

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากองค์กรในปัจจุบันต้องเผชิญหน้ากับกระแสวิกฤต และความเปลี่ยนแปลงของปัญหาเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมทั้งในระดับประเทศ และระดับโลก ซึ่งภาวะการณ์เช่นนี้ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของทุกองค์กร แต่หากองค์กรมี team work อันแข็งแกร่ง และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน พร้อมยอมรับและก้าวไปกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น องค์กรก็จะสามารถอยู่ได้อย่างมีความสุข หรือก็คือการพัฒนาเพื่อไปสู่องค์กรแห่งความสุข อันจะนำไปสู่การเจริญเติบโตที่ยั่งยืนขององค์กร โดยความสุขในองค์กรจะเกิดขึ้นมาได้จะต้องเริ่มจากการสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับคนก่อน แต่ปัจจุบันด้วยสภาพการดำเนินชีวิตที่มีการแข่งขันตลอดเวลา สังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ทุกวันนี้คนขาดหลักยึดในการดำเนินชีวิตที่ถูกต้อง คนส่วนใหญ่เชื่อว่าการมีความสุขคือการมีเงินทองมากๆ เพื่อจะได้มีสิ่งของที่ปรารถนา โลกวัตถุนิยมที่เน้นแต่วัตถุ ทำให้คนทำงานทุกวันนี้ทำงานหนักมากขึ้น ขาดการดูแลสุขภาพตัวเอง ขาดการเอื้ออาทรต่อคนและสังคมรอบข้าง ขาดการใช้ชีวิตที่พอเพียง มีภาระหนี้สินเพิ่มมากขึ้น ขาดการนำหลักธรรมทางศาสนาใช้ในการดำเนินชีวิต อันอาจนำไปสู่ปัญหาครอบครัวและปัญหาสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้เกิดจากการขาดคุณภาพชีวิตที่ดี หรือการขาดความสุขในการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมกับตนเอง

คนทำงานหรือพนักงานควรทำงานอยู่ในที่ทำงานหรือสถานประกอบการอย่างมีความสุขทั้งทางกายและทางจิตใจ โดยได้รับการตอบสนองความต้องการ เพื่อทำให้มีการกินดีอยู่ดีเหมาะสมตามสถานะของตนและครอบครัว ซึ่งประโยชน์จากการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานจะทำให้ลดปัญหาการลางาน ขาดงาน การเปลี่ยนงานของพนักงาน เนื่องจากการดำเนินการใดๆเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตจะมีส่วนกระตุ้นให้พนักงาน เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานตลอดจนมีความมั่นคงในชีวิต (จรรยา ดาสา, 2552 :ออนไลน์) โดยสวัสดิการต่างๆ จะเป็นแรงดึงดูดใจให้พนักงานอยากอยู่ในสถานประกอบการนานๆ รวมถึงเป็นการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงาน จากการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุขกายสบายใจ ทำให้ทำงานอย่างเต็มความรู้ ความสามารถของพนักงาน หรือการทำงานด้วยความทุ่มเท ทั้งกำลังกายและกำลังสมอง (ชื่นฤทัย กาญจนะจิตราและคณะ, 2551:127) ดังนั้นการดูแลสุขภาพพนักงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีนั้นย่อมเป็นสิ่งที้องค์กรต้องทำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจบริการซึ่งคนถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด เป็นทรัพยากรที่มีค่าและเป็นปัจจัยการผลิตบริการ การเพิ่มปริมาณและคุณภาพของการบริการไปยังลูกค้าแม้ว่าจะใช้วัสดุอุปกรณ์ทันสมัยเพียงใดก็ตาม หากบุคคลากรที่ไม่มีคุณภาพชีวิตที่ดี เกิด

ความเครียด มีการขัดแย้งในองค์กร ไม่มีความพึงพอใจในงาน ขาดความกระตือรือร้นในการพัฒนางานและพัฒนาตนเองแล้ว ก็ยากที่จะเพิ่มผลผลิตของการบริการหรือผลิตบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้ (ชินุฎทัย กาญจนะจิตรา และคณะ, 2551: 110-112)

ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ เป็นธุรกิจบริการที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา อันเนื่องมาจาก ปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด โดยมีการแข่งขันกันนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลาย เพื่อให้เหมาะสมแก่ความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2551: ออนไลน์) โดยทุกธนาคารต่างมุ่งที่จะปรับปรุงคุณภาพของบริการเน้นกลยุทธ์การให้บริการที่แตกต่างจากคู่แข่งและเพิ่มมูลค่าให้แก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการเปิดสาขาย่อยในห้างสรรพสินค้า และสถานที่อื่นจำนวนมาก ซึ่งไม่สามารถควบคุมและกำกับเวลาเปิด-ปิดการให้บริการและวันหยุดประจำปีตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยได้ หรือมุ่งเน้นการลดค่าใช้จ่ายและปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานในหลายๆด้าน เช่น การใช้บริการจากแหล่งภายนอก (Outsource) เพื่อลดค่าใช้จ่าย ในกระบวนการดำเนินธุรกิจต่างๆ (ชัยสิทธิ์ สุขสมบุรณ์, 2552: ออนไลน์) ซึ่งการปรับเปลี่ยนดังกล่าวทำให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ที่ต่างต้องแสวงหาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ทุกความต้องการของลูกค้ามาเพิ่มช่องทางการดำเนินธุรกิจ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อพนักงาน โดยพนักงานจะต้องเปลี่ยนแปลงการทำงานใหม่หมด จากเดิมที่ลูกค้าเป็นฝ่ายเดินเข้ามาหาธนาคารเพื่อขอใช้บริการ มีธุรกรรมหลักคือการฝากและถอนเงิน ปล่อยกู้ที่ง่ายต่อการทำงาน หลังจากเกิดวิกฤตโครงสร้างธุรกิจเปลี่ยนไป ช่องทางการทำธุรกิจของธนาคารเพิ่มขึ้น การแข่งขันสูง ต้องปรับเปลี่ยนการทำงานใหม่ รวมทั้งต้องขายผลิตภัณฑ์อื่นๆแก่ลูกค้าด้วย พนักงานส่วนใหญ่ต้องทุ่มเทเวลาให้กับงานมากขึ้นและหนักขึ้น จนบางครั้งทำให้ไม่มีเวลาสำหรับชีวิตความเป็นอยู่ของตนเองและครอบครัว นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นๆที่ส่งผลให้ชั่วโมงการทำงานของพนักงานยาวนานขึ้นกว่าเดิม เช่น การที่ภาระงานของแต่ละบุคคลมากขึ้น มีภาระรับผิดชอบในส่วนที่นอกเหนือจากงานมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ สินเชื่อ ซึ่งเดิมมีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวก ตรวจสอบเครดิต ติดตามหนี้กับลูกหนี้ที่มาใช้บริการ ซึ่งเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์และความรับผิดชอบในการทำงานในระดับสูง ในปัจจุบันต้องรับผิดชอบงานด้านการอำนวยความสะดวกซึ่งเป็นงานหลักเจ้าหน้าที่สินเชื่อและต้องรับผิดชอบเป้าหมายงานด้านอื่นๆ ของธนาคารด้วย เช่น การหาเงินฝาก , บัตรเครดิต การขายผลิตภัณฑ์อื่นๆ ที่เป็นช่องทางธุรกิจใหม่ของธนาคาร เช่น การขายประกัน อีกทั้งต้องขายผลิตภัณฑ์ให้แก่บริษัทในเครือของธนาคาร(สหภาพแรงงานธนาคารกสิกรไทย, 2552: ออนไลน์) จากภาระหน้าที่ที่เพิ่มขึ้น และการแข่งขันของสถาบันการเงินที่รุนแรง ส่งผลให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อมีปริมาณงานมากขึ้น ต้อง

ทำงานหนักภายใต้แรงกดดันที่สูง เพื่อบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารพาณิชย์โดยตรง

ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร เพื่อที่ผู้สนใจจะสามารถนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับไปพัฒนาและนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน ตลอดจนหาวิธีดูแล และพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงระดับคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร
2. ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรต่อไป

นิยามศัพท์

คุณภาพชีวิต หมายถึง สภาพการดำรงชีวิตที่บุคคลแต่ละคนจะดำรงชีวิตอยู่ในสังคมหนึ่ง ๆ ได้โดยมีความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ ได้รับการตอบสนองความต้องการทำมีการกินดีอยู่ดี เหมาะสมตามสภาพแวดล้อม โดยคุณภาพชีวิตที่ดีต้องครอบคลุมในทุกๆ มิติ ทั้งกาย จิตใจ สังคม และ จิตวิญญาณ

ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ หมายถึง ธนาคารที่มีส่วนแบ่งตลาดของสินทรัพย์รวมตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป ของสินทรัพย์รวมธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งระบบ ณ เดือน มิถุนายน 2552 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีสินทรัพย์รวม 17.40 % ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีสินทรัพย์รวม 14.50 % ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีสินทรัพย์รวม 12.78 % และธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีสินทรัพย์รวม 11.90 % ของสินทรัพย์รวมธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2552 : ออนไลน์)

เจ้าหน้าที่สินเชื่อ หมายถึง พนักงานของธนาคารพาณิชย์ไทยในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีหน้าที่ในการติดต่อกับลูกค้าธุรกิจในด้านการอำนวยความสะดวกและการเรียกชำระหนี้ โดยประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการซึ่งจะทำหน้าที่ในการติดต่อกับลูกค้าธุรกิจในด้านการอำนวยความสะดวก

สินเชื่อและการเรียกชำระหนี้โดยตรง และเจ้าหน้าที่ระดับบริหารในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการและผู้จัดการซึ่งจะทำหน้าที่ในการติดต่อกับลูกค้าธุรกิจในด้านการอำนวยสินเชื่อและการเรียกชำระหนี้ โดยรับผิดชอบลูกค้ารายใหญ่และรายกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved