

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ประเทศไทยเป็นประเทศที่กำลังจะก้าวไปสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาด้านอุตสาหกรรม เห็นได้จากการเปิดเขตการค้าเสรี (Free Trade Area) แร่งงานจึงเป็นกุญแจหลักที่จะส่งเสริมศักยภาพต่อการพัฒนาและความสามารถแข่งขันเพื่อต่อสู้ในเวทีระดับโลกได้ สถานประกอบการจึงเป็นสถานที่ที่เหมาะสมที่สุดในการจัดการระบบคุณภาพชีวิตของแรงงาน เนื่องจากคนทำงานทุกระดับในสถานประกอบการถือเป็นทรัพยากรหลักที่จะส่งผลต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ด้วย (สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ: ออนไลน์) ในส่วนของภาคสถาบันการเงินของมีบทบาทสำคัญในการตอบสนองความเจริญเติบโตในการลงทุนของภาคธุรกิจทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ รวมถึงรองรับอุปสงค์ในภาคอุปโภคบริโภคอย่างเต็มที่ และมีการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นทุกปี โดยเฉพาะกรณีที่ธนาคารแห่งประเทศไทยมีแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ฉบับที่ 2 เสนอคณะรัฐมนตรีเศรษฐกิจ เตรียมอนุญาตให้สาขาธนาคารต่างชาติเปิดเพิ่มและขยายบทบาททางธุรกิจมากขึ้น และสนับสนุนให้ธนาคารไทยบริหารความเสี่ยงให้ดีเพื่อจะเปิดเสรีมากขึ้นเพราะจากการสำรวจพบว่ามีสัดส่วนถึง 10% ของประชากรและภาคธุรกิจทั้งหมดที่ยังเข้าไม่ถึงบริการทางการเงินที่มีอยู่ (นิตยสารผู้จัดการ, 2552: ออนไลน์) ดังนั้นธนาคารทุกแห่งจึงมีการเร่งขยายสาขาและเพิ่มผลิตภัณฑ์ทางการเงินมากมายเพื่อรองรับการแข่งขันที่รุนแรงนี้

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่เข้าเป็นธนาคารเดียวกัน ตามนโยบายของรัฐบาล และได้ใช้ชื่อใหม่ว่า "ธนาคารกรุงไทย จำกัด" ในปี 2531 ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งเดียวที่มีสาขาและเครื่อง ATM อยู่ครบทั่วทุกจังหวัดของประเทศ และยังมีแผนงานขยายสาขาเพิ่มขึ้นอีก โดยเน้นการเปิดสาขา ในเขตรอบนอกที่ความเจริญกำลังขยายตัวออกไป และปี 2548 ธนาคารก้าวสู่การเป็น The Convenience Bank “ธนาคารแสนสะดวก” อย่างเต็มตัว มีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินทุกประเภทและครบวงจร สามารถให้บริการของธนาคารได้จากทุกที่ ทุกช่องทาง และทุกเวลาตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด ได้มีปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ช่องทางต่างๆ ในการบริการให้ทันสมัย เพื่อสอดคล้องกับความต้องการของคนรุ่นใหม่ และเพิ่มเครือข่ายและขยายช่องทางในการให้บริการกับลูกค้ากระจายไปตามแหล่งชุมชน จากการมุ่งสู่การเป็น The Convenience Bank นี้ทำ

ให้ปัจจุบันธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ขยายสาขาให้บริการกับลูกค้ามากถึง 973 สาขาทั่วประเทศ ถือได้ว่าเป็นอันดับ 2 ของประเทศไทย (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2554: ออนไลน์) โดยมีสาขาเปิดให้บริการ 7 วัน จำนวน 208 สาขาทั่วประเทศ (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน): ออนไลน์) โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานสาขาที่เปิดดำเนินงาน 7 วันจะต้องปฏิบัติงานในเวลาทำการที่แตกต่างจากพนักงานสาขาทั่วไป

จากการที่สหพันธ์แรงงานธนาคารและการเงินแห่งประเทศไทยออกแถลงการณ์คว่น โดยมีมติประณามธนาคารพาณิชย์ที่สั่งการให้พนักงานละเมิดประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย โดยให้สาขาที่เปิดให้บริการ 7 วัน เปิดให้บริการลูกค้าในวันหยุดประจำปีธนาคารและวันหยุดตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย โดยถือว่าการกระทำดังกล่าวคำนึงถึงแต่เหตุผลทางด้านธุรกิจเพียงด้านเดียวและไม่เป็นไปตามหลักมนุษยธรรมที่ดี โดยพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วัน เมื่อถึงวันหยุดประจำปีธนาคารต่างก็ได้มีการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวไว้ล่วงหน้าแล้ว บางสาขาได้ชำระค่าบริการท่องเที่ยวแล้ว หรือมีการนัดหมายบุคคลในครอบครัวจัดตารางวันลา วันหยุดให้ตรงกัน แต่เมื่อมีคำสั่งจากธนาคารจึงทำให้ต้องยกเลิกกิจกรรมทั้งหมดไป (เครือข่ายสหภาพแรงงานระหว่างประเทศสำนักงานประเทศไทย, 2553: ออนไลน์) และที่มริทซ์กรุงไทยซึ่งเป็นสมาชิกสหภาพธนาคารกรุงไทยได้มีการกำหนดให้การช่วยเหลือพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วัน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมโดยประกาศให้เป็นเรื่องคว่นที่ต้องเร่งดำเนินการ เนื่องจากพนักงานที่อยู่ประจำสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันเกิดความท้อแท้ในการทำงานและไม่มีเวลาส่วนตัวที่มอบให้กับครอบครัว เพื่อนและตัวเอง ทำให้ไม่มีความสุขในการทำงานจนต้องลาพักร้อนหรือลาจิบ่อยครั้งซึ่งส่งผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี (ที่มริทซ์กรุงไทย: ออนไลน์)

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 เพื่อนำผลการศึกษาดังกล่าวเสนอต่อผู้บริหารเพื่อให้ทราบถึงคุณภาพชีวิตของพนักงานในปัจจุบันและเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1
2. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1
3. สามารถนำข้อมูลเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางให้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานได้

นิยามศัพท์

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life) หมายถึง การดำรงชีวิตอยู่ด้วยการมีสภาวะที่สมบูรณ์และมีความมั่นคงซึ่งครอบคลุมถึงด้านต่างๆ อันได้แก่ สภาวะทางกาย สภาวะทางอารมณ์ สภาวะทางสังคมและสภาวะทางจิตวิญญาณ

สาขาเปิดให้บริการ 7 วัน หมายถึง สาขาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 จำนวน 19 สาขาที่เปิดให้บริการทุกวัน ยกเว้นวันหยุดตามที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ประกาศให้เป็นวันหยุด

พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 จำนวน 19 สาขา