

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในวิถีการดำเนินชีวิต ค่านิยม และวัฒนธรรมของไทยได้เปลี่ยนแปลงมากขึ้น โดยเฉพาะในสังคมเมืองที่การดำเนินชีวิตมักประสบกับภาวะกดดัน มีการแข่งขันสูง บุคคลจึงถูกแวดล้อมไปด้วยความเครียดมากมาย จนไม่สามารถปรับตัวได้ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจและความสุขของบุคคล ทำให้บุคคลถูกคุกคามจนเกิดความกดดันภายในจิตใจได้ง่าย ดังจะเห็นได้จากความสุขมวลรวมของคนในประเทศไทยลดต่ำลงในช่วงเดือนสิงหาคมพ.ศ. 2555 ลดลงจากเดือนกรกฎาคมพ.ศ. 2555 จาก 7.29 มาอยู่ที่ 6.34 จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน (สำนักวิจัยแอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ, 2555) กล่าวคือ ลดลงจากระดับ “ดี” มาอยู่ที่ “ค่อนข้างดี” โดยคนในภาคเหนือมีความสุขสูงสุดเท่ากับ 6.39 ซึ่งเป็นผลมาจากการขาดความสุขในชีวิต ทำให้ไม่สามารถจัดการกับความรับผิดชอบหรือภาระหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ที่เป็นต้นเหตุของการเปลี่ยนแปลงอารมณ์และพฤติกรรม เช่น หงุดหงิด ฉุนเฉียวง่าย มีท่าทางเหินห่างเฉื่อยชา รวมไปถึงการเกิดโรคทางกายต่างๆ และเป็นสาเหตุที่นำไปสู่ปัญหาสุขภาพจิตที่รุนแรง เช่น ดิฉันสุรา ภาวะซึมเศร้า การฆ่าตัวตาย และการก่ออาชญากรรม เป็นต้น

ประชาชนส่วนใหญ่ที่มีความสำคัญในการพัฒนาประเทศเป็นกลุ่มที่ต้องเผชิญและได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่นับวันจะทวีความรุนแรงมากขึ้น เป็นวัยที่เต็มไปด้วยความรับผิดชอบและความกดดันที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความสุขในการดำเนินชีวิตที่องค์กรต่างๆ ได้เน้น กลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กรไปที่การพัฒนามูลฐาน องค์กรในที่นี่ได้หมายรวมถึงสถาบันการเงิน ซึ่งประกอบไปด้วยธนาคารพาณิชย์และธนาคารเฉพาะกิจที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงเพื่อที่จะสามารถดำรงอยู่ได้ด้วยการปรับตัวเพื่อรองรับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทั้งในระดับประเทศและในระดับโลก

ธนาคารออมสิน เป็นสถาบันการเงินที่ก่อตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีการเก็บเงินออมอย่างถูกวิธี สร้างนิสัยการใช้จ่ายอย่างประหยัด โดยธนาคารจะนำเงิน

ออดมดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการลงทุนด้านต่างๆ (กลุ่มงานแผนและบุคลากร ธนาคารออมสิน ภาค 8, 2555) ปัจจุบันธนาคารออมสินมีธุรกิจและบริการที่สามารถรองรับ และเข้าถึงความต้องการของประชาชนอย่างหลากหลาย ทั้งทางด้านเงินฝาก สลากออมสิน สินเชื่อ สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว รวมทั้งการดำเนินการกึ่งภายใต้นโยบายที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาล เช่น โครงการธนาคารประชาชน โครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง และขยายธุรกิจรูปแบบต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศเพื่อให้เป็นสถาบันที่มุ่งประโยชน์สูงสุดสำหรับประชาชน โดยมุ่งมั่นที่จะให้บริการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น โดยมีวิสัยทัศน์ คือ “เป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงเพื่อการออม การพัฒนาเศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อมของประเทศ โดยเฉพาะเศรษฐกิจฐานราก” (กลุ่มงานแผนและบุคลากร ธนาคารออมสินภาค 8, 2555) จึงได้นำระบบ Core Banking Systems (CBS) มาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญช่วยให้ธนาคารสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ และนำเสนอการให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างระบบงานหลักของธนาคาร ได้แก่ ระบบงานเงินฝาก ระบบงานสินเชื่อ และมีฐานข้อมูลลูกค้ากลาง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการลูกค้าของธนาคาร ซึ่งการปรับเปลี่ยนดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 8 ที่ต้องปรับเปลี่ยนวิธีคิด กระบวนการทำงาน และพัฒนาศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีขององค์กรโดยธนาคารออมสินได้เปิดรับพนักงานประเภทลูกจ้างเพิ่มขึ้นเพื่อเพิ่มเป้าหมาย (ตัวชี้วัด) ที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ด้วยการกระจายอำนาจในการเพิ่มอำนาจอนุมัติวงเงินกู้ให้กับสาขา ทำให้วัฒนธรรมองค์กรได้เปลี่ยนไป ด้วยลักษณะของสวัสดิการที่แตกต่างจากพนักงานประจำ และความร่อกองค์กรมีน้อยลง ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานและมีผลกระทบไปถึงประสิทธิภาพในการทำงาน โดยถ้าคุณภาพชีวิตในการทำงานลดลงจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงเช่นกัน ซึ่งนักวิชาการ ริชาร์ด อี วอลดัล Richard E. Walton (อ้างถึงใน ปรีญธร สุทวีทรัพย์, 2553) ได้ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะงานที่จะส่งผลให้เกิดการดำเนินชีวิตที่ดีและมีความสุขของบุคคลตามการยอมรับของสังคม ซึ่งต้องประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสที่ได้รับการพัฒนา และใช้ความสามารถของบุคคล โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน การทำงาน และการดำเนินชีวิตโดยรวม และการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ดังนั้น การศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสินภาค 8 ด้วยตัวชี้วัดของ วอลดัล(Walton) 8 ด้านเป็นเรื่องที่ควรให้ความสำคัญ เนื่องจากจะทำให้ธนาคารออมสินภาค 8 ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 8 ในปัจจุบัน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เพื่อเพิ่มระดับความ

พึงพอใจในการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของพนักงานให้สูงขึ้น อันจะทำให้พนักงานมุ่งมั่นที่จะทำงานได้อย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ธนาคารออมสินประสบความสำเร็จบรรลุตามวิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 8
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสินภาค 8

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 8
2. ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 8 เพื่อเพิ่มสมรรถนะในการทำงานของพนักงานให้สูงขึ้น อันจะทำให้พนักงานมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสินภาค 8 โดยกำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตทางด้านประชากร ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารออมสินภาค 8 รวม 5 เขต ประกอบด้วย 41 สาขา มีพนักงานจำนวน 559 คน
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา
 - 2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส จำนวนบุตร ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ายงาน และรายได้ต่อเดือน
 - 2.2 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 8 โดยใช้หลักทฤษฎีของ Walton 8 ประการ
3. ขอบเขตทางด้านระยะเวลาในการดำเนินการ 6 เดือน เดือนตุลาคม 2555 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2556 โดยการเก็บข้อมูล (ขั้นทฤษฎี) ด้วยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และทำการเก็บรวบรวมข้อมูล (ขั้นปฐมภูมิ) โดยใช้แบบสอบถาม

นิยามศัพท์เฉพาะ

ธนาคารออมสิน หมายถึง ธนาคารออมสินภาค 8 ซึ่งมี 5 เขต ประกอบด้วย 41 สาขา
พนักงานธนาคารออมสินภาค 8 หมายถึง ผู้ที่ทำงานในธนาคารออมสินที่ปฏิบัติงานอยู่
ในธนาคารออมสินภาค 8 รวม 5 เขต ประกอบด้วย 41 สาขา มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 559 คน ดังนี้

เขตเชียงใหม่ 1 ประกอบด้วย เชียงใหม่ ประตู่ช้างเผือก ท่าแพ หนองหอย ถนน
ทิพย์เนตร เซ็นทรัลแอร์พอร์ต นิมมานเหมินท์ ช้างคลาน ย่อยช้างม่วย

เขตเชียงใหม่ 2 ประกอบด้วย สันกำแพงมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สันทราย ดอยสะเก็ด
บวกครกหลวง แม่ใจ มีโชคพลาซ่า ป่อสร้าง สามแยกสันทราย

เขตเชียงใหม่ 3 ประกอบด้วย สันป่าตอง สารภี จอมทอง หางดง ฮอด อดก้อย
คอยเต่า บิ๊กซีหางดง

เขตเชียงใหม่ 4 ประกอบด้วย ฝาง แม่ริม แม่แตง เชียงดาว ไชยปราการ พร้าว
แม่อาย

เขตลำพูน ประกอบด้วย ลำพูน ป่าซาง ดี นิคมอุตสาหกรรมลำพูน บ้านโฮ่ง
แม่สะเรียง แม่ฮ่องสอน ปาย

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกถึงความเป็นเลิศในการทำงาน รู้สึกว่าชีวิต
มีคุณค่าจากการทำงาน ชีวิตการทำงานสามารถตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานได้ตามมาตรฐานของ
สังคม มีการผสมผสานอย่างกลมกลืนระหว่างการทำงานและการดำเนินชีวิตส่วนตัว เกิดความร่วมมือ
ในองค์กร เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จทำให้นุคลากรพึงพอใจและมีความสุข ซึ่งความรู้สึกนี้เป็น
ลักษณะประจำของบุคคลและสังคมที่จะมีการรับรู้ในความเป็นเลิศได้ต่างกัน ซึ่ง Walton ได้แบ่งเป็น
ปัจจัยที่เสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีความสุข 8 ด้าน ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เพียงพอ
และยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและมั่นคงใน
งาน โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของคน การทำงานร่วมกันและสัมพันธ์ภาพต่อผู้อื่นในองค์กร
ความสามารถในการปกป้องสิทธิของงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และ
งานมีคุณค่าต่อสังคม