

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ในเขตจังหวัดนครปฐม 2



นางสาวยุวธิดา โหลคำ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2554

**Quality of Work Life of Employees of Bangkok Bank Public Company Limited in
Nakorn Pathom 2**

Miss Yuwathida Lhokham






An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2011

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2
ชื่อและนามสกุล	นางสาวยุวธิดา โหลคำ
แขนงวิชา	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2554

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

 (รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ)	ประธานกรรมการ
 (รองศาสตราจารย์ ดร. รามิ อิศิชัยกุล)	กรรมการ
 (รองศาสตราจารย์ อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)	ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2

ผู้ศึกษา นางสาวยุวธิดา โหลคำ รหัสนักศึกษา 2523002968 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ **ปีการศึกษา** 2554

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 (2) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เสนอแนะแนวทางสำหรับผู้บริหารในปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2

ประชากรในการศึกษา ได้แก่ พนักงาน จำนวน 92 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานที่พิจารณาจากแนวคิดของ ริชาร์ด อี วอลตัน แบบสอบถามมีความเที่ยงเท่ากับ .95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคลด้านโอกาสการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมด้านจังหวะชีวิต ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง และที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (2) พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อายุงาน ระดับชั้นที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สภาพภาพการสมรส ระดับการศึกษา และระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่าง (3) ผู้บริหารควรให้ความมั่นใจแก่พนักงานที่มีอายุอายุงาน ที่ยังไม่มาก หรือระดับชั้น 7-9 ด้านความก้าวหน้ามั่นคงในงาน และควรพิจารณาความเหมาะสมในระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ คุณภาพชีวิตการทำงาน พนักงานธนาคาร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขต
จังหวัดนครปฐม 2

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติงานของ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 สำเร็จได้ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์
อย่างยิ่งจากบุคคลหลายท่าน ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ ท่านรองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ
ในการให้คำปรึกษา แนะนำแนวทาง ให้ความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง พร้อมทั้งตรวจสอบ
และแก้ไข จนการค้นคว้าอิสระนี้เสร็จสมบูรณ์ และท่านรองศาสตราจารย์ ดร. ราณี อธิชัยกุล
ที่เป็นกรรมการสอบ พร้อมทั้งกรุณาตรวจทานข้อบกพร่องต่างๆ และให้คำแนะนำแก้ไข

ขอขอบคุณคณาจารย์ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน
ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และให้คำแนะนำทางวิชาการ

ผู้ศึกษา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การ
ในการใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องและผู้ที่มีความ
สนใจต่อไป

ยุวธิดา โหลคำ

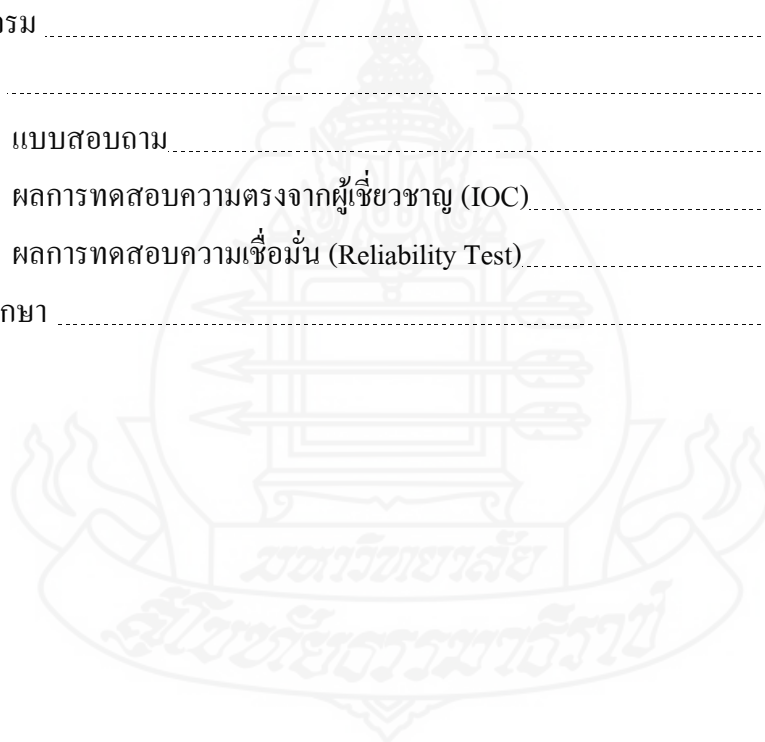
พฤศจิกายน 2554

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ฑ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
กรอบแนวคิดในการศึกษา	3
สมมติฐานการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและความหมายของคุณภาพชีวิต	7
ความสำคัญของคุณภาพชีวิต	7
องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต	8
ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน	12
แนวความคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน	16
ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	37
ประชากรในการศึกษา	37
ขอบเขตด้านเนื้อหา	38
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
การวิเคราะห์ข้อมูล	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
ส่วนที่ 1 บัญชีส่วนบุคคล	42
ส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน	44
ส่วนที่ 3 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน จำแนกตามบัญชีส่วนบุคคล.....	52
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	77
สรุปการวิจัย	78
อภิปรายผล	82
ข้อเสนอแนะ	88
บรรณานุกรม	91
ภาคผนวก	94
ก แบบสอบถาม.....	95
ข ผลการทดสอบความตรงจากผู้เชี่ยวชาญ (IOC).....	102
ค ผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability Test).....	106
ประวัติผู้ศึกษา	109



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1	พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน).....38
ตารางที่ 3.2	แบบการวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน.....40
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวน ร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคล.....42
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง และที่คาดหวัง ด้าน ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม.....44
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง และที่คาดหวัง ด้านสภาพการ ทำงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ.....45
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง และที่คาดหวัง ด้านสภาพการ ทำงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ.....46
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง และที่คาดหวัง ด้านโอกาสการ พัฒนาขีดความสามารถของตนเอง.....47
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง และที่คาดหวัง ด้านการทำงาน ร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น.....48
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง และที่คาดหวัง ด้านสิทธิส่วน บุคคล.....49
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง และที่คาดหวัง ด้านจังหวะ ชีวิต.....50
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง และที่คาดหวัง ด้านความเป็น ประโยชน์ต่อสังคม.....51
ตารางที่ 4.10	สรุประดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ทั้ง 8 ด้าน.....52
ตารางที่ 4.11	การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม จำแนกตามเพศ.....53
ตารางที่ 4.12	การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านสภาพการทำงานมี ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ จำแนกตามเพศ.....53
ตารางที่ 4.13	การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านความก้าวหน้าและความ มั่นคงในงาน จำแนกตามเพศ.....53

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านโอกาสการพัฒนาจิต ความสามารถของตนเอง จำแนกตามเพศ	54
ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านการทำงานร่วมกันและ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จำแนกตามเพศ	54
ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านสิทธิส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ	55
ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านจังหวะชีวิต จำแนกตาม เพศ	55
ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านความเป็นประโยชน์ต่อ สังคม จำแนกตามเพศ	55
ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม จำแนกตามอายุ	56
ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านสภาพการทำงานมี ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ จำแนกตามอายุ	56
ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านความก้าวหน้าและ ความมั่นคงในงาน จำแนกตามอายุ	57
ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านโอกาสการพัฒนาจิต ความสามารถของตนเอง จำแนกตามอายุ	57
ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านการทำงานร่วมกันและ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จำแนกตามอายุ	57
ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านสิทธิส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ	58
ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านจังหวะชีวิต จำแนกตาม อายุ	58
ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านความเป็นประโยชน์ต่อ สังคม จำแนกตามอายุ	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม จำแนกตามสถานภาพสมรส	59
ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านสภาพการทำงานมี ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ จำแนกตามสถานภาพสมรส	59
ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านความก้าวหน้าและ ความมั่นคงในงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส	60
ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านโอกาสการพัฒนาขีด ความสามารถของตนเอง จำแนกตามสถานภาพสมรส	61
ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านการทำงานร่วมกันและ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จำแนกตามสถานภาพสมรส	61
ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านสิทธิส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพสมรส	61
ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านจังหวะชีวิต จำแนกตาม สถานภาพสมรส	61
ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านความเป็นประโยชน์ต่อ สังคม จำแนกตามสถานภาพสมรส	62
ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม จำแนกตามระดับการศึกษา	62
ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านสภาพการทำงานมี ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา	63
ตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านความก้าวหน้าและ ความมั่นคงในงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	63
ตารางที่ 4.38 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านโอกาสการพัฒนาขีด ความสามารถของตนเอง จำแนกตามระดับการศึกษา	63
ตารางที่ 4.39 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านการทำงานร่วมกันและ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จำแนกตามระดับการศึกษา	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.40 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านสิทธิส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา	64
ตารางที่ 4.41 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านจังหวะชีวิต จำแนกตาม ระดับการศึกษา	65
ตารางที่ 4.42 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านความเป็นประโยชน์ต่อ สังคม จำแนกตามระดับการศึกษา	65
ตารางที่ 4.43 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม จำแนกตามอายุงาน	66
ตารางที่ 4.44 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านสภาพการทำงานมี ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ จำแนกตามอายุงาน	66
ตารางที่ 4.45 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านความก้าวหน้าและ ความมั่นคงในงาน จำแนกตามอายุงาน	67
ตารางที่ 4.46 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านโอกาสการพัฒนาขีด ความสามารถของตนเอง จำแนกตามอายุงาน	67
ตารางที่ 4.47 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านการทำงานร่วมกันและ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จำแนกตามอายุงาน	68
ตารางที่ 4.48 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านสิทธิส่วนบุคคล จำแนกตามอายุงาน	68
ตารางที่ 4.49 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านจังหวะชีวิต จำแนก ตามอายุงาน	69
ตารางที่ 4.50 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านความเป็นประโยชน์ต่อ สังคม จำแนกตามอายุงาน	69
ตารางที่ 4.51 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม จำแนกตามระดับชั้น	70
ตารางที่ 4.52 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านสภาพการทำงานมี ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ จำแนกตามระดับชั้น	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.53 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านความก้าวหน้าและ ความมั่นคงในงาน จำแนกตามระดับชั้น	71
ตารางที่ 4.54 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านโอกาสการพัฒนาขีด ความสามารถของตนเอง จำแนกตามระดับชั้น	71
ตารางที่ 4.55 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านการทำงานร่วมกันและ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จำแนกตามระดับชั้น	72
ตารางที่ 4.56 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านสิทธิส่วนบุคคล จำแนกตามระดับชั้น	72
ตารางที่ 4.57 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านจังหวะชีวิต จำแนกตาม ระดับชั้น	73
ตารางที่ 4.58 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านความเป็นประโยชน์ต่อ สังคม จำแนกตามระดับชั้น	73
ตารางที่ 4.59 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม จำแนกตามระดับรายได้	74
ตารางที่ 4.60 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านสภาพการทำงานมี ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ จำแนกตามระดับรายได้	74
ตารางที่ 4.61 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านความก้าวหน้าและ ความมั่นคงในงาน จำแนกตามระดับรายได้	74
ตารางที่ 4.62 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านโอกาสการพัฒนาขีด ความสามารถของตนเอง จำแนกตามระดับรายได้	75
ตารางที่ 4.63 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านการทำงานร่วมกันและ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จำแนกตามระดับรายได้	75
ตารางที่ 4.64 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านสิทธิส่วนบุคคล จำแนกตามระดับรายได้	76
ตารางที่ 4.65 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านจังหวะชีวิต จำแนกตาม ระดับรายได้	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.66 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม จำแนกตามระดับรายได้	76
ตารางที่ 5.1 ผลทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	80



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน	4
ภาพที่ 4.2 โครงสร้างองค์การ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	26
ภาพที่ 4.3 โครงสร้างองค์การธนาคารกรุงเทพ ในเขตจังหวัดนครปฐม 2	27



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากองค์กรปัจจุบันจะต้องเผชิญกับสภาพสังคม สภาพเศรษฐกิจ และการเมืองที่มีการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวอย่างรวดเร็ว ทั้งในระดับประเทศ และระดับโลก ซึ่งสภาพการณ์เช่นนี้ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของทุกองค์กร แต่หากองค์กรมีทีมงานอันแข็งแกร่ง และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน พร้อมยอมรับและก้าวไปกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น องค์กรก็จะสามารถอยู่ได้ อันจะนำไปสู่การเจริญเติบโตที่ยั่งยืนขององค์กร ซึ่ง พนักงาน คือ ทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร เนื่องจากพนักงานที่มีประสิทธิภาพจะเป็นกำลังสำคัญในการช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ อีกทั้งยังเป็นแรงผลักดันให้องค์กรสามารถก้าวสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจ ดังนั้น ผู้บริหารควรจะต้องให้ความสำคัญกับพนักงาน คำนึงถึงคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน เพราะเชื่อว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีย่อมมีผลต่อประสิทธิภาพของงาน ปัจจุบันคนส่วนใหญ่เชื่อว่า การมีความสุข คือ การมีเงินทองมากๆ เพื่อจะได้มีสิ่งปรารถนา โลกวัตถุนิยมที่เน้นแต่วัตถุทำให้คนทำงานทุกวันนี้ทำงานหนักมากขึ้น ขาดการดูแลสุขภาพตัวเอง ขาดการเอื้ออาทรต่อคน และสังคมรอบข้าง ขาดการใช้ชีวิตที่พอเพียง และมีภาระหนี้สินเพิ่มมากขึ้น ขาดการนำหลักธรรมทางศาสนามาใช้ในการดำเนินชีวิต อันอาจนำไปสู่ปัญหาครอบครัวและปัญหาสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้เกิดจากการขาดคุณภาพชีวิตที่ดี หรือดำเนินชีวิตที่ไม่เหมาะสมกับตนเอง

พนักงานในองค์กรควรทำงานอยู่ในที่ทำงานอย่างมีความสุขทั้งทางกายและทางจิตใจ โดยได้รับการตอบสนองความต้องการ เพื่อทำให้มีการกินดีอยู่ดี เหมาะสมตามสถานะของคนและครอบครัว ประโยชน์จากการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานจะทำให้ลดปัญหาการลางาน ขาดงาน การเปลี่ยนงานของพนักงาน เนื่องจากการดำเนินการใดๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตจะมีส่วนกระตุ้นให้พนักงาน เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ตลอดจนมีความมั่นคงในชีวิต (จรรยา ดาสา, 2552 : ออนไลน์) โดยรายได้และสวัสดิการด้านต่าง ๆ จะเป็นแรงดึงดูดใจให้พนักงานอยากอยู่ในสถานประกอบการนานๆ รวมถึงเป็นการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงาน จากการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุขกายสบายใจ ทำให้ทำงานอย่างเต็มความรู้ ความสามารถของพนักงาน หรือการทำงานด้วยความทุ่มเท ทั้งกำลังกายและกำลังสมอง (ชื่นฤทัย กาญจนะจิตรา

และคณะ, 2551:127) ดังนั้น การดูแลพนักงานของตนเองให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีนั้น ย่อมเป็นสิ่งที่องค์กรต้องทำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจบริการ ซึ่งคนถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด เป็นทรัพยากรที่มีค่าและเป็นปัจจัยการผลิตบริการ การเพิ่มปริมาณและคุณภาพของการบริการไปยังลูกค้า แม้ว่าจะใช้วัสดุอุปกรณ์ทันสมัยเพียงใดก็ตาม หากบุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตที่ต่ำ เกิดความเครียด มีการขัดแย้งในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในงาน ขาดความกระตือรือร้นในการพัฒนางานและพัฒนาตนเองแล้ว ก็ยากที่จะเพิ่มผลผลิตของการบริการหรือผลิตบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้ (ชินตฤทัย กาญจนะจิตราม และคณะ, 2551: 110-112)

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทยได้เปิดให้บริการครั้งแรก ในวันที่ 1 ธันวาคม 2487 โดยได้รับการสนับสนุนจากผู้ประกอบธุรกิจในประเทศ จนธุรกิจได้เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ได้ขยายการให้บริการรูปแบบใหม่ๆ มากมาย จนเป็นธนาคารที่มีบทบาทเด่นในประเทศไทย และเป็นธนาคารที่มีลูกค้าอย่างกว้างขวาง ถือว่าเป็นธนาคารขนาดใหญ่ อันดับ 1 ของประเทศ และมีขนาดใหญ่เป็นอันดับ 7 ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

ตั้งแต่ปี 2523 เป็นต้นมา ธนาคารกรุงเทพ ยังมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วตามนโยบายของคณะผู้บริหาร โสภณพนิช กรรมการผู้จัดการใหญ่ในขณะนั้นที่ต้องการให้ธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารแห่งคุณภาพ ส่งผลต่อพนักงานโดยตรง กล่าวคือ เมื่อธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อการปรับตัว พนักงานก็ต้องปรับตัวตามไปด้วย ต้องปรับเปลี่ยนการทำงานใหม่ พนักงานส่วนใหญ่ต้องทุ่มเทเวลาให้กับงานมากขึ้นและหนักขึ้น จนบางครั้งทำให้พนักงานไม่มีเวลาสำหรับชีวิตความเป็นอยู่ของตนเองและครอบครัว นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลให้ชั่วโมงการทำงานของพนักงานยาวนานขึ้นกว่าเดิม เช่น การที่ภาระงานของแต่ละบุคคลมากขึ้น มีภาระรับผิดชอบในส่วนที่นอกเหนือจากงานมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ซึ่งเดิมแต่ละตำแหน่งมีภาระหน้าที่ การรับผิดชอบงานของตนเองอยู่แล้ว แต่ปัจจุบันต้องรับผิดชอบเป้าหมายงานด้านอื่นๆ ของธนาคารด้วย เช่น การหาเงินฝาก, บัตรเครดิต การขายผลิตภัณฑ์อื่นๆ ที่เป็นช่องทางธุรกิจใหม่ของธนาคาร เช่น การขายประกัน อีกทั้งต้องขายผลิตภัณฑ์ให้แก่บริษัทในเครือของธนาคาร (สหภาพแรงงานธนาคารกรุงเทพ, 2552: ออนไลน์) จากภาระหน้าที่ที่เพิ่มขึ้น และการแข่งขันของสถาบันการเงินที่รุนแรง ส่งผลให้พนักงานแต่ละตำแหน่งมีปริมาณงานมากขึ้น ต้องทำงานหนักภายใต้แรงกดดันที่สูง เพื่อบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารกรุงเทพโดยตรง

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อต้องการทราบถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด เขตจังหวัดนครปฐม 2 ประกอบไปด้วย 1 สำนักธุรกิจ 5 สาขา และ 5 สาขาย่อย โดยศึกษาระดับความแตกต่างเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและ

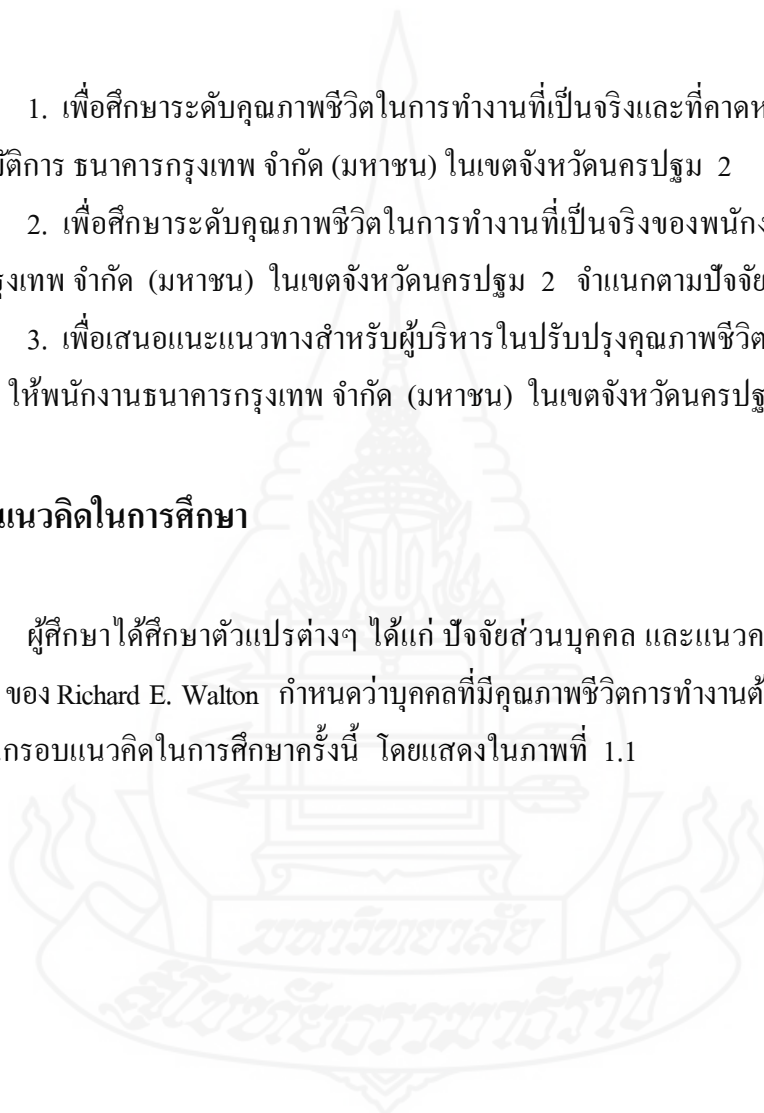
คุณภาพชีวิตที่คาดหวังทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขคุณภาพชีวิตการทำงานให้สอดคล้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานที่คาดหวังไว้ เพื่อให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงาน ทำงานเต็มกำลังความสามารถ ส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางสำหรับผู้บริหารในปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับปฏิบัติการ ให้พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2

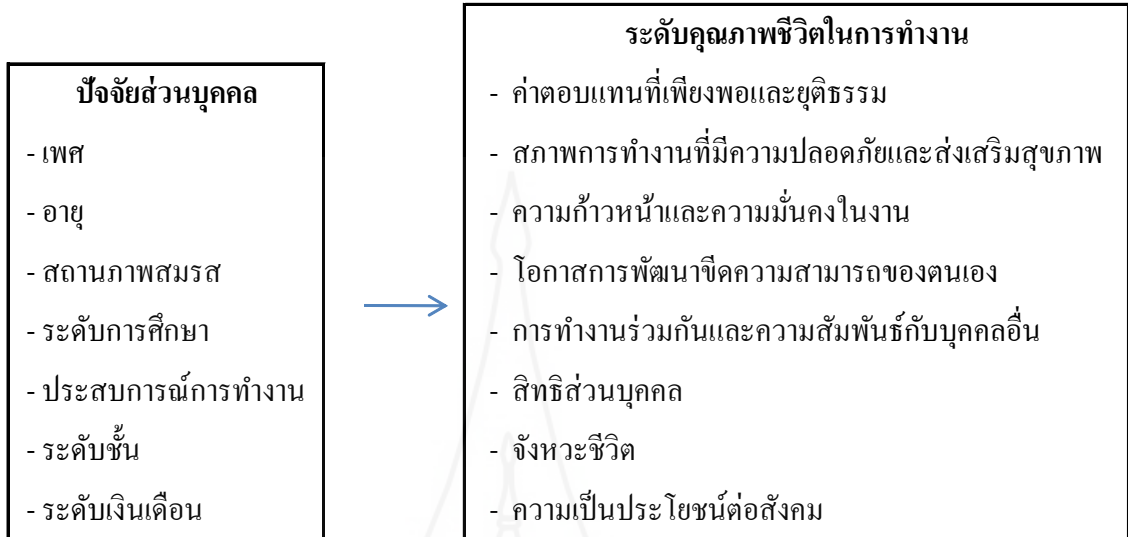
3. กรอบแนวคิดในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ศึกษาตัวแปรต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และแนวความคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน ของ Richard E. Walton กำหนดว่าบุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานต้องมีข้อบ่งชี้ 8 ด้าน เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ โดยแสดงในภาพที่ 1.1



ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน

4. สมมติฐาน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น นำมากำหนดสมมติฐานในการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 ได้ดังนี้

4.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง และที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

4.2 พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงแตกต่างกัน

5. นียามศัพท์เฉพาะ

5.1 คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจ และความสุขของพนักงานจากการได้รับสิ่งตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วย 8 ด้าน ดังนี้ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคล จังหวะชีวิต ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

5.2 พนักงาน หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ทำงานในธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 จำนวน 11 สาขา ประกอบไปด้วย สำนักธุรกิจอ้อมใหญ่ สาขาอ้อมใหญ่ สาขาสามพราน สาขานครชัยศรี สาขาอ้อมน้อย สาขาพุทธมณฑล สาขาย่อย Big C อ้อมใหญ่ สาขาย่อยเทสโก้โลตัส สามพราน สาขาย่อยพุทธมณฑล สาย 4 สาขาย่อย Tesco Lotus ศาลายา สาขาย่อย ม.มหิดล

5.3 อายุ หมายถึง พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุระหว่าง 20- 30 ปี อายุระหว่าง 31-40 ปี อายุระหว่าง 41-50 ปี และอายุระหว่าง 51-60 ปี

5.4 สถานภาพการสมรส แบ่งออกเป็นสามกลุ่ม ได้แก่ พนักงานที่เป็นโสด และสมรสแล้ว และผู้ที่หย่าร้าง แยกกันอยู่ และคู่สมรสเสียชีวิตแล้ว

5.5 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับวุฒิการศึกษาขั้นสูงสุด ของพนักงานที่ได้รับจากสถาบันการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโท

5.6 ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานทำงานกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 โดยมีอายุงานระหว่าง 1-5 ปี อายุงานระหว่าง 6-10 ปี อายุงานระหว่าง 11-15 ปี และอายุงานระหว่าง 15 ปีขึ้นไป

5.7 ระดับขั้น หมายถึง ระดับการทำงานในปัจจุบันของพนักงานปฏิบัติการ โดยแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับ 7-9 และระดับ 10-11 และระดับขั้นพิเศษ

5.8 ระดับรายได้ หมายถึง ระดับรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากการทำงาน โดยแบ่งเป็น 4 ระดับ คือ ระดับ 15,000 – 25,000 บาท ระดับ 25,001 – 35,000 บาท ระดับ 35,001 – 45,000 บาท และ ระดับ 45,000 บาทขึ้นไป

6. ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

6.1 ทำให้ได้ข้อมูลระดับคุณภาพการทำงานตามที่เป็นจริงและระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่คาดหวังของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับธนาคารที่จะปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานให้เป็นที่คาดหวังของพนักงานมากที่สุด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ

6.2 เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้สนใจทั่วไปใช้เป็นแนวทางการศึกษาขยายผลต่อไป



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในหัวข้อเรื่องคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 เป็นการศึกษาเพื่อต้องการทราบถึงคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 โดยมีทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและความหมายของคุณภาพชีวิต
 - 1.1 ความสำคัญของคุณภาพชีวิต
 - 1.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต
 - 1.3 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน
 - 1.4 แนวความคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน
3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและความหมายของคุณภาพชีวิต

1.1 ความสำคัญของคุณภาพชีวิต

ศูนย์ประสานงานการพัฒนาชนบทแห่งชาติ (2532 , : 19) กล่าวถึง ความสำคัญของคุณภาพชีวิตว่า คุณภาพชีวิตที่ดีนับเป็นสิ่งสำคัญและเป็นจุดหมายปลายทางของบุคคล ชุมชน และประเทศชาติโดยส่วนรวม ประเทศใดหากประชากรในชาติโดยส่วนรวมด้อยคุณภาพ แม้ว่าประเทศนั้น จะมีทรัพยากรธรรมชาติอุดมสมบูรณ์เพียงใด ก็ไม่อาจทำให้ประเทศชาตินั้นเจริญและพัฒนาให้ทัน หรือเท่าเทียมกับประเทศที่มีประชากรที่มีคุณภาพได้คุณภาพของประชากรจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญและชี้ว่าการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศใดจะเจริญก้าวหน้าดังเช่น ประเทศญี่ปุ่น หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 สภาพบ้านเมืองได้รับผลของสงคราม แต่ด้วยการส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพของประชากรญี่ปุ่น ทั้งทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา จึงทำให้ประเทศญี่ปุ่นยกฐานะเป็นประเทศมหาอำนาจทางเศรษฐกิจสังคมวัฒนธรรมได้อย่างรวดเร็วคุณภาพชีวิต เป็นสิ่งที่มีคุณค่าสำคัญต่อบุคคลและสังคมเนื่องจากคุณภาพชีวิตเป็นสิ่งที่มนุษย์สามารถกำหนดการสร้างเกณฑ์

มาตรฐานเพื่อให้ระดับการมีคุณภาพชีวิตที่ดี จึงทำให้มนุษย์เกิดการขวนขวายให้ได้มาซึ่งสิ่งนี้เพื่อให้เกิดการพัฒนาตนเองและสังคมไปสู่เป้าหมายบุคคลแต่ละคนและแต่ละครอบครัวจึงมีการพัฒนาตนเองในด้านการศึกษา การมีแนวคิดและเจตคติที่ดี การรู้จักบริหารตนเอง การมีความเอื้ออาทรต่อบุคคลอื่น การมีอาชีพ มีรายได้ มีคุณธรรม จริยธรรม ทุกคนในสังคมสามารถปฏิบัติได้เช่นนี้เท่ากับว่าสามารถช่วยยกระดับทั้งตนเองและสังคม ให้มีคุณค่า มีความเจริญงอกงาม พัฒนาไปสู่สังคมในอุดมคติ ปัญหาต่างๆ ในสังคมจะลดลงหรือหมดไปได้ เช่น ปัญหาครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาโสเภณี ปัญหาอาชญากรรม ปัญหามลภาวะเป็นพิษ เป็นต้น ดังนั้นประเทศต่างๆ จึงใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการที่จะพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่สูงขึ้นจนถึงระดับมาตรฐานที่สังคมต้องการ ทั้งนี้เพื่อช่วยให้สมาชิกในสังคมทุกคนมีความกินดีอยู่ดี มีความสุขสมบูรณ์ ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตมีความสำคัญต่อบุคคลและสังคมอย่างยิ่ง ซึ่งสรุปความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพชีวิตได้ดังนี้

1. การพัฒนาคุณภาพชีวิตช่วยทำให้บุคคลและสังคมมีแนวโน้มในการดำรงชีวิตที่ดีขึ้น อันจะส่งผลให้สังคมมีความสงบสุขไปด้วย

2. การพัฒนาคุณภาพชีวิต กระตุ้นให้บุคคลและสังคมเกิดความกระตือรือร้นที่จะปรับปรุงตนเอง สังคม และสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

3. การพัฒนาคุณภาพชีวิตทำให้บุคคลใช้ปัญญา เหตุผล ความมีคุณธรรม จริยธรรม หลักจิตวิทยา หลักการบริหาร เพื่อมาแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองและสังคม

4. การพัฒนาคุณภาพชีวิตทำให้บุคคล และสังคมมีการอยู่ร่วมกันด้วยความสมานฉันท์ ช่วยลดปัญหาความขัดแย้งและปัญหาสังคม

ดังนั้น จะเห็นว่าคุณภาพชีวิตมีความสำคัญต่อตนเอง ครอบครัว ชุมชนและประเทศชาติ ทุกคนจึงควรรู้จักและเข้าใจในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตให้ถูกต้องและช่วยกันพัฒนาปรับปรุงตนเอง ครอบครัว ชุมชน ประเทศชาติและสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การมีคุณภาพที่ดีร่วมกันได้ในที่สุด

1.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต

สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ (สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2551) ได้แบ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตไว้ 4 ด้าน ดังนี้

1.2.1 ด้านร่างกาย (Physical Domain) คือ การรับรู้สภาพทางด้านร่างกายของบุคคลซึ่งมีผลต่อชีวิตประจำวัน เช่น การรับรู้สภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกายการรับรู้ถึงความรู้สึกสุขสบายไม่มีความเจ็บปวดการรับรู้ถึงความสามารถที่จะจัดการกับความเจ็บปวดทางร่างกายได้การรับรู้ถึงพลังกำลังในการดำเนินชีวิตประจำวันการรับรู้ถึงความเป็นอิสระที่ไม่ต้อง

พึงพาผู้อื่นการรับรู้ถึงความสามารถในการเคลื่อนไหวของตนเองการรับรู้ถึงความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันของตนเองการรับรู้ถึงความสามารถในการทำงานการรับรู้ว่าคุณไม่ต้องพึ่งพาอาศัยใครๆ หรือการรักษาทางการแพทย์อื่นๆ เป็นต้น

1.2.2 ด้านจิตใจ (Psychological Domain) คือ การรับรู้สภาพทางจิตใจของตนเอง เช่น การรับรู้ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่อตนเองการรับรู้ภาพลักษณ์ของตนเองการรับรู้ถึงความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองการรับรู้ถึงความมั่นใจในตนเองการรับรู้ถึงความคิดความจำสมาธิการตัดสินใจและความสามารถในการเรียนรู้เรื่องราวต่างๆ ของตนเองการรับรู้ถึงความสามารถในการจัดการกับความเครียดหรือกังวลการรับรู้เกี่ยวกับความเชื่อต่างๆ ของตนที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ถึงความเชื่อด้านวิญญาณศาสนาการให้ความหมายของชีวิตและความเชื่ออื่นๆ ที่มีผลในทางที่ดีต่อการดำเนินชีวิตมีผลต่อการเอาชนะอุปสรรค เป็นต้น

1.2.3 ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relationships) คือ การรับรู้เรื่องความสัมพันธ์ของตนกับบุคคลอื่นการรับรู้ถึงการที่ได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสังคมการรับรู้ว่าคุณได้เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นในสังคมด้วยรวมทั้งการรับรู้ในเรื่องอารมณ์ทางเพศหรือการมีเพศสัมพันธ์

1.2.4 ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) คือ การรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิตเช่นการรับรู้ว่าคุณมีชีวิตอยู่อย่างอิสระไม่ถูกกักขังมีความปลอดภัยและมั่นคงในชีวิตการรับรู้ว่าคุณได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ดีปราศจากมลพิษต่างๆ การคมนาคมสะดวกมีแหล่งประโยชน์ด้านการเงินสถานบริการทางสุขภาพและสังคมสงเคราะห์การรับรู้ว่าคุณมีโอกาสที่จะได้รับข่าวสาร หรือฝึกฝนทักษะต่างๆ การรับรู้ว่าคุณได้มีกิจกรรมสันทนาการ และมีกิจกรรมในเวลาว่าง เป็นต้น

นิสาร์ตน์ ศิลปเดช (2540, : 85-86) ได้สรุปว่า องค์ประกอบที่จะทำให้บุคคลมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้นั้น ควรประกอบด้วยปัจจัยพื้นฐาน คือ

1. ปัจจัยด้านความสมบูรณ์ด้านร่างกายและสติปัญญา หมายถึง การที่มนุษย์มีคุณภาพชีวิตที่ดีได้นั้น จะต้องมีความเป็นปกติของร่างกายและสติปัญญาเป็นพื้นฐาน ซึ่งได้แก่การมีอวัยวะต่างๆ ของร่างกายสมบูรณ์ครบถ้วน มีสุขภาพอนามัยแข็งแรงมีพลังกำลังที่สามารถทำกิจการงานได้ดีเช่นเดียวกับคนอื่น ๆ มีระดับพัฒนาการของสติปัญญาเป็นปกติ สามารถศึกษาเล่าเรียนคิดไตร่ตรองหาเหตุผลต่างๆ รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้

2. ปัจจัยด้านความสมบูรณ์ด้านจิตใจและอารมณ์ หมายถึง การเป็นผู้ที่มีจิตใจที่ดีมีอารมณ์แจ่มใสมั่นคง ไม่แปรปรวน หงุดหงิด โมโหง่าย จิตใจมีคุณธรรม ไม่อิจฉาริษยาหรือเกลียดแค้น พยาบาทผู้อื่น เป็นผู้มองโลกในแง่ดี มีความโอบอ้อมอารีพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้ที่ตกทุกข์ได้

ได้ยาก หรือเดือรื้อนเสมอการมีพื้นฐานด้านจิตใจและอารมณ์ที่ดีจะช่วยให้บุคคลเกิดความสุขและความสงบในการดำรงชีวิต

3. ปัจจัยด้านความสมบูรณ์สังคมและสิ่งแวดล้อม หมายถึงการเป็นคนที่ได้รับการยอมรับจากคนทั่วไป อันเนื่องมาจากการมีมนุษยสัมพันธ์อันดีมีความสามารถในการปรับตัวยอมรับความสามารถและความสำคัญของผู้อื่น ตลอดจนสิ่งอื่นๆ ที่อยู่รอบตัว ดังนั้น จึงเป็นผู้ที่เห็นคุณค่าของบุคคลและสิ่งแวดล้อมและคิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้สิ่งแวดล้อมเหล่านั้นคงคุณค่าและประโยชน์อยู่ตลอดไปจะยอมให้เกิดความเสียหาย หรือมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อมบ้างก็เป็นเพียงส่วนน้อยที่สุดการมีความสมบูรณ์ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม จะช่วยให้บุคคลมีชีวิตที่เหมาะสมกลมกลืนและเข้ากันได้ดีกับสังคมและสิ่งแวดล้อมของตน

4. ปัจจัยด้านความสมบูรณ์ของสิ่งที่เป็นในการดำรงชีวิต หมายถึงความสามารถที่จะจัดหาสิ่งจำเป็นต่างๆ ที่จะช่วยให้ชีวิตดำรงอยู่ได้อย่างดีตามฐานะของตนเอง ตลอดจนสภาพของสังคม เศรษฐกิจและยุคสมัย ปัจจัยจำเป็นเหล่านี้ ได้แก่ ปัจจัย 4 ซึ่งมีอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่างๆ ตลอดจนการได้รับการศึกษา การพักผ่อน ฯลฯ ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องจัดหรือจัดให้มีขึ้นตามความจำเป็นในสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมของตน การมีปัจจัยจำเป็นในการดำรงชีวิตที่ดีและพอเพียงย่อมช่วยให้บุคคลมีความสะดวกสบายไม่ลำบากขัดสนและยอมนำมาซึ่งความสุขและความพึงพอใจในชีวิต

องค์การอนามัยโลก (อ้างใน กัญจนพร อ่วมสำอางค์, 2547, : 14-15) ได้กำหนดองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพชีวิตสำหรับบุคคลทั่วไปว่า ควรประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพชีวิต 6 ด้าน คือ

1. ด้านร่างกาย (physical domain) คือ การรับรู้สภาพทางด้านร่างกายของบุคคลซึ่งมีผลต่อชีวิตประจำวัน เช่นการรับรู้สภาพสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย การรับรู้ถึงความรู้สึกสบายไม่มีความเจ็บปวดการรับรู้ถึงความสามารถที่จะจัดการกับความเจ็บปวดทางร่างกายได้ การรับรู้ถึงพลังกำลัง ในการดำเนินชีวิตประจำวันการรับรู้เรื่องการนอนหลับและพักผ่อนรวมทั้งการรับรู้เรื่องการมีเพศสัมพันธ์ซึ่งการรับรู้เหล่านี้มีผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน

2. ด้านจิตใจ (psychological domain) คือ การรับรู้สภาพทางด้านจิตใจของตนเอง เช่น การรับรู้ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่อตนเอง การรับรู้ภาพลักษณ์ของตนเองการรับรู้ถึงความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง การรับรู้ถึงความมั่นใจในตนเองการรับรู้ถึงความคิด ความจำ สมาธิ การตัดสินใจและความสามารถในการเรียนรู้เรื่องราวต่างๆ ของตน และการรับรู้ถึงความสามารถในการจัดการกับความเศร้าหรือกังวล เป็นต้น

3. ด้านระดับความเป็นอิสระของบุคคล (level of independence) คือ การรับรู้ถึงความเป็นอิสระที่ไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่นการรับรู้ถึงความสามารถในการเคลื่อนไหวของตนเองการรับรู้ถึงความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันของตนเองการรับรู้ถึงความสามารถในการทำงานการรับรู้ว่าคุณไม่พึ่งพาอาศัยใครๆ หรือการรักษาทางการแพทย์อื่นๆ เป็นต้น

4. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (social relationships) คือ การรับรู้เรื่องความสัมพันธ์ของตนเองกับบุคคลอื่นการรับรู้ถึงการที่ได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสังคมรวมทั้งการรับรู้ว่าคุณได้เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นๆ ในสังคมด้วย

5. ด้านสิ่งแวดล้อม (environment) คือ การรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ว่าคุณมีชีวิตอยู่อย่างอิสระ ไม่ถูกกักขัง มีความปลอดภัย และมั่นคงในชีวิตการรับรู้ว่าคุณได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ดี ปราศจากมลพิษต่างๆ การคมนาคมสะดวกมีแหล่งประโยชน์ด้านการเงิน สถานบริการทางสุขภาพและสังคมสงเคราะห์การรับรู้ว่าคุณมีโอกาสที่จะได้รับข่าวสาร หรือฝึกฝนทักษะต่างๆ การรับรู้ว่าคุณได้มีกิจกรรมสันทนาการ และมีกิจกรรมในเวลาว่าง เป็นต้น

6. ด้านความเชื่อส่วนบุคคล (Spirituality/Religion/Personal Beliefs) คือ การรับรู้เกี่ยวกับความเชื่อต่างๆ ของตนที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ถึงความเชื่อด้านจิตวิญญาณ ศาสนา การให้ความหมายของชีวิตและความเชื่ออื่น ๆ ที่มีผลในทางที่ดีต่อการดำรงชีวิตมีผลต่อการเอาชนะอุปสรรค เป็นต้น

Campbell and Rogers (อ้างถึงใน ชันยา ศรีตุลากร, 2546, : 8-9) ได้เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ

1. ด้านกายภาพ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านมลภาวะ ความหนาแน่นของประชากร และสถานที่อยู่อาศัย

2. ด้านสังคม ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการศึกษา สุขภาพอนามัยและความเป็นอยู่ของครอบครัว

3. ด้านจิตวิทยา ประกอบด้วยปัจจัยทางด้านความพึงพอใจ ความสำเร็จ ความผิดหวังและความคับข้องใจในชีวิต

Mckannel (อ้างถึงใน อุไร จันทรสว่าง, 2540, : 22) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของการรับรู้คุณภาพชีวิต ซึ่งประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ ความรู้สึกที่ดีที่เป็นการตอบสนองทางด้านอารมณ์ในทางที่ดี เช่น การมีความสุขและความรู้สึกที่ดี ที่เป็นการตอบสนองในทางที่ไม่ดี เช่น ความวิตกกังวล ความเครียด

1.3 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

1.3.1 คุณภาพชีวิต (Quality of Life) เป็นคำที่ใช้กันมานานจุดประสงค์ของการนำมาใช้เพื่อเป็นเป้าหมายของการพัฒนาสังคมในปัจจุบัน คำนิยามของคุณภาพชีวิต จึงได้รับการอธิบาย หรือตีความกันอย่างกว้างขวาง มีนักวิชาการสาขาต่างๆ หลายท่านได้ให้คำจำกัดความไว้ ซึ่งมีทั้งส่วนที่คล้ายคลึงกันและแตกต่างกันไปบ้างในรายละเอียด หรือจุดเน้นตามสาขาวิชานั้นๆ เห็นว่าสำคัญ ดังนี้

สถาบันสร้างเสริมขีดความสามารถมนุษย์ (2551:37) ได้ให้คำจำกัดความว่าคุณภาพชีวิต หมายถึง การดำรงชีวิตอยู่ด้วยการมีสุขภาพที่สมบูรณ์และมีความมั่นคงซึ่งครอบคลุมถึงด้านต่างๆ อันได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ

นิพนธ์ คันทเสวี (2525: 2) กล่าวว่าไว้ว่าคุณภาพชีวิต คือระดับของสภาพการดำรงชีวิตของมนุษย์ตามองค์ประกอบของชีวิต อันได้แก่ ทางร่างกาย อารมณ์ สังคม ความคิด และจิตใจ

ศิริ ฮามสุโพธิ์ (2543: 57) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ว่า ชีวิตของบุคคลที่สามารถดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับสังคมได้อย่างเหมาะสม ไม่เป็นภาระและไม่ก่อให้เกิดปัญหาแก่สังคม เป็นชีวิตที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ และสามารถดำรงชีวิตที่ชอบธรรมสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม และค่านิยมสังคม ตลอดจนแสวงหา สิ่งที่ดีตนปรารถนาให้ได้มาอย่างถูกต้องภายใต้เครื่องมือและทรัพยากรที่มีอยู่ คุณภาพชีวิตแบ่งเป็น 3 ประการ คือ

1. ทางด้านร่างกาย คือ บุคคลจะต้องมีสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรงปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ อันเป็นผลตอบสนองมาจากปัจจัยพื้นฐานฯ
2. ทางด้านจิตใจ คือ บุคคลจะต้องมีสภาวะจิตใจที่สมบูรณ์ร่าเริงแจ่มใส ไม่วิตกกังวล มีความรู้สึกพึงพอใจในชีวิตตนเองครบถ้วน และสังคมสิ่งแวดล้อม มีความปลอดภัยในชีวิตฯ
3. ทางด้านสังคม คือ บุคคลสามารถดำรงชีวิตภายใต้บรรทัดฐาน และค่านิยมของสังคมในฐานะเป็นสมาชิกของสังคมได้อย่างปกติสุข

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2538) เขียนไว้ว่าคุณภาพชีวิต ประกอบด้วย คำ 2 คำ คือ คุณภาพ และชีวิต หมายถึง ลักษณะความดี ลักษณะประจำบุคคล หรือสิ่งของ ชีวิต หมายถึง ความเป็นอยู่ สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง ลักษณะความเป็นอยู่ที่ดี

WHO (1995) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ว่า เป็นการรับรู้ของแต่ละบุคคลต่อสถานะในชีวิตของพวกเขาภายใต้บริบทของวัฒนธรรมและความหมายของระบบในสังคมที่พวกเขาอาศัยอยู่ และจะสัมพันธ์กับเป้าหมาย ความคาดหวัง มาตรฐานของสังคมและสิ่งอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับพวกเขา เป็นแนวความคิดที่กว้างเต็มไปด้วยความซับซ้อน ครอบคลุมในแง่ของสุขภาพร่างกายของ

แต่ละคน สภาพจิตใจ ระดับของความเป็นอิสระ สัมพันธภาพทางสังคม ความเชื่อ และความสัมพันธ์ที่มีต่อสภาพแวดล้อม จุดเด่นของความหมายของคุณภาพชีวิตที่ WHO มองก็คือ คุณภาพชีวิตเป็นนามธรรม (subjective) โดยจะรวมเอาหัวข้อที่เป็นทั้งส่วนดี และส่วนไม่ดีของชีวิตเอาไว้ อีกทั้งมีหลายมิติไม่ว่าจะเป็นทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม สิ่งแวดล้อม ฯลฯ

กองสวัสดิการแรงงาน (2547 : 18 อ้างถึงใน จันทน์พาวิเศษโหวาร, 2552, : 10) กล่าวว่า มนุษย์ควรมีความคุณภาพชีวิตขั้นพื้นฐานใน 4 มิติ ดังนี้

1. สุขภาวะทางกาย (physical well-being) หมายถึง ภาวะการรับรู้และดำรงสุขภาพร่างกายให้มีความแข็งแรงปราศจากโรคภัยไข้เจ็บและสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุข โดยมีการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างและรักษาสุขภาพร่างกายให้สมบูรณ์

2. สุขภาวะทางอารมณ์ (emotional well-being) หมายถึง ภาวะการรับรู้ของสภาพทางอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง และผู้อื่น และสามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนเอง และผู้อื่นได้อย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์

3. สุขภาวะทางสังคม (social well-being) หมายถึง ภาวะการรับรู้เรื่องการมีสัมพันธภาพของตนกับผู้อื่นทั้งในกลุ่มผู้ร่วมงานและต่อสาธารณชน

4. สุขภาวะทางจิตวิญญาณ (spiritual well-being) หมายถึง ภาวะการรับรู้ของความรู้สึกสุขสมมีความพึงพอใจในการดำรงชีวิตอย่างมีเป้าหมายเข้าใจธรรมชาติและความเป็นจริงของชีวิตรวมทั้งมีสิ่งยึดเหนี่ยวที่มีความหมายสูงสุดในชีวิต

ความสุขใน 4 มิตินี้เป็นแนวคิดขั้นพื้นฐานที่จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน หรือ Quality of Work Life “QWL” ซึ่งเป็นรูปแบบที่ดีของระบบการบริหารจัดการ (management system)

เขวลักษณ์ กลิ่นหอม (2540) ได้สรุปแนวความคิดของค่านิยมของคุณภาพชีวิตที่มีผู้กล่าวไว้มากมายออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีแนวคิดว่าคุณภาพชีวิต หมายถึง ความผาสุก ความสุข ความพึงพอใจต่อการดำเนินชีวิตของบุคคลการกินคืออยู่ดีของคนภายในสิ่งแวดล้อมอีกกลุ่มมีแนวคิดว่าคุณภาพชีวิต หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับสถานะของตนในด้านต่างๆของชีวิตการรับรู้ถึงความผาสุกของบุคคลในด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ

สุนันท์ บุราณรมย์ และคณะ (2542) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตไว้ว่า หมายถึง การดำรงชีวิตในระดับที่เหมาะสมของมนุษย์ ตามสภาพความจำเป็นพื้นฐานในสังคม ซึ่งสนองต่อสิ่งที่ต้องการทางร่างกาย ทางจิตใจ ทางอารมณ์ ทางสังคม และทางความคิดอย่างพอเพียง จนก่อให้เกิดความมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตดี

อุไร จันทรสว่าง (2540: 10) สรุปความว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง การมีชีวิตที่สมบูรณ์ ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสังคม มีปัจจัยทางด้านวัตถุที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต การได้รับการยอมรับ สามารถปรับตัวอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข และทำประโยชน์ให้กับสังคม

จากที่กล่าวมาทั้งหมดจึงสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง สภาพการดำรงชีวิตที่บุคคล แต่ละคนจะดำรงชีวิตอยู่ในสังคมหนึ่งๆ ได้โดยมีความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ ได้รับการตอบสนอง ความต้องการทำมีการกินคืออยู่ดี เหมาะสมตามสภาพแวดล้อม โดยคุณภาพชีวิตที่ดีต้องครอบคลุม ในทุกๆ มิติ ทั้งกาย จิตใจ สังคม และ จิตวิญญาณ

1.3.2 ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สุจินดา อ่อนแก้ว (2537) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึงความรู้สึก ของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจทำให้บุคคล มีความพึงพอใจในการทำงานอันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเองและทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่าง มีประสิทธิภาพ นอกจากนั้น ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุขและมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ผจญ เฉลิมสาร (2540: 24) กล่าวว่าไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุม ไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลและ สภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่เพื่อลดความตึงเครียด ทางจิตใจ และเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ

สุนนทิพย์ ใจเหล็ก (2541) ให้ความหมาย คุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานซึ่งประกอบด้วยค่าจ้างระยะเวลาในการทำงานสภาพแวดล้อม ในการทำงาน ผลประโยชน์เพิ่มเติมต่างๆ ความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงานการได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีความก้าวหน้าในสายอาชีพและมีความสอดคล้อง ระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำเนินชีวิตโดยทั่วไป

โชรแวน (Shrovan, 1982) อ้างถึงใน สุนนทิพย์ ใจเหล็ก, 2541: 15) ได้ให้ความหมาย ของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็น เป้าหมายในการพัฒนาองค์กรเป็นกระบวนการที่ช่วยให้องค์กร พัฒนาจากด้านหนึ่ง (ไม่ดี) ไปสู่อีกด้านหนึ่ง (ดี) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีเป้าหมาย หรือเกี่ยวข้องกับ ความสัมพันธ์ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของลูกจ้างพนักงานที่อยู่ในโรงงานและที่อยู่ในสำนักงาน
2. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้างานกับลูกจ้าง
3. ความร่วมมือประสานงานระหว่างสภาพแรงงานกับฝ่ายจัดการ
4. การปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างคนกับเทคโนโลยี

กัสต์ (Guest, 1979 อ้างถึงใน ชาญชัย จันท์แจ่ม, 2542 :18) ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ปฏิบัติของปัจเจกบุคคลต่อการทำงานหรือผลที่เกิดขึ้นกับปัจเจกบุคคลอันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงานนั้นคือ คุณภาพชีวิตการทำงานอาจ หมายถึง ความรู้สึกทั้งหลายของบุคคลเกี่ยวกับทุกมิติของการทำงาน เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ในทางเศรษฐกิจความมั่นคงสภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและคุณค่าที่แฝงอยู่ภายในการทำงานในชีวิตของบุคคล

บลูสโตน (Bluesstone, 1977 อ้างถึงใน สุทิน สายสงวน 2543 : 12) ได้กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่าเป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศ ที่ทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือ ได้หมายรวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กร ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสใหม่ๆ ให้สมาชิกขององค์กรในทุกระดับได้นำเอาสติปัญญาความเชี่ยวชาญทักษะและความสามารถอื่นๆ มาใช้ในการทำงานในองค์กร ซึ่งย่อมทำให้สมาชิกหรือกำลังแรงงาน ได้รับความพึงพอใจสูงขึ้นอันจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวาดขันเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลงความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

ฮอดเกทส์ (Hodgest, 1993 อ้างถึงใน ปราโมทย์ แก่นอินทร์, 2544 : 16) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า หมายถึง การออกแบบงานที่จะช่วยปรับปรุงให้คนงานทำงานอย่างมีความสุขและมีประสิทธิผล โดยคำนึงถึงผลกระทบของงานที่มีต่อประสิทธิผล ขององค์กร และความพึงพอใจต่อการแก้ปัญหาและการตัดสินใจภายในองค์กร

เดสเลอร์ และเดฟส์ (Desler and Deves, 1987 อ้างถึงใน เจษฎา ธรรมขันติพงศ์ 2545: 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นเรื่องของงานที่พนักงานได้รับการตอบสนองในด้านต่างๆ ที่สำคัญจนเกิดความพึงพอใจในระดับหนึ่งโดยประเมินจากประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรที่ผ่านมา

ฮิวส์ และคัมมิง (Huse and Cumming, 1985 อ้างถึงในประทุมพร ทองอิฐ 2551: 10) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่คาดหวังกับประสิทธิภาพขององค์กร หรืออีกนัยหนึ่งคือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ประสิทธิภาพขององค์กรอันเนื่องมาจากความเป็นอยู่ที่ดี (well-being) ที่พนักงานได้รับรู้ผ่านประสบการณ์จากการทำงานทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ ส่งผล

ให้พนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดี ต้องการปรับปรุงศักยภาพของตนเองเพื่อให้ทำงานได้ดีขึ้น เพื่อเพิ่มผลผลิต

คาสซิโอ (Cascio, 1995 : 23-24) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้สองแนวทาง คือ (1) คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นกระบวนการที่องค์กรกำหนดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานทั้งด้านร่างกายและจิตใจ (2) คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าพวกเขามีความปลอดภัย ได้รับการตอบสนองความต้องการและสามารถที่จะเติบโตและพัฒนาในฐานะที่เป็นทรัพยากรบุคคลในองค์กร

เบอร์นาดีน และรัสเซล (Bernadine & Russell, 1998 : 338) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานจากประสบการณ์ส่วนบุคคลในการทำงานกับองค์กรในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงในการจ้างงาน ความปลอดภัยในการทำงาน ความเสมอภาค ความภาคภูมิใจ เป็นต้น หากพนักงานรู้สึกว่าตนเองมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความผูกพันต่อองค์กร

จากที่กล่าวมาทั้งหมดจึงสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องาน และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงานทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจและมีความสุขเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการและส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานและประสิทธิผลของงาน

1.4 แนวความคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน

แนวความคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน ของ Richard E. Walton กำหนดว่า บุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานต้องมีข้อบ่งชี้ 8 ด้าน เป็นเกณฑ์ดังนี้ (อ้างอิงใน ผจญ เถลิงสาร, 2549)

1.4.1 การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้เนื่องจากบุคคลทุกคนมีความต้องการ ทางเศรษฐกิจและจะมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตรอดบุคคลซึ่งนอกจากจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับตนเองแล้วยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นในประเภทงานแบบเดียวกัน ดังนั้น เกณฑ์ในการตัดสินเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่อง

1) ความพอเพียงคือค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้นเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานและสังคม

2) ความยุติธรรมความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงานพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายๆ กัน

1.4.2 สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthyworking Conditions) คือ ผู้ปฏิบัติงานควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุและไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพและปลอดภัย ซึ่งเป็น การควบคุมสภาพทางกายภาพ

1.4.3 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Future Opportunity for Continued Growthand Security) งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้และการขยายความสามารถ ของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ มีแนวทางในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นในลักษณะ ของคุณภาพชีวิตการทำงานตัวเองซึ่งเรื่องความก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงานมีเกณฑ์การ พิจารณา คือ

- 1) มีการทำงานที่พัฒนาหมายถึงได้รับผิดชอบได้รับมอบหมายงานมากขึ้น
- 2) มีแนวทางก้าวหน้าหมายถึงมีความคาดหวังที่จะได้รับการเตรียมความรู้ ทักษะเพื่องานในหน้าที่ที่สูงขึ้น
- 3) โอกาสความสำเร็จเป็นความก้าวหน้าของโอกาสที่จะทำงานให้ประสบ ผลสำเร็จในองค์กร หรือในสายงานอาชีพอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกครอบครัวหรือ ผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ
- 4) ความมั่นคง หมายถึง มีความมั่นคงของการว่าจ้างและรายได้ที่จะได้รับ

1.4.4 โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง (Immediate Opportunity to Useand Develop Human Capacities) การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในการทำงานนี้เป็นการ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาอบรมการพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคลเป็นสิ่งบ่งบอก ถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่ อย่างเต็มที่มีความเชื่อมั่นในตนเองและเมื่อมีปัญหาที่จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการ ดำเนินชีวิตที่เหมาะสมพึงกระทำเป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิตการพัฒนาขีด ความสามารถของบุคคลนี้ในด้านทักษะความรู้ที่จะทำให้งานมีคุณภาพสามารถพิจารณาจากเรื่อง ต่างๆ ดังนี้

- 1) ความเป็นอิสระ หรือการเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง ความมากน้อย ที่ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระสามารถควบคุมงานด้วยตนเอง
- 2) ทักษะที่ซับซ้อนการพิจารณาความมากน้อยของงานที่ผู้ปฏิบัติได้ใช้ความรู้ ความชำนาญมากขึ้นกว่าที่จะปฏิบัติด้วยทักษะคงเดิมเป็นการขยายขีดความสามารถในการทำงาน

3) ความรู้ใหม่และความเป็นจริงที่เด่นชัดคือบุคคลได้รับการพัฒนาให้รู้จักหาความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานและแนวทางต่างๆ ในการปฏิบัติงานและผลที่จะเกิดขึ้นจากแนวทางนั้นๆ เพื่อให้บุคคลมีการคาดคะเนเลือกแนวทางปฏิบัติงานและผลที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้องและเป็นที่ยอมรับ

4) การกิจทั้งหมดของงานการพิจารณาสมรรถภาพของบุคคล ที่เกี่ยวกับการทำงาน ผู้ปฏิบัติจะได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความชำนาญที่จะปฏิบัติงานนั้น ได้ด้วยตัวเอง ทุกขั้นตอนมิใช่ปฏิบัติได้เป็นบางส่วนของงาน

5) การวางแผน คือ บุคคลที่มีสมรรถภาพในการทำงานต้องมีการวางแผนที่ดี ในการปฏิบัติกิจกรรมการทำงาน

1.4.5 การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Social Integration in the Work Organization) การทำงานร่วมกันเป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่าสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ มีการยอมรับ และร่วมมือกันทำงานด้วยดีซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคมขององค์การธรรมชาติความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การมีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้ พิจารณาได้จากความเป็นอิสระจากอคติเป็นการพิจารณาการทำงานร่วมกัน โดยคำนึงถึงทักษะความสามารถศักยภาพของบุคคลไม่ควรมีอคติหรือไม่ควรคำนึงถึงพวกพ้องและยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน

- 1) ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์การหรือทีมงาน
- 2) การเปลี่ยนแปลงในการทำงานร่วมกันคือควรมีความรู้สึกว่าบุคคลทุกคนมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่าเดิมได้
- 3) มีการสนับสนุนในกลุ่มคือมีลักษณะการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจในลักษณะของบุคคลในการสนับสนุนทางอารมณ์สังคม
- 4) มีความรู้สึกว่าการทำงานร่วมกันที่ดีในองค์การมีความสำคัญมีการติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผย คือ สมาชิกในองค์การหรือบุคคลที่ทำงานควรแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกของตนอย่างแท้จริงต่อกัน

1.4.6 สิทธิส่วนบุคคล (Constitutionalism in the Work Organization) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้ เจ้าหน้าที่/พนักงาน ได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และแสดงออกในสิทธิ ซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกันบุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัวเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งสามารถพิจารณาได้จาก

1) ความเฉพาะของตนเป็นการปกป้องข้อมูลเฉพาะของตนในลักษณะการปฏิบัติงานผู้บริหารอาจต้องการข้อมูลต่างๆ เพื่อการดำเนินงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติก็จะให้ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมีสิทธิที่จะไม่ให้ข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นเฉพาะส่วนตัวครอบครัว ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

2) มีอิสระในการพูด คือ มีสิทธิที่จะพูดถึงการปฏิบัติงานนโยบายเศรษฐกิจหรือสังคมขององค์การต่อผู้บริหารโดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของตน

3) มีความเสมอภาคการพิจารณาความต้องการรักษาความเสมอภาคในเรื่องของบุคคลถูกระเบียบผลที่พึงได้รับค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน

4) ให้ความเคารพต่อหน้าที่ความเป็นมนุษย์ของผู้ร่วมงาน

1.4.7 จังหวะชีวิต (Work and the Total Life Space) คือ การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสมและมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเองครอบครัวและกิจกรรมอื่นๆ

1.4.8 ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (The Social Relevance of the Work Life) คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงาน และอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่างค์การของตนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับผลผลิตการกำจัดของเสียเทคนิคทางการตลาดการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่นๆ



2. ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารพาณิชย์เกิดขึ้นในประเทศไทย ตั้งแต่ปี 2431 โดยชนชาติอังกฤษเข้ามาจัดตั้ง จนมาถึงเมื่อกรกฎาคม 2487 หลวงรอบรู้กิจ และนายถวิล มีสมกลิ่น ชักชวนบุคคลกลุ่มหนึ่ง เข้าร่วมหุ้นก่อตั้งกิจการธนาคาร โดยมอบหมายให้ นายพิน สุพรรณสาร เป็นผู้ดำเนินการยื่นจดทะเบียน ต่อกระทรวงเศรษฐกิจ (กระทรวงพาณิชย์ในปัจจุบัน) ขอจัดตั้งบริษัทชื่อว่า “บริษัท ธนาคารกรุงเทพ จำกัด” เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2487 มีสำนักงานตั้งอยู่ที่อาคารพาณิชย์ สองคูหา ในย่านราชวงศ์ โดยมีหลวงรอบรู้กิจเป็นกรรมการผู้จัดการใหญ่ท่านแรก โดยท่านเป็นผู้ริเริ่มสร้างฐานลูกค้าของธนาคาร ด้วยการให้บริการตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายซึ่งมีส่วนสำคัญอย่างมากในการสนับสนุนการผลิตและการค้าของคนไทยเพื่อฟื้นฟูประเทศภายหลังสงคราม อย่างเต็มความสามารถ

พ.ศ. 2495–2520 นายชิน โสภณพนิช กรรมการผู้จัดการใหญ่ ธนาคารกรุงเทพคนที่ 2 ได้พัฒนางานธนาคารให้ก้าวไกลและมีบทบาทสำคัญ นายชิน โสภณพนิช เป็นผู้วางทิศทางให้ ธนาคารขยายเครือข่ายสาขาไปสู่ท้องที่ห่างไกลทั่วประเทศ ซึ่งมีผลิตผลทางการเกษตรกรรม และ ทรัพยากรธรรมชาติอยู่อย่างอุดมสมบูรณ์ ร่วมมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนอุตสาหกรรม การส่งออก ซึ่งเจริญรุ่งเรืองขึ้นอย่างรวดเร็วในยุคหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ในช่วงนี้เองธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้เป็นธนาคารของไทย ที่ให้บริการด้านการเงินครบวงจร รวมทั้งการส่งออก “เลตเตอร์ออฟเครดิต” แก่ธุรกิจส่งออกและนำเข้า

เมื่อสร้างรากฐานในประเทศไทยอย่างมั่นคงดีแล้ว ธนาคารกรุงเทพจึงให้ความสำคัญ ต่อการสร้างฐานในพื้นที่เอเชียแปซิฟิกในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2497 ได้เปิดสาขาในต่างประเทศแห่งแรก ที่ฮ่องกง และในปีถัดมาเปิดสาขาที่สองในโตเกียว และต่อมาก็เปิดสาขาที่สิงคโปร์ ทำให้ธนาคาร สามารถให้บริการทางธุรกิจกับผู้ประกอบการไทยที่ทำธุรกิจการค้ากับสามประเทศนี้อย่างมาก และ ตั้งแต่ปี 2523 ถึง 2535 ในสมัยที่ นายชาติรี โสภณพนิช เข้ารับตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ ได้นำพาธนาคารกรุงเทพเข้าสู่ “ยุคทอง” ตลอดเวลา 12 ปี ที่ท่านดำรงตำแหน่ง ผลประกอบการของธนาคารมีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้น 12 เท่า และธนาคารกรุงเทพกลายเป็นบริษัทที่ใหญ่ที่สุดในประเทศในขณะนั้น และติดอันดับธนาคารชั้นนำ 200 แห่ง ของโลก

ปัจจุบันธนาคารกรุงเทพให้บริการแก่ลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจเป็นจำนวนรวมกว่า 17 ล้านบัญชี ผ่านสำนักธุรกิจและสำนักธุรกิจย่อยกว่า 230 แห่ง และสาขาทั่วประเทศเกือบ 1,000 แห่ง และยังมีเครือข่ายธนาคารอัตโนมัติที่หลากหลาย ซึ่งประกอบด้วย เครื่องเอทีเอ็ม และเครื่องรับฝาก เงินสดรวมประมาณ 7,600 เครื่องบริการธนาคารทางโทรศัพท์และธนาคารทางอินเทอร์เน็ตที่ใช้งาน

และลูกค้าสามารถเลือกทำธุรกรรมในภาษาไทยหรืออังกฤษซึ่งเอื้ออำนวยให้ลูกค้าสามารถจัดการเรื่องการเงินได้อย่างรวดเร็วตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ ธนาคารกรุงเทพยังเป็นธนาคารไทยเพียงแห่งเดียวที่มีเครือข่ายต่างประเทศกว้างขวางที่สุดโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศจีน ซึ่งธนาคารมีสาขาอยู่ทั้งที่ปักกิ่ง เซี่ยงไฮ้ เซี่ยเหมิน และเส้นเงินเครือข่ายสาขาในต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพครอบคลุม 13 เขตเศรษฐกิจสำคัญของโลก ได้แก่ จีน ฮองกง สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ญี่ปุ่น ไต้หวัน สิงคโปร์ มาเลเซีย เวียดนาม ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย ลาว และพม่า ซึ่งประกอบด้วยสาขาต่างประเทศ 15 แห่ง สำนักงานตัวแทน 1 แห่งและธนาคารในเครือที่ธนาคารกรุงเทพถือหุ้นทั้งหมด 2 แห่ง คือ Bangkok Bank Berhad (BBB) ในประเทศมาเลเซีย และ Bangkok Bank (China) Company Limited (BBC) ในประเทศจีน

ธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการอย่างครบวงจรซึ่งประกอบด้วย การจัดการสินเชื่อร่วม การรับประกันการจัดจำหน่ายตราสารทุนสินเชื่อเพื่อการค้าระหว่างประเทศ สินเชื่อโครงการ บริการรับฝากหลักทรัพย์สินเชื่อเพื่อเอสเอ็มอี บริการการเงินธนกิจ และบริการให้คำแนะนำทางธุรกิจการที่ธนาคารกรุงเทพยังคงเป็นผู้นำในภาคการธนาคารไทยมาโดยตลอดนั้น เป็นผลมาจากปรัชญาของธนาคารที่มุ่งเน้นการพัฒนาสายสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อเกื้อหนุนซึ่งกันและกันอย่างยืนยาวนอกจากนี้ การประสานศักยภาพภายในองค์กรระหว่างหน่วยธุรกิจต่างๆ ทั้งด้านลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ ด้านการเงินธนกิจ กิจการธนาคารต่างประเทศด้านลูกค้าธุรกิจรายกลางและรายปลีก และด้านลูกค้าบุคคลเอื้ออำนวยให้ธนาคารสามารถสร้างสรรค์บริการเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะเจาะจงของลูกค้าโดยมีทั้งความหลากหลายและมิติในเชิงลึก นอกจากนี้ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมบัวหลวง จำกัด และบริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือธนาคารยังมีบทบาทสำคัญที่สนับสนุนธนาคารในการสร้างสรรค์โอกาสเพื่อการลงทุนใหม่ๆ เพื่อนำเสนอต่อลูกค้าของธนาคารกรุงเทพโดยเฉพาะ

2.1 วิสัยทัศน์

วิสัยทัศน์ของธนาคารกรุงเทพ คือ การดำรงความเป็นผู้นำด้านบริการทางการเงินในประเทศไทย และเป็นหนึ่งในธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเอเชีย เพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าวธนาคารจึงมุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เปี่ยมด้วยคุณภาพระดับโลกแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม

2.2 โครงสร้างการบริหารงานของธนาคารกรุงเทพ

โครงสร้างการบริหารงานของธนาคารกรุงเทพ (รายงานประจำปี ธนาคารกรุงเทพ 2550 : 21) บุคลากร คือ หัวใจธุรกิจธนาคาร ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการดึงดูดบุคลากรใหม่ๆ ที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาร่วมงานพร้อมทั้งมุ่งรักษา และพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่แล้วให้มี

ความก้าวหน้าในสายอาชีพ เพื่อรองรับนโยบายของธนาคารกรุงเทพ จึงแบ่งโครงสร้างการบริหารงานของธนาคารออกเป็นหน่วยธุรกิจ 8 สายงานด้วยกัน ซึ่งถือว่าการให้บริการลูกค้ามีความสำคัญสูงสุด สายงานเหล่านี้ ได้แก่

2.2.1 สายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ (Corporate)

ธนาคารกรุงเทพมีความสัมพันธ์อันแน่นแฟ้นกับกลุ่มลูกค้าธุรกิจรายใหญ่มายาวนานบริษัทใหญ่ๆ ของไทยส่วนมากให้ความไว้วางใจใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างธนาคารกับลูกค้าธุรกิจรายใหญ่เหล่านี้ทำให้ธนาคารได้เข้าไปมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนธุรกิจคนไทยไม่ว่าจะเป็นภาคธุรกิจการส่งออกภาคอุตสาหกรรม ภาคการเกษตร และธุรกิจบริการธนาคารกรุงเทพยังเป็นผู้นำในตลาดการให้บริการทางการเงินและการออกตราสารหนี้เพื่อการระดมทุนของบริษัทขนาดใหญ่ในประเทศด้วยความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งซึ่งทางด้านเศรษฐกิจของประเทศทำให้ธนาคารกรุงเทพเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของผู้ประกอบการในทุกภาคธุรกิจเป็นอย่างมาก นำเสนอสินค้าและบริการที่ทันสมัย และน่าเชื่อถือ ไม่ว่าจะเป็นในด้านการบริหารเงินสด สินเชื่อธุรกิจ โครงการ หลักทรัพย์บริการและการบริหารการให้สินเชื่อร่วม เป็นต้น

ธนาคารกรุงเทพยังมีบทบาทในการขยายบริการไปยังประเทศต่างๆ ทั่วโลก โดยเฉพาะในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก โดยในต่างประเทศมีสาขา จำนวน 15 สาขาบริษัทย่อยที่ธนาคารถือหุ้นทั้งหมด 2 บริษัท และสำนักงานตัวแทน 1 แห่ง ให้บริการใน 13 ประเทศ ส่วนในประเทศไทย มีสาขาเกือบ 1,000 แห่งทั่วประเทศซึ่งสามารถให้บริการลูกค้าบริษัทได้อย่างทั่วถึง ความเป็นผู้นำในวงการธนาคารไทยทำให้ธนาคารกรุงเทพเป็นพันธมิตรอันดับหนึ่งของธนาคารต่างประเทศที่ต้องการขยายธุรกิจเข้ามาในประเทศไทยขณะนี้ธนาคารมีความร่วมมือกับทั่วโลกกว่า 1,500 แห่ง

2.2.2 สายลูกค้าธุรกิจรายกลาง (Commercial)

ด้วยธนาคารกรุงเทพเล็งเห็นความสำคัญของธุรกิจขนาดกลางจึงได้จัดตั้งหน่วยงานธุรกิจเพื่อสนับสนุนและรองรับความต้องการของลูกค้าธุรกิจขนาดกลางขึ้น โดยลูกค้าจะได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิดจากผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ที่ธนาคารแต่งตั้งให้โดยเฉพาะผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ให้บริการลูกค้าเฉพาะกลุ่มที่ตนเองรับผิดชอบหน้าที่หลักของผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ คือ การออกเยี่ยมเยียนเพื่อให้คำแนะนำและบริการถึงสถานประกอบการของลูกค้านอกจากนี้ผู้ประกอบการยังสามารถติดต่อผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ที่สำนักธุรกิจซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง เช่น ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจส่งออกและนำเข้าที่พร้อมให้คำแนะนำทางการเงินที่เหมาะสมกับธุรกิจของท่านได้ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางของธนาคารส่วนใหญ่ทำธุรกิจส่งออกและนำเข้าซึ่งเลือกใช้บริการของธนาคารที่มีอยู่หลากหลาย เช่น สินเชื่อเพื่อการส่งออกและนำเข้า เป็นต้น เลตเตอร์ออฟเครดิตของธนาคารกรุงเทพ

เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางไปทั่วโลกและได้รับความนิยมนักธุรกิจภูมิภาคเอเชียในฐานะตราสารเพื่อการชำระเงินสำหรับการทำธุรกิจทั้งกับประเทศในทวีปเอเชียด้วยกันเองหรือกับประเทศทางทวีปยุโรป อเมริกา และแอฟริกา

2.2.3 สายลูกค้าธุรกิจรายปลีก (Business)

ธนาคารมีสำนักธุรกิจที่เน้นให้บริการลูกค้าธุรกิจ ทั้งขนาดกลางและขนาดย่อมผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์จะออกไปเยี่ยมเยือนลูกค้าถึงที่ประกอบการอยู่เสมอๆ ซึ่งทำให้มีความเข้าใจถึงรายละเอียดต่างๆ ของธุรกิจเพื่อที่ธนาคารและลูกค้าจะทำงานร่วมกันเสมือนเป็นส่วนทางธุรกิจผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ของธนาคารพร้อมให้คำแนะนำและการสนับสนุนทุกวิถีทางเพื่อให้ธุรกิจของลูกค้าประสบความสำเร็จ องค์กรประกอบสำคัญในการให้บริการลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมคือ การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจของลูกค้า นอกเหนือจากการอำนวยความสะดวกธนาคารได้จัดให้มีโครงการพัฒนาความรู้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ในจังหวัดสำคัญๆ ของแต่ละภาคทั่วประเทศ ไม่ว่าจะเป็นการสัมมนาในเรื่องการวางแผนยุทธศาสตร์การทำธุรกิจรวมถึงการจัดการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการเขียนแผนธุรกิจ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดพิมพ์หนังสือเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม เพื่อให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการด้วย

2.2.4 สายลูกค้าบุคคล (Consumer)

ธนาคารกรุงเทพมีเครือข่ายการให้บริการที่กว้างขวางและสะดวกสบายสำหรับลูกค้าบุคคลธนาคารมีเครือข่ายการให้บริการที่กว้างขวางที่สุดในประเทศไทย มีสาขาเกือบ 1,000 แห่งทั่วประเทศ เครื่องเอทีเอ็มและเครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติรวมประมาณ 7,600 เครื่อง และสาขาไมโคร (Microbranch) ที่พร้อมให้บริการในย่านที่มีลูกค้าหนาแน่น เช่น ในห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์มาเก็ต สาขาไมโครเหล่านี้เปิดให้บริการ 7 วันต่อสัปดาห์ นอกจากนี้ ธนาคารมี บัณฑิตหลวงโฟนบริการธนาคารทางโทรศัพท์ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน ที่หมายเลข 1333 หรือ (66) 0-22645555.

ธนาคารกรุงเทพพร้อมไปด้วยพนักงานผู้มีประสบการณ์และความชำนาญในการให้บริการลูกค้าการปรับปรุงการบริการในรูปแบบสาขาไมโคร ทำให้พนักงานมีเวลาในการให้บริการมากขึ้นพนักงานพร้อมให้คำแนะนำและช่วยเหลือลูกค้าในทุกเรื่องตั้งแต่สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและบริการด้านเงินตราต่างประเทศไปจนถึงการเบิกเงินสดล่วงหน้าและบริการ โอนเงินควบคู่ไปกับการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาเหล่านี้ธนาคารกรุงเทพยังได้จัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าจะได้รับประโยชน์สูงสุดจากการบริการทางการเงินที่ทันสมัยตลอดเวลา

2.2.5 สายกิจการธนาคารต่างประเทศ (International Banking)

ธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารไทยแห่งแรก ที่มีการเปิดสาขาในต่างประเทศ และกว่า 40 ปีที่ผ่านมา สามารถสร้างเครือข่ายการติดต่อไปทั่วภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกขณะนี้สาขาต่างประเทศ 15 แห่ง บริษัทย่อยที่ธนาคารถือหุ้นทั้งหมด 2 บริษัทและสำนักงานตัวแทนอีก 1 แห่ง โดยตั้งอยู่ประเทศต่างๆ ทั่วโลก เช่น สหรัฐอเมริกา อังกฤษญี่ปุ่น ฮองกง จีน ไต้หวัน สิงคโปร์ มาเลเซีย พม่า อินโดนีเซีย ลาว เวียดนาม และฟิลิปปินส์ นอกจากสาขาของธนาคารกรุงเทพในประเทศต่างๆ จะให้บริการธุรกรรมต่างๆ ไปและบริการโอนเงินแล้วยังจัดให้มีการบริการให้คำแนะนำ และช่วยเหลือในเรื่องการหาผู้ร่วมลงทุนทำธุรกิจและแนะนำระเบียบข้อบังคับต่างๆ ในการทำธุรกิจ ในประเทศนั้น ๆ

2.2.6 สายการบริหารการเงิน (Treasury)

ธนาคารกรุงเทพจัดให้มีบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศด้วยเงินสกุลหลักของโลกทุกสกุล มุมมองของธนาคารเกี่ยวกับแนวโน้มของตลาดและความสามารถด้านการวิเคราะห์ทางเทคนิคล้วนเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางพนักงานของธนาคารพร้อมเสมอในการให้ข้อมูลที่ทันสมัยเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวของตลาดความเปลี่ยนแปลงของสกุลเงินที่น่าสนใจ นอกจากนี้ ธนาคารยังช่วยลูกค้าในการตัดสินใจเลือกเครื่องมือป้องกันความเสี่ยงที่เหมาะสมและในฐานะของผู้นำในตลาดเงินดอลลาร์และเงินบาทธนาคารให้อัตราแลกเปลี่ยนเงินบาทที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าในฐานะผู้แทนจำหน่ายพันธบัตรรัฐบาลและหุ้นกู้รายใหญ่ธนาคารกรุงเทพจำกัด มีมูลค่าการซื้อขายพันธบัตรสูงที่สุดในบรรดาธนาคารพาณิชย์ไทยและเป็นธนาคารไทยที่มีบทบาทมากที่สุดในการค้าพันธบัตรรัฐบาลในตลาดรอง

2.2.7 สายบริหารสินเชื่พิเศษและประนอมหนี้ (SAM/Recovery)

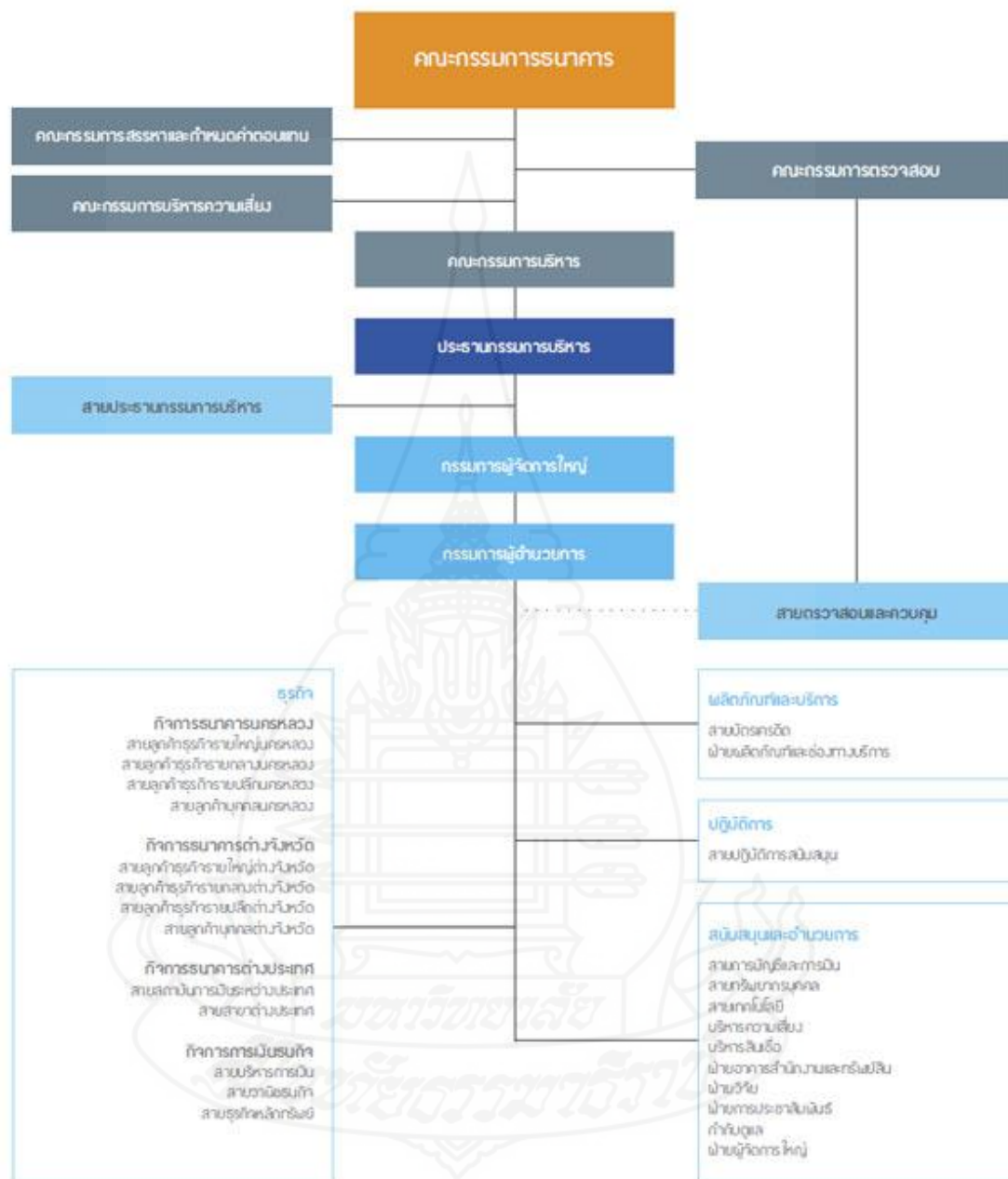
หน่วยงานบริหารสินเชื่พิเศษ (Special Asset Management - SAM) ธนาคารมีกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ได้มาตรฐานและมีผลการดำเนินงานที่โดดเด่นและประสบความสำเร็จในอัตราที่สูงจนกลายเป็นแบบอย่าง ให้แก่ องค์กรอื่นในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ในที่สุดธนาคารกรุงเทพเป็นสถาบันการเงินแห่งแรกของไทยที่จัดตั้งหน่วยงานพิเศษเพื่อการฟื้นฟูหนี้ขึ้นเมื่อ 3 ปีที่ผ่านมา ซึ่งประสบความสำเร็จในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เป็นอย่างมากนับตั้งแต่ช่วงวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจในปี 2540 เป็นต้นมา นโยบายของธนาคารกรุงเทพคือการช่วยลูกค้าที่ประสบปัญหาให้สามารถกลับมาดำเนินธุรกิจต่อไปได้

2.2.8 สายการเงินธุรกิจ (Investment Banking)

บริการให้คำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญและเครือข่ายสาขาการให้บริการของธนาคารกรุงเทพกลายเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธนาคารกรุงเทพเป็นผู้นำในด้านการให้บริการทางการเงินแก่ธุรกิจขนาดใหญ่โดยธนาคารมีส่วนแบ่งทางการตลาดสูงถึงร้อยละ 20 ของมูลค่าทั้งตลาดธนาคารยังมีบทบาทสำคัญในการให้บริการแก่อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการส่งออกและโครงการสาธารณูปโภคนอกจากนี้ธนาคารยังให้คำแนะนำและการวางแผนในการออกตราสารหนี้เพื่อการระดมทุนด้วย

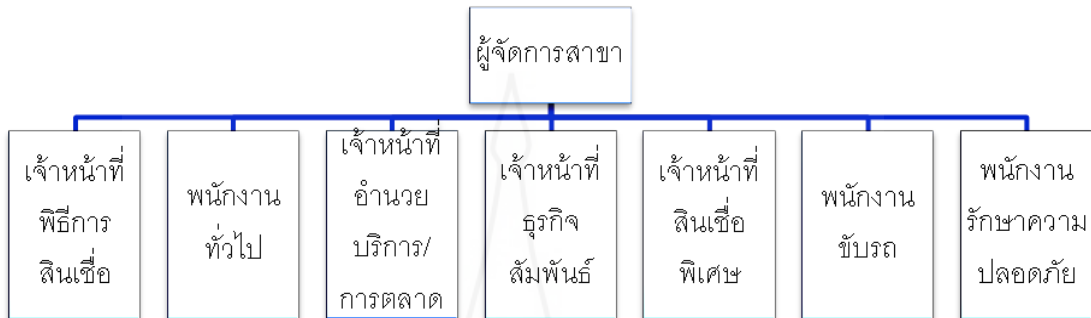
ปัจจุบันธนาคารกรุงเทพ มีโครงสร้างองค์กรเป็นแนวราบ (Flat Organization) มีสายการบังคับบัญชาสั้นลง พยายามจะลดลำดับชั้นทางการจัดการลงไปในขณะที่จะมีการให้อำนาจแก่พนักงาน (Empowerment) ในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาอย่างคล่องตัวทำให้มีประสิทธิภาพกว่าโครงสร้างองค์กรแบบเดิม โดยองค์กรตามแนวราบ จะแบ่งโครงสร้างองค์กรตามกระบวนการสำคัญๆ (Core Process) และสร้างทีมงานที่ประกอบด้วยพนักงานจากหลายๆ ฝ่าย (Cross-functional) ขึ้นมาเพื่อทำให้กระบวนการนั้นก้าวไปสู่เป้าหมายได้ นอกจากองค์กรแนวราบจะลดขั้นตอนและอุปสรรคในการทำงานของความแตกต่างทั้งในแนวราบโดยการสร้างทีมขึ้นมารับผิดชอบในแต่ละกระบวนการหลักแล้ว แต่ละทีมยังให้ความสำคัญกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้บริโภค

2.3 โครงสร้างการบริหารงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

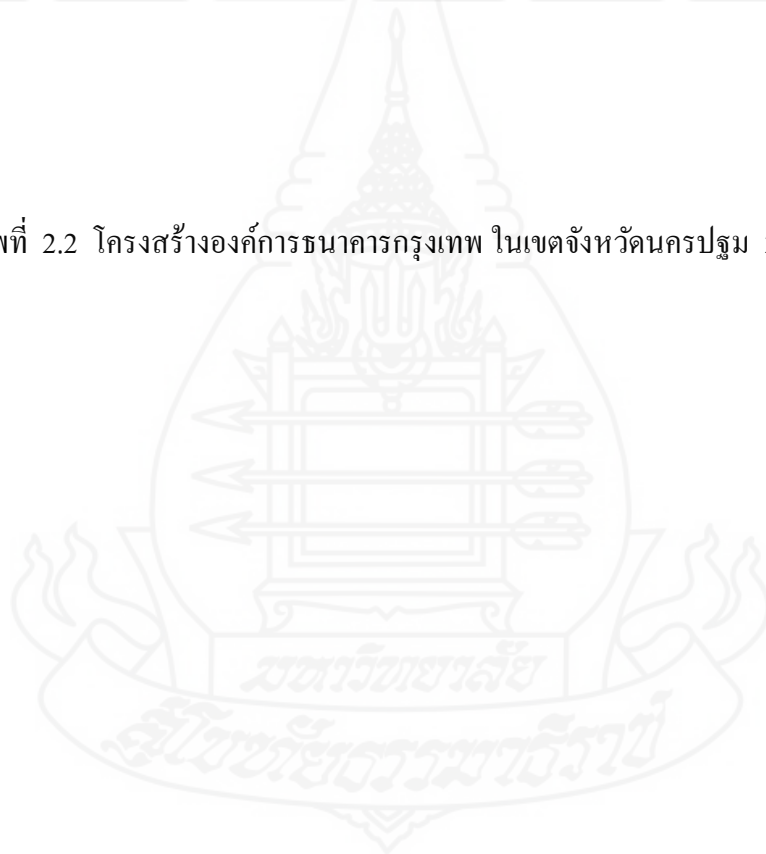


ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

2.4 โครงสร้างองค์การ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตจังหวัดนครปฐม 2



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างองค์การธนาคารกรุงเทพ ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 แต่ละสาขา



2.4.1 บทบาทหน้าที่พนักงานระดับปฏิบัติการ

- 1) ต้องรู้จักหน้าที่ และวิธีการทำงานให้เกิดผลงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) ต้องรู้รายละเอียดสถานภาพของสาขาอย่างแท้จริงทุกขณะ
- 3) ต้องรู้จักดูแลลูกค้าเก่าที่ดี และอนุรักษ์ไว้ อย่าปล่อยให้หลุดมือไป โดยทำธุรกิจกับเขาให้ได้และให้เขาชักชวนลูกค้าใหม่มาให้เรา
- 4) ต้องรู้ว่าท้องถิ่นของเราขยายธุรกิจด้านใด
- 5) ต้องให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อนำมาซึ่งรายได้ต่างๆ จากการขยายธุรกิจและรักษาสถานลูกค้าเก่าไว้อย่างมั่นคง
- 6) ต้องหมั่นเยี่ยมลูกค้าทุกประเภท ทุกขนาด เพื่อสานความสัมพันธ์ และป้องกันการแย่งชิงลูกค้าของธนาคารอื่น
- 7) ต้องประสานงานกับสำนักงานใหญ่ โดยนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง เพราะเป็นสิ่งสำคัญในการตัดสินใจให้บริการที่ดีกับลูกค้า
- 8) ต้องวิเคราะห์ลูกค้าใหม่ให้ละเอียด โดยทำการบ้านและใช้เวลาในการทำ ความรู้จักกับเขาก่อน แล้วไปปรึกษากับหัวหน้างาน หรือผู้รับผิดชอบในเรื่องที่เราจะทำธุรกิจกับเขา เมื่อได้แนวทางแล้วให้รีบปฏิบัติอย่างรวดเร็วเพื่อให้เกิดความประทับใจและเป็นการประชาสัมพันธ์ เปิดตลาดอย่างมีคุณภาพ
- 9) ต้องมีพันธมิตรในท้องถิ่น โดยเป็นเพื่อกับธนาคารคู่แข่งกัน แบ่งปันลูกค้ารายใหญ่กันบ้างแต่ต้องรักษาสถานลูกค้าไว้ให้ได้

2.4.2 แนวทางการทำงาน

- 1) ดำเนินการในโครงการออกเยี่ยมลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยนำปัญหา อุปสรรค มาปรับแก้ เพื่อให้การดำเนินการได้ผลตามจุดมุ่งหมาย และได้ลูกค้าที่ดี
- 2) นำผลการออกเยี่ยมเขียนลูกค้าหรือนำรายงานการเยี่ยมเขียน มาทบทวน เพื่อออกการเยี่ยมเขียนซ้ำ โดยจัดเตรียมข้อมูล จัดเตรียมคนเข้าไปดำเนินการอย่างหวังผลสำเร็จ
- 3) มีการดูแลและสนใจลูกค้าที่มีวงเงินอย่างจริงจัง โดยทำงานศึกษา รายละเอียดรายตัว หรือกิจการของลูกค้าที่ไม่ใช้วงเงิน หรือให้วงเงินน้อยทุกราย เพื่อให้ทราบสาเหตุที่ไม่ใช้วงเงินและบริการของธนาคารคู่แข่ง (ถ้ามี) และนำมาวางแผนเชิญชวนให้ใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 4) ให้เพิ่มความสนใจลูกค้ากลุ่มลูกค้ากลุ่มที่จะก่อให้เกิดรายได้ในด้าน ค่าธรรมเนียมให้มากขึ้น จัดคนเข้าไปรับผิดชอบดูแล และบุกตลาดอย่างจริงจัง
- 5) การแก้ไขหนี้ที่ไม่เคลื่อนไหว โดยการขายทรัพย์สิน และขายทรัพย์สินทางบัญชี

2.4.3 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (2551: 29) ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของพนักงาน ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีค่าของธนาคารจึง ได้จัดให้มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดี สนับสนุนการจัดสถานที่ทำงานให้เหมาะสม และเอื้ออำนวยให้เกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลการทำงาน อีกทั้งจัดให้มีสวัสดิการในด้านการรักษาพยาบาลกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และเงินสงเคราะห์บุตรพนักงาน นอกจากนี้ ธนาคารมีนโยบายที่จะพัฒนาพนักงานให้มีศักยภาพที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพ พร้อมกับการเจริญก้าวหน้าของธนาคาร โดยมีแผนการพัฒนาสายความก้าวหน้า เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของพนักงาน และสอดคล้องกับเป้าหมายในอาชีพ ทั้งนี้การวางแผนพัฒนาสายอาชีพของพนักงานจะเป็นเครื่องมือจูงใจและดูแลพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธนาคารพนักงานจะได้รับการปฐมนิเทศและการพัฒนาความรู้ความสามารถ โดยธนาคารได้จัดให้มีงบประมาณสำหรับการฝึกอบรมภายในและภายนอกในแขนงต่างๆ ตลอดทั้งปีมากกว่า 100 หลักสูตร ซึ่งจะช่วยเหลือเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ ทักษะการปฏิบัติงาน ทักษะการบริหาร ตลอดจนเทคนิคอื่นๆ ทั้งนี้ในการฝึกอบรมภายใน ธนาคารได้แบ่งหลักสูตรหลักของธนาคารเป็น 3 ด้าน ได้แก่

- 1) หลักสูตรอบรมด้านภาวะผู้นำเช่น เทคนิคในการเป็นหัวหน้างานอย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้นำอย่างมีวิสัยทัศน์ และเทคนิคการนำเสนอ
- 2) หลักสูตรการขาย การตลาด และการบริการ เช่น ทักษะการขายสำหรับลูกค้าบุคคล การจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านการขาย การตลาด และการบริการ กลยุทธ์การบริหารและการรักษาลูกค้า กลยุทธ์การเจรจาต่อรองทางธุรกิจ และ การบริหารผลิตภัณฑ์ เป็นต้น
- 3) หลักสูตรด้านสินเชื่อ เช่น การวิเคราะห์บัญชีและการเงินเบื้องต้น ความเสี่ยงและจริยธรรมสินเชื่อ การติดตามดูแลสินเชื่อ การบรรเทาและควบคุมความเสี่ยง การจัดโครงสร้างสินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เป็นต้น อนึ่ง ธนาคารได้จัดให้มีทุนการศึกษาทั้งภายในและภายนอกประเทศแก่พนักงานด้วย

2.4.4 ระเบียบในการพัฒนาบุคลากรตลอดจนสวัสดิการต่างๆ ของธนาคาร มีดังนี้

- 1) การทดลองงาน และการบรรจุพนักงานระยะเวลาการทดลองงานต้องไม่น้อยกว่า 4 เดือน ถึง 6 เดือน เงื่อนไขการบรรจุพนักงานมีดังนี้ ผู้บังคับบัญชาเห็นว่าผู้ที่ทดลองงานสามารถปฏิบัติงานได้ดีและมีความประพฤติเหมาะสม ก็จะบรรจุให้เป็นพนักงานต่อไป แต่หากไม่เป็นที่น่าพอใจ ธนาคารจะเลิกจ้างได้ พนักงานที่ได้รับการบรรจุต้องมีอายุไม่น้อยกว่า 20 ปี

2) ธนาคารจะกำหนดเงินเดือนขึ้นต้นเมื่อเริ่มการทำงานของพนักงานจากวุฒิความรู้ความสามารถ และหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของพนักงานเป็นหลัก เงินเดือนค่าจ้างเป็นเรื่องลับเฉพาะ พนักงานไม่ควรเปิดเผยกับผู้อื่น ธนาคารจะหักเงินค่าภาษีเงินได้จากค่าจ้างเงินเดือนและค่าตอบแทนต่างๆ ณ ที่จ่าย เพื่อนำส่งกรมสรรพากรต่อไป กำหนดการจ่ายลูกจ้างตามสัญญาและพนักงานฝึก ธนาคารจะจ่ายทุกวันที่ 13 และวันที่ 26 ของเดือน ถ้าจ่ายเงินเดือนตรงกับวันหยุดก็จะเลื่อนมาจ่ายก่อนวันหยุด

3) การพิจารณาการขึ้นเงินเดือนประจำปีหลักเกณฑ์ของการขึ้นเงินเดือนประจำปีจะพิจารณาตามความสามารถในการปฏิบัติงานและผลประกอบการของธนาคาร โดยมีผล 1 มกราคม ของทุกปี

4) โบนัส ธนาคารจะจ่ายเงินโบนัสให้ปีละ 2 ครั้ง โดยพิจารณาจากผลปฏิบัติงานของพนักงาน และผลประกอบการของธนาคาร

5) การประเมินผลการปฏิบัติงานธนาคารกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาแต่ละหน่วยงานประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองปีละ 2 ครั้ง ในเดือนมิถุนายน และในเดือนกันยายน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาความดีความชอบ และเงินเดือนขึ้นประจำปี

6) สวัสดิการเงินกู้พนักงาน ธนาคารมีความประสงค์จะให้พนักงานมีความมั่นคงในด้านการครองชีพและที่อยู่อาศัยตามควรฐานานุกรม จึงได้จัดให้มีสวัสดิการเงินกู้เพื่อบรรเทาความเดือนร้อนทางการเงินตามควรแก่กรณี อย่างไรก็ตาม ธนาคารไม่สนับสนุนให้พนักงานเป็นผู้มีหนี้สินส่วนตัว ดังนั้น การให้กู้เพื่อสวัสดิการต่างๆ ธนาคารจะพิจารณาถึงหนี้สินของพนักงานผู้ขอกู้ว่าจะไม่สร้างภาระมากเกินไปกับตัวพนักงาน และจำนวนหนี้เดิมด้วยประเภทการกู้ยืม เช่น การกู้ซื้อที่อยู่อาศัย กู้ซื้อรถยนต์ กู้เพื่อการศึกษาบุตร กู้เพื่อการรักษาพยาบาลตนเองและครอบครัว กู้เพื่อเครื่องใช้จำเป็นในการครองชีพ หรือค่าใช้จ่ายที่จำเป็นอื่นๆ

7) สวัสดิการการรักษาพยาบาล ธนาคารให้สวัสดิการรักษาพยาบาลแก่พนักงาน โดยจัดหน่วยแพทย์และพยาบาลประจำสถานพยาบาลประจำสถานพยาบาล ที่สำนักงานใหญ่ สยามในเวลาทำการของธนาคารในกรณีเร่งด่วน หรือพนักงานในต่างจังหวัดอาจเข้ารับการรักษาพยาบาล ณ สถานพยาบาลภายนอกได้ ฟังระลึกเสมอว่า ธนาคารมีหลักเกณฑ์การจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้กับสถานพยาบาลภายนอกในอัตราสูงสุดตามอัตราของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์เท่านั้น ดังนั้น การรักษาพยาบาลทั่วไปจึงควรใช้บริการของรัฐ อย่างไรก็ตามในปัจจุบันธนาคารได้ติดต่อกับโรงพยาบาลเอกชน ในเขตนครหลวง 50 กว่าแห่ง ที่ยินดีให้ส่วนลดกับพนักงานธนาคารและครอบครัว โดยสามารถสอบถามรายละเอียดได้จากส่วนสถานพยาบาล ธนาคารจัดให้มีการเอ็กซ์เรย์ปอด และตรวจร่างกายให้แก่ พนักงานเป็นประจำ

8) เงินกองทุนเลี้ยงชีพ เงินสะสมของธนาคารและพนักงานจ่ายในอัตราที่ระเบียบปฏิบัติในปัจจุบันกำหนดไว้การจ่ายคืนสมาชิก เมื่อสิ้นสภาพการเป็นพนักงานของธนาคาร ผู้จัดการกองทุนจะจ่ายคืนแก่สมาชิกภายใน 45 วัน

9) เงินกองทุนประกันสังคม เนื่องจากการที่รัฐบาลได้มีประกาศให้ใช้พระราชบัญญัติประกันสังคม โดยมีผลบังคับใช้กับสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป ส่งผลให้ธนาคารต้องปฏิบัติตาม พระราชบัญญัตินี้ โดยต้องส่งเงินเข้ากองทุนประกันสังคมเป็นประจำทุกเดือน ทั้งนี้ธนาคารและพนักงานจะจ่ายในอัตราเท่ากันเป็นประจำทุกเดือน คิดจากอัตราเงินเดือนสูงสุดไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือนเป็นเงินสมทบ

10) การพัฒนาและความก้าวหน้า ธนาคารมีนโยบายที่จะพัฒนาพนักงานทุกคนให้มีศักยภาพที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพ พร้อมกับการเจริญเติบโตขององค์กร โดยจัดให้มีแผนการพัฒนาสายความก้าวหน้าเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของพนักงานและสอดคล้องกับเป้าหมายในอาชีพ ตลอดจนความต้องการทางธุรกิจขององค์กร ทั้งนี้เพื่อการวางแผนพัฒนาสายอาชีพของพนักงานจะเป็นเครื่องมือหนึ่งในการจูงใจ และดูแลพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธนาคารตลอดไป รูปแบบการพัฒนาแบ่งได้ดังนี้

(1) การฝึกภาคทฤษฎี ประกอบด้วยการฝึกอบรมภายใน และการอบรมสัมมนา ดูงาน ณ สถาบันภายนอก ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

(2) การฝึกภาคปฏิบัติ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ การฝึกในห้องฝึกภาคปฏิบัติ เช่น ฝึกการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การฝึกภาคปฏิบัติตามระบบที่ธนาคารกำหนด ณ สาขาสอนงาน การฝึกภาคปฏิบัติโดยต้นสังกัด คือ หัวหน้างานเป็นผู้สอน แนะนำ

(3) การศึกษาด้วยตนเอง แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ หลักสูตรที่ให้ศึกษาดำรงด้วยตนเอง ไม่มีการอบรมในห้องเรียน และหลักสูตรวัดความรู้พื้นฐานก่อนการเข้าอบรมเข้มในห้องเรียน

(4) การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน เป็นการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างเป็นระบบจากตำแหน่งหนึ่งไปยังอีกตำแหน่งหนึ่ง ทั้งนี้อาจสับเปลี่ยนงานในลักษณะจับคู่ หรือหมุนเวียนไปยังตำแหน่งงานที่เป็นอัตราว่าง โดยไม่จำเป็นต้องกลับมาในสังกัดเดิม ตำแหน่งเดิม

(5) การพัฒนาพนักงานที่มีขีดความสามารถสูงการดูแลพนักงานที่มีขีดความสามารถสูงของธนาคาร โดยจะมีการวางแผนพัฒนาสายความก้าวหน้าในอาชีพให้สอดคล้องกับขีดความสามารถพนักงาน ให้สามารถรองรับตำแหน่งงานที่จะว่างลงในองค์กรหรือตำแหน่งงานใหม่ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว

(6) การให้ทุนการศึกษามีนโยบายให้ทุนการศึกษาแก่พนักงานและบุคคลภายนอก เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้สอดคล้องกับการพัฒนาองค์กรและความต้องการของธุรกิจธนาคาร อันเป็นการรองรับการดำเนินธุรกิจในอนาคต โดยแบ่งทุนออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ทุนการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท และทุนการศึกษาต่อในประเทศ ระดับปริญญาโท

(7) การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง นโยบายที่ฝ่ายจัดการกำหนดไว้ตามความเหมาะสมในแต่ละปี เพื่อเป็นการตอบแทนให้กับพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงาน และขีดความสามารถดี โดยจะพิจารณาตามตำแหน่งมาตรฐานที่ธนาคารกำหนดทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้เสนอขอเลื่อนขั้นพนักงานที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมตามหลักเกณฑ์

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น นักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาไว้เป็นที่น่าสนใจทั้งงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศในที่จะขอนำเสนอเพียงบางส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้เท่านั้น

3.1 งานวิจัยในประเทศ

มงคล ลาวรรณา (2552) ศึกษาเรื่องการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรและศึกษาปัจจัยองค์การที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาผลการวิจัยรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรมที่อยู่ในระดับมากและปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมอยู่ในระดับน้อยและปัจจัยองค์การโดยรวมของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติอยู่ในระดับปานกลาง โดยได้แบ่งเป็นปัจจัยด้าน โครงสร้างและปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารส่งผลต่อคุณภาพชีวิตอยู่ที่ระดับปานกลางและปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับปัจจัย

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาส่งผลต่อคุณภาพชีวิตอยู่ที่ระดับน้อย และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลคือ อายุระดับการศึกษา รายได้เงินเดือน สถานภาพการสมรส สถานภาพ บุคลากร ระดับซีและประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของ บุคลากร ไม่แตกต่างกัน โดยเพศ และระดับตำแหน่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 และปัจจัย ด้านองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของบุคลากรไม่แตกต่างกัน โดยปัจจัยด้านภาวะผู้นำของ ผู้บริหารปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับ ปานกลาง ตามลำดับจากมากไปหาน้อยยกเว้น ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่มี ความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับน้อย

ชื่นฤทัย กาญจนะจิตรา และคณะ (2551) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตคนทำงานใน ภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ เป็นการวิจัยประยุกต์ โดยผสมผสานการศึกษาวิจัยเอกสารการวิจัย เชิงปริมาณการวิจัยเชิงคุณภาพและการจัดการความรู้ผ่านการจัดสัมมนาระดมสมองและการถอด บทเรียนเพื่อสร้างองค์ความรู้ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก คนทำงานในสถานประกอบการ ภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการจำนวน 200 รายที่มีอายุระหว่าง 15 – 60 ปี เป็นผู้ประกันตนและ ทำงานอย่างต่อเนื่อง ไม่นต่ำกว่า 3 เดือน ในสถานประกอบการตัวอย่างที่ได้รับมาตรฐานรับรองใน 4 จังหวัดที่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและสังคม และมีจำนวนสถานประกอบการ และคนทำงานในจังหวัด เป็นจำนวนมากคือกรุงเทพมหานครสมุทรปราการปทุมธานีและชลบุรี พบว่า ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิต คนทำงานมี 6 องค์ประกอบหลัก คือ 1. ครอบครัว 2. สภาพแวดล้อมและการพักอาศัย 3. คุณธรรม จริยธรรมและวัฒนธรรม 4. สังคม 5. ชีวิตการทำงาน และ 6. สุขภาพ พิจารณาจากสถานภาพการ จ้างงานของคนทำงานในกลุ่มตัวอย่างนี้มีสถานภาพการจ้างงานที่มั่นคงในระดับหนึ่งเนื่องจากการ ได้รับรายได้ที่เป็นตัวเงินที่แน่นอนรวมไปถึงสิทธิการได้รับสวัสดิการของคนทำงานรายเดือนที่จะ ได้รับสวัสดิการต่างๆ มากกว่าคนทำงานรายวัน หรือรายชั่วโมง ด้านความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ของคนทำงานพบว่า อยู่ในระดับดีในภาพรวมไม่มีความยากลำบากในการเดินทางมาทำงานคนทำงาน มีทัศนคติที่ดีต่อคุณธรรมจริยธรรมของคนในสังคมและเมื่อเปรียบเทียบระหว่างคนทำงานในสองภาค คนทำงานภาคอุตสาหกรรมมีทัศนคติที่ดีต่อคนไทยสมัยนี้ในมิติของคุณธรรมจริยธรรมและวัฒนธรรม ในระดับที่น้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับทัศนคติของคนทำงานในภาคบริการคุณภาพชีวิตด้านสังคม อยู่ในระดับที่ดีคุณภาพชีวิตการทำงานมีระยะเวลาทำงานตามที่กฎหมายกำหนด คนทำงานประมาณ ครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 51) มีสุขภาพร่างกายแข็งแรงไม่เจ็บป่วย

กนกพรธม จันทร์วงษ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริการในสถานีน้ำมันในเขตอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี” โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน ผลการศึกษา พบว่า พนักงานบริการในสถานีน้ำมันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มาก ได้แก่ ด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานส่วนที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ด้านสวัสดิการด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม และด้านความมั่นคงในการทำงาน และจากการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริการในสถานบริการน้ำมัน พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกันส่งผลให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปวันรัตน์ ตนานนท์ (2550) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ สังกัดศาลจังหวัดเชียงใหม่ ศาลแขวงเชียงใหม่ และศาลเยาวชน และครอบครัวจังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาครั้งนี้ ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา จำนวน 136 ชุด เก็บรวบรวมจากเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมจังหวัดเชียงใหม่ ศาลแขวงเชียงใหม่ และศาลเยาวชน และครอบครัวจังหวัดเชียงใหม่ และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยใช้ค่าความถี่ร้อยละ T-test และ F-test ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับดังนี้ คือ ด้านจรรยาบรรณ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ด้านการทำงานร่วมกัน และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน และด้านโอกาสในการพัฒนาจิตความรู้ความสามารถ และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรมมีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกันมากนักจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ มีความแตกต่างกันของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. เท่ากับ .014) ในด้านกลุ่ม/ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ระดับตำแหน่ง รายได้ประจำต่อเดือน และรายได้นอกเหนือจากเงินเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

บานชื่น ทาจันทร์ (2549) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ สาย ข. และสาย ค. ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งประชากรที่ศึกษาประกอบด้วย กลุ่มสาขาวิชามนุษย์ศาสตร์ และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวม 143 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อจำแนกระดับความคิดเห็นของข้าราชการที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้านแล้วพบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ

ชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมด้าน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานด้าน โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง นอกจากนี้ ยังมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง อีกจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านจังหวะชีวิต ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ด้านการทำงานร่วมกัน และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม และด้านสิทธิ ส่วนบุคคล ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของ ข้าราชการ สาย ข. และสาย ค. ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ กับคุณภาพชีวิตการทำงานส่วนผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของข้าราชการ สาย ข. และสาย ค. ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เหมือนกัน โดยจำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านทัศนคติต่อการทำงาน ด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์ใน การทำงาน และด้านสภาพปัญหา และอุปสรรคด้านทัศนคติต่อการทำงานมากที่สุด ได้แก่ การทำงาน ไม่เสร็จตามกำหนดเวลาเนื่องจาก มีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นขาดแรงจูงใจในการทำงานเพราะได้รับ เงินเดือนไม่เหมาะสมกับภาระงานที่รับผิดชอบไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนระหว่างกัน กับเพื่อนร่วมงานขาดการสนับสนุนในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นนอกจากนี้ข้าราชการยังมีรายได้ ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายต่อครอบครัวในปัจจุบันนอกจากนี้ยังพบว่าเครื่องมือและอุปกรณ์ในการ ทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานพบว่า บรรยากาศในการทำงานไม่เอื้ออำนวย ต่อการทำงานและสถานที่ทำงานไม่มีความเหมาะสมในการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ที่มาติดต่องาน

3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

โกเล็มบิสกี และซัม (Golembieski & Sum, 1990 อ้างถึงใน กัญญา หมอดี, 2550: 38-39) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพงานและ ระดับความสำเร็จ” โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 231 คน เพื่อวิเคราะห์ระดับความสำเร็จ 4 ประการ ได้แก่ความมีอิสระในการทำงานของพนักงานความสมดุลของช่วงเวลาทำงานกับเวลาพักผ่อน ความคาดหวังในผลงานและความพึงพอใจในงานผลการศึกษาพบว่าความมีอิสระในการทำงานของ พนักงานและความสมดุลของช่วงเวลาทำงานกับการพักผ่อน มีผลอย่างมากต่อการพัฒนา คุณภาพงานและระดับความสำเร็จในการทำงานของบุคคล

เฟอร์ริส (Ferris, อ้างถึงใน ปัทมา อ่อนไสว, 2542: 49) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในโรงเรียนขนาดใหญ่ ซึ่งประสบความสำเร็จเฉพาะที่ ตั้งอยู่ในเขตตะวันตกของสหรัฐอเมริกา” ผลการศึกษาพบว่า สภาพการทำงานและความสัมพันธ์ ระหว่างกันของเพื่อนร่วมงานมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานได้ทั้งในเชิงบวกและเชิง ลบการหมุนเวียนของข้อมูลข่าวสารในหน่วยงานและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเชื่อมโยงกับการ

รับรู้ของพนักงาน โดยเฉพาะในเรื่องของความพึงพอใจในการทำงานนอกจากนี้ยังพบว่าเมื่อความเครียดในงานสูงขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลง



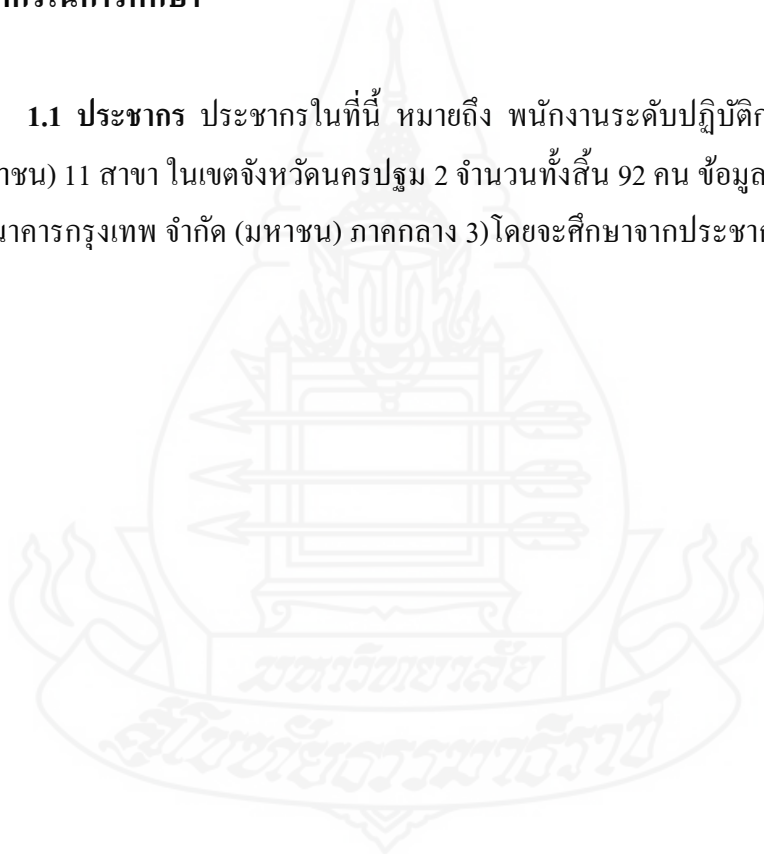
บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 เป็นการวิจัยโดยการสำรวจ (Survey Research) โดยได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

1. ประชากรในการศึกษา

1.1 ประชากร ประชากรในที่นี้ หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 11 สาขา ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 จำนวนทั้งสิ้น 92 คน ข้อมูล ณ วันที่ 6 มิถุนายน 2554 (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคกลาง 3) โดยจะศึกษาจากประชากรทั้งหมด 92 ราย ดังนี้



ตารางที่ 3.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ลำดับ	สำนักธุรกิจ/สาขา	จำนวนพนักงาน
1	สำนักธุรกิจอ้อมใหญ่	17
2	สาขาอ้อมใหญ่	10
3	สาขาสามพราน	11
4	สาขานครชัยศรี	5
5	สาขาอ้อมน้อย	13
6	สาขาพุทธมณฑล	11
7	ย่อย Big C อ้อมใหญ่	5
8	ย่อย Tesco Lotus สามพราน	5
9	ย่อยพุทธมณฑลสาย 4	5
10	ย่อย Tesco Lotus ศาลายา	6
11	ย่อย ม.มหิดล	4
	รวม	92

ที่มา : <http://www.premises.bangkokbank.com/info/phone.asp>

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 ตามแนวคิดของ Richard E. Walton ที่กำหนดว่า บุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานต้องมีข้อบ่งชี้ 8 ด้าน ประกอบด้วยค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรมสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน โอกาสการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นสิทธิส่วนบุคคลจังหวัดหะชีวิตความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพงาน ระดับชั้น และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการทำงานของพนักงาน ทั้งที่เป็นจริง และที่คาดหวัง โดยในแบบสอบถามใช้เกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Richard E. Walton ทั้ง 8 ด้าน มาเป็นเกณฑ์วัด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามจากพนักงานปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 98 ชุด

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูล และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้ออกมาจัด (Coding) แล้วนำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยจะใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การทดสอบ t-Test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA)

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จะนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หากค่าร้อยละ แยกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพงาน ระดับชั้น ระดับรายได้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวัง ใช้มาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541: 167) โดยลักษณะคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 3.2 แบบการวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานตามความเป็นจริงและที่คาดหวัง	คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	1
ระดับน้อย	2
ระดับปานกลาง	3
ระดับมาก	4
ระดับมากที่สุด	5

การแปลความหมายระดับคุณภาพชีวิต แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

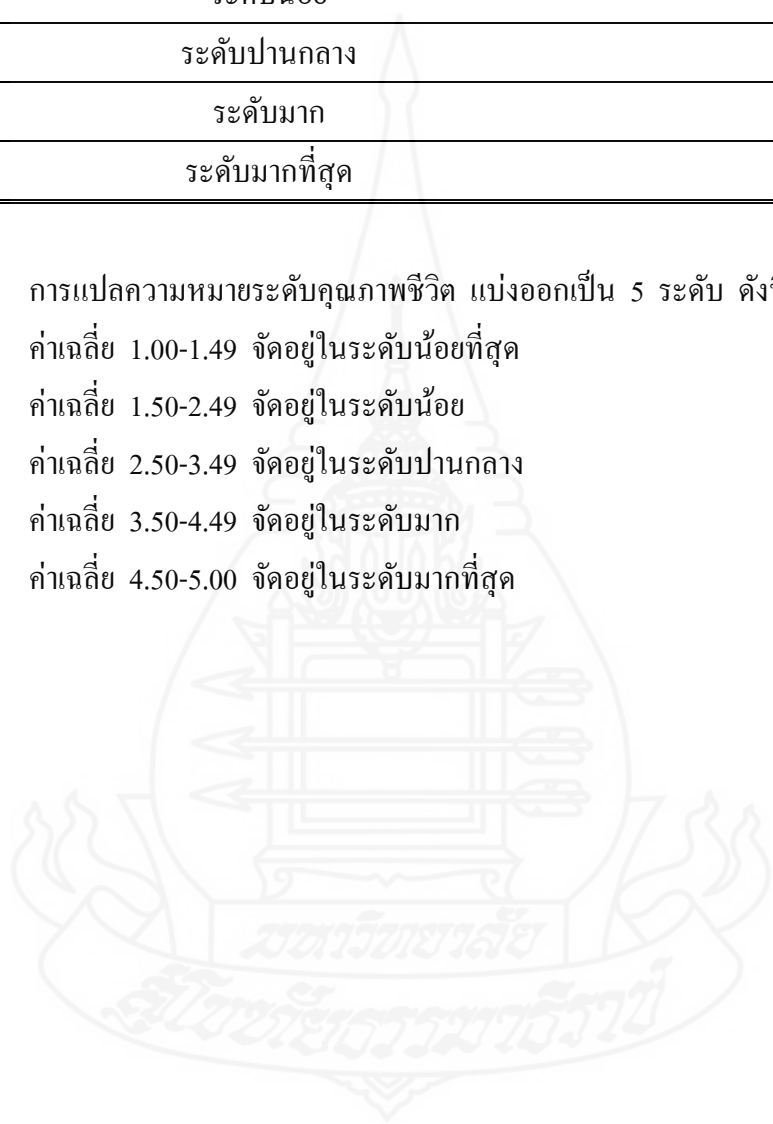
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 จัดอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 จัดอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 จัดอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 จัดอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริง และที่คาดหวังของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม

การศึกษาโดยใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 211 สาขา ได้แก่ สำนักธุรกิจอ้อมใหญ่ สาขาอ้อมใหญ่ สาขาสามพราน สาขานครชัยศรี สาขาอ้อมน้อย สาขาพุทธมณฑล สาขาซอย Big C อ้อมใหญ่ สาขาซอย Tesco Lotus สามพราน สาขาซอยพุทธมณฑล สาย 4 สาขาซอย Tesco Lotus ศาลายา สาขาซอย มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวนทั้งสิ้น 98 คน เก็บแบบสอบถามได้ 92 คน เนื่องจาก มีพนักงานลาออก 3 คน และโอนย้ายไปเขตจังหวัดอื่น จำนวน 3 คน และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรม SPSS ซึ่งการวิเคราะห์ แบ่งได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ในเขตจังหวัดนครปฐม 2**

จากการสอบถามพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 ผลการศึกษาได้ข้อมูลแสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนคนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงานระดับชั้น และระดับรายได้

N= 92		
ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	40	43.50
หญิง	52	56.50
อายุ		
20 – 30 ปี	50	54.3
31 – 40 ปี	19	20.7
41 – 50 ปี	15	16.3
51 – 60 ปี	8	8.6
สถานภาพ		
โสด	61	66.3
สมรส	29	31.5
อื่นๆ	2	2.2
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	72	78.3
ปริญญาโท หรือสูงกว่า	20	21.7

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	40	43.50
หญิง	52	56.50
อายุงาน		
1 – 5 ปี	47	51.1
6 – 10 ปี	14	15.2
11 – 15 ปี	8	8.7
15 ปีขึ้นไป	23	25.0
ระดับชั้น		
ระดับ 7 - 9	48	52.2
ระดับ 10 – 11 และชั้นพิเศษ	44	47.8
รายได้		
15,000 – 25,000 บาท	51	55.4
25,001 – 35,000 บาท	11	12.0
35,001 – 45,000 บาท	19	20.6
45,000 บาท ขึ้นไป	11	12.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานเป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.50 เพศชาย ร้อยละ 43.50 อายุ 20 – 30 ปี ร้อยละ 54.3 อายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 20.7 อายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 16.3 อายุ 51 – 60 ปี ร้อยละ 51 – 60 ปี

สถานภาพโสด ร้อยละ 66.3 สถานภาพสมรส ร้อยละ 31.5 และสถานภาพอื่นๆ เช่น หย่าร้างแยกกันอยู่ และคู่สมรสเสียชีวิตแล้ว ร้อยละ 2.2

การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 78.3 ระดับปริญญาโท หรือสูงกว่า ร้อยละ 21.7 อายุงาน 1–5 ปี ร้อยละ 51.1 อายุงาน 15 ปีขึ้นไป ร้อยละ 25.0 อายุงาน 6–10 ปี ร้อยละ 15.2 อายุงาน 11 – 15 ปี ร้อยละ 8.7

ระดับชั้น 7 – 9 ร้อยละ 52.2 ระดับชั้น 10 – 11 และชั้นพิเศษ ร้อยละ 47.8

ระดับรายได้ 15,000 – 25,000 บาท ร้อยละ 55.4 รายได้ 35,001 – 45,000 บาท ร้อยละ 20.6 รายได้ 25,001 – 35,000 บาท ร้อยละ 12 เท่ากับรายได้ 45,000 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 12 เช่นกัน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2

จากการสอบถามใช้เกณฑ์ชีวิต 8 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานด้าน โอกาสการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านจังหวะชีวิต และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยวัด 2 ด้าน คือ คุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง และ คุณภาพชีวิตการทำงานที่คาดหวัง (ตารางที่ 4.2– ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง และที่คาดหวัง ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน	ที่เป็นจริง	2.92	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง	4.30	มาก
2. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ	ที่เป็นจริง	2.82	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง	4.23	มาก
3. สวัสดิการที่ธนาคารจัดให้อย่างเพียงพอและเหมาะสม	ที่เป็นจริง	2.82	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง	4.12	มาก
4. เงินเดือนที่ได้รับมีความเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น	ที่เป็นจริง	2.96	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง	4.15	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	ที่เป็นจริง	2.88	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง	4.20	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พนักงานมีค่าเฉลี่ยรวมของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (2.88) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.20)

โดยค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (2.92) ที่คาดหวัง อยู่ในระดับมาก (4.30)

ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (2.82) ที่คาดหวัง อยู่ในระดับมาก (4.23)

สวัสดิการที่ธนาคารจัดให้อย่างเพียงพอและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (2.82) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.12)

เงินเดือนที่ได้รับมีความเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (2.96) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.15)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง และที่คาดหวัง ด้านสภาพการทำงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

ด้านสภาพการทำงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. บรรยากาศโดยรวมในที่ทำงาน ทำให้ทำงานมีความสุข	ที่เป็นจริง	3.20	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง	4.26	มาก
2. อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้การปฏิบัติงาน มีความเพียงพอ สะดวกต่อการใช้งาน	ที่เป็นจริง	2.54	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง	4.26	มาก
3. สถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดปลอดภัย	ที่เป็นจริง	3.05	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง	4.25	มาก
4. มีการส่งเสริมสุขภาพแก่พนักงาน เช่น มีการตรวจสุขภาพประจำปี	ที่เป็นจริง	2.77	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง	4.01	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	ที่เป็นจริง	2.89	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง	4.19	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ด้านสภาพการทำงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พนักงานมีค่าเฉลี่ยรวมของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (2.89) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.19)

โดยบรรยากาศโดยรวมในที่ทำงาน ทำให้ทำงานมีความสุข มีค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (3.20) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.26)

อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้การปฏิบัติงาน มีความเพียงพอ สะดวกต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (2.54) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.26)

สถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดปลอดภัย ค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (3.05) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.25)

การส่งเสริมสุขภาพแก่พนักงาน เช่น มีการตรวจสุขภาพประจำปีค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (2.77) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.01)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง และที่คาดหวัง ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	ที่เป็นจริง	ที่คาดหวัง		
1. งานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน มีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	ที่เป็นจริง		3.14	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง		4.20	มาก
2. ธนาคารเปิดโอกาสให้ขอเพิ่มเติมที่ในการทดสอบตนเอง เพื่อเลื่อนตำแหน่ง	ที่เป็นจริง		3.15	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง		4.11	มาก
3. หัวหน้างานมีการสนับสนุนให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน	ที่เป็นจริง		3.31	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง		4.18	มาก
4. มีความรู้สึกมั่นคงและความมั่นใจในธนาคาร จนถึงเกษียณอายุ	ที่เป็นจริง		3.09	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง		4.11	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	ที่เป็นจริง		3.17	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง		4.15	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานพนักงานมีค่าเฉลี่ยรวมของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (3.17) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.15)

โดยงานที่ทำปัจจุบันมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคตมีค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (3.14) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.20)

ธนาคารเปิดโอกาสให้เพิ่มเติมที่ในการทดสอบตนเองเพื่อเลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยของ
คุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (3.15) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.11)

หัวหน้างานมีการสนับสนุนให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิต
การทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (3.31) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.18)

ความรู้สึกมั่นคงและความมั่นใจในธนาคารจนถึงเกษียณอายุมีค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิต
การทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (3.09) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.11)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง และที่คาดหวัง ด้านโอกาสการ
พัฒนาขีดความสามารถของตนเอง

ด้านโอกาสการพัฒนาขีดความสามารถของ ตนเอง	ระดับคุณภาพชีวิต การทำงาน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. แผนการฝึกอบรมพัฒนาพนักงานมีความ เพียงพอและเหมาะสม	ที่เป็นจริง	3.01	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง	4.15	มาก
2. ความสำคัญของงานที่รับผิดชอบมี ความหมายต่อธนาคาร	ที่เป็นจริง	3.59	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง	4.23	มาก
3. มีโอกาสที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถใน การทำงานอย่างเต็มที่	ที่เป็นจริง	3.48	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง	4.22	มาก
4. มีโอกาสที่จะได้รับการฝึกอบรมเรื่องงาน และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร	ที่เป็นจริง	3.33	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง	4.22	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	ที่เป็นจริง	3.35	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง	4.20	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ในด้านโอกาสการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองพนักงานมี
ค่าเฉลี่ยรวมของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (3.35) ที่คาดหวังอยู่ใน
ระดับมาก (4.20)

โดยแผนการฝึกอบรมพัฒนาพนักงานมีความเพียงพอและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยของ
คุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (3.01) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.15)

ความสำคัญของงานที่รับผิดชอบมีความหมายต่อธนาคารมีค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิต
การทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (3.59) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.23)

โอกาสที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ที่มีค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (3.48) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.22)

โอกาสที่จะได้รับการฝึกอบรมเรื่องงานและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับธนาคารมีค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (3.33) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.22)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง และที่คาดหวัง ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. บรรยากาศในที่ทำงานมีความอบอุ่นและเป็นกันเอง	ที่เป็นจริง	3.77	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง	4.41	มาก
2. มีความยินดีปฏิบัติงานแทน เมื่อเพื่อนร่วมงานลาป่วย ลาพักร้อน หรือ ลากิจ	ที่เป็นจริง	3.98	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง	4.31	มาก
3. เมื่อมีปัญหา สามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้	ที่เป็นจริง	3.70	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง	4.32	มาก
4. มีการเคารพและให้เกียรติกันในสถานที่ทำงาน	ที่เป็นจริง	3.73	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง	4.34	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	ที่เป็นจริง	3.79	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง	4.34	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น พนักงานมีค่าเฉลี่ยรวมของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (3.79) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.34)

โดยบรรยากาศในที่ทำงานมีความอบอุ่นและเป็นกันเองมีค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (3.77) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.41)

ความยินดีปฏิบัติงานแทน เมื่อเพื่อนร่วมงานลาป่วย ลาพักร้อน หรือลากิจมีค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (3.77) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.31)

เมื่อมีปัญหาสามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้มีค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (3.70) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.32)

การเคารพและให้เกียรติกันในสถานที่ทำงานมีค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (3.73) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.34)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง และที่คาดหวัง ด้านสิทธิส่วนบุคคล

ด้านสิทธิส่วนบุคคล	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน		แปลผล
	ที่เป็นจริง	ที่คาดหวัง	
1. การได้รับการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลจากผู้บังคับบัญชา	ที่เป็นจริง	3.53	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง	4.22	มาก
2. มีสิทธิและส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน	ที่เป็นจริง	3.53	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง	4.18	มาก
3. มีสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย	ที่เป็นจริง	3.67	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง	4.25	มาก
4. มีสิทธิในการแสดงข้อโต้แย้งและชี้แจงเหตุผลเมื่อความคิดเห็นไม่ตรงกัน	ที่เป็นจริง	3.28	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง	4.19	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	ที่เป็นจริง	3.50	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง	4.21	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ในด้านสิทธิส่วนบุคคล พนักงานมีค่าเฉลี่ยรวมของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (3.50) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.21)

โดยการได้รับการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลจากผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (3.53) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.22)

สิทธิและส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (3.53) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.18)

สิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายมีค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (3.67) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.25)

สิทธิในการแสดงข้อโต้แย้งและชี้แจงเหตุผลเมื่อความคิดเห็นไม่ตรงกันมีค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (3.28) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.19)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง และที่คาดหวัง ด้านจังหวะชีวิต

ด้านจังหวะชีวิต	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. มีเวลาทำงานและเวลาพักผ่อนในแต่ละวัน มีความเหมาะสม	ที่เป็นจริง	2.80	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง	4.14	มาก
2. ปริมาณงานที่ปฏิบัติในแต่ละวัน มีความเหมาะสมพอดี	ที่เป็นจริง	2.92	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง	4.06	มาก
3. มีเวลาพักผ่อนกับครอบครัวที่เพียงพอและเหมาะสม	ที่เป็นจริง	2.73	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง	4.13	มาก
4. สามารถสรรเวลาในการทำงานอดิเรกหรือกิจกรรมอื่น หลังเลิกงานได้	ที่เป็นจริง	2.56	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง	4.08	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	ที่เป็นจริง	2.75	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง	4.10	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ในด้านจังหวะชีวิต พนักงานมีค่าเฉลี่ยรวมของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (2.75) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.10)

โดยมีเวลาทำงานและเวลาพักผ่อนในแต่ละวัน มีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (2.80) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.14)

ปริมาณงานที่ปฏิบัติในแต่ละวัน มีความเหมาะสมพอดี มีค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (2.92) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.06)

มีเวลาพักผ่อนกับครอบครัวที่เพียงพอและเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (2.73) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.13)

สามารถสรรเวลาในการทำงานอดิเรกหรือกิจกรรมอื่น หลังเลิกงานได้มีค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (2.56) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.08)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง และที่คาดหวัง ด้านความเป็น
ประโยชน์ต่อสังคม

ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	ระดับคุณภาพชีวิต การทำงาน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ธนาคารให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพการ ให้บริการแก่ลูกค้า	ที่เป็นจริง	3.66	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง	4.42	มาก
2. ธนาคารให้ความสำคัญกับพนักงานใน เรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน	ที่เป็นจริง	2.69	น้อย
	ที่คาดหวัง	4.35	มาก
3. ธนาคารมีความใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม	ที่เป็นจริง	2.92	น้อย
	ที่คาดหวัง	4.13	มาก
4. ธนาคารให้ความร่วมมือสนับสนุน กิจกรรมด้านสังคมและสาธารณประโยชน์	ที่เป็นจริง	3.17	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง	4.18	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	ที่เป็นจริง	3.11	ปานกลาง
	ที่คาดหวัง	4.27	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ในด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม พนักงานมีค่าเฉลี่ยรวม
ของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (3.11) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.27)

โดยธนาคารให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิต
การทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (3.66) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.42)

ธนาคารให้ความสำคัญกับพนักงานในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานมีค่าเฉลี่ยของภาพ
ชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (2.69) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.35)

ธนาคารมีความใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยของภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่
ในระดับน้อย (2.92) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.13)

ธนาคารให้ความร่วมมือสนับสนุนกิจกรรมด้านสังคมและสาธารณประโยชน์มีค่าเฉลี่ย
ของภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (3.17) ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.18)

สรุประดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ
จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2

ตารางที่ 4.10 สรุปเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง และที่คาดหวัง ทั้ง 8 ด้าน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ที่เป็นจริง	ที่คาดหวัง
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ปานกลาง(2.88)	มาก (4.20)
2. ด้านสภาพการทำงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ปานกลาง(2.89)	มาก (4.19)
3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	ปานกลาง(3.17)	มาก (4.15)
4. ด้านโอกาสการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง	ปานกลาง(3.35)	มาก (4.20)
5. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ปานกลาง(3.79)	มาก (4.34)
6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล	ปานกลาง(3.50)	มาก (4.21)
7. ด้านจังหวะชีวิต	ปานกลาง(2.75)	มาก (4.10)
8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	ปานกลาง(3.11)	มาก (4.10)
คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวม	ปานกลาง(3.24)	มาก (4.18)

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 และมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่คาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2

จากแบบสอบถามมีปัจจัยส่วนบุคคล 7 ด้าน และจำแนกความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน ทำให้การทดสอบสมมติฐานมี 56 ตาราง ดังตารางที่ 4.11 – ตารางที่ 4.66

สมมติฐานที่ 1 พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 ที่มีเพศแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.
ชาย	40	2.85	.683	-.410	.68
หญิง	52	2.90	.542		

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านสภาพการทำงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.
ชาย	40	2.90	.565	.173	.86
หญิง	52	2.88	.617		

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ด้านสภาพการทำงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.
ชาย	40	3.25	.845	.756	.45
หญิง	52	3.12	.794		

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านโอกาสการพัฒนา
ขีดความสามารถของตนเอง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.
ชาย	40	3.40	.715	.630	.53
หญิง	52	3.32	.565		

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ด้านโอกาสการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านการทำงานร่วมกันและ
ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.
ชาย	40	3.72	.674	-.962	.33
หญิง	52	3.86	.666		

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ในด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านสิทธิส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.
ชาย	40	3.48	.924	-.184	.85
หญิง	52	3.51	.729		

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ด้านสิทธิส่วนบุคคล พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านจังหวะชีวิต จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.
ชาย	40	2.32	.705	-1.183	.24
หญิง	52	2.49	.666		

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ด้านจังหวะชีวิตพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.
ชาย	40	3.08	.656	-.424	.67
หญิง	52	3.14	.621		

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 ที่มีอายุแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3.357	3	1.119	3.288	.02*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	29.945	88	.340		

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านสภาพการทำงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	1.015	3	.338	.963	.41
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	30.890	88	.351		

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ด้านสภาพการทำงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านความก้าวหน้าและ
ความมั่นคงในงาน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	10.552	3	3.517	6.204	.09
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	49.891	88	.567		

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านโอกาสการพัฒนาขีด
ความสามารถของตนเอง จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	1.343	3	.448	1.123	.34
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	35.070	88	.399		

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ด้านโอกาสการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านการทำงานร่วมกันและ
ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4.653	3	1.551	3.774	.01*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	36.164	88	.411		

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านสิทธิส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4.650	3	1.550	2.442	.06
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	55.848	88	.635		

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ด้านสิทธิส่วนบุคคล พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านจังหวะชีวิต จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	.814	3	.271	.569	.63
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	41.927	88	.476		

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ด้านจังหวะชีวิต พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	1.775	3	.592	1.497	.22
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	34.785	88	.395		

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม จำแนกตามสถานภาพสมรส

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	.603	2	.302	.821	.44
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	32.698	89	.367		

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านสภาพการทำงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ จำแนกตามสถานภาพสมรส

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	.045	2	.023	.063	.93
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	31.859	89	.358		

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ด้านสภาพการทำงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	6.342	2	3.171	5.217	.01*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	54.100	89	.608		

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านโอกาสการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง จำแนกตามสถานภาพสมรส

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	.827	2	.413	1.034	.36
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	35.586	89	.400		

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ด้านโอกาสการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จำแนกตามสถานภาพสมรส

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	1.266	2	.633	1.424	.24
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	39.551	89	.444		

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ด้านการทำงานร่วมกัน และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านสิทธิส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพสมรส

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	1.647	2	.823	1.245	.29
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	58.851	89	.661		

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ด้านสิทธิส่วนบุคคล พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านจังหวะชีวิตจำแนกตามสถานภาพสมรส

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	1.946	2	.973	2.122	.12
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	40.796	89	.458		

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ด้านจังหวะชีวิตพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมจำแนกตามสถานภาพสมรส

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	.150	2	.075	.183	.83
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	36.410	89	.409		

สมมติฐานที่ 4 พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.
ปริญญาตรี	72	2.87	.636	-.325	.74
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	20	2.92	.487		

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านสภาพการทำงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.
ปริญญาตรี	72	2.91	.619	.694	.48
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	20	2.81	.485		

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ด้านสภาพการทำงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.
ปริญญาตรี	72	3.17	.837	.010	.99
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	20	3.17	.748		

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.38 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านโอกาสการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.
ปริญญาตรี	72	3.34	.657	-.429	.67
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	20	3.41	.545		

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ด้านโอกาสการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.39 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.
ปริญญาตรี	72	3.81	.708	.482	.63
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	20	3.73	.516		

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.40 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านสิทธิส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.
ปริญญาตรี	72	3.51	.854	.265	.79
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	20	3.46	.675		

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ด้านสิทธิส่วนบุคคล พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.41 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านจังหวะชีวิต จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.
ปริญญาตรี	72	2.33	.655	-2.293	.02*
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	20	2.72	.720		

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ด้านจังหวะชีวิตพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.42 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.
ปริญญาตรี	72	3.12	.688	.343	.73
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	20	3.08	.391		

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 ที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.43 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม จำแนกตามอายุงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4.607	3	1.536	4.710	.01*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	28.694	88	.326		

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.44 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านสภาพการทำงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ จำแนกตามอายุงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	.624	3	.208	.586	.62
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	31.280	88	.355		

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ด้านสภาพการทำงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.45 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน จำแนกตามอายุงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	12.073	3	4.024	7.322	.01*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	48.369	88	.550		

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.46 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านโอกาสการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง จำแนกตามอายุงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2.559	3	.853	2.217	.09
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	33.854	88	.385		

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ด้านโอกาสการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.47 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จำแนกตามอายุงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4.914	3	1.638	4.014	.01*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	35.904	88	.408		

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.48 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านสิทธิส่วนบุคคล จำแนกตามอายุงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4.282	3	1.427	2.235	.09
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	56.215	88	.639		

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ด้านสิทธิส่วนบุคคลพนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.49 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านจังหวะชีวิตจำแนกตามอายุงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3.034	3	1.011	2.241	.08
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	39.707	88	.451		

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ด้านจังหวะชีวิต พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.50 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมจำแนกตามอายุงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	1.647	3	.549	1.384	.25
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	34.913	88	.397		

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 6 พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 ที่มีระดับชั้นแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.51 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม จำแนกตามระดับชั้น

ระดับชั้น	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.
ชั้น 7-9	48	3.02	.592	2.286	.02*
ชั้น 10-11 และชั้นพิเศษ	44	2.73	.590		

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พนักงานที่มีระดับชั้นต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.52 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านสภาพการทำงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ จำแนกตามระดับชั้น

ระดับชั้น	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.
ชั้น 7-9	48	3.06	.595	2.971	.01*
ชั้น 10-11 และชั้นพิเศษ	44	2.71	.536		

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.52 พบว่า ด้านสภาพการทำงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พนักงานที่มีระดับชั้นต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.53 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน จำแนกตามระดับชั้น

ระดับชั้น	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.
ชั้น 7-9	48	3.37	.688	2.508	.01*
ชั้น 10-11 และชั้นพิเศษ	44	2.96	.892		

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.53 พบว่า ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานพนักงานที่มีระดับชั้นต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.54 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านโอกาสการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง จำแนกตามระดับชั้น

ระดับชั้น	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.
ชั้น 7-9	48	3.45	.593	1.506	.13
ชั้น 10-11 และชั้นพิเศษ	44	3.25	.663		

จากตารางที่ 4.54 พบว่า ด้านโอกาสการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองพนักงานที่มีระดับชั้นต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.55 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จำแนกระดับชั้น

ระดับชั้น	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.
ชั้น 7-9	48	3.96	.670	2.490	.01*
ชั้น 10-11 และชั้นพิเศษ	44	3.62	.629		

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.55 พบว่า ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น พนักงานที่มีระดับชั้นต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.56 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านสิทธิส่วนบุคคล จำแนกตามระดับชั้น

ระดับชั้น	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.
ชั้น 7-9	48	3.59	.766	1.151	.25
ชั้น 10-11 และชั้นพิเศษ	44	3.40	.863		

จากตารางที่ 4.56 พบว่า ด้านสิทธิส่วนบุคคล พนักงานที่มีระดับชั้นต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.57 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านจังหวะชีวิต จำแนกตามระดับชั้น

ระดับชั้น	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.
ชั้น 7-9	48	2.44	.695	.389	.69
ชั้น 10-11 และชั้นพิเศษ	44	2.39	.680		

จากตารางที่ 4.57 พบว่า ด้านจังหวะชีวิตพนักงานที่มีระดับชั้นต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.58 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม จำแนกตามระดับชั้น

ระดับชั้น	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.
ชั้น 7-9	48	3.28	.664	2.730	.01*
ชั้น 10-11 และชั้นพิเศษ	44	2.93	.550		

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.58 พบว่า ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม พนักงานที่มีระดับชั้นต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 7 พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 ที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.59 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม จำแนกตามระดับรายได้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	1.160	3	.387	1.058	.37
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	32.142	88	.365		

จากตารางที่ 4.59 พบว่า ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พนักงานที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.60 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านสภาพการทำงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ จำแนกตามระดับรายได้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2.177	3	.726	2.148	.10
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	29.727	88	.338		

จากตารางที่ 4.60 พบว่า ด้านสภาพการทำงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พนักงานที่มีระดับรายได้ต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.61 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน จำแนกตามระดับรายได้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4.047	3	1.349	2.105	.10
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	56.395	88	.641		

จากตารางที่ 4.61 พบว่า ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พนักงานที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.62 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านโอกาสการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองจำแนกตามระดับรายได้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	.955	3	.318	.790	.50
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	35.458	88	.403		

จากตารางที่ 4.62 พบว่า ด้านโอกาสการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง พนักงานที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.63 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นจำแนกตามระดับรายได้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3.223	3	1.074	2.515	.06
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	37.594	88	.427		

จากตารางที่ 4.63 พบว่า ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น พนักงานที่มีระดับรายได้ต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.64 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านสิทธิส่วนบุคคล
จำแนกตามระดับรายได้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3.163	3	1.054	1.618	.19
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	57.334	88	.652		

จากตารางที่ 4.64 พบว่า ด้านสิทธิส่วนบุคคล พนักงานที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.65 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านจังหวะชีวิตจำแนกตาม
ระดับรายได้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	.254	3	.085	.175	.91
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	42.487	88	.483		

จากตารางที่ 4.65 พบว่า ด้านจังหวะชีวิตพนักงานที่มีระดับรายได้ต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.66 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง ด้านความเป็นประโยชน์ต่อ
สังคมจำแนกตามระดับรายได้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	1.800	3	.600	1.519	.21
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	34.760	88	.395		

จากตารางที่ 4.66 พบว่า ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม พนักงานที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาสาระของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการสอบถามจากแบบสอบถามด้วยคำถามปลายเปิด มีผู้แสดงข้อคิดเห็น จำนวน 27 คน หรือร้อยละ 30 ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกได้ 5 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ร้อยละ 60% ของผู้แสดงความคิดเห็น เห็นว่าธนาคารควรจัดให้มีค่าตอบแทนให้เพียงพอและเหมาะสมกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น นอกเหนือจากงานที่ทำในหน้าที่ เช่น งานขายประกัน เดินตลาดหาลูกค้ากลุ่มเป้าหมายในวันหยุด ซึ่งเป็นวันหยุดพักผ่อนกับครอบครัว เป็นต้น ควรให้ความสำคัญในการบริหารเวลาทำงานให้เหมาะสม ปริมาณงานที่ให้ทำในแต่ละวันมีความเหมาะสมพอดี

ประเด็นที่ 2 ร้อยละ 20% ของผู้แสดงความคิดเห็น เห็นว่าการพิจารณาสวัสดิการสินเชื่อสำหรับพนักงาน เช่น สินเชื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อรถยนต์ ควรจะพิจารณาอย่างรวดเร็วและให้สินเชื่อเหมาะสมกับรายได้ ในอัตราดอกเบี้ยที่น้อยกว่าที่อื่น

ประเด็นที่ 3 ร้อยละ 15% ของผู้แสดงความคิดเห็น เห็นว่าควรจัดให้มีกิจกรรมนันทนาการร่วมกันระหว่างหน่วยงาน หรือระหว่างสาขา เพื่อสร้างความสามัคคี แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน และความร่วมมือในการประสานงานกัน

ประเด็นที่ 4 ร้อยละ 5% ของผู้แสดงความคิดเห็น เห็นว่าควรจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นต่อการทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ให้เพียงพอต่อการใช้งาน

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 และ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1. สรุปผลของการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.50 เพศชาย ร้อยละ 43.50 อายุ 20 – 30 ปี ร้อยละ 54.3

พนักงานส่วนใหญ่อายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 20.7 อายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 16.3 อายุ 51 – 60 ปี ร้อยละ 51

พนักงานส่วนใหญ่สถานภาพโสด ร้อยละ 66.3 สถานภาพสมรส ร้อยละ 31.5 และสถานภาพอื่นๆ เช่น หย่าร้างแยกกันอยู่และคู่สมรสเสียชีวิตแล้ว ร้อยละ 2.2

พนักงานส่วนใหญ่การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 78.3 ระดับปริญญาโท หรือสูงกว่าปริญญาโท ร้อยละ 21.7

พนักงานส่วนใหญ่อายุงาน 1 – 5 ปี ร้อยละ 51.1 อายุงาน 15 ปีขึ้นไป ร้อยละ 25.0 อายุงาน 6 – 10 ปี ร้อยละ 15.2 อายุงาน 11 – 15 ปี ร้อยละ 8.7

ส่วนใหญ่พนักงานมีระดับรายได้ 15,000–25,000 บาท ร้อยละ 55.4 รายได้ 35,001–45,000 บาท ร้อยละ 20.6 รายได้ 25,001 – 35,000 บาท ร้อยละ 12 เท่ากับรายได้ 45,000 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 12 เช่นกัน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวัง ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตจังหวัดนครปฐม 2 ในการใช้เกณฑ์ชีวิต 8 ด้าน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 และมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่คาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงของพนักงาน เมื่อแยกพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ด้านสิทธิส่วนบุคคลอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ด้านโอกาสการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 ด้านจังหวะชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่คาดหวังของพนักงาน เมื่อแยกพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการทำงานร่วมกัน และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ด้านสิทธิส่วนบุคคลอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ด้านโอกาสการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ด้านจังหวะชีวิตอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

ส่วนที่ 3 ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 โดยใช้เกณฑ์ชีวิต 8 ด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 5.1 ผลทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวม

N= 92

ปัจจัยส่วนบุคคลยอมรับ	สมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
เพศ		x
อายุ	x	
สถานภาพสมรส		x
ระดับการศึกษา		X
อายุงาน	x	
ระดับชั้น	x	
ระดับรายได้		x

จากตารางที่ 5.1 พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน สถานภาพสมรสแตกต่างกัน ระดับการศึกษาแตกต่างกัน และระดับรายได้แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมที่เป็นจริงไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน อายุงานแตกต่างกัน และระดับชั้นแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมที่เป็นจริงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พิจารณาคูณภาพชีวิตการทำงานรายด้าน

พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หากพิจารณาคูณภาพชีวิตการทำงานรายด้าน ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน
ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้หากพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานรายด้าน ด้านความก้าวหน้า
และความมั่นคงในงานพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน
ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน
ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ หากพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานรายด้าน ด้านจังหวะชีวิต
พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ดังนั้น จึงยอมรับ
สมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน ดังนั้น
จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้หากพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานรายด้าน ด้านสภาพการทำงาน
มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านสิทธิ
ส่วนบุคคล ด้านจังหวะชีวิต และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน
มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานที่มีระดับขั้นแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน ดังนั้น
จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หากพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานรายด้าน ด้านโอกาสการพัฒนาขีด
ความสามารถของตนเอง ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านจังหวะชีวิต พนักงานที่มีระดับขั้นแตกต่างกัน
มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน
ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้



2. อภิปรายผลการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง และที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่คาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก จึงยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกพรรณ จันทร์วงษ์ (2551) ที่พนักงานบริการในสถานีน้ำมันในเขตอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สามารถอภิปรายเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางที่คาดหวังอยู่ในระดับมากเนื่องจากผลตอบแทนเป็นสิ่งที่จำเป็นในการดำรงชีวิตในปัจจุบันสินค้าอุปโภคบริโภค มีราคาแพงขึ้น การพุ่งขึ้นของราคาน้ำมัน หรือแม่ในช่วงที่เกิดภัยพิบัติต่างๆ เช่น น้ำท่วม รวมถึงการให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมตามภาวะเศรษฐกิจ เช่น ในช่วงที่มีอัตราเงินเฟ้อสูงได้มีการปรับค่าครองชีพแก่พนักงานเป็นช่วงๆ ครั้งละจำนวน 1,000 บาทต่อเดือน หรือเงินช่วยเหลือพิเศษปีละ 1 เท่าของเงินเดือน การที่พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นไปอย่างยุติธรรม ไม่มีการเลือกปฏิบัติเหมาะสมกับความรับผิดชอบในงานจะทำให้มีพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้นสอดคล้องกับการศึกษาของวิสิทธิ์ ทองผาสุข (2551) ที่พบว่าพนักงานบริษัทมิตานี (ไทยแลนด์) จำกัด คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของปัญญา สัตยกาญจน์ (2550) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเทศบาลนครฉะเชิงเทรา : เทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า คุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องจากธนาคารได้จัดสถานที่ทำงานให้สะอาดและปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ บรรยากาศในที่ทำงานที่ดี เป็นกันเอง เห็นได้ว่าหัวหน้าเดินมาหาลูกน้องที่โต๊ะทำงาน เพื่อสั่งงาน หรือปรึกษาหารือ ไม่ถือตัว เสริมสร้างการทำงานเป็นทีม มีอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ และวัสดุอุปกรณ์อยู่ในสภาพดีที่เพียงพอต่อปริมาณงานและพนักงาน แต่ก็ยังมีเครื่องใช้สำนักงานบางชนิดที่ยังล้าสมัย เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร

ต้องซ่อมแซมบ่อยๆ ทำให้พนักงานทำงานได้ไม่สะดวกมาก และยังไม่ค่อยส่งเสริมเรื่องสุขภาพของพนักงานมากนัก สอดคล้องกับการศึกษาของพรพรรณ บุญมาก (2548) ที่พบว่า พนักงานราชการ (ลูกจ้างประจำ) มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของปัญญา สัตยกาญจน์ (2550) ที่พบว่า พนักงานเทศบาลในเขตอำเภอเมืองจังหวัดกาญจนบุรี มีคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานในระดับปานกลาง

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางที่คาดหวังอยู่ในระดับมากพบว่า พนักงานที่มีอายุมากมีความมั่นใจที่จะทำงานธนาคารจนเกษียณอายุได้และธนาคารได้เปิดโอกาสให้พนักงานที่มีความสามารถสูงทดสอบเพื่อเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งได้โดยไม่เกี่ยวกับอายุงาน สามารถเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ข้ามสายงานได้ หัวหน้างานมีการสนับสนุนให้ลูกน้องเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน มอบหมายงานให้ลูกน้องทำนอกเหนืองานที่รับผิดชอบตามความถนัด เพื่อให้ธนาคารได้เห็นศักยภาพของทีมงาน แต่บางครั้งพนักงานสาขาจะรู้สึกเบื่อหน่ายกับเป้าหมายงานด้านอื่นที่มอบให้ เช่น งานขายประกัน ขายบัตรเครดิต เป็นต้น หากพนักงานขายไม่ได้ตามเป้าหมาย หรือขายได้น้อย ก็จะไม่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน สอดคล้องกับการศึกษาของปวันรัตน์ ดนายนท์ (2550) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านโอกาสการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางที่คาดหวังอยู่ในระดับมากพบว่าธนาคารมีแผนพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อมุ่งเน้นเพิ่มขีดความสามารถและขีดความสามารถของพนักงานทุกระดับ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาความรู้ทางธุรกิจและทักษะการเป็นผู้นำ พนักงานแต่ละระดับจะมีหลักสูตรการพัฒนาและอบรมแตกต่างกันไป พนักงานที่เพิ่งเข้าทำงานจะได้รับฝึกอบรม 1 เดือนก่อนปฏิบัติงาน พนักงานที่สังกัดหน่วยงานใด ก็ได้รับการอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ทำ แต่ก็จะมีบางหน่วยงานที่ไม่ค่อยได้รับการฝึกอบรม เช่น เจ้าหน้าที่สินเชื่อ พิเศษ ดูแลหนี้มีปัญหา ควรจะมีหลักสูตรการเจรจาต่อรอง การประนอมหนี้ หรือข้อกฎหมาย ส่วนมากธนาคารจะเน้นการฝึกอบรมด้านการตลาด หลักสูตรโปรแกรม หลักสูตรปล่อยสินเชื่อ เป็นต้น สอดคล้องกับการศึกษาของโสภณ งามขำ (2549) ที่พบว่า พนักงานการไฟฟ้ามีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองอยู่ในระดับปานกลางและสอดคล้องกับการศึกษาของพัชญ์สินี ดีผลิผล (2545) ที่พบว่า การพัฒนาความสามารถของบุคคลนั้น ส่งผลถึงคุณภาพชีวิตการทำงานที่สูงขึ้นในด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางที่คาดหวังอยู่ในระดับมากจะเห็นได้ว่า พนักงานแต่ละสาขาจะรู้จักกัน มีความสัมพันธ์ที่ดี เนื่องจาก ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงกัน มีการจัดกิจกรรมนันทนาการร่วมกัน นัดประชุมร่วมกัน กินเลี้ยงสิ้นปี เพื่อให้พนักงานได้ทำกิจกรรมร่วมกัน ส่งผลให้การประสานงานติดต่อกันได้อย่างรวดเร็ว ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน แต่บางครั้งพนักงานก็ยังรู้สึกถึงความไม่มีมาตรฐานในการตัดสินใจด้วยอารมณ์ของหัวหน้างาน ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นได้ ซึ่งในบางครั้งจะต้องมีการขัดแย้งกันบ้างถึงจะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพแต่ในระดับพนักงานมีการให้ความช่วยเหลือ ปรึกษากันได้ในระดับหนึ่ง เมื่อเพื่อนร่วมงานลา ก็มีความยินดีปฏิบัติงานแทน แบ่งเบาภาระเมื่อจำเป็น สอดคล้องกับงานวิจัยของ เฟอร์ริส (Ferris, อ้างถึงในปัทมา อ่อนไสว, 2542, : 49) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในโรงเรียนขนาดใหญ่ ซึ่งประสบความสำเร็จเฉพาะที่ตั้งอยู่ในเขตตะวันตกของสหรัฐอเมริกา สภาพการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างกันของเพื่อนร่วมงานมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานได้ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ

ด้านสิทธิส่วนบุคคล มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางที่คาดหวังอยู่ในระดับมากพนักงานแต่ละคนมีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและหัวหน้างานได้เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางปฏิบัติงานร่วมกัน มีสิทธิโต้แย้งในการชี้แจงเหตุผลบ้างมีการให้เกียรติต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน บางครั้งพนักงานก็ต้องการความเป็นส่วนตัวโดยไม่มีผู้อื่นมาก้าวล่วงในเรื่องส่วนตัว หรือแม้แต่การปกป้องข้อมูลในการทำงาน ก็จะมีรหัสในการเปิดคอมพิวเตอร์ของแต่ละคน ในงานธนาคารมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการปกป้องรหัสส่วนบุคคลเพื่อป้องกันความเสียหายจากบุคคลอื่นนำรหัสไปทำธุรกรรมที่ทุจริตทางการเงิน แต่พนักงานที่อายุงานยังไม่มาก หรือพนักงานที่ไม่ค่อยมีปากเสียง จะยังไม่ค่อยกล้าพูดถึงการปฏิบัติงาน นโยบายเศรษฐกิจ หรือสังคมขององค์กรกับผู้บังคับบัญชาเนื่องจากกลัวจะมีผลกระทบต่อการพิจารณาความดีความชอบของตน สอดคล้องกับงานวิจัยของจันทน์ พาวินิชโวหาร (2552) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสตรีในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรปราการ ด้านสิทธิส่วนบุคคลอยู่ระดับปานกลาง

ด้านจังหวะชีวิต มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก พบว่า ธนาคารมีนโยบายประกาศวันทำงานและวันหยุดให้พนักงานทราบล่วงหน้าประจำปี โดยปกติจะทำงานวันจันทร์-ศุกร์ มีวันหยุดสัปดาห์ละ 2 วัน และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตามกฎหมายกำหนด และวันหยุดครึ่งธนาคาร ทำให้พนักงานวางแผนจัดสรรการทำงานและวันหยุดได้ล่วงหน้ามีเวลาพักผ่อนอยู่กับครอบครัวเพียงพอและเหมาะสม แต่ในบางหน่วยงาน เช่น ฝ่ายสินเชื่อ

ที่ปริมาณงานแต่ละวันไม่เหมาะสมกับจำนวนพนักงาน จะต้องรับผิดชอบงานของตนเองให้เสร็จตามกำหนดเวลา ซึ่งต้องทำงานล่วงเวลาตอนหลังเลิกงาน หากกลับก่อนก็กลัวว่าจะถูกเพ่งเล็งจากผู้บังคับบัญชา มีผลต่อการพิจารณาความคิดความชอบ เป็นต้น ทำให้มีเวลาส่วนตัวในการพักผ่อน พบปะเพื่อนฝูงน้อยลง โดยใช้เวลาส่วนใหญ่ในการทำงาน ผู้บังคับบัญชามองว่าให้ความสำคัญกับพนักงาน โดยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถและประเมินผลการทำงานจากผลงาน ไม่ควรนำเรื่องการลาและหยุดงานเป็นประเด็นสำคัญและควรหลีกเลี่ยงที่จะให้พนักงานต้องทำงานล่วงเวลาเพราะเวลาดังกล่าวถือเป็นเวลาส่วนตัวของพนักงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิสิษฐ วงศ์นากนกร(2549) ที่พบว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานองค์กรเอกชนแห่งหนึ่ง

ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก ธนากร ได้มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง เช่น ให้พนักงานบริจาคโลหิตให้สภาอากาศ หรือบริจาคสิ่งของให้ผู้ประสบภัยต่างๆ สนับสนุนทุนการศึกษา ใส่ใจต่อสภาพแวดล้อม เช่น แจกถุงลดโลกร้อน เป็นต้น แต่ละกิจกรรมได้สอดแทรกให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อให้พนักงานได้เกิดความรู้สึกที่ได้มีส่วนร่วมให้สังคมดีขึ้น และภูมิใจที่ได้ร่วมงานกับธนาคารกรุงเทพ สอดคล้องกับการศึกษาของ อธิวัฒน์ ปริงประโคน (2548) ที่พบว่า บริษัทมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมที่ถูกสุกัลักษณ์ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับการศึกษาของนิวุฒิ ยศวงศ์รัศมิ (2547) ที่พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่จังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2 พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่าเพศ พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานอภิปรายได้ว่าพนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างก็ปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองเช่นเดียวกันได้รับสิทธิประโยชน์และสวัสดิการเท่าเทียมกันตามระเบียบธนาคารสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานไม่ต่างกันธนาคารให้โอกาสบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการทำงานในการพัฒนาตนเอง ทดสอบความรู้ เพื่อเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เท่าเทียมกันโดยไม่แยกเพศ ถือได้ว่าในปัจจุบันเพศหญิงได้รับการยอมรับในบทบาทและสถานภาพในการทำงานมากขึ้นกว่าในอดีตองค์กรเปิดโอกาสให้ผู้หญิงและผู้ชายแสดงความสามารถในการทำงานได้อย่างเท่า

เทียมกันมากขึ้นทำให้เพศชาย และเพศหญิง มีโอกาสก้าวหน้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างทัดเทียมกัน (ผานิต อมราพิทักษ์, 2544) สอดคล้องกับงานวิจัยส่วนใหญ่ที่แสดงให้เห็นว่า เพศไม่มีผลต่อความแตกต่างระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานโดยลัดดาวัลย์ สกุลสุข (2550) พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานท่าอากาศยานกรุงเทพที่มีเพศต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิวัฒน์ ปรังประโคน (2549) ที่พบว่า พนักงานบริษัทโตโยต้ามอเตอร์ประเทศไทยจำกัดที่มีเพศต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันเช่นเดียวกับนพวรรณ วีโรพารสิทธิ์ (2550) ที่พบว่า ข้าราชการและลูกจ้างประจำองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองที่มีเพศต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

อายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐานอภิปรายได้ว่าพนักงานแต่ละคนที่มีอายุต่างกัน ต่างก็ได้รับการทำงานที่เหมาะสมต่างกัน และยอมรับจากเพื่อนร่วมงานต่างกัน เพราะเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้นระดับวุฒิภาวะก็จะเจริญขึ้นตามวัยการได้ทำงานกับบุคคลหลายประเภททำให้มีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้นมีทักษะความชำนาญสูงขึ้นความคาดหวังในการทำกิจกรรมต่างๆ ก็จะมีมารอบคอบมากขึ้น และก็ยังมีโอกาสที่จะก้าวไปสู่ผู้บริหารต่อไป สอดคล้องกับการศึกษาของ กนกพรรณ จันทรวงษ์ (2551) พบว่า อายุต่างกันส่งผลให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อย่างไรก็ตามไม่สอดคล้องกับการศึกษาของเทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2540 ที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตในทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงานทุกมิติที่สถานประกอบการเสนอให้มีคุณค่าและเป็นที่ต้องการของบริกรทุกวัยเหมือนกัน โสภณ งามขำ (2549) พบว่า พนักงานการไฟฟ้าที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

สถานภาพการสมรส พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานอภิปรายได้ว่า ถึงแม้พนักงานจะมีสถานภาพสมรสอย่างไรก็ตามคุณภาพชีวิตการทำงานก็ไม่มี ความแตกต่างกัน อันเนื่องมาจากเหตุผลเดียวกันกับคุณลักษณะเพศกล่าวคือต่างก็ปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเอง เช่นเดียวกัน ได้รับสิทธิประโยชน์และสวัสดิการเท่าเทียมกันตามระเบียบธนาคาร สิ่งแวดล้อมในที่ทำงานไม่ต่างกันธนาคารให้โอกาสบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการทำงานในการพัฒนาตนเอง ทดสอบความรู้ เพื่อเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เท่าเทียมกัน ยังต้องการผลตอบแทน สวัสดิการ ความก้าวหน้าและมั่นคงในงานเช่นกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ มงคล ทวารธนา (2552) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) พบว่า ปัจจัยสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรไม่แตกต่างกันอย่างไรก็ตาม

ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ กนกพรธณ จันทรวงษ์ (2551) พบว่า สถานภาพสมรสต่างกัน ส่งผลให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานอภิปรายได้ว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีการศึกษาทุกระดับ ได้รับการสนับสนุนในด้านการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน และโอกาสด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงานอย่างเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ เสรี สัจจะธีระกุล (2550) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานเลนส์สายตาในประเทศไทย ที่พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน ไม่ส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานต่างกันอย่างไรก็ตามไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ปริญญา สุทธิทรัพย์ (2553) ที่ศึกษาเรื่องของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน

อายุงาน และระดับชั้นงาน พบว่าพนักงานที่มีอายุงานและระดับชั้นงานต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐานผลการศึกษาคพบว่า พนักงานที่มีอายุงาน ตั้งแต่ 1-15 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่ต่างกัน โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพนักงานที่มีอายุงาน 15 ปีขึ้นไป จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย ที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป มีอายุค่อนข้างสูง จะไม่ค่อยมีความกระตือรือร้นในการทำงาน อาจเกิดความเบื่อหน่ายในงานประจำ โอกาสด้านความก้าวหน้าในอาชีพมีน้อย และถึงแม้ธนาคารมีระบบการขึ้นเงินเดือนตามอายุงานก็จริง แต่ก็เพิ่มขึ้นให้พนักงานตามศักยภาพของพนักงานที่ทำงานเต็มกำลังความสามารถด้วย และพนักงานที่มีอายุงานมากอาจต้องการให้ธนาคารส่งเสริมให้มีการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพที่ดี เช่น มีการตรวจสุขภาพประจำปี พนักงานที่มีระดับชั้น 7-9 ส่วนมากอายุยังน้อย บางคนเพิ่งเริ่มทำงาน หรือประสบการณ์ทำงาน 2-3 ปี ต้องการสิ่งตอบแทนนำมาสนองความต้องการ เช่น รถยนต์ เป็นต้น จึงมีความกระตือรือร้นในการทำงานเพื่อหวังผลตอบแทนมากขึ้น ถึงแม้ว่าได้รับสิทธิประโยชน์และสวัสดิการเท่าเทียมกันตามระเบียบธนาคาร สิ่งแวดล้อมในที่ทำงานไม่ต่างกัน ส่วนพนักงานระดับชั้น 10-11 และชั้นพิเศษส่วนมากอายุงานมาก ความต้องการขั้นพื้นฐานต่างๆ เช่น รถยนต์ บ้าน เงินฝาก พอมีบ้างแล้ว ทำให้ความต้องการลดลงไป และให้ความสำคัญต่อความก้าวหน้าและมั่นคงในงานมากขึ้น เพราะระดับชั้นสูงย่อมมีโอกาสที่จะก้าวไปเป็นผู้บริหาร รู้สึกมั่นคงและมั่นใจที่จะอยู่จนเกษียณอายุการทำงานสอดคล้องกับการศึกษาของภัทรา หิรัญรัตนพงศ์ (2542) ที่พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่

ที่มีอายุงานต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ กนกพรรณ จันทรวงษ์ ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริการในสถานีน้ำมัน ในเขตอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ประสพการณ์ในการทำงานที่ต่างกันส่งผลให้พนักงาน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อย่างไรก็ตาม ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ วิจิตา ไชยวุฒิ (2545) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ 7 พบว่า อายุงานมาก จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่มากกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อย

ระดับรายได้ พบว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน อภิปรายได้ว่า พนักงานธนาคาร มีรายได้เพียงพอต่อค่าครองชีพและเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน และพอใจต่อสวัสดิการที่ ธนาคารจัดให้เหมาะสมมีความเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น สอดคล้องกับงานวิจัย ส่วนใหญ่ที่แสดงให้เห็นว่า ระดับรายได้ไม่มีผลต่อความแตกต่างระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน โดย ลัดดาวัลย์ สกุลสุข (2550) พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงาน ณท่าอากาศยานกรุงเทพที่มีรายได้ ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิวัฒน์ ประังประโคน (2549) ที่พบว่า พนักงาน บริษัท โตโยต้ามอเตอร์ประเทศไทย จำกัดที่มีระดับรายได้ต่างกันมี คุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันเช่นเดียวกับนพวรรณ วีรโอฬารสิทธิ์ (2550) ที่พบว่า ข้าราชการ และลูกจ้างประจำองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองที่มีระดับรายได้ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

3.1.1 จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ธนาคารควรจะให้ความสำคัญกับประเด็นดังต่อไปนี้

1) ธนาคารควรจะให้ความสำคัญอย่างยิ่งในเรื่องรายได้ที่ยุติธรรมและสวัสดิการของพนักงานให้มีความเหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน และเพื่อเป็นแรงกระตุ้นและจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2) ธนาคารควรใส่ใจเรื่องส่งเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิตของพนักงาน โดยมีการตรวจสุขภาพประจำปี หรือส่งเสริมการออกกำลังกาย มีกิจกรรมนันทนาการต่างๆ

3) ธนาคารควรมีมาตรฐานและโปร่งใสในการทดสอบเพื่อเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และมาตรฐานการเพิ่มเงินเดือนให้พนักงาน

4) ธนาคารควรจะให้โอกาสพนักงานได้รับผิดชอบงานที่สำคัญบ้าง เพื่อจะได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ มีการเปิดหลักสูตรฝึกอบรมด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงาน

5) ธนาคารควรมีการส่งเสริมให้พนักงานแต่ละสายงานได้รู้จัก สร้างสัมพันธ์ไมตรี เพื่อจะให้เกิดการประสานงานด้านการทำงานร่วมกันหรือที่เกี่ยวข้องกันให้ราบรื่นมากขึ้น และผู้จัดการควรใส่ใจดูแลคอยให้คำปรึกษาปัญหาต่างๆ ของพนักงาน

6) ธนาคารควรให้สิทธิแก่พนักงานในแสดงข้อโต้แย้งและชี้แจงเหตุผลเมื่อความคิดเห็นไม่ตรงกัน เพื่อเป็นแนวทางสู่การแก้ปัญหาาร่วมกัน

7) ธนาคารควรให้ความสำคัญในเรื่องความสมดุลของเวลาระหว่างเวลาทำงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงาน

8) ธนาคารควรให้ความสำคัญอย่างมากในเรื่องการบริการด้านต่างๆ แก่ลูกค้า โดยมีการจัดมาตรฐานการให้บริการที่ประทับใจ และควรจัดกิจกรรมที่ให้ความร่วมมือกับภาครัฐและหน่วยงานต่างๆ ที่เป็นประโยชน์หรือช่วยเหลือสังคม เช่น ภัยน้ำท่วม เป็นต้น

3.1.2 จากการศึกษพบว่า ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ≤ 0.05 ดังนั้น ธนาคารควรให้ความสำคัญด้านต่างๆ ดังนี้

1) ควรมีนโยบายด้านรายได้และสวัสดิการที่เหมาะสมกับอายุ อายุงาน ระดับชั้นงานของพนักงาน เพื่อให้เกิดความยุติธรรมและเป็นที่ยอมรับของพนักงาน

2) ควรเห็นความสำคัญกับผู้ที่มียุสูง อายุงานสูง ระดับชั้นสูง ซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานสูง ได้มีโอกาสที่จะก้าวไปสู่ผู้บริหารต่อไป เจกเช่น พนักงานรุ่นใหม่ไฟแรง

3) ควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานที่เข้ามาใหม่ และพนักงานเดิมที่มีอายุต่างกันให้รู้จักกัน มีสัมมาคารวะ เคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน ทำให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

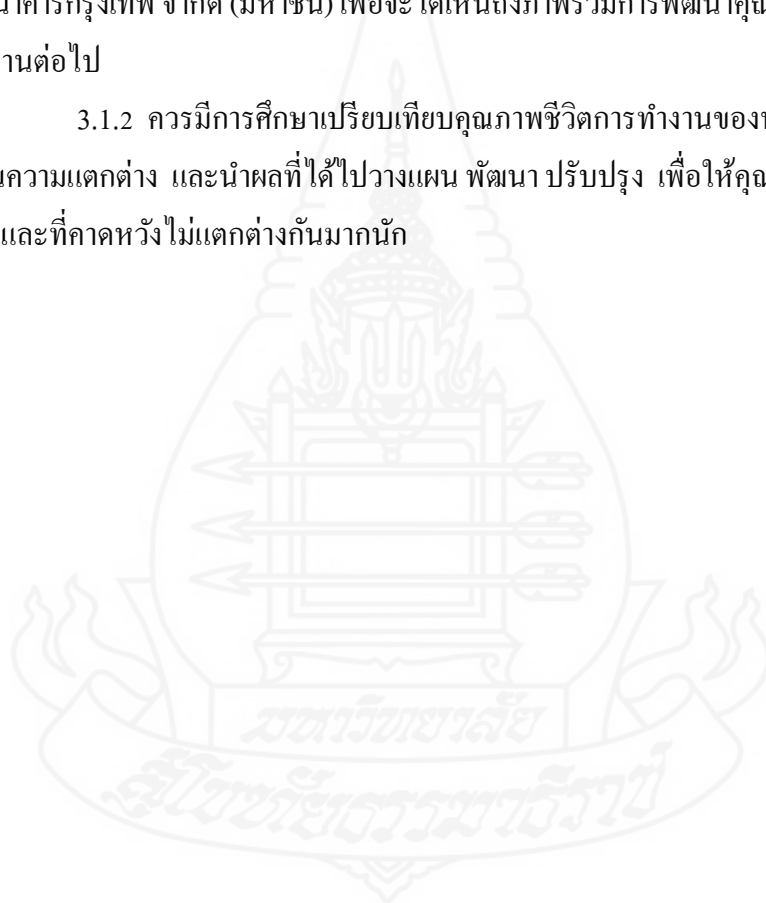
4) ส่งเสริมให้พนักงานแต่ละระดับชั้นได้ทำประโยชน์ร่วมกับสังคมที่แตกต่างกันออกไป เช่น พนักงานระดับชั้น 7-9 ร่วมปฏิบัติกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ และองค์กรเอกชน ส่วนระดับชั้น 9-11 และชั้นพิเศษ ให้ความรู้ ให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ประชาชนทั่วไป เป็นต้น

3.1.3 จากการวิเคราะห์เนื้อหาสาระข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานธนาคารควรจัดให้มีค่าตอบแทนให้เพียงพอและเหมาะสมกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น นอกเหนือจากงานที่ทำในหน้าที่ เช่น งานขายประกัน งานขายบัตรเครดิต เดินตลาดหาลูกค้ากลุ่มเป้าหมายในวันหยุด ซึ่งเป็นวันหยุดพักผ่อนกับครอบครัว เป็นต้น ควรให้ความสำคัญในการบริหารเวลาทำงานให้เหมาะสม ปริมาณงานที่ให้ทำในแต่ละวันมีความเหมาะสมพอดี

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดอื่นๆ เพื่อนำไปสู่ภาพรวมในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เพื่อจะได้เห็นถึงภาพรวมการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานต่อไป

3.1.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารอื่น เพื่อให้เห็นความแตกต่าง และนำผลที่ได้ไปวางแผน พัฒนา ปรับปรุง เพื่อให้คุณภาพชีวิตการทำงาน ที่เป็นจริง และที่คาดหวังไม่แตกต่างกันมากนัก



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กิ่งพร ทองใบ (2549) “ประชากรและสิ่งตัวอย่าง” ในเอกสารการสอนชุดวิชาวิทยานิพนธ์ หน่วยที่ 6
หน้า 1-40 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชสาขาวิทยาการจัดการ
- เจษฎา ชรรณขันดีพงศ์ (2544) การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
เขต 3 จังหวัดนครปฐม วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- จันทน์พาวิเศษ โวหาร (2552) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสตรีในนิคมอุตสาหกรรม
จังหวัดสมุทรปราการ วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- ชาญชัย จันทร์แจ่ม (2542) คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ.สารนิพนธ์ของการศึกษาตาม
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาการบริหารองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกริก
- ชื่นฤทัย กาญจนะจิตรา (2551) การศึกษาคุณภาพชีวิตคนทำงานในภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ
พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิจัยประชากรและสังคมมหาวิทยาลัยมหิดล
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ (2551) การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 9
กรุงเทพมหานคร: บิสนิเนสอาร์แอนด์ดี
- นิพนธ์ คันทเสวี (2541) คุณภาพชีวิตกำลังคนเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม. กรุงเทพมหานคร
: สำนักงานกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด
- เยาวลักษณ์ กลิ่นหอม (2540) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตและความเข้มแข็งในการมองโลก
ของสมาชิก ครอบครัวผู้ป่วยจิตเวช มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525) พิมพ์ครั้งที่ 5 ราชบัณฑิตยสถาน กรุงเทพมหานคร :
ราชบัณฑิตยสถาน
- พิศิษฐ ตันทวนิช (2547) สถิติเพื่องานวิจัยทางการศึกษา พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร: บู้ค พอยท์
- ผจญ เฉลิมสาร (2540, มีนาคม - เมษายน) คุณภาพชีวิตการทำงาน, Productivityword. 2 (8) : 24 - 25
- ศิริ ฮามสุโพธิ์ (2543) ประชากรกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮ้าส์
ศูนย์ข้อมูลเพื่อการพัฒนาชนบท
- ศูนย์ประสานงานการพัฒนาชนบทแห่งชาติ [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา
www.computer.pcru.ac.th/emoodldata/15/week_3.doc

สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย(2551) “แบบวัด
คุณภาพชีวิตของคนทำงานในสถานประกอบการ” [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา :

[http:// www.qwlthai.com/ introduce.php](http://www.qwlthai.com/introduce.php) (15 สิงหาคม 2552)

สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย(2551) มาตรฐาน
ระบบ[ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา :

<http://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/BLS> (29 สิงหาคม 2552).

สุจินดา อ่อนแก้ว (2537) คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยทวารวดี วิทยานิพนธ์ครุ
ศาสตร์บัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สุนันท์ บุราณรัมย์ (2542) วิทยาศาสตร์เพื่อคุณภาพชีวิต.กรุงเทพมหานคร : เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น

สุทิน สายสงวน (2533) คุณภาพการทำงานของข้าราชการ: กรณีศึกษาข้าราชการในสังกัดกรม
ส่งเสริมการเกษตรที่ประจำสำนักงานเกษตรอำเภอในภาคใต้ วิทยานิพนธ์สังคมวิทยา
มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น

สุมนทิพย์ ใจเหล็ก (2541) การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพของชีวิตการทำงานของกลุ่มลูกจ้างใน
บริษัทไทยกับลูกจ้างในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น = The comparison of the quality of work
life of employees in the Thai companies and Japanese Multinational Corporations
กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 214 หน้า (วพ 98904)

สุวัฒน์ มหัตถันรันตร์กุล (2545) เครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกชุดย่อ ฉบับ
ภาษาไทย [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาสังคมศาสตร์เพื่อ
การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

อุไร จันทร์สว่าง (2540) คุณภาพชีวิตของนักเรียนโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี นิสิตปริญญาโท
สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

Bernadin, J.H. & Russel, Je.A. (1998) Human Resource Management :Experiental Approach.
Boston :McGraw – Hill.

Cascio, W.F. (1995) Managing human resource. 4th ed. New York :McGraw – Hill.

Cascio, W. F. (2003) Managing human resources: Productivity, quality of work life profits.New
York: McGraw-Hill.

Willam, B. Werther, J. R., & Keith, D. (1996) Human resources and personnel management (5th
ed.). New York: McGraw-Hill.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม**เรื่อง คุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ในเขตจังหวัดนครปฐม 2****คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม**

แบบสอบถามนี้ต้องการทราบข้อเท็จจริงความรู้สึกรู้สึกความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม 2 เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยในส่วนของแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังของพนักงาน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในด้านต่างๆของพนักงาน

ผลการศึกษจะเป็นประโยชน์ต่อการเสนอแนวทางในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานและการเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงานโดยมุ่งให้ความสำคัญกับการเพิ่มคุณค่าในการปฏิบัติงาน รวมทั้งค่าตอบแทนที่ยุติธรรมความก้าวหน้าในการทำงานการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์กรอนาคตที่เจริญงอกงามและมั่นคงทั้งนี้เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต สำหรับแบบสอบถามท่านไม่ต้องเขียนชื่อของท่านเพียงแต่ตอบข้อความตามที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน และแสดงความรู้สึกหรือความคิดเห็นตามคำถามข้อมูลเหล่านี้จะนำเสนอเป็นผลการวิเคราะห์รวมทั้งหมดจะไม่แยกเสนอหรือวิเคราะห์เป็นรายบุคคล ดังนั้น การตอบแบบสอบถามจะไม่กระทบกระเทือนหรือทำให้ท่านเสียหายแต่อย่างใด

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาในการทำแบบสอบถามชุดนี้มา ณ ที่นี้

ยุวธิดา โหลคำ
ผู้ศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน

1) เพศ

ชาย

หญิง

2) อายุ

20 – 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

51 – 60 ปี

3) สถานภาพการสมรส

โสด

สมรส

หย่าร้างแยกกันอยู่ และคู่สมรสเสียชีวิตแล้ว

3) ระดับการศึกษา

ระดับปริญญาตรี

ระดับปริญญาโท หรือสูงกว่าปริญญาโท

4) อายุงาน

1 – 5 ปี

6 – 10 ปี

11 – 15 ปี

15 ปี ขึ้นไป

5) ระดับชั้น

ระดับ 7 - 9

ระดับ 10 – 11 และชั้นพิเศษ

6) รายได้ต่อเดือน

15,000 – 25,000 บาท

25,001 – 35,000 บาท

35,001 – 45,000 บาท

45,000 บาท ขึ้นไป

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ที่เป็นจริง					ที่คาดหวัง				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ										
5. บรรยากาศโดยรวมในที่ทำงาน ทำให้ท่านทำงานอย่างมีความสุข										
6. ท่านเห็นว่าอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้การปฏิบัติงานมีความเพียงพอ สะดวกต่อการใช้งาน										
7. ท่านเห็นว่าสถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด ปลอดภัย										
8. มีการส่งเสริมสุขภาพแก่พนักงาน เช่น มีการตรวจสุขภาพประจำปี										
ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน										
9. งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน มีโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต										
10. ธนาคารเปิดโอกาสให้ท่านอย่างเต็มที่ในการทดสอบตนเอง เพื่อเลื่อนตำแหน่ง										
11. ท่านเห็นว่า หัวหน้างานมีการสนับสนุนให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน										
12. ท่านมีความรู้สึกมั่นคงและความมั่นใจในธนาคาร จนถึงเกษียณอายุ										
ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน										
13. ท่านเห็นว่าแผนการฝึกอบรมพัฒนาพนักงานมีความเพียงพอและเหมาะสม										
14. ท่านเห็นว่าความสำคัญของงานที่ท่านรับผิดชอบมีความหมายต่อธนาคาร										
15. ท่านมีโอกาสดำเนินการที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่										
16. ท่านมีโอกาสดำเนินการที่จะได้รับการฝึกอบรมเรื่องงานและ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร										

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ที่เป็นจริง					ที่คาดหวัง				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านความเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม										
29. ท่านเห็นว่าธนาคารให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า										
30. ท่านเห็นว่าธนาคารให้ความสำคัญกับพนักงานในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน										
31. ท่านเห็นว่าธนาคารมีความใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม										
32. ท่านเห็นว่าให้ความร่วมมือสนับสนุนกิจกรรมด้านสังคมและสาธารณประโยชน์										

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ท่านเห็นว่าธนาคารกรุงเทพ จำกัด ควรจัดให้มีนโยบายหรือการดำเนินงานด้านใด เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
ผลการทดสอบความตรงจากผู้เชี่ยวชาญ (IOC)



ตารางผนวกที่ ข แสดงผลการทดสอบความตรงจากผู้เชี่ยวชาญ (IOC)

รายการ	ระดับความคิดเห็น			ค่า IOC
	สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่สอดคล้อง	
1. ท่านได้รับค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน	3			1
2. ท่านเห็นว่าค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ	3			1
3. ท่านรู้สึกพอใจต่อสวัสดิการต่างๆ ที่ธนาคารจัดให้เพียงพอและเหมาะสม	3			1
4. ท่านเห็นว่าเงินเดือนที่ได้รับมีความเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น	2	1		0.66
5. บรรยากาศโดยรวมในที่ทำงาน ทำให้ท่านทำงานอย่างมีความสุข	3			1
6. ท่านเห็นว่าอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้การปฏิบัติงานมีความเพียงพอ สะดวกต่อการใช้งาน	2	1		0.66
7. ท่านเห็นว่าสถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด ปลอดภัย	3			1
8. มีการส่งเสริมสุขภาพแก่พนักงาน เช่น มีการตรวจสุขภาพประจำปี	3			1
9. งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน มีโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	3			1
10. ธนาคารเปิดโอกาสให้ท่านอย่างเต็มที่ในการทดสอบตนเอง เพื่อเลื่อนตำแหน่ง	3			1
11. ท่านเห็นว่า หัวหน้างานมีการสนับสนุน ให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน	2	1		0.66
12. ท่านมีความรู้สึกมั่นคงและความมั่นใจในธนาคารจนถึงเกษียณอายุ	3			1
13. ท่านเห็นว่าแผนการฝึกอบรมพัฒนาพนักงาน มีความเพียงพอและเหมาะสม	3			1

รายการ	ระดับความคิดเห็น			ค่า IOC
	สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่สอดคล้อง	
28. ท่านสรรเวลาในการทำงานอดิเรกหรือกิจกรรมอื่น หลังเลิกงานได้	3			1
29. ท่านเห็นว่าธนาคารให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพ การให้บริการแก่ลูกค้า	3			1
30. ท่านเห็นว่าธนาคารให้ความสำคัญกับพนักงานใน เรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน	3			1
31. ท่านเห็นว่าธนาคารมีความใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม	3			1
32. ท่านเห็นว่าให้ความร่วมมือสนับสนุนกิจกรรมด้าน สังคมและสาธารณประโยชน์	3			1



รายการ	ระดับความคิดเห็น			ค่า IOC
	สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่สอดคล้อง	
14. ท่านเห็นว่าความสำคัญของงานที่ท่านรับผิดชอบมีความหมายต่อธนาคาร	2	1		0.66
15. ท่านมีโอกาสที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่	3			1
16. ท่านมีโอกาสที่จะได้รับการฝึกอบรมเรื่องงานและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร	3			1
17. บรรยากาศในที่ทำงานมีความอบอุ่นและเป็นกันเอง	3			1
18. ท่านยินดีปฏิบัติงานแทน เมื่อเพื่อนร่วมงานลาป่วย ลาพักร้อน หรือ ลากิจ	3			1
19. เมื่อท่านมีปัญหา สามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้	3			1
20. มีการเคารพและให้เกียรติกันในสถานที่ทำงานของท่าน	3			1
21. ท่านได้รับการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลจากผู้บังคับบัญชา	3			1
22. ท่านมีสิทธิและส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน	2	1		0.66
23. ท่านมีสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย	3			1
24. ท่านมีสิทธิในการแสดงข้อโต้แย้งและชี้แจงเหตุผลเมื่อความคิดเห็นไม่ตรงกัน	3			1
25. ท่านมีเวลาทำงานและเวลาพักผ่อนในแต่ละวัน มีความเหมาะสม	3			1
26. ปริมาณงานที่ท่านปฏิบัติในแต่ละวันมีความเหมาะสมพอดี	3			1
27. ท่านมีเวลาพักผ่อนกับครอบครัวที่เพียงพอและเหมาะสม	3			1

จากการแปลผลในตารางผนวกที่ ข ค่าความตรงจากผู้เชี่ยวชาญ (IOC) มีค่าอยู่ในระดับที่มากกว่า 0.5 ขึ้นไป สามารถวัดจุดประสงค์ในข้อนั้นจริง และสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างต่อไป



ภาคผนวก ค

ผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability Test)

ตารางผนวกที่ ค แสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าจากคุณภาพการทำงานตามที่เป็นจริง

คน / ชื่อ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	X	X ²	
1	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	5	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	5	5	4	5	5	3	3	4	5	121	14,641	
2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	96	9,216	
3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	124	15,376	
4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	2	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	112	12,544	
5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	109	11,881	
6	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	103	10,609	
7	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	3	3	4	5	5	112	12,544	
8	4	4	3	5	3	5	3	3	4	2	4	3	4	2	3	3	3	3	5	4	5	4	3	4	3	5	5	4	5	5	3	3	4	120	14,400
9	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	123	15,129	
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	121	14,641	
11	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	4	5	4	3	4	3	5	5	4	5	5	3	3	4	117	13,689	
12	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	5	4	5	4	3	4	3	5	5	4	5	5	3	3	4	115	13,225	
13	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	98	9,604	
14	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	125	15,625	
15	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	82	6,724	
16	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	104	10,816	

งานที่ / ข้อที่	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	X	X ²	
17	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	104	10,816
18	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	83	6,889	
19	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	128	16,384
20	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	2	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	5	112	12,544
X	63	64	64	66	68	70	70	65	62	63	63	69	75	68	67	66	70	72	71	70	68	66	67	67	75	78	75	75	71	65	73	83			
X ²	205	216	214	232	236	254	256	221	202	209	207	247	293	244	235	230	252	268	259	258	240	232	231	233	293	320	259	299	263	217	275	359	2,209	247,297	
S _i ²	0.32	0.56	0.46	0.71	0.24	0.45	0.55	0.48	0.49	0.52	0.42	0.44	0.58	0.64	0.52	0.61	0.35	0.44	0.34	0.65	0.44	0.71	0.32	0.42	0.58	0.79	0.68	0.88	0.54	0.28	0.42	0.72		16.55	

จากตาราง หาสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มีค่าเท่ากับ .94 หรือ 94%

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวยุวธิดา โหลคำ
วัน เดือน ปีเกิด	29 พฤศจิกายน 2523
สถานที่เกิด	อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง
ประวัติการศึกษา	ศึกษาศาสตร์บัณฑิต (บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี 2546 บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปี 2549
สถานที่ทำงาน	บมจ. ธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจอ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่สินเชื่อพิเศษ

