

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพชีวิต
ในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
กันยายน 2558

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงเทพในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่



การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กันยายน 2558

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงเทพในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ศิริศักดิ์ กิติเรืองแสง

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบ

คณะกรรมการที่ปรึกษา

กัณฑ์พร ช่างซัด
.....ประธานกรรมการ
(อ.ดร.กัณฑ์พร ช่างซัด)

ณัฐพงษ์ ใจงาม
.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อ.ดร.ณัฐพงษ์ ใจงาม)

ณัฐพงษ์ ใจงาม
.....กรรมการ
(อ.ดร.ณัฐพงษ์ ใจงาม)

วรัทยา ชินกรรม
.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(อ.ดร.วรัทยา ชินกรรม)

วรัทยา ชินกรรม
.....กรรมการ
(อ.ดร.วรัทยา ชินกรรม)

9 กันยายน 2558

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จลงด้วยความกรุณาของ อาจารย์ ดร.ฉัตรพงษ์ แก้วสมพงษ์อาจารย์ที่ปรึกษาหลักการค้นคว้าแบบอิสระ ขอขอบพระคุณ อาจารย์ดร.วิทย์ ชินกรรมาจารย์ที่ปรึกษาร่วมการค้นคว้าแบบอิสระที่ได้เสียสละเวลาในการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษาที่มีประโยชน์ต่อการศึกา อีกทั้งให้ความช่วยเหลือและให้การสนับสนุนในทุกๆ ด้านอย่างดียิ่ง รวมถึงการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งผู้เขียนขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ และอาจารย์ ดร.กัณฑ์พร ช่วงจิตประธานกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าต่อการศึกา พร้อมทั้งตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น อันส่งผลให้การค้นคว้าแบบอิสระนี้ดีสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณอาจารย์คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คณาจารย์รับเชิญทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ด้านเศรษฐศาสตร์ ขอขอบพระคุณข้าราชการ เจ้าหน้าที่ตลอดจนบรรณารักษ์ห้องสมุดของคณะเศรษฐศาสตร์ที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือบริหารประสานงานด้านต่างๆเป็นอย่างดีตลอด

ขอขอบคุณ คุณสมชาย คูอาริยะกุล ผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ได้คำปรึกษาด้านข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการทำงานและคุณภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)รวมถึงพนักงานทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลและได้ให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ต่อการศึกาครั้งนี้

ขอขอบคุณ คุณภุชงค์ นภสินธุ์ ประธานรุ่นที่ 20 ปริญญาโทคณะเศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ได้คำแนะนำและความช่วยเหลือ ตลอดจนถึงติดต่อประสานงานจนสำเร็จลุล่วง รวมทั้งเพื่อนรุ่นที่ 20 ทุกท่านที่คอยสนับสนุนและให้กำลังใจในการทำวิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายนี้หากการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้เป็นประโยชน์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้สนใจข้อมูล ผู้เขียนขอมอบความดีนี้ให้แก่คุณศักดิ์ชัย กิติเรืองแสง คุณครูพรณ กิติเรืองแสง และคุณสิรินทิพย์ กิติเรืองแสงผู้ให้การดูแล และเป็นกำลังใจที่สำคัญยิ่งในการศึกามาจนทุกวันนี้ ในส่วนของความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้เขียนขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

ศิริศักดิ์ กิติเรืองแสง

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตอำเภอเมืองจังหวัด เชียงใหม่
ผู้เขียน	นายศิริศักดิ์ กิติเรืองแสง
ปริญญา	เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
คณะกรรมการที่ปรึกษา	อ.ดร.ฉัตรพงษ์ แก้วสมพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก อ.ดร.วรัทยา ชินกรรม อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยจะสำรวจความคิดเห็นจากแบบสอบถาม จำนวน 212 ครั้วเรือน ใช้ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพชีวิตพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความก้าวหน้า ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถ ด้านสภาพที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร โดยใช้แบบจำลองออเดอร์โพรบิต (Ordered - Probit Model) ในการวิเคราะห์

ผลการศึกษาจากกลุ่มประชากรทั้งหมด 212 ราย พบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 50.94 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 68.40 และมีสถานภาพโสด จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 68.40 มีประสบการณ์การทำงาน 1-2 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 30.66 มีเจ้าหน้าที่ระดับ 9-10 จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 71.70 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30 ตามผลที่ได้จากการสำรวจ ผลการศึกษาค้นคว้าคุณภาพชีวิตการทำงานจากตัวชี้วัดด้านระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ทั้ง 5 ด้าน พบว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานปานกลางเหมือนกันทั้ง 5 หมวด และค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงาน

รวมมีคุณภาพชีวิตปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.33 แต่เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานแล้วจะพบว่าลำดับที่ 1 คือ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น รองลงมาลำดับที่ 2 คือ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน ลำดับที่ 3 คือคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ ลำดับที่ 4 คือคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ลำดับที่ 5 คือ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal effect) สามารถแสดงเกณฑ์อาณาเขตของค่าความน่าจะเป็นของความพึงพอใจได้ โดยอาณาเขตที่ไม่ได้รับความพึงพอใจ ($Y=0$) มีอาณาเขตที่ $\beta'x = -2.3281$ อาณาเขตที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ($Y=1$) มีอาณาเขตระหว่างค่า $\beta'x = -2.3281$ ถึง -2.1681 อาณาเขตที่ได้รับความพึงพอใจน้อย ($Y=2$) มีอาณาเขตระหว่างค่า $\beta'x = -2.1681$ ถึง -1.4781 อาณาเขตที่ได้รับความพึงพอใจปานกลาง ($Y=3$) มีอาณาเขตระหว่างค่า $\beta'x = -1.4781$ ถึง -0.3181 และอาณาเขตที่ได้รับความพึงพอใจมาก ($Y=4$) มีอาณาเขตระหว่างค่า $\beta'x > -0.3181$

Independent Study Title	Factors Affecting to Satisfaction Quality of Working Life Bangkok Bank's Employees in Mueang Chiang Mai	
Author	Mr. Sirisak kitiraungsang	
Degree	Master of Economics	
Advisory Committee	Lect.Dr.Nachatchapong Kaewsompong	Advisor
	Lect.Dr.Warattaya Chinnakum	Co-advisor

ABSTRACT

The object of this study is to study problem and obstruction of the Bangkok Bank staff working in Meuang Chiang Mai and to study factor affecting to Satisfaction Quality of Working Life Bangkok Bank's Employees in Mueang Chiang Mai. The survey of opinion by questionnaire from sample 212 people for study factor affecting to Satisfaction Quality of Working Life Bangkok Bank's Employees in Mueang Chiang Mai. The questionnaire include factor compensation it's sufficient and equitable, factor advancement, factor capacity development opportunities, factor working place, and factor relationship in organization analyze by Ordered - Probit Model.

The result of this study shown most of the samples were male 108 sample by 50.94 percentage , 21-40 years old, with status single, experience of working is 1-2 years, Work placements is level 8-9 and the income has 15,000 – 25,000 baht monthly. The result of the analysis by Ordered - Probit Model shown Quality of Working has medium level for all 5 part of factor has average scale 3.33, but consider of 5 factor find first factor is factor relationship in organization, second is factor advancement, third is factor capacity development opportunities, forth is factor compensation it's sufficient and equitable and last factor working place. The marginal effect can shown area of probability of Complacency. The not have Complacency area ($Y=0$) is $\beta'x = -2.3281$. The least Complacency area ($Y=1$) is $\beta'x = -2.3281$ to -2.1681 , the less Complacency area ($Y=2$) is $\beta'x$

= -2.1681 to -1.4781, the medium complacency area (Y=3) is $\beta'x = -1.4781$ to -0.3181 , and the most Complacency area (Y=4) is $\beta'x > -0.3181$.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	7
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	7
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	8
1.5 นิยามศัพท์	8
บทที่ 2 กรอบแนวคิดทางทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต	9
2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน	15
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	27
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา	27
3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	28
3.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	28
3.4 แบบจำลองและสถิติที่ใช้ในการวิจัย	29
3.5 ข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล	33
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	34
บทที่ 4 ผลการศึกษา	35
4.1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล	35
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับที่ส่งผลต่อตัวกำหนดด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน	38
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	52
5.1 สรุปผลการศึกษา	52
5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	55
เอกสารอ้างอิง	57
ภาคผนวก ก	60
ภาคผนวก ข	64
ประวัติผู้เขียน	67

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 ตารางแสดงปริมาณจำนวนพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยระหว่างปี พ.ศ. 2551-2555	3
ตารางที่ 1.2 ตารางแสดงอัตราการลาออกโดยสมัครใจและการเกษียณอายุก่อนกำหนด ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) เทียบกับพนักงานทั้งหมดในปีนั้น	6
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	36
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	36
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส	37
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	37
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส	38
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	38
ตารางที่ 4.7 แสดงตัวชี้วัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	39
ตารางที่ 4.8 แสดงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ในหน้าที่การงาน	40
ตารางที่ 4.9 แสดงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถ	41
ตารางที่ 4.10 แสดงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพทางการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ	42
ตารางที่ 4.11 แสดงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านการทำงานร่วมกัน และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	43
ตารางที่ 4.12 ตัวแปรที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	44
ตารางที่ 4.13 ความน่าจะเป็นของการเปลี่ยนแปลงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	47

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แสดงจำนวนพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พื้นที่ภาคเหนือ	4
ภาพที่ 2.1 ความน่าจะเป็นในแบบจำลอง Ordered-Probit model	21
ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	29
ภาพที่ 4.1 ความน่าจะเป็นในแบบจำลอง Ordered-Probit model	50



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

คุณภาพชีวิตของการทำงานของคนปัจจุบันนี้เปลี่ยนแปลงไปจากอดีตไปอย่างมากเพราะไม่ว่าจะเป็นสภาพทางเศรษฐกิจและการเมือง การเมืองที่มีความวุ่นวาย และไม่สงบนิ่งลง ทำให้การใช้ชีวิตของพนักงานมีความยากลำบากมากขึ้น อาหารและการเป็นอยู่ที่แพงขึ้น ธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศที่ได้รับผลกระทบด้านการตลาดของธุรกิจสถาบันการเงินที่มีการแข่งขันกันมากและรุนแรง

จากสถานการณ์ดังกล่าวทำให้เกิดคำถามขึ้นว่าการเข้าออกงานบ่อยๆ หรืออายุงานที่สั้นของพนักงานจะเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันองค์กรอย่างไรเนื่องจากคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นปัจจัยทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกเป็นสุขจากสภาพที่ตัวเองได้รับขณะที่ปฏิบัติงาน โดยมีปัจจัยพื้นฐานมาจากสภาพการดำรงชีวิตที่ดีมีองค์ประกอบที่เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานพร้อมทั้งเกิดความรู้สึกพึงพอใจเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานและส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานและหลักฐานงานวิจัยชี้ให้เห็นว่าการขาดความผูกพันสามารถลดประสิทธิภาพขององค์กรได้ในขณะที่ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กร จะค้นหางานใหม่้อยลง นั้นหมายถึงพนักงานในองค์กรจะมีอัตราการเข้า-ออกงานลดลงหรือมีอายุงานมากขึ้น

ในปัจจุบันงานมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของพนักงานการมีงานทำช่วยให้พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิตเป็นแหล่งที่มาของรายได้ในรูปแบบของตัวเงินหรือผลตอบแทนต่างๆอีกทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานมีกิจกรรมร่วมกันโดยเฉพาะอย่างยิ่งเสริมสร้างคุณค่าให้แก่พนักงานและความสำเร็จในชีวิต อันเป็นเป้าหมายสูงสุดในชีวิตที่มนุษย์ทุกคนพึงปรารถนา ซึ่งลักษณะของงานที่จะเป็นตัวบ่งบอกถึงระดับคุณภาพชีวิตของพนักงาน คือสภาพงานที่ดีจะทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีแต่ถ้าสภาพการทำงานไม่เอื้อต่อการทำพนักงานก็ไม่มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน

เนื่องจากได้มีการสร้างเกณฑ์มาตรฐานของคุณภาพชีวิต เป้าหมายหลักในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคือการให้มีความสามารถในการพึ่งพาตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต เป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กรแต่จะมีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน

เนื่องจากงานและชีวิตเป็นสิ่งที่สำคัญในการดำรงชีพของมนุษย์ทั้งงานและชีวิตเปรียบเสมือนหน้าทั้งสองด้านของเหรียญที่จะต้องเกิดควบคู่กันไปในเวลา 24 ชั่วโมงคนเราจะต้องจัดสรรแบ่งเวลาให้ทั้งงานและชีวิตอย่างเหมาะสม โดยทั่วไปงานและชีวิตมักจะเป็นความต้องการที่ขัดกันระหว่างองค์การกับพนักงานองค์กรต้องการให้พนักงานใช้เวลาทุ่มเทกับการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในขณะที่พนักงานต้องการใช้เวลากับชีวิตความเป็นอยู่และครอบครัวอย่างมีความสุขงานและชีวิตจึงมีผลกระทบซึ่งกันและกันเมื่อชีวิตครอบครัวมีผลกระทบต่องานหรืองานมีผลกระทบต่อชีวิตครอบครัวก็จะก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวซึ่งจะส่งผลเสียต่อทั้งพนักงานครอบครัวและองค์กร เช่นผลต่อชีวิตและครอบครัวพบว่าความเครียดด้านสุขภาพของพนักงานสูงขึ้นกิจกรรมและความสัมพันธ์กับครอบครัวลดความเครียดและความเหนื่อยล้าทางอารมณ์สูงขึ้นและความพึงพอใจในชีวิตลดลงผลต่อองค์กรพบว่า พนักงานมีความพอใจในการทำงานลดลงอัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงานสูงขึ้นพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรลดลงและมีผลผลิตต่ำลง ดังนั้นการที่ทั้งงานและชีวิตครอบครัวจะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องมีความสมดุลระหว่างงานและชีวิตครอบครัวนั้นเรียกว่าการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี

จากสภาวะการแข่งขันกันมากขึ้นระหว่างธนาคารจึงมีนโยบายในการปรับเปลี่ยนของแต่ละธนาคารในแต่ละรูปแบบ เพื่อที่จะปรับโครงสร้างขององค์กรตนเองให้ทัดเทียมกับองค์กรคู่แข่ง จึงมีการจัดการสายงานใหม่กลุ่มงานต่างๆตามหน้าที่งานแต่ละด้านและปฏิบัติงานตามนโยบายของธนาคารได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขามีการจัดตั้งฝ่ายงานเฉพาะผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างกำไรของแต่ละผลิตภัณฑ์ทั้งนี้เพื่อให้สาขาสามารถทำงานด้านการขายผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างเต็มที่โดยได้นำโครงการประกันคุณภาพการให้บริการมาประกาศใช้การเพิ่มศักยภาพการแข่งขันระหว่างธนาคารพาณิชย์เพื่อนำธนาคารไปสู่ธนาคารแสนสะดวก โดยเพิ่มจำนวนสาขาและจุดบริการให้มากขึ้น ที่เน้นการให้บริการแก่ลูกค้าให้เกิดความประทับใจและความพึงพอใจสูงสุด

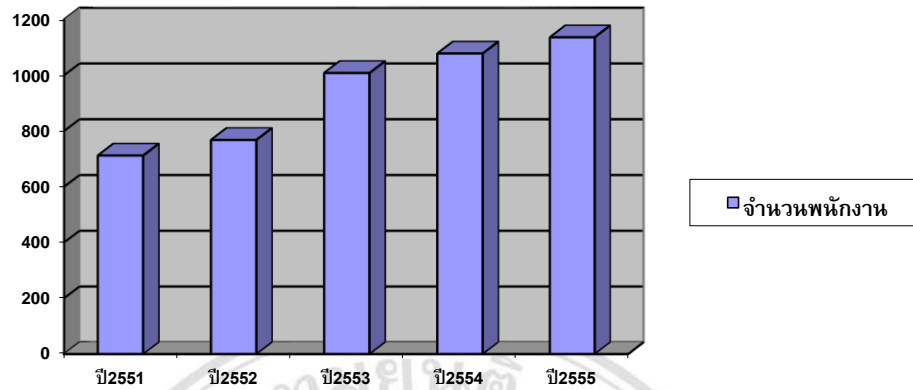
ตารางที่ 1.1 ตารางแสดงปริมาณจำนวนพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยระหว่างปี พ.ศ. 2551-2555

	ปี 2551	ปี 2552	ปี 2553	ปี 2554	ปี 2555
ธนาคารขนาดใหญ่	16,047	17,213	17,773	18,257	18,933
ธนาคารขนาดกลาง	7,165	8,382	8,044	8,310	9,861
ธนาคารขนาดเล็ก	2,155	2,268	2,146	2,284	2,399

ที่มา : รายงานประจำปี 2551 ถึง 2555 ธนาคารแห่งประเทศไทย(หน่วย : คน)

จากตารางที่ 1.1 จะแสดงให้เห็นถึงรายงานจากธนาคารแห่งประเทศไทยระหว่างปีพ.ศ. 2551-2555 เป็นการแสดงประมาณจำนวนพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ได้คาดการณ์ว่าจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับการพึงพอใจกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น โดยสถิติจากตารางจะแสดงให้เห็นว่ามีความเพิ่มขึ้นของพนักงานธนาคารอย่างเพิ่มขึ้นแต่ไม่มากนัก แต่จะมีการเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยได้มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ โดยมีรายละเอียดดังตาราง

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (อังกฤษ: BANGKOK BANK PUBLIC COMPANY LIMITED) (SET:BBL)[4] จัดทะเบียนก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2487 โดยข้าราชการนักธุรกิจ และกลุ่มบุคคลที่มีแนวคิดเดียวกัน มีสโลแกนที่ว่า "เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน"และในปี 2546 มีผลการสำรวจ พบว่าธนาคารกรุงเทพจัดเป็นธนาคารยอดเยี่ยมในประเทศกำลังพัฒนาประจำปี 2546 ซึ่งตีพิมพ์ใน นิตยสาร โกลบอลไฟแนนซ์ ฉบับประจำเดือนพฤษภาคม 2546 ได้กล่าวถึง ธนาคารกรุงเทพ ว่าเป็นธนาคารที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย โดยในปัจจุบัน ธนาคารกรุงเทพ เป็นธนาคารที่มีสินทรัพย์มากที่สุดในประเทศมีสินทรัพย์ทั้งหมดประมาณ 2.42 ล้านล้านบาท มีสาขาทั้งหมดกว่า 1,100 สาขา เครื่องเอทีเอ็มกว่า 7,500 เครื่อง สาขาไมโคร (Micro Branch) ที่เปิดให้บริการ 7 วัน มีเครือข่ายสาขาต่างประเทศทั้งหมด 25 แห่ง และสำนักงานตัวแทนอีกหนึ่งแห่งในเขตเศรษฐกิจสำคัญ 13 แห่ง(<http://passawutsuk.blogspot.com/>)และจะขยายสาขา อย่อย่างต่อเนื่องเพราะต้องการที่จะดึงดูดลูกค้าใหม่ๆ เพื่อสร้างความมั่นคงให้กับบริษัท โดยเฉพาะจังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดหนึ่งที่มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีขนาดใหญ่เป็นอันดับหนึ่งของภาคเหนือ และธนาคารกรุงเทพมีสาขามากที่สุด จำนวน 48 สาขา ซึ่งแน่นอนว่า ธนาคารจำเป็นต้องให้ความสำคัญเพื่อที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในภาคหน้า ในปี 2557 ธนาคารกรุงเทพได้ถูกจัดอันดับไว้เป็น ธนาคารแห่งปี Bank of the year เพื่อยกย่องธนาคารที่มีผลประกอบการยอดเยี่ยมและสร้างความโดดเด่นทางธุรกิจ โดยพิจารณาจากอัตราส่วนทางการเงินทั้งหมด เพื่อวัดประสิทธิภาพของธนาคารในด้านผลการดำเนินงาน และด้านคุณภาพของงบดุลที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ความสามารถในการแข่งขัน ควบคู่ไปกับเสถียรภาพและความมั่นคงของแต่ละธนาคาร



ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ภาพที่ 1.1 แสดงจำนวนพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พื้นที่ภาคเหนือ(หน่วย : คน)

จากภาพที่ 1.1 จะแสดงให้เห็นถึงจำนวนพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จะเห็นได้ชัดเจนว่า มีแนวโน้มการรับพนักงานใหม่เข้ามาทำงานจากปีพ.ศ. 2551 ไปถึง 2552 ไม่มากนักแต่จะเพิ่มมากขึ้นในปีพ.ศ. 2553 และสูงขึ้นทุกปี เพื่อทดแทนจำนวนพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ลาออกไปไม่ว่าจะด้วยกรณีใด และผลของการขยายสาขาให้บริการเพิ่มขึ้นในทุกๆปี เพื่อที่จะรองรับความต้องการทางการเงินที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในสถานการณ์ปัจจุบันที่มีความพัฒนาและสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น และต้องการที่จะขยายฐานลูกค้ารายใหม่รวมทั้งดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการได้ง่ายและทั่วถึง ธนาคารจึงกลายเป็นส่วนสำคัญในการแข่งขันกันระหว่างกลุ่มธนาคารพาณิชย์ที่เป็นคู่แข่ง และที่สำคัญยังมีการแข่งขันกันเพื่อแย่งชิงลูกค้าระหว่างสาขาของธนาคารเดียวกันเอง จะส่งผลต่อพนักงานโดยตรงที่ต้องทำหน้าที่เพิ่มมากขึ้นจากอดีต

นอกจากนี้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรของธนาคารกรุงเทพยังคงมีข้อจำกัดในด้านการพัฒนาด้านวุฒิเพื่อให้พนักงานได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเนื่องจากทางธนาคารไม่สามารถให้ทุนการศึกษาหรือจัดส่งให้พนักงานได้รับการศึกษาต่อจำนวนมากเพราะต้องมีพนักงานในการให้บริการฝ่ายต่างๆ ประกอบกับทางธนาคารมีหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกที่ซับซ้อนกำหนดมาตรฐานและตัวชี้วัดด้านความรู้ประสบการณ์และระยะเวลาการทำงานที่สูงจึงทำให้พนักงานได้รับการคัดเลือกให้ได้รับทุนการศึกษาต่อจำนวนน้อยผู้ที่ได้รับทุนการศึกษาต่อส่วนใหญ่จึงเป็นพนักงานในระดับผู้บริหารเท่านั้นส่วนพนักงานในระดับปฏิบัติการแทบจะได้รับการพัฒนาด้านในนี้ในระดับน้อยโดยผู้บริหารที่ได้รับทุนการศึกษาต่อส่วนใหญ่จะเป็นระดับปริญญาเอกขณะที่ในระดับปริญญาโทส่วนใหญ่พนักงานจะใช้ทุนทรัพย์ของตนเองศึกษาต่อขณะเดียวกันพนักงานส่วนใหญ่ของ

ธนาคารจะจบการศึกษาในระดับปริญญาตรีปฏิบัติงานด้านบริการลูกค้าและพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีส่วนใหญ่จะปฏิบัติด้านธุรการงานเอกสารและงานขนส่งเงินเป็นต้น

การปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนปรารถนาที่จะทำให้ตนเองมีความสุขในการทำงานซึ่งการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะทำงานได้อย่างมีความสุขนั้น บุคคลนั้นจะต้องมองงานกับชีวิตอันหนึ่งอันเดียวกัน ดังนั้นการทำงานจึงกลายเป็นส่วนหนึ่งของดำรงชีวิต การที่คนเราจะมีการดำรงชีวิตที่มีคุณภาพนั้นจึงจำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานนับได้ว่าเป็นส่วนที่ส่งเสริมเกื้อหนุนให้คนมีความพึงพอใจในการทำงาน และยังก่อให้เกิดความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร และสิ่งนี้เองทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เงิน ความมั่นคงค่าสรรเสริญ และยกย่อง การมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ การแข่งขัน การเข้ามีส่วนร่วม ส่วนจูงใจในทางลบที่ปรากฏอยู่ทั่วไป ได้แก่ การว่ากล่าวตักเตือน การตัดเงินเดือน การลดตำแหน่ง การพักงาน การให้ออกจากงาน และการไล่ออกจากงาน สิ่งต่างๆเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่ใครก็ไม่อยากจะพบหรือเจอ อย่างไรก็ตามพยายามชี้ให้เห็นกับบริหารหรือพนักงานได้เข้าใจว่า ปัจจัยค่าจูงหรือปัจจัยต่างๆ นั้นเป็นสิ่งที่สกัดกั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้น แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ เพราะการใช้เงินหรือสิ่งจูงใจที่ไม่เกี่ยวกับงาน หรือบีบบังคับให้พนักงานทำงานด้วยการขู่หรือการลงโทษ จะทำให้พนักงานทำงานด้วยความจำใจ ไม่มีความรู้สึกพอใจต่องาน ดังนั้นจึงควรจะใช้ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่นการออกแบบงานให้น่าทำ โดยที่เมื่อพนักงานทำงานนั้นแล้วรู้สึกตนเองมีความหมาย ทำทนายความสามารถ ทำแล้วได้พัฒนาตนเองพนักงานจะเกิดความพอใจในการทำงาน และในงานที่ทำอยู่

ในปัจจุบันองค์กรต่างๆ ต้องเผชิญกับภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น สภาพเศรษฐกิจสังคม คู่แข่ง ฯลฯ ซึ่งมาจากภายใน และภายนอกองค์กร ซึ่งภาวะการณ์ดังกล่าวอาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของตัวองค์กรได้ โดยส่วนหนึ่งที่ได้รับผลกระทบเมื่อองค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงก็คือ ทรัพยากรบุคคล ดังนั้นในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาบุคลากรในองค์กรจึงจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อที่จะได้สามารถเผชิญกับภาวะการณ์ต่างๆ การปรับตัวนี้บุคลากรแต่ละบุคคลจะมีการปรับตัวที่แตกต่างกัน บุคคลที่ปรับตัวได้ไม่ดีก็อาจก่อให้เกิดปัญหา ซึ่งนำไปสู่ภาวะความเครียดในการทำงานได้ ส่วนบุคคลที่สามารถปรับตัวได้ดีก็จะสามารถดำรงชีวิตในการทำงานได้อย่างปกติสุข ทั้งนี้ในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุดคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ เนื่องจากคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของบุคลากรในองค์กรจะผลักดันให้บุคคลมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น กล่าวคือ เมื่อบุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการ

ทำงานก็ย่อมส่งผลต่อทัศนคติที่ดีต่อการทำงานเห็นความสำคัญและคุณค่าของงาน มีความสุขใจ
พึงพอใจ อีกทั้งสนุกกับงานที่ทำและพร้อมจะอุทิศตนเพื่องานด้วยความเต็มใจให้แก่องค์กร

ตารางที่ 1.2 ตารางแสดงอัตราการลาออกโดยสมัครใจและการเกษียณอายุก่อนกำหนดของพนักงาน
ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) เทียบกับพนักงานทั้งหมดในปีนั้น

ปี พ.ศ.	อัตราส่วนการลาออกของพนักงาน (ร้อยละ)	อัตราการเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)
2552	4.25	-
2553	5.30	1.05
2554	7.03	1.73
2555	7.84	0.81
2556	15.07	7.23
2557(1/2ปี)	7.69	-

ที่มา : พรวิภา มานะต่อ (2556)

จากตารางที่ 1.2 จะแสดงให้เห็นถึงการลาออกโดยสมัครใจและการเกษียณอายุก่อนกำหนด
ของพนักงานธนาคารกรุงเทพแสดงตัวเลขเป็นร้อยละของพนักงานทั้งหมดระหว่างปี2552-2557จะ
เห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงมาขึ้นเรื่อยๆจากปี2552 มีการลาออกแค่ ร้อยละ4.25 เพิ่มจากปี2553
เป็นร้อยละ 5.30 แสดงให้เห็นถึงความเพิ่มขึ้นถึง ร้อยละ 0.75 ถือได้ว่าเพิ่มขึ้นแต่ไม่มาก แต่เมื่อนำมา
เทียบกับปี2556ร้อยละ15.07 แสดงความเพิ่มขึ้นที่สูงมาก ถึงร้อยละ10.82 ที่เพิ่มขึ้นเป็นอย่างมากเพราะ
ในปัจจุบันจะมีการแข่งขันกันสูงของธนาคารแต่ละธนาคารเพื่อที่จะปรับตัวเข้าสู่สังคม เศรษฐกิจ ที่มี
การพัฒนาขึ้นไปเรื่อยๆ และรวมถึงระบบการเปลี่ยนแปลงของประเทศที่จะมี AEC เข้ามามีส่วน
ร่วม และมีบทบาทส่วนหนึ่ง แต่อย่างไรก็ตามการเข้าออกของพนักงานที่มาก อย่างที่เขาว่ากันว่า
คนในอยากออกคนนอกอยากเข้า ที่แสดงให้เห็นถึงความอึดอัด หรือไม่พึงประสงค์ที่จะทำงานต่อไป
ดังนั้นเราจึงได้มาศึกษาถึงคุณภาพชีวิตที่มีความสุขและพึงพอใจในสิ่งต่างๆมากและเป็นอย่างไร

จากปัญหาสภาพชีวิตของพนักงานและความสำเร็จขององค์กรดังกล่าว เป็นเหตุให้ผู้วิจัย
สนใจศึกษาพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ว่าการที่ได้ปฏิบัติงานเป็นพนักงานของธนาคาร พนักงานมี
คุณภาพชีวิตการทำงานหรือไม่เพียงใดและปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน
เพราะสภาพจิตใจและการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นสิ่งที่ธนาคารต้องหาทางแก้ไขและส่งเสริมให้
พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อธนาคาร ซึ่งเป็นปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้ธนาคารประสบ

ความสำเร็จและเติบโตอย่างในการดำเนินงานทุกประเภท จากสภาพดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานและแนวทางปฏิบัติในการทำงาน เพื่อเสนอให้ธนาคารใช้ เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและจัดโครงสร้างการจัดการทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับ สภาพการทำงาน

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จังหวัดเชียงใหม่ โดยสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการส่งเสริมหรือวางแผนคุณภาพ ชีวิตการทำงาน และเป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จังหวัดเชียงใหม่ ให้สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น ได้ดังนั้นการศึกษาคุณภาพ ชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จังหวัดเชียงใหม่ จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งเพื่อ สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีใน การทำงานที่ดียิ่งขึ้น รวมถึงรักษามูลค่าที่มีคุณค่าให้อยู่กับองค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

1.2.2 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

การศึกษานี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่เพื่อนำมาปรับใช้ในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิต และสร้างความมั่นคงในชีวิตการทำงานซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะนำมาใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหาร หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องใช้เป็นข้อมูลประกอบในการกำหนดนโยบายส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ได้มีความสอดคล้องและเหมาะสม กับสภาพการทำงานของพนักงานในอนาคตต่อไป

1.4 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษานี้เป็นการวัดระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่และระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ตัวชี้วัดระดับคุณภาพชีวิตออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่

- 1.4.1 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
- 1.4.2 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน
- 1.4.3 ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน
- 1.4.4 ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
- 1.4.5 ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์บุคคลอื่น

1.5 นิยามศัพท์

ความสุขมวลรวมประจำชาติ (Gross National Happiness: GNH) หมายถึงความสุขมวลรวมของคนในชาติในกรณีของประเทศไทยจะหมายถึงความสุขมวลรวมของคนไทย ซึ่งรวมถึงคนไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศด้วย

ความสุขมวลรวมภายในประเทศ (Gross Domestic Happiness: GDH) หมายถึงความสุขมวลรวมของคนในประเทศนั้นในกรณีของประเทศไทยจะหมายถึงความสุขมวลรวมของคนไทยที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยทั้งคนไทยและชาวต่างชาติ

ความสุข หมายถึงสภาวะที่คนมีคุณภาพชีวิตที่ดีดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพทั้งจิตกายปัญญาที่เชื่อมโยงกับเศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นองค์รวมและสัมพันธ์กันได้อย่างถูกต้องและดีงามนำไปสู่การอยู่ร่วมกันอย่างสันติระหว่างมนุษย์กับมนุษย์และมนุษย์กับธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ชุมชน หมายถึงเขตพื้นที่ระดับของความคุ้นเคยและการติดต่อระหว่างบุคคลตลอดจนพื้นฐานความยึดเหนี่ยวเฉพาะบางอย่างที่ทำให้ชุมชนต่างไปจากกลุ่มเพื่อนบ้านชุมชนมีลักษณะทางเศรษฐกิจแบบเลี้ยงตัวเองที่จำกัดมากกว่าสังคมแต่ภายในวงจำกัดเหล่านั้นย่อมมีการรังสรรค์ใกล้ชิดดีกว่าและมีความเห็นอกเห็นใจที่ลึกซึ้งกว่าอาจจะมิสิ่งเฉพาะบางประการที่ผูกพันเอกภาพเช่นเชื้อชาติหรือต้นกำเนิดเดิมของชาติหรือศาสนา

ตัวชี้วัด หมายถึงตัวแปรหรือตัวประกอบ(Factor) ที่ใช้วัดเพื่อให้ได้คุณค่าหรือคุณลักษณะซึ่งบ่งบอกสถานภาพของลักษณะหรือผลของสิ่งใดสิ่งหนึ่งในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง (สาตินี ภาสุวรรณ 2545)

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎี

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

ความหมายของคุณภาพชีวิตซึ่งมีผู้ให้ความหมายที่สำคัญหลายท่าน ได้แก่ พระเทพเทวี (2532) ให้ความหมายว่าคุณภาพชีวิต คือคุณสมบัติของชีวิตที่เป็นอยู่ดีหมายถึง องค์ประกอบและลักษณะต่างๆ ที่แสดงถึงสภาพของชีวิตที่ดำรงอยู่ด้วยดี เป็นส่วนร่วมที่เกื้อกูลซึ่งกัน และกันกับสังคมและธรรมชาติแวดล้อม (คือทั้งสามารถรับเอาประโยชน์จากสังคม และแวดล้อม เอื้อเพื่อ ประโยชน์แก่สังคมและธรรมชาติแวดล้อมนั้น) และสามารถพัฒนาตัวเองให้เจริญงอกงามสู่ ความสันติสุขและอิสรภาพที่สมบูรณ์ ได้แก่

1. มีสุขภาพดี มีพลานามัย
2. พึ่งตนเองได้ในทางเศรษฐกิจ เช่น มีอาชีพประกอบ โดยประหยัดและสุจริต มีเงินพอใช้และใช้เงินเป็น เป็นผู้ผลิตและบริโภคเป็น
3. มีอาหารที่มีคุณค่า มีกินและกินเป็น
4. มีที่อยู่อาศัยและที่ทำงานที่เหมาะสม ไม่แออัด สะอาด สะดวกสบายต่อการดำเนินชีวิต การทำงานและการเดินทาง
5. มีความปลอดภัยทั้งกายใจ เช่น ปราศจากโจรผู้ร้ายและอบายมุข
6. มีธรรมชาติแวดล้อมที่เกื้อกูล รื่นรมย์ สวยงาม ดินน้ำอากาศบริสุทธิ์ไร้มลพิษ
7. มีความสัมพันธ์ในครอบครัวที่เป็นสุข ทั้งอบอุ่นและร่มเย็น
8. มีสังคมที่สวัสดิการและบริการดี อำนวยสิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาคและไม่ตรี สงเคราะห์
9. มีสังคมที่อำนวยโอกาสในการทำงานที่ตนถนัด โอกาสในการเรียนรู้และเข้าถึง วิทยาการต่างๆ โอกาสในการมีส่วนร่วมในสังคม ในชุมชนและในการเมือง และโอกาสในการได้รับความ เป็นธรรมทางเศรษฐกิจ

สมชาติ กิจบรรยง (2547) คุณภาพชีวิตที่ดี คือ ชีวิตที่มีคุณภาพมีประโยชน์ต่อตนเองต่อสังคม ต่อองค์กร และประเทศชาติ คุณภาพชีวิตที่ดีประกอบไปด้วย

1. มีความรู้ดี คือ ความรู้ทั้งทาง โลกและทางธรรม
2. สุขภาพอนามัย คือ มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี
3. มีอาหารที่มีคุณค่า มีกินและกินเป็น
4. มีที่อยู่อาศัยและที่ทำงานที่เหมาะสม ไม่แออัด สะอาด สะดวกสบายต่อการดำเนินชีวิต

การทำงานและการเดินทาง

5. มีความปลอดภัยทั้งกายใจ เช่น ปราศจากโจรผู้ร้ายและอบายมุข
6. มีธรรมชาติแวดล้อมที่เกื้อกูล รื่นรมย์ สวยงาม ดินน้ำอากาศบริสุทธิ์ไร้มลพิษ
7. มีความสัมพันธ์ในครอบครัวที่เป็นสุข ทั้งอบอุ่นและร่วมเย็น
8. มีสังคมที่สวัสดิการและบริการดี อำนาจสิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาคและไม่ตรี

สงเคราะห์

9. มีสังคมที่อำนวยโอกาสในการทำงานที่ตนถนัด โอกาสในการเรียนรู้และเข้าถึง วิชาการต่างๆ โอกาสในการมีส่วนร่วมในสังคม ในชุมชนและในการเมือง และโอกาสในการได้รับความ เป็นธรรมทางเศรษฐกิจ

คุณภาพชีวิตการทำงานคือการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจ ในการทำงานสูงขึ้นโดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญของ องค์กรซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือได้หมายรวมถึงการปรับปรุงการ บริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้นเพื่อก่อให้เกิด การปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสใหม่ๆ ให้สมาชิกขององค์กรในทุก ระดับได้นำเอาสติปัญญาความเชี่ยวชาญทักษะและความสามารถอื่นๆ มาใช้ในการทำงานในห้องค์การ ย่อมทำให้สมาชิกหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้นซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทาง ทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้นเช่นการขาดงานลดลงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวาดขันเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลงความคับข้องใจลดลง เป็นต้น (Bluestone, 1981 อ้างใน ศิริอร ชันธหัตถ์, 2548)

สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึงความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเองและทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพนอกจากนี้ยัง ทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุขมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

1. ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาอาจเป็นไปในทางสูงขึ้นหรือลดลง เนื่องจากลักษณะขององค์กรหรือความคาดหวังของคนในองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไปและการเปลี่ยนแปลงอาจเป็นผลจากปัจจัยอื่นที่ไม่ใช่ในงานเช่นความรับผิดชอบต่อครอบครัวความเครียดจากเรื่องอื่นที่ไม่ใช่ในงานและความหมายของงานในแต่ละคนที่แตกต่างกันไปตามประสบการณ์และช่วงเวลาของชีวิตสำหรับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (Werther and Davis, 1982 อ้างใน สร้อยตระกูล (ตีทยานนท์) ธรรมานะ, 2549) กล่าวไว้ว่ามีอยู่ 3 ด้านคือ

1.1 ปัจจัยด้านบุคคลซึ่งพิจารณาจากสิ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานความต้องการของบุคคลและการจูงใจของบุคคลในการทำงานซึ่งประกอบด้วยปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลได้แก่เพศ อายุสถานภาพสมรสระดับการศึกษาประสบการณ์การทำงานตำแหน่งรายได้และสถานทำงานปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจในงานหรือคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคล

1.2 ปัจจัยด้านบริหารเป็นลักษณะที่ก่อให้เกิดความแตกต่างขององค์กรต่างๆ ได้แก่ จุดมุ่งหมายวัตถุประสงค์การบริหารจัดการหน่วยงานลักษณะงานกิจกรรมการทำงานความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ระเบียบข้อบังคับและบรรยากาศในองค์กรการบริหารจัดการเป็นบรรยากาศในองค์กรอย่างหนึ่ง โดยแต่ละองค์กรจะมีการบริหารจัดการและพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของผู้บริหารที่แตกต่างกันซึ่งคนสามารถรับรู้ได้ขณะปฏิบัติงานเป็นลักษณะที่ก่อให้เกิดความแตกต่างขององค์กรต่างๆ ได้แก่ จุดมุ่งหมายวัตถุประสงค์การบริหารจัดการหน่วยงานลักษณะงานกิจกรรมการทำงานความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ระเบียบข้อบังคับและบรรยากาศในองค์กรการบริหารจัดการเป็นบรรยากาศในองค์กรอย่างหนึ่ง โดยแต่ละองค์กรจะมีการบริหารจัดการและพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของผู้บริหารที่แตกต่างกัน

1.3 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมเป็นสภาพสิ่งแวดล้อมในองค์กรที่ครอบคลุมไปถึงสถานที่คนระบบการทำงานวัฒนธรรมองค์กรและสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กรได้แก่ นโยบายของรัฐสังคม เศรษฐกิจเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานและเป็นสภาพแวดล้อมที่ทำให้คนอยากทำงานและไม่อยากทำงานสภาพแวดล้อมจึงนับว่าเป็นส่วนที่มีความสำคัญอย่างยิ่งของคุณภาพชีวิตการทำงานสภาพแวดล้อมในองค์กรจะครอบคลุมถึงสถานที่ได้แก่อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้แสงสว่างอุณหภูมิคนได้แก่ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานระบบการทำงานได้แก่ระบบการทำงานเป็นทีมระบบการทำงานเป็นขั้นตอนสวัสดิการระบบการตัดสินใจและระบบการให้ความดีความชอบวัฒนธรรมองค์กรได้แก่ระเบียบวินัยจริยธรรมในการทำงานและความซื่อสัตย์ทั้งนี้ สภาพแวดล้อมที่มีความพร้อมก็จะเอื้อต่อการทำงานของคนในองค์กรสามารถจูงใจให้คนทำงานให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถส่งผลต่อองค์กรให้การผลิตผลงานที่มีคุณภาพและเป็นปัจจัยจำเป็นเพื่อลดความไม่พึงพอใจในการทำงานดังนั้นถ้าสภาพแวดล้อมในการทำงานดีเยี่ยมทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานด้วยเช่นกัน

2. องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน

ในการดำเนินงาน โดยทั่วไปองค์ประกอบที่สำคัญของหลายประการที่มีบทบาทในการกำหนดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่ง (พะยอม วงศ์สารศรี, 2548) ได้กล่าวถึงความสำคัญของค่าตอบแทนซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. เป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถนำไปแลกเปลี่ยนสิ่งต่างๆเพื่อสนองตอบความต้องการทางร่างกายและจิตใจของคนได้
2. เป็นรางวัลทางสังคมที่ทำให้มนุษย์ภาคภูมิใจและยอมรับว่าตนเป็นคนที่มีคุณค่าคนหนึ่ง ในสังคมที่สามารถทำอะไรๆ ให้ผู้อื่นยอมรับการกระทำ
3. เป็นสิ่งที่เป็นผลกระทบโดยตรงต่อการทำงานทำให้ผลงานที่บุคคลกระทำนั้นมีคุณภาพหรือด้อยลงซึ่งค่าตอบแทนที่เหมาะสมจะมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ผลงานออกมามีคุณภาพ

นอกจากนี้ได้วิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานและเสนอว่าประกอบที่สำคัญในการวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานไว้ 8 ประการดังนี้

1. รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึงการได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานของผู้รับมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากอื่นๆ
2. สภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึงการที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสถานที่ทำงานไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงต่ออันตราย
3. โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาลักษณะของงานที่ปฏิบัติได้แก่งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลายงานที่มีความท้าทายงานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงานงานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ
4. ความก้าวหน้า (Growth) หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งมีความมั่นคงในอาชีพ
5. ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน (Social Integration) หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตรมีความอบอุ่นเอื้ออาทรปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่าผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. การบริหารงานที่เป็นที่เป็นธรรมและเสมอภาค (Constitutionalism) หมายถึงการมีความยุติธรรมในการบริหารงานมีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสมมีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นของพนักงานบรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7. ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว (total life space) หมายถึงภาวะบุคคลมีความสมดุลของช่วงเวลาการทำงานกับช่วงเวลาการดำเนินชีวิตโดยส่วนรวมมีความสมดุลของการทำงานกับการใช้เวลาว่างและเวลาที่ให้กับครอบครัว มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) หมายถึงความรู้สึกรักของพนักงานที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าองค์กรอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

จากตัวชี้วัดหรือองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานตามแนวคิดของ Huse&Comming (1991) อ้างในสร้อยตระกูล (ตีวานนท์) อรรถมานะ, 2549) นำมาเป็นแนวคิดหลักในการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในเขตจังหวัดลำพูนว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยมีระดับคุณภาพชีวิตทั้ง 8 ได้แก่

1. รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ
2. สภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย
3. โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน
4. ความก้าวหน้า
5. ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน
6. การบริหารงานที่เป็นที่เป็นธรรมและเสมอภาค
7. ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว
8. ความภูมิใจในองค์กรอยู่ในระดับใด

3. ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานจะมีผลต่อการทำงานอย่างมากมาได้แก่ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตัวเองทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน (สร้างความพึงพอใจและมีส่วนร่วมในงาน) ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรนอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องของสุขภาพกายสุขภาพจิตช่วยให้เจริญก้าวหน้ามีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กรและยังช่วยลดปัญหาการขาดงานการลาออกลด

อุบัติเหตุและส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2548)

คุณภาพชีวิตการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ที่ดีคือผลโดยตรงในการเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานสร้างความรู้สึกรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและลดอัตราการเปลี่ยนงานทำให้ผลผลิตสูงขึ้นและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรเช่นในเรื่องผลกำไรที่เพิ่มขึ้นการบรรลุเป้าหมายขององค์กร (สมยศ นาวิการ, 2549)

ประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า

1. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงานเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน
2. ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นอย่างน้อยที่สุดก็เกิดจากอัตราการขาดงานที่ลดลง
3. ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นจากการที่พนักงานมีส่วนร่วมและสนใจงานมากขึ้น
4. ลดความเครียดอุบัติเหตุและความเจ็บป่วยจากการทำงานซึ่งจะส่งผลถึงการลดต้นทุนด้านค่ารักษาพยาบาลรวมถึงต้นทุนค่าประกันด้านสุขภาพการลดอัตราการเรียกร้องสิทธิจากการทำประกัน
5. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมากและความสามารถในการสลับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้นซึ่งเป็นผลจากความรู้สึกรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กรและการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น
6. อัตราการสรรหาและคัดเลือกพนักงานดีขึ้นเนื่องจากความน่าสนใจเพิ่มขึ้นขององค์กรจากความเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขององค์กร
7. ลดอัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ดี
8. ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้นจากการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจการให้สิทธิออกเสียงการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานการเคารพสิทธิของพนักงาน

การส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานจะเป็นการส่งเสริมให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและตัดสินใจกับฝ่ายบริหารและสร้างโอกาสในการทำงานมากขึ้นคุณภาพชีวิตการทำงานเกี่ยวข้องกับ “งาน” จะมีผลโดยตรงต่อคนทำให้เกิดประสิทธิภาพขององค์กรการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของงานและระบบการทำงานระบบการให้รางวัลให้สอดคล้องกับกระบวนการในการทำงานและผลผลิตรวมทั้งการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานมีหลายบริษัทได้นำแนวทางส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานมาใช้โดยในระยะแรกเป็นการเพิ่มผลผลิตปรับปรุงผลผลิตและลดต้นทุนโดยอาศัยวิธีการทำงานเป็นกลุ่มคล้ายกับระบบกลุ่มคุณภาพ (Quality Circles) จะมีการประชุมกันภายในกลุ่มให้พนักงานเสนอแนะข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการทำงานการเพิ่มคุณค่างานที่ทำซึ่งจากการที่นำแนวทางส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานไปใช้พบว่าพนักงานเกิดความพึงพอใจและผลผลิตเพิ่มมากขึ้นอัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงานลดลงตามไปด้วย

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกเฉพาะบุคคลที่มีต่อสภาพการทำงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและสภาพแวดล้อมที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจซึ่งส่งผลทำให้เกิดความตั้งใจเพียรพยายามและทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลงถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานและความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้องเมื่อได้รับการตอบสนองความเครียดนั้นจะลดลงหรือหมดไปทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ (Nancy Morse, 1955 อ้างในสร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ, 2549)

จากแนวคิดที่กล่าวมาแล้วสามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจในงานหมายถึงความรู้สึกพอใจของบุคคลที่มีต่องานที่ทำให้เกิดจากการได้รับการตอบสนองจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและมีผลให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

งานไม่ใช่ตัวแปรอย่างเดียวที่ทำให้คนพอใจยังมีตัวแปรอื่นมากมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานรวมทั้งความรับผิดชอบความสัมพันธ์สิ่งตอบแทนตลอดจนการให้รางวัลการที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานทัศนคติที่มีต่องานเราอาจต้องวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญขั้นต้นในการทำงานก่อน (กันตนา เพิ่มผล, 2548) ดังนี้

1. งาน (Work) งานเป็นองค์ประกอบอันแรกที่ทำให้คนพอใจหมายถึงว่าคนนั้นชอบงานหรือเปล่าถ้าชอบและมีความสนใจก็就会有ความพึงพอใจในงานสูงนอกจากนี้ลักษณะงานที่มีความท้าทายจะทำให้บุคคลเกิดความสนใจส่งผลทำให้มีโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่นอกจากนี้ระดับความยากง่ายของงานและปริมาณงานก็จะต้องพอดีกับความสามารถและเวลาของบุคคลผู้ทำงานนั้นด้วยไม่ใช่ปริมาณงานมากเกินไปแต่ให้ทำในเวลาที่ยกกัดและงานนั้นควรส่งเสริมให้ผู้ทำงานมีโอกาสที่จะประสบผลสำเร็จในงานและผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการและสถิติการทำงานของตนเองได้ และสามารถพัฒนาตนเองได้

2. ค่าจ้าง (Pay) ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่งเพราะค่าจ้างอาจเป็นเงินหรือเป็นอย่างอื่นที่ลูกจ้างจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราค่าจ้างที่เหมาะสมก็จะทำให้พนักงานพึงพอใจนอกจากนี้การจ่ายค่าแรงต้องมีความยุติธรรมและเท่าเทียมกันในบรรดาคนงานหรือลูกจ้างประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติเดียวกันส่วนวิธีจ่ายค่าแรงก็

เป็นอีกอย่างหนึ่งที่มีส่วนทำให้ลูกจ้างหรือคนทำงานพอใจหรือไม่พอใจเช่น การจ่ายเงินเดือนการจ่ายรายปักษ์รายวันหรือจ่ายเหมาเป็นรายๆ หรือจ่ายจากจำนวนการผลิต เป็นต้น

3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) โอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไปเพราะในการทำงานทุกคนก็จะตั้งความคาดหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารงานระดับสูงเพื่อให้เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไปและการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4. การยอมรับ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเช่นเมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จก็ควรจะได้รับยกย่องและประกาศเกียรติคุณสรรเสริญบ้างควรให้เครดิตกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จผู้บริหารควรให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถและทำงานสำเร็จลงด้วยดี

5. ผลประโยชน์ (Benefit) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงานหรือคาดว่าจะได้รับก็จะเป็นส่วนหนึ่งซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานเช่นบำเหน็จบำนาญค่ารักษาพยาบาลการหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) สภาพการทำงานรวมถึงสภาพแวดล้อม โดยเฉพาะทางกายภาพ (Physical Environment) ซึ่งรวมถึงอุณหภูมิการถ่ายเทอากาศหรือโรงงาน เป็นต้นนอกจากนี้แล้วระยะเวลาในการทำงานการหยุดพักในระหว่างทำงานก็เป็นองค์ประกอบของสภาพการทำงานอย่างหนึ่ง

7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่หัวหน้างานแบบต่างๆมีอิทธิพลต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกันหัวหน้ามีทักษะในการบริหารมากน้อยแค่ไหนรู้หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงใดและเมื่อมีปัญหาในการทำงานหัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำมากน้อยเพียงใด

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เพื่อนร่วมงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานหากบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานมากพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือคนอื่นๆและมีความเป็นมิตรบุคคลก็อาจมีความพึงพอใจในสภาพการทำงานมากกว่าคนอื่นๆ ในทางตรงกันข้ามหากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้อยความสามารถพึ่งพาอาศัยอะไรไม่ได้และไม่เป็นมิตรก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการทำงานไปได้

9. นโยบายการจัดการการบริหาร (Organization and Management) นโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายในองค์การเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งกรที่องค์กรวางนโยบายที่

แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรงงานสวัสดิการลูกจ้างหรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างหรือผู้ที่ทำงานนำมาคิดตัดสินใจและทำให้เกิดความพึงพอใจ

แบบจำลองโลจิส (Logit Model) เป็นแบบจำลองสำหรับตัวแปรตาม (Dependent Variable) ที่มีลักษณะเป็นตัวแปรคุณภาพ และมีค่าได้เพียง 2 ค่า (Dichotomous Variable) เช่น เกิดเหตุการณ์ และไม่เกิดเหตุการณ์หรือเลือกและไม่เลือก เป็นต้น (คมสัน สุริยะ, 2552) ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลที่จะเป็นตัวกำหนดการตัดสินใจที่จะเลือกหรือไม่เลือกของผู้บริโภคนั้น ส่วนใหญ่เป็นตัวแปรที่มีลักษณะเป็นทางเลือกเชิงคุณภาพ ที่ทำให้เกิดทางเลือกได้ทั้งสองทางหรือมากกว่า เช่น อายุ เพศ ระดับรายได้ ระดับการศึกษา และอื่นๆ ดังนั้นจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนตัวแปรเชิงคุณภาพเหล่านี้ให้อยู่ในรูปเชิงปริมาณ เพื่อแสดงค่าที่เป็นตัวเลขของตัวแปรคุณภาพดังกล่าวให้ออกมาอยู่ในรูปที่สามารถคำนวณและเปรียบเทียบความแตกต่างได้

แบบจำลองโลจิส (Logit Model) เป็นแบบจำลองที่มีพื้นฐานมาจากฟังก์ชันของความน่าจะเป็นสะสมแบบ โลจิสติก (Cumulative logistic probability function) แบบจำลองดังกล่าวแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างค่าความน่าจะเป็นของตัวแปรตามกับค่าของตัวแปรอิสระ เครื่องหมายของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระแต่ละตัวจะแสดงถึงทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างค่าความน่าจะเป็นของตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระ โดยที่ตัวแปรตามจะต้องมีข้อมูลที่เป็นค่า 1 หรือ 0 เท่านั้น แบบจำลองโลจิสนี้เป็นอีกแบบจำลองหนึ่งซึ่งมีคุณสมบัติคล้ายๆกับแบบจำลองโพรบิต ต่างกันแต่เพียงข้อสมมติเกี่ยวกับลักษณะของการแจกแจงของตัวคลาดเคลื่อน u_i เท่านั้น

จากการแจกแจงแบบ โลจิสติก (logistic distribution)

$$Prob(Y = 1) = \frac{e^{\beta'x}}{1 + e^{\beta'x}} = \Lambda(\beta'x) \quad (1)$$

ซึ่ง X คือ เมตริกซ์ของตัวแปรต้น
 β คือ เวกเตอร์ของค่าสัมประสิทธิ์จากการประมาณค่า

โดยที่ $\Lambda(\cdot)$ คือฟังก์ชันการแจกแจงสะสมแบบ โลจิสติก (logistic cumulative distribution function) จากแบบจำลองความน่าจะเป็น (probability model)

$$E(y|x) = 0[1 - F(\beta'x)] + 1[F(\beta'x)] \quad (2)$$

เราจะได้ว่า

$$\begin{aligned}\frac{\partial E(y|x)}{\partial x} &= \left\{ \frac{dF(\beta'x)}{d(\beta'x)} \right\} \beta \\ &= \Lambda(\beta'x)\beta\end{aligned}\quad (3)$$

โดยที่ $f(\cdot)$ คือฟังก์ชันความหนาแน่น (Density function) ซึ่งคล้อยกับฟังก์ชันการแจกแจงสะสม (cumulative distribution) $F(\cdot)$ สำหรับการแจกแจงปกติ (normal distribution) เราจะได้ว่า

$$\frac{\partial E(y|x)}{\partial x} = \phi(\beta'x)\beta \quad (4)$$

โดยที่ $\phi(\cdot)$ คือฟังก์ชันความหนาแน่นปกติมาตรฐาน (Standard normal density function) สำหรับการแจกแจงแบบโลจิสติก (logistic distribution)

$$\begin{aligned}\frac{d\Lambda(\beta'x)}{d(\beta'x)} &= \frac{e^{\beta'x}}{(1+e^{\beta'x})^2} \\ &= \Lambda(\beta'x)[1 - \Lambda(\beta'x)]\end{aligned}\quad (5)$$

เพราะฉะนั้นในแบบจำลองโลจิสติก จะได้ว่า

$$\frac{\partial E(y|x)}{\partial x} = \Lambda(\beta'x)[1 - \Lambda(\beta'x)]\beta \quad (6)$$

ลิขสิทธิ์ © by Chiang Mai University
All rights reserved

สำหรับตัวประมาณค่า Berndt, Hall and Huasman (1974) นั้นในกรณีของแบบจำลองโลจิสติก (ซึ่งแตกต่างจากกรณีของแบบจำลองพหุคูณ)

$$B = \sum_i (y_i - \Lambda_i)^2 x_i x_i' \quad (7)$$

ซึ่งเป็นการคำนวณเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมเกี่ยวเชิงเส้นกำกับ (Asymptotic covariance matrix) วิธีหนึ่ง

จาก $\hat{f}=(1 - \hat{\Lambda})$

จะได้
$$\frac{df}{dz}\left[\frac{d\hat{\Lambda}}{dz}\right]= (1 - 2\hat{\Lambda})\hat{\Lambda}(1 - \hat{\Lambda}) \quad (8)$$

เมื่อจัดพจน์ (Terms) ต่างๆเข้าด้วยกันจะได้

$$Asy. var[\hat{y}] = [\Lambda(1 - \Lambda)]^2 [I + (1 - 2\Lambda)\beta x'] V [I + (1 - 2\Lambda)x\beta'] \quad (9)$$

(Greene, 1997: 884-885 อ้างในทรงศักดิ์ ศรีบุญจิตต์, 2546: 252)

แบบจำลองทางเลือกตามลำดับ (Ordered-Probit Model) ทรงศักดิ์ศรี บุญจิตต์ (2547)

กล่าวว่า ตัวแปรทางเลือกอนกนาม (Multinomial-Choice variables) จะถูกวางอันดับโดยธรรมชาติของมัน โดยมีการยกตัวอย่างตัวแปรดังกล่าวที่ปรากฏในการศึกษาอัน ได้แก่

1. การจัดอันดับพันธบัตร (Bound Ratings)
2. ผลของการทดสอบรสนิยม
3. การสำรวจความคิดเห็น
4. การกำหนดบุคลากรทางการทหารไปสู่ประเภทของงานตามระดับความชำนาญ
5. ผลลัพธ์ของการไหวตต่อโปรแกรมที่เราทราบ
6. ระดับของการคุ้มครองของการประกัน (Insurance Coverage) ที่ลูกค้า (ผู้เอาประกัน)

ได้ทำไว้ซึ่งอาจจะไม่ทำประกันเลย ทำประกันบางส่วนหรือทำประกันเต็มรูปแบบ

7. การจ้างงานซึ่งอาจจะเป็นการว่างงาน ทำงานแบบบางส่วน (Part Time) หรือทำงานแบบเต็มเวลา (Full Time)

ในแต่ละกรณี ที่กล่าวมาข้างต้นนี้แม้ว่าผลลัพธ์จะเป็นแบบ Discrete แบบจำลอง Multinomial Logit หรือ Multinomial Probit จะไม่สามารถที่จะใช้อธิบายลักษณะเชิงอันดับที่ของตัวแปรตามดังกล่าวได้ การวิเคราะห์แบบถดถอยธรรมดาจะก่อให้เกิดความผิดพลาดในทิศทางตรงข้าม ถ้าพิจารณาผลลัพธ์ของการสำรวจความคิดเห็นต่อสถานการณ์หนึ่งและถ้าให้รหัส 0, 1, 2, 3, หรือ 4 ต่อความคิดเห็นที่ตอบมา การถดถอยเชิงเส้นจะปฏิบัติต่อความแตกต่างระหว่าง 4 และ 3 เหมือนกับการปฏิบัติระหว่าง 3 และ 2 ในขณะที่จริงแล้วตัวเลขเหล่านี้เป็นเพียงลำดับตำแหน่ง (A ranking) เท่านั้น

Ordered-Probit Model ได้เข้ามามีบทบาทสำหรับการวิเคราะห์ความคิดเห็นดังกล่าว ก่อนข้างกว้างขวางแบบจำลองได้ถูกสร้างขึ้นมาลักษณะการถดถอยแฝง (Latent Regression) ในลักษณะเดียวกับแบบจำลอง Binomial Probit ซึ่งสามารถแสดงได้ดังนี้

$$y^* = x'\beta + u$$

เช่นเคย y^* นั้นไม่สามารถสังเกตได้สิ่งที่เราสังเกตได้ก็คือ

$$y = 0 \text{ ถ้า } y^* \leq 0$$

$$y = 1 \text{ ถ้า } 0 < y^* \leq \mu_1$$

$$y = 2 \text{ ถ้า } \mu_1 < y^* \leq \mu_2$$

$$\vdots$$

$$= J \text{ ถ้า } \mu_{j-1} < y^*$$

ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของ Censoring μ 's ซึ่งหลายเป็นพารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่า ซึ่งจะต้องประมาณค่าต่อไปเช่นเดียวกับ β ตัวอย่างเช่น สมมติว่าต้องการสำรวจความเห็นต่อเหตุการณ์หนึ่ง ผู้ตอบหรือผู้แสดงความเห็นก็จะมีความเข้มข้นของความรู้สึกของเขา ซึ่งจะขึ้นอยู่กับตัวแปรที่สามารถวัดได้ที่แน่นอนซึ่งแทน โดยเวกเตอร์ x และตัวแปรที่ไม่สามารถสังเกตได้ซึ่งก็คือ u สมมติว่าในการแสดงความเห็นนั้น มีคำตอบที่เป็นไปได้ 5 คำตอบ ผู้แสดงความเห็นก็จะเลือกคำตอบที่ตนเองคิดว่าเป็นตัวแทนที่ดีที่สุดสำหรับความรู้สึกของตน

เช่นเดียวกับกรณีทั่วไป สมมติว่า u มีการแจกแจงแบบปกติสำหรับทุกๆ ค่าสังเกต ด้วยเหตุผลเช่นเดียวกันกับแบบจำลอง Binomial Probit (ซึ่งเป็นกรณีเฉพาะที่ $J = 1$) เรา Normalize ค่าเฉลี่ย (Mean) และความแปรปรวน (Variance) ของ u ให้เป็น 0 และ 1 (แบบจำลองนี้สามารถจะถูกประมาณค่าด้วยตัวรบกวนที่มีการแจกแจงแบบ Logistically การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแบบจำลองดังกล่าวเพียงเล็กน้อย ในทางปฏิบัติแล้วไม่มีความแตกต่างกัน) ด้วยการแจกแจงแบบปกติเราจะได้ความน่าจะเป็นดังต่อไปนี้

$$\text{Prob}(y = 0) = \Phi(-x'\beta)$$

$$\text{Prob}(y = 1) = \Phi(\mu - x'\beta) - \Phi(-x'\beta)$$

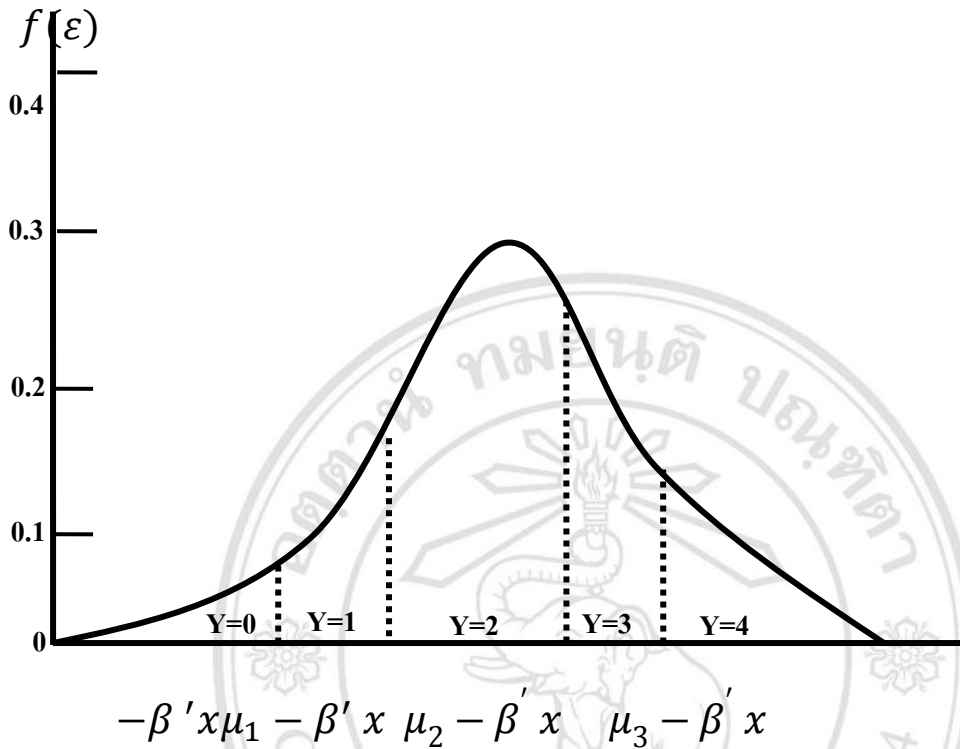
$$\text{Prob}(y = 2) = \Phi(\mu_1 - x'\beta) - \Phi(\mu - x'\beta)$$

$$\vdots$$

$$\text{Prob}(y = J) = 1 - \Phi(\mu_{j-1} - x'\beta)$$

เพื่อให้ความน่าจะเป็นมีค่าเป็นบวก จะต้องมีเงื่อนไขว่า

$$0 < \mu_1 < \mu_2 < K < \mu_{j-1}$$



ภาพที่ 2.1 ความน่าจะเป็นในแบบจำลอง Ordered-Probit model

แสดงถึงความน่าจะเป็นในแบบจำลอง Ordered-Probit model โดยแท้จริงแล้วรูปนี้ก็คือการทำให้เป็นสากลของแบบจำลอง Probit (Generalization of the probit model) ดังทราบกันดีอยู่แล้วว่า ผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal effects) ของตัวถดถอย x ต่อความน่าจะเป็นจะไม่เท่ากับค่าสัมประสิทธิ์เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ง่ายขึ้น จะพิจารณาตัวอย่างอย่างง่ายดังนี้สมมติให้ $J = 2$ (มี 3 กลุ่ม) เพราะฉะนั้นแบบจำลองนี้ก็จะมียพารามิเตอร์ที่เป็นตัวแบ่งกันที่ไม่ทราบค่าอยู่เพียงตัวเดียวเท่านั้น ซึ่งในกรณีนี้ก็คือ $\mu_{j-1} = \mu_{2-1} = \mu_1 = \mu$ ความน่าจะเป็นทั้งสามกลุ่มสำหรับแบบจำลองนี้สามารถแสดงได้ ดังนี้คือ

$$\text{Prob}(y = 0) = 1 - \Phi(x'\beta)$$

$$\text{Prob}(y = 1) = \Phi(\mu - x'\beta) - \Phi(-x'\beta)$$

$$\text{Prob}(y = 2) = 1 - \Phi(\mu - x'\beta)$$

จากความน่าจะเป็น 3 กลุ่มดังกล่าวนี้ผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal effects) ของการเปลี่ยนแปลงของตัวถดถอยสามารถเขียนได้ดังนี้

จากความน่าจะเป็น 3 กลุ่มดังกล่าวนี้ผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal effects) ของการเปลี่ยนแปลงของตัวถดถอยสามารถเขียนได้ดังนี้

$$\frac{\partial \text{Prob}(y=0) - \alpha}{\partial x} = 3)$$

$$\frac{\partial \text{Prob}(y=1)[\Phi(\mu) - \Phi(\mu - x'\beta)]}{\partial x} \beta$$

$$\frac{\partial \text{Prob}(y=2)\Phi(\mu)}{\partial x} = \beta$$

ที่มา: ศ.ดร.ทรงศักดิ์ ศรีบุญจิตต์ (2548)

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นวนลศิริ เปาโรหิตย์ (2533) ได้ให้คำจำกัดความว่าคุณภาพชีวิต หมายถึง ชีวิตที่มีสุขภาพสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ สามารถปรับตัวเข้ากับสภาวะแวดล้อมและสังคมที่ตนอยู่ได้อย่างดีขณะเดียวกันก็สามารถดำรงชีวิตที่เป็นประโยชน์ให้ทั้งกับตนเอง สังคม และประเทศชาติด้วยสรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตหมายถึงการดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีมีความสุข มีความสมบูรณ์ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ได้รับการยอมรับการยกย่องจากผู้อื่น และมีความพร้อมทุกด้านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อีกทั้งยังทำประโยชน์ให้กับตนเอง สังคม และประเทศชาติโดยส่วนร่วมด้วย

ชาญชัย อัจจนสมาจาร (2535) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึงคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างคนงานกับสิ่งแวดล้อมของการทำงานทั้งหมด พร้อมทั้งมิติทางด้านมนุษย์ (Human dimension) ที่เพิ่มเข้าไปเสริมมิติทางด้านเทคนิคและเศรษฐกิจดังนั้น จึงพอสรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึงความรู้สึกรับจากการประเมินตนเองของบุคลากร ซึ่งได้รับมาจากระบบการดำเนินงานในองค์กรของเขา ทำให้เขามีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่สมบูรณ์คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นการสนองตอบความต้องการของบุคลากรในองค์กรหากองค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจะส่งผลให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึงผลิตภาพต่อองค์กรต่อไป

นเรศวรสุกัณสีล (2539) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อหนี้จัดชั้นของธนาคารพาณิชย์หนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ลูกหนี้ขาดประสบการณ์และมีความรู้ในการบริหารธุรกิจที่กู้ยืมเงินไปลงทุนไม่ดีพอ ดังนั้นจึงมีผลกระทบต่อรายได้ตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอแก่การชำระหนี้คืน

ได้นอกจากนี้แล้วลูกหนี้ยังปิดบังข้อมูลที่แท้จริงต่อธนาคารทำให้เมื่อเกิดปัญหาต่อธุรกิจนั้นๆ แล้วธนาคารไม่สามารถติดตามช่วยแก้ไขปัญหาให้ได้ประกอบกับลูกหนี้มีหนี้ภายนอกในระบบธนาคารที่เสียดอกเบี้ยในอัตราสูงและมุ่งชำระหนี้เหล่านี้ก่อน จึงเป็นผลกระทบต่อวงจรมูลเงินของเงินในระบบธนาคาร และทำให้ธุรกิจยิ่งซบเซาและขาดสภาพคล่องมากยิ่งขึ้น ซึ่งกล่าวได้ว่าเพราะสาเหตุของการใช้เงินที่ผิดวัตถุประสงค์โดยลูกหนี้ในส่วนที่เกี่ยวกับหลักทรัพย์ ค่าประกันก็พบว่า หลักทรัพย์บางประเภทเกิดปัญหาการเสื่อมสภาพและราคาตกต่ำและเมื่อการชำระหนี้คืนมีการยืดระยะเวลาออกไปจึงยิ่งทำให้มูลค่าหลักทรัพย์ใกล้เคียงกับภาระหนี้มากขึ้นและในส่วนที่เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจของประเทศก็พบว่าสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ตลอดจนปัญหาภัยธรรมชาติก็เป็นอุปสรรคและปัญหาสำคัญที่ไม่เอื้อต่อการจำหน่ายผลผลิตที่ก่อให้เกิดผู้ลงทุนเกิดการรายได้ที่ไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้

ศูนย์ภูฐานศึกษา (2547) ราชอาณาจักรภูฐานได้สร้างแนวคิดใหม่ในการนิยามความเจริญก้าวหน้าแบบองค์รวมโดยการวัดความอยู่ดีมีสุขที่แท้จริงของประชากรมากกว่าการบริโภคโดยสรุปแนวคิดเรื่องความสุขมวลรวมประชาชาติ (Gross National Happiness : GNH) ว่าเป็นการวัดการพัฒนาประเทศที่ไม่ได้เน้นตัวเลขทางด้านเศรษฐกิจแต่เน้น “ความสุขที่แท้จริง” ของประชากรในประเทศประชากรทุกคนสามารถมีโอกาสพบกับความสุขได้อย่างเท่าเทียมกันโดยมีหลักการที่สำคัญ 4 ประการหรือเสาหลักแห่งความสุขทั้งสี่ (Four pillars of happiness) ได้แก่

1. การพัฒนาทางเศรษฐกิจที่ยั่งยืน (Sustainable economic development)
2. การอนุรักษ์และส่งเสริมคุณค่าทางวัฒนธรรม (Cultural conservation)
3. การรักษาสีงแวดล้อมทางธรรมชาติ(Nature preservation) และ
4. การมีธรรมาภิบาล (Good governance) ทั้ง 4 หลักการนี้จะเน้นการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ

อย่างเท่าเทียมและยั่งยืนมีความโปร่งใสและมีคุณธรรมเพื่อทำให้ประชากรได้พบกับความสุขที่แท้จริงร่วมกัน

มัญญ บุรณพัฒนา(2547)กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรด้านสุขภาพเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของระบบบริการสุขภาพเพื่อบรรลุผลลัพธ์เชิงบวกขององค์กรการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล วัดดูประสงค์ของการศึกษาเชิงพรรณนาหาความสัมพันธ์ครั้งนี้เพื่ออธิบายลักษณะวัฒนธรรมองค์กรและระดับของคุณภาพชีวิตการทำงานรวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรในแต่ละด้านกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลตติยภูมิมณฑลยูนนาน ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลจำนวน 416 คน จากโรงพยาบาลตติยภูมิ 6 แห่งในมณฑลยูนนาน เครื่องมือวิจัยประกอบด้วย แบบประเมินวัฒนธรรมองค์กรและแบบวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ค่าความเชื่อมั่นของ

แบบประเมิน วัฒนธรรมองค์กรและแบบวัดคุณภาพชีวิตการทำงานคือ 0.93และ0.91 ตามลำดับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สเปียร์แมน

ผลการศึกษาพบว่า

1. ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรใน 4องค์ประกอบ ได้แก่ การแข่งขัน การมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงาน ความมั่นคง และความรับผิดชอบต่อสังคมมีความโดดเด่น ส่วนวัฒนธรรมองค์กรในอีก 3องค์ประกอบ ได้แก่ด้านการสนับสนุนนวัตกรรม และการเน้นการให้รางวัลมีความโดดเด่นน้อยกว่า
2. คะแนนเฉลี่ยโดยรวมของคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
3. องค์ประกอบ 2 ประการของวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ การสนับสนุนและการเน้นการให้รางวัล มีความสัมพันธ์ในระดับมากกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อีก 2องค์ประกอบ คือนวัตกรรมและความมั่นคงมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วนอีก 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การแข่งขัน การมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงาน และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์ระดับต่างกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สามารถเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารกาพยาบาล และผู้บริหาร โรงพยาบาลในการพัฒนานโยบายและกลยุทธ์ด้านการบริหารเพื่อเพิ่มปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรของพยาบาลอันจะเป็นการเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลต่อไป

สุธินีเดชะตา (2551) ได้ทำการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานระดับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ไทยจำกัด (มหาชน) โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามพนักงานหน่วยงานส่วนกลางของบริษัทฯ จำนวน 197 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการวิเคราะห์ความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตามระดับตำแหน่งและใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมของพนักงานหน่วยงานกลางของบริษัทฯ อยู่ในระดับสูง โดยคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้านจากทั้งหมด 8 ด้าน อันได้แก่ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงานด้าน โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคลด้านความสมดุลของชีวิตและด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมก็อยู่ในระดับสูงด้วย
2. ความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานระดับจัดการแตกต่างจากพนักงานระดับบังคับบัญชาและพนักงานระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้ระดับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทฯ

โดยรวม และระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในแต่ละด้านที่อยู่ระดับสูงด้วย ได้แก่ ด้านการนึกถึงบริษัทในทางที่ดีความภาคภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรความพึงพอใจในงาน ความปรารถนาที่จะอยู่กับบริษัท การทุ่มเทความพยายามให้กับองค์กรอย่างเต็มใจการปกป้องรักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร การตระหนักถึงอนาคตขององค์กร และด้านความศรัทธาในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

3. คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) นั้น มีคุณภาพชีวิตการทำงานเพียง 3 ด้าน ที่มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงาน 3 ด้านนั้น ได้แก่ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองและความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ปริยธร สุทวิทรัพย์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานครมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานครซึ่งในการศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่จำนวน 340 คนใช้แนวคิดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตคนทำงานในสถานประกอบการประกอบด้วยปัจจัย 6 ด้านคือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธ์ภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ ด้านความมั่นคงในชีวิตเพื่อพิจารณาว่ามีคุณภาพชีวิตแต่ละด้านมากน้อยเพียงใดข้อมูลที่รับจากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วยความถี่ร้อยละและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าไคสแควร์ ผลการศึกษาพบว่าระดับคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูงโดยคุณภาพชีวิตด้านร่างกายอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำคุณภาพชีวิตด้านจิตใจระดับปานกลางค่อนข้างสูงคุณภาพชีวิตด้านสัมพันธ์ภาพทางสังคมระดับปานกลางค่อนข้างสูงคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมระดับปานกลางค่อนข้างสูงคุณภาพชีวิตด้านจิตวิญญาณระดับปานกลางค่อนข้างสูงคุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในอาชีพระดับปานกลางค่อนข้างต่ำปัจจัยส่วนบุคคลคือเพศอายุระดับการศึกษารายได้เงินเดือนสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานไม่แตกต่างกันคุณภาพชีวิตทั้ง 6 ด้านมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยด้านร่างกายและด้านจิตใจมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 18 ระดับ 0.01 ด้านสัมพันธ์ภาพทางสังคมด้านจิตวิญญาณด้านความมั่นคงในชีวิตมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ศึกษาประชากรจากพนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 450 ราย (ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)) ที่มีรายชื่ออยู่ในทะเบียนรายชื่อของระบบธนาคารกรุงเทพ โดยใช้สูตรกำหนดขนาดตัวอย่างอย่างง่ายของยามานะ (Yamane, 1967) มาใช้ดังนี้

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

โดยกำหนดให้

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

กำหนดให้ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 5% (e=0.05) จึงได้จำนวนตัวอย่างเพื่อการวิจัยในครั้งนี้เท่ากับ 212 ราย

$$n = \frac{450}{1 + 450(0.05)^2}$$

$$n = 211.76 \approx 212 \text{ คน}$$

3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษานี้ใช้ข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ โดยข้อมูลปฐมภูมิได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มพนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนข้อมูลทุติยภูมิ ประกอบไปด้วย เอกสารงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง

การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ทำการเก็บรวบรวมจากพนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ประกอบการสัมภาษณ์ (Personal Interview)

การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมมาจากบทความทางวิชาการวารสาร ข้อมูลทางสถิติเทคโนโลยีสารสนเทศเอกสารงานวิจัยและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ สำนักงานเศรษฐกิจแห่งชาติ กรมส่งเสริมสุขภาพจิต

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานเป็นคำถามเพื่อรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มประชากร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับที่ส่งผลต่อตัวกำหนดด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

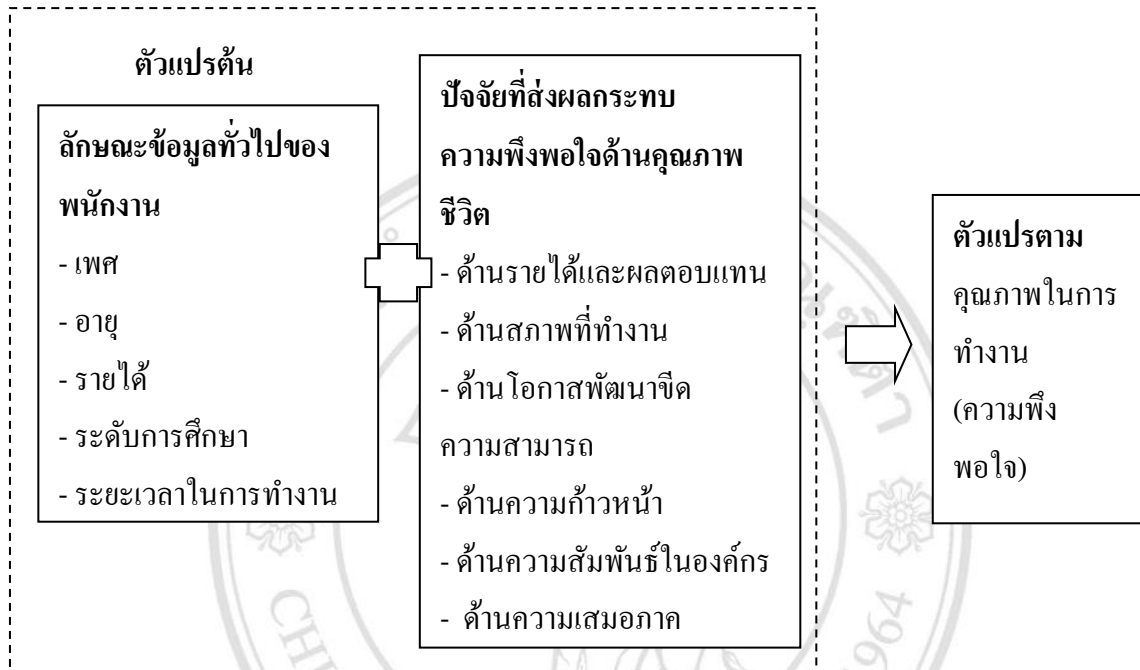
ส่วนที่ 3 สิ่งที่พนักงานต้องการและคาดหวังจากองค์กร

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม ซึ่งได้มาจากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หรืองานวิจัยที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ทำให้พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สามารถสรุปลักษณะข้อมูลเบื้องต้นของพนักงานต่อคุณภาพชีวิตอยู่ 6 ลักษณะได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์ทำงาน ระดับตำแหน่ง รายได้ ซึ่งคาดว่าจะมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อตัวกำหนดด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ได้ ตามภาพที่ 3.1 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.4 แบบจำลองและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.4.1 แบบจำลองที่ใช้ในการวิจัย

สมการ

$$\begin{aligned}
 d_{ki} = & \beta_{0k} + \beta_{11}X_{11,i} + \beta_{12}X_{12,i} + \beta_{21}X_{21,i} + \beta_{31}X_{31,i} + \beta_{41}X_{41,i} \\
 & + \beta_{42}X_{42,i} + \beta_{51}X_{51,i} + \beta_{52}X_{52,i} + \beta_{16}X_{16,i} \\
 & + \beta_{62}X_{62,i} + \beta_{71}X_{71,i} + \beta_{72}X_{72,i} + \beta_{81}X_{81,i} \\
 & + \beta_{82}X_{82,i} + \beta_{91}X_{91,i} + \beta_{92}X_{92,i} + \beta_{101}X_{10,1i} \\
 & + \beta_{102}X_{102,i} + \beta_{111}X_{11,1i} + \beta_{112}X_{112,i} + \beta_{121}X_{12,1i} \\
 & + \beta_{122}X_{122,i} + \beta_{131}X_{131,i} + \beta_{132}X_{132,i} + \varepsilon_i
 \end{aligned}$$

โดยที่

d_{ki} = ความพึงพอใจด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

β_{ok} = ค่าคงที่(constant)

$\beta_{11}, \beta_{12}, \beta_{21}, \beta_{31}, \beta_{41}, \beta_{42}, \beta_{51}, \beta_{61}, \beta_{62}, \beta_{71}, \beta_{72}, \beta_{81}, \beta_{82}, \beta_{91}, \beta_{92}, \beta_{101}, \beta_{102}, \beta_{111}, \beta_{112},$

β_{131}, β_{132}

=ค่าพารามิเตอร์

ε_i = ค่าความคลาดเคลื่อน

ตัวแปรตาม (K = 1-5)

d_{ki} =ระดับความพึงพอใจในการทำงาน

$d_{5i} = 5$ ความพึงพอใจมากที่สุด

$d_{4i} = 4$ ความพึงพอใจมาก

$d_{3i} = 3$ เฉยๆ

$d_{2i} = 2$ ไม่พึงพอใจ

$d_{1i} = 1$ ไม่พึงพอใจมากที่สุด

ตัวแปรต้น

X_1 คือ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

$X_{11} = 1$ คือ เพศชาย

$X_{12} = 0$ คือ เพศหญิง

X_2 คือ อายุ (ปี) ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ข้อมูลเชิงปริมาณ)

X_3 คือ สถานภาพ

X_4 คือ ระยะเวลาในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม(ข้อมูลเชิงปริมาณ)

X_5 คือ ระดับตำแหน่ง (ข้อมูลเชิงปริมาณ)

X_6 คือ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ข้อมูลเชิงปริมาณ)

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

X_7 - ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียง

X_8 - ค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามสถานะเศรษฐกิจการครองชีพ

X_9 - ปริมาณงานที่ได้รับเหมาะสมกับค่าตอบแทนที่ได้

X_{10} - ความพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่ได้รับจากองค์กร

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน

- X₁₁- ท่านได้รับมอบหมายงานที่ทำให้ท่านต้องใช้ความรู้ความสามารถ
- X₁₂- ในองค์กรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีการนำเสนอผลงานอยู่เสมอ
- X₁₃- ในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานมีการสับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสม
- X₁₄- ในหน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนที่มีความใฝ่รู้มีโอกาสในการศึกษาต่อ

ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถ

- X₁₅- มีโอกาสที่ได้นำความรู้ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่
- X₁₆- ท่านมีสิทธิพิเศษงานที่ไม่ตรงกับความสามารถและนอกเหนือความรับผิดชอบ
- X₁₇- พนักงานในที่ทำงานของท่านจะได้รับความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบการประเมินผลงานค่าตอบแทน
- X₁₈- ท่านมีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอ
- X₁₉- ท่านสามารถวางแผนกิจกรรมต่างๆในชีวิตไว้ล่วงหน้า

ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

- X₂₀- ในบริเวณที่ทำงานของท่านมีความสะอาดแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวก
- X₂₁- ปริมาณลูกจ้างที่เหมาะสมกับจำนวนบุคลากรของธนาคาร
- X₂₂- ในสำนักงานของท่านอุปกรณ์ป้องกันภัยเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน อย่างเพียงพอและอยู่ในสภาพใช้งานได้ทันที
- X₂₃- อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ
- X₂₄- บุคลากรทุกระดับของธนาคารได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี

ด้านการทำงานร่วมงานกันและ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

- X₂₅- โอกาสได้แสดงความพึงพอใจของท่านในที่ธนาคารได้ให้ทำงานร่วมกัน
- X₂₆- การที่ธนาคารได้ให้การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานในหน่วยงานได้ทำงานร่วมกัน

คือแบบจำลองออเดอร์โพรบิต (Ordered - Probit Model) กำหนดเป็นสมการได้ดังนี้

$$X_i = \alpha + \beta_1 \text{SEX} + \beta_2 \text{AGE} + \beta_3 \text{STATUS} + \beta_4 \text{TIME} + \beta_5 \text{POSITION} + \beta_6 \text{INCOME} + \beta_7 \text{OBJ} + \beta_8 \text{DEP} + e$$

...สมการที่ 3.1

กำหนดตัวแปรอิสระคือ SEX, AGE, STATUS, TIME, POSITION, INCOME

SEX : เพศของพนักงาน

AGE : อายุของพนักงาน

STATUS: สถานภาพของพนักงาน

TIME : ประสบการณ์ในการทำงาน

POSITION: ตำแหน่งงาน

INCOME: รายได้ มีหน่วยวัดเป็นบาท

OBJ : คุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เป็นเชิงคุณภาพ การวัดค่าจึงอาศัยตัวแปรหุ่น (Dummy variable) โดยให้มีค่าเท่ากับ 1

DEP : ความพึงพอใจ

α : ค่าคงที่

β_i : ค่าสัมประสิทธิ์หน้าตัวแปรที่นำมาอธิบาย

e : ค่าความคลาดเคลื่อน

ในการศึกษาครั้งนี้จะใช้ข้อมูล พนักงานธนาคารกรุงเทพ นำมาวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตของพนักงานการให้วิเคราะห์ครั้งนี้จะกำหนดการจัดคุณภาพชีวิตแทนด้วย Xi ให้เป็นฟังก์ชันของเพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับตำแหน่ง รายได้ โดยมีแบบจำลองดังนี้

$$Xi = f(\text{เพศ, อายุ, สถานภาพ, ประสบการณ์ในการทำงาน, ระดับตำแหน่ง, รายได้})$$

โดยตัวแปรแต่ละตัวมีข้อสมมุติฐานที่อธิบายได้ดังต่อไปนี้

1. เพศ (SEX) หมายถึง เพศของพนักงานธนาคารกรุงเทพ แสดงถึงศักยภาพของพนักงานและขึ้นอยู่กับขีดความสามารถของแต่ละบุคคล
2. อายุ (AGE) หมายถึง อายุของพนักงานมีหน่วยวัดเป็นปี แสดงถึงวุฒิภาวะของพนักงานแต่ละคน ซึ่งจะเกี่ยวพันถึงความรับผิดชอบในการทำงานในหน้าที่ต่างๆ กล่าวคือ อายุมากขึ้นเท่าใดวุฒิภาวะย่อมเจริญมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งตัวแปรตัววุฒิภาวะเป็นตัวแปรที่กำหนดความรับผิดชอบ
3. สถานภาพ (STATUS) หมายถึง สถานภาพของพนักงานธนาคารต่อความรับผิดชอบในการทำงาน ของแต่ละบุคคล
4. ประสบการณ์ในการทำงาน (TIME) หมายถึงประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับอายุงานของแต่ละบุคคล กล่าวคือ อายุงานยิ่งมากขึ้นเท่าใดวุฒิภาวะย่อมมีมากขึ้นและประสบการณ์ในการทำงานจะมีมากขึ้นตามมา

5. ระดับตำแหน่งงาน (POSITION) หมายถึงระยะเวลาในการทำงานของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับอายุงานและจะเพิ่มขึ้นไปเรื่อยพร้อมๆกับตำแหน่งงานที่เกิดขึ้น

6. รายได้ (INCOME) หมายถึง รายได้รวมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ มีหน่วยวัดเป็นบาทต่อปี จะแสดงให้เห็นถึงความเป็นอยู่ของพนักงานว่า มีความกินดีอยู่ดี ตามรายได้ที่ได้จากการทำงาน รายได้ยิ่งสูงคุณภาพชีวิตยิ่งดี ตามมา

3.5 ข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ประกอบด้วย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เงินออม หนี้สิน เพศอายุประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลตัวชี้วัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ประกอบด้วย 5 ด้านดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

1.1 ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียง

1.2 ค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามสภาวะเศรษฐกิจการครองชีพ

1.3 ปริมาณงานที่ได้รับเหมาะสมกับค่าตอบแทนที่ได้

1.4 ความพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่ได้รับจากองค์กร

2. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน

2.1 ท่านได้รับมอบหมายงานที่ทำให้ท่านต้องใช้ความรู้ความสามารถ

2.2 ในองค์กรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีการนำเสนอผลงานอยู่เสมอ

2.3 ในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานมีการสับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสม

2.4 ในหน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนที่มีความใฝ่ ใฝ่มีโอกาสในการศึกษาต่อ

3. ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ

3.1 มีโอกาสที่ได้นำความรู้ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

3.2 ท่านมีสิทธิปฏิเสธงานที่ไม่ตรงกับความสามารถและนอกเหนือความ
รับผิดชอบ

3.3 พนักงานในที่ทำงานของท่านจะได้รับความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบ
การประเมินผลงานค่าตอบแทน

3.4 ท่านมีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอ

3.5 ท่านสามารถวางแผนกิจกรรมต่างๆในชีวิตไว้ล่วงหน้า

4. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

4.1 ในบริเวณที่ทำงานของท่านมีความสะอาดแสงสว่างเพียงพอ อากาศ
ถ่ายเทสะดวก

4.2 ปริมาณลูกค้ำที่เหมาะสมกับจำนวนบุคลากรของธนาคาร

4.3 ในสำนักงานของท่านอุปกรณ์ป้องกันภัยเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน
อย่างเพียงพอและอยู่ในสภาพใช้งานได้ทันที

4.4 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ

4.5 บุคลากรทุกระดับของธนาคารได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี

5. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

5.1 โอกาสได้แสดงความพึงพอใจของท่านในการที่ธนาคารได้ให้ทำงาน
ร่วมกัน

5.2 การที่ธนาคารได้ให้การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานในหน่วยงาน
ได้ทำงานร่วมกัน

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ตัวแปรตามหรือตัวแปรที่ถูกอธิบายเป็นตัวแปรที่ไม่มีความต่อเนื่องกัน
และมีทางเลือกของผู้บริโภคหรือผู้ตัดสินใจมากกว่า 2 ทางเลือก จึงเลือกการวิเคราะห์โดยอาศัยการ
สร้างแบบจำลองออเดอร์-โพรบิต (Ordered-Probit Model) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการนำข้อมูลที่ได้
ได้จากความพึงพอใจของพนักงาน มาทำการวิเคราะห์โดยแบบจำลองที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปร
อธิบายความพึงพอใจของพนักงานที่มีทั้งตัวแปรหุ่นและตัวแปรที่สามารถวัดค่าได้

บทที่ 4

ผลการศึกษา

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยในการศึกษาวัตถุประสงค์แรกเพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารและวัตถุประสงค์ที่สองเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งสิ้น 212 ราย โดยได้นำเสนอผลการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

4.1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

ผลการศึกษาประชากรพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 212 ราย สามารถแสดงข้อมูลทั่วไปของประชากรพนักงานธนาคาร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน ระดับตำแหน่ง รายได้ที่ได้รับต่อเดือน

4.1.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงเทพจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด 212 คน พบว่าเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างเพศชายจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 50.94 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 49.06 ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	108	50.94
หญิง	104	49.06
รวม	212	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงเทพจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด 212 คน พบว่าโดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 68.40 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 25.94 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.19 และอายุระหว่าง 51ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.47 ตามลำดับดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21-30 ปี	145	68.40
31-40 ปี	55	25.94
41-50 ปี	11	5.19
51ปีขึ้นไป	1	0.47
รวม	212	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงเทพจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด 212 คน พบว่าโดยส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 68.40 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 31.60 ตามลำดับดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	145	68.40
สมรส	67	31.60
รวม	212	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงเทพจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด 212 คน พบว่าโดยส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 1ปี – 2ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 30.66 รองลงมาคือ มีอายุงานระหว่าง 5 ปีขึ้นไป – 10 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 30.19 ถัดมามีอายุงานระหว่าง 2 ปีขึ้นไป – 5 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 21.83 และลำดับสุดท้าย มีอายุงานระหว่าง 10 ปีขึ้นไปจำนวน 24 คนคิดเป็นร้อยละ 11.32จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 25.94 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.19 และอายุระหว่าง 51ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.47 ตามลำดับดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ปี – 2 ปี	65	30.66
2 ปีขึ้นไป – 5 ปี	59	21.83
5 ปีขึ้นไป – 10 ปี	64	30.19
10 ปีขึ้นไป	24	11.32
รวม	212	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงเทพจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด 212 คน พบว่าโดยส่วนใหญ่มีเจ้าหน้าที่ระดับ 9-10 จำนวน 152 คิดเป็นร้อยละ 71.70 รองลงมาเจ้าหน้าที่ระดับ 7-8 จำนวน 45 คิดเป็นร้อยละ 21.23 และเจ้าหน้าที่ระดับ 11 ขึ้นไป จำนวน 15 คิดเป็นร้อยละ 7.07 ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส

ระดับตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ระดับ 7-8	45	21.23
เจ้าหน้าที่ระดับ 9-10	152	71.70
เจ้าหน้าที่ระดับ 11 ขึ้นไป	15	7.07
รวม	212	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

4.1.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงเทพจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด 212 คน พบว่าโดยส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงไม่เกิน 15,001-25,000 บาท จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 40.09 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.19 และรายได้อยู่ในช่วง 35,000 ขึ้นไปบาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.42 ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 15,000 บาท	85	40.09
15,001 - 25,000 บาท	113	53.30
25,001 - 35,000 บาท	11	5.19
มากกว่า 35,000 บาท	3	1.42
รวม	212	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับที่ส่งผลต่อตัวกำหนดด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

4.2.1 ตัวชี้วัดระดับคุณภาพชีวิตในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ประกอบด้วยค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงและคล้ายคลึงกัน, ค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตาม

ภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน, ปริมาณงานที่ได้รับเหมาะสมกับค่าตอบแทนที่ได้รับ, ความพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่ได้รับจากองค์กร

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 212รายพบว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุดในลำดับที่ 1 คือ ปริมาณงานที่ได้รับเหมาะสมกับค่าตอบแทนที่ได้รับรองลงมาลำดับที่ 2 คือ ความพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่ได้รับจากองค์กรลำดับที่ 3 คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน ลำดับที่ 4 คือ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงและคล้ายคลึงกัน ได้ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7แสดงตัวชี้วัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	0	1		
1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงและคล้ายคลึงกัน	118	94	0.44	4
2. ค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน	112	100	0.47	3
3. ปริมาณงานที่ได้รับเหมาะสมกับค่าตอบแทนที่ได้รับ	59	153	0.72	1
4. ทำมีความพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่ได้รับจากองค์กร	61	151	0.71	2
ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงาน = 0.59 (ได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม)				

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.2ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงานประกอบด้วยท่านได้รับมอบหมายงานที่ทำให้ท่านต้องใช้ความรู้ความสามารถ, ในองค์กรของท่านมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีการนำเสนอผลงานอยู่เสมอ, ในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีการสับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล, ในหน่วยงานของท่านได้เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนที่มีความใฝ่รู้มีโอกาสในการศึกษา ต่อในระดับสูงขึ้น

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 212รายพบว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุดในระดับที่ 1 คือท่านได้รับมอบหมายงานที่ทำให้ท่านต้องใช้ความรู้ความสามารถ รองลงมาลำดับที่ 2 คือในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีการสับเปลี่ยน โยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคลลำดับที่ 3 คือในหน่วยงานของท่านได้เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนที่มีความใฝ่รู้มีโอกาสในการศึกษา ต่อในระดับสูงขึ้นและลำดับที่ 4 คือในองค์กรของท่านมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีการนำเสนอผลงานอยู่เสมอแสดงได้ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8แสดงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	0	1		
5.ท่านได้รับมอบหมายงานที่ทำให้ท่านต้องใช้ความรู้	27	185	0.87	1
6.ในองค์กรของท่านมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีการนำเสนอผลงานอยู่เสมอ	101	111	0.52	4
7.ในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีการสับเปลี่ยน โยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล	80	132	0.62	2
8.ในหน่วยงานของท่านได้เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนที่มีความใฝ่รู้มีโอกาสในการศึกษา ต่อในระดับสูงขึ้น	92	120	0.57	3
ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงาน = 0.65 (ได้รับด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน)				

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.3ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถ

ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถประกอบด้วยโอกาสที่ได้นำความรู้ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่, ท่านมีสิทธิปฏิเสธงานที่ไม่ตรงกับความสามารถและอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบ, พนักงานในที่ทำงานของท่านจะได้รับความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบการประเมินผลงานค่าตอบแทน

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 212รายพบว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุดในระดับที่ 1 คือโอกาสที่ได้นำความรู้ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ท่านมีสิทธิปฏิเสธงานที่ไม่ตรงกับความสามารถและอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบ ลำดับที่ 3คือ พนักงานในที่ทำงานของท่านจะได้รับความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบการประเมินผลงาน ค่าตอบแทน แสดงได้ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9แสดงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถ

ด้านโอกาสในการพัฒนาขีด ความสามารถ	ระดับคุณภาพชีวิต การทำงาน		ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ
	0	1		
9.ท่านมีโอกาสดำเนินการนำความรู้ ความสามารถของท่านมาใช้ในการ ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่	22	190	0.90	1
10.ท่านมีสิทธิปฏิเสธงานที่ไม่ตรงกับ ความสามารถและอยู่นอกเหนือความ รับผิดชอบ	68	144	0.68	2
11.พนักงานในที่ทำงานของท่านจะ ได้รับความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบ การประเมินผลงานค่าตอบแทน	106	106	0.50	3
ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงาน = 0.69 (ได้รับโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถ)				

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.4ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพประกอบท่านมีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอ ท่านสามารถวางแผนกิจกรรมต่างๆในชีวิตไว้ล่วงหน้า, ในบริเวณที่ทำงานมีความสะอาดแสงสว่างเพียงพออากาศถ่ายเทสะดวกเอื้อต่อการปฏิบัติงาน, ปริมาณลูกค้าน่าที่เหมะสมกับจำนวนบุคลากรของธนาคาร, ในสำนักงานของท่านอุปกรณ์ป้องกันภัยเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินอย่างเพียงพอและอยู่ในสภาพใช้งานได้ทันที, บุคลากรทุกระดับของธนาคารได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 212รายพบว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุดในระดับที่ 1 คือในสำนักงานของท่านอุปกรณ์ป้องกันภัยเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินอย่างเพียงพอและอยู่ในสภาพใช้งานได้ทันที รองลงมาลำดับที่ 2 คือบุคลากรทุกระดับของธนาคารได้รับการตรวจสุขภาพ

ประจำปีลำดับที่ 3 คือ, ปริมาณลูกค้ำที่เหมาะสมกับจำนวนบุคลากรของธนาคารลำดับที่ 4 คือท่านสามารถวางแผนกิจกรรมต่างๆในชีวิตไว้ล่วงหน้าลำดับที่5 คือในบริเวณที่ทำงานมีความสะอาดแสงสว่างเพียงพออากาศถ่ายเทสะดวกเอื้อต่อการปฏิบัติงาน และลำดับที่6 ท่านมีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอแสดงได้ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพทางการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

ด้านสภาพทางการทำงานที่ ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	0	1	2	3	4	5		
12.ท่านมีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอ	2	12	16	49	121	12	3.47	6
13.ท่านสามารถวางแผนกิจกรรมต่างๆในชีวิตไว้ล่วงหน้า	2	8	17	43	64	76	3.81	4
14.ในบริเวณที่ทำงานมีความสะอาดแสงสว่างเพียงพออากาศถ่ายเทสะดวกเอื้อต่อการปฏิบัติงานของท่าน	2	7	7	39	142	15	3.68	5
15.ปริมาณลูกค้ำที่เหมาะสมกับจำนวนบุคลากรของธนาคาร	1	4	15	36	108	48	3.84	3
16.ในสำนักงานของท่านมีอุปกรณ์ป้องกันภัยเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินอย่างเพียงพอและอยู่ในสภาพใช้งานได้ทันที	3	2	10	35	109	53	3.91	1
17.บุคลากรทุกระดับของธนาคารได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี	0	6	6	43	117	40	3.85	2
ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงาน = 3.18 (มีคุณภาพชีวิตการทำงานมาก)								

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.5 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นประกอบด้วยโอกาสได้แสดงความพึงพอใจของท่านในการที่ธนาคารได้ให้ทำงานร่วมกัน, ความสัมพันธ์กันของพนักงานมีความพึงพอใจในหน่วยงานของท่าน, ด้านการที่ธนาคารได้ให้การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานในหน่วยงานได้มีโอกาสทำงานร่วมกัน

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 212รายพบว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุดในลำดับที่ 1 คือความสัมพันธ์กันของพนักงานมีความพึงพอใจในหน่วยงานของท่านรองลงมาลำดับที่ 2 คือโอกาสได้แสดงความพึงพอใจของท่านในการที่ธนาคารได้ให้ทำงานร่วมกันลำดับที่ 3 คือด้านการที่ธนาคารได้ให้การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานในหน่วยงานได้มีโอกาสทำงานร่วมกันแสดงได้ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	0	1	2	3	4	5		
18.โอกาสได้แสดงความพึงพอใจของท่านในการที่ธนาคารได้ให้ทำงานร่วมกัน	2	6	8	34	126	36	3.81	2
19.ความสัมพันธ์กันของพนักงานมีความพึงพอใจในหน่วยงานของท่าน	0	4	10	43	109	46	3.86	1
20.การที่ธนาคารได้ให้การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานในหน่วยงานได้ทำงานร่วมกัน	0	3	13	54	88	51	3.76	3
ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงาน = 3.81 (มีคุณภาพชีวิตการทำงานมาก)								

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 5ด้าน

จากตัวชี้วัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 5ด้านคือด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม,ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน,ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ,ด้านการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ,ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีคุณภาพชีวิตการทำงานปานกลางเหมือนกันทั้ง 5หมวดและค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานรวมมีคุณภาพชีวิตปานกลางมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.33แต่เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานแล้วจะพบว่าลำดับที่ 1 คือคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น รองลงมาลำดับที่ 2 คือคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน ลำดับที่ 3 คือคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถลำดับที่ 4 คือคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมลำดับที่ 5 คือคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

ตารางที่ 4.12 ตัวแปรที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตัวแปรที่มีผลต่อ ความเสี่ยงของ คุณภาพชีวิตการ ทำงานของพนักงาน	Coefficient	Standard Error	Coeff./St.Er. (t-ratio)	P[Z >z]	ระดับ นัยสำคัญ
X1	-.21243901	.18744616	-1.133	.2571	.51351351
X2	-.03905666	.06242883	-.626	.5316	29.4234234
X3	.12272363	.21390730	.574	.5662	.29279279
X4	.11977886	.08379089	1.429	.1529	5.54054054
X5	-.178156D-04	.255399D-04	-.698	.4855	19097.0631
X6	.39344358	.19589350	2.008	.0446	.48648649
X7	.64956920	.24481738	2.653	.0080	.47747748
X8	.06220391	.22634995	.275	.7835	.68918919
X9	.09671685	.19577060	.494	.6213	.68018018
X10	.49537506	.27593595	1.795	.0726	.86936937
X11	-.19339099	.18228487	-1.061	.2887	.52702703
X12	.06792000	.19321800	.352	.7252	.63063063
X13	.33158929	.20380800	1.627	.1037	.55855856

ตารางที่ 4.12 ตัวแปรที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

ตัวแปรที่มีผลต่อ ความเล็งของ คุณภาพชีวิตการ ทำงานของพนักงาน	Coefficient	Standard Error	Coeff./St.Er. (t-ratio)	P[Z >z]	ระดับ นัยสำคัญ
X14	.33158929	.20380800	1.627	.1037	.55855856
X15	-.00218317	.29009084	-.008	.9940	.88738739
X16	.23023941	.24254955	.949	.3425	.67567568
X17	-.19580266	.17288510	-1.133	.2574	.50450450
X18	.53831437	.31054816	1.733	.0830	.82882883
X19	.66337746	.45504085	1.458	.1449	.89639640
X20	.25526258	.50678162	.504	.6145	.88738739
X21	.67649304	1.99148675	.340	.7341	.88738739
X22	-.55817887	1.91405106	-.292	.7706	.87387387
X23	.53933316	1.60356985	.336	.7366	.89639640
X24	-.08483318	.74232541	-.114	.9090	.88738739
X25	-.44947282	1.70867687	-.263	.7925	.89189189
	-.31657920	.59196677	-.535	.5928	.88738739

ที่มา: จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่พบว่า สำหรับปัจจัยด้านรายได้ (X6) ของผู้ตอบแบบสอบถาม พนักงานที่มีรายได้ที่น้อยจะมีแนวโน้มของความพึงพอใจในการทำงานที่ระดับความสำคัญของปัจจัยต่อความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด มีมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ที่มาก อยู่ร้อยละ 12.835 ส่วนพนักงานที่มีรายได้จากการทำงานที่มากจะมีแนวโน้มของความพึงพอใจในการทำงานที่ระดับความสำคัญของปัจจัยต่อความพึงพอใจในระดับ มาก ที่มากกว่าพนักงานที่มีรายได้จากการทำงานที่น้อย อยู่ร้อยละ 1.867 และมีแนวโน้มของความพึงพอใจในการทำงานที่ระดับความสำคัญของปัจจัยต่อความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ที่มากกว่าพนักงานที่มีรายได้จากการทำงานที่น้อย อยู่ร้อยละ 0.910ที่ระดับนัยสำคัญ 0.0446

สำหรับด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเทียบกับอาชีพอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงและคล้ายคลึงกัน (X7) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีแนวโน้มของความพึงพอใจในการทำงานที่ค่าตอบแทนมีความยุติธรรมที่ระดับความสำคัญของปัจจัยต่อความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด มีค่ามากกว่าพนักงานธนาคารอื่นหรืออาชีพอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงและคล้ายคลึงกัน อยู่ที่ร้อยละ 21.19 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.0080

สำหรับความความพอใจกับสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร(X10) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีแนวโน้มของความพึงพอใจในการทำงานที่ได้รับสวัสดิการจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ที่ระดับความสำคัญของปัจจัยต่อความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 16.160 มีค่ามากกว่าเมื่อเทียบกับสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กรอื่นที่ระดับนัยสำคัญ 0.0726

สำหรับความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบการประเมินผลงานค่าตอบแทน(X17) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีแนวโน้มของความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบการประเมินผลงานค่าตอบแทน ที่ระดับความสำคัญของปัจจัยต่อความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด มากกว่า ความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบการประเมินผลงานค่าตอบแทนของพนักงานที่ไม่ได้ทำงานที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ที่ร้อยละ 17.561 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.0830

4.2.7 การวิเคราะห์แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบจำลอง Ordered Probit ซึ่งจะทำให้ทราบว่ามีปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยแบบจำลอง Ordered Probit ซึ่งแต่ละค่าก็จะนำไปเปรียบเทียบกับความน่าจะเป็นคุณภาพชีวิตของการทำงานของพนักงาน โดยแบบจำลองจะนำเสนอทิศทางและผลกระทบของตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เมื่อพิจารณาจากเครื่องหมายของสัมประสิทธิ์หน้าตัวแปรแล้ว ค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้จากการประมาณค่าจะบอกผลกระทบที่เกิดขึ้นว่ามีค่ามากน้อยเพียงใดและมีการวิเคราะห์ผลกระทบส่วนเพิ่มเพื่อดูว่าตัวแปร X เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ตัวแปร Y เปลี่ยนแปลงไปเท่าไร โดยสามารถแสดงผลการศึกษาได้ ดังต่อไปนี้ (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 ความน่าจะเป็นของการเปลี่ยนแปลงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคาร
กรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตัวแปรที่มีผล ต่อความเสี่ยง ของ คุณ ภาพ ชีวิตการทำงาน	การเปลี่ยนแปลงการจัดชั้นของคุณภาพชีวิต					
	Y1=0	Y1=1	Y1=2	Y1=3	Y1=4	Y1=5
X1	.00113	.00069	.00824	.04916	.01008	-.06930
X2	.00021	.00013	.00152	.00904	.00185	-.01274
X3	-.00065	-.00040	-.00476	-.02840	-.00582	.04003
X4	-.00064	-.00039	-.00465	-.02772	-.00568	.03907
X5	.00000	.00000	.00000	.00000	.00000	-.00001
X6	.00209	.00127	.01526	.09105	.01867	-.12835
X7	-.00345	-.00210	-.02520	-.15033	-.03082	.21190
X8	-.00033	-.00020	-.00241	-.01440	-.00295	.02029
X9	-.00051	-.00031	-.00375	-.02238	-.00459	.03155
X10	-.00263	-.00161	-.01922	-.11464	-.02350	.16160
X11	.00103	.00063	.00750	.04476	.00918	-.06309
X12	-.00036	-.00022	-.00263	-.01572	-.00322	.02216
X13	-.00176	-.00107	-.01286	-.07674	-.01573	.10817
X14	.00001	.00001	.00008	.00051	.00010	-.00071
X15	-.00122	-.00075	-.00893	-.05328	-.01092	.07511
X16	.00104	.00063	.00760	.04531	.00929	-.06387
X17	-.00286	-.00174	-.02088	-.12458	-.02554	.17561
X18	-.00352	-.00215	-.02574	-.15353	-.03147	.21641
X19	-.00136	-.00083	-.00990	-.05908	-.01211	.08327
X20	-.00359	-.00219	-.02624	-.15656	-.03210	.22069
X21	.00296	.00181	.02165	.12918	.02648	-.18209
X22	-.00286	-.00175	-.02092	-.12482	-.02559	.17594
X23	.00045	.00027	.00329	.01963	.00402	-.02767
X24	.00239	.00146	.01744	.10402	.02133	-.14663
X25	.00168	.00103	.01228	.0732	.01502	-.10327

ที่มา: จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.13 ที่แสดงถึง ผลกระทบส่วนเพิ่มของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ โดยสามารถแสดงถึง ผลกระทบส่วนเพิ่มของตัวแปรที่มีระดับความพึงพอใจที่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10 ได้ดังต่อไปนี้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (x_6) : ผลกระทบส่วนเพิ่มที่ไม่ได้รับความพึงพอใจ ($y=0$) เท่ากับ 0.00209 หมายถึง ถ้า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (x_6) เพิ่มขึ้น จะทำให้มีความน่าจะเป็นที่จะไม่ได้รับความพึงพอใจ ($y=0$) เพิ่มขึ้น 0.00209 ผลกระทบส่วนเพิ่มที่ความพึงพอใจน้อยที่สุด ($y=1$) เท่ากับ 0.00127 หมายถึง ถ้ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน (x_6) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย (หนึ่งพันบาท) จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจน้อยที่สุด ($y=1$) เพิ่มขึ้น 0.00127 ผลกระทบส่วนเพิ่มที่ความพึงพอใจน้อย ($y=2$) เท่ากับ 0.01526 หมายถึง ถ้ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน (x_6) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย (หนึ่งพันบาท) จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจน้อย ($y=2$) เพิ่มขึ้น เท่ากับ 0.01526 ผลกระทบส่วนเพิ่มที่ความพึงพอใจปานกลาง ($y=3$) เท่ากับ 0.09105 หมายถึง ถ้า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (x_6) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย (หนึ่งพันบาท) จะทำให้มีความน่าจะเป็นของความพึงพอใจปานกลาง ($y=3$) เพิ่มขึ้น 0.09105 ผลกระทบส่วนเพิ่มที่ความพึงพอใจมาก ($y=4$) เท่ากับ 0.01867 หมายถึง ถ้า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (x_6) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย (หนึ่งพันบาท) จะทำให้มีความน่าจะเป็นของความพึงพอใจมาก ($y=4$) เพิ่มขึ้น 0.01867 ผลกระทบส่วนเพิ่มที่ความพึงพอใจมากที่สุด ($y=5$) เท่ากับ -0.12835 หมายถึง ถ้ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน (x_6) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย (หนึ่งพันบาท) จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจมากที่สุด ($y=5$) ลดลง 0.12835

ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงและคล้ายคลึงกัน (x_7) : ผลกระทบส่วนเพิ่มที่ไม่ได้รับความพึงพอใจ ($y=0$) เท่ากับ -0.00345 หมายถึง ถ้าค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงและคล้ายคลึงกัน (x_7) จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจที่จะไม่ได้รับความพึงพอใจ ($y=0$) ลดลง 0.00345 ผลกระทบส่วนเพิ่มที่ความพึงพอใจน้อยที่สุด ($y=1$) เท่ากับ -0.00210 หมายถึง ถ้าค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงและคล้ายคลึงกัน (x_7) จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจน้อยที่สุด ($y=1$) ลดลง 0.00210 ผลกระทบส่วนเพิ่มที่ความพึงพอใจน้อย ($y=2$) เท่ากับ -0.02520 หมายถึง ถ้าค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงและคล้ายคลึงกัน (x_7) จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจน้อย ($y=2$) ลดลง เท่ากับ 0.02520 ผลกระทบส่วนเพิ่มที่ความพึงพอใจปานกลาง ($y=3$) เท่ากับ -0.15033 หมายถึง ถ้าค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงและคล้ายคลึงกัน (x_7) จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจปานกลาง ($y=3$) ลดลง 0.15033 ผลกระทบส่วนเพิ่มที่ความพึงพอใจมาก ($y=4$) เท่ากับ -0.03082 หมายถึง ถ้าค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงและคล้ายคลึงกัน (x_7) จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจที่ความพึงพอใจ

มาก($y=4$)ลดลง0.03082 ผลกระทบส่วนเพิ่มที่ความพึงพอใจมากที่สุด ($y=5$)เท่ากับ 0.21190หมายถึง ถ้าค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงและคล้ายคลึงกัน ($x7$)จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจมากที่สุด ($y=5$)เพิ่มขึ้น0.21190

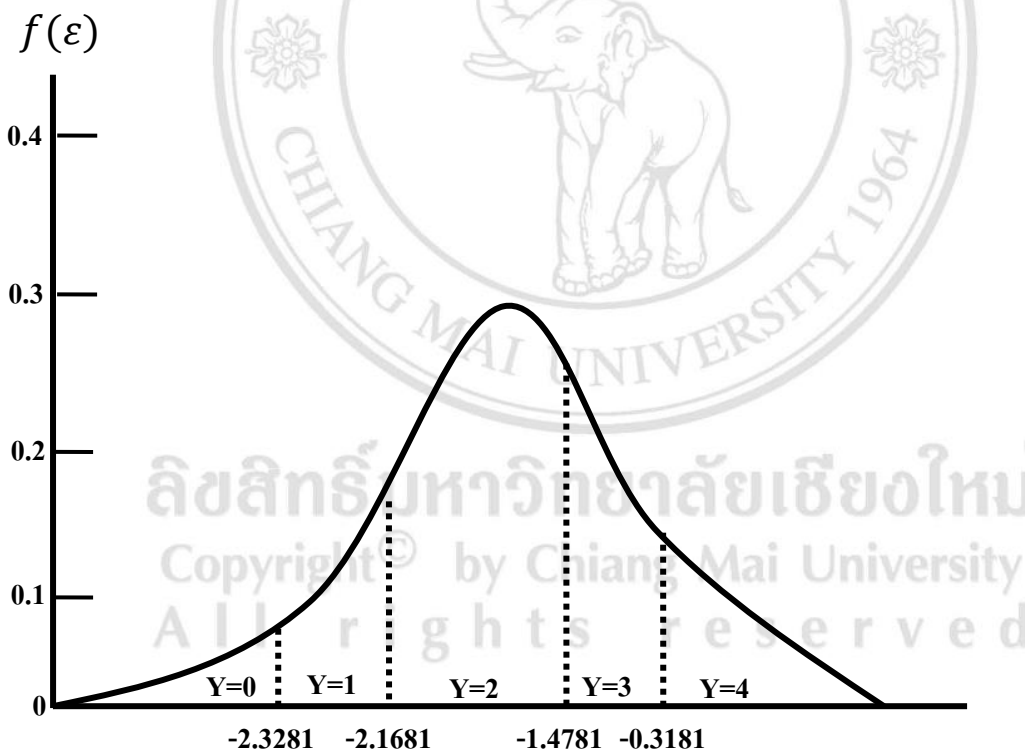
ความพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่ได้รับจากองค์กร($x10$) : ผลกระทบส่วนเพิ่มที่ไม่ได้รับความพึงพอใจ ($y=0$)เท่ากับ -0.00263หมายถึง ถ้าพนักงานในที่ทำงานของท่านจะได้รับความพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่ได้รับจากองค์กร($x10$)จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจที่จะไม่ได้รับความพึงพอใจ ($y=0$)ลดลง0.00263ผลกระทบส่วนเพิ่มที่ความพึงพอใจน้อยที่สุด($y=1$)เท่ากับ -0.00161หมายถึง ถ้าพนักงานในที่ทำงานของท่านจะได้รับความพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่ได้รับจากองค์กร($x10$)เพิ่มขึ้น จะทำให้มีความน่าจะเป็นของความพึงพอใจน้อยที่สุด($y=1$)ลดลง0.00161ผลกระทบส่วนเพิ่มที่ความพึงพอใจน้อย($y=2$)เท่ากับ -0.01922หมายถึง ถ้าพนักงานในที่ทำงานของท่านจะได้รับความพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่ได้รับจากองค์กร ($x10$)จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจน้อย($y=2$)ลดลงเท่ากับ 0.01922ผลกระทบส่วนเพิ่มที่ความพึงพอใจปานกลาง($y=3$)เท่ากับ -0.11464หมายถึง ถ้าพนักงานในที่ทำงานของท่านจะได้รับความพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่ได้รับจากองค์กร($x10$)เพิ่มขึ้น จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจปานกลาง($y=3$)ลดลง 0.11464ผลกระทบส่วนเพิ่มที่ความพึงพอใจมาก($y=4$)เท่ากับ -0.2350หมายถึง ถ้า พนักงานในที่ทำงานของท่านจะได้รับความพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่ได้รับจากองค์กร($x10$)จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจที่ความพึงพอใจมาก($y=4$)ลดลง0.02350 ผลกระทบส่วนเพิ่มที่ความพึงพอใจมากที่สุด ($y=5$)เท่ากับ 0.16160หมายถึง ถ้าพนักงานในที่ทำงานของท่านจะได้รับความพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่ได้รับจากองค์กร($x10$)จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจมากที่สุด ($y=5$)เพิ่มขึ้น0.16160

ความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบการประเมินผลงาน ($x17$) : ผลกระทบส่วนเพิ่มที่ไม่ได้รับความพึงพอใจ ($y=0$)เท่ากับ 0.00209หมายถึง ถ้าพนักงานในที่ทำงานของท่านจะได้รับความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบการประเมินผลงาน ($x17$)จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจที่จะไม่ได้รับความพึงพอใจ ($y=0$)เพิ่มขึ้น0.00209ผลกระทบส่วนเพิ่มที่ความพึงพอใจน้อยที่สุด($y=1$)เท่ากับ-0.00174หมายถึง ถ้าพนักงานในที่ทำงานของท่านจะได้รับความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบการประเมินผลงาน ($x17$) เพิ่มขึ้น จะทำให้มีความน่าจะเป็นของความพึงพอใจน้อยที่สุด($y=1$)ลดลง 0.00174ผลกระทบส่วนเพิ่มที่ความพึงพอใจน้อย($y=2$)เท่ากับ -0.02088หมายถึง ถ้าพนักงานในที่ทำงานของท่านจะได้รับความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบการประเมินผลงาน ($x17$)จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจน้อย($y=2$)ลดลงเท่ากับ 0.02088ผลกระทบส่วนเพิ่มที่ความพึงพอใจปาน

กลาง($y=3$)เท่ากับ -0.12458 หมายถึง ถ้าพนักงานในที่ทำงานของท่านจะได้รับความเสมอภาคในเรื่อง
 กฎระเบียบการประเมินผลงาน (x_{17})จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจปานกลาง($y=3$)
 ลดลง 0.12458 ผลกระทบส่วนเพิ่มที่ความพึงพอใจมาก($y=4$)เท่ากับ -0.2554 หมายถึง ถ้า พนักงานในที่
 ทำงานของท่านจะได้รับความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบการประเมินผลงาน (x_{17})จะทำให้มีความ
 น่าจะเป็น ของความพึงพอใจที่ความพึงพอใจมาก($y=4$)ลดลง 0.02554 ผลกระทบส่วนเพิ่มที่ความพึง
 พอใจมากที่สุด ($y=5$)เท่ากับ 0.17561 หมายถึง ถ้าพนักงานในที่ทำงานของท่านจะได้รับความเสมอ
 ภาคในเรื่องกฎระเบียบการประเมินผลงาน (x_{17})จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจมาก
 ที่สุด ($y=5$)เพิ่มขึ้น 0.17561

จากค่าผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal effect) สามารถแสดงเกณฑ์อาณาเขตของค่าความน่าจะเป็นของ
 ความพึงพอใจได้ ดังต่อไปนี้ (ภาพที่ 4.1)

ภาพกราฟแสดงค่า marginal



ภาพที่ 4.1 ความน่าจะเป็นในแบบจำลอง Ordered-Probit model

จากภาพที่ 4.1แสดงให้เห็นถึงอาณาเขตพื้นที่ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพชีวิตใน
 การทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยอาณาเขตที่ไม่ได้รับ

ความพึงพอใจ (Y=0) มีอาณาเขตที่ $\beta'x_2 = -2.3281$ อาณาเขตที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด (Y=1) มีอาณาเขตระหว่างค่า $\beta'x = -2.3281$ ถึง -2.1681 อาณาเขตที่ได้รับความพึงพอใจน้อย (Y=2) มีอาณาเขตระหว่างค่า $\beta'x = -2.1681$ ถึง -1.4781 อาณาเขตที่ได้รับความพึงพอใจปานกลาง (Y=3) มีอาณาเขตระหว่างค่า $\beta'x = -1.4781$ ถึง -0.3181 และอาณาเขตที่ได้รับความพึงพอใจมาก (Y=4) มีอาณาเขตระหว่างค่า $\beta'x > -0.3181$



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยในการศึกษาวัตถุประสงค์แรกเพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และวัตถุประสงค์ที่สองเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งสิ้น 212 โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาจากกลุ่มประชากรทั้งหมด 212 ราย พบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 50.94 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 68.40 และมีสถานภาพโสด จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 68.40 มีประสบการณ์การทำงาน 1-2 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 30.66 มีเจ้าหน้าที่ระดับ 9-10 จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 71.70 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30 ตามผลที่ได้จากการสำรวจ

ผลการศึกษาค่าคุณภาพชีวิตการทำงานจากตัวชี้วัดด้านระดับคุณภาพชีวิตในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 212 รายพบว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุดในลำดับที่ 1 คือ ปริมาณงานที่ได้รับเหมาะสมกับค่าตอบแทนที่ได้รับรองลงมาลำดับที่ 2 คือ ความพอใจกับสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับจากองค์กรลำดับที่ 3 คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน ลำดับที่ 4 คือ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงและคล้ายคลึงกัน

ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานจากตัวชี้วัดด้านระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงานจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 212รายพบว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุดในลำดับที่ 1 คือท่านได้รับมอบหมายงานที่ทำให้ท่านต้องใช้ความรู้ความสามารถรองลงมาลำดับที่ 2 คือในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีการสับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคลลำดับที่ 3 คือในหน่วยงานของท่านได้เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนที่มีความใฝ่รู้มีโอกาสในการศึกษา ต่อในระดับสูงขึ้นและลำดับที่ 4 คือในองค์กรของท่านมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีการนำเสนอผลงานอยู่เสมอ

ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานจากตัวชี้วัดด้านระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 212รายพบว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุดในลำดับที่ 1 คือโอกาสที่ได้นำความรู้ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่รองลงมาลำดับที่ 2 คือท่านมีสิทธิปฏิเสธงานที่ไม่ตรงกับความสามารถและอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบ ลำดับที่ 3คือพนักงานในที่ทำงานของท่านจะได้รับความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบการประเมินผลงานค่าตอบแทน

ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานจากตัวชี้วัดด้านระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านสภาพทางการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 212รายพบว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุดในลำดับที่ 1 คือในสำนักงานของท่านอุปกรณ์ป้องกันภัยเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินอย่างเพียงพอและอยู่ในสภาพใช้งานได้ทันทีรองลงมาลำดับที่ 2 คือบุคลากรทุกระดับของธนาคารได้รับการตรวจสุขภาพประจำปีลำดับที่ 3 คือปริมาณลูกค้ำที่เหมาะสมกับจำนวนบุคลากรของธนาคารลำดับที่ 4 คือท่านสามารถวางแผนกิจกรรมต่างๆในชีวิตไว้ล่วงหน้าลำดับที่5 คือในบริเวณที่ทำงานมีความสะอาดแสงสว่างเพียงพออากาศถ่ายเทสะดวกเอื้อต่อการปฏิบัติงาน และลำดับที่6 ท่านมีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอ

ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานจากตัวชี้วัดด้านระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 212รายพบว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุดในลำดับที่ 1 คือความสัมพันธ์กันของพนักงานมีความพึงพอใจในหน่วยงานของท่านรองลงมาลำดับที่ 2 คือโอกาสได้แสดงความพึงพอใจของท่านในการที่ธนาคารได้ให้ทำงานร่วมกันลำดับที่ 3 คือด้านการที่ธนาคารได้ให้การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานในหน่วยงานได้มีโอกาสทำงานร่วมกัน

ผลการศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานจากตัวชี้วัดด้านระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ทั้ง 5 ด้านพบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานปานกลางเหมือนกันทั้ง 5 หมวดและค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานรวม มีคุณภาพชีวิตปานกลางมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.33 แต่เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงาน แล้วจะพบว่าลำดับที่ 1 คือคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคล อื่นรองลงมาลำดับที่ 2 คือคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน ลำดับที่ 3 คือคุณภาพชีวิตการทำงานด้าน โอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถลำดับที่ 4 คือ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมลำดับที่ 5 คือคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

จากการศึกษารายได้เฉลี่ยที่ได้รับต่อเดือนมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.0446 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพ เพราะระดับเกณฑ์การขึ้นเงินเดือนสมัยปัจจุบันอยู่ในเกณฑ์ที่มาตรฐานเมื่อเทียบกับคุณภาพ งานที่ได้ ดังนั้นผลการศึกษาด้านรายได้เฉลี่ยที่ได้รับมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ เนื่องจากค่าสถิติ t เท่ากับ 2.008 ผลของค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเทียบกับ อาชีพอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงและคล้ายคลึงกัน จากการศึกษาค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเทียบกับ อาชีพอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงและคล้ายคลึงกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.0080 แสดงว่าผลของ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเทียบกับอาชีพอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงและคล้ายคลึงกันมีผลต่อคุณภาพ ชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เพราะเมื่อเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงาน ใกล้เคียงและคล้ายคลึงกันค่าตอบแทนของพนักงานธนาคารอยู่ในระดับที่เหมาะสมต่อคุณภาพงาน ผล ความพอใจกับสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.0726 แสดงว่าความพอใจกับ สวัสดิการที่ได้รับจากองค์กรมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เนื่องจาก ปัจจุบันสวัสดิการที่ได้รับ

ผลกระทบส่วนเพิ่มของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ โดยสามารถแสดงถึง ผลกระทบส่วนเพิ่ม ของตัวแปรที่มีระดับความพึงพอใจที่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10ผลกระทบส่วนเพิ่มที่ความพึงพอใจ ปานกลาง($y=3$)เท่ากับ 0.09105 หมายถึง ถ้า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (x_6) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย (หนึ่งพันบาท) จะทำให้มีความน่าจะเป็นของความพึงพอใจปานกลาง($y=3$)เพิ่มขึ้น 0.09105ผลกระทบส่วนเพิ่มที่ ความพึงพอใจมากที่สุด ($y=5$)เท่ากับ 0.21190หมายถึง ถ้าค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงและคล้ายคลึงกัน(x_7)จะให้ความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจ มากที่สุด ($y=5$)เพิ่มขึ้น 0.21190 ผลกระทบส่วนเพิ่มที่ความพึงพอใจมาก($y=4$)เท่ากับ -0.2350หมายถึง ถ้า พนักงานในที่ทำงานของท่านจะได้รับความพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่ได้รับจากองค์กร(x_{10})จะทำ

ให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจที่ความพึงพอใจมาก($y=4$)ลดลง0.02350 ผลกระทบส่วนเพิ่มที่ความพึงพอใจมากที่สุด ($y=5$)เท่ากับ 0.17561หมายถึง ถ้าพนักงานในที่ทำงานของท่านจะได้รับความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบการประเมินผลงาน (x_{17})จะทำให้มีความน่าจะเป็น ของความพึงพอใจมากที่สุด ($y=5$)เพิ่มขึ้น0.17561ผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal effect) สามารถแสดงเกณฑ์อาณาเขตของค่าความน่าจะเป็นของความพึงพอใจได้ โดยอาณาเขตที่ไม่ได้รับความพึงพอใจ ($Y=0$) มีอาณาเขตที่ $\beta'x_2 = -2.3281$ อาณาเขตที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ($Y=1$) มีอาณาเขตระหว่างค่า $\beta'x = -2.3281$ ถึง -2.1681 อาณาเขตที่ได้รับความพึงพอใจน้อย ($Y=2$) มีอาณาเขตระหว่างค่า $\beta'x = -2.1681$ ถึง -1.4781 อาณาเขตที่ได้รับความพึงพอใจปานกลาง ($Y=3$) มีอาณาเขตระหว่างค่า $\beta'x = -1.4781$ ถึง -0.3181 และอาณาเขตที่ได้รับความพึงพอใจมาก ($Y=4$) มีอาณาเขตระหว่างค่า $\beta'x > -0.3181$

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานจากตัวชี้วัดทั้ง 5 ด้าน พบว่าทั้ง 5 ด้านคือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การทำงานปานกลางเมื่อพิจารณาตัวชี้วัด ในแต่ละด้านดังนี้

5.2.1 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ผลการศึกษาพบว่าค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน มีลำดับคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำที่สุด ธนาคารน่าจะมีการพิจารณาเรื่องการกำหนดนโยบายเพิ่มเงินเดือนและโบนัสตามผลประกอบการของทางธนาคารเพื่อเพิ่มรายได้ให้เหมาะสมในสถานการณ์ปัจจุบัน

5.2.2 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน ผลการศึกษาพบว่าในหน่วยงานมีสับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล มีลำดับคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำที่สุด ธนาคารน่าจะมีการพิจารณา นโยบายใหม่ในการโยกย้ายตำแหน่งถึงแม้เป็นการพัฒนาระบบการทำงานแต่ต้องอยู่พื้นฐานที่ดีเกี่ยวกับการวางแผนให้เหมาะสมกับงานด้วยจึงจะส่งผล ให้งานนั้นมีประสิทธิภาพ

5.2.3 ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ ผลการศึกษาพบว่าในหน่วยงานมีแหล่งความรู้ ข้อมูลข่าวสารค้นได้สะดวก มีลำดับคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำที่สุด ธนาคารน่าจะมีการจัดการระบบเทคโนโลยีด้านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้ในการค้นคว้าข้อมูลข่าวสารรวดเร็วและสะดวก

5.2.4 ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ผลการศึกษาพบว่าเมื่อเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอมีลำดับคุณภาพชีวิตที่ต่ำที่สุด ธนาคารน่าจะมีการเพิ่มชั่วโมงการพักผ่อนของพนักงานให้มากขึ้น หรือมีการสลับกันทำงานเพื่อ เป็นการลดชั่วโมงการทำงานแต่ละคนและไม่ทำให้สภาพการทำงานขาดประสิทธิภาพ

5.2.5 ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์บุคคลอื่น ผลการศึกษาพบว่างานมีส่วนช่วยให้ครอบครัวพนักงานมีความเป็นอยู่ดีขึ้น มีลำดับคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำที่สุด ธนาคารน่าจะจัด ให้มีโครงการ สานสัมพันธ์ของครอบครัวให้มีความเข้าใจกันมากขึ้นในการทำงานใน โลกแห่งการแข่งขัน

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำการศึกษาครั้งต่อไป

5.3.1 ควรทำการศึกษาโดยบูรณาการทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ได้อย่างแท้จริง โดยเริ่มทำการศึกษาจากการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง และเพื่อให้เกิดความกระจ่างในหลายแง่มุมของพนักงานมากที่สุด เพราะสภาพแวดล้อมในการทำงานแต่ละเขตการขายและการบริการแตกต่างกันไป แล้วจึงทำการศึกษาในเชิงปริมาณในการวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานต่อไป

5.3.2 ควรทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ในเขตการบริการและการขายอื่นๆ ในจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน เพื่อนำมาเปรียบเทียบเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการวางแผนพัฒนาต่อไปและสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในอนาคตได้

5.3.3 ควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านอื่นๆ เช่น ความเป็นอยู่ ภาระหนี้สิน และเงินออมประจำเดือน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กันตนา เพิ่มผล.2548. การบริหารทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาองค์กร. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดบุ๊ค.
สืบค้นเมื่อ 5 มีนาคม 2558
- กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. (2553)ผจญ เฉลิมสาร. ม.ป.ป.คุณภาพชีวิตการทำงาน. สืบค้นเมื่อ 25 มีนาคม 2558, จาก <http://www.msociety.go.th>
- นุชนาถ.(2552).บทบาท HR ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน. สืบค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2558, จาก <http://www.idis.ru.ac.th>.
- ทรงศักดิ์ ศรีบุญจิตต์, 2546: 252 แบบจำลอง โลกจิตที่สืบค้นเมื่อ 2 มีนาคม2558
- บึงปอนด์ รักอำนวยกิจ และพริยะ ผลพิรุฬห์.(2550)"ความสุขกายสบายใจของคนเมือง". ในประชากร และสังคมสืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2558 วรชัย ทองไทย และสุริย์พร พันพึ้ง. บรรณาธิการ (นครปฐม: สำนักพิมพ์ประชากรและสังคม)
- พยอม วงศ์สารศรี.2548. การบริหารงานบุคคล.กรุงเทพฯ: พรานนกการพิมพ์.สืบค้นเมื่อ 21 เมษายน 2558
- มณีรัตน์ พิณเนียม.(2552). การประเมินผลของสินเชื่อ โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตข้าราชการส่วนท้องถิ่น สืบค้นเมื่อ20 เมษายน 2558ของกิริติ ดันติละเนติ ธนาคารออมสิน สาขาบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม
- มณูญ บูรณพัฒนา. (2547).การจัดบริการสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสาร์ภี จังหวัดเชียงใหม่สืบค้นเมื่อ 31 เมษายน 2558
- วรรุติแควทองใหญ่. (2550). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. (การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา).สืบค้นเมื่อ 25 มีนาคม 2558
- ศิริอร ชันชหัตถ์. (2549). องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : ทิพย์วิสุทธิการพิมพ์สืบค้นเมื่อ 25มกราคม2558
- สาสินี เทพสุวรรณ.2550 คำนีความสุขมวลรวมของคนไทย. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากร และสังคม มหาวิทยาลัยมหิดลสืบค้นเมื่อ 13 มีนาคม2558
- สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่. (2547).สรุปผลสำรวจภาวะการทำงานของประชากรจังหวัดเชียงใหม่ สืบค้นเมื่อ 23 มีนาคม 2558, จากhttp://chiangmai.nso.go.th/chmai/workq4_47.htm

- สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2552). *มาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน*. สืบค้นเมื่อ 9 เมษายน 2558 [ระบบออนไลน์]. จาก <http://www.qwlthai.com>
- สมชาติ กิจรรอง. 2547. *คุณภาพชีวิตที่ดี*. เชียงราย: สถาบันวิจัยคุณภาพชีวิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง. สืบค้นเมื่อ 5 มีนาคม 2558
- สมพงษ์ เกษมสิน. 2548. *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช. สืบค้นเมื่อ 29 มีนาคม 2558
- สมยศ นาวิการ. 2549. *การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจเทรดดิ้ง. สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2558
- อรรถพร ดวงตา. 2555. *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สืบค้นเมื่อ 25 เมษายน 2558



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย
แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นผลงานทางวิชาการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามด้วยความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามในการศึกษารั้งนี้ จะไม่มีผลเสียหายต่อท่านผู้ตอบแต่อย่างใดทั้งสิ้น

คำแนะนำแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลตัวชี้วัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3.สถานภาพสมรส

1. โสด/หม้าย/หย่าร้าง 2. สมรส

4.ประสบการณ์การทำงาน.....ปี

5.ระดับตำแหน่งระดับ.....

6.รายได้เฉลี่ยที่ได้รับ/ต่อเดือน.....บาท

7.ระดับความพึงพอใจในการทำงาน ในงานปัจจุบันที่ท่านทำอยู่

- 1 น้อยมาก
 2 น้อย
 3 ปานกลาง
 4 มาก
 5 มากที่สุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลตัวชี้วัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ(มหาชน) ในเขต
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

0 = ไม่ได้รับ (ถ้ามีโปรดระบุความสำคัญ : 1 = น้อยที่สุด , 2 = น้อย , 3 = ปานกลาง , 4 = มาก , 5 = มากที่สุด)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความสำคัญของปัจจัยต่อความพึงพอใจ					
	0	1	2	3	4	5
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม						
1.ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงและคล้ายคลึงกัน						
2.ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน						
3.ปริมาณงานที่ท่านได้รับเหมาะสมกับค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ						
4.ท่านมีความพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่ได้รับจากองค์กร						

ปัจจัยที่มีผลความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความสำคัญของปัจจัยต่อความพึงพอใจ					
	0	1	2	3	4	5
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน						
5. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ทำให้ท่านต้องใช้ความรู้ความสามารถ						
6. ในองค์กรของท่านมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีการนำเสนอผลงานอยู่เสมอ						
7. ในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีการสับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล						
8. ในหน่วยงานของท่านได้เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนที่มีความใฝ่รู้มีโอกาสในการศึกษาต่อในระดับสูงขึ้นไป						
ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถ						
9. ท่านมีโอกาสที่ได้นำความรู้ความสามารถของท่านมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่						
10. ท่านมีสิทธิปฏิบัติงานที่ไม่ตรงกับความสามารถและอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบ						
11. พนักงานในที่ทำงานของท่านจะได้รับความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบการประเมินผลงานค่าตอบแทน						
12. มีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอในการทำงาน						
13. ความพึงพอใจของท่านที่สามารถวางแผนกิจกรรมต่างๆในชีวิตไว้ล่วงหน้า						
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ						
14. ท่านมีระดับความพึงพอใจในบริเวณที่ทำงานของท่านมีความสะอาด แสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวกเอื้อต่อการปฏิบัติงานของท่าน						

ปัจจัยที่มีผลความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความสำคัญของปัจจัยต่อความพึงพอใจ					
	0	1	2	3	4	5
15.ท่านมีระดับความพึงพอใจปริมาณลูกค้าที่เหมาะสมกับจำนวนบุคลากรของธนาคาร						
16.ท่านมีระดับความพึงพอใจในสำนักงานของท่านมีอุปกรณ์ป้องกันภัยเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินอย่างเพียงพอและอยู่ในสภาพใช้งานได้ทันที						
17.ความพึงพอใจที่ท่านได้รับการตรวจสอบภาพประจำปี						
ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์บุคคลอื่น						
18.ท่านมีระดับความพึงพอใจสำหรับบริการได้แสดงความคิดเห็นต่อหน่วยงานของท่าน						
19.ระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์ในการทำงานในหน่วยงานของท่าน						
20.ท่านมีระดับความพึงพอใจในการที่ธนาคารได้ให้มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานในหน่วยงานได้ทำงานร่วมกัน						

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ภาคผนวก ข
ผลการวิเคราะห์

```
--> RESET
Initializing LIMDEP Version 9.0.1 (January 1, 2007).
--> READ;FILE="C:\Users\ACER\Desktop\Boss\jame1509.lim"$
--> ORDERED;Lhs=Y1;Rhs=X1,X2,X3,X4,X5,X6,X7,X8,X9,X10,X11,X12,X13,X14,X15,X16
,X17,X18,X19,X21,X22,X23,X24,X25,X26,ONE;Het;Rh2=X5;Marginal Effects$
Normal exit from iterations. Exit status=0.
```

```
+-----+
| Ordered Probability Model
| Maximum Likelihood Estimates
| Model estimated: Sep 01, 2015 at 00:12:14PM.
| Dependent variable Y1
| Weighting variable None
| Number of observations 222
| Iterations completed 42
| Log likelihood function -229.9254
| Number of parameters 31
| Info. Criterion: AIC = 2.35068
| Finite Sample: AIC = 2.39772
| Info. Criterion: BIC = 2.82583
| Info. Criterion:HQIC = 2.54252
| Restricted log likelihood -275.7146
| McFadden Pseudo R-squared .1660746
| Chi squared 91.57841
| Degrees of freedom 26
| Prob[ChiSqd> value] = .0000000
| Underlying probabilities based on Normal
+-----+
```

```
+-----+
| Ordered Probability Model
| Cell frequencies for outcomes
| Y Count Freq Y Count Freq Y Count Freq
| 0 3 .013 1 1 .004 2 9 .040
| 3 40 .180 4 101 .454 5 68 .306
| Terms 27 to 27 are for variance.
+-----+
```

Variable	Coefficient	Standard Error	b/St.Er.	P[Z >z]	Mean of X
-----+Index function for probability					
X1	-.21243901	.18744616	-1.133	.2571	.51351351
X2	-.03905666	.06242883	-.626	.5316	29.4234234
X3	.12272363	.21390730	.574	.5662	.29279279
X4	.11977886	.08379089	1.429	.1529	5.54054054
X5	-.178156D-04	.255399D-04	-.698	.4855	19097.0631
X6	.39344358	.19589350	2.008	.0446	.48648649
X7	.64956920	.24481738	2.653	.0080	.47747748
X8	.06220391	.22634995	.275	.7835	.68918919
X9	.09671685	.19577060	.494	.6213	.68018018
X10	.49537506	.27593595	1.795	.0726	.86936937
X11	-.19339099	.18228487	-1.061	.2887	.52702703
X12	.06792000	.19321800	.352	.7252	.63063063
X13	.33158929	.20380800	1.627	.1037	.55855856
X14	-.00218317	.29009084	-.008	.9940	.88738739
X15	.23023941	.24254955	.949	.3425	.67567568
X16	-.19580266	.17288510	-1.133	.2574	.50450450
X17	.53831437	.31054816	1.733	.0830	.82882883
X18	.66337746	.45504085	1.458	.1449	.89639640
X19	.25526258	.50678162	.504	.6145	.88738739

X7	-.15033	-.03082	.21190
X8	-.01440	-.00295	.02029
X9	-.02238	-.00459	.03155
X10	-.11464	-.02350	.16160
X11	.04476	.00918	-.06309
X12	-.01572	-.00322	.02216
X13	-.07674	-.01573	.10817
X14	.00051	.00010	-.00071
X15	-.05328	-.01092	.07511
X16	.04531	.00929	-.06387
X17	-.12458	-.02554	.17561
X18	-.15353	-.03147	.21641
X19	-.05908	-.01211	.08327

Marginal Effects for OrdProbt			
Variable	Y1=3	Y1=4	Y1=5
X20	-.15656	-.03210	.22069
X21	.12918	.02648	-.18209
X22	-.12482	-.02559	.17594
X23	.01963	.00402	-.02767
X24	.10402	.02133	-.14663
X25	.07327	.01502	-.10327
ONE	-.42061	-.08623	.59288
X5	-.03027	.09620	-.04558

Cross tabulation of predictions. Row is actual, column is predicted.
Model = Probit . Prediction is number of the most probable cell.

Actual\Row Sum	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
0	3	0	0	0	3	0				
1	1	0	0	0	0	1				
2	9	0	0	0	5	4				
3	40	1	0	0	11	28				
4	101	0	0	0	2	99				
5	68	0	0	0	1	67				
Col Sum	222	1	0	0	22	199	0	0	0	0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นายสิริศักดิ์ กิติเรืองแสง
วัน เดือน ปี เกิด	17 ตุลาคม 2531
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีเศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ปีการศึกษา 2554 Montfort College High School 2549
ประสบการณ์	Bangkok Bank Public Company Limited 2558 Factory Daem Yung (in Korea) 2553 Restaurant Bangkok in Downtown (in USA) 2552 Stan Hope Garage INC (work and Travel) 2551 Exclusive Valet (work and Travel) 2550



สงวนลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved