

ตำราเรียนของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

การศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4

ธีระพงษ์ เวชกามา

23 ส.ค. 2558  
347630

งานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์

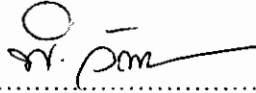
คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

ตุลาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณา  
งานนิพนธ์ของ นายธีระพงษ์ เวชกามา ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

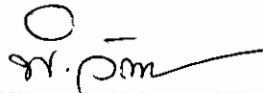
อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์



.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.พิมพ์วิณี วัฒนาทรงยศ)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า



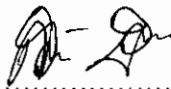
.....ประธาน

(ดร.พิมพ์วิณี วัฒนาทรงยศ)



.....กรรมการ

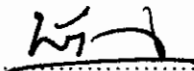
(ดร.อภิชาติ คณารัตนวงศ์)



.....กรรมการ

(ดร.สมบัติ ชำรงสินถาวร)

คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยวอนุมัติให้รับงานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยบูรพา



.....คณบดีคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชณี นนทศักดิ์)

วันที่ 5 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2556

## ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.พิมพ์วิมล วัฒนาทรงยศ ผู้ที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้สละเวลาอันมีค่ามาให้ความรู้ คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบการศึกษานิพนธ์ ผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาให้ความรู้ให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขและวิจารณ์ ทำให้การศึกษานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ตลอดจนเจ้าของผลงานเขียนในหนังสือ วารสาร บทความในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานิพนธ์ฉบับนี้ทุกท่านที่ผู้เขียนได้ศึกษาค้นคว้า รวมถึงได้อ้างอิงผลงานทางวิชาการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการเรียบเรียงการศึกษานิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณผู้บริหารธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 ทุกท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ และอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล รวบรวมข้อมูล ตลอดจนถึงผู้ช่วยเหลือในการแจกแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

ท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และเพื่อน ๆ ที่ให้กำลังใจ และคอยช่วยเหลือผู้วิจัยตลอดมา คุณค่าและประโยชน์อันใดที่เกิดจากงานวิจัยฉบับนี้ ขอมอบความดีทั้งหมดน้อมเป็นคุณแก่ บิดา มารดา ครู อาจารย์ ผู้วางการศึกษาอันเป็นสิ่งสำคัญในชีวิตกับผู้เขียน ส่วนข้อบกพร่องทั้งหลายผู้เขียนขอน้อมรับและกราบขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ธีระพงษ์ เวชกามา

53920701: สาขาวิชา: การจัดการทรัพยากรมนุษย์; กจ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์)

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิต/ ธนาคารพาณิชย์/การทำงาน/ พนักงานธนาคาร

ธีระพงษ์ เวชกามา : การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 (EMPLOYEE QUALITY OF WORK LIFE: CASE STUDY A COMMERCIAL BANK IN CENTRAL REGION 4) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: พิมพ์ปวีณ์ วัฒนาทรงยศ, Ph.D., 103 หน้า, ปี พ.ศ. 2556.

การศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน 2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานประกอบการ วิธีการศึกษา ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 524 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ ซึ่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 226 คน ทำการสุ่มการเลือกตัวแทนแบบสุ่มอย่างง่าย ด้วยวิธีการจับสลาก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาโดยอาศัยแนวคิดและจากเอกสารงานวิจัย สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์หาระดับคุณภาพชีวิตและการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ได้แก่ การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ การทดสอบโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบราก ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.870

ผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านการยอมรับทางสังคม ( $\bar{X} = 3.85$ ) ด้านการมีโอกาในการพัฒนาความสามารถ ( $\bar{X} = 3.82$ ) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ( $\bar{X} = 3.79$ ) ด้านการบูรณาการทางสังคม ( $\bar{X} = 3.78$ ) ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ ( $\bar{X} = 3.71$ ) ด้านการมีเวลาว่าง ( $\bar{X} = 3.62$ ) ด้านการที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล ( $\bar{X} = 3.58$ ) และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ( $\bar{X} = 3.56$ ) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานประกอบการ จากผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 6 ข้อ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อยุ่งาน ตำแหน่งงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานประกอบการ ได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานประกอบการ ได้แก่ ขนาดสาขาที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

53920701: MAJOR: HUMAN RESOURCE MANAGEMENT; M.M. (HUMAN RESOURCE MANAGEMENT)

KEYWORDS: QUALITY OF LIFE/ COMMERCIAL BANK/ WORKING/ BANK EMPLOYEE

TEERAPONG WETCHKAMA: EMPLOYEE QUALITY OF WORK LIFE: A CASE STUDY OF A COMMERCIAL BANK IN CENTRAL REGION 4. ADVISOR: PIMPAWEE WATTHANASONGYOT, Ph.D., 103 P., 2013.

This study aims 1. to examine the quality of work life of the employees at a commercial bank and 2. to compare the quality of work life of the studied employees classified by demographic factors and the factors related to the bank. The samples derived from implementation of Taro Yamane's formula and random sampling consist of 226 from the total number of 524. A questionnaire which is developed from concepts and review of literature is used as data collecting tool. Descriptive statistics used for data analysis are frequency, percentage, and standard deviation, and inferential statistics used are t Test, F test, and Cronbach's Alpha Coefficient. The reliability is 0.870.

The findings show that the overall quality of work life of the studied employees is rated in high level ( $\bar{X} = 3.71$ ). When classified by aspect, it is found that the quality of work life of the studied employees are respectively on organizational pride ( $\bar{X} = 3.85$ ), human resource development ( $\bar{X} = 3.82$ ), adequate and fair compensation ( $\bar{X} = 3.79$ ), social integration ( $\bar{X} = 3.78$ ), safe and healthy environment ( $\bar{X} = 3.71$ ), total free space ( $\bar{X} = 3.62$ ), constitutionalism ( $\bar{X} = 3.58$ ) growth and career development ( $\bar{X} = 3.56$ ) The result of the comparison for testing the 6 items of hypothesis shows that the demographic factors (including sex, age, in-service time, position) and the different factors related to the physical appearance of the location shows no difference while the factor of the difference of location size is differently related to the quality of work life with the statistical significance at .05.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ข้อมูลเบื้องต้นขององค์กร.....	8
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	35
ประชากรและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	35
เครื่องมือที่ใช้การวิจัย.....	36
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย.....	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	41

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานประกอบการ .....	41
ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	42
ผลการทดสอบสมมติฐาน .....	51
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	55
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	58
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
อภิปรายผล .....	61
ข้อเสนอแนะ.....	64
บรรณานุกรม .....	66
ภาคผนวก.....	71
ภาคผนวก ก .....	72
ภาคผนวก ข .....	80
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	103

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สรุปแนวความคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน .....	16
2	จำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย .....	36
3	เกณฑ์การให้คะแนน .....	37
4	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน .....	40
5	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกข้อมูลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ประกอบ การ .....	42
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ในภาพรวม .....	43
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม .....	44
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ .....	45
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ด้านการมีโอกาสในการพัฒนาความสามารถ .....	46
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง .....	47
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม .....	48
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ด้านการที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล .....	49
13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ด้านการมีเวลาว่าง .....	50



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
14	
ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ด้านการยอมรับทางสังคม.....	51
15	
ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจำแนกตามเพศ.....	52
16	
ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจำแนกตามอายุ.....	52
17	
ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจำแนกตามอายุงาน.....	52
18	
ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจำแนกตามตำแหน่งงาน.....	53
19	
ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจำแนกตามขนาดสาขา..	53
20	
ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน จำแนกตามขนาดสาขา.....	54
21	
ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจำแนกตามสถานที่ ปฏิบัติงาน.....	54
22	
สรุปข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน	55
23	
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	60
24	
อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานและงานวิจัยที่สนับสนุน .....	61

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	4
2 โครงสร้างองค์การธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในภาคกลาง 4 .....	13

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการแข่งขันทางด้านอุตสาหกรรมทางการเงินมีมากขึ้น ทำให้สถาบันทางการเงินมีความต้องการในการเติบโตและการมีส่วนแบ่งทางการตลาดมากขึ้น ธนาคารพาณิชย์ เป็นสถาบันการเงินสถาบันหนึ่งที่เป็นสื่อกลางทางการเงิน การระดมทุน โดยได้รับเงินฝากจากประชาชน และใช้ประโยชน์จากเงินฝากนั้นในด้านการลงทุน ทั้งด้านเกษตรกรรม อุตสาหกรรม หรือพาณิชย์กรรมอื่น ๆ ซึ่งผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นส่วนหนึ่งก็จะคืนให้กับประชาชนที่นำเงินมาฝาก ในรูปของ ดอกเบี้ยเงินฝาก ส่วนที่เหลือจึงเป็นรายได้ของธนาคาร นิตยสารผู้จัดการ (2552) ระบุว่า ธนาคารพาณิชย์มีบทบาทที่สำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้เจริญเติบโต ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ของไทยมีการปรับตัวเปลี่ยนแปลงจากการดำเนินธุรกิจจากในอดีตเป็นอย่างมาก การแข่งขันในธุรกิจธนาคารทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการดำเนินธุรกิจ ทำให้ธนาคารพาณิชย์ทั้งหลายต้องเร่งปรับตัวเพื่อให้สามารถแข่งขันและสามารถอยู่ในธุรกิจนี้ได้ ซึ่งนอกจากการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการพัฒนาทางการบริการแล้ว อีกปัจจัยหนึ่งที่เป็นส่วนสำคัญของการเจริญเติบโตทางด้านธุรกิจก็คือ การปรับเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ซึ่งแต่เดิมเน้นในเรื่องของเงินฝาก แต่ในปัจจุบันแต่ละธนาคารได้มีการรวมหุ้นกับบริษัทต่าง ๆ เพื่อให้การบริการทางการเงินอย่างครบวงจร ไม่ว่าจะเป็น การรวมบริษัททางด้านประกันชีวิต ด้านการประกันภัยอุบัติเหตุ และทางการจัดการการลงทุนอื่น ๆ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อเติบโตทางธุรกิจอย่างรุนแรงในปัจจุบัน

ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 ได้รับการจัดอันดับใน วารสารการเงินการธนาคาร (2555) ให้มีฐานะการเงินมั่นคงเป็นอันดับ 1 ในประเทศไทย และเป็นหนึ่งในธนาคารที่ใหญ่ที่สุดในเอเชียอาคเนย์ ก็ได้มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ดังกล่าวเพื่อก่อให้เกิดผลกำไรแก่องค์กรให้มากที่สุด ซึ่งจากการศึกษาข้อมูลของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 (2556) พบว่า สายลูกค้าบุคคล (Consumer) เป็นกลุ่มสายงานที่มีความสำคัญต่อธนาคารพาณิชย์แห่งนี้มีเครือข่ายการให้บริการที่กว้างขวางและสะดวกสบายสำหรับลูกค้าบุคคล ธนาคารมีเครือข่ายการให้บริการที่กว้างขวางที่สุดในประเทศไทย มีสาขาเกือบ 1,000 แห่งทั่วประเทศ เครื่องเอทีเอ็มและเครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติรวมประมาณ 7,600 เครื่อง และสาขาไมโคร (Micro branch) ที่พร้อมให้บริการในย่านที่มีลูกค้าหนาแน่น เช่น ในห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์มาร์เก็ต สาขาไมโครเหล่านี้

ลาออกของพนักงานมีอัตราที่ค่อนข้างสูง สาเหตุหนึ่งมาจากความวิตกกังวลในเรื่องของผลงาน เพราะผลการปฏิบัติงานที่จะเป็นตัวชี้วัดความก้าวหน้าในการทำงานรวมถึงการประเมินผลด้านค่าตอบแทนด้วย ซึ่งหากอัตราการลาออกของพนักงานยังเพิ่มขึ้น จะส่งผลกระทบต่อความชำนาญในงานลดลง พนักงานที่ต้องเติบโตในสายงานไม่เพียงพอต่อความต้องการของการเพิ่มสาขา การให้บริการตามนโยบายขององค์กร ฝ่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ต้องใช้เวลาในการฝึกอบรม การสอนงาน ทำให้เกิดมีต้นทุนเพิ่มขึ้น ใช้เวลามากขึ้น ซึ่งโปรแกรมในการจัดการเพื่อฝึกอบรมพนักงานใหม่ในแต่ละปี พบว่าสูงขึ้นเป็นลำดับ จึงส่งผลเสียต่อทั้งตัวองค์กรและพนักงาน

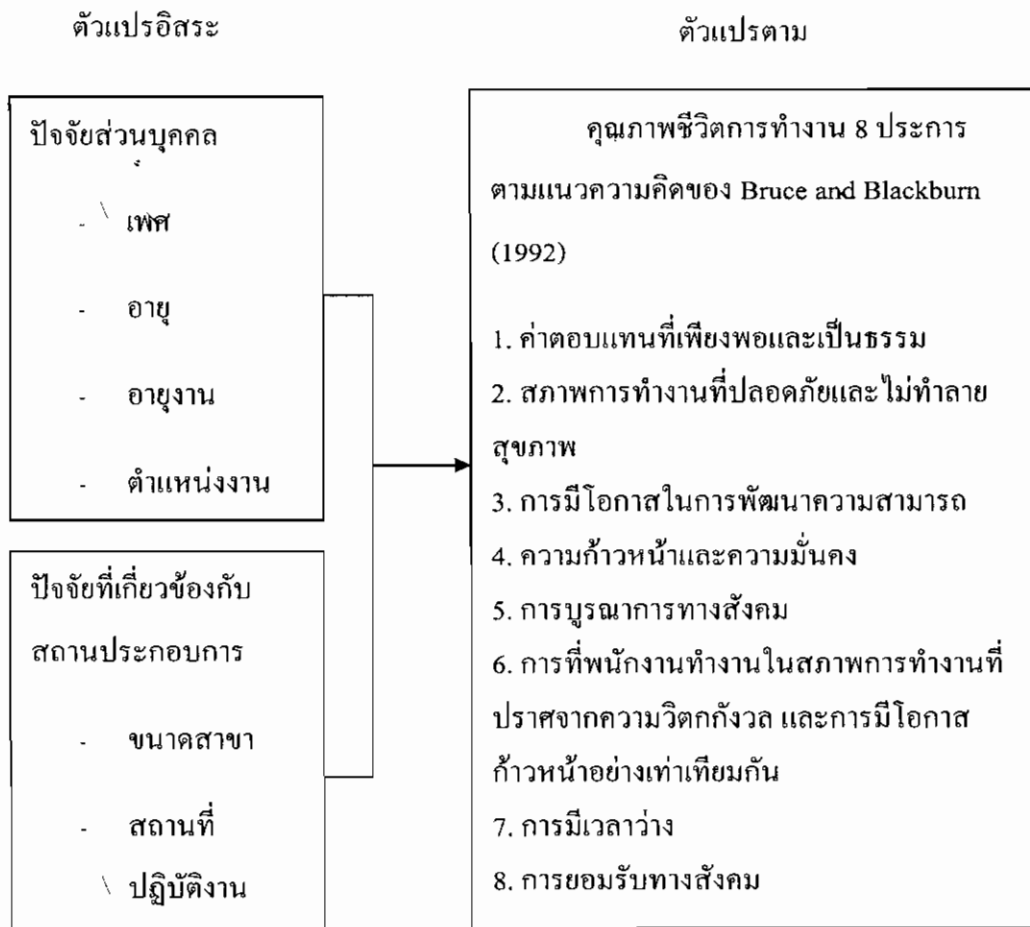
ทางด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่มีส่วนที่ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่ดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความปลอดภัยในชีวิต เพราะในระหว่างวันทำงานพนักงานต้องปฏิบัติงานทางด้านเงินสดตลอดทั้งวัน ซึ่งเป็นสิ่งที่ส่งผลให้พนักงานเกิดความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัย ซึ่งตามที่สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2552) กล่าวว่า การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ต้องรวมถึงการมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทั้งในสถานที่ทำงานและระหว่างการเดินทางจากบ้านไปทำงาน รวมไปถึงการมีอุปกรณ์ในการทำงานที่ดีมีความเหมาะสมด้วย

นอกจากนี้พนักงานยังประสบกับปัญหาเกี่ยวกับการแบ่งเวลาให้กับครอบครัวเพราะมีเรื่องผลประโยชน์ขององค์กรเข้ามาเป็นส่วนสำคัญ จึงทำให้สมดุลระหว่างงานและชีวิตของพนักงานเกิดปัญหา ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ฉัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2551) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานหากคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ดี ก็จะส่งผลเสียต่อองค์กร ซึ่งจากทั้งหมดที่ได้กล่าวมา ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 เพื่อที่จะทราบว่าจะระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเป็นอย่างไร และมีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน เพื่อจะได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมและพัฒนาการบริหารงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานประกอบการ

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมติฐานของการวิจัย

จากกรอบแนวคิด สามารถกำหนดสมมติฐานในการวิจัย เรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 ได้ดังนี้

1. พนักงานเพศชายและเพศหญิง มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

5. พนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขาที่มีขนาดสาขาแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

6. พนักงานที่ปฏิบัติงานในสถานที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ได้รับรู้เกี่ยวกับสภาพปัญหาและสาเหตุที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4

2. เพื่อเป็นฐานข้อมูลให้องค์กรสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4

### ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้ทำการศึกษาตามแนวคิดทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ประการตามแนวคิดของ Bruce and Blackburn (1992)

ด้านตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ตำแหน่งงาน

1.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ประกอบการ ได้แก่ ขนาดสาขา สถานที่ปฏิบัติงาน

2. ตัวแปรตาม

คุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของ Bruce and Blackburn (1992) ดังนี้

2.1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม

2.2 สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ

2.3 การมีโอกาสในการพัฒนาความสามารถ

2.4 ความก้าวหน้าและความมั่นคง

2.5 การบูรณาการทางสังคม

2.6 การที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล และการมี

โอกาสก้าวหน้าอย่างเท่าเทียมกัน

2.7 การมีเวลาว่าง

2.8 การยอมรับทางสังคม

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 โดยกำหนดขนาดตัวอย่างในการศึกษานี้ จากประชากรทั้งหมด 524 คน ซึ่งประกอบไปด้วยผู้จัดการสาขา เจ้าหน้าที่การตลาดอาวุโส เจ้าหน้าที่การตลาด เจ้าหน้าที่อำนวยการสาขาอาวุโสและเจ้าหน้าที่อำนวยการสาขา โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามหลักของ ยามาเน่ (Yamane, 1970) ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95 หรือระดับนัยสำคัญ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 226 คน หลังจากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 ได้ดังนี้ คือ ผู้จัดการสาขา จำนวน 16 คน เจ้าหน้าที่การตลาดอาวุโสจำนวน 18 คน เจ้าหน้าที่การตลาดจำนวน 50 คน เจ้าหน้าที่อำนวยการสาขาอาวุโสจำนวน 23 คนและเจ้าหน้าที่อำนวยการสาขา จำนวน 119 คน ซึ่งในการเลือกตัวแทนในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มการเลือกตัวแทนแบบสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ด้วยวิธีการจับฉลาก ซึ่งแบ่งตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามตำแหน่งงาน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการทำการศึกษ ตั้งแต่เดือน มิถุนายน – กันยายน 2556

### นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดศัพท์ที่มีขอบเขตและความหมายเฉพาะไว้ดังนี้ พนักงานประจำสาขา หมายถึง บุคคลที่ได้รับการจ้างงานเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4

ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งหน้าที่การงานของผู้ตอบแบบสอบถามในองค์กรขนาดสาขา หมายถึง สาขาของธนาคารพาณิชย์ที่เปิดให้บริการ โดยแบ่งขนาดตามเกณฑ์ของธนาคาร ซึ่งวัดได้จากพื้นที่ที่ตั้ง เขตความเจริญทางธุรกิจ และจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขา ดังนี้

- สาขาขนาด Micro ตั้งอยู่ในพื้นที่ห้างสรรพสินค้า มีจำนวนพนักงานตั้งแต่ 1-7 คน
- สาขาขนาด S ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตอำเภอ มีจำนวนพนักงานตั้งแต่ 1-10 คน
- สาขาขนาด M ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตนิคมอุตสาหกรรม มีจำนวนพนักงานตั้งแต่ 1-12 คน
- สาขาขนาด L ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตตัวเมืองจังหวัด มีจำนวนพนักงาน 1-15 คน

สถานที่ปฏิบัติงาน หมายถึง สถานที่ที่สาขาของธนาคารพาณิชย์ที่เปิดให้บริการตั้งอยู่ ซึ่งแบ่งเป็นดังนี้

- เขตจังหวัดนครนายก ประกอบไปด้วยจังหวัดนครนายก จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดสระแก้ว

- เขตจังหวัดปทุมธานี

- เขตจังหวัดลพบุรี ประกอบไปด้วยจังหวัดลพบุรี จังหวัดสระบุรี

- เขตจังหวัดฉะเชิงเทรา

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางการเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ทำงานประสบผลสำเร็จซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชี้วัดใน 8 ด้าน คือ

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม หมายถึง สิ่งตอบแทนที่เป็นได้ทั้งในรูปแบบของเงิน ทรัพย์สิน และสิ่งตอบแทนที่ไม่ได้เป็นในรูปแบบของเงิน เช่น สวัสดิการต่าง ๆ
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ หมายถึง บรรยากาศและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี อุปรกรณ์ในการทำงานอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานเสมอ สามารถทำให้พนักงานรู้สึกถึงความปลอดภัย
3. การมีโอกาสนในการพัฒนาความสามารถ หมายถึง การทำงานที่มีความหมายและแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ ในการทำงาน
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคง หมายถึง โอกาสนในการพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถ รวมทั้งรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน
5. การบูรณาการทางสังคม หมายถึง การมีโอกาสดำเนินปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร
6. การที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล และการมีโอกาสนก้าวหน้าอย่างเท่าเทียมกัน
7. การมีเวลาว่าง หมายถึง ความสามารถในการแบ่งเวลาให้กับเรื่องส่วนตัวและงานได้อย่างเหมาะสม
8. การยอมรับทางสังคม หมายถึง มีความภูมิใจต่องานที่รับผิดชอบและต่อนายจ้าง



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 โดยมีแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลเบื้องต้นขององค์กร
2. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ข้อมูลเบื้องต้นขององค์กร

ในฐานะธนาคารชั้นนำของไทย ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 มีความสำคัญกับการเสนอสารสนเทศที่มีคุณภาพสูงเพื่อให้ผู้ถือหุ้นรับทราบพัฒนาการใหม่ ๆ ของธนาคารและภาคการธนาคารไทยอย่างทันเหตุการณ์

ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 ได้รับการก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2487 และเจริญเติบโตจนเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย และมีขนาดใหญ่เป็นลำดับที่ 7 ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ด้วยมูลค่าของสินทรัพย์รวมประมาณ 1.8 ล้านล้านบาท โดยเป็นผู้นำในการสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจขนาดใหญ่และเอสเอ็มอี (SMEs) อีกทั้งยังมีฐานลูกค้ากว้างขวางที่สุดในตลาดลูกค้าบุคคลด้วย ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 ให้บริการแก่ลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจเป็นจำนวนรวมกว่า 17 ล้านบัญชีผ่านสำนักธุรกิจและสำนักธุรกิจย่อยกว่า 230 แห่ง และสาขาทั่วประเทศเกือบ 1,000 แห่ง และยังมีเครือข่ายธนาคารอัตโนมัติที่หลากหลาย ซึ่งประกอบด้วยเครื่องเอทีเอ็มและเครื่องรับฝากเงินสดรวมประมาณ 7,600 เครื่อง บริการธนาคารทางโทรศัพท์และธนาคารทางอินเทอร์เน็ตที่ใช้งานและลูกค้าสามารถเลือกทำธุรกรรมในภาษาไทยหรืออังกฤษ ซึ่งเอื้ออำนวยให้ลูกค้าสามารถจัดการเรื่องการเงินได้อย่างรวดเร็วตลอด 24 ชั่วโมงนอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 ยังเป็นธนาคารไทยเพียงแห่งเดียวที่มีเครือข่ายต่างประเทศกว้างขวางที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศจีน ซึ่งธนาคารมีสาขาอยู่ที่ปักกิ่ง เซี่ยงไฮ้ เซี่ยเหมิน และเสิ่นเจิ้น เครือข่ายสาขาในต่างประเทศของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 ครอบคลุม 13 เขตเศรษฐกิจสำคัญของโลก ได้แก่ จีน ฮองกง สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ญี่ปุ่น ไต้หวัน สิงคโปร์ มาเลเซีย เวียดนาม ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย ลาว และพม่า ซึ่งประกอบด้วยสาขาต่างประเทศ 15 แห่ง สำนักงานตัวแทน 1 แห่ง

ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 เป็นธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการอย่างครบวงจร ซึ่งประกอบด้วย การจัดการสินเชื่อร่วม การรับประกันการจัดจำหน่ายตราสารทุน สินเชื่อเพื่อการค้าระหว่างประเทศ สินเชื่อโครงการ บริการรับฝากหลักทรัพย์ สินเชื่อเพื่อเอสเอ็มอี (SMEs) บริการการเงินชนกิจ และบริการให้คำแนะนำทางธุรกิจการที่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 ยังคงเป็นผู้นำในภาคการธนาคารไทยมาโดยตลอดนั้น เป็นผลมาจากปรัชญาของธนาคารที่มุ่งเน้นการพัฒนาสายสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อเกื้อหนุน ซึ่งกันและกันอย่างยืนยาว นอกจากนี้การประสานศักยภาพภายในองค์กรระหว่างหน่วยธุรกิจต่าง ๆ ทั้งด้านลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ ด้านการเงินชนกิจ กิจการธนาคารต่างประเทศ ด้านลูกค้าธุรกิจรายกลางและรายปลีก และด้านลูกค้าบุคคล เอื้ออำนวยให้ธนาคารสามารถสร้างสรรค์บริการเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะเจาะจงของลูกค้า โดยมีทั้งความหลากหลายและมีมิติในเชิงลึก

#### วิสัยทัศน์ของธนาคาร

การดำรงความเป็นผู้นำด้านบริการทางการเงินในประเทศไทย และเป็นหนึ่งในธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเอเชีย เพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ธนาคารจึงมุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เปี่ยมด้วยคุณภาพระดับ โลกแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม

#### ภาระหน้าที่ต่อลูกค้า

ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 ให้บริการทางการเงินด้วยมาตรฐานระดับสากล ด้วยน้ำใจไมตรีแบบคนไทย ธนาคารจึงสร้างสรรค์นวัตกรรมในรูปแบบของผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งขยายเครือข่ายสาขาจนครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ

ปัจจัยสำคัญที่เสริมสร้างความสามารถทางการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 ประกอบด้วยฐานลูกค้าซึ่งกว้างขวางที่สุดในประเทศ สายสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับลูกค้า และเครือข่ายสาขาต่างประเทศที่กว้างขวางที่สุดในบรรดาธนาคารไทยในช่วงหนึ่งปีข้างหน้า ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 จะยังคงพัฒนาปัจจัยความเข้มแข็งเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งเสริมสร้างประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงานธุรกิจและคุณภาพของการบริการลูกค้าอย่างต่อเนื่องพร้อมกันนี้ ธนาคารยังเตรียมขยายฐานธุรกิจในประเทศจีนและประเทศมาเลเซีย ส่วนในประเทศไทย ธนาคารจะพัฒนาขยายผลการประสานศักยภาพระหว่างหน่วยธุรกิจต่าง ๆ ของธนาคาร รวมถึงบริษัทในเครือเพื่อเพิ่มความหลากหลายในบริการที่มอบให้แก่ลูกค้าและเสริมสร้างความมั่นคงของฐานรายได้จากค่าธรรมเนียมในขณะเดียวกัน ธนาคารได้กำหนดแนวทางสำหรับการบริหารความเสี่ยงในแต่ละสายธุรกิจ เพื่อให้มีกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

### โครงสร้างองค์กร

ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในภาคกลาง 4 มีหน่วยธุรกิจ 7 สายงานด้วยกัน สายงานเหล่านี้จัดตั้งเพื่อรองรับนโยบายของธนาคาร ที่ถือว่าการให้บริการลูกค้ามีความสำคัญสูงสุด สายงานเหล่านี้ได้แก่ สายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ (Corporate) สายลูกค้าธุรกิจรายกลาง (Commercial) สายลูกค้าธุรกิจรายปลีก (Business) สายลูกค้าบุคคล (Consumer) สายกิจการธนาคารต่างประเทศ (International banking) สายบริหารการเงิน (Treasury) และสายการเงินธนกิจ (Investment banking) ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีลักษณะดังนี้

สายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในภาคกลาง 4 มีความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าธุรกิจรายใหญ่มายาวนาน บริษัทใหญ่ ๆ ของไทยส่วนมากให้ความไว้วางใจใช้บริการ ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างธนาคารกับลูกค้าธุรกิจรายใหญ่เหล่านี้ทำให้ธนาคารได้เข้าไปมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนธุรกิจของคนไทย ไม่ว่าจะเป็นภาคธุรกิจการส่งออก ภาคอุตสาหกรรม ภาคการเกษตร และธุรกิจบริการ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในภาคกลาง 4 ยังเป็นผู้นำในตลาดการให้บริการทางการเงินและการออกตราสารหนี้เพื่อการระดมทุนของบริษัทขนาดใหญ่ในประเทศไทย ด้วยความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งซึ่งทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ ทำให้ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในภาคกลาง 4 เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของผู้ประกอบการในทุกภาคธุรกิจเป็นอย่างมาก ธนาคารนำเสนอสินค้าและบริการที่ทันสมัยและน่าเชื่อถือ ไม่ว่าจะเป็นในด้านการบริหารเงินสด สินเชื่อธุรกิจ โครงการ หลักทรัพย์บริการ และการบริหารการให้สินเชื่อร่วม

สายลูกค้าธุรกิจรายกลาง ด้วยธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในภาคกลาง 4 เล็งเห็นความสำคัญของธุรกิจขนาดกลาง จึงได้จัดตั้งหน่วยงานธุรกิจเพื่อสนับสนุนและรองรับความต้องการของลูกค้าธุรกิจขนาดกลางขึ้น โดยลูกค้าจะได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิดจากผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ที่ธนาคารแต่งตั้งให้โดยเฉพาะ ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ให้บริการลูกค้าเฉพาะกลุ่มที่ตนเองรับผิดชอบ หน้าที่หลักของผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์คือการออกเยี่ยมเยียนเพื่อให้คำแนะนำและบริการถึงสถานประกอบการของลูกค้า นอกจากนี้ ผู้ประกอบการยังสามารถติดต่อผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ที่สำนักธุรกิจ ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง เช่น ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจส่งออกและนำเข้า ที่พร้อมให้คำแนะนำทางการเงินที่เหมาะสมกับธุรกิจของท่านได้ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางของธนาคารส่วนใหญ่ทำธุรกิจส่งออกและนำเข้า ซึ่งเลือกใช้บริการของธนาคารที่มีอยู่หลากหลาย เช่น สินเชื่อเพื่อการส่งออกและนำเข้า เป็นต้น

สายลูกค้าธุรกิจรายปลีก ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นเสมือนรากฐานของเศรษฐกิจไทยในปัจจุบัน ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในภาคกลาง 4 มีบริการหลากหลายเพื่อสนับสนุนให้ธุรกิจเหล่านี้เจริญเติบโตและประสบความสำเร็จธนาคารมีสำนักธุรกิจที่เน้นให้

การบริการลูกค้าธุรกิจทั้งขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์จะออกไปเยี่ยมเยียนลูกค้าถึงที่ประกอบการอยู่เสมอ ๆ ซึ่งทำให้มีความเข้าใจถึงรายละเอียดต่าง ๆ ของธุรกิจ เพื่อที่ธนาคารและลูกค้าจะทำงานร่วมกันเสมือนเป็นหุ้นส่วนทางธุรกิจ ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ของธนาคารพร้อมให้คำแนะนำและการสนับสนุนทุกวิถีทางเพื่อให้ธุรกิจของลูกค้าประสบความสำเร็จองค์ประกอบสำคัญในการให้บริการลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมคือ การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจของลูกค้า นอกเหนือจากการอำนวยความสะดวก ธนาคารได้จัดให้มีโครงการพัฒนาความรู้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ในจังหวัดสำคัญ ๆ ของแต่ละภาคทั่วประเทศ ไม่ว่าจะเป็นการสัมมนาในเรื่องการวางแผนยุทธศาสตร์การทำธุรกิจ รวมถึงการจัดการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการเขียนแผนธุรกิจ

สายลูกค้าบุคคลธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในภาคกลาง 4 มีเครือข่ายการให้บริการที่กว้างขวางและสะดวกสบายสำหรับลูกค้าบุคคล ธนาคารมีเครือข่ายการให้บริการที่กว้างขวางที่สุดในประเทศไทย มีสาขาเกือบ 1,000 แห่งทั่วประเทศ เครื่องเอทีเอ็มและเครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติมีอยู่ทั่วประเทศ และสาขาไมโคร ที่พร้อมให้บริการในย่านที่มีลูกค้าหนาแน่น เช่น ในห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์มาร์เก็ต สาขาไมโครเหล่านี้เปิดให้บริการ 7 วันต่อสัปดาห์ นอกจากนั้นธนาคารมีบัวหลวง โฟน บริการธนาคารทางโทรศัพท์ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในภาคกลาง 4 มีพนักงานผู้มีประสบการณ์และความชำนาญในการให้บริการลูกค้า การปรับปรุงการบริการในรูปแบบสาขาไมโครทำให้พนักงานมีเวลาในการให้บริการมากขึ้น พนักงานพร้อมให้คำแนะนำและช่วยเหลือลูกค้าในทุกเรื่อง ตั้งแต่สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและบริการด้านเงินตราต่างประเทศไปจนถึงการเบิกเงินสดล่วงหน้าและบริการ โอนเงิน ควบคู่ไปกับการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาเหล่านี้ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในภาคกลาง 4 ยังได้จัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าจะได้รับประโยชน์สูงสุดจากการบริการทางการเงินที่ทันสมัยตลอดเวลา

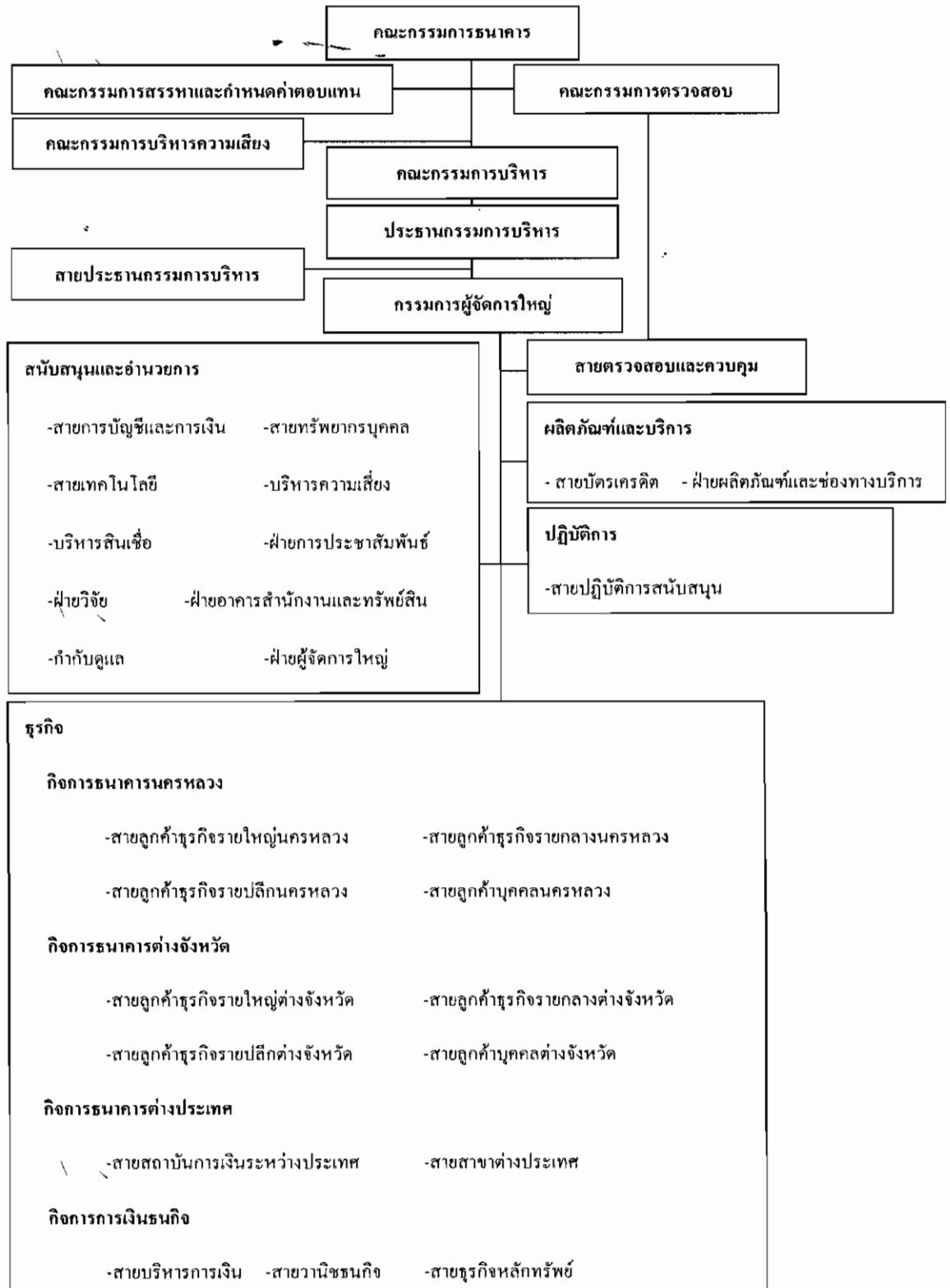
สายกิจการธนาคารต่างประเทศ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในภาคกลาง 4 เป็นธนาคารไทยแห่งแรกที่มีการเปิดสาขาในต่างประเทศและกว่า 40 ปีที่ผ่านมา สามารถสร้างเครือข่ายการติดต่อไปทั่วภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ขณะนี้มีสาขาต่างประเทศ 25 แห่ง บริษัทย่อยที่ธนาคารถือหุ้นทั้งหมด 2 บริษัทและ สำนักงานตัวแทนอีก 1 แห่ง โดยตั้งอยู่ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก เช่น สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ญี่ปุ่น ฮองกง จีน ไต้หวัน สิงคโปร์ มาเลเซีย พม่า อินโดนีเซีย ลาว เวียดนาม และฟิลิปปินส์

สายการบริหารการเงิน ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในภาคกลาง 4 จัดให้มีบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศด้วยเงินสกุลหลักของโลกทุกสกุล มุมมองของธนาคารเกี่ยวกับ

แนวโน้มของตลาดและความสามารถด้านการวิเคราะห์ทางเทคนิค ส่วนเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง พนักงานของธนาคารพร้อมเสมอในการให้ข้อมูลที่ทันสมัยเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวของตลาด ความเปลี่ยนแปลงของสกุลเงินที่ลูกค้าสนใจ นอกจากนี้ธนาคารยังช่วยลูกค้าในการตัดสินใจเลือกเครื่องมือป้องกันความเสี่ยงที่เหมาะสม และในฐานะของผู้นำในตลาดเงินดอลลาร์และเงินบาท ธนาคารให้อัตราแลกเปลี่ยนเงินบาทที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

สายการเงินธุรกิจ บริการให้คำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญและเครือข่ายสาขาการให้บริการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในภาคกลาง 4 กลายเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในภาคกลาง 4 เป็นผู้นำในด้านการให้บริการทางการเงินแก่ธุรกิจขนาดใหญ่ โดยธนาคารมีส่วนแบ่งทางการตลาดสูงถึงร้อยละ 20 ของมูลค่าทั้งตลาด ธนาคารยังมีบทบาทสำคัญในการให้บริการแก่อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการส่งออกและ โครงการสาธารณูปโภค นอกจากนี้ ธนาคารยังให้คำแนะนำและการวางแผนในการออกตราสารหนี้เพื่อการระดมทุน

ซึ่งจากโครงสร้างทางองค์กรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในภาคกลาง 4 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนสายลูกค้าบุคคลต่างจังหวัด ซึ่งอยู่ในส่วนธุรกิจการธนาคารต่างจังหวัด ซึ่งอยู่ในกลุ่มสายลูกค้าบุคคล จะเห็นได้จากภาพที่ 2 โครงสร้างองค์กรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในภาคกลาง 4



ภาพที่ 2 โครงสร้างองค์กรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในภาคกลาง 4

## แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของบุคลากรในองค์กร คำว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ การทำงานได้ดี ถูกต้อง ปลอดภัย และมีความพอใจในงานซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานจะเกิดขึ้นได้นั้น นอกจากจะต้องมีพัฒนาทักษะการทำงานแล้ว ควรมีการเน้นพัฒนาจิตลักษณะที่เอื้อให้เกิดการทำงานอย่างแข็งขัน มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและสรุปการให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานออกเป็น 5 ประการดังนี้

1. เป็นการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสถานที่ทำงาน รวมถึงสภาพการทำงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่พนักงาน ซึ่ง Bowin and Harvey (2000) ได้เน้นไปที่ความพึงพอใจในเรื่องของค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรม ความพึงพอใจทางด้านของความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่วน นฤตล มีเพียร (2541) กล่าวว่า เป็นความพึงพอใจและความสุขในการทำงาน เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลในการทำงานและประสิทธิภาพขององค์กร เช่นเดียวกับ กองสวัสดิการแรงงาน (2547) ที่กำหนดว่าเกิดจากความสุขทางร่างกายและจิตใจที่ได้รับจากสถานที่ทำงาน และ Durin (1988) กล่าวว่า เป็นความพึงพอใจของพนักงานโดยผ่านจากประสบการณ์ในการทำงาน บุญเจือ วงศ์เกษม (2530) คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง จิตหรือระดับที่แต่ละคนพึงพอใจในหน้าที่งาน เพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งพนักงานมีอิสระในการทำงาน มีการยอมรับหรือรับรู้ในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความก้าวหน้าหรือพัฒนาซึ่งมีผลมาจากการทำงาน รวมทั้งการได้รับรางวัลตอบแทนจากการทำงาน ซึ่ง บุญแสง ชีระภากร (2533) ได้เสริมในเรื่องความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน ไว้อีกว่า เป็นความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันไปตามมิติการรับรู้ของแต่ละบุคคล เพราะแต่ละบุคคลมีลักษณะความพึงพอใจที่แตกต่างกันไป บางคนพึงพอใจในเรื่องค่าตอบแทน บางคนพึงพอใจในเรื่องของความก้าวหน้า

2. เป็นเรื่องของสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และเป็นการตอบสนองความต้องการของพนักงาน โดย Walton (1973) กล่าวว่า เป็นความต้องการส่วนบุคคลหรือสภาพของสังคมเพื่อให้งานเกิดความสำเร็จ Bluestone (1977) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจ นอกจากนี้ Hodgetts (1993) ยังกล่าวถึงเป็นเรื่องของบรรยากาศหรือสภาพการทำงาน ที่เป็นผลมาจากสังคมในการทำงาน ซึ่งมีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานตลอดจนประสิทธิภาพการทำงาน

3. เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสถานที่ทำงาน ซึ่ง Davis (1977) ได้รวมถึงการออกแบบวิธีการทำงานด้วย ด้าน Merton (1977) ได้กล่าวว่าความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสถานที่ทำงานจะเกี่ยวเนื่องไปถึงเรื่องของจริยธรรมที่เกิดขึ้นในการทำงาน ซึ่งตรงกับ Davis and Newstrom (1977) ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อม โดยการมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยเน้นในเรื่องของปัจจัยทางเทคนิค และปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ในการออกแบบการทำงาน

4. เป็นการประเมินสถานะงานเพื่อสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตของพนักงาน ฌ็อง-ฌัก เซอร์นันท (2551) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงาน มาจากการประเมินสถานะงาน แสดงให้เห็นว่า หากสถานการณทำงานอยู่ในลักษณะที่เหมาะสม คุณภาพชีวิตการทำงานก็จะดีไปด้วย

5. เป็นเรื่องของสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในองค์กร เช่น สรวงสรรค์ ตะปินตา (2541) กล่าวว่าเป็นเรื่องของความมั่นคง ความปลอดภัย รวมถึงการมีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน ในขณะที่ จารุวรรณ โหระ (2541) เป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สามารถมีอิสระในการตัดสินใจ และรับรู้ได้ถึงความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร Bernadin and Russell (1988) ก็ให้ความหมายเช่นเดียวกันว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานจากประสบการณ์ทำงานในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน ความเสมอภาคในการทำงาน การได้รับรางวัลจากการทำงาน และถ้าหากพนักงานรู้สึกว่าตนเองมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีก็จะเกิดความพึงพอใจและเกิดความผูกพันต่อองค์กร

นอกจากทั้ง 5 ประการดังกล่าวข้างต้นแล้ว ดิน รัชชพฤทธิ (2530) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิ และคุณค่าความเป็นมนุษย์ของบุคลากร มีชีวิตการทำงานที่ไม่เอาเอาเปรียบ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานที่กำลังเปลี่ยนไปตามยุคตามสมัย เช่นเดียวกับ เชื้อวชาญ อาศิวพัฒนากุล (2530) เห็นด้วยว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์

หลักแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน

การศึกษาหลักแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งแนวคิดนี้มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาและกำหนดแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าและสรุปออกมาได้ 12 ประเด็น ดังตารางต่อไปนี้



ตารางที่ 1 สรุปแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน

แนวคิด คุณภาพชีวิตการทำงาน	Walton (1973)	Huse & Coming (1985)	Gordon (1991)	Kossen (1991)	Bruce & Blackburn (1992)	ความถี่
คำตอบแทนที่เพียงพอ และเป็นธรรมชาติ	/	/	/	/	/	5
มีสภาพการทำงาน ที่ปลอดภัย	/	/	/	/	/	5
มีโอกาพัฒนา ความสามารถ	/	/	/	/	/	5
มีความก้าวหน้าและ ความมั่นคงทางการงาน	/	/		/	/	4
การบูรณาการทางสังคม	/	/			/	3
การทำงานโดยปราศจาก ความวิตกกังวล				/	/	2
มีเวลาว่างจากการทำงาน		/			/	2
การได้รับการยอมรับจาก สังคม	/		/	/	/	4
มีความพึงพอใจกับงานที่ทำ		/	/	/		3
ความสอดคล้องระหว่าง งานกับครอบครัว	/		/	/		3
การให้ความช่วยเหลือ ครอบครัวพนักงาน				/		1
มีสิทธิส่วนบุคคล	/	/	/	/		4

จากตารางที่ 1 สรุปแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของนักวิชาการที่ได้กล่าวมาข้างต้น นั้น จะเห็นได้ว่านักวิชาการส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับแนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งประเด็นส่วนใหญ่ที่นักวิชาการมีความคิดเห็นตรงกัน 3 ลำดับแรก ได้แก่ คำตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมชาติ มีสภาพการทำงานที่ปลอดภัย มีโอกาพัฒนาความสามารถ

ตามลำดับ ซึ่งผู้วิจัยมีความสนใจในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของ Bruce and Blackburn (1992) จึงนำแนวคิด 8 ประการของแนวความคิดของ Bruce and Blackburn มาเป็นกรอบแนวคิดในงานวิจัยเรื่องการศึกษากualitasชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 ของผู้วิจัยในครั้งนี้ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ามีความครอบคลุมในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม หมายถึง สิ่งตอบแทนที่เป็นได้ทั้งในรูปแบบของเงิน ทรัพย์สิน และสิ่งตอบแทนที่ไม่ได้เป็นในรูปแบบของเงิน เช่น สวัสดิการต่าง ๆ
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ หมายถึง บรรยากาศและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี อุปกรณ์ในการทำงานอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานเสมอ สามารถทำให้พนักงานรู้สึกถึงความปลอดภัย
3. การมีโอกาสนในการพัฒนาความสามารถ หมายถึง การทำงานที่มีความหมายและแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ ในการทำงาน
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคง หมายถึง โอกาสในการพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถ รวมทั้งรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน
5. การบูรณาการทางสังคม หมายถึง การมีโอกาสดำเนินปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร
6. การที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล และการมีโอกาสนก้าวหน้าอย่างเท่าเทียมกัน
7. การมีเวลาว่าง หมายถึง ความสามารถในการแบ่งเวลาให้กับเรื่องส่วนตัวและงานได้อย่างเหมาะสม

8. การยอมรับทางสังคม หมายถึง มีความภูมิใจต่องานที่รับผิดชอบและต่อนายจ้าง
- ความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตถือเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานในองค์กร เพราะนอกจากจะเป็นตัวกำหนดถึงคุณลักษณะของพนักงานแล้วนั้น ยังเป็นตัวที่บ่งชี้ถึงผลผลิตที่จะเกิดขึ้นในองค์กรอีกด้วย ดังนั้นคุณภาพชีวิตจึงมีความสำคัญอย่างมากต่อองค์กร ซึ่งจากการศึกษาของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2552) พบว่าคุณภาพของกระบวนการผลิตและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ขึ้นอยู่กับการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน ซึ่งจะเกิดขึ้นได้จากการได้รับการเอาใจใส่ที่ดี จากนโยบายหรือผู้บริหารขององค์กร โดยสามารถแบ่งความสำคัญของคุณภาพชีวิตออกเป็น 2 ประการ ดังนี้

1. ต่อบุคลากร Hackman and Suttle (1984) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลโดยตรงต่อคน คือ การมีคุณภาพที่ดีทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ทางกาย ทางอารมณ์ ทางสังคมและทางใจ ซึ่ง

ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นได้จากการให้ความสำคัญคุณภาพชีวิตต่อบุคลากร จะทำให้บุคลากรมีความสุข ภาย สบายใจ อารมณ์ดี ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ดี มีความมั่นคงในอาชีพ ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี มีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้า และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีความรู้ในการสร้างเสริมสุขภาพที่ได้จากการทำงานสามารถนำไปเผยแพร่ต่อบุคคลในครอบครัว ตลอดจนชุมชนให้เกิดประโยชน์ได้

2. ต่อองค์กร เมื่อบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีก็จะส่งผลให้เกิดศักยภาพในการทำงานซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน กล่าวคือ ผลงานมีคุณภาพมากขึ้น องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น ลดอัตราการลาออก การขาดงาน การมาสายของบุคลากร รวมทั้งยังสามารถลดค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ขององค์กรอีกด้วย เช่น ค่ารักษาพยาบาล Daniel (1988) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร เสริมสร้างขวัญและกำลังใจซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่บุคลากรจะเกิดความภักดีต่อองค์กรมากขึ้น

จะเห็นได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งที่ส่งผลกระทบไปในระยะยาว ตั้งแต่ตัวบุคคล ไปจนถึงระดับองค์กร ดังนั้น ผู้บริหารระดับสูงในองค์กร ควรใส่ใจและให้ความสำคัญในการศึกษาและบริหารจัดการเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร

#### การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานจะเกิดขึ้นไม่ได้ หากองค์กรนั้นไม่ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ ซึ่งผู้บริหารต้องเล็งเห็นถึงความต้องการในด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ในการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น ผู้บริหารต้องสร้างความสอดคล้องระหว่างลักษณะทางเทคนิคและลักษณะทางสังคมขององค์กรให้ดี ซึ่ง Arnold and Barnes (1992) กล่าวว่า ฝ่ายบริหารจะต้องมีการจัดระบบที่ตระหนักรู้ระหว่างระบบเทคโนโลยีที่จะใช้ในงานกับระบบสังคมในองค์กร การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในองค์กรจะต้องคำนึงความต้องการของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ต้องใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ ซึ่งก็คือ การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับลักษณะพื้นฐานทางกายภาพของพนักงานในองค์กรได้อย่างลงตัว องค์กรจะต้องถูกออกแบบเพื่อปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและจิตใจสมาชิกขององค์กรให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดระดับความผูกพันต่อองค์กรที่สูง และสิ่งที่สำคัญที่สุด ควรกำหนดวิธีการบริหารที่เน้นการติดต่อสื่อสารในแบบเปิดกว้าง และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของสมาชิกทุกคนในองค์กร

สิ่งที่ผู้บริหารในองค์กรจะต้องควรพิจารณาประเด็นที่จะเป็นตัวกำหนดเพื่อสร้างคุณภาพชีวิตในองค์กรนั้น เนตรพัฒนา ยาวีราช (2549) ได้ศึกษาและกำหนดหลักเกณฑ์พิจารณาไว้ซึ่งถือเป็นการพิจารณาในส่วนของตัวพนักงานขององค์กร คือ การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม เช่น ค่าจ้าง

เงินเดือนเพราะเป็นสิ่งที่สามารถทำให้การดำเนินชีวิตของพนักงานเป็นไปได้อย่างมีความสุข การสร้างความปลอดภัยในการทำงานเพื่อทำให้พนักงานรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนในระหว่างที่ตนเองนั้นปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร รวมทั้งต้องสร้างความมั่นคงในด้านการจ้างงานให้พนักงานได้รับรู้ถึงความเป็นอยู่ของตนเองในอนาคต การกำหนดแผนการพัฒนาความสามารถของพนักงาน เพื่อที่จะทำให้พนักงานได้รับรู้ และเก็บเกี่ยวประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้จากการทำงานจริง นอกจากนี้พนักงานต้องรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในอาชีพเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานต่อไป และสิ่งสำคัญที่จะต้องพิจารณาเป็นอย่างสุดท้าย คือ การให้อิสระแก่พนักงาน เช่น การมีเวลาพักผ่อนกับครอบครัว มีเวลาเป็นส่วนตัว มีจังหวะชีวิตในการดำเนินชีวิตที่เป็นอิสระ เพื่อให้พนักงานได้เกิดความสัมพันธ์กันในระหว่างสังคม เช่น การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีต่อสังคมและตัวพนักงานเอง รวมทั้งองค์กร

เมื่อพิจารณาการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานจากตัวพนักงานแล้ว ผู้บริหารเองก็ควรหันมามองในส่วนขององค์กรด้วยว่า องค์กรนั้นจะทำการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานได้อย่างไร สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (2552) ให้ข้อเสนอแนะแก่การข้อนหันมามององค์กรเองว่า องค์กรพร้อมกับการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานหรือไม่ ประการแรกองค์กรต้องมองถึงขั้นพื้นฐานในการดำเนินการใด ๆ ให้ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนดเพื่อให้พนักงานสามารถมีระดับความเป็นอยู่ที่ดีพอสมควร มีความผาสุกทั้งกายและใจ มีสุขภาพอนามัยที่ดี มีความปลอดภัยในการทำงาน มีความเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคงในการดำเนินชีวิต และประการที่สอง ในการดำเนินการใด ๆ ที่นอกเหนือที่กฎหมายกำหนดครอบคลุมขั้นต่ำไว้ องค์กรต้องคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ทั้งเรื่องความต้องการที่แท้จริงของพนักงานต่อการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน องค์กรต้องเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานและสุดท้ายองค์กรต้องวางแผนเรื่องงบประมาณในการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อให้เหมาะสมกับสถานะทางการเงินขององค์กร และง่ายต่อการบริหารจัดการในเรื่องต่าง ๆ

ในการกำหนดเครื่องมือการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2552) ได้มีการพัฒนาร่างมาตรฐานระบบบริหารการจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management system of quality of work life: MS-QWL) ที่เน้นการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยให้ คน เป็นศูนย์กลางเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ในสถานประกอบการและสร้างมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานสำหรับคนไทยให้เป็นที่ยอมรับมีความเหมาะสม โดยองค์กรสามารถนำร่างมาตรฐานระบบบริหารการจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานมาเป็นเครื่องมือในการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ผลและปัจจัยที่มีผลต่อพนักงานทั้ง 4 ด้าน นั่นคือ ด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ ด้านสังคม และด้านจิตวิญญาณ โดย

การวิเคราะห์ผลปัจจัยที่มีผลต่อพนักงาน ซึ่งปัจจัยในการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ปัจจัย มีดังนี้

1. ด้านร่างกาย คือ การมีสภาพร่างกายที่สมบูรณ์ แข็งแรง มีความสามารถในการผ่อนคลายความตึงเครียดหรืออาการปวดเมื่อยได้ มีความกระฉับกระเฉงในการทำงาน สามารถทำงานได้ตามสภาพร่างกายที่มีกำลังในการทำงานเพียงพอ โดยไม่เป็นภาระของผู้อื่น

2. ด้านจิตใจ คือ การมีสุขภาพจิตที่ดี สบายใจ มีกลไกหรือวิธีจัดการกับความเครียดอย่างเหมาะสม ไม่ซึมเศร้า มีทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่ดี รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเราพึงพอใจในตนเอง ยอมรับและเพียงพอในสิ่งที่มี มีความมั่นใจในตนเอง และทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จได้ มีสมาธิในการทำงาน สามารถลอบ โยนและให้กำลังใจคนในครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน มีกำลังใจในการทำงาน ไม่มีความกดดัน

3. ด้านสัมพันธภาพทางสังคม คือ การมีความเชื่อมั่นศรัทธาต่อเพื่อนร่วมงาน มีการพึ่งพาอาศัยและช่วยเหลือกันในการทำงาน สามารถทำงานบางอย่างแทนกันได้ รู้บทบาทหน้าที่ในงาน โดยไม่ต้องรอคำสั่งในการทำงาน มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ร่วมสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี มีการเสนอข้อคิดเห็นหรือแนวทางแก้ไขปัญหาในการทำงานร่วมกัน และยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น

4. ด้านสิ่งแวดล้อม คือ การมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทั้งในสถานที่ทำงาน และระหว่างการเดินทางจากบ้าน ไปที่ทำงาน มีที่ทำงานปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ สามารถเดินทางได้สะดวก มีแหล่งบริการและอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน เช่น หน่วยรักษาพยาบาล มีช่องทางรับรู้ข้อมูล ข่าวสารและความรู้ต่าง ๆ มีกฎระเบียบและวันหยุดที่เหมาะสม และมีอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัยเพียงพอ

5. ด้านจิตวิญญาณ คือ การมีอิสระในการทำงาน การได้รับการยอมรับและชื่นชมจากผู้บริหารและผู้ร่วมงาน มีความภาคภูมิใจและพึงพอใจในงานที่ทำ มีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร มีความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงาน มีความเชื่อมั่นและศรัทธาในการบริหารจัดการของผู้บริหาร มีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มกำลัง มีความรู้ความสามารถ ภูมิใจผลงานที่มีประสิทธิภาพ

6. ความมั่นคงในชีวิต คือ การมีรายได้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และเพียงพอใช้จ่ายในยุคเศรษฐกิจปัจจุบัน ไม่มีภาระหนี้เกินกำลัง ไม่สร้างหนี้ที่ไม่จำเป็น มีเงินออมเมื่อเกษียณจากงาน มีสวัสดิการที่ดี เหมาะสมและครอบคลุม มีการตรวจร่างกายประจำปีฟรี มีการเลื่อนปรับตำแหน่ง ขึ้นเงินเดือนตามความสามารถเพื่อประกันความมั่นคงในงาน

นอกจากนี้ดวงเดือน พันธุภูมมาวิน (2538) และ สรพรรค ภัคศิริ (2543) ยังกำหนดทฤษฎีที่นำมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะ แสดงจิตลักษณะที่

สำคัญของการเป็นคนดีและคนเก่ง มีลักษณะเด่น 8 ประการ แบ่งเป็น ส่วนรากของต้นไม้หรือ พื้นฐาน 3 ประการ และส่วนลำต้นของต้นไม้ 5 ประการ ลักษณะทั้ง 8 ช่วยให้เห็นต้นไม้มนุษย์ ผลิดอกออกผลมาเป็นชีวิตการทำงาน ได้ดี มีรากฐานมาจากลักษณะ 3 ประการ และในส่วนของ ลำต้นพัฒนาเสริมสร้างให้แข็งแรง ดังนี้

ส่วนรากของต้นไม้จะช่วยพัฒนาในเรื่อง สติปัญญาความเฉลียวฉลาด บุคลากรควรเป็น ผู้มีสติ มีสมาธิ ตั้งใจและมุ่งมั่นในงานที่รับผิดชอบ ใช้ปัญญาในการแก้ปัญหา สุขภาพกายและ สุขภาพจิตดี ร่าเริง แจ่มใส บุคลากรที่สามารถทำงานได้อย่างน้อยต้องมีสุขภาพที่ดีและแข็งแรง เช่น จัดสถานที่ให้บุคลากร ได้ออกกำลังกายและจัดสรรเวลาการทำงาน ซึ่งนอกจากทำให้ร่างกายแข็งแรง สร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานแล้ว ยังผ่อนคลายจิตใจให้แจ่มใส จะได้มีแรงกายและแรงใจในการทำงาน ความรู้และประสบการณ์

ส่วนลำต้นจะพัฒนาเสริมสร้างให้แข็งแรง คือ สร้างทัศนคติ ค่านิยม ที่มีต่อการทำงาน และสถานการณ์แวดล้อมทั่วไป บุคลากรตำแหน่งต่าง ๆ ไม่ว่าจะป็นระดับปฏิบัติการ ระดับบริหาร ควรจะทำการศึกษาแลกเปลี่ยนทัศนคติ ซึ่งทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการเสนอและรับทราบทัศนคติ สร้างแรงจูงใจ ความมานะพากเพียร ไปสู่ความสำเร็จ บุคลากรแต่ละคนมีเป้าหมายและพึงพอใจ ที่จะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน แต่ละคนล้วนมีแรงกระตุ้นในตัวเอง องค์กรสามารถใช้ กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นเสริมสร้างแรงจูงใจให้เกิดความกระตือรือร้น พากเพียรไปสู่ความสำเร็จ ไม่ว่าจะป็นรูปของรายได้ โบนัส รางวัล ตำแหน่งที่สูงขึ้น สวัสดิการ ประกันสังคม ประกัน สุขภาพ ผลตอบแทนและอยู่ในรูปของนามธรรม เช่น การชมเชย ประกาศยกย่อง การให้กำลังใจ ความเชื่อมั่นในความสามารถ มุ่งอนาคตและควบคุมคน จะช่วยเสริมสร้างให้บุคลากรมีความ มุ่งมั่นในการทำงาน มีจริยธรรม ซื่อตรง เสียสละ

#### ประโยชน์ของการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้นในส่วนของความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วยความสำคัญในส่วนของตัวพนักงาน และความสำคัญในส่วนขององค์กร ดังนั้นในการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นนั้น จะส่งผลดีต่อสิ่งอื่นใดไม่ได้นอกจากการเกิดประโยชน์ต่อพนักงานและองค์กร

ซึ่งทางสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (2552) ได้กล่าวถึงประโยชน์จากการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน ว่าเป็นการลดความขัดแย้งระหว่างผู้ประกอบการหรือองค์กรกับพนักงาน และช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีซึ่งกันและกัน เนื่องจากการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในการร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมกันตัดสินใจ ตลอดจนการร่วมวางแผนนโยบายเพื่อยกระดับคุณภาพ

ชีวิตการทำงาน ทำให้องค์กรทราบและป้องกันความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้น นอกจากนี้การที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีแล้วนั้น

Schuler (1989) ยังกล่าวว่าเป็นการช่วยลดปัญหาการลาออกของพนักงาน การขาดงาน การลากรงาน การเปลี่ยนงานบ่อยของพนักงาน และที่สำคัญยังช่วยลดค่าใช้จ่ายขององค์กรในการสรรหาคัดเลือกพนักงานใหม่ รวมถึงค่าใช้จ่ายในการฝึกสอนพนักงานใหม่อีกด้วย การยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ยังมี Greenberg and Baron (1993) กล่าวเสริมไว้อีกว่าเป็นการกระตุ้นให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน เกิดความพึงพอใจ ตลอดจนมีความมั่นคงในชีวิต สวัสดิการจะเป็นแรงดึงดูดใจพนักงานให้อยากอยู่ในองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานยังเป็นเครื่องมือในการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงาน จากการศึกษาที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี ทั้งความสุขกายสบายใจ ทำให้ทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถของพนักงานหรือการทำงานด้วยความทุ่มเท ผลที่เกิดขึ้นมีคุณภาพเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานด้วย

นอกจากนี้ ปรียพูน ชัยกองเกียรติ (2554) ยังได้ศึกษาถึงประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อบุคคลกลุ่มต่าง ๆ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน
2. เป็นการสร้างความจงรักภักดี การมีส่วนร่วม แลการเป็นประชาชนขององค์กร
3. เพื่อพัฒนาผลิตภาพในการดำเนินงานขององค์กรทั้งระดับบุคคล ระดับหน่วยงาน

และระดับองค์กร

4. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลและองค์กร
5. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรที่มีต่อสมาชิกและสังคม
6. เพิ่มโอกาสในการเติบโตและขยายธุรกิจผ่านความเชื่อถือและเชื่อใจของชุมชน
7. ช่วยลดปัญหาสังคมทั้งในระดับชุมชนและระดับประเทศ

กิจกรรมและนโยบายในการบริหารคุณภาพชีวิตการทำงาน

การจัดกิจกรรมในการบริหารเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งการจัดกิจกรรมนี้เป็นการแสดงให้เห็นว่า องค์กรมีการเอาใจใส่ในเรื่องของคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างจริงจัง โดยแสดงให้เห็นเป็นรูปธรรม คือผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับกิจกรรมในการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานขององค์กรต่าง ๆ ที่ได้จัดทำขึ้นซึ่งผลของการจัดทำกิจกรรมขององค์กรตัวอย่าง ที่ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้ามี ดังนี้

1. โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตพนักงาน บริษัท กรีนสปอต จำกัด

บริษัท กรีนสปอต จำกัด (2555) ถือว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์กร บริษัทได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน เพราะเชื่อว่า คุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน จะเป็นจุดเริ่มต้นของคุณภาพสินค้าและบริการ กลยุทธ์ที่ใช้ในการทำโครงการ คือ เน้นการมีส่วนร่วมของพนักงานในทุกระดับ มีการดำเนินการในรูปแบบของกิจกรรมสอดแทรกแนวคิดในกรอบของ Happy 8 ในแต่ละด้าน ให้ตัวแทนพนักงานมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมร่วมกับบริษัท ให้ผู้บังคับบัญชาแต่ละหน่วยงานเข้ามามีส่วนผลักดันกิจกรรมต่าง ๆ การส่งเสริมให้ผู้บริหารและหัวหน้างานเป็นต้นแบบที่ดีให้กับพนักงาน ศึกษารูปแบบและแนวทางของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

สิ่งที่บริษัท กรีนสปอต จำกัด ได้รับจากโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตพนักงาน คือ พนักงานมีความสุขในการดำรงชีวิตอย่างเหมาะสม มีขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญต่อองค์กรมากขึ้น มีความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชาที่ดีขึ้น มีความรู้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต นำไปเผยแพร่ต่อบุคคลในครอบครัวและชุมชน ส่วนผลประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากโครงการคือ พนักงานมีความรักในองค์กรมากขึ้นส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร ความสัมพันธ์ของคนในองค์กรดีขึ้น ลดอัตราการออกจากงานของพนักงาน ผลผลิตสูงขึ้น คุณภาพของสินค้าดีขึ้น ลดสถิติการหยุดงานของพนักงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น เกิดสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างบริษัทและชุมชน

## 2. กิจกรรมเสริมสร้างองค์กรแห่งความสุข บริษัท ปตท. เคมิเคิล จำกัด (มหาชน)

บริษัท ปตท. เคมิเคิล จำกัด (มหาชน) (2553) ได้ตระหนักว่า พนักงาน คือ ทรัพยากรที่มีค่าสูงสุด เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรจึงมุ่งมั่นให้มีการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในทุกระดับ ซึ่งผู้บริหารมีนโยบายให้นำระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน มาเป็นกรอบในการดำเนินกิจกรรม

ซึ่งบริษัท ปตท. เคมิเคิล จำกัด (มหาชน) จัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมการยกย่องชื่นชมด้วยการเพิ่มแรงเสริมด้านบวกให้กับพฤติกรรมที่ดีงาม อันเป็นคุณสมบัติที่ส่งเสริมค่านิยมองค์กร เพิ่มช่องทางให้ผู้บริหารและพนักงานได้มีปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น รู้จักให้กำลังใจซึ่งกันและกัน อันจะส่งผลให้พนักงานมีความสุข ภาคภูมิใจในสิ่งที่ทำ และทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับการทำงานมากยิ่งขึ้น สร้างต้นแบบ (Role model) ของพนักงานที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีต่อไป

ตัวอย่างกิจกรรมที่บริษัท ปตท. เคมิเคิล จำกัด (มหาชน) จัดทำขึ้นเพื่อสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน เช่น ทางด้านสุขภาวะทางกาย มีการจัดชมรมกีฬา มีศูนย์รวมเครื่องออกกำลังกาย มีโครงการตรวจสุขภาพประจำปี ทางด้านสุขภาวะทางอารมณ์และจิตใจ มีการจัดกิจกรรม



เพื่อพัฒนาทางด้านอารมณ์ ชุมชนคนตรี วาดภาพ การจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ ทางด้านสุขภาวะทางสังคม มีการจัดกิจกรรมวันครอบครัว การแข่งขันกีฬาเพื่อกระชับความสัมพันธ์ และทางด้านสุขภาวะทางจิตวิญญาณ มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ทางการทำงาน การประกอบกิจกรรมพิธีกรรมทางศาสนา เป็นต้น ซึ่งจากการจัดกิจกรรมเสริมสร้างองค์กรแห่งความสุข ส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านจิตใจ ด้านจิตวิญญาณ ด้านกาย ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม และด้านความมั่นคงในชีวิต เพิ่มขึ้นจากระดับปานกลาง เป็นระดับมาก

### 3. โครงการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานธนาคารออมสิน

ธนาคารออมสิน (2554) ให้ความสำคัญต่อการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานและลูกจ้าง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และนโยบายของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อสร้างเสริมให้พนักงานและลูกจ้างมีสุขภาพอนามัยที่แข็งแรง สมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี จึงจัดให้มีโครงการส่งเสริมสุขภาพต่าง ๆ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการดูแลสุขภาพอย่างถูกวิธี ลดปัจจัยเสี่ยงการเกิดโรคเรื้อรัง มีศูนย์บริการทางการแพทย์ทำหน้าที่ดูแลรักษาพยาบาลและมีการจัดสวัสดิการเพื่อให้ความช่วยเหลือพนักงานและลูกจ้างทางด้านคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ มีดังนี้

#### โครงการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสุขภาพ

จัดทำโครงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพให้กับพนักงานที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงต่อการเกิดโรคเรื้อรังต่าง ๆ ได้แก่ โรคอ้วน โรคเบาหวาน โรคไขมันในเลือดสูง ระยะเวลาโครงการละ 3 เดือน เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับดูแลสุขภาพตนเองเพิ่มมากขึ้นและมุ่งเน้นการมีสุขภาพที่แข็งแรงสมบูรณ์ โดยจัดอบรมบรรยายเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโรคควบคู่กับการสาธิตและการจัดกิจกรรมเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ มีการมอบรางวัลเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานที่เข้าร่วมโครงการ เพื่อเป็นแบบอย่างในการดูแลสุขภาพที่ดี ซึ่งผลในภาพรวมของโครงการเป็นไปตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ มีดังนี้

1. จัดบรรยายให้ความรู้ทางด้านสุขภาพให้กับพนักงานและลูกจ้างทั้งในส่วนกลางและธนาคารออมสินภาค
2. โครงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ 3 โครงการ
  - 2.1 ใส่ใจสุขภาพ ปลอดภัยจากโรคเบาหวาน
  - 2.2 โครงการออมสินสุขภาพดี ห่างไกลโรคอ้วน
  - 2.3 โครงการปฏิบัติตัวอย่างไร ให้ปลอดภัยจากไขมันในเลือด

3. จัดโครงการให้คำปรึกษาแนะนำทางด้านสุขภาพจิตแก่พนักงานและลูกจ้างธนาคารในส่วนกลางและภูมิภาค โดยนักจิตวิทยาโดยจัดให้มีการให้บริการ 2 รูปแบบ คือ

3.1 Sit on side บริการให้คำปรึกษาทางด้านสุขภาพจิตโดยนักจิตวิทยา ณ ศูนย์บริการทางการแพทย์

3.2 Call Center บริการให้คำแนะนำและปรึกษาผ่านทางโทรศัพท์

4. จัดกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกายทั่วทั้งองค์กร โดยให้บริการ 2 รูปแบบ

4.1 เสียงตามสาย (สำนักงานใหญ่) เพื่อช่วยผ่อนคลายกล้ามเนื้อในระหว่างการทำงาน

4.2 จัดหาเจ้าหน้าที่ทางด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา ผู้ฝึกสอน ผู้นำออกกำลังกายมาฝึกสอนการออกกำลังกายในรูปแบบต่าง ๆ เช่น แอโรบิก โยคะ ลีลาศ ให้กับพนักงานและลูกจ้างสังกัดธนาคารออมสินภาค

ศูนย์บริการทางการแพทย์

ธนาคารออมสินมีนโยบายในการจัดตั้งสถานพยาบาลภูมิภาค ณ ธนาคารออมสินภาคทั่วประเทศ เพื่อกระจายการให้บริการทางด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาลแก่พนักงานและลูกจ้าง ในปี 2554 ดำเนินการจัดตั้งและเปิดให้บริการศูนย์บริการทางการแพทย์ประจำภาค จำนวน 5 ภาค ได้แก่ เชียงใหม่ อุรธานี ขอนแก่น ชลบุรี นครราชสีมา โดยธนาคารมีแผนจะจัดตั้งให้ครบทั้ง 18 ภาค เพื่อดูแลรักษาพยาบาลให้กับพนักงานของธนาคารทั่วประเทศสวัสดิการและการให้ความช่วยเหลือพนักงานและลูกจ้างที่ประสบอุทกภัยธนาคารได้มีการจัดทำแผนรองรับภัยพิบัติและธรรมชาติและการก่อการร้ายด้านพนักงาน เพื่อช่วยเหลือพนักงานและลูกจ้างที่ประสบภัยพิบัติและภัยธรรมชาติ ซึ่งส่งผลกระทบต่อสภาพร่างกายและจิตใจของผู้ประสบอุทกภัย ธนาคารมีความห่วงใยต่อสวัสดิภาพและความเป็นอยู่ด้านคุณภาพชีวิตของพนักงานและลูกจ้างที่ประสบอุทกภัย โดยได้มีการดำเนินการตามมาตรการช่วยเหลือกรณีพนักงานและลูกจ้างประสบอุทกภัย ดังนี้

1. ตั้งคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการการจัดการภาวะวิกฤตด้านพนักงานร่วมกับศูนย์ปฏิบัติการการจัดการเหตุขัดข้องจากสถานการณ์อุทกภัยเพื่อให้ความช่วยเหลือและดูแลพนักงานและลูกจ้างที่ประสบอุทกภัย

2. จัดทำถุงยังชีพ เพื่อแจกจ่ายให้พนักงานและลูกจ้างที่ได้รับความเดือดร้อนใน ส่วนกลาง ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล

3. ให้พนักงานและลูกจ้างที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ที่ประสบภัยพิบัติ หยูดงานได้เป็นกรณีพิเศษได้โดยไม่มีถือเป็นวันลา

4. อนุมัติจ่ายเงินช่วยเหลือพนักงานและลูกจ้างที่ประสบอุทกภัยกรณีเร่งด่วน โดยการนำฝากเงินช่วยเหลือเบื้องต้นเข้าบัญชีเงินเดือน ค่าจ้าง

5. ธนาคารช่วยเหลือค่าที่พักอาศัยชั่วคราวสำหรับพนักงานและลูกจ้างที่ประสบอุทกภัย และไม่มีที่พักอาศัย

6. ธนาคารจัดรถรับ - ส่ง พนักงานและลูกจ้างที่ได้รับความเดือดร้อน

4. นโยบายบริหารการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารกสิกรไทย (2555) ได้วางนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล ภายใต้แนวคิดของการเสริมสร้างโอกาสและศักยภาพให้กับพนักงานเพื่อความเป็นเลิศในวิชาชีพ และให้สอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจและยุทธศาสตร์ของธนาคารที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางเพื่อนำไปสู่การเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคง ริเริ่มในสิ่งใหม่ และตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

- มุ่งสรรหาพนักงานที่มีคุณภาพและพัฒนาทักษะความสามารถ เพื่อการปฏิบัติงานและการเติบโตในวิชาชีพ

- ส่งเสริมให้พนักงานทุกคนสร้างผลงาน มีแรงจูงใจมีส่วนร่วม และมีพันธสัญญากับองค์กร รวมทั้งเสริมสร้างศักยภาพความเป็นผู้นำในแต่ละระดับอย่างเหมาะสม

- จัดโครงสร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรให้มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม ให้มีความสำคัญกับลูกค้า

- มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และดำเนินงานร่วมกัน ภายใต้ยี่ห้อธนาคารกสิกรไทย ในด้านการบริหารแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการแรงงานธนาคารยึดหลัก ดังนี้

1. รักษาเสริมสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างธนาคาร สหภาพแรงงานคณะกรรมการลูกจ้างและสวัสดิการ และพนักงานทุกคน

2. ส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ระบบทวิภาคี

3. ยึดมั่นการปฏิบัติตามกฎหมาย

4. สร้างความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ธนาคารยึดมั่นในปรัชญาของการบริหารผลตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่พนักงานทุกคนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ดังนี้

- มีความถูกต้องตามกฎหมายและเป็นธรรม

- สามารถแข่งขันได้ในตลาดแรงงาน

- เหมาะสมกับระดับความสามารถและความเชี่ยวชาญที่ต้องการในงานนั้นๆ

- รักษาพนักงานที่มีความสามารถและชักชวนและดึงดูดผู้ที่มีความรู้ความสามารถมาร่วมงานกับธนาคาร

- กระตุ้นและจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยมีความสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายบุคคล

- มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจของธนาคารธนาคารให้ความสำคัญกับสวัสดิการที่มีผลกระทบในการดำรงชีพของพนักงาน โดยจะดูแลจัดสวัสดิการให้อยู่ในระดับแนวหน้า ดังนี้ คือ ที่อยู่อาศัย การรักษาพยาบาล สวัสดิการด้านเกษียณอายุ เงินสวัสดิการด้านเงินช่วยเหลือการขอลาออกจากงาน และการศึกษาบุตร-ธิดา

ในกรณีของการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ธนาคารมีการแจ้งให้พนักงานรับรู้อย่างน้อย 2 สัปดาห์ สำหรับการควบรวมกิจการหรือการขยายสาขามีการแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือน และการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร เช่น การปรับขยายหรือลดสาขางาน ฝ่ายงานจะมีการแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 2 สัปดาห์ นอกจากนี้ในกรณีการฟื้นฟูสภาพของพนักงานจะมีการแจ้งล่วงหน้าตามกฎหมายแรงงาน ซึ่งแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน เพื่อให้ธนาคารสามารถเตรียมความพร้อมในการปรับบุคลากรให้มีความเหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลงที่กระทบต่อการดำเนินธุรกิจ

ธนาคารมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ ของธนาคารไปยังพนักงานทุกพื้นที่ผ่านสื่อต่าง ๆ คือ กติกรทีวี วารสารกิจการสัมพันธ์ ระบบ Lotus Notes และในส่วนของส่งเสริมสุขภาพของพนักงานและครอบครัว ธนาคารได้ส่งเสริมการให้ความรู้ คำแนะนำและป้องกันควบคุมความเสี่ยงต่อโรคร้ายแรงต่าง ๆ หรือกรณีเกิดภัยพิบัติผ่านช่องทางสื่อสารของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ ทั้งทางระบบ Lotus Notes กติกรทีวี และวารสารกิจการสัมพันธ์ เช่น รายการสุขภาพสบายใจ นำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพในมิติต่าง ๆ และนิตยสาร Life Balance Magazine ทางระบบ Lotus Notes ซึ่งนำเสนอเนื้อหาการใช้ชีวิตของพนักงานในระดับต่าง ๆ ที่ยึดแนวทางการสร้างสมดุลในชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน นอกเหนือจากการเผยแพร่ข้อมูลความรู้ผ่านสื่อต่าง ๆ ภายในธนาคารแล้วธนาคารยังมีการจัดกิจกรรม KGroup Healthy Group เพื่อณรงค์ให้พนักงานเห็นความสำคัญของการรักษาสุขภาพ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและองค์กร ธนาคารให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาบุคลากร จึงได้ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ และแผนธุรกิจของธนาคารอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

- จัดทำเส้นทางการศึกษา (Training roadmap) ให้แก่พนักงานตำแหน่งต่าง ๆ ของธนาคาร

- โครงการการพัฒนาผู้บริหาร (Management development program) โดยได้จัดการเรียนรู้ให้แก่ผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสร้างระบบวางแผนการเรียนรู้ของพนักงานรายปี (Annual Training Plan) เพื่อให้หัวหน้างานและพนักงานได้วางแผนการเรียนรู้ได้ตามเส้นทาง

เรียนรู้และตามโครงการพัฒนาภาวะการเป็นผู้นำของพนักงานแต่ละสังกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงบประมาณของฝ่ายงาน รวมถึงจัดทำระบบการตอบรับเข้าเรียนรู้เพื่อช่วยให้หัวหน้างานสามารถจัดสรรเวลาและวางแผนการเรียนรู้ให้แก่พนักงานตามแผนที่วางไว้ได้อย่างครบถ้วน

- จัดการเรียนรู้หลักสูตรที่จำเป็นในการปฏิบัติ และที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการเงินอย่างต่อเนื่อง

- พัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรต่าง ๆ ที่เป็นการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าเรียน ได้ตลอดเวลาและได้จากทุกที่ที่มีอินเทอร์เน็ต

##### 5. โครงการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานธนาคารกรุงไทย

ธนาคารกรุงไทย (2552) เชื่อมมั่น ในคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานเพิ่มพูนประสิทธิภาพบุคลากรส่งผลต่อประสิทธิภาพงานก้าวสู่องค์กรแห่งนวัตกรรมที่สร้างประโยชน์สูงสุดทั้งทางธุรกิจและสังคม

องค์กรแห่งความสุข (Happy workplace) ธนาคารเชื่อในพลังของบุคลากรทุกคนในองค์กรว่าสามารถมีส่วนผลักดันองค์กรให้ดำเนินไปสู่วิสัยทัศน์และพันธกิจของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้ให้ความสำคัญกับพนักงานทุกระดับ เพื่อสร้างรากฐานแห่งความไว้วางใจตั้งนั้นพนักงานต้องมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติที่ดี มีความพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นพลังที่แข็งแกร่งในการขับเคลื่อนองค์กร มีความสามารถในการทำงานเป็นทีมมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน นอกเหนือสิ่งใด ธนาคารมุ่งเน้นให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข มีความรักและความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร

ธนาคารยึดหลักการบริหารค่าจ้างด้วยความเป็นธรรม มีความเหมาะสมต่อการครองชีพอย่างมีความสุข จึงได้กำหนดในอัตราที่ไม่น้อยกว่าค่าจ้างในตลาดแรงงาน และอัตราค่าจ้างของธนาคารคู่แข่ง โดยพิจารณาจากตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบของงาน คุณวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ และความจำเป็น และเพื่อให้การบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นเลิศ ธนาคารได้จัดตั้งคณะกรรมการพนักงานขึ้น ทำหน้าที่วางแผนงานด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของธนาคาร ให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคาร กำหนดเส้นทางความก้าวหน้า (Career path) หลักเกณฑ์การสรรหาคัดเลือก และคุณสมบัติของบุคคลสำหรับการสรรหาและคัดเลือกจากภายนอก รวมถึงหลักเกณฑ์และกระบวนการในการโอนย้ายสังกัด การเลื่อนตำแหน่งงาน พิจารณาแผนฝึกอบรม ทุนการศึกษา และทุนการดูงาน

พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม ซึ่งนอกจากเงินเดือนต่าง ๆ และ ค่าครองชีพแล้วธนาคารยังให้การสนับสนุนเงินในรูปแบบอื่น ๆ อีก ได้แก่ เงินช่วยเหลือ ค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้านพัก ช่วยเหลือบุตร ช่วยเหลือการศึกษาบุตร เงินยืมสวัสดิการเพราะที่ เงินสงเคราะห์ ค่าฌาปนกิจ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินตอบแทนพิเศษในการทำงานนานเงินตอบแทนความชอบในการทำงาน และเงินกู้สวัสดิการพนักงานต่าง ๆ อาทิ เงินกู้สวัสดิการเพื่อที่อยู่อาศัย กู้เพื่อซื้อรถยนต์/ รถจักรยานยนต์ เงินกู้เพื่อซื้อคอมพิวเตอร์ ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีสวัสดิการพนักงาน อาทิ เครื่องแบบพนักงาน ร้านสหกรณ์พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด บ้านพักสวัสดิการพนักงาน วิปัสสนากรรมฐาน และห้องสมุดธนาคารกรุงไทยโครงการ Food model เพื่อประโยชน์ทางโภชนาการ KTB Fitness Center ตรวจร่างกายประจำปี โครงการเก็บเงินออมเพื่อวันหน้าเงินรักษา คราเจ็บป่วย ห้องพระสำหรับพนักงาน มุมนมแม่ เพื่อให้พนักงานที่คลอดบุตรใหม่ มีสถานที่เป็นส่วนตัวและถูกสุขอนามัยในการเก็บน้ำนมให้บุตร ควบคู่กับการส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพในการใช้ชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ธนาคารได้ส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พัฒนาทักษะ แสวงหา นวัตกรรมใหม่เพื่อก้าวไปสู่ความเป็นมืออาชีพ เปิดโอกาสให้เรียนรู้และค้นพบเส้นทางสายอาชีพที่ตนเองต้องการ มีการแบ่งปันความรู้และความคิด โดยปราศจากการปิดกั้น สนับสนุนส่งเสริม ความก้าวหน้าผ่านโปรแกรมการฝึกอบรมที่หลากหลาย ใน 4 แนวทาง ซึ่งธนาคารได้จัดให้แก่ พนักงาน อาทิ หลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานเข้าใหม่ หลักสูตรการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการ ลูกค้าและการสัมมนาผู้บริหารธนาคารกรุงไทย ยุทธศาสตร์ธุรกิจ ปี 2552 ฯลฯ มีผู้ที่ผ่านการอบรม หลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนกว่า 2,000 คน นอกจากนั้น ยังมีการพัฒนาพนักงานตาม แนวทางอื่น ๆ อาทิ Self Learning, e-Training และ Knowledge Management ซึ่งธนาคารได้ทำ การพัฒนาวิธีการวัดผลจาก Paper เป็นการวัดผลด้วยระบบ e-Testingผ่านเครือข่ายภายในธนาคาร และเครื่องคอมพิวเตอร์ประจำตัวพนักงาน เพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย ลดขั้นตอนการทำงาน รวมทั้งการร่วมรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมโดยลดการใช้กระดาษ จัดช่องทางการเรียนรู้ผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ทั่วประเทศ

ธนาคารให้ความสำคัญและคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน (Human rights) โดยสนับสนุนและ เคารพการปกป้องสิทธิมนุษยชน โดยหมั่นตรวจตราดูแลมิให้ธุรกิจเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการ ล่วงละเมิดสิทธิมนุษยชน พร้อมสนับสนุนการหารือ/ความร่วมมือระหว่างธนาคารกับตัวแทน พนักงาน โดยการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน ในเรื่องการแก้ไขความไม่พอใจ หรือคับข้องใจ ธนาคารได้เปิดโอกาสให้พนักงานร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษร เสนอต่อ ผู้บังคับบัญชาระดับผู้บริหารหน่วยงาน หรือเสนอต่อผู้บังคับบัญชาระดับเหนือกว่า ธนาคารจะ

สอบสวนและพิจารณาข้อร้องทุกข์อย่างรวดเร็วเป็นธรรมกับทุกฝ่าย ทำให้การร้องทุกข์ยุติลงด้วยดี ถือเป็น การเสริมสร้างระบบแรงงานสัมพันธ์ที่ดี สำหรับในเรื่องของเสรีภาพและการมีส่วนร่วมในการต่อรอง ธนาคารเปิดโอกาสให้พนักงานเป็นสมาชิกของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ

ธนาคารกรุงไทย ของชมรมต่าง ๆ โดยไม่มีการกีดกัน และจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์เป็นประจำทุกเดือนทำให้เกิดความสมานฉันท์ระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายพนักงาน

ธนาคารมีนโยบายดูแลในเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานให้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี สามารถปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัย มีสุขภาพกาย สุขภาพใจที่สมบูรณ์ จึงได้จัดทำแบบสำรวจสภาพแวดล้อมในที่ทำงานขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถสำรวจสภาพแวดล้อมในที่ทำงานว่ายังอยู่ในสภาพปกติ หรือมีจุดใด จำเป็นต้องแก้ไข นอกจากนี้ยังได้แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานขึ้น เพื่อติดตามดูแลพนักงานอย่างทั่วถึง เป็นไปตามประกาศ คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์เรื่องคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีการกำหนดมาตรการความปลอดภัยที่ต้องดำเนินการให้เป็นไปตาม กฎหมายและตามที่ธนาคารกำหนดขึ้น รวมทั้งให้แต่ละหน่วยงานจัดทำคู่มือแผนฉุกเฉินเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการรักษาความปลอดภัยแก่ตนเองและทรัพย์สินของธนาคารทั้งในสถานการณ์ปกติ หรือเมื่อมีเหตุการณ์วิกฤติเกิดขึ้น

จากการศึกษากิจกรรมในการบริหารคุณภาพชีวิตการทำงานของทั้ง 5 องค์กรพบว่า แต่ละองค์กรได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานไปในแนวทางที่แตกต่างกันไป ซึ่งขึ้นอยู่กับว่า นโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรนั้น ๆ เน้นไปในทิศทางใดก็จะจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณภาพชีวิตเพื่อเสริมสร้างให้คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเป็นไปในทางที่ดีในทุกด้าน

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุญเรือน สัจธรรมนุกูล (2546) ได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานพนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าพนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง จำแนกรายด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ และด้านธรรมเนียมวินัยในองค์กร และมีความความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือด้านบทบาทการ

ทำงานที่มีความสมดุล ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทน พนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา วิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงานและระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน พบว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ ตำแหน่งงาน เงินเดือนและระยะเวลาปฏิบัติงาน พบว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน

กัณฑ์ฤทัย หอพิบูลสุข (2548) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง ในการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างและความสัมพันธ์ ปรากฏว่า มีพยานหลักฐานเพียงพอที่สนับสนุนทุกสมมติฐาน

ดารุณี สงวนสิทธิ์ (2550) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตฉะเชิงเทรา เขตปราจีนบุรี และเขตจันทบุรี พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตฉะเชิงเทราเขตปราจีนบุรี และเขตจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านการบริหาร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความปลอดภัยในการทำงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตฉะเชิงเทรา เขตปราจีนบุรี และเขตจันทบุรี เมื่อจำแนกตามเขตที่ปฏิบัติงาน พบว่า เขตจันทบุรีมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำกว่ากลุ่มอื่น โดยภาพรวมและด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงด้านภาวะอิสระจากงาน และด้านความภาคภูมิใจในองค์กร พนักงานเขตจันทบุรีมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านผลตอบแทน ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ และด้านการบริหาร กลุ่มตัวอย่างมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

อนุวัช บุญเดช (2553) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑล พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑล มีความสัมพันธ์กันใน



เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .584$ )

กัลยารัตน์ มีลาภ (2553) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บมจ.

ธนาคารกรุงไทยเขตพระปิ่นเกล้า พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บมจ.

ธนาคารกรุงไทยเขตพระปิ่นเกล้า เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านการพัฒนาตนเอง และมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานับชีวิตด้านอื่น และเมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกันไปตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธีระพงษ์ เกิดรุ่ง (2553) ได้ศึกษา บทบาทของสหภาพแรงงานต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของสมาชิกสหภาพแรงงาน ศึกษากรณีสหภาพแรงงานสมาชิกสหพันธ์แรงงานธนาคารและการเงินแห่งประเทศไทย พบว่า ในภาพรวมสหภาพแรงงานสมาชิกสหพันธ์แรงงานธนาคารและการเงินแห่งประเทศไทยทุกสหภาพแรงงานมีบทบาทต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาจากประเด็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 5 ประเด็น ได้แก่ การคุ้มครองแรงงานและสวัสดิการสมาชิกสหภาพแรงงาน การส่งเสริมให้ได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในการปฏิบัติงาน การส่งเสริมให้มีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การส่งเสริมให้ได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ และการส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตโดยทั่วไป พบว่า บทบาทของสหภาพแรงงานมีความแตกต่างกันไปตามเงื่อนไขของสหภาพแรงงาน ทั้งนี้สหภาพแรงงานธนาคารกรุงเทพมีบทบาทต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าสหภาพแรงงานอื่น ๆ

วรรณวิมล นาคทอง (2553) ได้ศึกษานโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจ้างเหมางานธุรการ (Outsourcing) กรณีศึกษา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า มุมมองผู้บริหารพนักงานจ้างเหมางานธุรการมีความจำเป็นต่อองค์กร ควรมีนโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจ้างเหมา แนวนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจ้างเหมา ยังทำได้ไม่สะดวก เนื่องจากสถานะของพนักงานจ้างเหมาไม่ใช่ลูกจ้างขององค์กร ปัญหาข้อจำกัดในการนำนโยบายไปปฏิบัติ เกิดจากสถานะของพนักงานจ้างเหมา ระเบียบข้อบังคับ ข้อกฎหมาย และสัญญาจ้าง ปัญหาด้านงบประมาณ ต้นทุน แนวทางแก้ไขปัญหาทำโดยการหาช่องทางเพิ่มรายได้ การลดต้นทุนค่าใช้จ่ายด้านอื่น ๆ ทำความตกลงร่วมกันระหว่างองค์กรกับบริษัทต้นสังกัดพนักงานจ้างเหมา เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน

สายสุดา มะโนชัย (2554) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งเรียงตามลำดับได้ดังนี้ ด้านสัมพันธภาพทางสังคมรองลงมาคือ ด้านจิตวิญญาณ ด้านจิตใจ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคงในชีวิต และด้านร่างกายจากการศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัย ส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 พบว่า เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษาตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน ของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 ไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุและระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 แตกต่างกัน โดยอายุที่ต่างกัน มีความเห็นในปัจจัยด้านสัมพันธภาพทางสังคมและปัจจัยด้านจิตวิญญาณ ไม่แตกต่างกัน แต่มีความเห็นในปัจจัยด้านร่างกาย ปัจจัยด้านจิตใจ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกัน ส่วนระยะเวลาการทำงานที่ต่างกัน มีความเห็นในปัจจัยด้านร่างกาย ปัจจัยด้านจิตใจ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพทางสังคม ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและด้าน จิตวิญญาณ ไม่แตกต่างกัน แต่มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เปล่งแข ลางคลิจันทร์ (2554) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 พบว่า พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 มีคุณภาพชีวิต การทำงานในภาพรวมในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 จากคะแนนเต็ม 5 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากต่อ ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานคือด้านจิตใจ รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ ด้านร่างกาย และด้านสัมพันธภาพทางสังคม และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลางต่อปัจจัย ด้านความมั่นคงในชีวิต ส่วนผลการศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตตามปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 พบว่า ไม่แตกต่างกัน และพบว่าปัจจัยด้านจิตใจ ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิตส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พิชิตพงษ์ สีสะไหล (2554) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สายงานหน่วยปฏิบัติการเครดิตภูมิภาค พบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สายงานหน่วยปฏิบัติการเครดิตภูมิภาค อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาตนเอง ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สายงานหน่วยปฏิบัติการ  
 เกรดเครดิตภูมิภาค อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน ด้านสภาพการ  
 ทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาตนเอง ด้านความก้าวหน้า  
 และมั่นคงในงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านความสมดุลในชีวิตการ  
 ทำงาน และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศและระดับการศึกษา  
 กับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สายงาน  
 หน่วยปฏิบัติการเกรดเครดิตภูมิภาค ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน ด้านสภาพการทำงานที่มีความ  
 ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาตนเอง ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงาน  
 และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ในการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของ  
 พนักงานแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกันไปซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางจนถึงระดับมาก โดย  
 มีปัจจัยต่าง ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องซึ่งปัจจัยเหล่านั้นมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน  
 ได้แก่ ปัจจัยด้านตัวบุคคล ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ รวมถึงปัจจัยทางด้านสภาพจิตใจของ  
 พนักงาน นอกจากนี้ยังมีในเรื่องของปัญหาทางด้านงบประมาณเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งจะเห็นได้ว่า  
 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน จะส่งผลต่อทั้งความผูกพันต่อองค์กร ความจงรักภักดีต่อ  
 องค์กร รวมถึงผลประกอบการทางด้านธุรกิจขององค์กรด้วย ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของ  
 การศึกษาทางด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อทำการศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 การศึกษาวิจัยนี้ใช้แบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### ประชากรและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขต ภาคกลาง 4 จำนวน 524 คน ซึ่งประกอบไปด้วย ผู้จัดการสาขา เจ้าหน้าที่การตลาดอาวุโส เจ้าหน้าที่ การตลาด เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกสาขาอาวุโสและเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกสาขา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณ ของยามานะ (Yamane, 1970) โดยกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % และยอมให้ขนาดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง เกิดขึ้นได้ไม่เกิน 5 % ( $e = 0.05$ )

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ  $N$  = ขนาดของประชากร

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5 ( $e = .05$ )

เมื่อแทนค่าขนาดของประชากรในสูตรจะได้

$$\begin{aligned} n &= \frac{524}{1 + (524 \times (0.05)^2)} \\ &= 226 \end{aligned}$$

จากการคำนวณโดยสูตรดังกล่าวได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 226 คนและใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) เพื่อเป็นตัวแทนในการตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ตำแหน่งงาน	จำนวนประชากร(คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ผู้จัดการสาขา	37	16
เจ้าหน้าที่การตลาดอาวุโส	42	18
เจ้าหน้าที่การตลาด	115	50
เจ้าหน้าที่อำนวยการสาขาอาวุโส	54	23
เจ้าหน้าที่อำนวยการสาขา	276	119
โดยรวม	524	226

จากตารางที่ 2 สรุปได้ว่า จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 ได้ดังนี้ คือ ผู้จัดการสาขา จำนวน 16 คน เจ้าหน้าที่การตลาดอาวุโสจำนวน 18 คน เจ้าหน้าที่การตลาดจำนวน 50 คน เจ้าหน้าที่อำนวยการสาขาอาวุโสจำนวน 23 คนและเจ้าหน้าที่อำนวยการสาขา จำนวน 119 คน รวมทั้งหมด 226 คน ซึ่งในการเลือกตัวแทนในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มการเลือกตัวแทนแบบสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ด้วยวิธีการจับฉลาก ซึ่งแบ่งตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามตำแหน่งงาน

### เครื่องมือที่ใช้การวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างให้ ครอบคลุมวัตถุประสงค์ ขอบเขตงานวิจัย และตัวแปรที่ต้องการศึกษาแบ่งเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลลักษณะการตอบ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของธนาคารพาณิชย์เป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน ตามหลักคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน 8 ประการ ตามแนวคิดของ Bruce and Blackburn (1992) ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม

2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ
3. การมีโอกาสในการพัฒนาความสามารถ
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคง
5. การบูรณาการทางสังคม
6. การที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล และการมี  
โอกาสก้าวหน้าอย่างเท่าเทียมกัน
7. การมีเวลาว่าง
8. การยอมรับทางสังคม

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับแนวทางในการ  
สร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 ให้ดีขึ้น โดย  
เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating scale) โดยผู้ตอบ  
แบบสอบถามจะประเมินความรู้สึกของตนเองต่อความคิดเห็น ในแต่ละข้อตามระดับของการ  
ประเมิน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตารางที่ 3 เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อความทางบวก	คะแนนข้อความทางลบ
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

การแปลค่าคะแนนของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์  
แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 แปลผลโดยถือตามเกณฑ์ของคะแนนเฉลี่ยดังนี้

- |           |         |                                         |
|-----------|---------|-----------------------------------------|
| 1.00-1.50 | หมายถึง | คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานน้อยที่สุด |
| 1.51-2.50 | หมายถึง | คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานน้อย       |
| 2.51-3.50 | หมายถึง | คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปานกลาง    |
| 3.51-4.50 | หมายถึง | คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมาก        |

4.51-5.00 หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมากที่สุด

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม ซึ่งได้ดำเนินการสร้างตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้านิยาม แนวความคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามฉบับร่าง เสนออาจารย์ที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบข้อคำถามเบื้องต้น ว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์ ขอบเขตงานวิจัย รวมทั้งสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะและความเหมาะสมของสำนวนภาษาที่ใช้ ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ ของเนื้อหาเพื่อตรวจสอบให้เหมาะสมและเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) กระชับ ชัดเจนและเข้าใจง่ายสำหรับผู้กรอกแบบสอบถาม โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ดังนี้

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิญา อิงอาจ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. ดร.กัญจนวลัย นนทแก้ว แฟร์รี่ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา
3. คุณชนนาถ นูรารักษ์ ผู้จัดการแผนกธุรการทั่วไป บริษัท มิตรชยุ ไสยีน แมททีเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด

หลังจากนั้นผู้วิจัยนำข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา มาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถาม

3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่มีลักษณะการทำงานใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษาจริง คือ พนักงานกลุ่มการตลาด สายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ เงินฝาก สินเชื่อและบริการ ฝ่ายธุรกิจบริการและอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 30 คน ชุด เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในภาษาที่ใช้ในแบบสอบถามให้ตรงกับความหมายและเนื้อหาของการวิจัย และนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability analysis) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของ Cronbach (1990) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.870

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงผู้จัดการสาขาธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 เพื่อขอดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการศึกษาคุณภาพชีวิตของพนักงาน

2. เมื่อได้รับอนุญาตจากผู้จัดการสาขาธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 แล้ว ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่พนักงาน โดยใช้วิธีการจัดส่งเอกสารตามสาขาปฏิบัติงาน โดยใช้เครื่องอำนวยความสะดวก ได้แก่ รถส่งเอกสารของทางธนาคาร ทำการติดตามแบบสอบถาม ทางโทรศัพท์ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งแบบสอบถามคืนผู้วิจัยด้วยรถส่งเอกสารของทาง ธนาคาร ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนครบทุกฉบับ

3. ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาแต่ละฉบับ

4. ดำเนินการลงรหัสและบันทึกข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามหลังจากดำเนินการ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

1.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และคอมพิวเตอร์

1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

1.4 ประมวลข้อมูลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานตามที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐาน การวิจัย ดังนี้

2.1 อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ การแจกแจง ความถี่ คำนวณเป็นค่าร้อยละ แล้วนำผลเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

2.2 นำข้อมูลด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งใน เขตภาคกลาง 4 มาคำนวณหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.3 เปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 ในการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ



2.3.1 t-Test ใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวแปรอิสระที่มีสองกลุ่มกับค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4

2.3.2 F-test ใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวแปรอิสระที่มีมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไปกับค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 เมื่อพบว่ามีความแตกต่าง ต้องทำการหาความแตกต่างเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาในเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจในขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม และนำเสนอผลการวิเคราะห์ ผู้ศึกษาได้แบ่งออกเป็น 5 ประเด็นดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
2. ข้อมูลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ประกอบการ
3. ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
4. ผลการทดสอบสมมติฐาน
5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัย เรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4

ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

เพศ	จำนวน (N = 226)	ร้อยละ
ชาย	88	38.90
หญิง	138	61.10
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	56	24.80
26-30 ปี	81	35.80
31-35 ปี	10	4.40
36-40 ปี	6	2.70
41-45 ปี	16	7.10
46 ปีขึ้นไป	57	25.20

ตารางที่ 4 (ต่อ)

อายุงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	46	20.40
1-5 ปี	73	32.30
6-10 ปี	36	15.90
11 ปีขึ้นไป	71	31.40
ระดับตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ผู้จัดการสาขา	16	7.10
เจ้าหน้าที่การตลาดอาวุโส	18	8.00
เจ้าหน้าที่การตลาด	50	22.10
เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกอาวุโส	23	10.20
เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	119	52.70

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 226 คน จากพนักงานทั้งหมด 524 คน มีสัดส่วนในอัตราร้อยละ คือ ผู้ชายจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 38.90 และผู้หญิง จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 61.10 โดยมีอายุตัวระหว่าง 26-30 ปีจำนวนมากที่สุดคือ 81 คน คิดเป็นร้อยละ 35.80 มีอายุงาน 1-5 ปี จำนวนมากที่สุด คือ 73 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกสาขา จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 52.70

#### ข้อมูลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ประกอบการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัย เรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกข้อมูลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ประกอบการ

ขนาดสาขา	จำนวน (N = 226)	ร้อยละ
Micro	54	23.90
S	9	4.00
M	104	46.00
L	59	26.10
สถานที่ปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
เขตจังหวัดนครนายก	68	30.10
เขตจังหวัดปทุมธานี	58	25.70
เขตจังหวัดลพบุรี	50	22.10
เขตจังหวัดฉะเชิงเทรา	50	22.10

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์พบว่าข้อมูลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ประกอบการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 226 คน ปฏิบัติงานในสาขาขนาด M จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 และอยู่ในสถานที่ปฏิบัติงานเขตจังหวัดนครนายก จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 30.10

### ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน  
ในภาพรวม

	คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
1.	ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม	3.79	0.51	มาก	3
2.	สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลาย สุขภาพ	3.71	0.51	มาก	5
3.	การมีโอกาสในการพัฒนาความสามารถ	3.82	0.62	มาก	2
4.	ความก้าวหน้าและความมั่นคง	3.56	0.53	มาก	8
5.	การบูรณาการทางสังคม	3.78	0.57	มาก	4
6.	การที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ ปราศจากความวิตกกังวล	3.58	0.51	มาก	7
7.	การมีเวลาว่าง	3.62	0.60	มาก	6
8.	การยอมรับทางสังคม	3.85	0.56	มาก	1
	โดยรวม	3.71	0.51	มาก	

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน  
ในภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก" ( $\bar{X}=3.71$ ,  $SD=0.51$ ) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรก  
ได้แก่ การยอมรับทางสังคม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.85$ ,  $SD=0.56$ ) การมีโอกาสในการพัฒนา  
ความสามารถ ( $\bar{X}=3.82$ ,  $SD=0.62$ ) รวมถึงค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ( $\bar{X}=3.79$ ,  
 $SD=0.51$ ) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกรายด้าน

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน  
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
ท่านได้รับรายได้ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.81	0.68	มาก	5
ท่านได้รับค่าตอบแทนอื่น ๆ เช่น ค่าคอมมิชชั่น อย่างเหมาะสม	3.65	0.71	มาก	4
เงินเดือนที่ได้รับพอกับค่าใช้จ่ายในปัจจุบันของท่าน	3.78	0.88	มาก	3
ท่านพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์กร	3.85	0.79	มาก	1
เงินเดือนที่ท่านได้รับ มีความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานเดียวกัน	3.84	0.85	มาก	2
โดยรวม	3.79	0.51	มาก	

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก" ( $\bar{X}=3.79, SD=0.51$ ) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานมีความพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์กรเป็นอย่างมาก ( $\bar{X}=3.85, SD=0.79$ ) เงินเดือนที่ได้รับ มีความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานเดียวกัน ( $\bar{X}=3.84, SD=0.85$ ) รวมถึงเงินเดือนที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในปัจจุบัน ( $\bar{X}=3.78, SD=0.88$ ) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

## 2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน  
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ

ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
ท่านมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในระหว่างการ เดินทางมาทำงานและกลับจากทำงาน	3.84	0.77	มาก	1
ท่านมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในขณะ ปฏิบัติงาน	3.79	0.70	มาก	2
ท่านคิดว่าสถานที่ทำงานของท่านมีสภาพแวดล้อมที่ ปลอดภัย	3.76	0.68	มาก	4
ทางธนาคารมีอุปกรณ์ช่วยในการทำงานอย่างเพียงพอ เช่น เครื่องนับธนบัตร เครื่องส่องธนบัตร(Black Light)	3.77	0.79	มาก	3
ท่านพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทางธนาคารจัด ให้ เช่น มุมพักผ่อน ห้องรับประทานอาหาร ห้องน้ำ	3.50	0.92	ปานกลาง	6
ทางธนาคารได้ให้ข้อมูลและความรู้ในเรื่องความปลอดภัย ในการทำงานแก่ท่านอย่างเพียงพอ	3.62	0.82	มาก	5
โดยรวม	3.71	0.51	มาก	

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน  
ในด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก" ( $\bar{X}$  = 3.71,  
SD = 0.51) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานมีความปลอดภัยในชีวิต  
และทรัพย์สินในระหว่างการเดินทางมาทำงานและกลับจากทำงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.84,  
SD = 0.77) มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในขณะปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.79,  
SD = 0.70) รวมถึงทางธนาคารมีอุปกรณ์ช่วยในการทำงานอย่างเพียงพอ เช่น เครื่องนับธนบัตร  
เครื่องส่องธนบัตร (Black Light) อย่างเพียงพอ ( $\bar{X}$  = 3.77, SD = 0.79) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

### 3. ด้านการมีโอกาสนในการพัฒนาความสามารถ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน  
ด้านการมีโอกาสนในการพัฒนาความสามารถ

ด้านการมีโอกาสนในการพัฒนาความสามารถ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
ท่านได้มีโอกาสนในการพัฒนาความสามารถในงานอย่างต่อเนื่อง	3.67	0.84	มาก	5
ธนาคารมีแผนการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง	3.72	0.82	มาก	4
ธนาคารมีแหล่งความรู้ ข้อมูล ข่าวสารที่ทันสมัยที่สามารถค้นคว้าได้สะดวก	3.89	0.83	มาก	2
ธนาคารได้เปิดโอกาสให้พนักงานได้ศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้กับงานที่ทำ	3.86	0.70	มาก	3
ธนาคารให้พนักงาน ได้พัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานอย่างต่อเนื่อง	3.97	0.87	มาก	1
โดยรวม	3.82	0.62	มาก	

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในด้านการมีโอกาสนในการพัฒนาความสามารถ ภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก" ( $\bar{X}$  = 3.82, SD = 0.62) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ธนาคารให้พนักงาน ได้พัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.97, SD = 0.87) ธนาคารมีแหล่งความรู้ ข้อมูล ข่าวสารที่ทันสมัย ที่สามารถค้นคว้าได้สะดวก ( $\bar{X}$  = 3.89, SD = 0.83) รวมถึงธนาคารได้เปิดโอกาสให้พนักงานได้ศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้กับงานที่ทำ ( $\bar{X}$  = 3.86, SD = 0.70) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง



ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน  
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
ท่านมีความมั่นใจในความมั่นคงของทางธนาคารและ ทำงานไปจนเกษียณ	3.74	0.76	มาก	1
งานที่ท่านทำอยู่ มีโอกาสก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.56	0.69	มาก	3
ผู้บังคับบัญชา มีความโปร่งใส และยุติธรรมในการ พิจารณา ความดีความชอบ และเลื่อนขั้นเงินเดือน	3.67	0.82	มาก	2
ธนาคารมีการสับเปลี่ยนหรือโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่อย่าง เหมาะสม	3.37	0.86	ปานกลาง	5
ความก้าวหน้าของตำแหน่งงานที่ท่านทำ มีความเสมอภาค และ เท่าเทียมกับหน่วยงานอื่น	3.45	0.87	ปานกลาง	4
โดยรวม	3.56	0.53	มาก	

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน  
ในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก" ( $\bar{X}= 3.56, SD = 0.53$ ) กลุ่ม  
ตัวอย่างมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความมั่นใจในความมั่นคงของทางธนาคารและ  
ทำงานไปจนเกษียณ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}= 3.74, SD = 0.76$ ) ผู้บังคับบัญชา มีความโปร่งใส และ  
ยุติธรรมในการพิจารณา ความดีความชอบ และเลื่อนขั้นเงินเดือน ( $\bar{X}= 3.67, SD = 0.82$ ) รวมถึง  
งานที่ท่านทำอยู่ มีโอกาสก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ( $\bar{X}= 3.56, SD = 0.69$ ) อยู่ในระดับมาก  
ตามลำดับ

#### 5. ด้านการบูรณาการทางสังคม

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน  
ด้านการบูรณาการทางสังคม

ด้านการบูรณาการทางสังคม	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
ท่านได้เข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของทางธนาคาร	3.75	0.87	มาก	4
ท่านได้รับข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ต่อท่านจากเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร	3.68	0.81	มาก	5
ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทำงานด้วยกันอย่างฉันทันมิตร	3.80	0.83	มาก	2
เมื่อมีปัญหาในเรื่องงาน หรือเรื่องส่วนตัว สามารถขอความช่วยเหลือ จากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน ได้เสมอ ยินดีให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือในการปฏิบัติงานแทน กรณีเพื่อนร่วมงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้	3.89	0.84	มาก	1
สามารถแสดงความคิดเห็น และมีการประสานงานระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อหรือลูกค้า	3.79	0.79	มาก	3
โดยรวม	3.78	0.57	มาก	

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในด้านการบูรณาการทางสังคม ภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก" ( $\bar{X}= 3.78, SD = 0.57$ ) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรก ได้แก่ เมื่อมีปัญหาในเรื่องงาน หรือเรื่องส่วนตัว สามารถขอความช่วยเหลือ จากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน ได้เสมอ ยินดีให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือในการปฏิบัติงานแทน กรณีเพื่อนร่วมงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ( $\bar{X}= 3.89, SD = 0.84$ ) ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทำงานด้วยกันอย่างฉันทันมิตร ( $\bar{X}= 3.80, SD = 0.83$ ) รวมถึงสามารถแสดงความคิดเห็น และมีการประสานงานระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อหรือลูกค้า ( $\bar{X}= 3.79, SD = 0.79$ ) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

#### 6. ด้านการที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน  
ด้านการที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล

ด้านการที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ ปราศจากความวิตกกังวล	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในงานได้อย่างเต็มที่	3.54	0.80	มาก	4
งานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้ เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน	3.49	0.77	ปานกลาง	5
ท่านคิดว่าลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้หนักหรือทำ ให้ท่านเหนื่อย	3.62	0.93	มาก	2
ท่านมีความสุขในการทำงาน ณ สถานที่ที่ท่านประจำอยู่	3.64	0.81	มาก	1
ท่านวิตกกังวลเกี่ยวกับอนาคตได้มีการวัดผล และ ติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	3.58	0.71	มาก	3
โดยรวม	3.58	0.51	มาก	

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน  
ในด้านการที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล ภาพรวมอยู่ในระดับ  
"มาก" ( $\bar{X}=3.58$ ,  $SD=0.51$ ) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความสุขใน  
การทำงาน ณ สถานที่ที่ประจำอยู่ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.64$ ,  $SD=0.81$ ) ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่  
ในขณะนี้หนักหรือทำให้รู้สึกเหนื่อย ( $\bar{X}=3.62$ ,  $SD=0.93$ ) รวมถึงวิตกกังวลเกี่ยวกับอนาคตได้มี  
การวัดผล และติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X}=3.58$ ,  $SD=0.71$ ) อยู่ในระดับมาก  
ตามลำดับ

#### 7. ด้านการมีเวลาว่าง

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน  
ด้านการมีเวลาว่าง

ด้านการมีเวลาว่าง	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
ท่านมีเวลาพักผ่อนหรืออยู่กับครอบครัว อย่างพอเพียง	3.60	0.82	มาก	3
การทำงาน ไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต และไม่ เป็นอุปสรรคต่อครอบครัว	3.62	0.84	มาก	2
ธนาคารมีการจัดสรรวันหยุดที่เหมาะสม	3.55	0.79	มาก	5
ท่านมีเวลาว่างหลังเลิกงานประจำวัน และวันหยุดเสาร์- อาทิตย์ ในการทำกิจกรรมส่วนตัว	3.73	0.83	มาก	1
ท่านพอใจเวลาในการพักผ่อน พักรับประทานอาหาร ระหว่างวันทำงาน	3.58	0.96	มาก	4
โดยรวม	3.62	0.60	มาก	

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน  
ในด้านการมีเวลาว่าง ภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก" ( $\bar{X}$  = 3.62, SD = 0.60) กลุ่มตัวอย่างมีความ  
พึงพอใจใน 3 อันดับแรก คือ มีเวลาว่างหลังเลิกงานประจำวัน และวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ ในการทำ  
กิจกรรมส่วนตัวอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.73, SD = 0.83) การทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนิน  
ชีวิต และไม่เป็นอุปสรรคต่อครอบครัว ( $\bar{X}$  = 3.62, SD = 0.84) รวมถึงมีเวลาพักผ่อนหรืออยู่กับ  
ครอบครัว อย่างพอเพียง ( $\bar{X}$  = 3.60, SD = 0.82) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

#### 8. ด้านการยอมรับทางสังคม

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน  
ด้านการยอมรับทางสังคม

ด้านการยอมรับทางสังคม	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
ท่านได้รับการยอมรับหรือคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	3.69	0.78	มาก	5
ท่านภูมิใจที่ได้ทำงานที่ธนาคาร	3.83	0.78	มาก	3
ท่านสามารถเป็นที่พึ่งของคนในครอบครัวได้	3.90	0.81	มาก	2
ท่านคิดว่าการทำงานธนาคารเป็นอาชีพที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี และได้รับการยอมรับจากสังคม	4.01	0.77	มาก	1
ท่านรู้สึกว่าการงานของท่านมีคุณค่าแก่สังคม	3.81	0.84	มาก	4
โดยรวม	3.85	0.56	มาก	

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน  
ในด้านการยอมรับทางสังคม ภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก" ( $\bar{X}$  = 3.85, SD = 0.56) กลุ่มตัวอย่างมี  
ความพึงพอใจใน 3 อันดับแรก คือ การทำงานธนาคารเป็นอาชีพที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี และได้รับ  
การยอมรับจากสังคม ( $\bar{X}$  = 4.01, SD = 0.77) สามารถเป็นที่พึ่งของคนในครอบครัวได้ ( $\bar{X}$  = 3.90,  
SD = 0.81) รวมถึงภูมิใจที่ได้ทำงานที่ธนาคาร ( $\bar{X}$  = 3.83, SD = 0.78) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย เรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของ  
พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 สรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานเพศชายและเพศหญิง มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t	p
ชาย	88	3.71	0.32	.068	.945
หญิง	138	3.71	0.31		

จากตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	5	0.527	0.105	1.074	0.375
ภายในกลุ่ม	220	21.573	0.098		
รวม	225	22.099			

จากตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจำแนกตามอายุงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	0.327	0.109	1.113	0.345
ภายในกลุ่ม	222	21.772	0.098		
รวม	225	22.099			

จากตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจำแนกตามอายุงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจำแนกตามตำแหน่งงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	0.481	0.120	1.230	0.299
ภายในกลุ่ม	221	21.618	0.098		
รวม	225	22.099			

จากตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ 4

สมมติฐานที่ 5 พนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขาที่มีขนาดสาขาแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจำแนกตามขนาดสาขา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	0.783	0.261	2.717	0.046
ภายในกลุ่ม	222	21.317	0.096		
รวม	225	22.099			

จากตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจำแนกตามขนาดสาขา พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขาที่มีขนาดสาขาแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ 5 เพื่อให้ทราบความแตกต่างรายคู่ จึงได้ทำการทดสอบโดยวิธี LSD ผลการวิเคราะห์มีดังนี้

ตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน  
จำแนกตามขนาดสาขา

ขนาดสาขา	Micro	S	M	L
Micro	-	.283*	.100	.102
S	-.283*	-	-.183	-.181
M	-.100	.183	-	.002
L	-.102	.181	-.002	-

จากตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ของระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน  
ของพนักงานจำแนกตามขนาดสาขา เมื่อทำการทดสอบ โดยใช้วิธี LSD พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงาน  
ในสาขาขนาด Micro มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแตกต่างกับพนักงานที่ปฏิบัติงาน  
ในสาขาขนาด S อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของ  
พนักงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 พนักงานที่ปฏิบัติงานในสถานที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิต  
การทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 21 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจำแนกตามสถานที่  
ปฏิบัติงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	0.232	0.077	0.786	0.503
ภายในกลุ่ม	222	21.867	0.099		
รวม	225	22.099			

จากตารางที่ 21 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจำแนก  
ตามสถานที่ปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีปฏิบัติงานในสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับ  
คุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธ  
สมมติฐานที่ 6



### ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจำนวน 226 ชุด พบว่า มีพนักงาน มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจำนวน 32 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 14.15 โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญและเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่จะส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โดยผู้วิจัยได้ทำการสรุปทั้ง 8 ด้าน ดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 สรุปข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

ลำดับ	ปัจจัยวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ความถี่ของจำนวนที่ตอบ
1	ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม	10
2	สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ	2
3	การมีโอกาสในการพัฒนาความสามารถ	3
4	ความก้าวหน้าและความมั่นคง	3
5	การบูรณาการทางสังคม	-
6	การที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล	10
7	การมีเวลาว่าง	4
8	การยอมรับทางสังคม	-

จากตารางที่ 22 พบว่า จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะผู้ตอบแบบสอบถาม ได้เสนอแนะสำหรับแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โดยที่ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมกับการที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล มากเป็นลำดับที่ 1 โดยข้อเสนอแนะสามารถสรุปได้ ดังนี้ คือ

1. ธนาคารควรมีค่าครองชีพเพิ่มเติมสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขาขนาด Micro เนื่องจากสาขาขนาด Micro เป็นสาขาที่เปิดทำการให้บริการทุกวันไม่มีวันหยุดทำให้พนักงานต้องมาปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องทั้งค่าอาหาร ค่าเดินทาง ซึ่งทำให้เกิดภาระค่าใช้จ่ายมากขึ้น ซึ่งในปัจจุบันไม่มีค่าครองชีพในส่วนนี้ ทำให้พนักงานเกิดความกังวลใจในเรื่องรายรับไม่เพียงพอกับรายจ่าย (คิดเป็นร้อยละ 31.25)

2. ธนาคารควรมีการจัดการเรื่องผลิตภัณฑ์และผลการปฏิบัติงานรายปีของแต่ละสาขา ให้เป็นที่แน่ชัด โดยมีการกำหนดเป้าหมายตั้งแต่ต้นปีให้มีความแน่นอน แบ่งเป้าหมายตามขนาด

สาขาและความเหมาะสม เนื่องจากปัจจุบันธนาคารมีผลิตภัณฑ์มากมาย ซึ่งพนักงานต้องใช้ทักษะความสามารถในหลาย ๆ ด้านเพื่อศึกษาและนำเสนอแก่ลูกค้า ประกอบกับต้องทำให้ผลงานเข้าเป้าหมาย ซึ่งบางครั้งก็ส่งผลให้เกิดความวิตกกังวลในเรื่องการวัดผลงาน (คิดเป็นร้อยละ 31.25)

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 มีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานประกอบการ สำหรับประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 มีทั้งหมดจำนวน 524 คน โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ ซึ่งประกอบไปด้วย ผู้จัดการสาขา เจ้าหน้าที่การตลาดอาวุโส เจ้าหน้าที่การตลาด เจ้าหน้าที่อำนวยการสาขาอาวุโสและเจ้าหน้าที่อำนวยการสาขา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณ ของยามานะ (Yamane, 1970) โดยกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % และยอมให้ขนาดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเกิดขึ้นได้ไม่เกิน 5 % ( $e = 0.05$ ) เพื่อให้ได้จำนวนของกลุ่มตัวอย่างตามต้องการ จากการคำนวณ โดยสูตรดังกล่าวได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 226 คนและใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) ทำการสุ่มการเลือกตัวแทนแบบสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ด้วยวิธีการจับสลากเพื่อเป็นตัวแทนในการตอบแบบสอบถาม โดยเครื่องมือในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับตำแหน่งงาน จำนวน 4 ข้อ

แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลทั่วไปของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 ได้แก่ ขนาดสาขา และสถานที่ปฏิบัติงาน จำนวน 2 ข้อ

แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 ตามแนวคิดของ Bruce and Blackburn (1992) รวม 8 ด้าน

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม จำนวน 5 ข้อ
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ จำนวน 6 ข้อ
3. การมีโอกาสนในการพัฒนาความสามารถ จำนวน 5 ข้อ
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคง จำนวน 5 ข้อ
5. การบูรณาการทางสังคม จำนวน 5 ข้อ

6. การที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล จำนวน 5 ข้อ
7. การมีเวลาว่าง จำนวน 5 ข้อ
8. การยอมรับทางสังคม จำนวน 5 ข้อ

โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating scale) โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะประเมินความรู้สึกของตนเองต่อความคิดเห็น ในแต่ละข้อตามระดับของการประเมิน 5 ระดับ ตามที่แสดงในตารางที่ 3

แบบสอบถามส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการแนวทางในการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 ให้ดีขึ้น โดยเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยหาคุณภาพของเครื่องมือโดยนำแบบสอบถามไปนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้านความครอบคลุมของข้อคำถามตามเนื้อหา ความเหมาะสมของการใช้ภาษา และเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา แล้วนำผลมาปรับปรุงแก้ไข หลังจากที่มีการปรับปรุงแก้ไข ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่แก้ไขและปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่จะทำการศึกษา และไม่ได้จัดอยู่ในกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในภาษาที่ใช้ในแบบสอบถามให้ตรงกับความหมายและเนื้อหาของการวิจัย และนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (1990) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.870

ในการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีรายละเอียดสรุปดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ตำแหน่งงาน วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ด้วยการหาค่าความถี่ และร้อยละ
2. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านสถานประกอบการ ได้แก่ ขนาดสาขา และสถานที่ปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ด้วยการหาค่าความถี่ และร้อยละ
3. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 ตามแนวคิดของ Bruce and Blackburn (1992) ทั้ง 8 ด้าน ที่เป็นแบบสอบถามประมาณค่าแบบมาตรวัดประเมินค่า วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ด้วยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ด้วยการทดสอบ Independence-samples t- Test และ F- test แบบจำแนกทางเดียว

5. การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของคุณของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่จะส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น จากแบบสอบถามแบบปลายเปิด ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เนื้อหาด้วยการจับประเด็นสำคัญที่มีความคล้ายคลึงกันมาจัดเป็นกลุ่มเดียวกัน เพื่อสรุปใจความหลักในแต่ละข้อคำถาม แล้วนำข้อมูลทั้งหมดมาแจกแจงหาความถี่ แล้วจัดเรียงตามความถี่จากมากไปน้อย เพื่อนำเสนอผลสรุปอธิบายในลักษณะของความถี่ และร้อยละ

โดยสรุปผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นภาพรวมเฉลี่ยของแบบสอบถามทั้งหมด โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (1990) เท่ากับ 0.857

### สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 226 คน จากพนักงานทั้งหมด 524 คน มีสัดส่วนในอัตราร้อยละ คือ ผู้ชาย จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 38.90 และผู้หญิงจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 61.10 โดยมีอายุตัวระหว่าง 26-30 ปีจำนวนมากที่สุดคือ 81 คน คิดเป็นร้อยละ 35.80 มีอายุงาน 1-5 ปี จำนวนมากที่สุด คือ 73 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 อยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการสาขา จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 52.70 ซึ่งปฏิบัติงานในขนาดสาขา M จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 และปฏิบัติงานในสถานที่เขตจังหวัดนครนายก จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 30.10 ตามลำดับ

2. จากการศึกษาค้นคว้าระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานในธนาคารมีการยอมรับทางสังคม ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.85 ในขณะที่การมีโอกาสในการพัฒนาความสามารถ มีอยู่ที่ 3.82 และค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.79 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับสุดท้าย ได้แก่ การมีเวลาว่างคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.62 การที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวลคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.58 และความก้าวหน้าและความมั่นคงคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.56 ตามลำดับ

และจากการพิจารณาภาพรวมคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.56 โดยงานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.56 ความก้าวหน้าของตำแหน่งงานที่ทำมีความเสมอภาคและเท่าเทียมกับหน่วยงานอื่น คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.45 และธนาคารมีการสับเปลี่ยนหรือโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่อย่างเหมาะสม คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.37

### 3. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 23 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ลำดับ	สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
1	พนักงานเพศชายและเพศหญิง มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2	พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3	พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4	พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
5	พนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขาที่มีขนาดสาขาแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
6	พนักงานที่ปฏิบัติงานในสถานที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

จากตารางที่ 23 สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ตำแหน่งงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานประกอบการ ได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานประกอบการ ได้แก่ ขนาดสาขาที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

### อภิปรายผล

1. การอภิปรายผลตามลำดับสมมติฐานการวิจัย สรุปได้ดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานและงานวิจัยที่สนับสนุน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิจัย	งานวิจัยที่สนับสนุน
สมมติฐานที่ 1 พนักงานเพศชายและ เพศหญิง มีระดับ คุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกัน	จากผลการทดสอบพบว่า พนักงานเพศชายและเพศ หญิง มีระดับคุณภาพชีวิต การทำงานไม่แตกต่างกัน	สอดคล้อง กับผลการวิจัยสายสุดา มะ โนชัย (2554) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพ ชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 พบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการ ทำงาน
สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีอายุ แตกต่างกัน มีระดับ คุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกัน	จากผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่าง กัน มีระดับคุณภาพชีวิตการ ทำงาน ไม่แตกต่างกัน	สอดคล้อง กับผลการวิจัยของ เปล่งแข ลางคลิจันทร์ (2554) ได้ ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการ ทำงานของพนักงานธนาคารนคร หลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 พบว่า อายุไม่มีผลกับคุณภาพชีวิตใน การทำงาน
สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีอายุงาน แตกต่างกัน มีระดับ คุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกัน	จากผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีอายุงาน แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพ ชีวิตการทำงานไม่แตกต่าง กัน	ไม่สอดคล้อง กับกัลยารัตน์ มีลาภ (2553) ที่ทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพ ชีวิตในการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย เขตพระปิ่นเกล้า พบว่า อายุงานแตกต่างกัน มีระดับ คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน
สมมติฐานที่ 4 พนักงานที่มีตำแหน่ง งานแตกต่างกัน มีระดับ คุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกัน	จากผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพ ชีวิตการทำงานไม่แตกต่าง กัน	ไม่สอดคล้อง กับผลการวิจัยของ กันต์ฤทัย หอพิบูลสุข (2548) ได้ศึกษา เรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ระดับ ตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิต ในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 24 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิจัย	งานวิจัยที่สนับสนุน
สมมติฐานที่ 5 พนักงานที่ปฏิบัติงานใน สาขาที่มีขนาดสาขา แตกต่างกัน มีระดับ คุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกัน	จากผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานใน สาขาที่มีขนาดสาขา แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพ ชีวิตการทำงานแตกต่างกัน	สอดคล้อง กับผลการวิจัยของธีระพงศ์ เกิดรุ่ง (2553) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ บทบาท ของสหภาพแรงงานต่อการพัฒนา คุณภาพชีวิตการทำงานของสมาชิก สหภาพแรงงาน ศึกษากรณีสหภาพ แรงงานสมาชิกสหพันธ์แรงงาน ธนาคารและการเงินแห่งประเทศไทย พบว่า ขนาดองค์กรสหภาพที่แตกต่าง กันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของ สมาชิกสหภาพแตกต่างกัน
สมมติฐานที่ 6 พนักงานที่ปฏิบัติงานใน สถานที่แตกต่างกัน มี ระดับคุณภาพชีวิตการ ทำงานแตกต่างกัน	จากผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานใน สถานที่แตกต่างกัน มีระดับ คุณภาพชีวิตการทำงานไม่ แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้อง กับผลการวิจัยของ คารุณี สงวนสิทธิ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงานธนาคารออมสินเขต ฉะเชิงเทรา เขตปราจีนบุรี และเขต จันทบุรี พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงาน ในสถานที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพ ชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

## 2. การอภิปรายผลในด้านระดับคุณภาพชีวิต

สำหรับในด้านระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าพนักงานธนาคารได้รับการยอมรับทางสังคมเป็นอย่างดี และพนักงานยังมีโอกาสในการพัฒนาความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานประกอบการ จากผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 6 ข้อ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ตำแหน่งงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานประกอบการ ได้แก่



สถานที่ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานประกอบการ

## ข้อเสนอแนะ

ภาพรวมของการศึกษาพบว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ 1. การยอมรับทางสังคม 2. การมีโอกาสนในการพัฒนาความสามารถ 3. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม 4. การบูรณาการทางสังคม 5. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ 6. การมีเวลาว่าง 7. การที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล 8. ความก้าวหน้าและความมั่นคง ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางเพื่อพิจารณาดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 โดย ขอเสนอแนะปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้

### 1. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ

1.1 มีการจัดการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น การจัดจ้างผู้รักษาความปลอดภัย เพื่อให้พนักงานรู้สึกถึงความปลอดภัย ในระหว่างที่ปฏิบัติงาน

1.2 จัดให้มีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี อุปกรณ์ในการทำงานอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานเสมอ มีการดูแลจัดซื้อ บำรุงรักษา เช่น เครื่องนับเงิน เครื่องตรวจธนบัตรปลอม รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องรับประทานอาหาร ความสะอาดของห้องน้ำ

### 2. การที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล

2.1 กำหนดเกณฑ์ในการประเมินรวมถึงดัชนีชี้วัดผลงาน ในการประเมินทั้งการประเมินในรายสาขา และรายบุคคลให้มีความเที่ยงตรง

2.2 จัดพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้เหมาะสมตรงตามรายละเอียดการปฏิบัติงานของแต่ละตำแหน่งงาน (Job description)

### 3. ความก้าวหน้าและความมั่นคง

3.1 กำหนดแผนในการพัฒนาความรู้ความสามารถในตำแหน่งงานให้มีความเหมาะสม เช่น ระยะเวลาในการอบรมด้านความชำนาญเฉพาะทาง

3.2 กำหนดกฎเกณฑ์ในการปรับเปลี่ยนตำแหน่งให้มีความยืดหยุ่น สามารถเป็นไปได้ทั้งในแนวดิ่ง และแนวราบ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4 พบว่ามี ปัจจัยทางด้านตัวแปรอิสระที่ผลการทดสอบสมมติฐานไม่สอดคล้องกับงานวิจัยท่านอื่น ๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุงาน ตำแหน่งงาน และสถานที่ปฏิบัติงาน จึงควรนำปัจจัยดังกล่าวไปศึกษาต่อ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. ควรศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งนี้ในเขตอื่น ๆ ทั้งหมด เพื่อให้ได้รับทราบถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารทั้งองค์กรว่ามีทิศทางไปในด้านใด

## บรรณานุกรม

- กองสวัสดิการแรงงาน. (2547). คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life). *อนุสารแรงงาน*, 11(4), 18-22.
- กัณฑ์ฤทัย หอพิบูลสุข. (2548). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กัลยารัตน์ มีลาภ. (2553). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย เขตพระปิ่นเกล้า*. งานนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เกษมสิทธิ์ แก้วเกียรติคุณ. (2551). สมดุลชีวิตการทำงาน. *วารสารทรัพยากรมนุษย์*, 24(5), 36-37.
- จารุวรรณ โหรา. (2541). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ศึกษานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2551). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เชี่ยวชาญ อาศุวัฒน์กุล. (2530). *มิติใหม่ของการบริหารงานบุคคลในภาครัฐบาล*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ดวงเดือน พันธุมาวิน. (2538). *ทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะและการพัฒนาบุคคล*. กรุงเทพฯ: โครงการส่งเสริมเอกสารวิชาการ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- คณูวิศ บุญเดช. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑล*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการประกอบการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- คารุณี สงวนสิทธิ์. (2550). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตฉะเชิงเทรา เขตปราจีนบุรี และเขตจันทบุรี*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ดิน ปรัชญพุทธิ. (2530). *ตัวแปรด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่สำคัญในการพัฒนาองค์กร*. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาองค์กร* (หน้า 18). นนทบุรี. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- ธีระพงษ์ เกิดรุ่ง. (2553). *บทบาทของสหภาพแรงงานต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของสมาชิกสหภาพแรงงาน ศึกษากรณีสหภาพแรงงานสมาชิกสหพันธ์แรงงานธนาคารและการเงินแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหบัณฑิต, สาขาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการ. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนาคารกรุงไทย. (2555). *รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน*. วันที่ค้นข้อมูล 19 กันยายน 2556, เข้าถึงได้จาก <http://www.kasikornbank.com/TH/SocialActivities/CSRAnnualReports/CSRAnnualReports/CSR2555.pdf>
- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (2555). *หลักสูตรปฐมนิเทศ*. กรุงเทพฯ: ฝ่ายบริหารการเรียนรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
- \_\_\_\_\_. (2556). *ประวัติและความเป็นมา*. วันที่ค้นข้อมูล 14 เมษายน 2556, เข้าถึงได้จาก <http://bangkokbank.com/BangkokBankThai/AboutBangkokBank/AboutUs/CorporateProfile/Pages/default.aspx>
- ธนาคารกรุงไทย. (2552). *รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน*. วันที่ค้นข้อมูล 19 กันยายน 2556. เข้าถึงได้จาก [http://www.ktb.co.th/ktb/Download/CSR/CSRDownload\\_6ktb\\_csr2552\\_p1\\_33.pdf](http://www.ktb.co.th/ktb/Download/CSR/CSRDownload_6ktb_csr2552_p1_33.pdf)
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2556). *อัตราค่าธรรมเนียมนเปรียบเทียบ*. วันที่ค้นข้อมูล 16 กันยายน 2556, เข้าถึงได้จาก <http://www2.bot.or.th/feerate/index.aspx>
- ธนาคารออมสิน. (2554). *ธนาคารออมสินกับความรับผิดชอบต่อสังคม*. วันที่ค้นข้อมูล 18 กันยายน 2556, เข้าถึงได้จาก <http://www.gsb.or.th/about/img/pdf/annual-report/other/15-21.pdf>
- ฤตล มีเพียร. (2541). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิตยสารผู้จัดการออนไลน์. (2552). *มาตรการรั้ดคมเงินฝากของธุรกิจธนาคาร*. วันที่ค้นข้อมูล 16 มกราคม 2555, เข้าถึงได้จาก <http://www.manager.co.th/Business/ViewNew.aspx?NewsID=9540300017875>
- เนตรพัฒนา ยาวีราช. (2549). *ภาวะผู้นำและผู้นำเชิงกลยุทธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ: เซนทรัลเอ็กซ์เพรส.

- บริษัท กรีนสปอต (ประเทศไทย) จำกัด. (2555). *โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตพนักงาน บริษัท กรีนสปอต (ประเทศไทย) จำกัด*. ปทุมธานี: บริษัท กรีนสปอต (ประเทศไทย) จำกัด.
- บริษัท ปตท.เคมีเคิล จำกัด (มหาชน). (2553). *กิจกรรมเสริมสร้างองค์กรแห่งความสุข*. ระยอง: บริษัท ปตท.เคมีเคิล จำกัด (มหาชน).
- บุญเจือ วงษ์เกษม. (2530). *คุณภาพชีวิตการทำงานกับการเพิ่มผลผลิต*. *วารสารเพิ่มผลผลิต*, 26 (ธันวาคม-มกราคม), 20-30.
- บุญเรือน สัจจธรรมนุกูล. (2546). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปริญญ ชัยกองเกียรติ และคณะ. (2554). *ความพอใจในงานและคุณภาพชีวิตการทำงาน*. ยะลา: ฝ่ายวิจัยและพัฒนา วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา.
- บุญแสง ชีระภากร. (2533). *การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน*. *จุลสารพัฒนาข้าราชการ*, 18(1), 5-12.
- เปล่งแข กลางคลิจันทร์. (2554). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิชิตพงษ์ สีสะไหล. (2554). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สายงานหน่วยปฏิบัติการเครดิตภูมิภาค*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, คณะเทคโนโลยีสังคม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วารสารการเงินการธนาคาร*. (2555 เมษายน). ฉบับที่ 360 วันที่ค้นข้อมูล 25 มิถุนายน 2555, เข้าถึงได้จาก  
<http://www.moneyandbanking.co.th/oldcolumnMag.php?defTab2=0&isb=isb001|1&newSID=1606&numMag=360&monMag=4&yearMag=2012>
- วรรณวิมล นาคทอง. (2553). *นโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจ้างเหมางานธุรการ (Outsourcing) กรณีศึกษา ธนาคารอาคารสงเคราะห์*. งานนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สรวงสรณ์ ต๊ะปิ่นดา. (2541). *คุณภาพชีวิตการทำงานของช่างการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย*. งานนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- สรพรรค ภัคดีศรี. (2543). คุณภาพชีวิตในการทำงาน. *วารสารนักบริหาร*, 20(4), 21-24.
- สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2552). *มาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System of Quality of Work Life: MS-QWL)*. สมุทรสาคร: ภูเก็ตเนต.
- สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. (2552). *การสร้างเสริมคุณภาพชีวิตคนทำงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ*. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สายสุดา มะโนชัย. (2554). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Arnold, H. J., & Barnes, B. I. (1992). Stress in aviation personnel. *Journal of Psychological Studies*, 37(3), 1-6.
- Bernardin, H. & Russel, E. A. (1988). *Human resource management*. New York: McGraw Hill.
- Blustone, I. (1977). Implementing quality of work life program. *Management Review*, 19(2), 43-46
- Borwin, R. B., & Harvey, D. (2000). *Human resource management: An experiential approach*. (2 nd ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Bruce, W. M., & Blackburn, J. W. (1992). *Balancing job satisfaction & performance: a guide for human resource professionals*. Westport: Quorum Books
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychology testing* (5 th ed). New York: Harper Collins.
- Danial, F. C. (1988). *Organization behavior*. Singapore: McGraw-Hill.
- Davis, L. E. (1977). Enhancing quality of working life. *International Labor Review*. 16 (July-August), 53.
- Davis, K. & Newstrom, J. W. (1977). *Organization behavior: Human behavior at work*. Massachusetts: Division of Simon & Schuster.
- Durin, A. J. (1988). *Human relations: A job oriented approach*. New jersey: Prentice-Hall.
- Gordon, A. (1991). *Economics and social policy: An Introduction*. Oxford: Robertson.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (1993). *Behavior in organization: Understanding and managing the human side of work* (4th ed.) Boston: Allyn & Bacon.

- Hackman, J. R., & Suttle, J. L. (1984). *Improving life at work, behavioral science Approaches to organizational change*. Santa Monica, CA: Goodyear Publishing.
- Hodgetts, R. M. (1993). *Modern human relation work* (5<sup>th</sup> ed.). Florida: Theדרden Press  
Harcourt Brace.
- Huse, E. F., & Cummings, T. G. (1985). Collectivity bargaining and the quality of work  
Life. *Organization Dynamics*, 10(1), 37-53.
- Kossen, S. (1991). *The human side of organizations*. (5th ed). New York: Harper Collins.
- Merton, H. C. (1977). A Look at factor effecting the qualiry of working life. *Monthly Labor  
Review*, 10 (October).
- Schuler, R. S., Beutell, N. J., & Youngblood, S. A. (1989). *Effective personnel management*  
(3 rd ed.). Minessota: Nest Publishing.
- Walton, R. E. (1973). Quality of working life: what is it?. *Slogan Management Review*,  
15(1), 11-12.
- Yamane, T. (1970). *Statistics-an introductory analysis*. Tokyo: John Weatherhill.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม

### แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4

1. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ซึ่งประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

2. นิยามศัพท์

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ทำงานประสบผลสำเร็จซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิตใน 8 ด้าน คือ

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม หมายถึง สิ่งตอบแทนที่เป็นได้ทั้งในรูปแบบของเงิน ทรัพย์สิน และสิ่งตอบแทนที่ไม่ได้เป็นในรูปแบบของเงิน เช่น สวัสดิการต่าง ๆ

2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ หมายถึง บรรยากาศและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี อุปกรณ์ในการทำงานอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานเสมอ สามารถทำให้พนักงานรู้สึกถึงความปลอดภัย

3. การมีโอกาสนในการพัฒนาความสามารถ หมายถึง การทำงานที่มีความหมายและแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ ในการทำงาน

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคง หมายถึง โอกาสนในการพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถ รวมทั้งรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน

5. การบูรณาการทางสังคม หมายถึง การมีโอกาสดำเนินปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร

6. การที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล และการมีโอกาสดำเนินอย่างเท่าเทียมกัน

7. การมีเวลาว่าง หมายถึง ความสามารถในการแบ่งเวลาให้กับเรื่องส่วนตัวและงานได้อย่างเหมาะสม

8. การยอมรับทางสังคม หมายถึง มีความภูมิใจต่องานที่รับผิดชอบและต่อนายจ้าง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง  ตามความเป็นจริงมากที่สุด

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4**

1. เพศ

(1) ชาย

(2) หญิง

2. อายุ

(1) ต่ำกว่า 25 ปี

(2) 26 – 30 ปี

(3) 31 – 35 ปี

(4) 36 – 40 ปี

(5) 41 – 45 ปี

(6) 46 ปีขึ้นไป

3. อายุงาน

(1) ต่ำกว่า 1 ปี

(2) 1-5 ปี

(3) 6-10 ปี

(4) 11 ปีขึ้นไป

4. ระดับตำแหน่งงาน

(1) ผู้จัดการสาขา

(2) เจ้าหน้าที่การตลาดอาวุโส

(3) เจ้าหน้าที่การตลาด

(4) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกสาขาอาวุโส

(5) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกสาขา

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคกลาง 4**

1. ขนาดสาขา

(1) Micro

(2) S

(3) M

(4) L

2. สถานที่ปฏิบัติงาน

(1) เขตจังหวัดนครนายก

(2) เขตจังหวัดปทุมธานี

(3) เขตจังหวัดลพบุรี

(4) เขตจังหวัดฉะเชิงเทรา

**ส่วนที่ 3 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาค  
กลาง 4**

บทบาทและหน้าที่	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม</b>					
1.1 ท่านได้รับรายได้ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
1.2 ท่านได้รับค่าตอบแทนอื่น ๆ เช่น ค่าคอมมิชชั่น อย่างเหมาะสม					
1.3 เงินเดือนที่ได้รับพอกับค่าใช้จ่ายในปัจจุบันของท่าน					
1.4 ท่านพอใจกับสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับจากองค์กร					
1.5 เงินเดือนที่ท่านได้รับ มีความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่นๆ ที่ปฏิบัติงานในหน่วยเดียวกัน					
<b>2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ</b>					
2.1 ท่านมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในระหว่างการเดินทางมาทำงานและกลับจากทำงาน					
2.2 ท่านมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในขณะที่ปฏิบัติงาน					
2.3 ท่านคิดว่าสถานที่ทำงานของท่านมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย					

บทบาทและหน้าที่	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.4 ทางธนาคารมีอุปกรณ์ช่วยในการทำงานอย่างเพียงพอ เช่น เครื่องนับธนบัตร เครื่องส่องธนบัตร (Black Light)					
2.5 ท่านพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทางธนาคารจัดให้ เช่น มุมพักผ่อน ห้องรับประทานอาหาร ห้องน้ำ					
2.6 ทางธนาคารได้ให้ข้อมูลและความรู้ในเรื่องความปลอดภัยในการทำงานแก่ท่านอย่างเพียงพอ					
<b>3. การมีโอกาสนในการพัฒนาความสามารถ</b>					
3.1 ท่านได้มีโอกาสนในการพัฒนาความสามารถในงานอย่างต่อเนื่อง					
3.2 ธนาคารมีแผนการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง					
3.3 ธนาคารมีแหล่งความรู้ ข้อมูล ข่าวสารที่ทันสมัย ที่สามารถค้นคว้าได้สะดวก					
3.4 ธนาคารได้เปิดโอกาสให้พนักงานได้ศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้กับงานที่ทำ					
3.5 ธนาคารให้พนักงาน ได้พัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานอย่างต่อเนื่อง					
<b>4. ความก้าวหน้าและความมั่นคง</b>					
4.1 ท่านมีความมั่นใจในความมั่นคงของทางธนาคารและทำงานไปจนเกษียณ					
4.2 งานที่ท่านทำอยู่ มีโอกาสก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น					

บทบาทและหน้าที่	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.3 ผู้บังคับบัญชา มีความโปร่งใส และยุติธรรม ในการพิจารณา ความคิดความชอบ และเลื่อนขั้นเงินเดือน					
4.4 ธนาคารมีการสับเปลี่ยนหรือโยกย้ายตำแหน่ง หน้าที่อย่างเหมาะสม					
4.5 ความก้าวหน้าของตำแหน่งงานที่ทำ มีความเสมอภาค และเท่าเทียมกับหน่วยงานอื่น					
<b>5. การบูรณาการทางสังคม</b>					
5.1 ท่านได้เข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆของทางธนาคาร					
5.2 ท่านได้รับข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ต่อท่าน จากเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร					
5.3 ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทำงานด้วยกันอย่างฉันท์มิตร					
5.4 เมื่อมีปัญหาในเรื่องงาน หรือเรื่องส่วนตัว สามารถขอความช่วยเหลือ จากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานได้เสมอ ยินดีให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการปฏิบัติงานแทน กรณีเพื่อนร่วมงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้					
5.5 สามารถแสดงความคิดเห็น และมีการประสานงานระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อหรือลูกค้า					
<b>6. การที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล</b>					
6.1 ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในงานได้อย่างเต็มที่					

บทบาทและหน้าที่	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.2 งานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
6.3 ท่านคิดว่าลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้หนักหรือทำให้ท่านเหนื่อย					
6.4 ท่านมีความสุขในการทำงาน ณ ธนาคารที่ท่านประจำอยู่					
6.5 ท่านวิตกกังวลเกี่ยวกับธนาคารได้มีการวัดผล และติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง					
<b>7. การมีเวลาว่าง</b>					
7.1 ท่านมีเวลาพักผ่อนหรืออยู่กับครอบครัว อย่างพอเพียง					
7.2 การทำงาน ไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต และไม่เป็นอุปสรรคต่อครอบครัว					
7.3 ธนาคารมีการจัดสรรวันหยุดที่เหมาะสม					
7.4 ท่านมีเวลาว่างหลังเลิกงานประจำวัน และวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์ ในการทำกิจกรรมส่วนตัว					
7.5 ท่านพอใจเวลาในการพักผ่อน พักรับประทานอาหารระหว่างวันทำงาน					
<b>8. การยอมรับทางสังคม</b>					
8.1 ท่านได้รับการยอมรับหรือคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน					
8.2 ท่านภูมิใจที่ได้ทำงานที่ธนาคาร					
8.3 ท่านสามารถเป็นที่พึ่งของคนในครอบครัวได้					
8.4 ท่านคิดว่าการทำงานธนาคารเป็นอาชีพที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี และได้รับการยอมรับจากสังคม					
8.5 ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีคุณค่าแก่สังคม					





ภาคผนวก ข  
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นแบ่งตามรายด้านเฉลี่ยของแบบสอบถาม 30 ชุด  
คุณภาพชีวิตในการทำงาน Scale: ALL VARIABLES

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.600	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
รายได้เหมาะสม	15.40	3.834	.380	.533
ค่าคอมมิชชั่น	15.47	3.844	.400	.524
เงินเดือนพอใช้	15.30	3.666	.357	.545
สวัสดิการที่ได้รับ	15.33	3.471	.461	.485
เงินเดือนที่ได้ยุติธรรม	15.30	4.217	.197	.627

## 2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.813	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความปลอดภัยในชีวิตระหว่างเดินทาง	18.23	9.978	.268	.842
ความปลอดภัยในชีวิตระหว่างทำงาน	18.37	8.171	.716	.754
สถานที่ทำงานปลอดภัย	18.40	8.524	.736	.756
อุปกรณ์ช่วยทำงาน	18.33	8.092	.598	.778
ห้องน้ำ มุมพักผ่อน	18.60	7.766	.632	.770
ได้รับความรู้เรื่องความปลอดภัย	18.57	8.254	.557	.788

## 3. ด้านการมีโอกาสนในการพัฒนาความสามารถ

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
พัฒนาความสามารถในงาน	15.80	7.338	.627	.832
แผนการฝึกอบรม	15.67	7.540	.771	.800
แหล่งความรู้ ข้อมูล	15.50	7.293	.662	.822
เปิดโอกาสให้ศึกษาต่อ	15.43	7.633	.665	.822
พัฒนาความรู้และทักษะ	15.33	7.195	.627	.834

## 4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.668	5

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความมั่นคงในงาน	14.20	4.097	.638	.510
โอกาสในการก้าวหน้า	14.20	4.924	.440	.611
หัวหน้ามีความยุติธรรม	14.00	4.966	.380	.635
สับเปลี่ยน โยกย้ายตำแหน่ง	14.30	4.493	.412	.624
ความก้าวหน้ามีความเสมอภาค	14.37	5.344	.263	.683

## 5. ด้านการบูรณาการทางสังคม

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.739	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
เข้าร่วมกิจกรรม	15.27	5.857	.567	.667
ได้รับข้อเสนอแนะ	15.40	6.110	.556	.673
ทำงานอย่างเป็นมิตร	15.07	6.547	.490	.698
ปรึกษาปัญหาเรื่องงาน	14.97	5.895	.603	.654
แสดงความความคิดเห็นได้	15.17	6.971	.309	.764

6. ด้านการที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.595	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ใช้ความรู้ในงานอย่างเต็มที่	14.13	4.395	.345	.545
งานเหมาะสมกับความรู้	14.23	4.047	.499	.453
งานที่ทำหนัก	14.13	4.120	.471	.469
มีความสุขในการทำงาน	14.07	4.478	.440	.495
วิตกกังวลเรื่องวัดผลงาน	14.10	5.886	.025	.681

## 7. ด้านการมีเวลาว่าง

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.642	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
เวลาพักผ่อนกับครอบครัว	14.27	6.133	.282	.645
งานไม่เป็นอุปสรรคกับชีวิต	14.47	5.154	.544	.511
วันหยุดที่เหมาะสม	14.50	6.672	.342	.616
เวลาว่างหลังเลิกงาน	14.23	5.013	.675	.450
พอใจเวลาพักผ่อน	14.53	6.120	.221	.686



## 8. ด้านการยอมรับทางสังคม

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.750	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
คำชมเชยจากหัวหน้า	15.67	6.299	.360	.758
ภูมิใจที่ทำงาน	15.33	5.678	.547	.695
เป็นที่พึ่งของครอบครัว	15.20	4.924	.678	.640
เป็นอาชีพที่มีเกียรติ	15.27	5.099	.674	.644
งานที่ทำมีคุณค่า	15.33	6.230	.343	.767

ค่าความเชื่อมั่นภาพรวมเฉลี่ยของแบบสอบถาม 30 ชุด  
คุณภาพชีวิตในการทำงาน Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	41

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
รายได้เหมาะสม	148.53	181.154	.148	.871
ค่าคอมมิชชั่น	148.60	182.662	.073	.872
เงินเดือนพอใช้	148.43	176.668	.337	.867
สวัสดิการที่ได้รับ	148.47	177.430	.313	.868
เงินเดือนที่ได้ยุติธรรม	148.43	176.116	.388	.867
ความปลอดภัยในชีวิตระหว่างเดินทาง	148.47	176.809	.369	.867

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความปลอดภัยในชีวิตระหว่าง ทำงาน	148.60	174.524	.483	.865
สถานที่ทำงานปลอดภัย	148.63	177.964	.352	.867
อุปกรณ์ช่วยทำงาน	148.57	177.840	.259	.869
ห้องน้ำ มุมพักผ่อน	148.83	173.247	.441	.865
ได้รับความรู้เรื่องความ ปลอดภัย	148.80	173.683	.445	.865
พัฒนาความสามารถในงาน	148.70	171.666	.517	.864
แผนการฝึกอบรม	148.57	174.599	.487	.865
แหล่งความรู้ ข้อมูล	148.40	175.697	.350	.867
เปิดโอกาสให้ศึกษาต่อ	148.33	175.678	.393	.866
พัฒนาความรู้และทักษะ	148.23	171.840	.488	.864
ความมั่นคงในงาน	148.77	179.220	.211	.870
โอกาสในการก้าวหน้า	148.77	175.702	.429	.866
หัวหน้ามีความยุติธรรม	148.57	175.220	.424	.866
สับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่ง	148.87	179.844	.160	.871
ความก้าวหน้ามีความเสมอภาค	148.93	177.444	.315	.868
เข้าร่วมกิจกรรม	148.63	173.757	.411	.866
ได้รับข้อเสนอแนะ	148.77	173.771	.442	.865
ทำงานอย่างเป็นมิตร	148.43	179.771	.190	.870
ปรึกษาปัญหาเรื่องงาน	148.33	173.402	.451	.865
แสดงความคิดเห็นได้	148.53	174.602	.389	.866
ใช้ความรู้ในงานอย่างเต็มที่	148.80	176.372	.307	.868

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
งานเหมาะสมกับความรู้	148.90	176.714	.309	.868
งานที่ทำหนัก	148.80	178.510	.229	.870
มีความสุขในการทำงาน	148.73	180.478	.166	.870
วิตกกังวลเรื่องวัดผลงาน	148.77	180.668	.169	.870
เวลาพักผ่อนกับครอบครัว	148.60	174.731	.356	.867
งานไม่เป็นอุปสรรคกับชีวิต	148.80	173.614	.405	.866
วันหยุดที่เหมาะสม	148.83	180.213	.209	.869
เวลาว่างหลังเลิกงาน	148.57	174.116	.426	.866
พอใจเวลาพักผ่อน	148.87	175.982	.269	.869
คำชมเชยจากหัวหน้า	148.80	176.924	.338	.867
ภูมิใจที่ทำงาน	148.47	173.361	.516	.864
เป็นที่พึ่งของครอบครัว	148.33	172.506	.491	.864
เป็นอาชีพที่มีเกียรติ	148.40	171.766	.556	.863
งานที่ทำมีคุณค่า	148.47	177.361	.297	.868

ค่าความเชื่อมั่นแบ่งตามรายด้านเฉลี่ยของแบบสอบถามทั้งหมด  
คุณภาพชีวิตในการทำงาน Scale: ALL VARIABLES

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	226	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	226	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.658	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
รายได้เหมาะสม	15.12	4.811	.437	.598
ค่าคอมมิชชั่น	15.28	4.326	.588	.529
เงินเดือนพอใช้	15.15	4.235	.430	.598
สวัสดิการที่ได้รับ	15.08	4.531	.419	.602
เงินเดือนที่ได้ยุติธรรม	15.10	4.977	.233	.691

## 2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	226	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	226	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.724	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความปลอดภัยในชีวิตระหว่างเดินทาง	18.43	7.616	.283	.736
ความปลอดภัยในชีวิตระหว่างทำงาน	18.48	6.713	.604	.647
สถานที่ทำงานปลอดภัย	18.52	6.793	.608	.648
อุปกรณ์ช่วยทำงาน	18.51	6.687	.520	.668
ห้องน้ำ มุมพักผ่อน	18.77	6.318	.487	.679
ได้รับความรู้เรื่องความปลอดภัย	18.65	7.356	.312	.730

## 3. ด้านการมีโอกาสนในการพัฒนาความสามารถ

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	226	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	226	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
พัฒนาความสามารถในงาน	15.44	6.177	.662	.764
แผนการฝึกอบรม	15.39	5.981	.736	.741
แหล่งความรู้ ข้อมูล	15.22	6.564	.557	.796
เปิดโอกาสให้ศึกษาต่อ	15.25	7.014	.566	.794
พัฒนาความรู้และทักษะ	15.14	6.513	.532	.805

## 4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	226	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	226	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.671	5

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความมั่นคงในงาน	14.04	4.918	.446	.610
โอกาสในการก้าวหน้า	14.23	5.171	.439	.616
หัวหน้ามีความยุติธรรม	14.12	4.707	.457	.604
สับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่ง	14.42	4.653	.442	.611
ความก้าวหน้ามีความเสมอภาค	14.34	4.909	.351	.655



## 5. ด้านการบูรณาการทางสังคม

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	226	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	226	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.731	5

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
เข้าร่วมกิจกรรม	15.15	5.311	.565	.655
ได้รับข้อเสนอแนะ	15.22	5.675	.520	.674
ทำงานอย่างเป็นมิตร	15.10	5.683	.498	.683
ปรึกษาปัญหาเรื่องงาน	15.01	5.573	.520	.674
แสดงความคิดเห็นได้	15.11	6.303	.357	.733

## 6. ด้านการที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	226	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	226	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.615	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ใช้ความรู้ในงานอย่างเต็มที่	14.34	4.660	.342	.575
งานเหมาะสมกับความรู้	14.39	4.425	.447	.522
งานที่ทำหนัก	14.26	4.129	.397	.547
มีความสุขในการทำงาน	14.24	4.389	.420	.533
วิตกกังวลเรื่องวัดผลงาน	14.30	5.187	.245	.616

## 7. ด้านการมีเวลาว่าง

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	226	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	226	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.747	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
เวลาพักผ่อนกับครอบครัว	14.49	6.473	.452	.723
งานไม่เป็นอุปสรรคกับชีวิต	14.47	5.966	.581	.677
วันหยุดที่เหมาะสม	14.53	6.437	.496	.708
เวลาว่างหลังเลิกงาน	14.35	5.873	.619	.663
พอใจเวลาพักผ่อน	14.50	6.091	.430	.738

## 8. ด้านการยอมรับทางสังคม

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	226	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	226	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.750	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
คำชมเชยจากหัวหน้า	15.54	6.178	.316	.774
ภูมิใจที่ทำงาน	15.40	5.113	.649	.657
เป็นที่พึ่งของครอบครัว	15.33	4.872	.688	.638
เป็นอาชีพที่มีเกียรติ	15.22	5.237	.618	.669
งานที่ทำมีคุณค่า	15.42	5.890	.350	.767

ค่าความเชื่อมั่นภาพรวมเฉลี่ยของแบบสอบถาม 226 ชุด

คุณภาพชีวิตในการทำงาน Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	226	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	226	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	41

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
รายได้เหมาะสม	148.38	159.998	.281	.855
ค่าคอมมิชชั่น	148.54	160.987	.210	.856
เงินเดือนพอใช้	148.41	157.541	.314	.854
สวัสดิการที่ได้รับ	148.35	158.254	.320	.854
เงินเดือนที่ได้ยุติธรรม	148.36	157.493	.332	.854
ความปลอดภัยในชีวิตระหว่างเดินทาง	148.35	157.599	.364	.853
ความปลอดภัยในชีวิตระหว่างทำงาน	148.40	155.877	.504	.851

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
สถานที่ทำงานปลอดภัย	148.44	157.287	.440	.852
อุปกรณ์ช่วยทำงาน	148.43	157.304	.372	.853
ห้องน้ำ มุมพักผ่อน	148.69	155.306	.397	.852
ได้รับความรู้เรื่องความ ปลอดภัย	148.58	158.574	.291	.855
พัฒนาความสามารถในงาน	148.53	153.833	.518	.850
แผนการฝึกอบรม	148.47	155.655	.436	.852
แหล่งความรู้ ข้อมูล	148.31	157.129	.359	.853
เปิดโอกาสให้ศึกษาต่อ	148.33	157.343	.421	.852
พัฒนาความรู้และทักษะ	148.23	154.700	.455	.851
ความมั่นคงในงาน	148.45	161.804	.149	.858
โอกาสในการก้าวหน้า	148.64	159.086	.329	.854
หัวหน้ามีความยุติธรรม	148.53	157.806	.328	.854
สับเปลี่ยน โยชน์ตำแหน่ง	148.83	160.437	.190	.857
ความก้าวหน้ามีความเสมอภาค	148.75	158.581	.271	.855
เข้าร่วมกิจกรรม	148.45	155.591	.410	.852
ได้รับข้อเสนอแนะ	148.52	157.166	.366	.853
ทำงานอย่างเป็นมิตร	148.40	159.947	.221	.856
ปรึกษาปัญหาเรื่องงาน	148.31	155.937	.411	.852
แสดงความคิดเห็นได้	148.41	157.247	.373	.853
ใช้ความรู้ในงานอย่างเต็มที่	148.65	158.486	.305	.855
งานเหมาะสมกับความรู้	148.70	158.503	.316	.854
งานที่ทำหนัก	148.57	159.704	.202	.857

	Scale Mean-if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
มีความสุขในการทำงาน	148.56	161.706	.141	.858
วิตกกังวลเรื่องวัดผลงาน	148.61	161.928	.158	.857
เวลาพักผ่อนกับครอบครัว	148.60	158.730	.283	.855
งานไม่เป็นอุปสรรคกับชีวิต	148.58	157.960	.314	.854
วันหยุดที่เหมาะสม	148.64	161.058	.180	.857
เวลาว่างหลังเลิกงาน	148.46	158.072	.313	.854
พอใจเวลาพักผ่อน	148.61	158.319	.250	.856
คำชมเชยจากหัวหน้า	148.51	157.967	.341	.854
ภูมิใจที่ทำงาน	148.37	154.669	.514	.850
เป็นที่พึ่งของครอบครัว	148.30	155.258	.460	.851
เป็นอาชีพที่มีเกียรติ	148.18	155.438	.480	.851
งานที่ทำมีคุณค่า	148.39	158.017	.311	.854