

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สภาพการแข่งขันในการประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์มีแนวโน้มสูงขึ้น เนื่องจากมีต่างชาติเข้าร่วมดำเนินธุรกิจเป็นจำนวนมาก การแข่งขันระหว่างสถาบันการเงินจึงทวีความรุนแรงขึ้น ทุกธนาคารจึงต้องมีการปรับตัวเพื่อรับการแข่งขันและเสริมสร้างศักยภาพในการดำเนินธุรกิจให้สูงขึ้น โดยมีการวางแผนธุรกิจและปรับเปลี่ยนนโยบายให้ชัดเจน จึงส่งผลทำให้พนักงานมีความพึงพอใจการทำงาน สามารถทุ่มเททั้งแรงกายและแรงใจด้วยความเต็มใจ อีกทั้งมุ่งมั่นที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หญิงไทยนับว่ามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการช่วยธุรกิจของครัวเรือนซึ่งเป็นการแบ่งเบาภาระของครอบครัว มีกำลังแรงงานชาย ร้อยละ 54.0 ในปี 2537 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 55.2 ในปี 2547 ในขณะที่แรงงานหญิง 46.0 ในปี 2537 และลดลงในปี 2547 เป็นร้อยละ 44.8 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัจจัยหลายด้าน เช่น ปัญหาครอบครัวที่เป็นสาเหตุทำให้ต้องออกจากงาน การออกกฎหมายคุ้มครองสิทธิแรงงานหญิงส่งผลทำให้นายจ้างไม่ต้องการจ้างแรงงานหญิงเนื่องจากทำให้สูญเสียผลประโยชน์ที่ควรจะได้รับ รวมถึงปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบของสรีระร่างกายของแรงงานหญิงที่ไม่เอื้ออำนวย ต่อการทำงานบางประเภท เป็นต้นซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบโดยตรงต่อกำลังแรงงานหญิงซึ่งมีประมาณครึ่งหนึ่งของประเทศ โดยในปี 2541 อัตราแรงงานหญิงร้อยละ 43.4 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 44.1 ในปี 2547 แสดงให้เห็นว่าแรงงานหญิงมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศค่อนข้างมาก และทำให้รูปแบบการทำงานของแรงงานหญิงเปลี่ยนแปลงไป

ในเดือนเมษายน 2550 พบว่าประชากรของไทยมีจำนวน 65.64 ล้านคน เป็นผู้อยู่ในกลุ่มกำลังแรงงาน 36.51 ล้านคน ในจำนวนนี้เป็นแรงงานชาย 19.60 ล้านคน เป็นแรงงานหญิง 15.93 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 43.63 ของจำนวนกำลังแรงงานทั้งหมดของประเทศ จำนวนแรงงานหญิงในตลาดแรงงานส่วนใหญ่เป็นแรงงานระดับล่างที่มีค่าแรงต่ำกว่าชาย และเมื่อพิจารณาจากระดับการศึกษาของแรงงานหญิง พบว่าแรงงานหญิงส่วนใหญ่เป็นแรงงานที่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าการสำรวจเมื่อเดือนเมษายน พ.ศ. 2550 ที่ผ่านมามีพบว่าแรงงานหญิงที่มีการศึกษาน้อยกว่าประถมศึกษาถึง 5.69 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 37.0 ของจำนวนแรงงานหญิงทั้งหมด รองลงมาคือมี

การศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 21.0 และแรงงานหญิงที่มีการศึกษาในระดับอุดมศึกษามีเพียงร้อยละ 14.6 เท่านั้น

ด้านการศึกษาคอนไทยมีแนวโน้มได้รับการศึกษาสูงขึ้น ประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไปมีจำนวนปีการศึกษาเฉลี่ย 7.5 ปีในปี 2546 โดยประชากรชายจะมีการศึกษาสูงกว่าประชากรหญิงเล็กน้อย เมื่อพิจารณาการศึกษาของผู้มีงานทำ จะเห็นว่าในปี 2545 ผู้มีงานทำอายุ 15-59 ปี ในแต่ละอาชีพมีจำนวนปีที่ได้รับการศึกษาแตกต่างกัน ผู้ประกอบวิชาชีพเป็นผู้ที่ได้รับการศึกษาสูงกว่าอาชีพอื่นๆ คือ ประมาณ 16 ปี ช่างเทคนิคและเสมียนได้รับการศึกษาประมาณ 13-14 ปี ส่วนช่างฝีมือและช่างโรงงานและเครื่องจักร ซึ่งส่วนใหญ่เป็นอาชีพที่ต้องใช้ประสบการณ์และทักษะในการทำงานมากนั้น ได้รับการศึกษาประมาณ 8 ปี ในขณะที่ผู้บริหาร ซึ่งรวมผู้ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวและมี ลูกจ้างทั้งกิจการขนาดใหญ่และขนาดเล็กได้รับการศึกษาประมาณ 9 ปี สำหรับผู้มีอาชีพการค้าและบริการได้รับการศึกษาประมาณ 8 ปี ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรและอาชีพพื้นฐานได้รับการศึกษาคต่ำสุดคือ ประมาณ 5-6 ปี เท่านั้น

ปัจจุบันผู้หญิงที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากกว่าผู้ชาย และมีแนวโน้มในอนาคตเช่นเดียวกันในระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ผู้หญิงมีบทบาทต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ แรงงานหญิงมีจำนวนมากกว่าชาย แม้กระทั่งในจำนวนระบบราชการ สภาสังคมไทยยังยึดติดกับค่านิยมในเรื่องระบบอาวุโสและความเป็นหญิงหรือเป็นชาย ทำให้ผู้หญิงถูกขยับขึ้นในการก้าวสู่ตำแหน่งผู้บริหาร ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ผู้หญิงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา เพื่อเกิดประสิทธิภาพเท่าเทียมชายโดย ปัจจัยภายใน ได้แก่ สถานภาพสมรส ภาระครอบครัว ฐานครอบครัว บุคลิกภาพ และทัศนคติผู้บริหาร ส่วนปัจจัยภายนอก ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน คือ การยอมรับของเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและโอกาสความก้าวหน้า (www.nso.go.th)

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานหญิงในการตัดสินใจและการมีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียมกันระหว่างพนักงานหญิงและพนักงานชายในการทำงาน การมีบทบาทสำคัญในกระบวนการความก้าวหน้าของพนักงานหญิง การที่พนักงานหญิงมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมในด้านการบริหารองค์กร จะมีส่วนช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดพลังในการได้มาซึ่งการพัฒนาและความก้าวหน้าต่อองค์กร แต่เนื่องจากการที่

พนักงานทุ่มเทพลังกายและพลังใจให้แก่องค์กรมากเกินไปนี้อาจส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือไม่ หรือทางกลับกันเมื่อพนักงานหญิงมีครอบครัวที่ต้องดูแลอาจส่งผลกระทบต่อองค์กรและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้หรือไม่ รายได้หรือค่าตอบแทนจะสามารถสร้างความพึงพอใจการทำงาน of พนักงานหญิงดีขึ้นมากหรือน้อยเพียงใด จึงทำให้มีความน่าสนใจที่จะศึกษาถึง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการทำงาน of พนักงานหญิง of ธนาคารพาณิชย์ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”

1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการทำงาน of พนักงานหญิง of ธนาคารพาณิชย์ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงาน of พนักงานหญิงที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.3.1 เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ความพึงพอใจการทำงาน of พนักงานหญิง

1.3.2 เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางในการพิจารณาในการดำเนินชีวิต of พนักงานในธนาคารพาณิชย์

1.3.3 เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจและทางเลือก of พนักงานหญิงที่มีผลต่อความพึงพอใจการทำงานและความก้าวหน้าในสาขาอาชีพ

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ทำการศึกษาความพึงพอใจการทำงาน of พนักงานหญิง of ธนาคารพาณิชย์ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยสุ่มจำนวนพนักงานหญิง of ธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ทั้งหมด 396 คน โดยศึกษาถึงปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน of พนักงานหญิงในธนาคาร ปัจจัยด้านรายได้และค่าตอบแทน ปัจจัยที่ส่งผลด้านครอบครัว ปัจจัยที่ส่งผลด้านการทำงาน ปัจจัยด้านความมั่นคงขององค์กร ปัจจัยด้านสวัสดิการ of พนักงาน ปัจจัยด้านองค์กรและการจัดการ

1.5 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพอใจมากน้อยของพนักงานที่มีต่องาน ซึ่งพิจารณาจากการตอบสนองว่างานที่ทำนั้น ตอบสนองความต้องการของเขามากน้อยเพียงใด และความพึงพอใจในงานนี้เป็นทั้งความรู้สึกทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อมความพึงพอใจมีความหมายกว้าง รวมความพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้มีทัศนคติที่ดีต่องาน และมีความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้จากความหมายของความพึงพอใจที่ได้กล่าวมาแล้ว พอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นผลที่เกิดจากความรู้สึก ทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานรวมไปถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยปัจจัยเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ทั้งทางร่างกายและจิตใจ

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง การประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันได้กำหนดไว้ และใช้ประโยชน์จากเงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น การให้กู้ยืม ซื้อขายหรือเก็บเงินตาม ตัวเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด ซื้อหรือขายเงินตราต่างประเทศ ทั้งนี้จะประกอบธุรกิจประเภทอื่นๆ อันเป็นประเพณีของธนาคารพาณิชย์ด้วยก็ได้ สำหรับธนาคารพาณิชย์ คือ ธนาคาร ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการธนาคารพาณิชย์ และหมายความรวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการธนาคารพาณิชย์ด้วย