

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากความผันผวนของสถานะเศรษฐกิจโลกปัจจุบัน รวมทั้งปัญหาการแข่งขันที่รุนแรงสร้างความยากลำบากให้แก่ผู้นำองค์กรไม่เฉพาะการบริหารธุรกิจให้อยู่รอดเท่านั้น แต่รวมไปถึงการดูแลพนักงานให้ได้รับผลกระทบน้อยที่สุดจากผลกระทบของสถานะเศรษฐกิจ ทั้งรายได้ที่ลดลง รวมทั้งความกังวลของพนักงานจากการถูกเลิกจ้าง เนื่องจากจะมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงานในองค์กรที่ต้องเผชิญกับปัจจัยภายในและภายนอก ขณะที่องค์กรต้องการประสิทธิภาพการทำงานอย่างสูง แต่สภาพแวดล้อมล้วนบั่นทอนต่อประสิทธิภาพการทำงาน เพราะพนักงานยังต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่กดดัน มีความกดดันและความเครียด องค์กรจึงต้องมีการปรับทิศทาง โดยการแสดงความจริงใจการสร้างความพึงพอใจขององค์กรให้แก่พนักงานเพิ่มมากยิ่งขึ้น ซึ่งปัจจุบันจะต้องเน้นการสร้างความสุขให้เกิดขึ้นภายในองค์กร (นิสากร ชุติมันต์กุล ดิลก, 2553)

พนักงานที่ทำงานด้วยความสุข ส่วนหนึ่งเพราะว่าได้ทำงานที่ชอบ ปราศจากแรงกดดันและมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ความสุขในการทำงานของพนักงานจึงไม่ได้จำกัดอยู่แค่พนักงานรู้สึกสนุกกับงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำเท่านั้น แต่ยังรวมถึงความสามารถขององค์กรในด้านค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร ผลตอบแทน แรงจูงใจและภาวะผู้นำที่จะกระตุ้นให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบและใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ (อภิชัย ศรีเมือง, 2550: ออนไลน์) ความสุขในการทำงานจึงจะเกิดขึ้นอย่างแท้จริง ความสุขนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติมากกว่าเรื่องของอารมณ์หรือความรู้สึกที่พบได้ทั่วไปในชีวิต โดยความสุขจะเกิดขึ้นได้จะต้องอาศัยปัจจัยหลายด้านประกอบกัน ความสุขจึงเป็นการมองโลกในแง่ดี เป็นความกล้าหาญ ความรัก และการกระทำให้เกิดความสำเร็จ ในระดับบุคคลความสุขนั้นจะช่วยพัฒนาศักยภาพของพนักงานและผูกพันชีวิตกับองค์กร เพื่อให้ทำสิ่งที่ดีกว่า ซึ่งความสุขในระดับบุคคลนั้นจะส่งผลต่อไปในระดับองค์กรและรวมไปถึงวัฒนธรรมองค์กรด้วย (ทัตเทพ จันทร์เกสร, 2552: 16)

พนักงานนับว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญที่สุดสำหรับการนำพาองค์กรให้ไปสู่จุดมุ่งหมายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ดีปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร และปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น จะเป็นส่วน

ช่วยผลักดันให้องค์กรก้าวหน้าไปได้อย่างรวดเร็ว รวมไปถึงการทำให้้องค์การประสบความสำเร็จมีกำไรสูงสุด ความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกๆ องค์กรต้องรักษาไว้เสมอ (สวณีย์ แก้วมณี, 2549) ดังนั้น สิ่งที้องค์กรต้องตระหนักอยู่เสมอและให้ความสำคัญอย่างยิ่งยวด คือ องค์กรจะพัฒนาและส่งเสริมบุคลากรอย่างไร ที่ทำบุคลากรนั้นสามารถปฏิบัติงานให้แก่องค์กรได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ แต่ในขณะที่เดียวกันก็พยายามสร้างความสุขในการทำงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น ด้วยการสร้างขวัญกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงาน รวมทั้งบรรยากาศในการทำงานที่เหมาะสม และรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพที่ดีขององค์กร

สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (สพพ.2) ซึ่งในปี 2548 รัฐบาลได้จัดตั้งขึ้น ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) สำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อเป็นแหล่งให้บริการด้านการท่องเที่ยวการชมสัตว์แบบซาฟารีตอนกลางคืนในจังหวัดเชียงใหม่ ที่สำคัญของประเทศและภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกโดยมุ่งหวังให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวระดับ World Class เพื่อกระตุ้นให้มีนักท่องเที่ยวมาเที่ยวที่จังหวัดเชียงใหม่เพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดผลดีต่อเศรษฐกิจและการจ้างงาน รวมทั้งการส่งเสริมการอนุรักษ์สัตว์ป่าและทรัพยากรธรรมชาติซึ่งได้เปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2549 การบริหารงานภายใน สพพ.2 ได้จัดแบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 5 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ฝ่ายบริการ ฝ่ายบริหารจัดการสัตว์ และฝ่ายปฏิบัติการและซ่อมบำรุง (รายงาน โครงการบูรณาการเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการในรูปแบบแผนงาน/โครงการของแผนธุรกิจ สพพ.2 ระยะเวลา 2 ปี 2554-2555, 2554) โดยมีค่านิยมร่วมของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร คือ การทุ่มเทมุ่งมั่น ประสานภาคี มีใจบริการ ทำงานเป็นทีม และยิ้มฟังชุมชน(แผนธุรกิจเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ประจำปีงบประมาณ 2553-2555, 2553) ซึ่งทรัพยากรบุคคลเป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้แผนงานต่างๆที่วางไว้เกิดการขับเคลื่อน เมื่อแผนงานที่วางไว้เกิดการขับเคลื่อนก็จะส่งผลให้องค์กรเกิดการขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายที่ตั้งเอาไว้

ดังนั้น ทรัพยากรบุคคลจึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร องค์กรจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการจัดการและพัฒนาทรัพยากรบุคคล (รายงาน โครงการบูรณาการเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการในรูปแบบแผนงาน/โครงการของแผนธุรกิจ สพพ.2 ระยะเวลา 2 ปี 2554-2555, 2554) สพพ.2 เป็นหน่วยงานภาครัฐที่เปิดให้บริการทุกวัน ไม่มีวันหยุด และต้องรักษาคุณภาพการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศ โดยผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีการทำงาน

แบ่งเป็นช่วงเวลาและจะต้องพร้อมให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอยู่เสมอ ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดพฤติกรรมในด้านลบ อาทิ เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน ขาดความกระตือรือร้น เป็นต้น ถึงแม้ว่าจะเกิดปัญหาต่างๆ ในด้านงานกลับพบว่า มีอัตราการลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่เพียง 2.74% (งานบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายอำนวยการ สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี, 2555) ซึ่งเป็นอัตราการลาออกที่มีค่าค่อนข้างต่ำ แสดงให้เห็นว่าองค์กรดีในเชิงการบริหารทรัพยากรบุคคล ประกอบกับข้อมูลจากรายงานผลการศึกษาคความพึงพอใจของผู้รับบริการพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 86.80) ซึ่งผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุดเป็นอันดับแรก (รายงานผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554, 2554) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรนั้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความกระตือรือร้น และส่งมอบการบริการที่ดีให้แก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการวางแผนการพัฒนาบุคลากร สร้างขวัญกำลังใจ และแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองและสร้างความสุขในการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้องค์กรดึงเอาความสามารถที่มีอยู่ในตัวผู้ปฏิบัติงานมาพัฒนาองค์กร และเป็นส่วนช่วยผลักดันให้องค์กรสามารถดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี เพื่อให้ทราบถึงความสุขในการทำงานและปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงาน โดยผลการศึกษานำไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้แก่ผู้บริหารและใช้ในการปรับปรุงและวางแผนพัฒนาส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความสุขในการทำงานมากยิ่งขึ้น และช่วยในการพัฒนาการบริหารงานทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ สามารถดึงศักยภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ออกมาได้อย่างเต็มที่ และรักษาเจ้าหน้าที่ให้ทำงานกับองค์กรให้นานที่สุด เพื่อสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรอย่างยั่งยืน

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงระดับความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานพื้นที่พิเศษ เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
3. เพื่อเป็นข้อมูลให้สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี หรือองค์กรทั่วไปที่สนใจ นำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งเพิ่มพูนประสิทธิภาพความสุขของเจ้าหน้าที่สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน เป็นภาวะที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกในทางบวกกับงาน ทำงานเหมือนรู้สึกว่าเป็นตัวเองไม่ทำงาน ทำงานด้วยความเต็มใจและผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ประกอบด้วย ความรื่นรมย์ในงาน ความเพลิดเพลินในการทำงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน หมายถึง ปัจจัย 5 ด้าน ที่ส่งผลให้เกิดความสุขในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านผู้นำ ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านความรักในงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ไม่นับรวมผู้จัดการ รองผู้จัดการ ผู้เชี่ยวชาญ ลูกจ้างชั่วคราว และการจ้างเหมาบุคคลภายนอก

สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี หมายถึง สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จังหวัดเชียงใหม่ ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี