

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันสถานการณ์ทางเศรษฐกิจนั้นมีการเปลี่ยนแปลงและผันผวนอยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ ต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์เพื่อความอยู่รอด และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ในธุรกิจธนาคารเองก็เช่นกัน การเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วของระบบเศรษฐกิจนั้นส่งผลต่อธุรกิจธนาคารเป็นอย่างมาก ทำให้หลาย ๆ ธนาคารจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์หรือหาเทคนิคต่าง ๆ ออกมาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อให้สามารถแข่งขันกับธนาคารอื่น ๆ ได้ (เสาวณี จันทะพงษ์, 2563)

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ ก่อตั้งเมื่อ ปี พ.ศ. 2488 โดยยึดหลักการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี ยึดหลักความซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบต่อสังคม ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส และให้ความสำคัญแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายในด้านทรัพยากรบุคคล มีการวางนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลภายใต้แนวคิดของการเสริมสร้างโอกาส และศักยภาพเพื่อความเป็นเลิศในวิชาชีพ และให้สอดคล้องกับความต้องการวางธุรกิจ และยึดหลักยุทธศาสตร์ของธนาคารที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางเพื่อนำไปสู่การเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคง ริเริ่มในสิ่งใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยมุ่งสรรหาพนักงานที่มีคุณภาพ ทักษะความสามารถ ส่งเสริมให้พนักงานสร้างผลงาน มีแรงจูงใจ มีส่วนร่วม รวมทั้งเสริมศักยภาพด้านผู้นำภายใต้วัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม และให้ความสำคัญแก่ลูกค้า (ธนาคารกสิกรไทย, 2564)

ธนาคารถือเป็นธุรกิจให้บริการอย่างหนึ่งที่มีการแข่งขันอยู่ในระดับสูง และมีแนวโน้มที่จะแข่งขันมากยิ่งขึ้น เนื่องจากมีสถาบันการเงินทั้งในประเทศและต่างประเทศ จากการศึกษาของชนิกานต์ สุวรรณทรัพย์ (2564, หน้า 122-124) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร การที่จะประสบความสำเร็จปัจจัยหลักที่สำคัญปัจจัยหนึ่งคือพนักงานในธนาคาร หากคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยดี ย่อมส่งผลให้การดำเนินการของธนาคารนั้นบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ด้วย แต่ปัญหาที่ประสบในธนาคารคือการที่พนักงานธนาคาร ต้องอยู่ทำงานล่วงเวลาเพื่องานให้เสร็จทันตามกำหนดเวลา และทำให้พนักงานมีเวลาพักผ่อนน้อยลง ส่งผลเสียต่อสุขภาพร่างกาย อีกทั้งพนักงานยังมีความรับผิดชอบในหน้าที่การทำงานที่ได้รับมอบหมายไม่สอดคล้องกับค่าตอบแทนที่ได้รับ ขาดความสมดุลระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิต ในบางครั้งพนักงานธนาคารต้องทุ่มเทให้กับการทำงานมากเกินไปเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายของธนาคาร จนไปกระทบกับการใช้ชีวิตประจำวันทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานในหลาย ๆ ด้านไม่มีเวลาได้ผ่อนคลายหลังเลิกงาน ส่งผลให้พนักงานเกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน

ดังนั้นคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรจึงมีความสำคัญ เพราะบุคลากรเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ นอกจากนี้จากการศึกษาของ วีรวิชัย ปิยนนท์ศิลป์ (2561, หน้า 263) เรื่องกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขัน จะเห็นได้ว่าการบริหารสมัยใหม่ฝ่ายบริหารก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตให้กับพนักงานในองค์กร ต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคล ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทั้งในปัจจุบันและอนาคตเพื่อให้สามารถกำกับดูแลทุกส่วนงานในสายงานให้ทำงานไปในทิศทางที่มีเป้าหมายร่วมกัน โดยต้องเข้าใจถึงความต้องการ ต้องสร้างแรงบันดาลใจและความกระตือรือร้นในการทำงานให้กับพนักงาน ควบคุมดูแลสายงาน และปริมาณงานให้สอดคล้องกับจำนวนของพนักงานให้เหมาะสมเพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างรวดเร็วและเต็มประสิทธิภาพ

จากที่มาและความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางให้กับองค์กรในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุขในการทำงาน

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานคร ตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานในธนาคารกสิกรไทยแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานปี 2565 มีจำนวนทั้งสิ้น 501 คน (ข้อมูลจากรายงานสถิติทรัพยากรมนุษย์ธนาคารกสิกรไทย ณ เดือนธันวาคม 2565) โดยมีสถานภาพเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ ได้รับเงินเดือน เงินพิเศษ และสวัสดิการจากธนาคารกสิกรไทยเต็มจำนวน

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรของทาโรยามาเน่ (Yamane Taro, 1970, หน้า 886) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 224 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษา 2 ตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา อายุงาน และ ตำแหน่งงาน

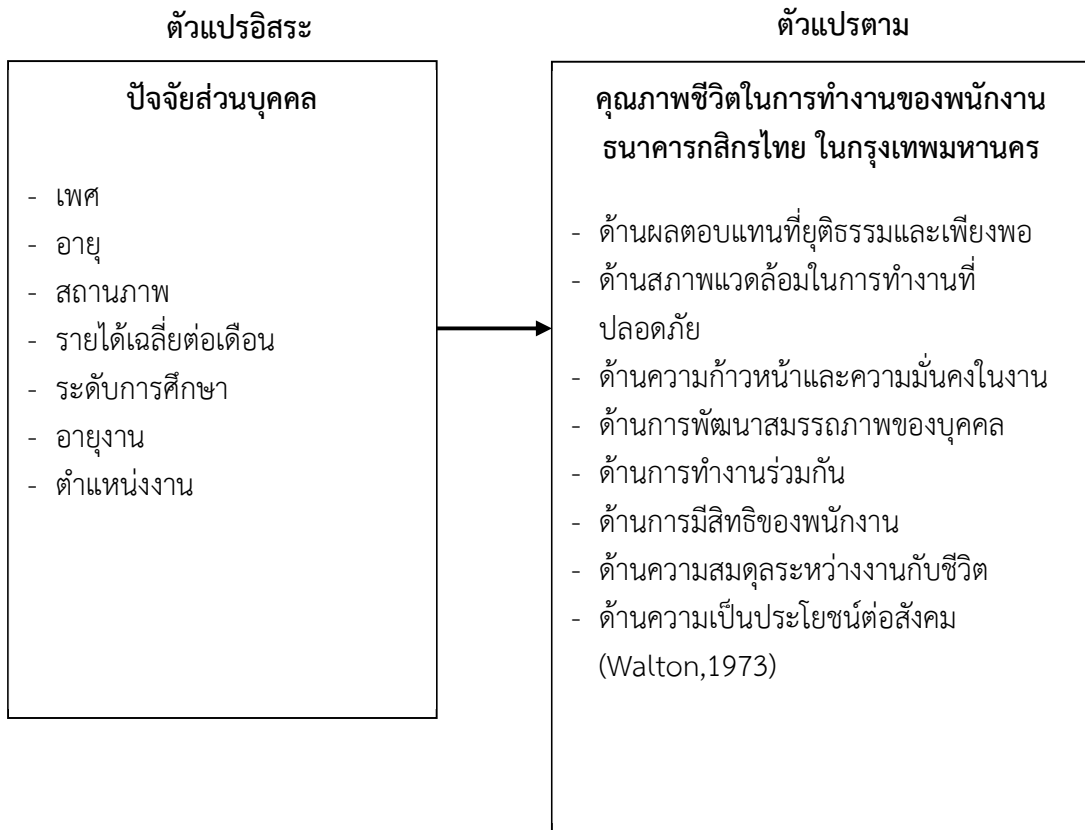
ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ตามทฤษฎีของ วอลตัน (Walton, 1973) ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านการทำงานร่วมกัน ด้านการมีสิทธิของพนักงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต และ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

3. ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยทำการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือน เมษายน ถึง เดือน มิถุนายน ปี พ.ศ. 2566

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานตามทฤษฎีของวอลตัน (Walton, 1973) มาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานที่สามารถตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ทำให้พนักงานธนาคารกสิกรไทยมีความพึงพอใจในการทำงาน สามารถรับรู้ได้ถึงความสุขในการทำงานและเกิดเป็นความสมดุลระหว่างการใช้ชีวิตและการทำงาน ซึ่งสามารถประเมินได้จากองค์ประกอบทั้ง 8 ด้านตามทฤษฎีของวอลตัน

ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ และสอดคล้องกับเศรษฐกิจ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าจะเหมาะสม และเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย หมายถึง การที่พนักงานธนาคารกสิกรไทยได้ปฏิบัติงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และสภาพที่ทำงานไม่เสี่ยงอันตรายทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง การที่พนักงานธนาคารกสิกรไทยได้มีโอกาสก้าวหน้าและมีความมั่นคงในอาชีพ หรือมีแนวทางในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตนเอง

ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล หมายถึง การเปิดโอกาสให้พนักงานธนาคารกสิกรไทยได้พัฒนาขีดความสามารถของพนักงานเกี่ยวกับ การศึกษา อบรม การพัฒนาการทำงาน

ด้านการทำงานร่วมกัน หมายถึง พนักงานธนาคารกสิกรไทยสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จ ลุล่วงได้ มีการยอมรับและร่วมมือทำงานด้วยดีจากเพื่อนร่วมงานที่จะทำให้พนักงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น ๆ

ด้านการมีสิทธิของพนักงาน หมายถึง การเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งมีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต หมายถึง การเปิดโอกาสให้พนักงานธนาคารกสิกรไทยได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกเหนือจากการทำงานอย่างสมดุล

ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง การที่พนักงานมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมชุมชน

พนักงานธนาคารกสิกรไทย หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับพนักงาน ไปจนถึงระดับผู้บริหาร ซึ่งจัดเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย ตามสัญญาจ้างโดยได้รับเงินเดือนประจำ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ผู้จัดการในแต่ละสาขาสามารถปรับปรุงสภาพการทำงานและการจัดการต่าง ๆ ทำให้ดีขึ้น

2. นำข้อมูลผลการวิจัยเสนอให้ผู้บริหาร นำไปวางแผนการจัดกิจกรรม หรือ พัฒนารูปแบบการดูแลพนักงานในแต่ละลำดับ ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแผนแนวทางการกำหนดนโยบายและวิธีการรักษาพนักงานที่ทำงานอยู่ในความดูแลของธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานคร เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับองค์กรในอนาคต

3. ทำให้การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน ต่อองค์กร และเกิดความรู้สึกที่ดีต่อตัวเอง อันจะทำให้มีผลโดยตรงให้เกิดประสิทธิผลกับองค์กร และช่วยส่งเสริมในเรื่องสุขภาพกาย สุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออกจกงาน ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริหารที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ

4. สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางการกำหนดนโยบายและวิธีการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงลึกในประเด็นอื่น ๆ เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานคร อย่างเหมาะสมต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงานดีขึ้น