

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่า เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการบริหาร เพราะมีส่วนช่วยทำให้การบริหารสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและยิ่งคนในองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดีย่อมเป็นกำลังสำคัญในการผลักดันให้องค์กรเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น ดังนั้น ในการบริหารบุคคล ผู้บริหารจึงต้องสามารถเข้าถึงความต้องการของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร และสามารถผสมผสานความต้องการนั้นให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้บุคคลในองค์กรเกิดความพึงพอใจ เต็มใจ กระตือรือร้น และมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) คือ ความสุขใจ และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร บุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีย่อมมีความผูกพัน เสียสละและทุ่มเททั้งร่างกายแรงใจให้แก่การทำงาน อีกทั้งการได้แสดงความคิดเห็นตลอดจนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานจะทำให้บุคคลนั้นๆ มีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Smith 1981 ; Zhan 1992 อ้างในมัลลิกา เมฆรา, 2544:1)

มาตรฐานในการกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work Life Indicator) พิจารณาจากการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีการทำงานร่วมกันและสัมพันธ์ภาพที่ดี มีสิทธิส่วนบุคคล มีจังหวะชีวิตที่เหมาะสมโดยมีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ตลอดจนกิจกรรมการทำงานเป็นไปในลักษณะที่มีประโยชน์ต่อสังคม (Richard E. Walton, 1973 อ้างในฉัตรสุดา ปัทมะสุคนธ์, 2541:19-22)

สภาพการแข่งขันในการประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์มีแนวโน้มสูงขึ้น เนื่องจากมีต่างชาติ เข้ามาร่วมดำเนินธุรกิจเป็นจำนวนมาก การแข่งขันระหว่างสถาบันการเงินจึงทวีความรุนแรงขึ้น ทุกธนาคารจึงต้องมีการปรับตัวเพื่อรับการแข่งขันและเสริมสร้างศักยภาพในการดำเนินธุรกิจให้สูงขึ้น ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในช่วงของการปรับตัว โดยมีการวางแผนธุรกิจและปรับเปลี่ยนนโยบายให้ชัดเจน ด้วยการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรใหม่ โดยให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์โดยมีการแยกกลุ่มงานทางด้านทรัพยากรบุคคลออกเป็นฝ่ายปฏิบัติการทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายบริหารงานทรัพยากรบุคคล และฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อให้การบริหารและการจัดการทรัพยากรบุคคล เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ส่งผลให้พนักงานมีคุณภาพ

ชีวิตการทำงานที่ดีสามารถทุ่มเทร่างกายและแรงใจในการทำงานด้วยความเต็มใจ อีกทั้งมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษา เพื่อต้องการทราบถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ 7 โดยศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานตามความเป็นจริงและตามความคาดหวังเพื่อนำมาเปรียบเทียบถึงความแตกต่าง ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขคุณภาพชีวิตการทำงานให้สอดคล้องกับความคาดหวังทำให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงานก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของธนาคารต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ 7

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงคุณภาพชีวิตการทำงานตามที่เป็นจริงและที่คาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตภาคเหนือ 7
2. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับธนาคารที่จะปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานให้เป็นที่ไปตามความคาดหวังของพนักงานให้มากที่สุดเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

นิยามศัพท์

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะ แนวทาง ความเป็นบุคคล (Humanistic) และสภาพแวดล้อมตัวบุคคลหรือสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบความสำเร็จและตอบสนองความปรารถนาของบุคคลในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง หมายถึง ระดับความพึงพอใจของพนักงานตามเกณฑ์ชีวิตทั้ง 8 ด้านของ Richard E. Walton ตามที่พนักงานรู้สึกจากประสบการณ์ที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันที่เป็นอยู่

คุณภาพชีวิตการทำงานที่คาดหวัง หมายถึง ระดับความพึงพอใจของพนักงานตามเกณฑ์ชีวิตทั้ง 8 ด้านของ Richard E. Walton ตามที่พนักงานต้องการ

พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตภาคเหนือ 7 คือ พนักงานที่ทำงานที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 13 สาขา

ได้แก่ สาขาครีนิครพิงค์ ทำแพ สันป่าข่อย เชียงใหม่ ถนนสุเทพ ถนนช้างคลาน พระสิงห์
ไนท์บาซาร์ ตลาดวโรรส ช่างสิงห์ สี่แยกสนามบินเชียงใหม่ ตลาดหนองหอย และถนนห้วยแก้ว

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University