

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การแข่งขันทางธุรกิจที่ทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน ทำให้องค์กรจะต้องปรับตัว เพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันและพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นแต่ละองค์กร จะต้องพัฒนาให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ และทันสมัยเหนือคู่แข่งเพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้ในระยะยาว สิ่งสำคัญที่จะเป็นเครื่องมือในการเผชิญหน้ากับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวคือ ทรัพยากรมนุษย์ องค์กรใดที่มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะ และมีประสิทธิภาพก็จะสามารถพัฒนาและนำพาองค์กรไปสู่จุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ได้

การบริหารงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั้นจะต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ นักบริหารยุคใหม่ถือว่ามนุษย์เป็นทุนอย่างหนึ่งที่มีคุณค่าแตกต่างจากทุนในความหมายเดิมคือ เงิน เครื่องจักร และอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งใช้แล้วหมดไปหรือด้อยคุณค่าไปตามกาลเวลา แต่ทุนมนุษย์หากใช้ให้ดีจะมีแต่เพิ่มคุณค่าให้กับองค์กรมากขึ้นตามกาลเวลา (วิทยา ดำนังกุล, 2546) ฉะนั้นการที่จะทำให้ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรสามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดจะต้องเสริมสร้างขวัญในการทำงานของพนักงาน เนื่องจากขวัญในการทำงาน เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงทัศนคติ สภาพจิตใจ หรือความรู้สึกของพนักงาน ที่แสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในลักษณะต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน หรือขวัญเป็นพลังผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจ มีความสุข มีความกระตือรือร้น อุทิศเวลาและแรงกายที่จะทำงานด้วยความหวังและมั่นใจ แสดงให้เห็นว่าขวัญมีส่วนสำคัญต่อความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานในองค์กรเป็นอย่างมาก ถ้าองค์กรใดพนักงานมีขวัญสูง การบริหารองค์กรนั้นย่อมมีประสิทธิภาพสูงกว่าองค์กรที่พนักงานมีขวัญต่ำ ในเมื่อปัจจัยและอุปกรณ์ในการทำงานอื่น ๆ มีจำนวนเท่ากัน (ศศิ อนันต์นพคุณ, 2543 : ออนไลน์) ดังนั้นการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่แท้จริงขององค์กรคือ การเพิ่มผลผลิตให้สูงขึ้นและการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีขวัญและกำลังใจสูง ซึ่งเป็นหน้าที่สำคัญของการบริหารงานบุคคลขององค์กร (กฤษณา ศักดิ์ศรี, 2534)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นธนาคารขนาดใหญ่ของรัฐ ซึ่งมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ ในอดีตรัฐบาลได้จัดตั้งให้เป็นเพียงธนาคารเพื่อการสหกรณ์ โดยทำหน้าที่เป็นแหล่งเงินทุนอำนวยความสะดวกแก่เกษตรกรผ่านระบบสหกรณ์ แต่ไม่มีอำนาจให้เงินกู้แก่เกษตรกร รวมทั้งไม่ได้ทำหน้าที่ให้สินเชื่อแบบกำกับแนะนำ และยังไม่ได้รับการรับรองจากต่างประเทศ จึง

เป็นเหตุให้ธนาคารมีกำลังเงินไม่เพียงพอ แต่ปัจจุบันรัฐบาลได้กำหนดภารกิจให้เป็นธนาคารที่มุ่งให้ความช่วยเหลือแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร เพื่อส่งเสริมอาชีพเกษตรกร ตลอดจนส่งเสริมให้เกษตรกรสามารถประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องกับการเกษตร เพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ครอบครัวเกษตรกร รวมทั้งมีการให้บริการรับฝากเงินเช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไป ทำให้ธนาคารต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรให้มีความคล่องตัวในการให้บริการที่รวดเร็ว และมีคุณภาพแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ การสร้างภาพลักษณ์ของธนาคารให้มีความทันสมัย พร้อมกันนั้นธนาคารได้นำเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า จากการปรับเปลี่ยนบทบาทของธนาคารในครั้งนี้อย่างส่งผลกระทบต่อโดยตรงไปยังพนักงานทุกคน โดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการที่ต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้การดำเนินงานตามกลยุทธ์ที่ถูกกำหนดขึ้นจากวิสัยทัศน์ของธนาคารคือ เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่ทันสมัย มุ่งยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรและประชาชน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2548: ออนไลน์) การที่ธนาคารจะบรรลุตามวิสัยทัศน์ดังกล่าวได้นั้น พนักงานในองค์กรจำเป็นต้องปฏิบัติตามยุทธศาสตร์การดำเนินงานที่กำหนดไว้และธนาคารจะต้องสร้างความพร้อมให้มีทุนเพียงพอ ทุนที่สำคัญที่สุดคือ ทุนมนุษย์ที่จะต้องมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานที่ดีเพราะพวกเขาเหล่านั้นจะพร้อมให้ความร่วมมือทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ เพื่อให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้และมีการพัฒนาเติบโตอย่างยั่งยืน

พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ถือว่าเป็นทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นกลุ่มบุคคลที่จะต้องติดต่อประสานงาน และให้บริการแก่ลูกค้า ถ้าหากพนักงานเหล่านี้สามารถให้บริการ ให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและยินดีที่จะมารับบริการอย่างสม่ำเสมอ พนักงานระดับปฏิบัติการเหล่านี้ถือว่าเป็นกลุ่มบุคคลที่มีจำนวนมากที่สุดในองค์กร ฉะนั้นย่อมมีทัศนคติในการทำงานที่หลากหลาย อันจะส่งผลให้เกิดขวัญในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างแน่นอน นอกจากนั้น จังหวัดเชียงใหม่อันเป็นขอบเขตในการศึกษาในครั้งนี้ มีความหลากหลายของสภาพแวดล้อมตามที่สาขานั้นตั้งอยู่ เช่น สาขาในเขตอำเภอเมือง และสาขาในเขตรอบนอก ซึ่งพนักงานอาจมีขวัญในการทำงานที่ต่างกัน

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษา ขวัญในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อทำให้ทราบถึงระดับขวัญของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร และสามารถเป็นแนวทางแก่ธนาคารในการนำไปพัฒนาเพื่อเพิ่มระดับขวัญในการทำงานของพนักงานต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาขวัญในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่

### นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ขวัญในการทำงาน หมายถึง สภาพจิตใจหรือความรู้สึกนึกคิดของบุคคลมีต่อการทำงาน ความพึงพอใจต่องานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น การให้ความร่วมมือ ทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ เพื่อให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยจะวัดระดับขวัญในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเกี่ยวกับองค์กรและการบริหารงาน ด้านเกี่ยวกับการปกครองบังคับบัญชา ด้านเกี่ยวกับการให้รางวัลตอบแทน ด้านเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน และด้านเกี่ยวกับความพอใจในงาน

พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หมายถึง พนักงานในตำแหน่งดังต่อไปนี้ คือ พนักงานธุรการ ระดับ 1-7 พนักงานบัญชี-การเงิน ระดับ 4-8 และพนักงานพัฒนารัฐกิจระดับ 4-8 ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ หมายถึง สาขาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 19 สาขา

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงระดับขวัญในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดเชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อพัฒนาพนักงานและเพิ่มระดับขวัญในการทำงาน อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร