

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยให้มีความเจริญก้าวหน้า และมีความมั่นคง ภายใต้อาณัติเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจ คือ การลงทุน (Investment) ธนาคารพาณิชย์ เป็นสถาบันการเงินสถาบันหนึ่งที่เป็นสื่อกลางทางการเงิน การระดมทุน โดยได้รับเงินฝากจากประชาชน และใช้ประโยชน์จากเงินฝากนั้นในด้านการลงทุน ทั้งด้านเกษตรกรรม อุตสาหกรรมหรือพาณิชย์กรรมอื่นๆ ซึ่งผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นส่วนหนึ่งก็จะคืนให้กับประชาชนที่นำเงินมาฝากในรูปของ ดอกเบี้ยเงินฝาก ส่วนที่เหลือจึงเป็นรายได้ของธนาคาร (ผู้จัดการ, 2552: ออนไลน์) ดังนั้นจึงนับได้ว่า ธนาคารพาณิชย์มีบทบาทที่สำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยให้เจริญเติบโต

ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ของไทยมีการปรับตัวเปลี่ยนแปลงจากการดำเนินธุรกิจจากในอดีตเป็นอย่างมาก การแข่งขันในธุรกิจธนาคารทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะการเข้ามาแข่งขันของธนาคารพาณิชย์จากต่างประเทศ ซึ่งมีฐานเงินทุนขนาดใหญ่ และมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการดำเนินธุรกิจ (ฐิตียา ชัยวุฒิ, 2545) ทำให้ธนาคารพาณิชย์ทั้งหลายต้องเร่งปรับตัวเพื่อให้สามารถแข่งขันและสามารถอยู่ในธุรกิจนี้ได้

ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศก็ได้รับผลกระทบจากการแข่งขันดังที่กล่าวมาและจากการสัมภาษณ์นายประเวทย์ คุลยโกวิทย์ ผู้จัดการสำนักงานเขต 21 ได้ตระหนักถึงปัญหาที่จะตามมาในอนาคต ดังนั้นเพื่อให้ธนาคารนครหลวงไทย สามารถแข่งขันกับธนาคารอื่นได้ และสามารถดำรงอยู่ได้ พนักงานทุกคนทุกระดับต้องทุ่มเทแรงกาย แรงใจ ในการฝ่าวิกฤตที่เผชิญอยู่ ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริการ การบริหารหนี้ การหารายได้เข้าธนาคาร และการบริหารต้นทุนให้ต่ำลง ล้วนแล้วแต่ส่งผลถึงการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารที่ต้องเพิ่มความยากลำบากมากขึ้น เพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้

สิ่งสำคัญที่จะมีบทบาทต่อการสร้างคุณภาพในการให้บริการของธนาคารและเป็น
 กุญแจที่สำคัญในการนำไปสู่ความสำเร็จในการบริการ คือ การทำให้พนักงานธนาคารทุกคนมีชีวิต
 ที่ดี มีความเป็นอยู่ที่ดี ดังนั้น องค์กรจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับบุคลากรในองค์กรหรือ
 หน่วยงานนั้น การที่บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี การทำงานที่ดี ย่อมเป็นการสร้างบรรยากาศที่จะทำ
 ให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น และในเดือน เมษายน พ.ศ. 2553 กองทุน เพื่อการ
 พัฒนาและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด
 (มหาชน) ได้ตกลงขายหุ้นในส่วนของที่ถืออยู่ 1,005 ล้านหุ้น หรือ ร้อยละ 47.58 ให้กับธนาคารชนชาติ
 โดยหลังจากนี้จะมีการควบรวมกิจการระหว่างทั้ง 2 ธนาคารตามขั้นตอนและเงื่อนไขข้อตกลง
 ต่อไป โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จในปี 2554 (ข้อมูลธนาคารนครหลวงไทย ,2553) ดังนั้น สิ่งสำคัญที่
 ธนาคารจะต้องคำนึงและตระหนัก คือ ธนาคารจะพัฒนาและดำเนินการอย่างไรเพื่อส่งเสริมให้
 พนักงานทุกคนยอมรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ
 ทำงานให้กับธนาคาร ซึ่งในการควบรวมกิจการย่อมจะมีผลกระทบต่อพนักงานไม่มากนักน้อย
 พนักงานย่อมรู้สึกถึงความไม่มั่นคงว่าจะเกิดอะไรขึ้นกับตัวเอง และกระทบต่อความรู้สึกที่มีต่อ
 ธนาคารและการอุทิศตนเพื่อธนาคารอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 มีอยู่ทั้งหมด 13 สาขา ได้แก่ สาขา
 เชียงใหม่ สาขาสันป่าข่อย สาขาช่วงสิงห์ สาขาช่างคลาน สาขาสันทราย สาขาหางดง สาขาแม่สาย
 สาขาเชียงราย สาขาแม่ฮ่องสอน สาขาปาย สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า สาขาบ่อสร้าง และ
 สาขาบึงกุ่มเชียงใหม่ ซึ่งถือได้ว่าเป็นสำนักงานเขตที่มีจำนวนสาขาและมีจำนวนพนักงานมากที่สุด
 ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ ประกอบกับศักยภาพของพื้นที่และการปฏิบัติงานทำให้เขต 21 จึงได้รับ
 เป้าหมายในแต่ละผลิตภัณฑ์ของธนาคารมากกว่าเขตอื่นๆ (ข้อมูลเป้าหมายสำนักงานเขต 21 ประ
 เดือนมกราคม 2554)

ด้วยเหตุนี้ ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของ
 พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 เพื่อที่จะทราบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานที่
 เป็นอยู่ในปัจจุบันก่อนที่จะมีการควบรวมกิจการกับธนาคารชนชาตินั้นเป็นอย่างไร และมีปัจจัย
 ใดบ้างที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน เพื่อจะได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการ
 ส่งเสริมและพัฒนาการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

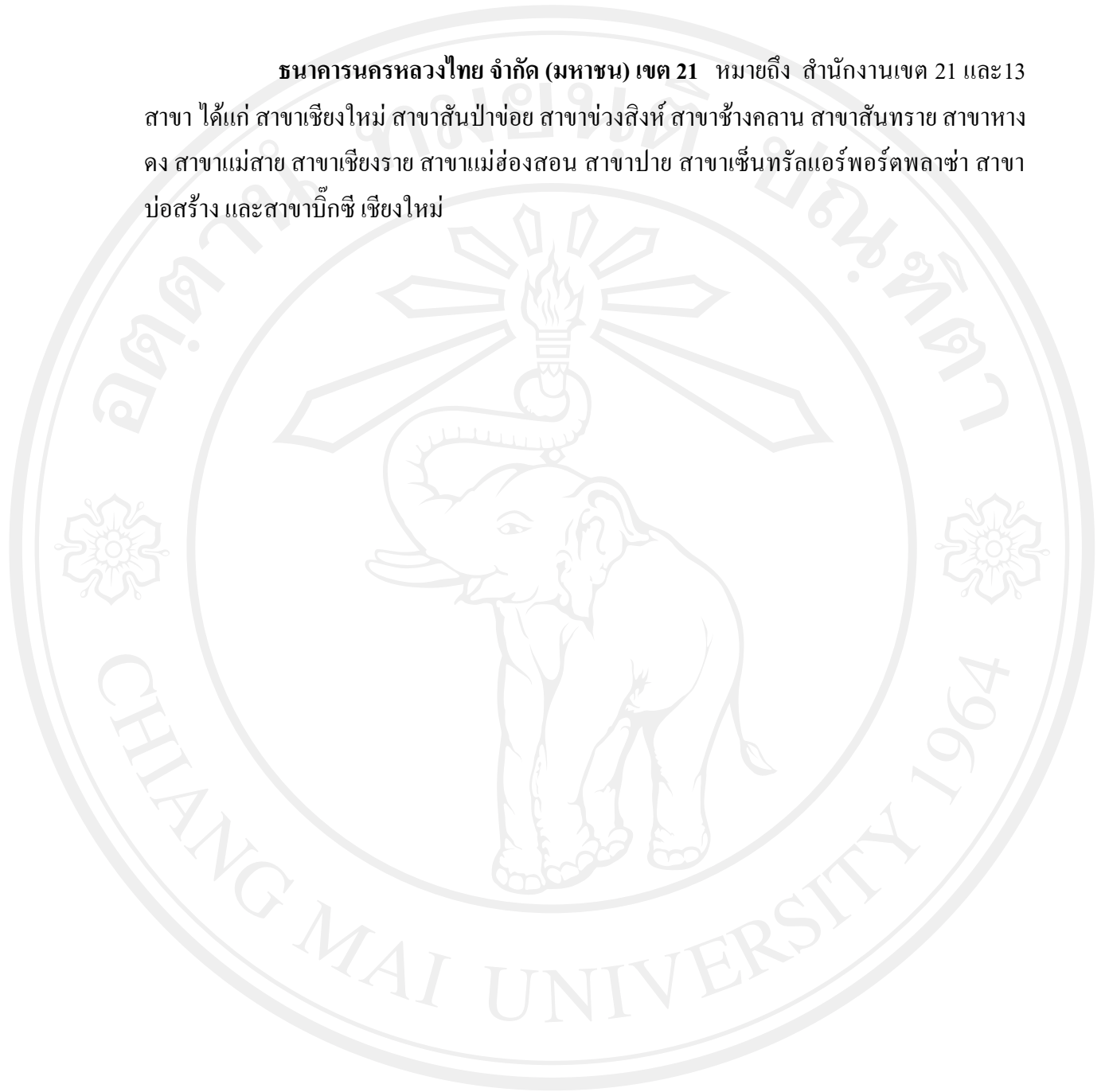
1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21
2. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21
3. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับธนาคารที่จะปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด

นิยามศัพท์

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ภายใต้องค์ประกอบและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องดำเนินการให้เกิดองค์ประกอบเหล่านั้น และการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีแล้ว ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้แก่องค์กรไปจนถึงชีวิตส่วนตัวของพนักงาน โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ปัจจัยด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต

พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต 21 และ 13 สาขา ได้แก่ สาขาเชียงใหม่ สาขาสันป่าข่อย สาขาช่วงสิงห์ สาขาช้างคลาน สาขาสันทราย สาขาหางดง สาขาแม่สาย สาขาเชียงราย สาขาแม่ฮ่องสอน สาขาปาย สาขาเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า สาขาบ่อสร้าง และสาขามีกชีเชียงใหม่

ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 หมายถึง สำนักงานเขต 21 และ 13 สาขา ได้แก่ สาขาเชียงใหม่ สาขาสันป่าข่อย สาขาवंงสิงห์ สาขาช้างคลาน สาขาสันทราย สาขาหางดง สาขาแม่สาย สาขาเชียงราย สาขาแม่ฮ่องสอน สาขาปาย สาขาเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า สาขาบ่อสร้าง และสาขาบักซี่ เชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved