

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

เขตพื้นที่สมุทรสาคร

QUALITY OF WORKING LIFE OF TELLERS IN KASIKORNBANK PUBLIC  
COMPANY LIMITED; SAMUTSAKHON AREA

เรืองพร สุขสมบูรณ์

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Ruangporn Suksomboon

E-mail: koi\_kkooii@hotmail.com

Department of Finance and Banking, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng

University, Thailand.

Corresponding author

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่สมุทรสาครในแต่ละด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ และความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่สมุทรสาคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งองค์กร และรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) เขตพื้นที่สมุทรสาคร จำนวน 165 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ แบบสอบถามมีความเชื่อมั่น 0.958วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ทาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า-t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พื้นที่สมุทรสาคร ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง 2) พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่สมุทรสาคร ที่มี เพศ อายุ และตำแหน่งองค์กรต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน แต่พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่สมุทรสาคร ที่มี สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุ งาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 **คำสำคัญ:**คุณภาพชีวิตในการทำงาน, พนักงานธนาคารกสิกรไทย

## ABSTRACT

The purposes of this research were: 1) to study quality of working life of teller in KasikornBank Public Company Limited; Samutsakhon Area about: The adequate and fair compensation, safe and healthy environment, human development opportunities, security and job promotion, and career and working life balanced. 2) to compare the quality of working life of teller in KasikornBank Public Company Limited; Samutsakhon Area by personal characteristic, including

gender, age, status, education level, age, job position, organization And monthly incom.

The sample group used was Employees of KasikornBank Public Company Limited; Samutsakhon Area of 165 persons. The research instruments were Likert Scale of 5 levels. The questionnaire at the 0.958 level of reliability. The Mean, standard deviation, t-test and one – way ANOVA were analyzed by computer program.

The findings were : 1) quality of working life of teller in KasikornBank Public Company Limited; Samutsakhon Area was at the high level. Teller of KasikornBank Public Company Limited; Samutsakhon Area with different gender, age and organization position There is a quality of work life in the overall picture. But Teller of KasikornBank Public Company Limited; Samutsakhon Area with different status, education level, working age and monthly income there is no difference in overall quality of work life. With statistical significance 0.05

**Keywords:** quality of working life; teller KasikornBank Public Company Limited

## บทนำ

ปัจจุบันสภาวะเศรษฐกิจในประเทศไทยอยู่ในเกณฑ์ฟื้นตัวดีขึ้นมากกว่าในช่วง 4-5 ปีที่ผ่านมาส่งผลให้สถาบันการเงินและองค์กรธุรกิจแทบทุกแห่งปรับตัวเพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งและเพื่อความอยู่รอด ประกอบกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่รู้จักกันว่ากระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้การสื่อสารมีความรวดเร็ว ถูกต้อง มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่สถาบันการเงินและองค์กรธุรกิจต่าง ๆ ต้องเร่งหากลยุทธ์หรือเทคนิคที่จะทำให้ผลประกอบการขององค์กรสามารถดำเนินต่อไป และทำให้ผลประกอบการดีขึ้น

การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน (quality of working life) เป็นองค์ประกอบหรือมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ดังนั้น การปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงเป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาองค์กร บุคคลที่มีคุณภาพเป็นทรัพยากรที่สำคัญยิ่งขององค์กร เพราะคุณภาพของคนย่อมเป็นสิ่งบ่งชี้โอกาสในการเจริญเติบโตขององค์กรนั่นเอง

จากสภาพปัญหาต่างๆ ที่กล่าวถึงเหล่านี้ ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่สมุทรสาคร โดยจะทำการศึกษาพนักงานสาขา และทีมสินเชื่อในเขตสมุทรสาคร เพื่อที่จะทราบว่าจากการที่ต้องทำงานเหนื่อยยากขึ้น ความรับผิดชอบที่มากขึ้นจะมีคุณภาพชีวิตอย่างไร ต้องการทราบถึงสภาพการทำงานรวมทั้งปัญหาที่ประสบอยู่ เพื่อจะได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมและพัฒนาการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่สมุทรสาคร
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่สมุทรสาคร
3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่สมุทรสาคร

## สมมุติฐานการวิจัย

พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)เขตพื้นที่สมุทรสาคร ที่มีเพศอายุสถานภาพ ระดับการศึกษาอายุงานตำแหน่งองค์กร และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

## ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่สมุทรสาคร ทั้งหมด จำนวน 260 คน
2. ตัวแปรที่ศึกษาแบ่งเป็น 2 กลุ่มตัวแปรดังนี้ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคลคือ เพศอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาอายุงานตำแหน่งองค์กร และรายได้ต่อเดือนตัวแปรตาม คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือด้านค่าตอบแทนเป็นธรรมและเพียงพอด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและความปลอดภัยด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและมั่นคงและด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลอยู่เดือนพฤษภาคม 2562

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่สมุทรสาคร ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กรและส่งเสริมให้พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่สมุทรสาคร มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีมากขึ้น
2. เพื่อนำข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่สมุทรสาคร ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กรและส่งเสริมให้พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่สมุทรสาครมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีมากขึ้น
3. เพื่อนำข้อมูลผลการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่สมุทรสาครจากผลการศึกษาที่ได้ เป็นแนวทางเพื่อสร้างความมั่นคงในชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคาร

## วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

*ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow)* ได้สรุปลักษณะของการสร้างแรงจูงใจไว้ว่าแรงจูงใจจะเป็นไปตามลำดับขั้นของความต้องการอย่างเป็นระบบ ลำดับขั้นของความต้องการนี้เรียกว่า hierarchy of needs โดยมีลำดับขั้น 5 ประการ ดังนี้ความต้องการทางด้านการกายภาพ ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงความต้องการทางด้านสังคมความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคมความ

ต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เป็นทฤษฎีการจูงใจซึ่งเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย มาสโลว์มองความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับชั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุดและสรุปว่าเมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

**ทฤษฎีมนุษย์สัมพันธ์ (Human relation)** เริ่มต้นให้ความมั่นใจว่าวิธีการทำงานที่ดีที่สุดนั้นเป็นปัจจัยต่อการเพิ่มผลผลิตจริงหรือไม่ จึงทดลองวิธีมนุษย์สัมพันธ์ที่ Western company เมืองชิคาโก ปี ค.ศ. 1927-1933 พบว่า คนมีความต้องการทางสังคม ต้องการเพื่อน ต้องการให้ผู้อื่นรับรู้ความสำคัญ คนในองค์กรต้องการเป็นสมาชิกกลุ่ม ยอมเสียสละเพื่อกลุ่ม กลุ่มจึงมีความสำคัญที่นักบริหารต้องสนใจ และใช้ประโยชน์เพื่อบริหารคนจำนวนมาก ความสำคัญขององค์กรเงา (informal organization) ที่ช่วยให้คนในองค์กรได้ผ่อนคลายความคับข้องใจ คุ้มครองหรือยกย่องชมเชยที่องค์กรหลักไม่ได้ทำผู้นำมีสองแบบ แบบที่หนึ่งชอบสั่ง ควบคุมเรียกว่า Initiative Structure อีกแบบหนึ่งเห็นใจฟังความเห็นผู้ใต้บังคับบัญชา พบบ่อยไม่มีพิธีการ ชอบช่วยเหลือคนเรียกว่า Consideration มนุษย์สัมพันธ์ก็ใช้หลักวิธีการที่ดีที่สุด ในการติดต่อสัมพันธ์กัน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชรีภรณ์ ชณะสงคราม (2555, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพื้นที่เทพารักษ์และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพื้นที่เทพารักษ์จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล การทดลองค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานเขตพื้นที่เทพารักษ์ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน 2) พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานเขตพื้นที่เทพารักษ์ที่มี เพศ สถานภาพสมรส และเงินเดือนต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานเขตพื้นที่เทพารักษ์ที่มี อายุ ระดับการศึกษา และระดับชั้นองค์กรต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ฐิปริญญาพร พรหมธนะนนท์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึง 1) ระดับคุณภาพชีวิตและความผูกพันต่อองค์กร 2) เปรียบเทียบจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร 3) ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร 1) เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (3.168) มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง 2) เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือน และ ระดับชั้นองค์กรต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05-0.01 ตามลำดับ 3) เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ ต่างกันมีความผูกพัน

ต่อองค์กรที่แตกต่างกัน แต่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงเทพมหานครที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระดับชั้นองค์กรต่างก็มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05-0.01 ตามลำดับ

## วิธีดำเนินการวิจัย

### วิธีการเก็บข้อมูล

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนำมาจาก 2 แหล่ง ดังนี้แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่สมุทรสาคร จำนวน 165 ชุด และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยค้นคว้าจากหนังสือตำราวิชาการ วิทยานิพนธ์และผลงานวิจัยโดยใช้ข้อมูลเหล่านี้มาใช้กำหนดแนวทางการศึกษา และข้อมูลจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

### การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่เก็บได้ทั้งหมด แปลผลในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้ ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามนำข้อมูลมาหาค่าร้อยละ (Percentage) ตอนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่สมุทรสาคร ผู้วิจัยได้กำหนดค่าของตัวแปรแบบลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) โดยจะหาค่าคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) และการทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบความคิดเห็นโดยใช้สถิติ t - test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ในการหาค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป หากพบว่ามีความสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบรายคู่เพื่อหาความแตกต่างด้วยวิธีของ LSD (Least Significant Difference Test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ผลการวิเคราะห์พบว่าเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 74.9 อายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 มีสถานภาพโสด จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 73.9 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 86.7 อายุงานระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 ตำแหน่งองค์กรผู้ช่วยหัวหน้าส่วน จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 และรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,000-30,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4

ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานที่พนักงานธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่สมุทรสาคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับสูง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.35 ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ ชรีภรณ์ ชณะสงคราม (2555, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพื้นที่เทพารักษ์ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานเขตพื้นที่เทพารักษ์ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

การเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่สมุทรสาครเมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า

พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่สมุทรสาคร ที่มี สถานภาพระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ ฐิปริติยธร พรหมธนะนนท์ (2551, บทคัดย่อ) ได้เปรียบเทียบจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรพบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มี สถานภาพ ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05-0.01 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุภาพร คงน้อย (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัทโพรมีโก้เซอร์วิส จำกัด การทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชรีภรณ์ ชณะสงคราม (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพื้นที่เทพารักษ์ที่มีเพศ สถานภาพสมรส และเงินเดือนต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่สมุทรสาครที่มี เพศ อายุ และตำแหน่ง องค์กร แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุภาพร คงน้อย (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัทโพรมีโก้เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่า การทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีอายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของฐิปริติยธร พรหมธนะนนท์(2551, บทคัดย่อ) ได้เปรียบเทียบจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน

## อภิปรายผลวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่สมุทรสาคร ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อายุงาน ระหว่าง 5-10 ปี ตำแหน่งองค์กรผู้ช่วยหัวหน้าส่วน และรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,000-30,000 บาท สอดคล้องกับผู้วิจัยที่ได้สอบถามไป เพราะพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิงอายุระหว่าง 26-30 ปี ก็จะมีอายุงาน 5-10 ปี รายได้ก็จะประมาณ 20,000-30,000 บาท และปัจจุบัน การเข้าทำงานเป็นพนักงานธนาคารวุฒิกการศึกษาขั้นต้นต้องจบการศึกษาระดับปริญญาตรี และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ชรีภรณ์ ชณะสงคราม (2555, หน้า 41-42) ได้ทำการศึกษา ระดับคุณภาพชีวิตใน การทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพื้นที่เทพารักษ์

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่สมุทรสาครใน แต่ละด้านพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ สมุทรสาคร อยู่ในระดับสูงซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ ชรีภรณ์ ชณะสงคราม (2555, บทคัดย่อ) ได้ ทำการศึกษา ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงาน เขตพื้นที่เทพารักษ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้

ด้านค่าตอบแทนเป็นธรรมและเพียงพอ องค์กรควรมีการเพิ่มเติมในเรื่องของการ มีเงินเหลือเก็บใน ยามฉุกเฉินของพนักงาน โดยการตั้งเป็นกองทุนการออมทรัพย์ในหน่วยงาน หรือมีเงินช่วยเหลือให้พนักงาน ในยามฉุกเฉินและควรรณรงค์ให้พนักงานเห็นความสำคัญในการประหยัดในด้านต่างๆ ของพนักงาน ซึ่งให้เห็น ความจำเป็นในการใช้จ่ายไม่ฟุ่มเฟือย อบรมและแนะนำพนักงานที่มีปัญหาในด้านการเงิน รวมถึงใส่ใจดูแล อย่างใกล้ชิดด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย องค์กรควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางกายภาพให้ เหมาะสมกับการทำงาน เช่น แสงสว่างควรปรับปรุงให้เหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำ อากาศมีการถ่ายเท เหมาะสมกับการทำงาน ปรับปรุงอุณหภูมิในการทำงานให้เหมาะสมกับการทำงาน รวมถึงการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือให้เพียงพอและเหมาะสมกับการทำงาน สรรวจอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ ที่หมดสภาพใช้ งานแล้ว หรือใช้งานแล้วไม่ทันกับเวลา โดยเปลี่ยนเป็นเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ด้านเปิดโอกาสให้ ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ องค์กรควรที่จะดูแลในเรื่องการจัดให้มีแหล่งค้นคว้าความรู้ข้อมูล ข่าวสารได้อย่างสะดวก เพื่อให้โอกาสของพนักงาน เพื่อให้ทุกคนได้ก้าวหน้าในการทำงาน โดยเปิดโอกาสไม่ ปิดกั้นเฉพาะกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด ให้มีความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรในทุกๆ เรื่องด้านลักษณะงานที่ส่งเสริม ความเจริญเติบโตและมั่นคง องค์กรควรดูแลในเรื่องการเลื่อนตำแหน่งของพนักงานให้การสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน พยายามให้พนักงานทุกคนได้แสดงความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ โดยถือว่าทุกคนสามารถที่จะก้าวหน้า แก้ไขปัญหาขวัญและกำลังใจของพนักงานเรื่องการเลื่อนตำแหน่ง สูงขึ้นไปอย่างจริงจัง ในลักษณะที่เหมาะสมกับความสามารถและเป็นธรรม เนื่องจากมีพนักงานทั้งที่เข้าใหม่



ในระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี และพนักงานเดิมที่ปฏิบัติงานอยู่ โดยวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือต่ำกว่า และ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานองค์กรควรพิจารณาปรับกลยุทธ์ในการทำงาน เรื่องเวลา การรับประทานอาหารกลางวัน เพื่อให้เกิดความสมดุลในการทำงาน และให้ความรู้กับพนักงาน โดยใส่ใจในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับชีวิตด้านอื่นด้วยโดยพยายามประชาสัมพันธ์หรือให้การสนับสนุนการมี การแข่งขันกีฬาภายในธนาคารหรือระหว่างธนาคาร รวมทั้งให้ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ ที่จะมึผลเสียต่อ สุขภาพพนักงาน และจัดกิจกรรมระหว่างที่บุตรหลานของพนักงานปิดภาคเรียน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน เขตพื้นที่อื่นๆ ว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร เพื่อนำไปสู่ประโยชน์ในการสร้าง ระบบการจัดการที่เหมาะสมแก่องค์กร

2. ควรมีการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ในด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น วัฒนธรรม พฤติกรรมองค์กร ความคาดหวังในอาชีพที่ปฏิบัติอยู่ ขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทศนคติต่อภาคปฏิบัติ งาน เป็นต้น

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานระหว่างธนาคารพาณิชย์กับธนาคาร พาณิชย์ และธนาคารพาณิชย์กับธนาคารของรัฐบาลซึ่งจะช่วยสะท้อนถึงประเด็นปัญหาที่เกี่ยวกับคุณภาพ ชีวิตในการทำงาน

## เอกสารอ้างอิง

- กิริติ อินทปັນ. (2545). การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการกรณีศึกษา บริษัท สยามบรรรจุกณ์ท์ จำกัด. สารนิพนธ์วิทยาสตรั่มมหาบัณชิต สาขาวิชาวิทยาการจั้ดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. (2550). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองรัตน์พริ้น ตั้ง.
- ชรีภรณ์ ชนะสงคราม (2555). คุณภาพชีวิตในกรทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพื้นที่เทพารักษ์. สารนิพนธ์วิทยาสตรั่มมหาบัณชิต สาขาวิชาการจัดการ อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
- ชาญชัย อาจิมสมาจาร. (2550). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ :สหมิตรออฟเซต.
- ชูลีพร ทองสงวน. (2549). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือถุ่กอล์ฟ ในสถานประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟในจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์วิทยาสตรั่มมหาบัณชิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง.
- ไชยวัฒน์ เตรียมสันติภาพ. (2553). การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงคุณธรรม.(เอกสารประกอบการสอน). กรุงเทพฯ : ม.ป.พ. (อัดสำเนา)

- ฐิติปริติยาธร พรหมธนะนนท์. (2551). คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่  
บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ผจญ เฉลิมสาร. (2540, มีนาคม-เมษายน). คุณภาพชีวิตการทำงาน. ProductivityWord,  
2(15),24-25
- พิชิต พัทธ์สมบัติ, จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ และไชยนันท์ ปัญญาศิริ. (2552). ความพึงพอใจในงานและ  
ความผูกพันต่อองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : เสมาธรรม
- สุภาพร คงน้อย. (2551). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทโปรมีโก้เซอร์วิส จำกัด. วิทยานิพนธ์  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- เสรี สัจจะธีระกุล. (2550). คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับ  
ปฏิบัติการในโรงงานเลนส์สายตาในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชา  
การจัดการอุตสาหกรรม. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.