

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันธุรกิจต่างๆมีการแข่งขันรุนแรงมากขึ้น และต่างก็พยายามพัฒนาธุรกิจของตนเองให้มีประสิทธิภาพเพื่อที่จะสามารถแข่งขันและอยู่รอดได้ โดยพยายามสร้างข้อได้เปรียบให้ต่างออกไป ทั้งในด้านการลงทุนทางการเงิน พัฒนาโครงสร้างขององค์กรและพัฒนาระบบเทคโนโลยี แต่ไม่ได้ให้ความสำคัญในการสร้างข้อได้เปรียบเหนือคู่แข่งในด้านทรัพยากรมนุษย์มากนัก ซึ่งเป็นสิ่งใกล้ตัวที่เป็นทรัพยากรที่มีค่าขององค์กร มีความสามารถ มีพลัง และสามารถสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันในโลกธุรกิจปัจจุบัน คนในองค์กรมีชีวิต มีสุข มีทุกข์ ถ้าองค์กรสนใจแต่อยากให้คนเก่งในงาน แต่ล้มเหลวในการดำเนินชีวิต คนเก่งงานอย่างเดียวจะช่วยให้องค์กรยิ่งใหญ่ได้จริงหรือ คนเรามีสองด้าน ต้องบริหารให้ได้ทั้งสองด้าน คือ งานกับชีวิตต้องสมดุลกัน จึงจะทำให้คนในองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดีมีความสุข เกิดความร่วมมือ เกิดความคิดสร้างสรรค์ นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงปรับปรุงเพื่อสร้างสินค้าและบริการที่ดี เพื่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการ และองค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ในที่สุด(บมจ.ธนาคารกรุงไทย, 2552: ออนไลน์)

สิ่งจำเป็นอย่างยิ่งคือ การที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญและสนใจในด้านความสุขในการทำงานของบุคลากรซึ่งเป็นทรัพยากรมนุษย์และเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจไปสู่ความสำเร็จทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ในแต่ละบุคคลย่อมมีระดับความสุขที่แตกต่างกัน พนักงานที่มีความสุข มีสุขภาพทางจิตที่ดีจะสามารถพัฒนาความรู้ความสามารถ พัฒนาสติปัญญา สามารถดึงศักยภาพที่มีมาใช้ได้อย่างเต็มที่ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และเป็นที่ยอมรับของผู้อื่นนั้นจะสามารถเข้าใจถึงธรรมชาติและ ความแตกต่างของมนุษย์ได้เป็นอย่างดีอันจะนำมาสู่การมีสัมพันธภาพที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา อีกทั้งจะส่งผลต่อการมีสุขภาพกายที่ดีอีกด้วย ดังนั้นองค์กรจึงต้องมุ่งสร้างความเข้มแข็งขององค์กรผ่านการทำงานด้วยความสุข (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2552: 16)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เป็นองค์กรหนึ่งที่ได้ให้ความสำคัญกับความสุขในการทำงานของพนักงาน โดยในปี 2552 ได้จัดให้มีการประชาสัมพันธ์โครงการ Happy Workplace องค์กรแห่งความสุขแก่พนักงานของธนาคารซึ่งปัจจุบันมีจำนวนทั้งหมด 18,341 คน (บมจ.ธนาคารกรุงไทย, 2554: ออนไลน์) เนื้อหาประกอบด้วยปัจจัยต่างๆที่จะก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน และแนวทางการสร้างความสุขในการทำงาน เพราะเนื่องจากว่าธุรกิจธนาคารพาณิชย์ใน

ปัจจุบันมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง และผลิตภัณฑ์ของแต่ละธนาคารมีความคล้ายคลึงกัน ดังนั้นธนาคารจึงต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการ ซึ่งจะสอดคล้องกับภารกิจของธนาคาร ทำให้ลูกค้าของธนาคาร เกิดความพึงพอใจและประทับใจมากที่สุด จะเป็นแรงจูงใจที่ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกและเกิดการบอกต่อ สร้างลูกค้ารายใหม่ให้กับธนาคาร ธนาคารจึงจะสามารถอยู่รอดและแข่งขันได้ การสร้างคุณภาพการให้บริการที่ดีจึงจำเป็นต้องอาศัยผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ด้วย เพราะผู้ให้บริการจะเป็นผู้ที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง การมีความสุขในการทำงานจะทำให้พนักงานนั้นมีวิธีการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการได้ดี ซึ่งบางครั้งเกิดจากผู้รับบริการมีความต้องการที่แตกต่างกันหรือเกิดจากผู้ให้บริการเองด้วย อีกทั้งพนักงานที่มีความสุขนั้นจะให้ความช่วยเหลือและเอาใจใส่กับลูกค้าด้วยความยินดีและเต็มใจซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ดี จำเป็นอย่างยิ่งที่ลักษณะของพนักงานที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าและสร้างคุณภาพการให้บริการที่ดี ควรจะเป็นลักษณะการแสดงออกในการทำงานอย่างมีความสุข

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความสุขในการทำงาน ตลอดจนปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) โดยเลือกศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 ซึ่งมีจำนวนสาขาทั้งหมด 12 สาขา และมีพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 81 คน (บมจ.ธนาคารกรุงไทย, 2554: ออนไลน์) เนื่องจากจะเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคลากรของธนาคาร โดยผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารของธนาคารในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานและกลยุทธ์ เพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธนาคารต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1
2. เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1

2. ทำให้ทราบถึงระดับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1

3. สามารถนำข้อมูลใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการและพัฒนาให้เกิดความสุขในการทำงานอย่างยั่งยืนของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธนาคารต่อไป

#### 1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

**ความสุขในการทำงาน** หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนเองรักและพึงพอใจ ชอบ และศรัทธาในงานที่ทำ พึงพอใจในประสบการณ์ชีวิตที่ตนเองได้รับ ตลอดจนประสบการณ์เหล่านั้น ให้ผลต่ออารมณ์ความรู้สึกทางบวกมากกว่าอารมณ์ความรู้สึกทางลบ ทำให้เกิดการสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงาม บนพื้นฐานเชิงเหตุผลและศีลธรรม

**ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน** ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 ทั้ง 5 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยด้านผู้นำ (Leadership) ได้แก่ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เห็นใจผู้ใต้บังคับบัญชา กระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship) ได้แก่ การสนับสนุนจากคนรอบข้าง การได้รับความเอาใจใส่ดูแล การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในทางสังคม
3. ปัจจัยด้านความรักในงาน (Job Inspiration) ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผลตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) ได้แก่ พฤติกรรมของคนในองค์กรที่ยึดถือเป็นพฤติกรรมร่วมและมีการปฏิบัติกันอย่างเนื่องจนเกิดเป็นวัฒนธรรมขององค์กรนั้น
5. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ได้แก่ การมีส่วนร่วม การให้ความสำคัญแก่เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน

**พนักงานระดับปฏิบัติการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า และเจ้าหน้าที่ธุรกิจและการตลาดที่ปฏิบัติงานให้บริการลูกค้าในส่วนงานสาขาของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตเชียงใหม่ 1

**ธนาคาร** หมายถึง ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาในสังกัดสำนักงานเขตเชียงใหม่ 1