

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง คาดกันว่ามนุษย์ได้ใช้เวลาถึงหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่างน้อยอยู่ในที่ทำงาน ถ้าหากว่าเวลาส่วนมากของชีวิตการทำงานนี้มนุษย์ได้อยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจก็ช่วยให้มีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่จะส่งเสริมให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ซึ่งย่อมถือได้ว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี อันเป็นเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่า เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการบริหาร เพราะมีส่วนช่วยทำให้การบริหารสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและยิ่งคนในองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดีย่อมเป็นกำลังสำคัญในการผลักดันให้องค์กรเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น ดังนั้นในการบริหารบุคคลผู้บริหารจึงต้องสามารถเข้าถึงความต้องการของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร และสามารถผสมผสานความต้องการนั้นให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้บุคคลในองค์กรเกิดความสุข ความพึงพอใจ เต็มใจ กระตือรือร้น และมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น (ผจญ เกลิมสาร, 2553: ออนไลน์)

ปี 2549 ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ได้เปลี่ยนแนวความคิดและวิธีการดำเนินธุรกิจใหม่ โดยได้ปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ จัดสายงานกลุ่มงานต่างๆ ตามหน้าที่งานแต่ละด้าน และปฏิบัติงานตามนโยบายของธนาคารได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ มีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา มีการจัดตั้งฝ่ายงานเฉพาะผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างกำไรของแต่ละผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้เพื่อให้สาขาสามารถทำงานด้านการขายผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างเต็มที่ โดยได้นำโครงการประกันคุณภาพการให้บริการมาประกาศใช้ การเพิ่มศักยภาพการแข่งขันระหว่างธนาคารพาณิชย์เพื่อนำธนาคารไปสู่การเป็นธนาคารสะดวก (The Convenience Bank) โดยการเพิ่มจำนวนสาขาและจุดบริการให้มากขึ้น โครงการ NCC (Non Customer Complain) ที่เน้นการให้บริการแก่ลูกค้าให้เกิดความประทับใจ และความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องของการให้บริการ(ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน), 2553: ออนไลน์)

จากการปรับโครงการสร้างองค์กรของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ดังกล่าวข้างต้นทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใน 2 นโยบายหลัก คือ 1.การรับประกันคุณภาพการให้บริการ ซึ่งได้มีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการของพนักงาน เช่น การให้บริการที่เคาน์เตอร์ไม่เกิน 3 นาที การเปิดบัญชีเงินฝากไม่เกิน 10 นาที ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยไม่เกิน 7 วัน 2.ใช้ระบบการพิจารณาผลงานพนักงานรายบุคคล ซึ่งเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพหลักในการทำงาน โดยเน้นการขายผลิตภัณฑ์ของธนาคาร เช่น เงินฝาก สินเชื่อ กองทุน ประกันชีวิต บัตรเครดิต เป็นต้น ซึ่งพนักงานทุกคนจะได้รับเป้าหมายเพิ่มขึ้นและจำเป็นต้องปฏิบัติตาม นอกจากนี้ทางธนาคารยังได้มีการจัดให้พนักงานทดสอบ Self Learning เนื่องจากมีผลต่อการประเมินการทำงาน การขึ้นเงินเดือน โบนัสประจำปีและการเลื่อนตำแหน่ง (การประชุมพนักงานสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2, 2554) ทั้งนี้เพื่อสามารถแข่งขันกับธนาคารอื่นได้ในภาวะที่ธุรกิจธนาคารมีการแข่งขันที่รุนแรง โดยปัจจุบันในอำเภอเมืองเชียงใหม่มีธนาคารทั้งหมดจำนวน 22 ธนาคาร 211 สาขา (ชมรมธนาคารจังหวัดเชียงใหม่, 2553 : ออนไลน์)

ปี 2554 ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรในเขตจังหวัดเชียงใหม่มีการจัดสัดส่วนสาขาที่อยู่ในการควบคุมดูแลของแต่ละเขตใหม่ โดยมีการเปลี่ยนชื่อและแบ่งแยกเขตจากเดิมสำนักงานเขตเชียงใหม่ เปลี่ยนเป็นสำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 สำนักงานเขตเวียงพิงค์ เปลี่ยนเป็นสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 และสำนักงานเขตลำพูน เปลี่ยนเป็นสำนักงานเขตเชียงใหม่ 3 โดยสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 เป็นสำนักงานเขตที่มีจำนวนพนักงานมาก และได้มีการโยกย้ายพนักงานแต่ละตำแหน่ง(การประชุมพนักงานสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2, 2554) เพื่อให้มีความเหมาะสม เกิดบริการที่ดีเยี่ยมตอบสนองความต้องการของลูกค้า สร้างความประทับใจสูงสุด พร้อมกับกำหนดเป้าหมายประจำปีเพิ่มสูงขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา ส่งผลให้พนักงานต้องเสนอขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารให้ได้ผลงานสอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายประจำปี ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรดังกล่าวนี้ ได้ส่งผลกระทบต่อพนักงานต้องมีการพัฒนาตนเองมากขึ้นและปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจในการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 โดยผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง

นโยบาย การวางแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในการพัฒนาบุคลากรและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีย่อมเป็นกำลังสำคัญในการผลักดันองค์กรให้สามารถแข่งขันได้ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด เพื่อนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2
2. ทำให้ทราบถึงระดับของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2
3. สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาองค์กรต่อไป

นิยามศัพท์

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ภายใต้องค์ประกอบและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องดำเนินการให้เกิดองค์ประกอบเหล่านั้น และการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีแล้ว ย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้แก่องค์กรไปจนถึงชีวิตส่วนตัวของพนักงาน โดยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ปัจจัยด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต

พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 หมายถึง พนักงาน
ทั้งหมดทุกระดับตำแหน่งในส่วนงานสาขา สังกัดสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2

ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 หมายถึง บริษัท
ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved