

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ใน
สาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี

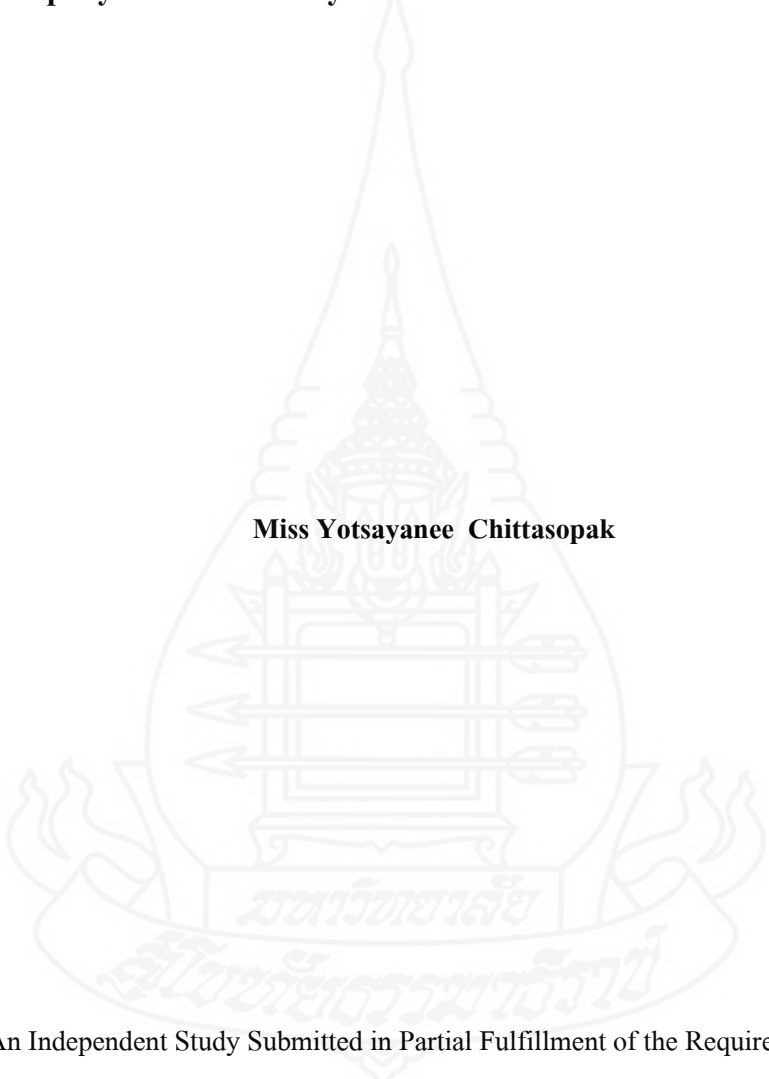
นางสาวยศัญญาณี จิตตโสภาค

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2554

**The Quality of Working Life of the Employees at Siam Commercial Bank Public
Company Limited at Daily Service Branch in Nonthaburi Province**

Miss Yotsayanee Chittasopak



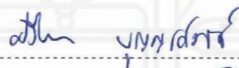
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University


2011

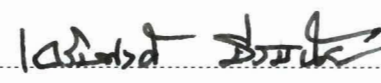
หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์
จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี
ชื่อและนามสกุล นางสาวศุภณีย์ จิตตโสภาค
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2555

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรรณฯ ศิลปอาษา)


.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพงษ์ มีสมนัย)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา **ค้นคว้าอิสระ** คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี

ผู้ศึกษา นางสาวศุภมาณี จิตตโสภาค **รหัสนักศึกษา** 2533000614 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์ **ปีการศึกษา** 2554

บทคัดย่อ

การศึกษารั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี (2) เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และ(3) ศึกษาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี

การศึกษารั้งนี้ประชากรคือพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี จำนวน 175 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 122 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาอยู่ในระดับสูงคือด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ ด้านสิทธิส่วนบุคคล และด้านจังหวะชีวิตที่มีความสมดุลตามลำดับ (2) พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ในด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันในด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับด้านอื่น ๆ มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงานและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน (3) แนวทางการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ได้แก่ การจัดให้มีวันหยุดติดต่อกันสามวัน โดยทำงาน 4 วัน และหยุด 3 วัน และการปรับค่าตอบแทนให้สูงกว่าสาขาทั่วไป

คำสำคัญ คุณภาพชีวิตการทำงาน พนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) นนทบุรี

Independent Study title: The Quality of Working Life of the Employees at Siam Commercial Bank Public Company Limited at Daily Service Branch in Nonthaburi Province

Author: Miss Yotsayanee Chittasopak; **ID:** 2533000614;

Degree: Master of Business Administration ;

Independent Study advisor: Sritana Boonyasait, Associate Professor ;

Academic year: 2011

Abstract

The aims of this study were (1) to study levels of quality of working life (QWL) of the employees at Siam Commercial Bank Public Company Limited at Daily Service Branch in Nonthaburi Province (2) to compare QWL of the employees at Siam Commercial Bank Public Company Limited at Daily Service Branch in Nonthaburi Province classified by personal characteristics; and (3) to study a way of improving QWL of the employees at Siam Commercial Bank Public Company Limited at Daily Service Branch in Nonthaburi Province.

From this study, 175 employees of Siam Commercial Bank Public Company Limited at Daily Service Branch in Nonthaburi Province were determined size by calculating and 122 employees hereunder were random selected as samples group. A questionnaire was used as data collection instrument. The collected data were treated with the following statistical methods: percentage, average, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA.

These findings indicated that (1) There were a high level of overall QWL among the employees of Siam Commercial Bank Public Company Limited at Daily Service Branch in Nonthaburi Province. Classifying by aspect, were adequate and fair income was at the highest level followed by safe and healthy working conditions, work promotion and security, social integration in the work force, social relevance at work, development of human competencies, personal rights, and eminence of work life, respectively; (2) There was significant difference between age and collaboration and relationships with others among the employees at Siam Commercial Bank Public Company Limited at Daily Service Branch in Nonthaburi Province in QWL. There was a level of statistical significance at 0.05 between different marital status and development of human competencies in QWL. No significant difference was found between genders, educations level, work experiences, position, income and QWL; (3) a way to improve QWL of the employees at Siam Commercial Bank Public Company Limited at Daily Service Branch in Nonthaburi Province was provision of three consecutive days a weeks, 4 working days and 3 holidays and increment of higher compensation than general branches.

Keywords: Quality of working life, Employee, Siam Commercial Bank Public Company Limited, Nonthaburi

กิตติกรรมประกาศ

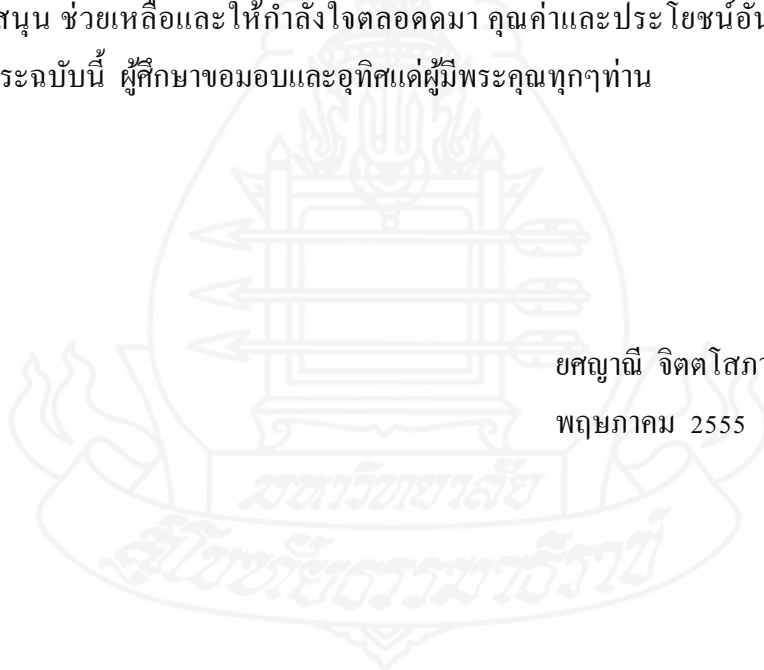
การศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระฉบับนี้ ได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ศรีธนา บุญญเศรษฐ์ อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้ให้ความกรุณาในคำปรึกษาและคำแนะนำอย่างต่อเนื่องตลอดมา ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ซึ่งผู้ศึกษารู้สึกและระลึกถึงความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการ หัวหน้างาน หัวหน้าธุรกิจ และพนักงาน ปฏิบัติงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ทุกคน ที่ได้ให้การสนับสนุนและให้ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อนนักศึกษา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทุกท่านที่ได้กรุณาให้ การสนับสนุน ช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดมา คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษา ค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบและอุทิศแด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

ยศฤณี จิตตโสภาค

พฤษภาคม 2555



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
สมมุติฐานการศึกษา.....	5
ขอบเขตการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	8
ข้อมูลทั่วไปของ บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์ในสาขาที่เปิดบริการทุกวัน ของเขตนนทบุรี.....	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	25
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	25
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	27
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี.....	31
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี.....	33
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	43
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์แนวทางการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของ เขตนนทบุรี.....	54
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	56
สรุปการศึกษา.....	56
อภิปรายผลการศึกษา.....	59
ข้อเสนอแนะ.....	62
บรรณานุกรม.....	64
ภาคผนวก.....	67
ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม.....	68
ข แบบสอบถาม.....	70
ประวัติผู้ศึกษา.....	78

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา.....	26
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	31
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิด บริการทุกวันของเขตนนทบุรี ในภาพรวม.....	33
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม.....	34
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ.....	35
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน.....	36
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ.....	38
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น.....	39
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ด้านสิทธิส่วนบุคคล.....	40
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ด้านจังหวะชีวิตที่มีความสมดุล.....	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	42
ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี จำแนกตามเพศ.....	43
ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี จำแนกตามอายุ.....	44
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานสาขาที่เปิดบริการทุกวัน ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เขตนนทบุรี ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จำแนกตามอายุ.....	46
ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	47
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของ เขตนนทบุรี ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	48
ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	49
ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี จำแนกตามอายุงาน ในสาขาที่เปิดบริการทุกวัน.....	50
ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	53
ตารางที่ 4.20 จำนวนและร้อยละของแนวทางการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการ ทุกวันของเขตนนทบุรี.....	54



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารสาขาที่เปิดบริการทุกวัน.....	19



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อการบริหารและพัฒนาองค์กร ดังนั้น ในการที่จะบริหารและพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จนั้น จึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ภายในขององค์กรนั้นๆ เป็นสำคัญ ด้วยเหตุนี้องค์กรจึงได้มีการริเริ่มวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบ มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการวางแผนพัฒนา โดยเปิดโอกาสให้พนักงานจากทุกส่วนขององค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผน จนนำไปสู่การปรับแนวคิดการพัฒนาองค์กรใหม่ที่ไม่มองการพัฒนาแบบแยกส่วน แต่หันมาเน้นการพัฒนาแบบองค์รวมที่ยึด “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” ในทุกมิติอย่างเป็นองค์รวม และให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่สมดุลทั้งด้านตัวคน สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างระบบบริหารจัดการภายในที่ดีให้เกิดขึ้นในทุกระดับ อันจะทำให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยมี “คน” เป็นศูนย์กลางของการพัฒนาได้อย่างแท้จริง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2544: 2)

การส่งเสริมให้มนุษย์มีความสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดีนับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นทั้งต่อตัวบุคคลและสังคมโดยรวม เพราะหากทุกคนภายในสังคมได้รับการส่งเสริมการพัฒนาตนเองไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษา การมีแนวคิดและเจตคติที่ดี การรู้จักบริหารตนเอง การมีความเอื้ออาทรต่อบุคคลอื่น การมีอาชีพ มีรายได้ มีคุณธรรมและศีลธรรม ฯลฯ ก็เท่ากับว่าเป็นการยกระดับทั้งของตนเองและสังคม ให้มีคุณค่า มีความเจริญงอกงาม พัฒนาไปสู่สังคมอุดมคติ ปัญหาต่างๆ ในสังคมก็จะลดลงหรือหมดไป เช่น ปัญหาครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาโสเภณี ปัญหาอาชญากรรม ปัญหามลภาวะเป็นพิษ ฯลฯ ซึ่งสังคมที่กล่าวถึงนี้ล้วนเป็นมาตรฐานที่ประเทศต่างๆ ทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยที่ได้กำหนดไว้เป็นเป้าหมายสูงสุดของการพัฒนา

จากนโยบายการเปิดเสรีทางการแข่งขันในด้านต่างๆ ที่มีสูงขึ้นของประเทศไทย เช่น ด้านการค้า การลงทุน การศึกษา รัฐบาลจึงได้ออกกฎ ระเบียบ และนโยบายต่างๆ เป็นจำนวนมากที่สนับสนุนและจูงใจให้องค์กรเอกชนต่างๆ ทั้งจากภายในและต่างประเทศได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจภายในประเทศ จากทิศทางการส่งเสริมและพัฒนาดังกล่าว ส่งผลให้คนในสังคมมี

งานทำและเข้ามาใช้เวลาส่วนใหญ่ของชีวิตในการทำงานเพิ่มมากขึ้นกว่าในอดีต ดังนั้นในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดี องค์กรจึงต้องกำหนดและวางแผนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของตน ให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้บุคลากรภายในองค์กรของตนมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ซึ่งการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีก็หมายถึงการได้มีงานทำและได้ทำงานที่มีความหมายมีคุณค่า และได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมทั้งในทางเศรษฐกิจและสังคม อันจะส่งผลต่อเนื่องไปยังคุณภาพชีวิตของบุคคลผู้นั้นที่จะดีขึ้นตามไปด้วย

โดยเฉพาะธุรกิจธนาคารเป็นกลไกที่สำคัญทางเศรษฐกิจ ซึ่งผลประกอบการของธนาคารโดยภาพรวม มักจะเป็นตัวชี้วัดเศรษฐกิจของประเทศ ดังนั้นสิ่งสำคัญในการทำให้ผลประกอบการเป็นที่น่าพอใจนั้น ทำให้ธนาคารมีแนวทางการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กร เช่น การจัดโครงสร้างองค์กรใหม่ การออกแบบงานใหม่ การปรับลดขนาดขององค์กรให้เล็กลง การยุบรวมหน่วยงาน การประยุกต์เทคโนโลยีระดับสูงมาใช้ โดยมีเป้าหมายสำคัญ คือ การลดต้นทุนการผลิต ลดการใช้วัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากรให้เหลือน้อยที่สุด โดยจัดโครงสร้างองค์กรให้เล็กและคล่องตัว จัดรูปแบบการบริหารในแนวราบ มีการกระจายอำนาจให้มากที่สุด มีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลาเพื่อก้าวทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก และมีการเพิ่มความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน เพื่อความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และเพิ่มทักษะที่หลากหลาย ในบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริหารให้สูงขึ้น มีการประกันและตรวจสอบคุณภาพการบริการอยู่เสมอ มีการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ การที่ต้องปรับตัวเพื่อปฏิบัติงานอยู่ในสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง และสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร ผลกระทบทางด้านจิตใจและร่างกายจึงก่อให้เกิดความเครียดในบุคลากร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดลง ซึ่งส่งผลให้ความสามารถในการปฏิบัติงานลดลง นั่นคือคุณภาพชีวิตการทำงานลดลงนั่นเอง (มัลลิกา เหมธรา, 2544: 1-2)

จากสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันสูง ทำให้ทุกธนาคารปรับปรุงการให้บริการจากการบริการช่วงวันธรรมดา เวลา 08.00 – 15.00 น. มาเป็นเปิดบริการทุกวัน โดยขยายเวลา ตั้งแต่ 10.00 – 20.00 น. เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีเวลาใช้บริการเพิ่มขึ้น ทำให้พนักงานต้องปรับเปลี่ยนเวลาทำงาน ทำให้ชั่วโมงทำงานมากขึ้น แลกด้วยจำนวนค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น แต่ชั่วโมงกิจกรรมอย่างอื่นๆ ลดลง ซึ่งอาจทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเสียสมดุล และต้องปรับตัวในการทำงานมากขึ้น เพราะจำนวนพนักงานในสาขาที่เปิดทุกวันมีพนักงานน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนผู้มาใช้บริการ ทำให้พนักงานต้องสามารถบริการในทุกสาขางานได้ ทั้งด้านเงินฝาก ด้านกองทุน ด้านสินเชื่อ ด้านประกัน โดยเฉพาะธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ธนาคารพาณิชย์แห่งแรกในประเทศไทย ที่มีสาขามากกว่า 1,000 สาขา ซึ่งมีสาขามากที่สุดของธนาคารในประเทศไทย

การที่ธนาคารได้ขยายเวลา ส่งผลให้พฤติกรรมผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงจากเดิมที่ใช้บริการกับสาขาปกติ มาใช้บริการสาขาเปิดทุกวัน จึงทำให้จำนวนลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้น หลังจากบริการเสร็จเรียบร้อย เวลาหลังจากบริการพนักงานต้องมีการตรวจสอบความเรียบร้อยและความถูกต้อง ทำให้เวลาทำงานขยายออกไป จนเหลือเวลากับชีวิตส่วนตัวลดลง ดังนั้นคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสาขาที่เปิดบริการทุกวันของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จึงมีผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินกิจการของธนาคาร เนื่องจากปัจจุบันธนาคารได้เปิดบริการสาขาในห้างสรรพสินค้า สถานที่ชุมชนต่างๆ ที่ให้บริการทุกวันเพิ่มมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และการแข่งขันในธุรกิจธนาคาร พนักงานจึงเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญยิ่งต่อระบบการทำงาน ผู้บริหารควรให้ความสนใจและตระหนักถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน และควรเสริมสร้างให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน อันจะส่งผลให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพสูงสุดตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และเป็นกำลังสำคัญที่ผลักดันให้การดำเนินงานของธนาคารบรรลุตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่วางไว้ นำไปสู่ผลประกอบการที่ดี

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ประกอบกับในปัจจุบันยังไม่มีผู้ใดทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ผู้ศึกษาจึงสนใจทำการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

- 2.1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี
- 2.2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 2.3. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ได้กำหนดกรอบแนวคิดการศึกษา ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมุติฐานการศึกษา

4.1 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี อยู่ในระดับปานกลาง

4.2 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรีซึ่งมีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

5. ขอบเขตการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ในจังหวัดนนทบุรี มีทั้งหมด 16 สาขา จำนวน 175 คน โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของยามานะ ที่ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 122 คน

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ใช้เกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของ Walton (1973) ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน โอกาสในการพัฒนาจิตความรู้ความสามารถการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคล จังหวะชีวิตที่มีความสมดุล และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา คือ เดือนมกราคม – พฤษภาคม 2555 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนเมษายน 2555

6. นวัตกรรมเฉพาะ

6.1 คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สิ่งที่ครอบคลุมความรู้สึกของพนักงานในทุกๆ มิติของการทำงาน รวมทั้งความสามารถของพนักงานที่ปรับตัวอยู่ได้ในสถานการณ์เปลี่ยนแปลงทั้งด้านสังคม และสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน โดย ประกอบด้วย

6.1.1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง เงินเดือน และสวัสดิการต่างๆ ที่ได้จากการทำงานเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคม

6.1.2 สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมทางด้านร่างกาย และสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุ และไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพ

6.1.3 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน หมายถึง งานที่พนักงานได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้ และขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้ และทักษะใหม่ๆ มีแนวทาง หรือ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น

6.1.4 โอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ หมายถึง การพัฒนาศักยภาพของพนักงานในการทำงาน เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษา อบรม การพัฒนาการทำงาน และอาชีพของพนักงาน

6.1.5 การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง พนักงานเห็นคุณค่าของตนเอง สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ มีการยอมรับ และร่วมมือกันทำงานอย่างดี ซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคมของธนาคาร

6.1.6 สิทธิส่วนบุคคล หมายถึง การจัดการให้พนักงานได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน รวมถึงการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน พนักงานต้องได้รับการเคารพสิทธิส่วนตัว

6.1.7 จังหวะชีวิตที่มีความสมดุล หมายถึง การที่พนักงานจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตน ครอบครัว และกิจกรรมอื่นๆ

6.1.8 ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสัมพันธ์ของงาน และอาชีพของพนักงาน

6.2 พนักงาน หมายถึง บุคลากรของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 16 สาขา ที่อยู่ในตำแหน่งงาน พนักงานธนกิจ พนักงานธุรกิจ หัวหน้าธนกิจ หัวหน้าธุรกิจ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา และผู้จัดการสาขา

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผู้บริหารธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรีได้ข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

7.2 ผู้บริหารธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรีได้ข้อมูลในการกำหนดนโยบายการพัฒนาพนักงานให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้น

7.3 เป็นข้อมูลเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรีและธนาคารอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรีครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาโดยครอบคลุมหัวข้อต่างๆ ตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. ข้อมูลทั่วไปของ บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี
3. งานศึกษาที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

“คุณภาพชีวิตในการทำงาน” (Quality of Working Life) มาจากความหมายคำว่า “คุณภาพชีวิต” (Quality of life) และ “การทำงาน” (Working) โดยมีผู้ให้คำนิยามหรือความหมายเอาไว้หลากหลาย โดยนิยามที่สอดคล้องกับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

ผจญ เถลิงสาร (2540: 23) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 2 ความหมาย คือความหมายอย่างกว้างและความหมายอย่างแคบ ดังนี้

1. ความหมายอย่างกว้าง หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์

2. ความหมายอย่างแคบ หมายถึง ผลที่มีต่อคนงาน การปรับปรุงในองค์การและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

พรทิพย์ ทับทิมทองคำ (2540: 19) ได้สรุปความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ทักษะคติหรือความรู้สึกรักของพนักงาน ซึ่งได้รับมาจากประสบการณ์การทำงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานจะตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของสมาชิกในองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ และส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรและขององค์กรได้

พรสุข หุ่นนิรันดร์ (2541: 38) ได้อธิบายคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง การดำรงชีวิตของมนุษย์ในระดับที่เหมาะสมตามความจำเป็นพื้นฐานในสังคมหนึ่ง ๆ และในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ความพึงพอใจของชีวิต (life satisfaction) ของบุคคลในช่วงเวลาของการดำรงชีวิต ซึ่งได้แก่การมีสุขภาพสมบูรณ์ การประสบผลสำเร็จในการประกอบอาชีพ มีเศรษฐกิจพอเพียง มีการพัฒนาคน การมีส่วนร่วมในชุมชน ดำรงชีวิตในระดับที่เหมาะสมตามความจำเป็นพื้นฐานในสังคม

เจษฎา ธรรมขันติพงษ์ (2544: 6) นิยามความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพภายใต้หลักเกณฑ์ 3 ประการ ได้แก่

1. ด้านความปลอดภัยในการทำงาน
2. ด้านความยุติธรรมในการทำงาน
3. ด้านความรับผิดชอบต่อสุขภาพของพนักงาน

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2544: 433) นิยามความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การประเมินสถานะในลักษณะต่าง ๆ ของงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตของบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงานจะให้ความสำคัญกับผลงานของงานที่มีต่อบุคคล ประสิทธิภาพขององค์กรและความพอใจของคนงานกับการแก้ปัญหาและการตัดสินใจขององค์กร นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานจะมีผลต่อบุคคลและองค์กรทั้งในระดับมหภาคและจุลภาค โดยเฉพาะปัจจุบันที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานกลายเป็นประเด็นสำคัญทางสังคมและเทคโนโลยีที่ทั้งบุคคลและองค์กรเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ต้องอยู่ร่วมและเกื้อกูลซึ่งกันและกัน การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานเริ่มขึ้นในประเทศตะวันตกในช่วงต่อสังคมอุตสาหกรรมและสังคมสารสนเทศ เนื่องจากปัญหาระหว่างการทำงานและคุณภาพชีวิตของบุคคลซึ่ง Davis และ Cherns (1975) Stein(1983)และRiggio(1996)ได้กล่าวว่าการศึกษาคูณภาพชีวิตทำงานเกิดขึ้นจากการตื่นตัวในสหรัฐอเมริกาในช่วงทศวรรษ 1970 เนื่องจากเป้าหมายสำคัญ 3 ประการ คือ

1. การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของคนอเมริกันในปัจจุบันกับอดีตและเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของคนอเมริกันกับประชากรของประเทศอุตสาหกรรมอื่น

2. การกำหนดกลยุทธ์ในการยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานให้กับแรงงานในสหรัฐอเมริกา

3. การรักษาและพัฒนาอัตราผลิตภาพและประสิทธิภาพขององค์กรผ่านความร่วมมือของสมาชิกในองค์กร

Carrell (อ้างถึงใน สุมณฑิพย์ ใจเหล็ก, 2541) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง การพยายามที่จะให้ความต้องการส่วนบุคคลของพนักงานได้รับการสนองตอบในการทำงานของพวกเขา และการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานนั้น องค์กรทำได้ทั้งในด้านสังคม และด้านรับผิดชอบในเชิงจริยธรรม โดยโปรแกรมคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น จะเน้นไปที่การสร้างความสะดวกสบาย สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย และโดยเฉพาะ พยายามสร้างให้คนงานมีความสุขกับงาน เหมือนกำลังเล่นสนุกอยู่กับเพื่อน อันจะทำให้พนักงานมีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ กระปรี้กระเปร่า และมีความคิดสร้างสรรค์ที่ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลไปสู่การมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น และช่วยเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้นด้วย

Cascio (อ้างถึงใน สุมณฑิพย์ ใจเหล็ก, 2541) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง เรื่องของสภาพและการปฏิบัติต่างๆ ภายในองค์กร เช่น การเพิ่มเนื้องาน (Job enrichment) การจัดการอย่างเป็นประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมของลูกจ้าง (employee involvement) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย (safe working conditions) หรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความปลอดภัย การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างลูกจ้างและฝ่ายจัดการ และการสามารถเติบโตและพัฒนาในด้านของความเป็นอยู่ซึ่งเป็นความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานในความเข้าใจของลูกจ้าง

Bovee (อ้างถึงใน สุมณฑิพย์ ใจเหล็ก, 2541) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ว่าเป็นปรัชญาในการปรับปรุงผลิตภาพในการทำงาน โดยการเตรียมและกำหนดให้พนักงานมีโอกาสได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่ปรับปรุงตนเอง รวมไปถึงปรับปรุงในสิ่งที่องค์กรต้องการ ซึ่งการดำเนินการในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น กระทำได้โดยการทำการออกแบบชิ้นงานใหม่ อันเป็นช่วงของความพยายามที่จะวัด และกำหนดวิธีการปฏิบัติงานหน้าที่ และความรับผิดชอบในงาน โดยถ้าเราออกแบบงานให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแล้ว ผลลัพธ์ที่จะได้ตามมาก็คือ การแบ่งมอบอำนาจให้กับพนักงานในแต่ละตำแหน่ง (empowerment) ที่จะตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้ตามขอบเขตของอำนาจ

Zhan (อ้างถึงใน สุมณฑิพย์ ใจเหล็ก, 2541) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ความสุขใจ ความพึงพอใจในการทำงานของสมาชิกในองค์กร ความรู้สึกว่าคุณค่าต่องาน รวมทั้งความสามารถของบุคคลที่จะปรับตัวอยู่ในสถานการณ์เปลี่ยนแปลงทั้งในสภาพสังคม และ สภาพแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน

จากความหมายต่าง ๆ ที่นักวิชาการได้นิยามไว้ข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานคือ การทำงานของผู้ปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานที่ทำของแต่ละบุคคลสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน ผลตอบแทนที่ดี ฯลฯ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานดี มีความสุขและพึงพอใจในการทำงานจะมีผลทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นตัวชี้ให้เห็นถึงลักษณะสำคัญอันประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานดังนี้

Price (อ้างถึงในพนม กุณาวงศ์ 2544: 23-24) ให้องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับ 2 แนวทางที่สำคัญ คือ ความคงอยู่ของสภาวะแวดล้อมที่ดีในการทำงานและผลกระทบของสภาวะแวดล้อมในการทำงาน ที่มีต่อความเป็นอยู่ของพนักงาน สำหรับการวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 3 ลักษณะสำคัญดังนี้

1. ลักษณะการทำงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ความหลากหลายของงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน และมีความอิสระในการทำงาน
2. ด้านผลลัพธ์ทางจิตวิทยา ซึ่งเกี่ยวข้องกับเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และความสนใจในการลาออกของพนักงาน
3. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ได้ของพนักงาน สภาพแวดล้อมของงานที่ทำ และความสำนึกได้ในงาน

Huse and Cumming (1985 อ้างถึงในพรสุข หุ่นนิรันดร์ 2541: 32-33) ได้เสนอลักษณะที่สำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานว่ามี 8 ด้าน คือ

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation) หรือรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าจะมีความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ

2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (safe and healthy environment) การที่พนักงานได้ปฏิบัติการทำงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (development of human capacities) หรือโอกาสพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากการทำงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานมีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้า (growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5. สังคมสัมพันธ์ (social integration) การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ลักษณะการบริหารงาน (constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสมพนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากงาน (total life space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากหน้าที่ความรับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร (organizational pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าองค์กรอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

Bruce and Blackburn (1992 อ้างถึงใน ภูวนัย น้อยวงศ์ 2541:16-17) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน มีดังต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ
3. การมีโอกาสในการพัฒนาความสามารถโดยทำงานที่มีความหมายและแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ ในการทำงาน

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงซึ่งหมายถึง โอกาสในการพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถ รวมทั้งรู้สึกถึงความมั่นคงในงาน

5. การบูรณาการทางสังคม ซึ่งหมายถึงการมีโอกาสได้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่าง พนักงานและผู้บริหาร

6. การที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล และการมี โอกาสก้าวหน้าอย่างเท่าเทียมกัน

7. การมีเวลาว่าง หมายถึง ความสามารถในการแบ่งเวลาให้กับเรื่องส่วนตัวและ งานได้อย่างเหมาะสม

8. การยอมรับทางสังคม คือ มีความภูมิใจต่องานที่รับผิดชอบและต่อนายจ้าง แนวคิด และการศึกษาของ Walton (1973 อ้างถึงใน วไลพร เจริญพร, 2546) มีแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานมีพื้นฐานมาจากแนวคิดของคุณภาพชีวิตเพราะคุณภาพ ชีวิตการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิต เนื่องจากการได้มีงานทำ และได้ทำงานที่มีความหมายมีคุณค่า โดยได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมทั้งในทางเศรษฐกิจ ในทางจิตใจ และสังคม ก็คือการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้นนั่นเอง

แนวคิด และการศึกษาของ Walton (1973 อ้างถึงใน วไลพร เจริญพร, 2546) เป็นอย่างมาก กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือเป็นการศึกษาตามแนวคิดของ Walton (1973 อ้างถึงใน วไลพร เจริญพร, 2546) นั่นเอง

Walton (1973 อ้างถึงใน วไลพร เจริญพร, 2546) เป็นบุคคลหนึ่งที่ศึกษาคุณภาพ ชีวิตในแนวทางความเป็นบุคคล (humanistic) และสภาพแวดล้อมตัวบุคคล หรือสังคม เรื่องสังคม ขององค์การที่ทำงานประสบผลสำเร็จ ผลผลิตของงาน และการเติบโตของภาวะเศรษฐกิจที่ ตอบสนองความต้องการ และปรารถนาของบุคคลในการทำงาน และการเติบโตของภาวะเศรษฐกิจ ที่ตอบสนองความต้องการ และความปรารถนาของบุคคลในการทำงาน และกำหนดว่าบุคคลที่มี คุณภาพการทำงานต้องมีข้อบ่งชี้ต่างๆ ใน 8 ด้าน เป็นเกณฑ์ตัดสินใจดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอ และเป็นธรรม (adequate and fair compensation)

ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลทุกคนมีความ ต้องการทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่รอด บุคคลนอกจากจะ สร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้ว บุคคลยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นใน ประเภทของงานแบบเดียวกัน ดังนั้นการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่บ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิต การทำงานนั้นพิจารณาในเรื่อง

1.1 ความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้นเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคม

1.2 ความเป็นธรรม ซึ่งประเมินจากความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงานพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายๆ กัน

2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ (safe and healthy working conditions) คือ ผู้ปฏิบัติงานควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกาย และสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุ แลไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพ และควรจะได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมสุขภาพ และปลอดภัย ซึ่งเป็นการควบคุมสภาพทางกายภาพ

3. โอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในการทำงาน (future opportunity for continued growth and security) คืองานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้ และขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้ และทักษะใหม่ๆ มีแนวทาง หรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น ในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวบ่งชี้เรื่องความก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงานมีเกณฑ์การพิจารณา คือ

3.1 มีการทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับผิดชอบ ได้รับมอบหมายงานมากขึ้น

3.2 มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังจะได้รับการเตรียมความรู้ ทักษะเพื่องานในหน้าที่ที่สูงขึ้น

3.3 โอกาสความสำเร็จ เป็นความมากน้อยของโอกาสที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จในองค์กร หรือในสายงานอาชีพอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกครอบครัวหรือเกี่ยวข้องกับอื่นๆ

3.4 ความมั่นคง หมายถึง มีความมั่นคงของการว่าจ้างและรายได้ที่ควรจะได้รับ

4. โอกาสได้รับการพัฒนา และใช้ความสามารถของบุคคล

(immediate opportunity to use and develop human capacities) การพัฒนาศักยภาพของบุคคลในการทำงานนี้เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษา อบรม การพัฒนาการทำงาน และอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเมื่อมีปัญหาที่จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมพึงกระทำเป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต

การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลนี้ ในด้านทักษะ ความรู้ที่จะทำให้งานมีคุณภาพสามารถพิจารณาจากประเด็นต่างๆ ดังนี้

4.1 ความเป็นอิสระ หรือการเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง ความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระ สามารถควบคุมงานด้วยตนเอง

4.2 ทักษะซับซ้อน เป็นการพิจารณาจากความมากน้อยของงานที่ผู้ปฏิบัติได้ใช้ความรู้ ความชำนาญ มากขึ้นกว่าที่จะปฏิบัติด้วยทักษะคงเดิม เป็นการขยายขีดความสามารถในการทำงาน

4.3 ความรู้ใหม่ หรือความเป็นจริงที่เด่นชัด คือ บุคคลได้รับการพัฒนาให้รู้จักหาความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงาน และแนวทางต่างๆ ในการปฏิบัติ ตลอดจนผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากแนวทางนั้นๆ เพื่อให้บุคคลมีการคาดคะเนเรื่องแนวทางปฏิบัติงาน และผลที่เกิดขึ้นอย่างถูกต้อง และเป็นที่ยอมรับ

4.4 ภารกิจทั้งหมดของงาน เป็นการพิจารณาสมรรถภาพของบุคคลที่เกี่ยวกับการทำงาน ผู้ปฏิบัติจะได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความชำนาญที่ปฏิบัติงานนั้นได้ด้วยตนเองทุกขั้นตอน มิใช่ปฏิบัติได้เป็นบางส่วนของงาน

4.5 การวางแผน คือ บุคคลที่มีสมรรถภาพในการทำงาน ต้องมีการวางแผนที่ดีในการปฏิบัติการทำงาน

5. การทำงานร่วมกัน และความสัมพันธ์กับบุคคล (social integration in the work organization) การทำงานร่วมกัน เป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ มีการยอมรับ และร่วมมือกันทำงานอย่างดี ซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคมขององค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรมีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้พิจารณาได้จาก

5.1 ความเป็นอิสระจากอคติ เป็นการพิจารณาการทำงานร่วมกัน โดยคำนึงถึงทักษะความสามารถ ศักยภาพของบุคคล ไม่ควรมีอคติหรือไม่คำนึงถึงพวกพ้อง และยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน

5.2 ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์กร หรือทีมงาน

5.3 การเปลี่ยนแปลงในการทำงานร่วมกัน คือ ควรมีความรู้สึกว่าบุคคลทุกคนมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่าเดิมได้

5.4 มีสนับสนุนในกลุ่ม คือ มีลักษณะการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันละกัน มีเข้าใจในลักษณะของบุคคล ให้การสนับสนุนทางอารมณ์ สังคม

5.5 มีความรู้สึกว่าการทำงานร่วมกันที่ดีในองค์กรมีความสำคัญ

5.6 มีการติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผย คือ สมาชิกในองค์กร หรือบุคคลที่ทำงานควรแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกของตนเองอย่างแท้จริงต่อกัน

6. สิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน (constitutionalism in the work organization) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่/พนักงาน ได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกันบุคคลต้องได้รับการเคารพสิทธิส่วนตัว เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งสามารถพิจารณาได้จาก

6.1 ความสามารถเฉพาะของตน เป็นการปกป้องข้อมูลเฉพาะของตนในลักษณะของตนในลักษณะการปฏิบัติงาน ผู้บริหารอาจต้องการข้อมูลต่างๆ เพื่อดำเนินงานซึ่งผู้ปฏิบัติก็ให้ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

6.2 มีอิสระในการพูด คือ การมีสิทธิที่จะพูดถึงการปฏิบัติงาน นโยบาย เศรษฐกิจ หรือสังคมขององค์กรต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการพิจารณาความดี ความชอบ

6.3 มีความสามารถภาค เป็นการพิจารณาถึงความต้องการรักษาความเสมอภาคในเรื่อง บุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้รับ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน

6.4 ให้ความเคารพต่อหน้าที่ ความเป็นมนุษย์ของผู้ร่วมงาน

7. ความสมดุลระหว่างงาน และชีวิต (work and the total life space) คือ การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัว และกิจกรรมอื่นๆ

8. ชีวิตการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับสังคม (the social relevance of work life) คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสัมพันธ์ของงาน และอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าจะองค์กรของตนได้มีส่วนร่วมเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคทางการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมือง และอื่นๆ

จากการศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานแล้ว พบว่า Walton เป็นผู้ให้แนวคิด และได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานโดยพิจารณาถึงคุณลักษณะความเป็นบุคคล ตลอดจนสภาพแวดล้อมของตัวบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของคนได้ และแนวคิดดังกล่าวมีอิทธิพลต่อการศึกษานักบุคคลอื่นๆ ในระยะเวลาถัดมา แนวความคิดนี้สามารถ

ใช้ประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสาขาที่เปิดบริการทุกวัน ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เขต นนทบุรี ได้อย่างครอบคลุม ผู้ศึกษาจึงเลือกที่จะศึกษาตามแนวความคิดของ Walton (1973) โดยใช้เป็นเกณฑ์สำหรับประยุกต์ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

1.3 ความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

เมื่อแต่ละบุคคลได้ใช้ชีวิตในการทำงานเมื่ออยู่กับสิ่งที่ตนพอใจ ก็จะทำให้สภาพจิตใจและอารมณ์ที่ดีซึ่งมีผลให้งานดีตามไปด้วย ดังนั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรต้องเสริมสร้างหรือแสวงหาหนทางให้เกิดความสอดคล้องต้องกันระหว่างพนักงานและองค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายสูงสุด

แฮคแมน และ ซุตเติล (Hackman & Suttle, 1987 อ้างถึงใน นฤดล มีเพียร, 2541) ได้กล่าวถึง ประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะมีผลต่อการทำงานอย่างมากมาย อันได้แก่ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร นอกจากนี้ ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องของสุขภาพกายสุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้ามีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กรและยังช่วยลดปัญหาการขาดงานการลาออก ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริหารที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ

สคูเลอร์ และคณะ (Schuler et al., 1989 อ้างถึงใน นฤดล มีเพียร, 2541) กล่าวสรุปถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า

1. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น อย่างน้อยที่สุดก็เกิดจากอัตราการขาดงานที่ลดลง
2. ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นจากการที่พนักงานมีส่วนร่วมและสนใจงานมากขึ้น
3. ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น เนื่องจากอัตราการขาดงานน้อยลง
4. ลดความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วยจากการทำงานซึ่งจะส่งผลถึงการลดต้นทุนด้านค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนค่าประกันสุขภาพ การลดอัตราเรียกร้องสิทธิจากการทำประกันปริมาณของการเบิกจ่ายลดลง
5. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมาก และความสามารถในการสับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้นซึ่งเป็นผลจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กร และการมีส่วนร่วมการทำงานที่เพิ่มขึ้น
6. อัตราการสรรหาและเลือกพนักงานที่ดี เนื่องจากความน่าสนใจที่เพิ่มขึ้นขององค์กรจากความเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขององค์กร
7. ลดอัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ดี

8. ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจมากขึ้นจากการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจการใช้สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน การเคารพสิทธิของพนักงาน จากแนวความคิดที่กล่าวมานี้ สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีประโยชน์ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ต่องานและต่อองค์กร ขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน สุขภาพและสุขภาพจิตที่ดี ลดอัตราการขาดงาน การลาออกจากงาน ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีผลลัพธ์ทำให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรให้มากขึ้นด้วย

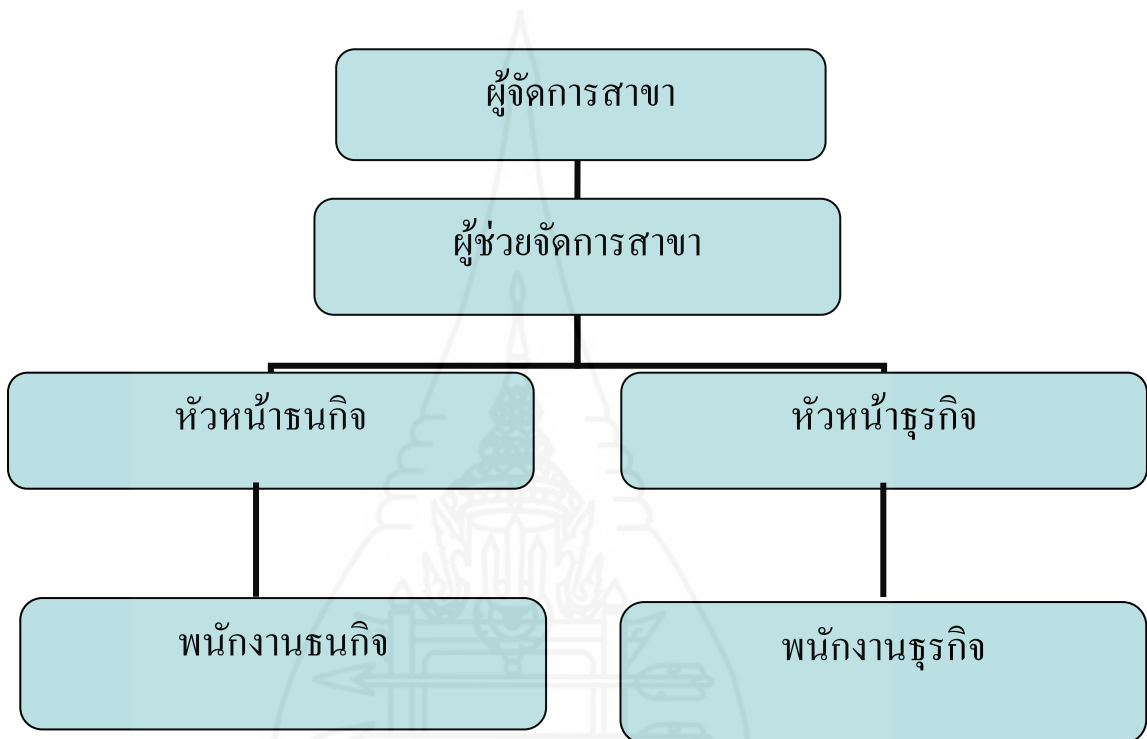
2. ข้อมูลทั่วไปของ บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี

2.1 ความเป็นมาของสาขาที่เปิดบริการทุกวัน

ปัจจุบันสภาวะการแข่งขันในตลาดการเงินการธนาคารสูง บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์ได้เล็งเห็นความสำคัญในการเปิดให้บริการลูกค้าทุกวัน เพื่อขยายฐานลูกค้าและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสูงสุด ตามวิสัยทัศน์ธนาคารที่ว่า "เราจะเป็นธนาคารที่ ลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และ สังคมเลือก" (Bank of Choice for Our Customers, Shareholders, Employees and Community) การดำเนินงานของธนาคารจึงมุ่งสู่การเป็นธนาคารที่ทุกคนเลือก พร้อมทั้งตระหนักถึงการเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมมีการบริหารงาน ด้วยหลักธรรมาภิบาล ด้วยจริยธรรม ตลอดจนการทำประโยชน์คืนแก่สังคม และเพื่อให้สามารถบรรลุถึงวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ ธนาคารจึงกำหนดพันธกิจไว้อย่างชัดเจนว่า จะมุ่งพัฒนาผู้การเป็นธนาคารครบวงจรชั้นนำของประเทศ (The Premier Universal Bank) ซึ่งหมายถึงธนาคารที่ให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าทั้งลูกค้ารายย่อย และลูกค้าธุรกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางเศรษฐกิจ และการดำเนินธุรกิจ ธนาคารจึงได้ดำเนิน "โครงการปรับปรุงธนาคาร" (Change Program) ซึ่งเป็นโครงการที่อยู่เบื้องหลัง การเปลี่ยนแปลงและความสำเร็จของธนาคาร รวมทั้งการพัฒนา เครือข่าย ในการให้บริการอย่างครบวงจร การพัฒนาบริการใหม่ๆ การพัฒนาบุคลากร และการดำเนินกิจกรรมองค์กรเพื่อสังคม อย่างต่อเนื่อง หนึ่งในโครงการปรับปรุงธนาคารคือ การขยายสาขาที่เปิดบริการ 7 วันทำการอย่างต่อเนื่องโดยเข้าใจความรู้สึกของลูกค้าเป็นหลัก เน้นความสะดวกของลูกค้า สถานที่ในชุมชน เวลาเปิดที่มีความยืดหยุ่น เปิดตามห้างสรรพสินค้า สถานที่ท่องเที่ยว ตลาด เป็นต้น

2.2 โครงสร้างการบริหารสาขาที่เปิดบริการทุกวัน

สาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่เปิดบริการทุกวันมีโครงสร้างการบริหารดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารสาขาที่เปิดบริการทุกวัน

สาขาที่เปิดบริการทุกวันจะมีผู้จัดการสาขาเป็นผู้บริหารสูงสุด รองลงมาคือผู้ช่วยผู้จัดการด้านธุรกิจ (Teller) มีหน้าที่ให้บริการธุรกรรมทางการเงินแก่ลูกค้าประจำสาขาเป็นงาน ผ่าเงิน ถอนเงิน โอนเงิน ปกติประจำเคาเตอร์ ส่วนด้านธุรกิจ มีหน้าที่ให้บริการธุรกรรมด้านการเปิดบัญชี ชื้อ-ขาย กองทุน ขายประกันชีวิต ขายบัตรเครดิต ออกไปพบลูกค้าเสนอขายผลิตภัณฑ์

2.3 สาขาที่เปิดบริการทุกวันเขตนนทบุรี

สาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรีมีทั้งหมด 16 สาขา ดังนี้

1. เซ็นทรัลแจ้งวัฒนะ	เปิดบริการ 11.00 – 20.00 น.
2. เซ็นทรัลรัตนาธิเบศร์	เปิดบริการ 11.00 – 20.00 น.
3. เดอะมอลล์งามวงศ์วาน	เปิดบริการ 11.00 – 20.00 น.
4. เดอะวอล์คราชพฤกษ์	เปิดบริการ 10.30 – 19.30 น.
5. เทสโก้โลตัสนิชดาธานี	เปิดบริการ 10.00 – 19.00 น.
6. เทสโก้โลตัสบางบัวทอง	เปิดบริการ 10.00 – 19.00 น.
7. เทสโก้โลตัสรัตนาธิเบศร์	เปิดบริการ 10.00 – 19.00 น.
8. บิ๊กซีแจ้งวัฒนะ2	เปิดบริการ 10.30 – 19.30 น.
9. บิ๊กซีติวานนท์	เปิดบริการ 10.30 – 19.30 น.
10. บิ๊กซีบางใหญ่	เปิดบริการ 10.30 – 19.30 น.
12. บิ๊กซีรัตนาธิเบศร์2	เปิดบริการ 10.30 – 19.30 น.
13. พันธุ์ทิพย์งามวงศ์วาน	เปิดบริการ 11.00 – 20.00 น.
14. โสมโปรประชาชื่น	เปิดบริการ 10.30 – 19.30 น.
15. โสมโปรราชพฤกษ์	เปิดบริการ 10.30 – 19.30 น.
16. โสมเวิร์คราชพฤกษ์	เปิดบริการ 11.00 – 20.00 น.

สาขาปกติเปิด วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 8.30-15.30 น. หยูดนักซ์ตฤกษ์

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 งานวิจัยในประเทศ

ภัทรจิตร ทองสิงห์ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ในภาพรวมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นของปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าอายุ และอายุการปฏิบัติงานด้านธนาคาร มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ในขณะที่เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

กนต์ฤทัย หอพิบูลสุข (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมดจำนวน 376 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และคำนวณค่าสถิติ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ณัฐวดี สุนทรานู (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) หลังนโยบายลดอัตราค่า ลังคน ศึกษาเฉพาะสาขาในเขตจังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาถึงระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ฯ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ฯ ทั้งด้านที่เกี่ยวข้องกับการทำ งานและด้านชีวิตส่วนตัวหลังจากที่ธนาคารใช้นโยบายลดอัตราค่า ลังคน และศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ฯ ต่อไป โดยได้ทำ การศึกษาเชิงสำรวจกับพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ฯที่สังกัดสาขา 9 สาขาเต็มรูปแบบและ 5 สาขาย่อยในเขตจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 157 คนได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 146 ชุดคิดเป็นร้อยละ 93 และการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละ และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของคุณภาพชีวิตพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ฯ หลังนโยบายลดอัตราค่า ลังคน อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลางมีแนวโน้มไปทางระดับต่ำโดยกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีผู้ใดตอบว่ามีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับที่สูงเลย ปัจจัยในด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานมีสัดส่วนคุณภาพชีวิตที่สูงกว่าด้านชีวิตส่วนตัว โดยในด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานได้รับการยอมรับนับถือมีคุณภาพชีวิตที่สูงสุดด้านที่ต่ำสุดคือรายได้และผลตอบแทนต่างๆ ส่วนในด้านชีวิตส่วนตัวพบว่าด้านชีวิตครอบครัวยังมีสัดส่วนคุณภาพชีวิตที่สูงที่สุดด้านที่ต่ำที่สุดคือด้านโภชนาการและการกินอยู่นอกจากนั้นยังพบว่าตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตด้วย จึงเห็นควรที่ผู้บริหารควรปรับปรุงคุณภาพชีวิตในด้านต่างๆ โดยเร็ว ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจสามารถทำงานได้ทันกับปริมาณที่เพิ่มขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

ธรรณชนก ประคองแก้ว (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ภายหลังจากวิกฤติเศรษฐกิจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจมีผลต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และเพื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจมีผลต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของพนักงานในสำนักงานใหญ่ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า 1. พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่มีแรงจูงใจต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง 2. การเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจมีผลต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของพนักงานในสำนักงานใหญ่ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และฝ่ายงาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

มานูญ เพ็ชรแสง (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของพนักงานในสำนักงานใหญ่ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) การศึกษาคั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจมีผลต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และเพื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจมีผลต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของพนักงานในสำนักงานใหญ่ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า 1. พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่มีแรงจูงใจต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง 2. การเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจมีผลต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของ

พนักงานในสำนักงานใหญ่ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงานตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และฝ่ายงาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ปกรณ์ ปรีชาภรณ์ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชน เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชน โดยเปรียบเทียบอิทธิพลของการรับรู้วัฒนธรรมการทำงาน การรับรู้ลักษณะของงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความยืดหยุ่นในการทำงานที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชนในเขตกรุงเทพ จำนวนทั้งสิ้น 800 แบ่งเป็นพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจจำนวน 400 คน และธนาคารพาณิชย์เอกชน จำนวน 400 คน โดยใช้การคำนวณประชากรตัวอย่างโดยวิธีของยามานะ กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลและคำนวณค่าสถิติ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจ คือ ความยืดหยุ่นในการทำงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลน้อยที่สุดต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจ คือ การรับรู้วัฒนธรรมการทำงาน

3.2 งานศึกษาต่างประเทศ

ลอนดอน และคณะ (London, et al. 1997: 328 - 334) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่องาน ความพึงพอใจนอกเหนือจากงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยการสัมภาษณ์พนักงานประมาณ 1,300 คน โดยให้แต่ละคนตอบคำถามคนละ 3 ประเด็น ประเด็นที่ 1 คือความพึงพอใจต่องาน ประเด็นที่ 2 คือความพึงพอใจนอกเหนืองาน และประเด็นที่ 3 คือคุณภาพชีวิต(quality of life) ซึ่งเป็นสิ่งเดียวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (quality of work life) ในความหมายของผู้ศึกษา ความพึงพอใจต่องานนี้รวมถึงความพึงพอใจต่อสิ่งต่างๆ คือ พอใจต่อทุกๆ สิ่งที่พนักงานและครอบครัวที่เกี่ยวข้องด้วย ส่วนคุณภาพชีวิตหมายถึงความรู้สึกเกี่ยวกับชีวิตโดยรวม ผลการศึกษาพบว่า ทั้งความพึงพอใจต่องานและความพึงพอใจนอกเหนืองานมีอิทธิพลต่อบุคคลในการมองคุณภาพชีวิตของตน และในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษายังพบรายละเอียดเพิ่มเติมขึ้นอีกว่าความพึงพอใจต่องานนั้นพนักงานได้รับมาจากส่วนประกอบ 4 ประการคือ 1) ลักษณะหรือเนื้อหาของงาน 2) อัตราค่าจ้าง 3) ผลประโยชน์ที่ได้รับนอกเหนือจากค่าจ้าง(fringe benefits) และ 4) ความมั่นคง ซึ่งส่วนประกอบทั้ง 4 ประการดังกล่าวสามารถใช้ทำนายคุณภาพชีวิตของบุคคล ผลการศึกษาดังกล่าวทำให้เห็นได้ว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจสูงต่องานที่ทำย่อม

มีความตั้งใจในการทำงานมากกว่าผู้มีความพึงพอใจน้อยกว่า และจากความพึงพอใจของพนักงานมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการผลิตขององค์กร

จอห์นแอนโทนี (Jon Anthony, 1980:297p) ได้ทำการศึกษา

จากแนวคิดและทฤษฎีที่ผู้ศึกษา ได้ทำการค้นคว้า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ใช้แนวคิดWalton (1973 อ้างถึงใน วไลพร เจริญพร, 2546) ในแนวความคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี มีวิธีดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ในจังหวัดนนทบุรี มีทั้งหมด 16 สาขา จำนวนทั้งสิ้น 175 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

1.2.1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้มาจากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane, 1967: 99) โดยให้มีค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับร้อยละ 5 ค้างนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

กำหนดให้ n คือ จำนวนหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหรือขนาดของประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ

$$n = \frac{175}{1 + 175(0.05^2)}$$

$$= 121.73$$

$$= 122 \text{ ตัวอย่าง}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานสาขาที่เปิดบริการทุกวันของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดนนทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 122 คน

1.2.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง (*Sampling Method*) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสาขาจำนวน 16 สาขา ได้กลุ่มตัวอย่างในแต่ละสาขาดัง แสดงในตารางที่ 3.1 ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายในแต่ละสาขาต่อไป

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

สาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดนนทบุรี	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. เซ็นทรัลแจ้งวัฒนะ	17	12
2. เซ็นทรัลรัตนาธิเบศร์	13	9
3. เดอะมอลล์งามวงศ์วาน	17	12
4. เดอะวอล์คราชพฤกษ์	9	6
5. เทสโก้โลตัสนิชดาธานี	9	6
6. เทสโก้โลตัสบางบัวทอง	10	7
7. เทสโก้โลตัสรัตนาธิเบศร์	10	7
8. บิ๊กซีแจ้งวัฒนะ2	11	8
9. บิ๊กซีติวานนท์	11	8
10. บิ๊กซีบางใหญ่	11	8
11. บิ๊กซีรัตนาธิเบศร์1	9	6

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

สาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดนนทบุรี	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
12. บิ๊กซีรีตนาธิเบสร์ 2	10	7
13. พันธุ์ทิพย์งามวงศ์วาน	12	8
14. โฮมโปรประชาชื่น	9	6
15. โฮมโปรราชพฤกษ์	8	6
16. โฮมเวิร์คราชพฤกษ์	9	6
รวม	175	122

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม ซึ่งมีการสร้างเครื่องมือ และการหา
ประสิทธิภาพเครื่องมือ ดังนี้

2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษามีขั้นตอน ดังนี้

2.2.1 ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถามการศึกษา

2.2.2 ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร บทความ และผลงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็น
แนวทางนำมาสร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม

2.2.3 กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

2.2.4 ร่างแบบสอบถาม โดยกำหนดโครงสร้างแบบสอบถาม เป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ
(multiple choices) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ใน
การทำงานและระดับรายได้ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นแบบสอบถาม
มาตราส่วนในการประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบ Rating scale จำนวน 20 ข้อ โดยใช้เกณฑ์ใน
การกำหนดระดับคะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (multiple choices) จำนวน 1 ข้อ และข้อเสนอนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended) จำนวน 1 ข้อ

2.2 การหาประสิทธิภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การหาประสิทธิภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาดำเนินการ ดังนี้

2.2.1 คำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน (ตามรายชื่อในภาคผนวก ก) ให้คะแนนแต่ละข้อคำถาม เพื่อแสดงว่าคำถามสอดคล้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี โดยผู้ศึกษาจะเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC เท่ากับหรือมากกว่า 0.5 ไปใช้ในการศึกษา

2.2.2 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

2.2.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 30 คน เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าเท่ากับ 0.75

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลเดือนเมษายน 2555 ด้วยการส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างทางอีเมล โทรสารและ/หรือไปรษณีย์จำนวนทั้งสิ้น 122 ฉบับ ตามสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดนนทบุรี และได้กลับคืนมาจำนวน 122 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการสรุปข้อมูลที่ได้มาจากกลุ่มตัวอย่าง โดยไม่มีการอ้างอิงไปยังประชากร แต่เป็นการบรรยายลักษณะข้อมูลเท่านั้น มีดังนี้

4.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

4.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean)

4.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 สถิติอ้างอิง (Inferential statistics) หรือสถิติอนุมาน เป็นสถิติที่ใช้เพื่อนำผลสรุปที่คำนวณได้จากการกลุ่มตัวอย่าง ไปอธิบายหรือสรุปลักษณะของประชากรทั้งหมด วิธีที่ใช้ในการสรุปอ้างอิงไปยังกลุ่มประชากรนั้น

4.2.1 การวิเคราะห์ t-test

4.2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

4.3.3 ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด

(Least Significant Difference)

สำหรับเกณฑ์การแปลผลของค่าเฉลี่ย (Mean) ผู้ศึกษาแปลผลของค่าเฉลี่ยโดยกำหนดเป็น 5 ระดับ (Bloom, 1971) ดังนี้

<u>ระดับคะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ความหมาย</u>
4.21 - 5.00	คุณภาพชีวิตการทำงานระดับ สูงที่สุด
3.41 - 4.20	คุณภาพชีวิตการทำงานระดับ สูง
2.61 - 3.40	คุณภาพชีวิตการทำงานระดับ ปานกลาง
1.81 - 2.60	คุณภาพชีวิตการทำงานระดับ ต่ำ
1.00 - 1.80	คุณภาพชีวิตการทำงานระดับ ต่ำที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี” ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนจำนวน 122 ชุด มาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการศึกษาทางสังคมศาสตร์ โดยไม่มีการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในส่วนท้ายของแบบสอบถาม เนื่องจากไม่มีผู้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผู้ศึกษาได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์แนวทางการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี



**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี**

จากกลุ่มตัวอย่าง 122 คน สามารถแสดงข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ได้ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (122 คน)	ร้อยละ (100.0)
1. เพศ		
ชาย	48	39.3
หญิง	74	60.7
2. อายุ		
20-25 ปี	25	20.5
26-30 ปี	47	38.5
31-35 ปี	27	22.1
36-40 ปี	8	6.6
41-45 ปี	10	8.2
มากกว่า 45 ปี	5	4.1
3. สถานภาพสมรส		
โสด	94	77.0
สมรส	21	17.3
หม้าย/หย่าร้าง	7	5.7
4. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	90	73.8
ปริญญาโท	32	26.2

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (122 คน)	ร้อยละ (100.0)
5. อายุงานในสาขาที่เปิดบริการทุกวัน		
1-3 ปี	62	50.8
4-6 ปี	44	36.1
7-9 ปี	9	7.4
มากกว่า 9 ปี	7	5.7
6. ตำแหน่งงาน		
พนักงานธุรกิจ	49	40.1
พนักงานธุรกิจ	39	32.0
หัวหน้าธุรกิจ	13	10.7
หัวหน้าธุรกิจ	17	13.9
ผู้ช่วยผู้จัดการ	4	3.3
7. รายได้ต่อเดือน		
15,000 - 20,000 บาท	36	29.5
20,001 - 25,000 บาท	57	46.7
25,001 - 30,000 บาท	25	20.5
มากกว่า 30,000 บาท	4	3.3

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 122 คน จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลได้ดังนี้

1. เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 และเป็นเพศชายจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3

2. อายุ มากที่สุดมีอายุ 26-30 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมา มีอายุ 31-35 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 และน้อยที่สุด มีอายุมากกว่า 45 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1

3. สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่โสด จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 77.0 รองลงมาคือสมรส จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และน้อยที่สุด คือหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7

4. ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 และ ปริญญาโท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2

5. อายุงานในสาขาที่เปิดบริการทุกวัน ส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-3 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมา มีอายุงาน 4-6 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 และน้อยที่สุดมีอายุงานมากกว่า 9 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7

6. ตำแหน่งงาน มากที่สุดเป็นพนักงานธนกิจ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1 รองลงมา พนักงานธุรกิจ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 และน้อยที่สุด ผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

7. รายได้ต่อเดือน มากที่สุดมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมา อยู่ระหว่าง 15,000 - 20,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 และน้อยที่สุด คือมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ในภาพรวม

คุณภาพชีวิตการทำงาน	\bar{X}	S.D	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	4.36	0.69	สูงที่สุด	1
2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	4.15	0.84	สูง	2
3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน	4.13	0.82	สูง	3
4. ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ	4.02	0.86	สูง	6

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	\bar{X}	S.D	แปลผล	ลำดับ
5. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	4.13	0.85	สูง	4
6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล	4.02	0.89	สูง	7
7. ด้านจังหวะชีวิตที่มีความสมดุล	3.75	1.08	สูง	8
8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	4.08	0.72	สูง	5
รวม	4.08	0.84	สูง	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูง ยกเว้นด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($\bar{X} = 4.36$) ที่อยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาอยู่ในระดับสูง คือ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{X} = 4.15$) และน้อยที่สุด คือ ด้านจังหวะชีวิตที่มีความสมดุล ($\bar{X} = 3.75$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	\bar{X}	S.D	แปลผล	ลำดับ
1. เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้อิความสามารถของท่าน	4.34	0.79	สูงที่สุด	4
2. เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพของท่านในภาวะปัจจุบัน	4.40	0.59	สูงที่สุด	2
3. สวัสดิการที่ท่านได้รับตอบสนองความต้องการของท่านได้เป็นส่วนใหญ่	4.26	0.75	สูงที่สุด	5

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	\bar{X}	S.D	แปลผล	ลำดับ
4. เงินเดือนและสวัสดิการของธนาคารอยู่ในระดับสูงกว่ามาตรฐานอุตสาหกรรม	4.39	0.70	สูงที่สุด	3
5. โดยภาพรวมท่านพอใจต่อเงินเดือนและสวัสดิการที่ธนาคารมอบให้	4.42	0.61	สูงที่สุด	1
รวม	4.36	0.69	สูงที่สุด	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูงที่สุด โดยลำดับแรกคือ โดยภาพรวมท่านพอใจต่อเงินเดือนและสวัสดิการที่ธนาคารมอบให้ ($\bar{X} = 4.42$) รองลงมาคือ เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพของท่านในภาวะปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.40$) และลำดับสุดท้ายคือ สวัสดิการที่ท่านได้รับตอบสนองความต้องการของท่านได้เป็นส่วนใหญ่ ($\bar{X} = 4.26$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	\bar{X}	S.D	แปลผล	ลำดับ
1. เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานของท่านมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	4.20	0.82	สูง	2
2. อุปกรณ์ป้องกันภัยเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินภายในที่ทำงานอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานดีทันที	4.09	0.94	สูง	3
3. สภาพแวดล้อมภายในที่ทำงานไม่ก่อให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพ	4.07	0.87	สูง	4

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ	\bar{X}	S.D	แปลผล	ลำดับ
4. ธนาคารเอาใจใส่ต่อสภาพการทำงานที่อาจ ส่งผลต่อสุขภาพของพนักงาน	4.25	0.74	สูงที่สุด	1
รวม	4.15	0.84	สูง	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ อยู่ระดับสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.15$) โดยลำดับแรกคือ ธนาคารเอาใจใส่ต่อสภาพการทำงานที่อาจส่งผลต่อสุขภาพของพนักงาน ($\bar{X} = 4.25$) รองลงมาคือ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานของท่านมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.20$) และลำดับสุดท้ายคือ สภาพแวดล้อมภายในที่ทำงานไม่ก่อให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพ ($\bar{X} = 4.07$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงใน หน้าที่การงาน	\bar{X}	S.D	แปลผล	ลำดับ
1. ธนาคารกำหนดหลักเกณฑ์ในการเลื่อน ตำแหน่งไว้อย่างชัดเจนและเป็นที่ยอมรับของ ผู้ปฏิบัติงาน	4.30	0.66	สูงที่สุด	2
2. ธนาคารยึดหลักเกณฑ์ที่กำหนดในการเลื่อน ขั้นและตำแหน่งโดยเคร่งครัด	3.84	0.96	สูง	5
3. หลักเกณฑ์ในการประเมินเพื่อ ความก้าวหน้าของพนักงานยึดผลการ ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ	3.97	0.92	สูง	4

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงใน หน้าที่การงาน	\bar{X}	S.D	แปลผล	ลำดับ
4. โอกาสในการก้าวหน้าตามบันไดอาชีพมี ให้กับพนักงานทุกคนโดยเสมอภาคและ เป็นธรรม	4.24	0.81	สูงที่สุด	3
5. ท่านมั่นใจว่าจะสามารถเติบโตตามบันได อาชีพของธนาคารได้ในอนาคต	4.31	0.73	สูงที่สุด	1
รวม	4.13	0.82	สูง	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน อยู่ระดับสูง ($\bar{X} = 4.13$) โดยลำดับแรก คือ ท่านมั่นใจว่าจะสามารถเติบโตตามบันไดอาชีพของธนาคารได้ในอนาคต ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมา คือ ธนาคารกำหนดหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งไว้อย่างชัดเจนและเป็นที่ยอมรับของผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.30$) และลำดับสุดท้าย คือ ธนาคารยึดหลักเกณฑ์ที่กำหนดในการเลื่อนขั้นและตำแหน่งโดยเคร่งครัด ($\bar{X} = 3.84$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตถนนพหลโยธิน ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ

ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ ความสามารถ	\bar{X}	S.D	แปลผล	ลำดับ
1. ธนาคารเปิดโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อเลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น	4.07	0.93	สูง	1
2. ธนาคารเปิดโอกาสรับความคิดเห็นจากพนักงานกับความต้องการอบรมพัฒนาในเรื่องที่พนักงานสนใจ	3.91	0.91	สูง	4
3. ธนาคารมีนโยบายชัดเจนในการส่งเสริมและสนับสนุนด้านการพัฒนาตนเองของพนักงาน	4.03	0.79	สูง	3
4. ธนาคารให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมความรู้ใหม่ๆอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น	4.05	0.80	สูง	2
รวม	4.02	0.86	สูง	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตถนนพหลโยธิน ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ อยู่ระดับสูง ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูง โดยลำดับแรก คือ ธนาคารเปิดโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อเลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ($\bar{X} = 4.07$) รองลงมา คือ ธนาคารให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมความรู้ใหม่ๆอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ($\bar{X} = 4.05$) และลำดับสุดท้าย คือ ธนาคารเปิดโอกาสรับความคิดเห็นจากพนักงานกับความต้องการอบรมพัฒนาในเรื่องที่พนักงานสนใจ ($\bar{X} = 3.91$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตถนนทบุรี ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	\bar{X}	S.D	แปลผล	ลำดับ
1. ท่านและเพื่อนร่วมงานจะปฏิบัติงานโดยแลกเปลี่ยนความรู้กันอย่างสม่ำเสมอ	3.84	1.15	สูง	6
2. ท่านและเพื่อนร่วมงานจะปฏิบัติงานโดยช่วยเหลือซึ่งกันและกันอยู่เสมอ	4.43	0.66	สูงที่สุด	1
3. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองในการปฏิบัติงาน	4.32	0.75	สูงที่สุด	2
4. ผู้บังคับบัญชาจะคอยให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหาการทำงานอย่างสม่ำเสมอ	4.22	0.83	สูงที่สุด	4
5. เพื่อนร่วมงานของท่านจะให้เกียรติและมีความเคารพต่อกันและกัน	3.66	0.93	สูง	7
6. ธนาคารมีนโยบายและส่งเสริมให้พนักงานทำกิจกรรมด้านสังคมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ	4.13	0.79	สูง	5
7. โดยภาพรวมความสัมพันธ์ของทุกคนในหน่วยงานของท่านมีลักษณะเป็นแบบที่น้องเพื่อนฝูง	4.31	0.85	สูงที่สุด	3
รวม	4.13	0.85	สูง	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตถนนทบุรี ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น อยู่ระดับสูง (\bar{X} =4.13) โดยลำดับแรก คือ ท่านและเพื่อนร่วมงานจะปฏิบัติงานโดยช่วยเหลือซึ่งกันและกันอยู่เสมอ (\bar{X} = 4.43) รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองในการปฏิบัติงาน (\bar{X} = 4.32) และลำดับสุดท้าย คือ เพื่อนร่วมงานของท่านจะให้เกียรติและมีความเคารพต่อกันและกัน (\bar{X} = 3.66)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตถนนทพบุรี ด้านสิทธิส่วนบุคคล

ด้านสิทธิส่วนบุคคล	\bar{X}	S.D	แปลผล	ลำดับ
1. ธนาคารจะถือปฏิบัติต่อท่านโดยใช้เกณฑ์มนุษยธรรมมากกว่ากฎหมาย	4.04	0.85	สูง	4
2. ธนาคารมีนโยบายชัดเจนที่จะไม่ถือปฏิบัติในการล่วงละเมิดสิทธิส่วนบุคคล(เช่นการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวให้กับผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต)	3.52	1.11	สูง	5
3. ผู้บังคับบัญชาโดยตรงของท่านจะปฏิบัติต่อท่านบนพื้นฐานของการเคารพสิทธิส่วนบุคคลของท่าน	4.15	0.78	สูง	3
4. การปฏิบัติต่อกันของพนักงานจะคำนึงถึงความรู้สึกและเคารพในสิทธิของกันและกัน	4.18	0.83	สูง	2
5. พนักงานทุกคนสามารถพูดคุยและสื่อสารกันได้อย่างสนิทใจโดยไม่ต้องหวั่นเกรงว่าจะมีใครแอบฟัง	4.23	0.86	สูงที่สุด	1
รวม	4.02	0.89	สูง	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตถนนทพบุรี ด้านสิทธิส่วนบุคคล อยู่ระดับสูง ($\bar{X} = 4.02$) โดยลำดับแรก คือ พนักงานทุกคนสามารถพูดคุยและสื่อสารกันได้อย่างสนิทใจโดยไม่ต้องหวั่นเกรงว่าจะมีใครแอบฟัง ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมา คือ การปฏิบัติต่อกันของพนักงานจะคำนึงถึงความรู้สึกและเคารพในสิทธิของกันและกัน ($\bar{X} = 4.18$) และลำดับสุดท้าย คือ ธนาคารมีนโยบายชัดเจนที่จะไม่ถือปฏิบัติในการล่วงละเมิดสิทธิส่วนบุคคล(เช่นการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวให้กับผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต) ($\bar{X} = 3.52$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ด้านจังหวะชีวิตที่มีความสมดุล

ด้านจังหวะชีวิตที่มีความสมดุล	\bar{X}	S.D	แปลผล	ลำดับ
1. ผู้บังคับบัญชาถือเป็นหลักปฏิบัติที่จะไม่รบกวนด้วยเรื่องงานระหว่างการพักผ่อน	3.93	0.96	สูง	2
2. ภาระการทำงานในปัจจุบันไม่ทำให้ท่านสูญเสียความสัมพันธ์อันดีกับครอบครัว	3.27	1.30	ปานกลาง	4
3. ท่านมีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอ	3.48	1.22	สูง	3
4. ท่านสามารถวางแผนกิจกรรมต่างๆในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้	4.32	0.82	สูงที่สุด	1
รวม	3.75	1.08	สูง	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ด้านจังหวะชีวิตที่มีความสมดุล อยู่ระดับสูง ($\bar{X} = 3.75$) โดยลำดับแรก คือ ท่านสามารถวางแผนกิจกรรมต่างๆในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้ ($\bar{X} = 4.32$) รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาถือเป็นหลักปฏิบัติที่จะไม่รบกวนด้วยเรื่องงานระหว่างการพักผ่อน ($\bar{X} = 3.93$) และลำดับสุดท้าย คือ ภาระการทำงานในปัจจุบันไม่ทำให้ท่านสูญเสียความสัมพันธ์อันดีกับครอบครัว ($\bar{X} = 3.27$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี
ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	\bar{X}	S.D	แปลผล	ลำดับ
1. ธนาคารของท่านให้ความร่วมมือ ประสานงานกับองค์กรอื่นเมื่อมีกิจกรรม ชุมชนและสาธารณะประโยชน์	3.52	1.006	สูง	2
2. ธนาคารของท่านมีส่วนร่วมและเป็นส่วน หนึ่งของสังคม	2.89	1.248	ปานกลาง	4
3. งานของท่านมีความสำคัญและเป็น ประโยชน์ต่อสังคม	3.47	1.250	สูง	3
4. ท่านภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร แห่งนี้ที่มีบทบาทต่อสังคม	4.25	0.580	สูงที่สุด	1
รวม	4.08	0.720	สูง	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ระดับสูง ($\bar{X} = 4.08$) โดยลำดับแรก คือ ท่านภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของธนาคารแห่งนี้ที่มีบทบาทต่อสังคม ($\bar{X} = 4.25$) รองลงมา คือ ธนาคารของท่านให้ความร่วมมือประสานงานกับองค์กรอื่นเมื่อมีกิจกรรมชุมชนและสาธารณะประโยชน์ ($\bar{X} = 3.52$) และลำดับสุดท้าย คือ ธนาคารของท่านมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ($\bar{X} = 2.89$)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี จำแนกตามเพศ

คุณภาพชีวิตการทำงาน	เพศ	\bar{X}	S.D	d.f.	t	Sig																																																																												
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม	ชาย	3.25	1.296	120	-0.777	0.439																																																																												
	หญิง	3.28	1.319				2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ชาย	3.52	1.091	120	0.124	0.902	หญิง	3.45	1.315	3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน	ชาย	4.29	0.849	120	-0.301	0.764	หญิง	4.34	0.816	4. ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ	ชาย	3.42	0.919	120	-0.881	0.380	หญิง	3.58	1.06	5. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ชาย	2.88	1.214	120	-0.073	0.942	หญิง	2.89	1.277	6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล	ชาย	3.58	1.235	120	0.822	0.412	หญิง	3.39	1.269	7. ด้านจังหวะชีวิตที่มีความสมดุล	ชาย	4.23	0.555	120	-0.379	0.705	หญิง	4.27	0.604	8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	ชาย	4.06	0.665	120	-0.239	0.812	หญิง	4.09	0.762	ค่ารวม	ชาย	4	0.41	120	-0.777
2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ชาย	3.52	1.091	120	0.124	0.902																																																																												
	หญิง	3.45	1.315				3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน	ชาย	4.29	0.849	120	-0.301	0.764	หญิง	4.34	0.816	4. ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ	ชาย	3.42	0.919	120	-0.881	0.380	หญิง	3.58	1.06	5. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ชาย	2.88	1.214	120	-0.073	0.942	หญิง	2.89	1.277	6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล	ชาย	3.58	1.235	120	0.822	0.412	หญิง	3.39	1.269	7. ด้านจังหวะชีวิตที่มีความสมดุล	ชาย	4.23	0.555	120	-0.379	0.705	หญิง	4.27	0.604	8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	ชาย	4.06	0.665	120	-0.239	0.812	หญิง	4.09	0.762	ค่ารวม	ชาย	4	0.41	120	-0.777	0.439	หญิง	4.06	0.46						
3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน	ชาย	4.29	0.849	120	-0.301	0.764																																																																												
	หญิง	4.34	0.816				4. ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ	ชาย	3.42	0.919	120	-0.881	0.380	หญิง	3.58	1.06	5. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ชาย	2.88	1.214	120	-0.073	0.942	หญิง	2.89	1.277	6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล	ชาย	3.58	1.235	120	0.822	0.412	หญิง	3.39	1.269	7. ด้านจังหวะชีวิตที่มีความสมดุล	ชาย	4.23	0.555	120	-0.379	0.705	หญิง	4.27	0.604	8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	ชาย	4.06	0.665	120	-0.239	0.812	หญิง	4.09	0.762	ค่ารวม	ชาย	4	0.41	120	-0.777	0.439	หญิง	4.06	0.46																
4. ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ	ชาย	3.42	0.919	120	-0.881	0.380																																																																												
	หญิง	3.58	1.06				5. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ชาย	2.88	1.214	120	-0.073	0.942	หญิง	2.89	1.277	6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล	ชาย	3.58	1.235	120	0.822	0.412	หญิง	3.39	1.269	7. ด้านจังหวะชีวิตที่มีความสมดุล	ชาย	4.23	0.555	120	-0.379	0.705	หญิง	4.27	0.604	8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	ชาย	4.06	0.665	120	-0.239	0.812	หญิง	4.09	0.762	ค่ารวม	ชาย	4	0.41	120	-0.777	0.439	หญิง	4.06	0.46																										
5. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ชาย	2.88	1.214	120	-0.073	0.942																																																																												
	หญิง	2.89	1.277				6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล	ชาย	3.58	1.235	120	0.822	0.412	หญิง	3.39	1.269	7. ด้านจังหวะชีวิตที่มีความสมดุล	ชาย	4.23	0.555	120	-0.379	0.705	หญิง	4.27	0.604	8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	ชาย	4.06	0.665	120	-0.239	0.812	หญิง	4.09	0.762	ค่ารวม	ชาย	4	0.41	120	-0.777	0.439	หญิง	4.06	0.46																																				
6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล	ชาย	3.58	1.235	120	0.822	0.412																																																																												
	หญิง	3.39	1.269				7. ด้านจังหวะชีวิตที่มีความสมดุล	ชาย	4.23	0.555	120	-0.379	0.705	หญิง	4.27	0.604	8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	ชาย	4.06	0.665	120	-0.239	0.812	หญิง	4.09	0.762	ค่ารวม	ชาย	4	0.41	120	-0.777	0.439	หญิง	4.06	0.46																																														
7. ด้านจังหวะชีวิตที่มีความสมดุล	ชาย	4.23	0.555	120	-0.379	0.705																																																																												
	หญิง	4.27	0.604				8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	ชาย	4.06	0.665	120	-0.239	0.812	หญิง	4.09	0.762	ค่ารวม	ชาย	4	0.41	120	-0.777	0.439	หญิง	4.06	0.46																																																								
8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	ชาย	4.06	0.665	120	-0.239	0.812																																																																												
	หญิง	4.09	0.762				ค่ารวม	ชาย	4	0.41	120	-0.777	0.439	หญิง	4.06	0.46																																																																		
ค่ารวม	ชาย	4	0.41	120	-0.777	0.439																																																																												
	หญิง	4.06	0.46																																																																															

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรีที่มีเพศ ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี จำแนกตามอายุ

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	S.S.	d.f.	M.S.	F	Sig
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ในกลุ่ม	0.99	5	0.197	1.019	0.410
	ระหว่างกลุ่ม	22.48	116	0.194		
	รวม	23.47	121			
2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ในกลุ่ม	8.10	5	1.619	0.890	0.490
	ระหว่างกลุ่ม	211.06	116	1.819		
	รวม	219.16	121			
3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน	ในกลุ่ม	1.47	5	0.295	0.422	0.833
	ระหว่างกลุ่ม	81.06	116	0.699		
	รวม	82.53	121			
4. ด้านโอกาสในการพัฒนาชีวิตความรู้ความสามารถ	ในกลุ่ม	8.18	5	1.637	1.661	0.150
	ระหว่างกลุ่ม	114.28	116	0.985		
	รวม	122.47	121			
5. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ในกลุ่ม	21.24	5	4.248	2.948*	0.015
	ระหว่างกลุ่ม	167.15	116	1.441		
	รวม	188.39	121			
6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล	ในกลุ่ม	4.99	5	0.998	0.625	0.681
	ระหว่างกลุ่ม	185.38	116	1.598		
	รวม	190.37	121			
7. ด้านจังหวะชีวิตที่มีความสมดุล	ในกลุ่ม	0.71	5	0.141	0.405	0.845
	ระหว่างกลุ่ม	40.42	116	0.348		
	รวม	41.12	121			

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	S.S.	d.f.	M.S.	F	Sig
8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	ในกลุ่ม	2.43	5	0.486	0.929	0.465
	ระหว่างกลุ่ม	60.75	116	0.524		
	รวม	63.18	121			
ค่ารวม	ในกลุ่ม	0.99	5	0.20	1.02	0.41
	ระหว่างกลุ่ม	22.48	116	0.19		
	รวม	23.47	121			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรีที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันในด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆไม่แตกต่าง จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ในด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสาขาที่เปิดบริการทุกวัน ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เขตนนทบุรี ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จำแนกตามอายุ

อายุ		20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	มากกว่า 45 ปี
	\bar{X}	2.44	3.23	2.78	2.25	2.60	4.00
20-25 ปี	2.44	-	-0.79*	-0.34	0.19	-0.16	-1.56*
26-30 ปี	3.23		-	0.46	0.98*	0.63	-0.77
31-35 ปี	2.78			-	0.53	0.18	-1.22*
36-40 ปี	2.25				-	-0.35	-1.75*
41-45 ปี	2.60					-	-1.40*
มากกว่า 45 ปี	4.00						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรีที่มีอายุ 26 – 30 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 20-25 ปี และ 36-40 ปี ส่วนพนักงานที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงาน สูงกว่าทุกช่วงอายุยกเว้นอายุ 26-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	S.S.	d.f.	M.S.	F	Sig
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ในกลุ่ม	0.33	2	0.163	0.838	0.435
	ระหว่างกลุ่ม	23.15	119	0.194		
	รวม	23.47	121			
2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ในกลุ่ม	0.70	2	0.348	0.189	0.828
	ระหว่างกลุ่ม	218.46	119	1.836		
	รวม	219.16	121			
3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน	ในกลุ่ม	2.20	2	1.100	1.630	0.200
	ระหว่างกลุ่ม	80.33	119	0.675		
	รวม	82.53	121			
4. ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ	ในกลุ่ม	11.66	2	5.830	6.261*	0.003
	ระหว่างกลุ่ม	110.81	119	0.931		
	รวม	122.47	121			
5. การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ในกลุ่ม	2.82	2	1.411	0.905	0.407
	ระหว่างกลุ่ม	185.57	119	1.559		
	รวม	188.39	121			
6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล	ในกลุ่ม	9.01	2	4.505	2.956	0.056
	ระหว่างกลุ่ม	181.36	119	1.524		
	รวม	190.37	121			
7. ด้านจังหวะชีวิตที่มีความสมดุล	ในกลุ่ม	0.64	2	0.32	0.941	0.393
	ระหว่างกลุ่ม	40.48	119	0.34		
	รวม	41.12	121			

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	ในกลุ่ม	2.04	2	1.017	1.98	0.143
	ระหว่างกลุ่ม	61.15	119	0.514		
	รวม	63.18	121			
ค่ารวม	ในกลุ่ม	0.33	2	0.16	0.84	0.435
	ระหว่างกลุ่ม	23.15	119	0.19		
	รวม	23.47	121			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกันในด้าน โอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆไม่แตกต่าง จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ในด้าน โอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ ในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
\bar{X}	3.68	3.05	2.71
โสด	3.68	0.008*	0.012*
สมรส	3.05	-	0.43
หม้าย/หย่าร้าง	2.71		-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ที่มีสถานภาพสมรส โสด มีคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ สูงกว่าทุกสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับการศึกษา	\bar{X}	S.D	d.f.	t	Sig
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ปริญญาตรี	4.05	0.999	120	0.526	0.600
	ปริญญาโท	4.00	0.861			
2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ปริญญาตรี	2.79	1.242	120	-1.216	0.226
	ปริญญาโท	3.13	1.435			
3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน	ปริญญาตรี	4.29	1.191	120	-0.689	0.492
	ปริญญาโท	4.41	1.326			
4. ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ	ปริญญาตรี	3.56	0.838	120	0.720	0.473
	ปริญญาโท	3.41	0.798			
5. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ปริญญาตรี	2.99	1.04	120	1.547	0.124
	ปริญญาโท	2.59	0.911			
6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล	ปริญญาตรี	3.46	1.25	120	-0.171	0.864
	ปริญญาโท	3.5	1.214			
7. ด้านจังหวะชีวิตที่มีความสมดุล	ปริญญาตรี	4.24	1.247	120	-0.306	0.76
	ปริญญาโท	4.28	1.295			
8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	ปริญญาตรี	4.06	0.605	120	-0.676	0.501
	ปริญญาโท	4.16	0.523			
รวม	ปริญญาตรี	4.05	0.454	120	0.526	0.600
	ปริญญาโท	4.00	0.404			

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี จำแนกตามอายุงานในสาขาที่เปิดบริการทุกวัน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	S.S.	d.f.	M.S.	F	Sig
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ในกลุ่ม	1.03	3	0.343	1.802	0.151
	ระหว่างกลุ่ม	22.44	118	0.190		
	รวม	23.47	121			
2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ในกลุ่ม	1.15	3	0.384	0.208	0.891
	ระหว่างกลุ่ม	218.00	118	1.847		
	รวม	219.16	121			
3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน	ในกลุ่ม	2.18	3	0.728	1.069	0.365
	ระหว่างกลุ่ม	80.35	118	0.681		
	รวม	82.53	121			
4. ด้านโอกาสในการพัฒนาชีวิตความรู้ความสามารถ	ในกลุ่ม	4.53	3	1.509	1.509	0.216
	ระหว่างกลุ่ม	117.94	118	1.000		
	รวม	122.47	121			
5. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ในกลุ่ม	8.69	3	2.897	1.902	0.133
	ระหว่างกลุ่ม	179.70	118	1.523		
	รวม	188.39	121			
6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล	ในกลุ่ม	6.01	3	2.002	1.281	0.284
	ระหว่างกลุ่ม	184.36	118	1.562		
	รวม	190.37	121			

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	S.S.	d.f.	M.S.	F	Sig
7. ด้านจังหวะชีวิตที่มีความสมดุล	ในกลุ่ม	0.78	3	0.259	0.758	0.52
	ระหว่างกลุ่ม	40.35	118	0.342		
	รวม	41.12	121			
8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	ในกลุ่ม	3.02	3	1.007	1.975	0.121
	ระหว่างกลุ่ม	60.16	118	0.51		
	รวม	63.18	121			
ค่ารวม	ในกลุ่ม	1.03	3	0.34	1.80	0.151
	ระหว่างกลุ่ม	22.44	118	0.19		
	รวม	23.47	121			

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ที่มีอายุงานในสาขาที่เปิดบริการทุกวันแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี จำแนกตามตำแหน่งงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	S.S.	d.f.	M.S.	F	Sig
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ในกลุ่ม	0.56	4	0.140	0.715	0.584
	ระหว่างกลุ่ม	22.91	117	0.196		
	รวม	23.47	121			
2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ในกลุ่ม	0.63	4	0.158	0.085	0.987
	ระหว่างกลุ่ม	218.52	117	1.868		
	รวม	219.16	121			

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	S.S.	d.f.	M.S.	F	Sig
3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน	ในกลุ่ม	3.94	4	0.984	1.466	0.217
	ระหว่างกลุ่ม	78.60	117	0.672		
	รวม	82.53	121			
4. ด้านโอกาสในการพัฒนาชีวิตความรู้ความสามารถ	ในกลุ่ม	1.46	4	0.366	0.353	0.841
	ระหว่างกลุ่ม	121.01	117	1.034		
	รวม	122.47	121			
5. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ในกลุ่ม	3.65	4	0.912	0.578	0.679
	ระหว่างกลุ่ม	184.74	117	1.579		
	รวม	188.39	121			
6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล	ในกลุ่ม	3.10	4	0.774	0.484	0.748
	ระหว่างกลุ่ม	187.27	117	1.601		
	รวม	190.37	121			
7. ด้านจังหวะชีวิตที่มีความสมดุล	ในกลุ่ม	1.06	4	0.266	0.776	0.543
	ระหว่างกลุ่ม	40.06	117	0.342		
	รวม	41.12	121			
8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	ในกลุ่ม	1.66	4	0.415	0.79	0.534
	ระหว่างกลุ่ม	61.52	117	0.526		
	รวม	63.18	121			
ค่ารวม	ในกลุ่ม	0.56	4	0.14	0.72	0.584
	ระหว่างกลุ่ม	22.91	117	0.20		
	รวม	23.47	121			

จากตารางที่ 4.18 พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	S.S.	d.f.	M.S.	F	Sig
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ในกลุ่ม	0.72	3	0.240	1.244	0.297
	ระหว่างกลุ่ม	22.75	118	0.193		
	รวม	23.47	121			
2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ในกลุ่ม	12.83	3	4.277	2.446	0.067
	ระหว่างกลุ่ม	206.33	118	1.749		
	รวม	219.16	121			
3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน	ในกลุ่ม	0.97	3	0.323	0.468	0.705
	ระหว่างกลุ่ม	81.56	118	0.691		
	รวม	82.53	121			
4. ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ	ในกลุ่ม	1.99	3	0.662	0.648	0.586
	ระหว่างกลุ่ม	120.48	118	1.021		
	รวม	122.47	121			
5. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ในกลุ่ม	4.49	3	1.497	0.961	0.414
	ระหว่างกลุ่ม	183.90	118	1.558		
	รวม	188.39	121			
6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล	ในกลุ่ม	6.95	3	2.317	1.49	0.221
	ระหว่างกลุ่ม	183.42	118	1.554		
	รวม	190.37	121			
7. จังหวะชีวิตที่มีความสมดุล	ในกลุ่ม	1.46	3	0.486	1.446	0.233
	ระหว่างกลุ่ม	39.67	118	0.336		
	รวม	41.12	121			
8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	ในกลุ่ม	2.85	3	0.95	1.857	0.141
	ระหว่างกลุ่ม	60.33	118	0.511		
	รวม	63.18	121			

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	S.S.	d.f.	M.S.	F	Sig
	ในกลุ่ม	0.72	3	0.24	1.24	0.297
ค่ารวม	ระหว่างกลุ่ม	22.75	118	0.19		
	รวม	23.47	121			

จากตารางที่ 4.19 พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์แนวทางการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี

ตารางที่ 4.20 จำนวนและร้อยละของแนวทางการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี

แนวทางการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน	จำนวน (122 คน)	ร้อยละ (100.0)
1. ปรับช่วงเวลาทำงานจาก 10 ชั่วโมงเหลือ 8 ชั่วโมงต่อวัน	22	18.0
2. มีวันหยุดที่ติดต่อกันสามวัน ทำงาน 4 วัน หยุด 3 วัน	31	25.4
3. ปรับค่าตอบแทนมากกว่าพนักงานธนาคารสาขาทั่วไป	30	24.6
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกกับการทำงานมากขึ้น	18	14.7
5. อื่นๆ	21	17.3

จากตารางที่ 4.20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 122 คน มีความเห็นต่อแนวทางการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ว่าควรมีวันหยุดที่ติดต่อกันสามวัน ทำงาน 4 วัน หยุด 3 วัน มากที่สุด

จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 รองลงมาคือ ควรปรับค่าตอบแทนมากกว่าพนักงานธนาคาร
สาขาทั่วไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 และ น้อยที่สุดคือ ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกกับ
การทำงานมากขึ้น จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 ตามลำดับ



บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

1. สรุปการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.3 เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ในจังหวัดนนทบุรี มีทั้งหมด 16 สาขา จำนวน 175 คน โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของยามานะ ที่ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 122 คน

1.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี และส่วนที่ 3

แนวทางการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลเดือนเมษายน 2555 ด้วยการส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างทางอีเมล โทรสารและ/หรือไปรษณีย์จำนวนทั้งสิ้น 122 ฉบับ ตามสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดนนทบุรี และได้กลับคืนมาจำนวน 122 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการสรุปข้อมูลที่ได้มาจากกลุ่มตัวอย่าง โดยไม่มีการอ้างอิงไปยังประชากร แต่เป็นการบรรยายลักษณะข้อมูลเท่านั้น มีดังนี้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division)

2) สถิติอ้างอิง (Inferential statistics) หรือสถิติอนุมาน เป็นสถิติที่ใช้เพื่อนำผลสรุปที่คำนวณได้จากการกลุ่มตัวอย่าง ไปอธิบายหรือสรุปลักษณะของประชากรทั้งหมด วิธีที่ใช้ในการสรุปอ้างอิงไปยังกลุ่มประชากรนั้น มีดังนี้ การวิเคราะห์ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference)

1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ในจังหวัดนนทบุรี พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 มีอายุ 26-30 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 สถานภาพโสด จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 77.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 และ ปริญญาโท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 อายุงานในสาขาที่เปิดบริการทุกวัน มีอายุงาน 1-3 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 ตำแหน่งงานเป็นพนักงานธนกิจ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1 และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7

1.3.2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับสูง ด้านที่สูงที่สุดคือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($\bar{X} = 4.36$) โดยแต่ละด้านมีผลการศึกษาดังนี้

1) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ระดับสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูงที่สุด โดยลำดับแรกคือ โดยภาพรวมท่านพอใจต่อเงินเดือนและสวัสดิการที่ธนาคารมอบให้ ($\bar{X} = 4.42$)

2) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ อยู่ระดับสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.15$) โดยลำดับแรกคือ ธนาคารเอาใจใส่ต่อสภาพการทำงานที่อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพของพนักงาน ($\bar{X} = 4.25$)

3) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน อยู่ระดับสูง ($\bar{X} = 4.13$) โดยลำดับแรกคือ ท่านมั่นใจว่าจะสามารถเติบโตตามบันไดอาชีพของธนาคารได้ในอนาคต ($\bar{X} = 4.31$)

4) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น อยู่ระดับสูง ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูง โดยลำดับแรกคือ ท่านและเพื่อนร่วมงานจะปฏิบัติงานโดยช่วยเหลือซึ่งกันและกันอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.43$)

5) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ระดับสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูงที่สุด โดยลำดับแรกคือ ท่านภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของธนาคารแห่งนี้ที่มีบทบาทต่อสังคม ($\bar{X} = 4.25$)

6) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ด้านโอกาสในการพัฒนาจิตความรู้ความสามารถ อยู่ระดับสูง ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูง โดยลำดับแรกคือ ธนาคารเปิดโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อเลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ($\bar{X} = 4.07$)

7) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ด้านสิทธิส่วนบุคคล อยู่ระดับสูง ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูง โดยลำดับแรกคือ พนักงานทุกคนสามารถพูดคุยและสื่อสารกันได้อย่างสนิทใจโดยไม่ต้องหวั้นเกรงว่าจะมีใครแอบฟัง ($\bar{X} = 4.23$)

8) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ด้านจังหวะชีวิตที่มีความสมดุล อยู่ระดับสูง ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูง โดยลำดับแรก คือ ท่านสามารถวางแผนกิจกรรมต่างๆในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้ ($\bar{X} = 4.32$)

1.3.3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์สาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

1) พนักงานสาขาที่เปิดบริการทุกวัน ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เขต นนทบุรีที่มีเพศ ระดับการศึกษา อายุงานในสาขาที่เปิดบริการทุกวัน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสาขาที่เปิดบริการทุกวัน ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เขต นนทบุรี ไม่แตกต่างกัน

2) พนักงานสาขาที่เปิดบริการทุกวัน ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เขต นนทบุรีที่มีอายุ 26 – 30 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 20-25 ปี และ 36-40 ปี ส่วนพนักงานสาขาที่เปิดบริการทุกวัน ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เขต นนทบุรีที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สูงกว่าทุกช่วงอายุยกเว้นอายุ 26-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) พนักงานสาขาที่เปิดบริการทุกวัน ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เขต นนทบุรีที่มีสถานภาพสมรส โสด มีคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ สูงกว่าทุกสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. อภิปรายผลการศึกษา

2.1 จากการวิเคราะห์ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรีเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้าน พบว่าในภาพรวมมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง จึงปฏิเสธสมมุติฐาน สอดคล้องกับข้อสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของฉัฐวุฒิ สุนทรานู (2548) การศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) หลังนโยบายลดอัตราค่าจ้างคน ศึกษาเฉพาะสาขาในเขตจังหวัดสมุทรปราการ” ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของคุณภาพชีวิตพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ฯ หลัง

นโยบายลดอัตราค่าจ้างคน อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลางมีแนวโน้มไปทางระดับต่ำโดยกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีผู้ใดตอบว่ามีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับที่สูงเลย โดยอภิปรายผลได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ ต่อเดือนค่อนข้างสูง และมีผลตอบแทนสูงกว่าพนักงานสาขาทั่วไป แต่เมื่อพิจารณาดูตามแนวคิดของ ริชาร์ด อี วอด ดัน ทั้งหมด 8 ด้าน แล้วพบว่า สำหรับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตถนนพหลโยธิน แต่ละด้าน อภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1.1 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ระดับสูงมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.36) เมื่อพิจารณาอาจเพราะเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูงมาก โดยลำดับแรก คือ โดยภาพรวม ท่านพอใจต่อเงินเดือนและสวัสดิการที่ธนาคารมอบให้ (ค่าเฉลี่ย = 4.42) รองลงมา คือ เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพของท่านในภาวะปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย = 4.40)

2.1.2 ด้านในสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ อยู่ระดับสูงมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.15) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูงมาก โดยลำดับแรก คือ ธนาคารเอาใจใส่ต่อสภาพการทำงานที่อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.25) รองลงมา คือ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานของท่านมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.2)

2.1.3 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน อยู่ระดับสูงมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.13) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูงมาก โดยลำดับแรก คือ ท่านมั่นใจว่าจะสามารถเติบโตตามบันไดอาชีพของธนาคารได้ในอนาคต (ค่าเฉลี่ย = 4.31) รองลงมา คือ ธนาคารกำหนดหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งไว้อย่างชัดเจนและเป็นที่ยอมรับของผู้ปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.3)

2.1.4 ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถ อยู่ระดับสูงมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.02) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูงมาก โดยลำดับแรก คือ ธนาคารเปิดโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถเพื่อเลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น (ค่าเฉลี่ย = 4.07) รองลงมา คือ ธนาคารให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมความรู้ใหม่ๆอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย = 4.05)

2.1.5 ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น อยู่ระดับสูงมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.13) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูงมาก โดยลำดับแรก คือ ท่านและเพื่อนร่วมงานจะปฏิบัติงานโดยช่วยเหลือซึ่งกันและกันอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย = 4.43) รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.32)

2.1.6 ด้านสิทธิส่วนบุคคล อยู่ระดับสูงมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.02) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูงมาก โดยลำดับแรก คือ พนักงานทุกคนสามารถพูดคุยและสื่อสารกันได้ได้อย่างสนิทใจโดยไม่ต้องหวั้นเกรงว่าจะมีใครแอบฟัง (ค่าเฉลี่ย = 4.23) รองลงมา คือ การปฏิบัติต่อกันของพนักงานจะคำนึงถึงความรู้สึกและเคารพในสิทธิของกันและกัน (ค่าเฉลี่ย = 4.18)

2.1.7 ด้านจังหวะชีวิตที่มีความสมดุล อยู่ระดับสูงมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูงมาก โดยลำดับแรก คือ ท่านสามารถวางแผนกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้ (ค่าเฉลี่ย = 4.32) รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาถือเป็นหลักปฏิบัติที่จะไม่รบกวนด้วยเรื่องงานระหว่างการพักผ่อน (ค่าเฉลี่ย = 3.93)

2.1.8 ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ระดับสูงมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.08) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูงมาก โดยลำดับแรก คือ ท่านภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของธนาคารแห่งนี้ที่มีบทบาทต่อสังคม (ค่าเฉลี่ย = 4.25) รองลงมา คือ ธนาคารของท่านให้ความสำคัญร่วมมือประสานงานกับองค์กรอื่นเมื่อมีกิจกรรมชุมชนและสาธารณะประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย = 3.52)

2.2 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสาขาที่เปิดบริการทุกวัน ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เขต นนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ และสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสาขาที่เปิดบริการทุกวันของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เขต นนทบุรี แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของพรรณชนก ประคองแก้ว (2548) การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ภายหลังจากวิกฤติเศรษฐกิจ ผลพบว่าการเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจมีผลต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของพนักงานในสำนักงานใหญ่ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงานในสาขาที่เปิดบริการทุกวัน ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือนต่อเดือน และฝ่ายงาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานในสาขาที่เปิดบริการทุกวันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาข้างต้นสามารถเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในปรับปรุงวางแผน และพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล ดังนี้

3.1.1 ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life – QWL) การมี การบังคับบัญชาที่ดี มีสภาพการทำงานที่ดี มีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี มีงานที่น่าสนใจมีความ ท้าทาย ซึ่ง การที่จะได้มาซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีนั้น องค์กรจะต้องมีการทำงานอย่างเป็น ระบบและมีการติดตามประเมินผล และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างทางที่พบปัญหาให้มีการเปิด โอกาสให้พนักงานได้มีบทบาท มีส่วนร่วมในการสร้างประสิทธิผลขององค์กร เพื่อให้เกิดแรงจูงใจ และมีความพึงพอใจในการทำงาน

3.1.2 ด้านความเป็นสุขของพนักงาน (Employee Wellness) ต้องมีหน่วยงานที่ให้ คำปรึกษาและการให้บริการแก่พนักงาน มีการให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานเมื่อเกิดปัญหา รวมถึง การให้ความใส่ใจดูแลด้านสุขภาพของพนักงาน ไม่ใช่ในเชิงรักษาอย่างเดียว ต้องมีในเชิงของ การป้องกันด้วย เช่น การส่งเสริมการออกกำลังกาย หรือการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ สะอาดปลอดภัย มีมุมพักผ่อน หรือสันทนาการ เป็นต้น

3.1.3 ด้านความสมดุลของงานกับชีวิต (Work-life Balance) ด้านนี้เป็นด้านที่ควร ดูแลเอาใจใส่เป็นพิเศษ เพราะหมายถึงการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี พนักงานทั้งหลาย ประารถนาที่จะได้รับค่านี้อย่างบางครั้งอาจเป็นคำกล่าวที่ไกลจากความจริงมาก เนื่องจากปัจจัยในหลาย ๆ ส่วน ทำให้ไม่สามารถมีความสมดุลในชีวิตครอบครัวและชีวิตการทำงานได้ เช่น ปัญหาเรื่องงาน คือ มีปริมาณงานมากกว่ากำลังคนที่จะทำได้ทัน คืองานล้นมือตนเอง ยกตัวอย่างบางองค์กรต้องการ ลดต้นทุน จ้างพนักงาน 1 ตำแหน่ง แต่ให้ทำงานหลายอย่าง ก็เป็นปัญหาทำให้งานที่ออกมาไม่มี คุณภาพ ทำงานไม่ทัน ก่อให้เกิดปัญหาตามมาได้ หรือปัญหาสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่เป็นอุปสรรคหรือ ขัดแย้งต่อความสมดุลชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว คือการที่องค์กรส่งเสริมให้มีพนักงานไม่คอย ได้รับการพักผ่อนและขาดความสมดุลในชีวิตเป็นต้น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้องค์กรต้องมีการดูแลเอาใจ ใส่หาทางแก้ไขปัญหา เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน สร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นกับ องค์กร ลดความกดดันหรือความเครียดและลดปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานลง องค์กรก็จะ สามารถรักษาพนักงานเอาไว้ได้

จากปัจจัยต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารหรือหน่วยงาน ทรัพยากรบุคคลจะต้องทำการเชื่อมโยงคนกับยุทธศาสตร์ เพื่อให้องค์กรสามารถเดินก้าวหน้าได้ อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างผลกำไรสูงสุดให้เกิดขึ้นแก่องค์กร อันจะนำมาซึ่งความสุขของพนักงาน เมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงาน ก็จะสามารถลดการลาออก และอยู่ทำงานกับองค์กรต่อไป นาน ๆ

3.2 ข้อเสนอแนะในการการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะสาขาที่เปิดบริการทุกวัน การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเปรียบเทียบกับสาขาที่เปิดบริการปกติ
2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาประชากรในเขตนนทบุรี การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเปรียบเทียบกับเขตอื่นจังหวัดอื่น
3. ควรศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารที่เปิดบริการทุกวันเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น
4. ควรศึกษาว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารว่ามีผลต่อการทำงานอย่างไรเพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าและยั่งยืนต่อไป





บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

บรรณานุกรม

- กัณฑ์ฤทัย หอพิบูลสุข (2548) คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เจษฎา ธรรมชาติพงษ์ (2544) การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 นครปฐม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2544) การจัดการทรัพยากรบุคคล กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ณัฐวุฒิ สุนทรานู (2548) คุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) หลังนโยบายลดอัตราค่าจ้างคน ศึกษาเฉพาะสาขาในเขตจังหวัดสมุทรปราการ สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- พรรณชนก ประคองแก้ว (2548) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ภายหลังจากวิกฤติเศรษฐกิจ วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- ธีราพร ธีรศิลป์ (2551) ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท เอกศิลป์ กรุงเทพมหานคร จำกัด วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- ปกรณ์ ปรีชาภรณ์ (2552) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชน คุณภูนิพนธ์ปริญญาคุณภูบัณฑิตสาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ผจญ เฉลิมสาร (2540) คุณภาพชีวิตในการทำงาน โปर्टกัลส์ทีวีเวิลด์(มกราคม-เมษายน) หน้า 22 – 25
- พรสุข หุ่นนิรันดร์ (2541) กลวิธีทางสุขศึกษาและส่งเสริมสุขภาพ.<http://pe.swu.ac.th>.
- พรทิพย์ ทับทิมทองคำ (2540) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ภัทรจิตร ทองสิงห์ (2546) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)สังกัดสำนักงานใหญ่ วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- มัลลิกา เมฆาร่า (2544) *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สังกัดสำนักงานเขต 21 จังหวัดเชียงใหม่ การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*
- มานูญ เพ็ชรแสง (2550) *แรงจูงใจที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของพนักงานในสำนักงานใหญ่ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม*
- Arnold, H. J., and Feldman, D. c. (1986). *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Bovee, L.C. , and Others. (1993). *Management*. New York: McGraw-Hill.
- Carrell, Patricia L. and Eisterhold, Joan C. (1992). Schema Theory and ESL Reading Pedagogy:TESOL Quartery. 17 (December) 1983, 553-567.
- Cascio, W. F. (1992). *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits* (3rd. ed.) New York: McGraw-Hill.
- Huse, Edgar Cumming F and Cumming. Thomal G. (1985). *Organization Development and Change* 3rd. Minnesota west Pubblishing.
- Smith H. (1981). *Applied Regression Analysis* . 2nd ed. New York : John Wiley & Sons .
- Yamne, T. (1967). *Statistics – An Introductory analysis* . 2nd ed. Tokyo : John Weatherhill.
- Umstot, D.D.(1984). *Understanding Organization Behavior*. Minnesota, West.
- Walton (1973). *Walton. Improving the Quality of Work Life*. Harvard Business Pre 30.
- Walton, R. E. (1973). *Quality of Working Life: What is it?* Sloan Man. Management Review, 15, 11-21.
- Zhan, L., (1992). *Quality of Life: Conceptual and Measurement Issues*. Journal of AdvancedNursing, 17, 795-800.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม

- | | |
|----------------|--|
| 1. ชื่อ – สกุล | น.ส.วนิดา อิ่มสำราญ |
| วุฒิการศึกษา | วท.ม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ |
| ตำแหน่ง | เจ้าหน้าที่สรรหาบุคลากร กลุ่มทรัพยากรมนุษย์ ธนาคารไทยพาณิชย์ |
| 2. ชื่อ – สกุล | นายอนุรักษ์ กรเกษมहाชัย |
| วุฒิการศึกษา | ศ.บ. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย |
| ตำแหน่ง | ผู้จัดการสาขา ไอทีสแควร์ ธนาคารไทยพาณิชย์ |
| 3. ชื่อ – สกุล | น.ส.ดวงดา จิรวัดนวงศ์ |
| วุฒิการศึกษา | บธ.ม. มหาวิทยาลัยรามคำแหง |
| ตำแหน่ง | หัวหน้างานงาน สาขา บิ๊กซี ดิวานนท์ ธนาคารไทยพาณิชย์ |

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง “ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี ”

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี

ผู้ศึกษาพิจารณาแล้วเห็นว่า ท่านเป็นบุคลากรของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มีบทบาทสำคัญขององค์กร ที่จะช่วยพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ขององค์กร จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ เพื่อเป็นประโยชน์สูงสุดสำหรับงานศึกษา และผู้ศึกษาขอรับรองว่า ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะถือเป็นความลับ โดยไม่เปิดเผยชื่อหรือแหล่งที่มาของข้อมูลใด ๆ แก่ผู้อื่น โดยเด็ดขาด

2. แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน (7 หน้า) ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี

ส่วนที่ 3 แนวทางการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี

3. ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง ที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ และข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ประโยชน์สำหรับการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น

ยศญาณี จิตตโสภาค

ผู้ศึกษา

โทรศัพท์ 02 576 0540-1

โทรศัพท์มือถือ 080 999 4123

E-Mail vanz_accy@hotmail.com

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() 20 - 25 ปี () 26 - 30 ปี
 () 31 - 35 ปี () 36 - 40 ปี
 () 41 - 45 ปี () มากกว่า 45 ปี

3. สถานภาพสมรส

() โสด () สมรส () หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

() ปริญญาตรี () ปริญญาโท () ปริญญาเอก

5. อายุงานในสาขาที่เปิดบริการทุกวัน

() 1-3 ปี () 4-6 ปี
 () 7-9 ปี () มากกว่า 9 ปี

6. ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน

() พนักงานธนกิจ () พนักงานธุรกิจ
 () หัวหน้าธนกิจ () หัวหน้าธุรกิจ
 () ผู้ช่วยผู้จัดการ () ผู้จัดการสาขา

7. ระดับรายได้ต่อเดือน

() 15,000 – 20,000 บาท () 20,001 - 25,000 บาท
 () 25,001 – 30,000 บาท () มากกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด เมื่อแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

คุณภาพชีวิตการทำงาน	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม					
1. เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
2. เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพของท่านในปัจจุบัน					
3. สวัสดิการที่ท่านได้รับตอบสนองความต้องการของท่านได้เป็นส่วนใหญ่					
4. เงินเดือนและสวัสดิการของธนาคารอยู่ในระดับสูงกว่ามาตรฐานอุตสาหกรรม					
5. โดยภาพรวมท่านพอใจต่อเงินเดือนและสวัสดิการที่ธนาคารมอบให้					
สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ					
6. เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานของท่านมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน					
7. อุปกรณ์ป้องกันภัยเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินภายในที่ทำงานอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ทันที					
8. สภาพแวดล้อมภายในที่ทำงานไม่ก่อให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพ					

คุณภาพชีวิตการทำงาน	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
9. ธนาคารเอาใจใส่ต่อสภาพการทำงานที่อาจ ส่งผลต่อสุขภาพของพนักงาน					
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน					
10. ธนาคารกำหนดหลักเกณฑ์ในการเลื่อน ตำแหน่งไว้อย่างชัดเจนและเป็นที่ยอมรับของ ผู้ปฏิบัติงาน					
11. ธนาคารยึดหลักเกณฑ์ที่กำหนดในการเลื่อน ขั้นและตำแหน่งโดยเคร่งครัด					
12. หลักเกณฑ์ในการประเมินเพื่อความก้าวหน้า ของพนักงานยึดผลการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ					
13. โอกาสในการก้าวหน้าตามบันไดอาชีพมีให้กับ พนักงานทุกคนโดยเสมอภาคและเป็นธรรม					
14. ท่านมั่นใจว่าจะสามารถเติบโตตามบันได อาชีพของธนาคารได้ในอนาคต					
โอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ					
15. ธนาคารเปิดโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถเพื่อเลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น					
16. ธนาคารเปิดโอกาสให้พนักงานแจ้งความ ต้องการ เรื่องการอบรมพัฒนาที่พนักงาน สนใจ					
17. ธนาคารมีนโยบายชัดเจนในการส่งเสริมและ สนับสนุนด้านการพัฒนาตนเองของพนักงาน					
18. ธนาคารให้ความสำคัญกับการฝึกอบรม ความรู้ใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น					

คุณภาพชีวิตการทำงาน	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น					
19. ท่านและเพื่อนร่วมงานจะปฏิบัติงานโดยแลกเปลี่ยน ความรู้กันอย่างสม่ำเสมอ					
20. ท่านและเพื่อนร่วมงานจะปฏิบัติงานโดยช่วยเหลือซึ่งกันและกันอยู่เสมอ					
21. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองในการปฏิบัติงาน					
22. ผู้บังคับบัญชาจะคอยให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหาการทำงานอย่างสม่ำเสมอ					
23. เพื่อนร่วมงานของท่านจะให้เกียรติและมีความเคารพต่อกันและกัน					
24. ธนาคารมีนโยบายและส่งเสริมให้พนักงานทำกิจกรรมด้านสังคมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ					
25. โดยภาพรวมความสัมพันธ์ของทุกคนในหน่วยงานของท่านมีลักษณะเป็นแบบพี่น้องเพื่อนฝูง					
สิทธิส่วนบุคคล					
26. ธนาคารจะถือปฏิบัติต่อท่านโดยใช้เกณฑ์มนุษยธรรมมากกว่ากฎหมาย					
27. ธนาคารมีนโยบายชัดเจนที่จะไม่ถือปฏิบัติในการล่วงละเมิดสิทธิส่วนบุคคล (เช่น การเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวให้กับผู้อื่น โดยไม่ได้รับอนุญาต)					
28. ผู้บังคับบัญชาโดยตรงของท่านจะปฏิบัติต่อท่านบนพื้นฐานของการเคารพสิทธิส่วนบุคคลของท่าน					

คุณภาพชีวิตการทำงาน	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
29. การปฏิบัติต่อกันของพนักงานจะคำนึงถึงความรู้สึกและเคารพในสิทธิของกันและกัน					
30. พนักงานทุกคนสามารถพูดคุยและสื่อสารกันได้อย่างสนิทใจโดยไม่ต้องหวั้นเกรงว่าจะมีใครแอบฟัง					
จังหวะชีวิตที่มีความสมดุล					
31. ผู้บังคับบัญชาถือเป็นหลักปฏิบัติที่จะไม่รบกวนด้วย เรื่องงานระหว่างการพักผ่อน					
32. ภาระการทำงานในปัจจุบันไม่ทำให้ท่านสูญเสีย ความสัมพันธ์อันดีกับครอบครัว					
33. ท่านมีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอ					
34. ท่านสามารถวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้					
ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม					
35. ธนาคารของท่านให้ความร่วมมือประสานงานกับองค์กรอื่นเมื่อมีกิจกรรมชุมชน และสาธารณประโยชน์					
36. ธนาคารของท่านมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม					
37. ธนาคารของท่านเป็นที่ยอมรับของสังคม					
38. งานของท่านมีความสำคัญ และเป็นประโยชน์ต่อสังคม					
39. ท่านภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของธนาคารแห่งนี้ที่มีบทบาทต่อสังคม					

ส่วนที่ 3 แนวทางการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวันของเขตนนทบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด และโปรดให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

1. แนวทางการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานแบบใดที่เหมาะสมกับการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่เปิดบริการทุกวัน มากที่สุด

- () ปรับช่วงเวลาทำงานจาก 10 ชั่วโมงเหลือ 8 ชั่วโมงต่อวัน
- () มีวันหยุดที่ติดต่อกันสามวัน ทำงาน 4 วัน หยุด 3 วัน
- () ปรับค่าตอบแทนมากกว่าพนักงานธนาคารสาขาทั่วไป
- () มีสิ่งอำนวยความสะดวกกับการทำงานมากขึ้น
- () อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวศุภญาณี จิตตโสภาค
วัน เดือน ปี	14 มกราคม 2531
สถานที่เกิด	จังหวัดนครสวรรค์
ประวัติการศึกษา	บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2552
สถานที่ทำงาน	ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาไอทีสแควร์ (หลักสี่)
ตำแหน่ง	พนักงานธนกิจ 2

