

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่

THE QUALITY OF WORK LIFE OF THE EMPLOYEES OF THE KIATNAKIN

PHATRA BANK PUBLIC COMPANY LIMITED HEAD OFFICE

ปราณิสรา พรหมจามอญ

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Pranisa Promchamorn

E-mail: ppaacy@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

## บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการเปิดโอกาสให้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิส่วนบุคคลและประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน ประชากรในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 350 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 65.40 มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 36.90 มีสถานภาพสมรส จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 49.70 มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 53.40 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 32.90 มีระยะเวลาในการทำงาน 5-10 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 41.40

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทรให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิส่วนบุคคลและประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ และสุดท้ายด้านการเปิดโอกาสให้พัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล

**คำสำคัญ:** คุณภาพชีวิตการทำงาน, พนักงาน, ธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน)

## **ABSTRACT**

The objective is to study the quality of work life of the employees of the kiatnakin phatra bank public company limited head office. Adequate and Fair Compensation, safe and healthy environment, Development of Human Capacities, growth and security, social integration, Constitutionalism, Total Life Space and Social Relevance. That are classified by Personal factors including Sex, Age, Status, Education, Average monthly income, and working period.

The population of this research is the employees of the kiatnakin phatra bank public company limited head office. The samples used in this research amount of 350 people. The questionnaire was instrument of this research. Data was analyzed by using SPSS for Social Science Research. The statistics were frequency, Percentage, mean and standard deviation.

The research found that employees of kiatnakin phatra bank public company limited head office all respondents 350 peoples. Most are female 229 peoples representing 65.40%. Most aged 26-35 years old 129 peoples representing 36.90%. Most are status single 174 peoples representing 49.70 %. Most higher Bachelor's degree 187 peoples representing 53.40%. Most are average income per month 40,001-50,000 baht 115 peoples representing 32.90%. Most working period 5-10 years 145 people representing 41.40%.

Kiatnakin phatra bank employees commented on the quality of work life of the employees of the kiatnakin phatra bank public company limited head office Overall is at a high level aspects of useful and socially responsible work, Safety-conscious and health-promoting work environment, Work-life balance, Social integration or collaboration, Privacy and democracy in the organization security and job progress, adequate and fair compensation in terms of opportunity to develop the knowledge and competence of a person respectively.

**Keywords:** Quality of work life, The employees, Kiatnakin Phatra Bank Public Company Limited

## บทนำ

“คุณภาพชีวิตที่ดี” บางคนอาจโฟกัสที่เรื่องใหญ่ๆ อย่างการมีระบบการศึกษาที่ทุกคนเข้าถึงได้ การเข้าถึงระบบสาธารณสุขอย่างทั่วถึง หรือความสามารถในการแข่งขันของประเทศเพื่อสร้างเศรษฐกิจที่มีเสถียรภาพ ขณะที่บางคนแค่งินตนาการถึงถนนโล่งๆ ที่ไม่มีรถติด สภาพบ้านเมืองที่ดูสะอาดเรียบร้อย ไม่มีอาชญากรรม มีความปลอดภัยในการใช้ชีวิต ก็ถือว่าชีวิตดีแล้ว ซึ่งก็ไม่ใช่เรื่องแปลกแต่อย่างใด เพราะแต่ละคนก็มีมุมมองต่อวิถีชีวิตแตกต่างกันไปตามประสบการณ์

ธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบที่ให้บริการด้านการเงินและการลงทุนอย่างครบวงจร โดยมีสำนักงานใหญ่และสาขารวม 66 แห่ง ที่ให้บริการครอบคลุมทุกภูมิภาคของประเทศไทย และยังให้ความสำคัญกับพนักงานในฐานะทรัพยากรอันมีค่า ในการร่วมขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่เป้าหมายและทิศทางที่กำหนดไว้ จึงได้จัดสวัสดิการในหลากหลายด้าน เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข มีหลักประกันชีวิต และมีขวัญกำลังใจที่ดีในการทำงาน

เพราะคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะช่วยเพิ่มความผูกพันและความจงรักภักดีที่พนักงานมีต่อองค์กร อย่างที่ทราบกันบุคลากรเป็นทรัพยากรหลักที่สำคัญในการขับเคลื่อนให้ธุรกิจเดินไปข้างหน้า อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อแต่ละบุคคลได้ใช้ชีวิตการทำงานอยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจก็จะทำให้มีสภาพจิตใจ และอารมณ์ที่ดี ย่อมส่งผลให้ทำงานดีตามไปด้วย

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อทราบถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน และนำข้อมูลมาเป็นแนวทางให้ผู้บริหารได้ใช้วางแผนในการปรับปรุงแก้ไขปัญหา และพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ให้ดีมากยิ่งขึ้นในอนาคต และเพื่อนำผลการศึกษามาเป็นองค์ความรู้ และแนวทางให้แก่ผู้ที่สนใจจะศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

## วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

## ขอบเขตของงานวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แบ่งเป็น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน

**2. ตัวแปรตาม** ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แบ่งเป็น ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการเปิดโอกาสให้พัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิส่วนบุคคลและประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม

#### **ขอบเขตด้านประชากร**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 2,152 คน (ที่มา: สาขาบริหารทรัพยากรบุคคล ธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) เดือนธันวาคม 2564) โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยการใส่สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน

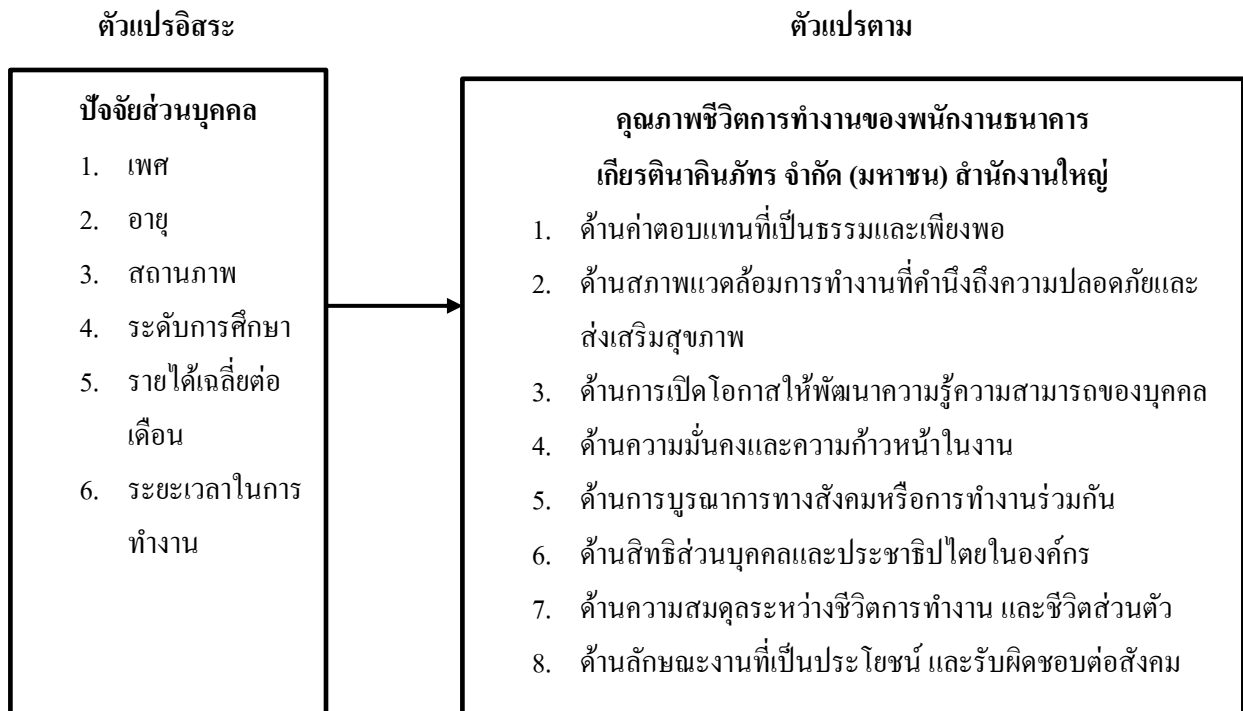
#### **ขอบเขตด้านระยะเวลา**

ดำเนินการวิจัยตั้งแต่ เดือนมีนาคม - เมษายน พ.ศ. 2565 เป็นระยะเวลาทั้งสิ้น 1 เดือน

#### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย**

1. ทำให้ทราบถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ให้ดีมากยิ่งขึ้นในอนาคต
3. เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นองค์ความรู้ และแนวทางให้แก่ผู้ที่สนใจจะศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ทฤษฎี Richard E. Walton 1973, (อ้างถึงใน สายชล คงทิม 2562) การสร้างสรรค์ชีวิตการทำงานที่มีคุณภาพนั้น มีขอบเขตครอบคลุมหลายมิติ ได้อธิบายถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยศึกษาสภาพสังคมที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคคลในการทำงานซึ่งให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง คุณลักษณะงานที่จะส่งผลทำให้เกิดการดำเนินชีวิตที่ดีของพนักงาน ซึ่งประกอบไปด้วย ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน การบูรณาการทางด้านสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

## ข้อมูลเกี่ยวกับ ธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 209 อาคารเคเคพี ทาวเวอร์ ถนนสุขุมวิท 21 (อโศก) แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110 ธนาคารเกียรตินาคินภัทร เป็นบริษัทแม่ของกลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์และมีบริษัทย่อย ได้แก่ บริษัท เคเคพี แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบ ธุรกิจการถือหุ้นในบริษัทอื่น และดำเนินธุรกิจการลงทุน และบริษัท เคเคพี ทาวเวอร์ จำกัด ซึ่งประกอบธุรกิจให้เช่าและบริหารจัดการอาคารสำนักงานที่ให้เข้ากับธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร โดย บริษัท เคเคพี แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) มีบริษัทย่อยที่ให้บริการธุรกิจหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ได้แก่ บริษัทหลักทรัพย์

เกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อยที่ให้บริการธุรกิจจัดการกองทุน ได้แก่ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน เกียรตินาคินภัทร จำกัด บริษัท เคเคพี ไลน์ จำกัด ประกอบธุรกิจให้บริการทางการเงินและการลงทุนรูปแบบดิจิทัล

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รณชฤดี ป็องกันภัย (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ : กรณีศึกษาพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านการดำเนินชีวิตงานและส่วนตัวที่สมดุล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านมีโอกาสที่จะพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของตนเอง

ศุภรัตน์ ครุทสิิก (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล ด้านการทำให้ประโยชน์เพื่อสังคม ด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

วาริณี โพธิราช (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ผลการศึกษาวิจัยพบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เห็นด้วยในระดับมาก ซึ่งประเด็นที่ลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุด คือ เรื่องความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเองที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการบำรุงศิลปวัฒนธรรม อันเป็นการรักษาไว้ซึ่งความเป็นชาติไทย เห็นด้วยในระดับมาก ส่วนระดับความผูกพันในองค์กรอยู่ในระดับมาก เช่นกัน โดยเฉพาะด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ทัศนีย์ ชาติไทย (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ผลการศึกษางานวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านประชาธิปไตย ด้านการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ปิยาภรณ์ ประทุมสังข์ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กรกับการลาออกก่อนเกษียณอายุของพนักงานธนาคารออมสินภาค 16-18 ผลการศึกษางานวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความปลอดภัย ด้านการพัฒนาและการใช้ความสามารถ ด้านความ

มั่นคงและโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการบูรณาการทางสังคมการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านงานและขอบเขตชีวิตส่วนตัว ด้านความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

อมราพร แยมขจร (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปรากฏว่าด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีและมีความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ถัดมาเป็นด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพและศักยภาพของบุคคล ด้านเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมสุดท้ายด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

มัลลิกา กวงแหวน (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักอัยการประจำศาลอุทธรณ์คดีชั้นอุทธรณ์พิเศษ พ.ศ.2562 ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล ด้านบูรณาการทางสังคมหรือทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

สายชล คงทิม (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ผลการวิจัยพบว่า พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเห็นว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านลักษณะงานที่ให้ผลประโยชน์ต่อสังคม ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านสิทธิในการทำงาน ด้านความสมดุลในชีวิต ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถและเพิ่มศักยภาพของบุคคล

### วิธีดำเนินการวิจัย

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 2,152 คน (ที่มา: สายบริหารทรัพยากรบุคคล ธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) เดือนธันวาคม 2564)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 338 คน ผู้วิจัยจึงจะเก็บกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้อยู่ที่จำนวน 350 คน จากประชากรทั้งหมด 2,152 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่ถูกต้องครบถ้วน และใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรฐานประเมินแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ เกณฑ์การให้คะแนน แบ่งออกเป็น มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ซึ่งมีเกณฑ์ในการตรวจพิจารณาให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

เกณฑ์การวัดผล โดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC น้อยกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ได้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

จัดทำแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์โดยใช้ Google Form ส่งผ่านทางช่องทางสังคมออนไลน์ เช่น Line Facebook เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 350 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบพร้อมทั้งตรวจสอบความสมบูรณ์และความเรียบร้อย

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 26.0) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้ค่าร้อยละ และความถี่ ในการอธิบายตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน
2. ใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ใช้วิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ทั้ง 8 ด้าน

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถาม



ทั้งหมด 350 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 65.40 และเพศชาย จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 ส่วนใหญ่ มีอายุ 26 - 35 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 36.90 รองลงมาคือ 36 - 45 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00, ไม่เกิน 25 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70, 46 - 55 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60, มากกว่า 55 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีสถานภาพ สมรส จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 49.70 รองลงมาคือ โสด จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 47.40, หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 53.40 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 44.30, ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 32.90, รองลงมาคือมากกว่า 50,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40, 30,001 - 40,000 บาทจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10, ต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40, 20,000 - 30,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการทำงาน 5 - 10 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 41.40 รองลงมาคือ มากกว่า 10 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00, ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทรให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิส่วนบุคคลและประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านการเปิดโอกาสให้พัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล ตามลำดับ

### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการเปิดโอกาสให้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิส่วนบุคคลและประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน ประชากรในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 350 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 65.40 มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 36.90 มีสถานภาพสมรส จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 49.70 มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 53.40 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 32.90 มีระยะเวลาในการทำงาน 5-10 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 41.40

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทรให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิส่วนบุคคลและประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านการเปิดโอกาสให้พัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล

## อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิส่วนบุคคลและประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านการเปิดโอกาสให้พัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติมดังนี้

**1.ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ** โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือข้อ ท่านพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ เช่น โบนัส เงินกู้สวัสดิการ การรักษาพยาบาล การตรวจสุขภาพประจำปี ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากคือข้อ ท่านได้ทำงานที่ตรงกับความต้องการ ความรู้ความสามารถของตน และไม่เกิดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภาระงาน ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเมื่อเทียบกับผู้ประกอบการที่อยู่ในอุตสาหกรรม ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางคือข้อ ท่านได้รับค่าตอบแทนเพียงพอต่อการดำรงชีพ ท่านได้รับการประเมินผลงานที่เป็นธรรมและเที่ยงตรง ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ รณชฤดี ป้องกันภัย (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ : กรณีศึกษาพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านการดำเนินชีวิตงานและส่วนตัวที่สมดุล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านมีโอกาสที่จะพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของตนเอง

**2.ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ** โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มึ่ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือข้อ สถานที่ทำงานตั้งอยู่ในแหล่งที่อุดมสมบูรณ์ และสะดวกในการเดินทาง ส่วนข้อที่มึ่ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากคือข้อ สถานที่ทำงานมีการจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกให้พนักงานอย่างเพียงพอ มีมาตรการเตรียมพร้อมในการปฏิบัติงานในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน องค์กรให้การสนับสนุน จัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์การทำงานตลอดจนระบบงานต่างๆ รองรับการทำงานจากที่บ้าน (Work From Home) หรือนอกสถานที่ของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีสภาพแวดล้อมการทำงาน สะอาด สะดวก สบาย เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน สถานที่ทำงานมีระบบรักษาความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ ตามลำดับ **ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธาร์ตน์ ครุทสิก (2558)** ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล ด้านการทำประโยชน์เพื่อสังคม ด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

**3.ด้านการเปิดโอกาสให้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี** โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มึ่ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือข้อ องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในงานได้อย่างเสรี องค์กรส่งเสริมการพัฒนาความรู้ทักษะและความสามารถในการทำงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ องค์กรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรทุกระดับทั้งพนักงานระดับปฏิบัติการ ไปจนถึงผู้บริหารระดับสูง ท่านได้รับโอกาสและการสนับสนุนในการพัฒนาศักยภาพจากผู้บังคับบัญชาอย่างเต็มที่ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มึ่ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางคือข้อ มีการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในเรื่องการฝึกอบรม ทั้งในและนอกระบบที่ ตามลำดับ **ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วาริณี โพธิราช (2558)** ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ผลการศึกษาวิจัย มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เห็นด้วยในระดับมาก ซึ่งประเด็นที่ลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุด คือ เรื่องความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเองที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการบำรุงศิลปวัฒนธรรม อันเป็น การรักษาไว้ซึ่งความเป็นชาติไทย เห็นด้วยในระดับมาก ส่วนระดับความผูกพันในองค์กรอยู่ในระดับมาก เช่นกัน โดยเฉพาะด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

**4.ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน** โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มึ่ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือข้อ องค์กรมีการสนับสนุนให้สินเชื่อสวัสดิการแก่พนักงาน เช่น สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อส่วนบุคคล ส่วนข้อที่มึ่ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือข้อ องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถโอนย้ายตำแหน่งงานภายใน ตามความถนัดและความสนใจ องค์กรส่งเสริมการออมและสนับสนุนการจ่ายเงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ตามอายุงาน องค์กรของท่านใช้ความสามารถเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาปรับเลื่อนตำแหน่งงานให้แก่

พนักงานอย่างเป็นธรรมชาติ องค์กรมีการให้ความรู้การวางแผนสู่วัยเกษียณได้อย่างมีความสุขในบั้นปลายชีวิต ท่านได้รับโอกาสในการปฏิบัติงานที่สามารถก้าวหน้าไปในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ตามลำดับ **ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนีย์ชาติไทย (2559)** ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ผลการศึกษางานวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ในการจัดลำดับความสำคัญของตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านประชาธิปไตย ด้านการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

**5.ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน** โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากคือข้อ ท่านได้รับความช่วยเหลือและสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี องค์กรของท่านมีการวางแผนเป้าหมายงานที่ชัดเจน มีการจัดกระบวนการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ ท่านสามารถพูดคุยเรื่องงานกับผู้บังคับบัญชาได้มากเพียงใด มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ในองค์กร ตามลำดับ **ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยาภรณ์ ประทุมสังข์ (2560)** ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กรกับการลาออกก่อนเกษียณอายุของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 16-18 ผลการศึกษางานวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความปลอดภัย ด้านการพัฒนาและการใช้ความสามารถ ด้านความมั่นคงและโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านงานและขอบเขตชีวิตส่วนตัว ด้านความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

**6.ด้านสิทธิส่วนบุคคลและประชาธิปไตยในองค์กร** โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากคือข้อ ท่านยอมรับฟังเสียงข้างมาก ในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้เกียรติซึ่งกันและกัน ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานไม่ละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัว พนักงานทุกคนมีสิทธิและเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นอย่างเท่าเทียมกัน ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของพนักงานเป็นอย่างดี ตามลำดับ **ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมราพร แยมขจร (2560)** ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปรากฏว่าด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีและมีความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ถัดมาเป็นด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพและศักยภาพของบุคคล ด้านเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สุดท้ายด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

**7.ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว** โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากคือข้อ องค์กรให้ความสำคัญในการสร้างความสมดุลระหว่างการทำงาน และชีวิตส่วนตัวของพนักงาน องค์กรมีความยืดหยุ่นเรื่องเวลาเข้า-ออกงาน องค์กรมีการจัดการเวลาพักผ่อนของพนักงาน อย่างเพียงพอและเหมาะสม ท่านสามารถจัดสรรเวลาทำงาน และเวลาส่วนตัวได้อย่างสมดุล **ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มัลลิกา กวงแหวน (2562)** ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักอัยการประจำศาลอุทธรณ์คดีชำนัญพิเศษ พ.ศ.2562 ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล ด้านบูรณาการทางสังคมหรือทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยส่งเสริมสุขภาพ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอยุติธรรม

**8.ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม** โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือข้อ ท่านรู้สึกภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่นว่าเป็นพนักงานขององค์กร ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากคือข้อ องค์กรมีการดำเนินกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือและพัฒนา ชุมชนและสังคม องค์กรให้ความสำคัญในการดำเนินงานที่คำนึงความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างสูงสุด องค์กรดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อมภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดีและคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน ตามลำดับ **ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สายชล คงทิม (2562)** ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงิน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเห็นว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านลักษณะงานที่ให้ผลประโยชน์ต่อสังคม ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านสิทธิในการทำงาน ด้านความสมดุลในชีวิต ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถและเพิ่มศักยภาพของบุคคล

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

**1.ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ** สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรเพิ่มสวัสดิการให้หลากหลายเช่น สนับสนุนค่าเรียนภาษา ค่าคอร์สออกกำลังกาย, ควรให้พนักงานทุกคนได้ปฏิบัติงานที่ตัวเองถนัดให้มีความเชี่ยวชาญมากขึ้น, ควรจัดสรรปริมาณงานให้เหมาะสมแก่คุณวุฒิ เมื่อเทียบกับค่าตอบแทนที่ได้รับ เช่น คนที่ตำแหน่งงานสูง ปริมาณงาน และความรับผิดชอบ ก็ต้องอิงไปกับเงินค่าตอบแทนที่สูงเช่นกัน

**2.ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ** สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรจัดให้มีรถรับส่งจากสถานีรถไฟฟ้า มายังที่สถานที่ปฏิบัติงาน, ควรจัดเตรียมอุปกรณ์การทำงาน ให้เป็น ระเบียบง่ายแก่การหยิบใช้งานสถานที่ทำงานควรมีความสะอาด แสงสว่างเพียงพอ มีอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่มีเสียงรบกวนขณะปฏิบัติงาน

มีมาตรการเตรียมพร้อมในการปฏิบัติงานในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน แบ่งพนักงานออกเป็นทีม A ทีม B เพื่อสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 โดยสลับกันเข้าทำงานที่ออฟฟิศ สลับทำงานที่บ้าน

**3.ด้านการเปิดโอกาสให้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี** สิ่งที่ต้องปรับปรุง ควรให้ทุกคนแสดงออกทางความคิดทั้งการปฏิบัติงาน การเสนอแนะข้อเท็จจริง, ควรให้พนักงานเลือกพัฒนาศักยภาพตนเองให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้นรวมถึงการวางแผนการพัฒนาสายอาชีพของตนเอง, ส่งเสริมการอบรม โดยจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกเป็นวิทยากรในการอบรม เรื่องทักษะการบริการที่ดี การจัดกระบวนการทำงาน ลำดับความสำคัญของงาน

**4.ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน** สิ่งที่ต้องปรับปรุง ควรเพิ่มสวัสดิการ ขึ้นพื้นฐานตามที่กฎหมายกำหนด และสวัสดิการอื่นๆ เพิ่มเติม ตามความจำเป็นซึ่งสอดคล้องตามความต้องการ และ สถานการณ์ในปัจจุบัน, ควรให้ความสำคัญกับ การโอนย้าย ปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ รวมถึงการเลื่อนระดับชั้น หรือตำแหน่งงานภายในองค์กร, ควรสนับสนุนสหทบเงินกองทุนตามอายุงานให้พนักงานในการออม และสามารถเปลี่ยนแปลงนโยบายในการลงทุนได้ด้วยตนเอง สามารถเลือกเปลี่ยนสัดส่วนอัตราเงินสะสมเพื่อการออมได้

**5.ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน** สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรจัดให้มีบัดดี้เพื่อทำงานทดแทนและช่วยเหลือกัน, ควรกำหนดนโยบาย ให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลแลกิจการ เพื่อให้พนักงานมีหลักปฏิบัติที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานและสอดคล้องกับนโยบายของธุรกิจ, ควรมีการกำหนดตัวแทน หน้าที่งาน ขอบเขตการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทีมทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**6.ด้านสิทธิส่วนบุคคลและประชาธิปไตยในองค์กร** สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรให้สิทธิออกเสียงอย่างเท่าเทียมกัน, ควรเคารพในสิทธิมนุษยชนและสิทธิส่วนบุคคลของพนักงานทุกคน โดยปฏิบัติกับพนักงานทุกคนอย่างให้เกียรติ รวมถึงเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานเฉพาะที่จำเป็นโดยถือเป็นการลับ ไม่เลือกปฏิบัติอันเนื่องด้วยเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา เพศ อายุ ความพิการ หรือรสนิยมทางเพศ และ การเลือกปฏิบัติที่ผิดกฎหมายทุกรูปแบบ, ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานไม่ละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัว ทุกคนควรเคารพสิทธิความเป็นส่วนตัวของกันและกันและไม่ละเมิด ก้าวภายในสิ่งที่คนอื่นไม่ยินดี

**7.ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว** สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ต้องไม่สร้างแรงกดดันให้กับพนักงานในการปฏิบัติงานมากเกินไปจนเกินไป, มีช่วงเวลาให้เลือกเข้าปฏิบัติงาน เช่น 08.00-17.00น, 08.30-17.30 น. เพื่อให้เข้ากับไลฟ์สไตล์ของแต่ละคน, ควรเพิ่มช่วงเวลาให้พนักงานได้พักระหว่างวันอย่างเต็มที่ ไม่ควรนัดประชุมหรือแทรกเรื่องงานในช่วงเวลาพักของพนักงาน

**8.ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม** สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรส่งเสริมความเป็นอยู่และยกระดับคุณภาพชีวิตให้กับพนักงาน เพื่อสร้างความจงรักภักดีที่พนักงานมีต่อองค์กร, ควรให้พนักงานมีส่วนร่วมในโครงการและกิจกรรมต่างๆ เพื่อสังคม, ควรสนับสนุนให้ประชาชนมีความรู้ทางการเงินและสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินที่จำเป็น ตลอดจน รักษาความปลอดภัยของข้อมูลและ ความเป็นส่วนตัวของลูกค้าอย่างเคร่งครัด

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1.ควรมีการปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มตัวแปรต่างๆ ในการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่รอบด้านและกลุ่มตัวอย่างที่เพิ่มมากขึ้น

2. การวิจัยในครั้งนี้ มีขอบเขตในด้านพื้นที่การศึกษาวิจัยประชากรเฉพาะพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แต่ก็ยังถือไม่ได้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นตัวแทนของพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ทั้งหมด จึงควรระบขอบเขตการศึกษาให้ครอบคลุมพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) ทั้งหมด เพื่อจะได้ทราบว่าโดยภาพรวมแล้ว คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เป็นอย่างไร ซึ่งจะได้นำไปปรับปรุงให้มีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

ทัศนีย์ ชาติไทย. (2559) “งานวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.” มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน). ประวัติความเป็นมา ธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด,

<https://bank.kkpf.com/th/aboutus/our-history>.

ปิยาภรณ์ ประทุมสังข์. (2560) “งานวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กรกับการลาออกก่อนเกษียณอายุของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 16-18.” มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ไพฑูริย์ โพธิสว่าง. (2554) “คำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of congruence) โดยใช้สูตร

มัลลิกา กวงแหวน. (2562) “งานวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักอัยการประจำศาลอุทธรณ์คดีชำนาญพิเศษ พ.ศ.2562.” มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

รัชชฤดี ป็องกันภัย. (2557) “งานวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ : กรณีศึกษาพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานใหญ่.” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วาริณี โพธิราช. (2558) “งานวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.” มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สายชล คงทิม. (2562) “งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน.” มหาวิทยาลัยเกริก.

สายบริหารทรัพยากรบุคคล ธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) เดือนธันวาคม (2564). ประชากรที่ใช้ในการวิจัย. สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ(องค์การมหาชน). (2563) “คุณภาพชีวิตคนไทย” อยู่อันดับไหนในเวทีโลก?, <https://www.nia.or.th/SPI2020>.

สุภารัตน์ คุรุทสิก. (2558) “งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.” มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อมราพร เข้มขจร. (2560) “งานวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทกลุ่มแอดวานซ์รีเสิร์ช.” มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Walton, R.E. (1973). “Quality of Work Life ทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน ” (อ้างถึงใน) สายชล คงทิม (2562) .

Yamane, T. (1973). Statistics: an introductory analysis (3rd ed.). New York: Harper and Row.