

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
ในสังกัดสำนักงานภาคกลาง
QUALITY OF WORK LIFE OF EMPLOYEES OF KRUNGTHAI BANK
PUBLIC COMPANY LIMITED IN THE CENTRAL NETWORK

อนงค์ภัทร เวียงจันทร์
สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Anongphat Weangchan

E-mail: aonz_anongphat@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking,

Ramkhamhaeng University, Thailand

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสังกัดภาคกลาง ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านสวัสดิการและความมั่นคง ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน และด้านนโยบายการบริหารขององค์กร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 262 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1) มีพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสำนักงานภาคกลางตอบแบบสอบถามทั้งหมด 262 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 มีอายุ 23-30 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 189 คนคิดเป็นร้อยละ 72.1 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-35,000 บาท จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 70.2 มีตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 และมีอายุงาน 11-15 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2

2) ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสำนักงานภาคกลาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความสวัสดิการและความมั่นคง และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงาน และด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน; พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสังกัดภาคกลาง

ABSTRACT

The objective of research is to study quality of work life of employees of Krungthai bank public company limited in the central network was including job description, welfare, work environment, relationships colleagues, relationships with supervisors and the policy of the organization. That are classified by Personal factors were including sex, age, education, Position, salary, and duration. The samples used in this research amount of 262 peoples. The questionnaire was instrument of this research. Data was analyzed by using SPSS for Social Science Research. The statistics were frequency, percentage, minimum, maximum, mean and standard deviation.

The results found as follows: 1) There were 262 employees of Krungthai bank public company limited in the central network. Most are female 166, representing 63.4%. Most aged 23-30 years old 122 peoples representing 46.6%. Most of them have bachelor's degree for 189 peoples representing 72.1%. Most of them earn an average monthly income between 20,001-35,000 baht for 184 peoples representing 70.2%. Moreover with 165 peoples are senior staff position or 63.0%. Most duration is 11-15 years for 121 peoples representing 46.2%.

2) The opinions of Krungthai bank public company limited in the central network was including Overall is at a high level, when considering each aspect, it is found that the aspect that is in the highest level is welfare and security. And the aspect at a high level is the relationship with colleagues, the relationships with supervisors, working environment, job description and the policy of the organization respectively.

Keywords: Quality of work life; Employees of Krungthai bank public company limited in the central network.

บทนำ

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจในรูปแบบของสถาบันการเงินภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลังโดยธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ ภายใต้อัตลักษณ์ที่ชัดเจน เพื่อให้ธนาคารเติบโตอย่างยั่งยืนและเป็นกลไกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและพัฒนาสังคมของประเทศ ภายใต้วิสัยทัศน์ “Growing together” ที่มุ่งมั่นดูแลพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เชื่อว่า “เมื่อพนักงานมีความสุขกับการทำงาน ย่อมสร้างผลงานที่มีคุณภาพให้กับองค์กรอยู่เสมอ” ดังนั้น จึงให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงานและผู้บริหารอย่างเป็นธรรม โดยให้ผลตอบแทนตามผลงานที่ปฏิบัติได้จริง ผ่านระบบการประเมินผลงานที่โปร่งใส มีหลักเกณฑ์ชัดเจน รวมทั้งมีการนำผลการประเมินมาใช้พัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน นอกจากนี้ ยังมีการวัดความพึงพอใจของพนักงาน และนำข้อมูลจากการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการดูแลพนักงานต่อไป

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตของมนุษย์เป็นอย่างมาก ซึ่งมนุษย์ใช้เวลาส่วนหนึ่งของชีวิตในการปฏิบัติงานมากกว่ากิจกรรมอื่นๆ คุณภาพชีวิตของการทำงานจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการทำงาน โดยปัจจุบันมนุษย์จะทำงานเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานได้ คุณภาพชีวิตของการทำงานที่ดีและมีความเหมาะสม คือ ทำให้เกิดความสุขและความมั่นคง เพราะจะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน ซึ่งถ้าหากเกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน จะส่งผลดีต่อทั้งตัวบุคคลและองค์กร ซึ่งประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลก็จะมีแตกต่างกันไป ถึงแม้ว่าพนักงานจะมีความสามารถเท่าเทียมกันและอยู่ในสิ่งแวดล้อมเดียวกันก็ตาม สิ่งหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและผลงานของพนักงานก็คือคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของพนักงานและตรงกับเป้าหมายขององค์กร ทั้งนี้เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากร ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญของธนาคารให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีต่อองค์กรในระยะยาวของของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสำนักงานภาคกลาง ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติงานในองค์กรนี้ และได้สังเกตเห็นพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กร ซึ่งพนักงานเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญขององค์กร จึงมีความสนใจในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสำนักงานภาคกลาง ประกอบไปด้วยสำนักงานเขต จำนวน 5 เขต ได้แก่ สำนักงานเขตปทุมธานี สำนักงานเขตธัญบุรี สำนักงานเขตอูทยา สำนักงานเขตสระบุรี และสำนักงานเขตลพบุรี โดยผลการศึกษาที่ได้รับจะนำไปพัฒนาและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสำนักงานภาคกลางให้ดียิ่งขึ้น เมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสังกัดภาคกลาง

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสังกัดภาคกลาง ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน

ตัวแปรตาม คือ

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสังกัดภาคกลาง ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านสวัสดิการและความมั่นคง ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน และด้านนโยบายการบริหารขององค์กร

ขอบเขตด้านประชากร

พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสำนักงานภาค

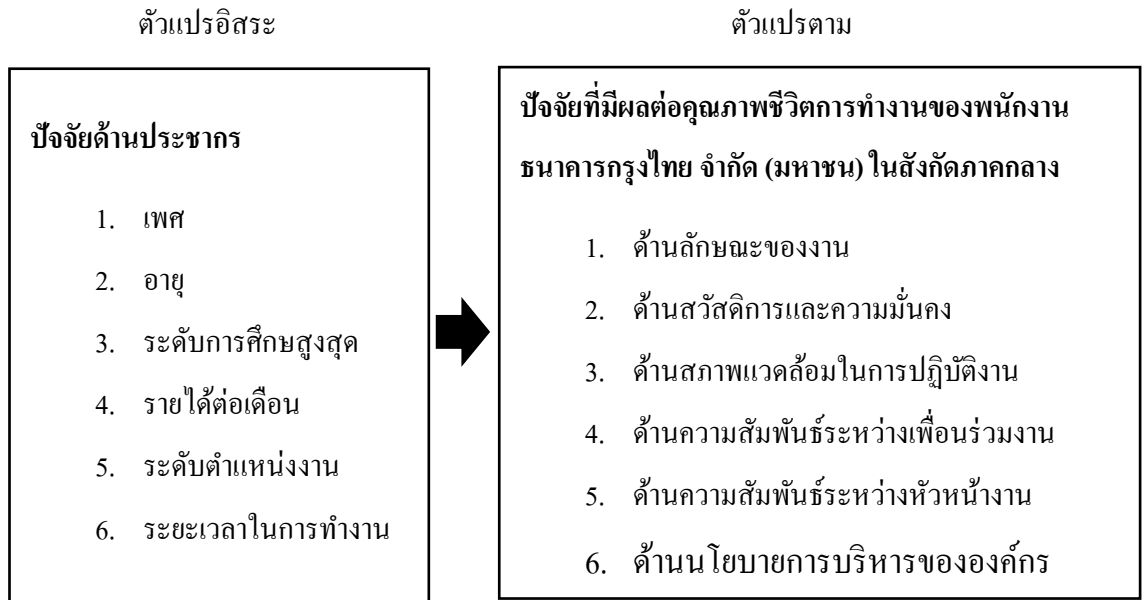
ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัย ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม - มิถุนายน 2563

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสังกัดภาคกลาง
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสังกัดภาคกลาง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

Richard E. Walton (1973:12-18) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคล หรือสังคม เรื่องสังคม องค์กรที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ ซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิตในแปดด้าน คือ

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่างเพียงพอกับการดำรงชีวิตมาตรฐานและสังคมที่ยอมรับกัน โดยทั่วไป และต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่น ที่มีลักษณะคล้ายๆ กัน

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย ซึ่งเป็นการควบคุมสภาพทางกายภาพ

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้และขีดความสามารถของตนเอง (Immediate Opportunity to Use and Develop of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้

ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

4. โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (Future Opportunity for Continued Growth and Security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5. การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Social Integration) ซึ่งหมายความว่า งานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่าสามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี ซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคม องค์กร ชุมชนชาติความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรมีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) ซึ่งหมายถึง วิถีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์กรจะส่งเสริมให้ เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพ ในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย พนักงาน ได้มีสิทธิในการปฏิบัติ ตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัว เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน

7. ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงาน โดยส่วนรวม (Work and The Total Life Space) เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอก องค์กร อย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไปด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจน ไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (The Social Relevance of Work Life) กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับฝิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ และยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับฝิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ เช่น ความรู้สึกของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ ว่า องค์กรของตนได้มีส่วนร่วมรับฝิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่นๆ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุรเชษฐ์ ผกาศน์สกุล (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 2 ได้ให้ความหมาย สภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ อาคาร และ สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เครื่องมืออุปกรณ์ เพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน ประชากรที่ทำการศึกษาคือพนักงานธนาคารกรุงเทพภาคนครหลวง 2 จำนวน 516 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การจำแนกความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการศึกษาพบว่า 1.ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ภาคนครหลวง 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ยกเว้นด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงานมีความพึงพอใจในระดับมาก 2.ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจใน การทำงานของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงและ โอกาสความก้าวหน้า และด้านความยุติธรรมในหน่วยงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จุฑาทพร กบิลพัฒน์ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวัตถุประสงค์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 184 คน โดยผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ในช่วง 35 ปี ไม่เกิน 45 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีเท่ากัน สถานภาพสมรสส่วนใหญ่ สมรส/อยู่ด้วยกัน รายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วงต่ำกว่า 10,000 บาท ประเภทบุคลากรส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มลูกจ้างชั่วคราว สำหรับระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ 10 ปีไม่เกิน 20 ปี สำหรับผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรพบว่าอยู่ในระดับมาก ส่วนการทดสอบสมมติฐาน พบว่าบุคลากรที่มีข้อมูลทั่วไปด้านเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ประเภทบุคลากร ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันที่มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

กิริติ ดันติคะเนติ (2556) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต การทำงานของบุคลากรสำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และศึกษาระดับคุณภาพชีวิต การทำงานของบุคลากรสำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากบุคลากรสำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 247 ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมในระดับมาก โดยองค์ประกอบที่บุคลากรเห็นว่ามีความอยู่ในระดับมาก คือ ด้านจิตใจ รองลงมาคือ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านจิตวิญญาณ ตามลำดับ และองค์ประกอบที่บุคลากรเห็นว่ามีความอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านร่างกาย และ ด้านความมั่นคงในชีวิต ตามลำดับ ผลการศึกษาวเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน และสายงาน/ ลักษณะงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสัมพันธภาพ ด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิต และคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลด้านสายงาน/ลักษณะ งานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยทั้ง 6 ด้านและคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ปัจจัยทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานใน ภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับร้อยละ 95 โดยปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิตสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมมากที่สุด

อัจฉริย์ ปัญญาภู (2558) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ เรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยานี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา ทำการสอบถามจากพนักงานธนาคารกรุงไทย กัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา จำนวน 207 คน โดยสามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมด ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ โดยผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ด้าน พบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัย ด้านสัมพันธภาพทางสังคม รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านจิตใจ ปัจจัยด้านจิตวิญญาณ ปัจจัยด้านร่างกาย ปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิต การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อ คุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ด้าน พบว่ามีการแปรผันตามกันในเชิงบวก ($R=0.829$) ซึ่งสามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม ได้ร้อยละ 69.00 ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา อีกร้อยละ 31.00 เป็นผลที่

เกิดจากด้าน อื่นๆ และเมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รณชฤดี ป็องกันภักย์ (2557) จากผลงานการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ กรณีศึกษาพนักงาน ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานการเคหะแห่งชาติที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานใหญ่ จำนวน 327 คน โดยผลการศึกษาพบว่า 1.พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีตำแหน่งบริหารและวิชาการ มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี มีอัตราเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท และมีอายุราชการน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี 2.ปัจจัยด้านการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับดังนี้ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมการทำงาน 3.ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้ การดำเนินชีวิตที่สมดุลระหว่างการ ทำงานกับชีวิตส่วนตัว ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง 4.ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ สำนักงานใหญ่ ได้แก่ เพศ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมการทำงาน สำหรับปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน อัตราเงินเดือนและอายุราชการ

จรรย์ ชาตัน (2560) จากผลงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลีจังหวัดสมุทรปราการ ลักษณะของประชากรศาสตร์ของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลีจังหวัดสมุทรปราการจำแนก เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันส่งผลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 1.ด้านความก้าวหน้าพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีระดับความพึงพอใจที่มากที่สุดมีโอกาสดำเนินการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน 2.ด้านการได้รับการยกย่องนับถือพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลีจังหวัดสมุทรปราการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ในข้อที่ได้รับการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลเสร็จสิ้น 3.ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในข้อลักษณะของงานมีความท้าทายให้ต้องลงมือทำ

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสำนักงานภาคกลาง กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามจำนวนรวมทั้งสิ้น 262 คน โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการใช้วิธีคำนวณด้วยสูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสำนักงานเขต (Stratified Random Sampling)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปดำเนิน โดยทำแบบสอบถามเป็น Google Form แอร์ในระบบออนไลน์ (E-mail และ Line) และกระจายแบบสอบถามไปตามสาขาและหน่วยงานภายในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสำนักงานภาคกลาง
2. เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์หาคำนวณผล โดยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสำนักงานภาคกลาง
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับการวิเคราะห์ระดับการกระจายตัวของข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสำนักงานภาคกลาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสำนักงานภาคกลางที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 262 คน ด้านเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 และเพศชาย จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ อายุ 23-30 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 อายุรองลงมาคือ 31-37 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 , อายุ 38-45 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 ตามลำดับ ด้านการศึกษาสูงสุด พบว่า ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 72.1 ระดับการศึกษารองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-35,000 บาท จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 70.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนรองลงมาคือ 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-45,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 ตามลำดับ ด้านตำแหน่งงาน พบว่า ส่วนใหญ่ มีตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 ตำแหน่งงานรองลงมาคือ ระดับหัวหน้าส่วน จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0, ระดับหัวหน้าส่วนขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 และตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 ตามลำดับ ด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่ มีอายุงาน 11-15 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 อายุงานรองลงมาคือ อายุงาน 5-10 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6, อายุมากกว่า 15 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 และอายุงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสำนักงานภาคกลาง มีองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านสวัสดิการและความมั่นคง ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน และด้านนโยบายการบริหารขององค์กร โดยแสดงเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสำนักงานภาคกลาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความสวัสดิการและความมั่นคง ($\bar{X}= 4.28$) และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงาน และด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ($\bar{X}= 4.19$, $\bar{X}= 3.82$, $\bar{X}= 3.81$, $\bar{X}= 3.80$ และ $\bar{X}= 3.70$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสำนักงานภาคกลาง มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 262 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 และเพศชาย จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 มีอายุ 23-30 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 อายุรองลงมาคือ 31-37 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 , อายุ 38-45 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 72.1 ระดับการศึกษารองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-35,000 บาท จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 70.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนรองลงมาคือ 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-45,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 ตำแหน่งงานรองลงมาคือ ระดับหัวหน้าส่วน จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0, ระดับหัวหน้าส่วนขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 และตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีอายุงาน 11-15 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 อายุงานรองลงมาคือ อายุงาน 5-10 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6, อายุมากกว่า 15 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 และอายุงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสังกัด

สำนักงานภาคกลาง

ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสำนักงานภาคกลาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความสวัสดิการและความมั่นคง และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงาน และด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

1. **ด้านสวัสดิการและความมั่นคง** ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ผลตอบแทนหรือสวัสดิการต่างๆ ที่ธนาคารจัดให้ มีความเหมาะสม และเพียงพอต่อการดำรงชีวิต สามารถทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น, ธนาคารให้ความมั่นคงในอาชีพ และ รายได้(เงินเดือน)ในปัจจุบัน มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับความรับผิดชอบหรือปริมาณงานที่ปฏิบัติ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ความมั่นคงที่ได้รับความคุ้มครองจากกฎหมายแรงงาน ทำให้ท่านมีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ และ สามารถแบ่งเวลาให้กับการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิรติ ตันติละเนติ (2556) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2. **ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน** ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เพื่อนร่วมงานมีความมุ่งมั่นในการทำงานร่วมกันเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีมีคุณภาพ, เมื่อเกิดปัญหา เพื่อนร่วมงานมักจะช่วยเหลือได้เป็นอย่างดี และ ได้รับการยอมรับ และความร่วมมือเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ที่ทำงานมีเพื่อนที่ดี ให้คำปรึกษา แนะนำ ได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว และ ในที่ทำงานมีคนให้กำลังใจในการพัฒนาตนเอง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉริย์ ปัญญาญ (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา

3. **ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน** ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน, รู้สึกว่าหัวหน้างานเปิดรับฟังความคิดเห็น ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือ, หัวหน้างานมีการส่งเสริมหรือให้คำแนะนำในเรื่องงานได้เป็นอย่างดี, หัวหน้างานเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีความยุติธรรม เป็นตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน และ ทราบถึงความคาดหวังของหัวหน้างานในผลงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรรย์ ชาติตัน (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

4. **ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน** ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ สถานที่ทำงานมีความสะอาด ปลอดภัย และ เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน, การจัดหาอุปกรณ์ป้องกันที่มีคุณภาพและมีมาตรฐาน, มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น น้ำดื่ม ห้องพัก ห้องน้ำ ห้องสุขา เพียงพอกับความต้องการ, ในที่ทำงานมีเครื่องมือและอุปกรณ์การทำงานพร้อมใช้งาน และ องค์กรมีการจัดภูมิทัศน์ในองค์กรที่ดี มีการสร้างบรรยากาศที่ดีในการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรเชษฐ์ ผลรัตน์สกุล (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 2

5. **ด้านลักษณะของงาน** ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ได้รับโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มทักษะความสามารถและความก้าวหน้าในการทำงาน, ได้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญ สร้างคุณค่า สร้างประโยชน์ให้กับธนาคาร, ได้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถหรือตรงกับตำแหน่งสายงานของท่านในปัจจุบัน, งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีปริมาณที่เหมาะสมและได้รับผิดชอบงานที่มีความน่าสนใจ และท้าทายความสามารถ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รณชฤดี ป้องกันภัย (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ

6. **ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร** ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ หลักเกณฑ์ที่ธนาคารนำไปจัดทำ Performance Ranking และนำไปเชื่อมโยงการจ่ายผลตอบแทนมีความเหมาะสม, ธนาคารมีเกณฑ์การประเมินผลงานเป็นไปตามมาตรฐานสากล, นโยบายในการบริหารงานขององค์กรของท่านมีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน และ องค์กรของท่านได้กำหนดนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรของท่านมีความเหมาะสม ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาพร กบิลพัฒน์ (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ด้านลักษณะของงาน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรจัดหมุนเวียนตำแหน่งงาน เพื่อให้พนักงานมีโอกาสเรียนรู้งานใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับตนเอง สามารถสร้างความก้าวหน้า และสร้างประโยชน์ให้กับธนาคารได้

ด้านสวัสดิการและความมั่นคง

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรจัดสวัสดิการด้านที่พัก ที่ท่องเที่ยวเพื่อให้พนักงานได้รับการพักผ่อน การปรับอัตราเงินเดือนต่อปีมีความเหมาะสมและยุติธรรม การจัดสวัสดิการเพื่อการกักเงิน โดยคิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับพนักงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต้องมีความทันสมัย เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในการบริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น และระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารต้องได้รับมาตรฐานเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการโจรกรรมที่อาจเกิดขึ้นได้

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ สร้างกิจกรรมระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพื่อสานความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงาน จะทำให้เกิดผลงานที่ดีมีคุณภาพ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ จัดประชุมประจำสัปดาห์ เพื่อหากิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้างานและลูกน้องอยู่เสมอ จะทำให้งานออกมาดี ส่งผลดีต่อธนาคาร

ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ จัด Ranking ผลงานประจำปีของพนักงานในสังกัด เพื่อจ่ายผลตอบแทนให้ตามผลงาน ทั้งนี้เกณฑ์การประเมินผลงานต้องมีความเป็นมาตรฐาน ผ่านการเห็นชอบจากหลายๆด้าน และนำไปใช้ในพนักงานอย่างเท่าเทียมกันทุกคนในตำแหน่งงานเดียวกัน

บรรณานุกรม

- กิริติ ดันติคะเนติฎ. (2556). ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- จรรย์ ชาติัน. (2560). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน นิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาการจัดการทั่วไป หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม
- จุฑาทพร กบิลพัฒน์ (2554). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- รณชฤดี ป้องกันภัย (2557). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ : กรณีศึกษาพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงาน. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- อัจฉริย์ ปัญญาญ. (2558). ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สุรเชษฐ์ ผลการตันสกุล. (2552). ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 2, วิทยานิพนธ์ สาขาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี