บริหารงานองค์กร โดยเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบกับงานด้านบุคคล จะต้องคอยดูแลเอาใจใส่ให้ทรัพยากรบุคคลอยู่ในสภาพที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และมีปริมาณพอเพียง แม้จะเป็นความยากลำบากอยู่ไม่น้อยก็ตามที่ผู้บริหารจะนำบุคลากรในองค์กร ซึ่งมีความต้องการ ความรู้สึกนึกคิด และความเห็นต่างกัน ให้มารวมมือร่วมใจให้ผู้ร่วมงานอุทิศทั้งแรงกาย และแรงใจแก่งานและหน่วยงาน อันเป็นผลทำให้หน่วยงานและองค์กรนั้น สามารถดำเนินงานไปสู่จุดมุ่งหมายและก้าวหน้าไปอย่างไม่หยุดยั้ง

จุดมุ่งหมายของหน่วยงานทุกแห่งก็คือ การให้ผูปฏิบัติงานทุกคน ทำงานในองค์กรเต็มที่ และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรให้มากที่สุด โดยมีความเชื่อว่า การจะให้บรรลุจุดมุ่งหมายดังกล่าวได้นั้น ขึ้นอยู่กับสภาพความพึงพอใจของผูปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพราะเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้วจะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่กำลังความสามารถ ถ้าผูปฏิบัติงานไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ประสิทธิภาพของงานก็จะอยู่ในระดับต่ำ

ในการจัดสวัสดิการของแต่ละหน่วยงานถือเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่ง มักจะมีวัตถุประสงค์ที่คล้ายคลึงกัน คือจะรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถ และส่งเสริมให้บุคลากรเหล่านั้นมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากขึ้น และจัดสวัสดิการเพื่อชักจูง จูงใจ โน้มน้าวบุคคลอื่นที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เต็มใจเข้ามาทำงานในหน่วยงานเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เพื่อเป็นการชดเชยการสูญเสียบุคลากรจำนวนหนึ่งตลอดเวลา เช่นการลาออก การเกษียณอายุ การเปลี่ยนงาน การเจ็บป่วยถึงแก่กรรม ปัจจัยเพื่อการสนองตอบความต้องการของคน นอกจากเงินเดือนและค่าจ้าง ซึ่งเป็นผลประโยชน์ตอบแทนโดยตรงต่อการปฏิบัติงานแล้ว สวัสดิการและประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่องต่างๆ ในการปฏิบัติงานนับว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน และมีความจงรักภักดีต่อหน่วยงานและองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะสวัสดิการและประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่องที่จัดให้มีขึ้นนั้น จะเป็นหลักประกันให้ผู้ปฏิบัติงานหมดความกังวลที่จะคืนรน ขวนขวายด้านการครองชีพ และเมื่อหมดความกังวลในเรื่องภาระความเป็นอยู่แล้ว ก็จะทุ่มเทจิตใจให้กับการทำงานให้แก่องค์กรด้วยดี

ธนาคารออมสินนั้นเป็นธนาคารของรัฐ กิจการธนาคารออมสินได้เริ่มขึ้นในประเทศไทย เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2456 ตามพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ที่ทรงเห็นคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์เพื่อให้ประชาชนรู้จักการประหยัด และมีสถานที่เก็บรักษาทรัพย์สินเงินทองให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย จึงทรงจัดตั้งคลังออมสิน ในสังกัดกรมพระคลังมหาสมบัติ ดำเนินธุรกิจภายใต้พระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ.2456

ต่อมาในปี พ.ศ.2472 คลังออมสินได้ไปสังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลข กระทรวงพาณิชย์ และคมนาคม ซึ่งมีที่ทำการอยู่ทั่วไป โดยกิจการได้เริ่มแพร่หลาย และเป็นที่ยอมรับของประชาชนอย่างกว้างขวาง ซึ่งถือเป็นยุคที่มีความก้าวหน้าของคลังออมสินแห่งประเทศไทย ต่อมารัฐบาลได้ยกฐานะคลังออมสินเป็นองค์กรของรัฐบาล มีฐานะเป็นนิติบุคคลดำเนินธุรกิจในรูปแบบธนาคาร ภายใต้พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ.2489 มีการบริหารงานโดยอิสระภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2490 และเปลี่ยนชื่อเป็นธนาคารออมสินตั้งแต่นั้นมา

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ธนาคารออมสิน ได้เปลี่ยนแปลงปรับปรุงและพัฒนาระบบการดำเนินงานและการบริการในทุกด้านอย่างเป็นพลวัต ธนาคารจึงได้ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์เพื่อรักษาฐานลูกค้ามากกว่า 26 ล้านบัญชี โดยระดมทรัพยากรในทุกด้านเตรียมการเพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์และรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย และครบวงจรยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ และทุกช่วงวัย ปัจจุบันธนาคารออมสินมีสาขาเต็มรูปแบบ สาขาย่อย และหน่วยให้บริการกว่า 800 สาขา กระจายอยู่ทุกพื้นที่ทั่วประเทศ

ธนาคารออมสิน ได้พัฒนาจากการเป็นธนาคารเพื่อการออมของรัฐ ก้าวไปสู่มิติใหม่ที่มีบทบาททั้งในด้านการส่งเสริมการออม และสร้างวินัยทางการเงิน การขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานราก การพัฒนาคนและสังคมให้มีคุณภาพ รวมถึงการเพิ่มและขยายการให้บริการ และธุรกรรมทางการเงิน พร้อมกับเพิ่มประสิทธิภาพ และขีดความสามารถทางการแข่งขันได้อย่างทัดเทียม ซึ่งธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจเชิงพาณิชย์ได้อย่างสมดุล เพื่อเป็นธนาคารที่ให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร แก่ประชาชนทุกระดับทั่วประเทศ

การที่ธนาคารจะพัฒนาตนเอง เพื่อให้แข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ได้อย่างทัดเทียม นั้น สิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือทรัพยากรมนุษย์ มนุษย์ เป็นปัจจัยที่สำคัญมากในการดำเนินงานทุกประเภท โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ นับเป็นทรัพยากรที่หายาก จึงสมควรที่จะทำนุบำรุงรักษาไว้ให้ดีที่สุด ดังนั้นกระบวนการบริหารก็ต้องอาศัยแรงจูงใจ เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข

ดังนั้น การดำเนินงานในด้านสวัสดิการ ถือได้ว่าเป็นนโยบายที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งธนาคารออมสินได้ตระหนักถึงความสำคัญในการจัดสวัสดิการในด้านต่างๆ ให้แก่บุคลากรของหน่วยงาน เพื่อช่วยให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของค่าครองชีพ การจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากรดังกล่าวไม่เพียงแต่จะเป็นส่วนหนึ่งของการกำหนดค่าตอบแทนในการทำงานนอกเหนือปกติแล้วยังเป็นส่วนที่จะช่วยส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วยในภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วเช่นในปัจจุบัน การจัดสวัสดิการอย่างมีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็น สวัสดิการที่ทางธนาคารฯ จัดให้มีดังต่อไปนี้

1. เงินเดือนและค่าตอบแทนในการทำงาน ได้แก่ เงินเดือน ค่าล่วงเวลาและค่าทำงานในวันหยุด เงินโบนัสพนักงานเงินทุนเสี่ยงชีพ การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปธุรกิจของธนาคาร การยืมเงินทรวงจ่าย
2. สวัสดิการทางการเงินพนักงาน ได้แก่ เงินเพิ่มพิเศษ ค่าเครื่องแบบ เงินช่วยพนักงานกรณีมรณกรรม ค่าตรวจสุขภาพ ค่ารักษาพยาบาลและคลอดบุตร ค่าเช่าบ้าน และบ้านพักสำหรับพนักงาน
3. สวัสดิการในหน่วยงาน ได้แก่ ค่าน้ำดื่ม ค่าตู้ยา ยาและเวชภัณฑ์ของหน่วยงาน
4. สวัสดิการครอบครัว ได้แก่ การช่วยเหลือเกี่ยวกับบุตร ร้านค้าสวัสดิการ สวัสดิการสงเคราะห์กรณีมรณกรรมและพินัยกรรม
5. สวัสดิการเงินกู้ต่างๆ ได้แก่ เงินกู้เคหะสงเคราะห์พนักงาน เงินกู้เพื่อการศึกษาบุตร กู้เงินกรณีจำเป็น

6. วันเวลาทำงาน เวลาพัก วันหยุดและวันลา

ธนาคารถือเป็นธุรกิจประเภทหนึ่ง ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการหลายประเภท ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้ดำเนินการในธุรกิจประเภทนี้ต้องเอาใจใส่ รวมถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร เพราะหากบุคลากรในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน การลาออก หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรม และปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย

จากสภาพดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาสภาพการจัดสวัสดิการภายในและศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการจัดสวัสดิการของธนาคารออมสิน เพื่อเสนอให้ธนาคารใช้เป็นแนวทาง ในการกำหนดนโยบาย และจัดโครงสร้างการดำเนินการจัดสวัสดิการเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1.2.1 เพื่อศึกษาโครงสร้างเงินเดือนและสวัสดิการของพนักงานธนาคารออมสิน
- 1.2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการจัดสวัสดิการในด้านต่างๆ ของธนาคารออมสิน
- 1.2.3 เพื่อศึกษาปัญหาการได้รับสวัสดิการของบุคลากรของธนาคารออมสิน

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารด้านสวัสดิการ ในการที่จะเข้าใจถึงปัญหา ตลอดจนวางแผนหาทางแก้ไข ปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการ และความพึงพอใจของบุคลากรธนาคารออมสิน

1.4 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตของเนื้อหาการวิจัยนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสวัสดิการต่างๆ ได้แก่

(1) เงินเดือนและค่าตอบแทนในการทำงาน

- เงินเดือน
- ค่าล่วงเวลาและค่าทำงานในวันหยุด
- เงินโบนัสพนักงาน

- เงินทุนเลี้ยงชีพ
- การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปธุรกิจของธนาคาร
- การยืมเงินทรองจ่าย

(2) สวัสดิการทางการเงินพนักงาน

- เงินเพิ่มพิเศษ
- ค่าเครื่องแบบ
- เงินช่วยพนักงานกรณีรณกรรม
- ค่าตรวจสุขภาพ ค่ารักษาพยาบาลและคลอดบุตร
- ค่าเช่าบ้าน และบ้านพักสำหรับพนักงาน

(3) สวัสดิการในหน่วยงาน

- ค่าน้ำดื่ม
- ค่าตู้ยา ยาและเวชภัณฑ์ของหน่วยงาน

(4) สวัสดิการครอบครัว

- การช่วยเหลือเกี่ยวกับบุตร
- ร้านค้าสวัสดิการ
- สวัสดิสงเคราะห์กรณีรณกรรมและพื้นที่

(5) สวัสดิการเงินกู้ต่างๆ

- กู้เคหสงเคราะห์พนักงาน
- กู้เพื่อการศึกษาบุตร
- กู้เงินกรณีจำเป็น

(6) วันเวลาทำงาน เวลาพัก วันหยุดและวันลา

- วันและเวลาทำงาน
- เวลาพักในวันทำงาน
- วันหยุด
- วันลา

1.5 ขอบเขตทางด้านเวลา

ช่วงเวลาในการเก็บข้อมูลคือ ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม 2551 ถึง 30 มิถุนายน 2551 ประชากร
ที่ทำการศึกษได้แก่ พนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่

1.6 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจในการให้บริการ การจัดสวัสดิการสวัสดิการ หมายถึง ประโยชน์และบริการ (benefits and services) ซึ่งองค์กรให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร นอกจากเงินเดือนและค่าจ้างปกติ เพื่อเป็นการช่วยเหลือในการครองชีพให้เกิดความมั่นคงในการดำรงชีวิต บำรุงขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานซึ่งอาจเป็นตัวแทน เช่น ค่ารักษาพยาบาล โบนัส บำเหน็จบำนาญ ฯลฯ หรือที่ไม่เป็นตัวแทน ซึ่งเป็นการบริการให้ความสะดวกสบายต่างๆ เช่น การให้ลาหยุดพักผ่อน การให้ลาป่วย ลากิจ การให้บ้านพัก การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

เงินเดือนและค่าตอบแทนในการทำงาน หมายถึง ผลประโยชน์ที่จัดให้เพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

สวัสดิการทางการเงินพนักงาน หมายถึง สวัสดิการต่างๆ ที่ช่วยให้ฐานะความเป็นอยู่ของพนักงานและครอบครัวดีขึ้น

สวัสดิการในหน่วยงาน หมายถึง สวัสดิการที่จัดให้ภายในหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวก และสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างเต็มที่

สวัสดิการครอบครัว หมายถึง ผลประโยชน์ที่จัดให้เพื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีประสิทธิภาพในการทำงาน

สวัสดิการเงินกู้ต่างๆ หมายถึง สวัสดิการที่จัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการ พร้อมช่วยแก้ไขปัญหในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของพนักงาน

วันเวลาทำงาน เวลาพัก วันหยุดและวันลา หมายถึง สวัสดิการที่ไม่เป็นตัวแทนที่ธนาคารจัดให้แก่พนักงานของธนาคาร เพื่อให้ความสะดวกสบาย

พนักงานปฏิบัติการ หมายถึง กลุ่มตำแหน่งปฏิบัติการทั่วไป ซึ่งทำหน้าที่รับนโยบายจากฝ่ายบริหารมาปฏิบัติ