

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร  
QUALITY OF WORKING LIFE OF EMPLOYEES AT BANGKOK BANK  
IN BANGKOK

ลดานันท์ สิริสวัสดิ์

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Ladanan Sirisawat

E-mail: muk.kingdom@hotmail.com

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking,

Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นในที่ทำงาน และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว โดยจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประชากรในงานวิจัยนี้ คือ พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1.) มีพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 80.75 มีอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 มีสถานภาพสมรส จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 มีภูมิลำเนาที่ต่างจังหวัด จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.25 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 92.0 มีอายุงาน ตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่ครบ 10 ปี จำนวน

192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ จำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 50,000 บาท จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.75

2.) ความคิดเห็นของพนักงานต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นในที่ทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** คุณภาพชีวิตการทำงาน

## **ABSTRACT**

The research of Quality of Working Life of Employees at Bangkok Bank in Bangkok. The objective is to measure the quality of working life of employees at Bangkok Bank in Bangkok. The factors of research included adequate and fair compensation, growth and security, safe and healthy environment, development of human capacities, social integration and the total life space. That are classified by Personal factors were including sex, age, marital status, domicile, education, work experience, position and monthly income. The population used in this research was Bangkok Bank's employees in Bangkok area. The samples used in this research amount of 400 peoples. The questionnaire was instrument of this research. There data was analyzed by using SPSS for Social Science Research. The statistics were frequency, percentage, minimum, maximum, mean and standard deviation.

The results found that 1.) The employees all respondents 400 people. Most are female 323 peoples representing 80.75%. Most aged 20-30 years old 168 peoples representing 42.0%. Most are married 240 peoples representing 60.0%. Most are domiciled in countryside 209 peoples representing 52.25%. Most are bachelor's degree level 368 peoples representing 92.0%. Most 5 to less than 10 years' experience 192 peoples representing 48.0%. Most are normal officer 338 peoples representing 84.5%. Most have average income per month 20,001 – 50,000 baht 247 peoples representing 61.75%.

2.) Employees' opinion that affected to quality of working life of employees at Bangkok Bank in Bangkok overall medium level. Considering each side is high level, safe and healthy environment, social

integration, development of human capacities and the total life space respectively. Medium level, growth and security and adequate and fair compensation respectively.

**Keyword:** Quality of working

## บทนำ

ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ หันมาใส่ใจในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างจริงจัง เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายพัฒนาประเทศ ซึ่งจะเห็นได้ชัดจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540-2544) องค์กรจะก้าวไปข้างหน้าได้นั้นจำเป็นต้องมีพนักงานทุกคนเป็นผู้ที่มีส่วนช่วยผลักดัน ศักยภาพของพนักงานทุกคนย่อมส่งผลต่อศักยภาพขององค์กร ดังนั้นการช่วยส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีศักยภาพในการทำงานที่ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอจึงเป็นภาระกิจหนึ่งที่สำคัญขององค์กร ด้วยเหตุนี้ จึงได้มีผู้เชี่ยวชาญจำนวนมากศึกษาปัจจัยที่จะทำให้เกิดการร่วมมือของพนักงานในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จต่อเป้าหมาย และพบว่าปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงาน

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารองค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้องในนำไปปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น สามารถทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และทำให้เกิดความร่วมมือที่ดีต่อองค์กรในการขับเคลื่อนและพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

## วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร

## ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

#### ตัวแปรอิสระ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

#### ตัวแปรตาม คือ

1. คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นในที่ทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

#### ขอบเขตด้านประชากร

พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร 400 คน จากจำนวนทั้งหมด 14,684 คน

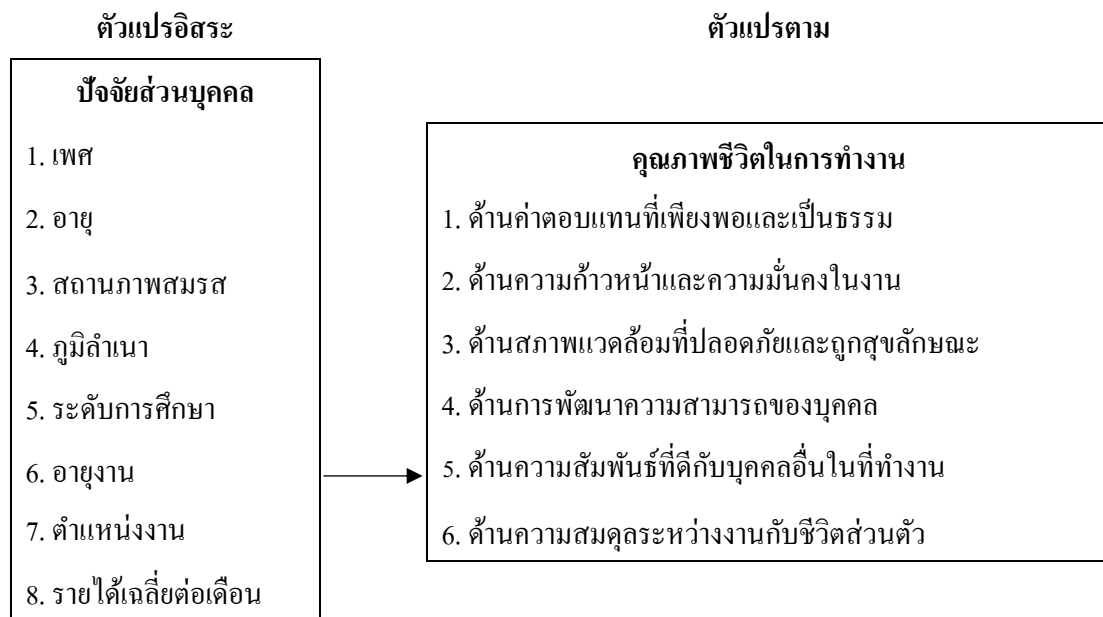
#### ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัย ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม-มิถุนายน พ.ศ.2562

#### ประโยชน์ที่จะได้รับ

ผู้บริหารองค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### กรอบแนวคิด



## แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ผจญ เฉลิมสาร (2555) กล่าวว่า Richard E. Walton ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่น ๆ ด้วย
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (safe and healthy environment) หมายถึง สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้รู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (development of human capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย
4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (growth and security) คือนอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้แล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ
5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (social integration) ซึ่งหมายความว่างานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ
6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) ซึ่งหมายถึงวิถีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์การจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยส่วนรวม (the total life space) คือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไปด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อนหรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ
8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (social relevance) เป็นเรื่องที่สำคัญที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ

### ประวัติความเป็นมาของ บมจ. ธนาคารกรุงเทพ

ธนาคารกรุงเทพก่อตั้งในปี 2487 ปัจจุบันเป็นหนึ่งในธนาคารชั้นนำในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ด้วยมูลค่าของสินทรัพย์รวม 3,216,743 ล้านบาท บริการของธนาคารกรุงเทพเพื่อลูกค้าธุรกิจประกอบด้วย การจัดการสินเชื่อบริการ การรับประกันการจัดจำหน่ายตราสารทุน สินเชื่อเพื่อการค้าระหว่างประเทศ สินเชื่อ

โครงการ บริการรับฝากหลักทรัพย์ บริการเพื่อเอสเอ็มอีและร้านค้า และบริการให้คำแนะนำทางธุรกิจ นอกจากนี้ ยังให้บริการทางการเงินหลายรูปแบบและครบวงจรกับลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคล (รายงานความยั่งยืนปี 2562 บมจ. ธนาคารกรุงเทพ, 2562)

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**อรรถพร ดวงตา (2555)** ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิผ่านแบบสอบถามจากประชากรของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 23 สาขา สังกัดภาคเหนือ 1 รวมทั้งสิ้น 311 ราย สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล โดยหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับตัวชี้วัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน โดยใช้เทคนิคการวัดทัศนคติแบบลิเคิร์ต สเกล ผลการศึกษาตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พบว่า ประชากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานจะพบว่าลำดับที่ 1 คือ ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และส่วนที่ 2 คือ ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยการทดสอบแบบไคสแคว์ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับตัวชี้วัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน พบว่า อายุ ประสบการณ์การทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เงินออม และหนี้สินกับตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเพศไม่มีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงานและด้านจังหวะชีวิต

**จิรนนท์ ทูมวัน (2560)** ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 11 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารออมสินจำนวน 303 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามระหว่างเดือนธันวาคม 2558 – ตุลาคม 2559 โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานธนาคารออมสินภาค 11 มี 6 องค์ประกอบ ดังนี้ (1) ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานและค่าตอบแทนที่เป็นธรรม (2) ด้านสุขภาพและความปลอดภัยและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (3) ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน (4) ด้านศักยภาพในการทำงานร่วมกัน (5) ด้านชีวิตที่สมดุล (6) ด้านประโยชน์ต่อสังคม ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 11 พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยระดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1.ด้านความ มั่นคงในหน้าที่การงาน 2.ด้านสุขภาพและความปลอดภัยและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 3.ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานและค่าตอบแทนที่เป็นธรรม 4. ด้านประโยชน์ต่อสังคม 5.ด้านชีวิตที่สมดุล

และ 6.ด้านศักยภาพในการทำงานร่วมกัน

**วิรัช สงวนวงศ์วาน, ณิชฐนิชา ปิยปัญญา (2560)** ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่ายเป็นพยาบาลที่ทำงานในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 180 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 99.4 มีอายุระหว่าง 31-39 ปีอายุการทำงาน 1-3 ปีวุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 82.2 และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39 ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $x = 3.43, sd. = 0.69$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีด้านที่คุณภาพชีวิตในการทำงานระดับมากเป็นอันดับแรกคือ ด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม ( $x = 3.75, sd. = 0.64$ ) รองลงมาคือ ด้านการบูรณาการทางสังคม ( $x = 3.57, sd. = 0.67$ ), ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ( $x = 3.56, sd. = 0.69$ ) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคุณภาพชีวิตปานกลาง คือ ด้านการได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ( $x = 3.09, sd. = 0.67$ )

**จิราภัทร ตั้งวันเจริญ, จิตรกร โพธิ์งาม และ ประสิทธิ์ กุลบุญญา (2559)** ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งสิ้น 302 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในเชิงพรรณนา ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 194 คน เป็นเพศชาย จำนวน 108 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาได้แก่ผู้ที่มีการศึกษาระดับ ปวส./อนุปริญญา ส่วนใหญ่สมรสแล้ว และมีรายได้อยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสายงานกลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล รองลงมาคือผู้ปฏิบัติงานในสายงานกลุ่มภารกิจด้านการอำนวยการ มีระยะเวลาปฏิบัติงานในโรงพยาบาลน้อยกว่า 5 ปี รองลงมา ได้แก่ ผู้ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในโรงพยาบาลระหว่าง 5 ปี – 10 ปี บุคลากรส่วนใหญ่มีการพัฒนาตนเองไม่เกิน 5 ครั้ง/ปี 2) คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาล สรรพสิทธิประสงค์ อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จำนวนทั้ง 8 ด้าน พบว่า ด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี ( $X = 3.58, S.D. = 0.91$ ) ด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ( $X = 3.71, S.D. = 0.81$ ) ด้านประชาธิปไตยในองค์กรหรือกระบวนการยุติธรรม ( $X = 3.75, S.D. = 0.82$ ) ด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง ( $X = 3.81, S.D. = 0.40$ ) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ( $X = 2.71, S.D. = 0.46$ ) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ( $X = 2.80, S.D. = 0.80$ ) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม ( $X = 3.43, S.D. = 0.20$ ) ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความ

เจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ( $X = 3.71$ ,  $S.D. = 0.81$ ) อยู่ในระดับปานกลาง 3) ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า อายุ สายงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล

**อัจฉรีย์ ปัญญาภู (2558)** ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา ในเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามตามมาตรฐาน MS-QWL จากพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา จำนวน 207 คน ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และใช้สถิติอ้างอิง ได้แก่ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษานี้ พบว่า พนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ทั้ง 6 ด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพทางสังคม รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านจิตใจ ปัจจัยด้านจิตวิญญาณ ปัจจัยด้านร่างกาย ปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิต การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ด้าน พบว่า มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก ( $R=0.829$ ) ซึ่งสามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมได้ร้อยละ 69.00 ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา อีกร้อยละ 31.00 เป็นผลที่เกิดจากด้านอื่น ๆ และเมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติพบว่า ปัจจัยด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพ ทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ศราวดี แสงแสวง (2559)** ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและความสมดุลของชีวิต ในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เงินเนอเรชั่น X และเงินเนอเรชั่น Y กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการเงินเนอเรชั่น X และ Y ทั้งหมด 80 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิเคราะห์แบบสอบถามใช้ค่าแตกต่างของค่าเฉลี่ยกำหนดที่ 0.15 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง และใช้ Pearson Correlation กำหนดค่า  $R = 0.6$  เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความสมดุลของชีวิตในการทำงานของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานภาพรวมทั้งหมดของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านสังคมสัมพันธ์มากที่สุด (2) ระดับความสมดุลของชีวิตในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความสมดุลด้านเวลามากที่สุด (3) ความแตกต่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความสมดุลของชีวิตในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการระหว่างเงินเนอเรชั่น X และเงินเนอเรชั่น Y ไม่แตกต่างกัน (4) ความสัมพันธ์ของความสมดุลของชีวิตในการทำงานโดยรวมและรายด้านกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์ใน



ทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ( $r = .674$ ) กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้นก็จะส่งผลทำให้พนักงานเกิดความสุขของชีวิตในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

### วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 14,684 ราย แบ่งเป็นเพศชาย 4,876 ราย และเพศหญิง 9,808 ราย (ที่มา: รายงานความยั่งยืน ปี 2562 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)) ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดตัวอย่างใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งกำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ผลจากการคำนวณ อยู่ที่ประมาณ 389 คน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกแจกแบบสำรวจจำนวน 400 ชุด โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (non- probability sampling) และเลือกหน่วยตัวอย่างแบบตามสะดวก (convenience sampling)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามออนไลน์ โดยใช้ Google Form ส่งผ่านแอปพลิเคชันไลน์ให้กับพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงเทพ สาขาต่าง ๆ สำนักงานใหญ่ และอาคารพระราม 3 ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว นำมาทำการวิเคราะห์ต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) สำหรับการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 ด้านเพศ พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 80.75 และเพศชาย จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 ด้านอายุ

พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมา คือ อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75, อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 และอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ตามลำดับ ด้านสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 ตามลำดับ ด้านภูมิลำเนา พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีภูมิลำเนาที่ต่างจังหวัด จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.25 และมีภูมิลำเนาที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.75 ด้านระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 92.0 รองลงมา คือ มีการระดับศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ .75 ตามลำดับ ด้านอายุงาน พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน ตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่ครบ 10 ปี จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมา คือ อายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25, อายุงานตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ครบ 5 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และอายุงานน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 ตามลำดับ ด้านตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ จำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5 รองลงมาคือ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโส จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75, ตำแหน่งผู้จัดการ/ผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และตำแหน่งรองผู้จัดการ/รองผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ .75 ตามลำดับ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 50,000 บาท จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.75 รองลงมา คือ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75, 50,001 – 100,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25, มากกว่า 100,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 และไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีองค์ประกอบ 6 ด้าน ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.49$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นในที่ทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ( $\bar{X} = 3.78$ ,  $\bar{X} = 3.75$ ,  $\bar{X} = 3.67$ ,  $\bar{X} = 3.41$ ) ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ( $\bar{X} = 3.33$ ,  $\bar{X} = 3.00$ ) ตามลำดับ

## สรุปผลการวิจัย

### ปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 80.75 และเพศชาย จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 ส่วนใหญ่มีอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาคือ อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75, อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 และอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาที่ต่างจังหวัด จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.25 รองลงมาคือ มีภูมิลำเนาที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.75 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 92.0 รองลงมาคือ มีการระดับศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ .75 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุงานตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่ครบ 10 ปี จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาคือ อายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25, อายุงานตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ครบ 5 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และอายุงานน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ จำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5 รองลงมาคือ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโส จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75, ตำแหน่งผู้จัดการ/ผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และตำแหน่งรองผู้จัดการ/รองผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ .75 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 50,000 บาท จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.75 รองลงมาคือ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75, 50,001 – 100,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25, มากกว่า 100,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 และไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

### คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความคิดเห็นของพนักงานต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นในที่ทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ตามลำดับ ด้านที่อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ตามลำดับ

## อภิปรายผลการวิจัย

### 1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม

ความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คือ ท่านมีความพึงพอใจนโยบายการปรับเพิ่มอัตราเงินเดือนประจำปีของธนาคาร ท่านมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติ ท่านได้รับค่าตอบแทนเพียงพอต่อการดำรงชีวิตในระดับมาตรฐานที่ดี ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับอายุงานปัจจุบัน ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถพร ดวงตา (2555) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

### 2. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

ความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ ท่านได้รับโอกาสในการสร้างผลงานให้กับองค์กรอย่างเป็นธรรม ท่านได้รับโอกาสในการแสดงความรู้ ความสามารถ เพื่อบรรจุงานที่ได้รับมอบหมาย เหมาะสมกับอายุงานปัจจุบัน ท่านคิดว่าความก้าวหน้าที่ท่านได้รับมาจากผลงานที่ท่านทำสำเร็จได้ตามเป้าหมาย ตามลำดับ ข้อที่อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คือ ท่านได้รับโอกาสในการแสดงความรู้ ความสามารถ เพื่อบรรจุงานที่ได้รับมอบหมาย เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติ ท่านได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาปรับขึ้นตำแหน่งงาน ท่านมีความพึงพอใจนโยบายการปรับขึ้นตำแหน่งงานของธนาคาร ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรนนท์ ทุมวัน (2560) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 11

### 3. ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ

ความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ สถานที่ทำงานของท่านมีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของท่าน ตามมาตรฐาน สถานที่ทำงานของท่านมีระบบสัญญาณเตือนอัคคีภัยตามมาตรฐาน และมีสภาพที่พร้อมใช้งาน สถานที่ทำงานของท่านมีอุณหภูมิระดับเพลิงตามมาตรฐาน และมีสภาพที่พร้อมใช้งาน สถานที่ทำงานของท่านมีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีขนาดพื้นที่เหมาะสมกับจำนวนคน ไม่แออัด ท่านรู้สึกมีความปลอดภัยขณะปฏิบัติงาน อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานของท่านมีความปลอดภัย ไม่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ และไม่มีผลกระทบในเชิงลบต่อสุขภาพร่างกาย อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานของท่านมีความปลอดภัย ไม่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ และไม่มีผลกระทบในเชิงลบต่อสุขภาพร่างกาย ท่านได้รับการอบรมความรู้ด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการซ้อมดับเพลิงขั้นต้น และซ้อมอพยพหนีไฟประจำปี สถานที่ทำงานของท่านมีสภาพแวดล้อมที่สะอาด และมีสุขลักษณะที่ดีต่อสุขภาพร่างกาย สถานที่ทำงานของท่านมีการดูแลรักษาความสะอาด และกำจัดขยะมูลฝอย เป็นประจำทุกวัน ห้องน้ำในสถานที่ทำงานของท่านมี

สุขลักษณะที่ดี สะอาด และไม่มีกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิรัช สงวนวงษ์วาน, ณัฐนิชา ปิยปัญญา (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลใน โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร

#### 4. ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล

ความคิดเห็นของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เหมาะสมตำแหน่งงาน ท่านมีโอกาสในการเรียนรู้จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถจากองค์กรอย่างต่อเนื่อง ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เหมาะสมอายุงาน ท่านมีความพึงพอใจที่จะร่วมงานกับธนาคารต่อไป เนื่องจากได้รับการพัฒนาศักยภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ท่านคิดว่า การฝึกอบรมที่ท่านได้รับจากองค์กรมีปริมาณที่เหมาะสม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภัทร ตั้งวันเจริญ, จิตรกร โพธิ์งาม และ ประสิทธิ์ กุลบุญญา (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

#### 5. ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นในที่ทำงาน

ความคิดเห็นของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ ท่านได้รับความเป็นกันเองจากเพื่อนร่วมงานเสมอ ท่านสามารถประสานงานและปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นได้เป็นอย่างดี เพื่อนร่วมงานมักเข้ามาปรึกษาปัญหา เพื่อขอคำแนะนำจากท่านเสมอ ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาเสมอ ท่านมีความพึงพอใจที่จะร่วมงานกับธนาคารต่อไป เนื่องจากท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นในที่ทำงาน ท่านได้รับการยอมรับในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาเสมอ ท่านได้รับการปฏิบัติจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอย่างให้เกียรติเสมอ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉริย์ ปัญญา (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา

#### 6. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

ความคิดเห็นของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ ท่านคิดว่าสิทธิการลาประเภทต่าง ๆ ที่ท่านได้รับ เช่น ลาพักผ่อนประจำปี ลาป่วย ลากิจเหมาะสมกับตำแหน่งงานและอายุงานของท่าน และเพียงพอต่อการใช้ชีวิตส่วนตัวได้อย่างสมดุล ท่านมีความพึงพอใจที่จะร่วมงานกับธนาคารต่อไป เนื่องจากท่านมีเวลาดูแลและเวลาใช้ชีวิตส่วนตัวในสัดส่วนที่สมดุล ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คือ งานที่ท่านได้รับมอบหมายไม่มีผลกระทบต่อเวลาที่ท่านมีให้แก่ครอบครัว การปฏิบัติงานของท่านไม่ได้เคร่ง จนไม่มีเวลาพักผ่อนหรือไม่มีเวลาได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ ท่านได้รับปริมาณงานที่เหมาะสมกับเวลาทำงานประจำวันของท่าน

ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สรวาสี แสงแสวง (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความสมดุลของชีวิต ในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เจเนอเรชั่น X และเจเนอเรชั่น Y

### **ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย**

#### **ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม**

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ธนาคารควรเข้าร่วมการจัดทำรายงานเปรียบเทียบผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานธนาคารกับตลาดแรงงานในภาคธุรกิจธนาคารอยู่เสมอ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และนำไปพิจารณาปรับปรุงนโยบายการปรับเพิ่มอัตราเงินเดือนประจำปี และค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับในปัจจุบันให้เหมาะสมกับตลาดแรงงาน รวมถึงนำไปปรับปรุงค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่พนักงานปฏิบัติด้วย ซึ่งจะนำไปสู่การป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจด้านค่าตอบแทนของพนักงานในอนาคต

#### **ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน**

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ธนาคารควรมอบเครื่องมือในการสร้างผลงานให้กับพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และควรมีการปรับเพิ่มโอกาสในการแสดงความรู้ ความสามารถ ตามอายุงานของพนักงานที่เพิ่มขึ้น เพื่อให้พนักงานที่มีอายุงานมากสามารถมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าจากผลงานที่สำเร็จตามเป้าหมาย ได้รับการยอมรับและเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงานรุ่นน้องต่อไป

#### **ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ**

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ธนาคารควรจัดสถานที่ทำงานให้มีแสงสว่างตามมาตรฐานต่อการปฏิบัติงาน จัดให้มีการตรวจสอบสภาพสัญญาณเตือนอัคคีภัยและอุปกรณ์ดับเพลิง และปรับปรุงให้อยู่สภาพพร้อมใช้งานตามมาตรฐานอยู่เสมอ รวมถึงจัดอบรมพนักงานให้มีความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้อุปกรณ์ดังกล่าวที่ถูกต้อง ธนาคารควรจัดสรรสถานที่ทำงานให้มีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีขนาดพื้นที่เหมาะสมกับจำนวนคน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานรู้สึกปลอดภัย และสามารถสร้างผลงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

#### **ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล**

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ธนาคารควรจัดสรรหลักสูตรที่เหมาะสมตำแหน่งงานให้พนักงานได้รับการฝึกอบรม เพื่อให้พนักงานนำความรู้มาใช้กับงานได้จริง ควรจัดให้เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้แบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน เช่น จัดการสอนโดยการแสดงบทบาทสมมติ และควรจัดตั้งกองทุนการศึกษาให้กับพนักงานที่มีความสามารถโดดเด่น เพื่อเป็นโอกาสให้พนักงานสามารถต่อยอดการพัฒนาทักษะตนเอง

#### **ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นในที่ทำงาน**

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ธนาคารควรจัดกิจกรรมกิจกรรมท่องเที่ยวประจำปี กิจกรรมแข่งขันกีฬา กิจกรรมตามเทศกาลต่าง ๆ อาทิ กิจกรรมรดน้ำดำหัวในเทศกาลวันสงกรานต์ เป็นต้น เพื่อช่วยให้พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นในที่ทำงาน และมีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

### ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ธนาคารควรพิจารณาปรับปรุงสิทธิ์การลาให้เป็นระดับแบบขั้นบันได เพื่อให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานและอายุงานของพนักงานมากยิ่งขึ้น จัดสรรให้ระยะเวลาทำงานประจำวันของพนักงานมีความเหมาะสม และผู้บังคับบัญชาต้องมอบหมายงานในปริมาณที่เหมาะสม เพื่อให้พนักงานสามารถบรรลุงานที่ได้รับมอบหมายทันเวลา โดยไม่กระทบต่อเวลาที่พนักงานต้องมีให้แก่ครอบครัว หากพนักงานมีความรู้สึกว่าตนเองมีเวลางานและเวลาใช้ชีวิตส่วนตัวในสัดส่วนที่สมดุลแล้ว พนักงานก็จะมีความพึงพอใจที่จะร่วมงานกับธนาคาร และสร้างผลงานให้ธนาคารต่อไป

### บรรณานุกรม

- จิรนนท์ ทูมวัน (2560) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 11. วิทยบริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จิราภัทร ตั้งวันเจริญ, จิตรกร โพธิ์งาม และ ประสิทธิ์ กุลบุญญา. (2559). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี. วารสารบัณฑิตพัฒนสาร มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 3(2), 107-118.
- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), สถาบันการเงิน. (2562). รายงานความยั่งยืนปี 2562 บมจ. ธนาคารกรุงเทพ. กรุงเทพฯ: ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน).
- ผจญ เฉลิมสาร. 2555. คุณภาพชีวิตการทำงาน. เข้าถึงได้จาก [www.society.go.th/article\\_attach](http://www.society.go.th/article_attach). สืบค้น ณ วันที่ 6 พฤษภาคม 2563.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน, ณัฐนิชา ปิยะปัญญา. (2560). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการเซาธ์อีสท์บางกอก (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 3(2), 77-90.
- สราวลี แสงแสวง. (2559). คุณภาพชีวิตในการทำงานและความสมดุลของชีวิต ในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เงินเนอเรชั่น X และเงินเนอเรชั่น Y. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชานโยบายสังคม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรรถพร ดวงตา (2555) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อัจฉรีย์ ปัญญาภู (2558). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่