

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา

Quality of Work Life of Employees of Krung Thai Bank Public Company Limited,

Phayao Regional

อัจฉรีย์ ปัญญาภู* และอรพิน สันติธีรากล**

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา โดยได้ใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work life) ตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร (Management System of Quality of Work Life : MS-QWL) ของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

การศึกษาในครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามตามมาตรฐาน MS-QWL ทำการสอบถามจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา จำนวน 207 คน โดยสามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมด ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และใช้สถิติอ้างอิง ได้แก่ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ด้าน พบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพทางสังคม รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านจิตใจ ปัจจัยด้านจิตวิญญาณ ปัจจัยด้านร่างกาย ปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิต การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ด้าน พบว่ามีการแปรผันตามกันในเชิงบวก ($R=0.829$) ซึ่งสามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมได้ร้อยละ 69.00 ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา อีกร้อยละ 31.00 เป็นผลที่เกิดจากด้านอื่นๆ และเมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติพบว่า ปัจจัยด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

** รองศาสตราจารย์ อาจารย์ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ABSTRACT

The objective of this independent study was to study factors that affected quality of work life and the level of work life quality of employees at Krung Thai Bank Public Company Limited in Phayao. The analysis was based on the concept of Quality of Work life, Management System of Quality of Work Life (MS-QWL) by The Human Capacity Building institute, The Federation of Thai Industries.

The data was collected by questionnaire distributed to 207 employees of Krung Thai Bank Public Company Limited, Phayao. The data was analyzed using descriptive statistics, namely frequency, percentage, mean, Correlation Analysis, and Multiple Regression Analysis.

The results of the study showed that the quality of work life of Krung Thai Bank Public Company Limited in Phayao region office employees was at the high level. The 6 factors affecting the quality of work life were ranked at high level in following order: social relation, environment, mind, spirituality, body and life stability. The relation between the 6 factors and the overall the quality of work life was at the statistically significance level of 0.05, and the relation was at the medium level, in the same direction. The multiple regression also shown the positive variation ($R = 0.829$), The predictability ability was at 69% The 31% of their quality of work life was and physical , environment, and spirituality were the factors that effected overall quality of work life by statistic significantly level of 0.05.

บทนำ

ความสำคัญ และที่มาของปัญหาในการวิจัย

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีความสำคัญอย่างยิ่งของประเทศในภาคการเงินของไทย โดยธนาคารพาณิชย์เป็นผู้ที่มีบทบาทและทำหน้าที่หลักในการรับฝากเงิน และเป็นแหล่งให้บริการด้านสินเชื่อขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศ จึงเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐในการกำหนดนโยบายทางการเงิน และธนาคารพาณิชย์ก็มีความสำคัญควบคู่ไปกับการขยายตัวทางเศรษฐกิจและการค้าของไทย แนวโน้มทิศทางการเศรษฐกิจไทยที่ยังขยายตัวในเกณฑ์ดี ทำให้ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ของไทยมีการปรับตัวเปลี่ยนแปลงจากการดำเนินธุรกิจจากอดีตเป็นอย่างมาก การแข่งขันในธุรกิจธนาคารทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะการเข้ามาแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ ซึ่งมีฐานเงินทุนขนาดใหญ่และมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการดำเนินธุรกิจ (ฐิตียา ไชยวุฒิ, 2545) ทำให้ธนาคารพาณิชย์ทั้งหลายต้องเร่งปรับตัวเพื่อให้สามารถแข่งขันและสามารถอยู่ในธุรกิจนี้ได้

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ที่เป็นรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ ที่ตอบสนองของความต้องการทางการเงินของทั้งภาครัฐและเอกชน จากสภาวะการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งมีการแข่งขันในรูปแบบต่างๆ ต่างชูจุดเด่นเพื่อดึงดูดลูกค้ามา

ใช้บริการ แต่อย่างไรก็ตามธนาคารกรุงไทยก็ยังสามารถก้าวขึ้นมาเป็นผู้นำในธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ซึ่งยึดหลักการมุ่งพัฒนาและปรับปรุงตนเองให้มีขีดความสามารถสูงและมีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับและเป็นธนาคารเพื่อภาครัฐและเอกชนอย่างแท้จริง โดยได้มีการปรับเปลี่ยนการวางแผนธุรกิจและปรับเปลี่ยนนโยบายให้ชัดเจนและเหมาะสม เพื่อชีวิตที่สบายของลูกค้า ด้วยการคิดค้นและสร้างความแตกต่างด้วยนวัตกรรมทางการเงินหลากหลายรูปแบบ ที่สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตสมัยใหม่และตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มได้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ธนาคารยังได้นำเทคโนโลยีมาพัฒนางานด้านการค้าต่างประเทศ จนเป็นธนาคารแรกในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 27001 ซึ่งเป็นมาตรฐานความปลอดภัยสารสนเทศในระดับสากล ส่งผลให้ธนาคารได้รับรางวัลด้านนวัตกรรม และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2556 : ออนไลน์)

การดำเนินกิจกรรมกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรนั้นนอกเหนือไปจากการใช้เครื่องจักร เครื่องมือและแผนงานต่างๆ ที่ผู้บริหารขององค์กรได้วางระบบไว้แล้วนั้น ทรัพยากรมนุษย์มีส่วนที่เป็นสิ่งสำคัญยิ่งขององค์กร เพราะการทำงานทุกขั้นตอนแล้วแต่ต้องใช้มนุษย์ทั้งสิ้น รวมไปถึงการควบคุมเครื่องจักรต่างๆ ให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย ดังนั้น ถ้าองค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ มีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน สามารถทำงานได้อย่างมีความสุข จะก่อให้เกิดความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ มาพัฒนางานองค์กรก็จะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร และสามารถอยู่รอดในการแข่งขันนั้นได้ (นิชา ต้นบุญต่อ , 2554) ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานในปัจจุบันเพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ เป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า ในปัจจุบันคนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงาน ต้องทำงานเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เมื่อคนต้องทำงานในที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่ จึงควรมีสภาวะที่เหมาะสม ทำให้เกิดความสุข ทั้งร่างกายและจิตใจ มีความรู้สึกมั่นคงทั้งสภาวะทางกาย สภาวะทางอารมณ์ สภาวะทางจิตวิญญาณ และสภาวะทางสังคม (กองสวัสดิการแรงงาน, 2547 : ออนไลน์)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา ซึ่งครอบคลุมจังหวัดพะเยา แพร่ น่าน ก็ได้รับผลกระทบจากการแข่งขันดังที่กล่าวมาและการไปสัมภาษณ์นายภาณุวัฒน์ กองตระกูล ผู้จัดการสำนักงานเขตพะเยา ได้ตระหนักถึงปัญหาที่จะตามมาในอนาคต ดังนั้นเพื่อให้ธนาคารกรุงไทย สามารถแข่งขันกับธนาคารอื่นได้ และสามารถดำรงอยู่ได้ พนักงานทุกคนทุกระดับต้องทุ่มเทร่างกาย แรงใจ ในการฝ่าวิกฤตที่เผชิญอยู่ ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริการ การบริหารหนี้ การหารายได้เข้าธนาคาร และการบริหารต้นทุนให้ต่ำลง ล้วนแล้วแต่ส่งผลถึงการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารที่ต้องเพิ่มความยากลำบากมากขึ้น เพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ และจากศักยภาพของพื้นที่ของจังหวัดพะเยาและจังหวัดน่านนั้นมีชายแดนติดกับประเทศลาว ซึ่งมีการค้าการลงทุนทางชายแดนที่สูง โดยภาพรวมการค้ากับประเทศลาวมีการพัฒนาและมีแนวโน้มการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในช่วงระยะเวลาไม่กี่ปีที่ผ่านมา โดยสถิติการค้าชายแดนไทย-ลาว ด้านจังหวัดพะเยา ปี 2555 มีมูลค่าการส่งออกถึง 178.37 ล้านบาท ซึ่งสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องในทุกๆ ปี (บรรยายสรุปจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556, หน้า 16) และในส่วนของจังหวัดน่านมีมูลค่าการส่งออก 1,276.14 ล้านบาท (ข้อมูลการค้าชายแดนไทยกับ สปป.ลาว มกราคม-มีนาคม 2556, กองเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมการค้าต่างประเทศ โดยความร่วมมือกรมศุลกากร:หน้า 4) มีส่วนช่วยผลักดันให้ระบบเศรษฐกิจภายในจังหวัดมีการขยายตัวและส่งผลให้ธุรกิจธนาคารขยายตัวเพิ่มขึ้นอีกด้วย จึงทำให้สำนักงานเขตพะเยาได้รับเป้าหมายในแต่ละผลิตภัณฑ์ของธนาคารมากกว่าเขตอื่นๆ ในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบน คือ ประมาณ 1.8 หมื่นล้านบาท (ข้อมูลเป้าหมาย, สำนักงานเขต

พะเยา ประจำเดือนมกราคม 2556) ซึ่งเพิ่มขึ้นจากเป้าหมายเดือนมกราคมปี 2555 ประมาณ 3 พันล้านบาท ในขณะที่มีจำนวนพนักงานมีอัตราการเพิ่มขึ้น จากปี 2555 เพียง 25 คน (ข้อมูลจำนวนพนักงาน, สำนักงานเขตพะเยา ประจำเดือนกรกฎาคม 2556) ซึ่งไม่เพียงพอ ทำให้พนักงานที่มีต้องรับภาระงานและมีความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น แต่ถ้าหากพนักงานได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากธนาคารให้มีความพึงพอใจและมีความสุขในการทำงาน ก็จะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร และส่งผลให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามีความสนใจ ที่จะศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา เพื่อให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงาน หลังจากมีการปรับเปลี่ยนนโยบายเพื่อให้ทันกับภาวะการณ์แข่งขันในโลกธุรกิจปัจจุบันและอนาคต โดยผลการศึกษาที่ได้ จะนำไปใช้เป็นแนวทางแก่ผู้บริหารในการวางแผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานสูงสุดของธนาคาร

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ส่วนที่ 1 – แนวคิดทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) เป็นองค์ประกอบหรือมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิตในภาพรวม (Quality of Life) หากกล่าวถึงความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่านิยามวิชาการหรือผู้เกี่ยวข้อง ได้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้น่าสนใจ หลายประเด็น ดังนี้

วอลตัน (Walton) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นลักษณะของการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องของสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ ซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิต 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม สภาพ การทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงาน โอกาสพัฒนา ศักยภาพของตนเอง การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ สิทธิส่วนบุคคล และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยได้ให้คำจำกัดความและความหมายของคุณภาพ (Quality of Life) ไว้ว่าเป็นการดำรงชีวิตอยู่ด้วยการมีสุขภาวะที่สมบูรณ์และ มีความมั่นคง ซึ่งครอบคลุมถึงสุขภาวะทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ ดังนี้

- สุขภาวะทางกาย (Physical Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้และดำรงสุขภาพร่างกายให้มีความแข็งแรงปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ และสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุขโดยมีการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างและรักษาสุขภาพร่างกายให้สมบูรณ์

- สุขภาวะทางอารมณ์ (Emotional Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้ของสภาพทางอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น และสามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์

- สุขภาวะทางสังคม (Social Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้เรื่องการมีสัมพันธภาพของตนเองกับผู้อื่นทั้งในกลุ่มผู้ร่วมงานและต่อสาธารณชน

- สุขภาวะทางจิตวิญญาณ (Spiritual Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้ของความรู้สึกสุขสม มีความพึงพอใจในการดำรงชีวิตอย่างมีเป้าหมาย เข้าใจธรรมชาติและความเป็นจริงของชีวิต รวมทั้งมีสิ่งยึดเหนี่ยวที่มีความหมายสูงสุดในชีวิต

2. การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (สถาบันวิจัยประชากรและสังคมมหาวิทยาลัยมหิดล, 2552:8) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า คนทำงานหรือพนักงานควรทำงานอยู่ในที่ทำงานหรือสถานประกอบการอย่างมีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ ได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้มีการกินดีอยู่ดีเหมาะสมตามสถานะของตน รวมไปถึงครอบครัว เนื่องจากพนักงานในสถานประกอบการมีหลายระดับและความต้องการของพนักงานก็มีความแตกต่างกันไป ดังนั้นสถานประกอบการควรให้การสนับสนุนหรือดำเนินการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงาน โดยยึดหลัก ดังนี้

1. การดำเนินการใดๆ ที่เป็นขั้นพื้นฐานตามที่กฎหมายกำหนดเพื่อให้พนักงานสามารถมีระดับความเป็นอยู่ที่ดีพอสมควร มีความพอใจทั้งกายและใจ มีสุขภาพอนามัยที่ดี มีความปลอดภัยในการทำงาน มีความเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคงในการดำเนินชีวิต

2. การดำเนินการใดๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานที่นอกเหนือกฎหมายกำหนดครบขั้นต่ำไว้ สถานประกอบการสามารถดำเนินการได้โดยคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ดังนี้

2.1 ความต้องการที่แท้จริงของพนักงาน ที่จะทำการยกระดับคุณภาพชีวิตเหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน

2.2 สถานประกอบการควรเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการยกระดับคุณภาพชีวิต

2.3 สถานประกอบการต้องวางแผนใช้งบประมาณในการยกระดับคุณภาพชีวิต

3. สร้างขวัญและกำลังใจที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตที่ดีจะส่งผลให้พนักงานมีความสุขกาย สุขภาพใจเกิดขวัญกำลังใจในการดำรงชีวิตและการปฏิบัติงาน

4. ลดความตึงเครียดระหว่างการทำงาน การดำเนินการใดๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตจะช่วยให้พนักงานและผู้ประกอบการมีโอกาสพักผ่อนหรือผ่อนคลายจากการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงาน

สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2552) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์การ ไว้ดังนี้

1. ประโยชน์ต่อพนักงาน พนักงานเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์โดยตรงในด้านของการมีคุณภาพชีวิตที่ดี คือ การได้รับการดูแลครอบคลุมสุขภาวะทั้ง 4 มิติ คือ สุขภาวะทางกาย อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ ซึ่งแสดงผลลัพธ์ออกมาให้เห็น คือ มีความสุขกาย สบายใจ อารมณ์ดีผลการ ปฏิบัติงานดี มีความมั่นคงในอาชีพได้รับค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ดีมีความสัมพันธ์กับหัวหน้าและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานมีความรู้ในการสร้างเสริมสุขภาพที่ได้จากที่ทำงาน สามารถนำไปเผยแพร่ต่อบุคคลในครอบครัว ตลอดจนชุมชนให้เกิดประโยชน์ได้

2. ประโยชน์ต่อองค์กร เมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงาน ก็จะส่งผลทำให้เกิดศักยภาพในการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานตามมาโดยมีความสามารถแสดงให้เห็นเป็นรูปธรรม คือ ผลผลิตสูงขึ้น คุณภาพสินค้าและบริการดีขึ้น เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ลดอัตราการขาด ลา มาสายของพนักงาน และลดอัตราการลาออกของพนักงานลงรวมทั้งจำนวนคำปรึกษาพยาบาลที่ลดลง ความสัมพันธ์ของคนในองค์กรดีขึ้น และพนักงานเกิดความภักดีต่อองค์กรมากขึ้น

3. ประโยชน์ต่อประเทศชาติ สังคมไทย โดยรวมจะเป็นสังคมแห่งสุขภาพถือเป็นสังคมที่มีสุขภาวะ ซึ่งประเทศชาติจะได้รับประโยชน์ คือ ได้องค์กรที่มีคุณภาพ เป็นแบบอย่างได้องค์กรเติบโต สร้างงาน สร้างรายได้ให้รัฐ ลดภาระของภาครัฐในการจัดสวัสดิการ รักษาโรคเรื้อรังและโรคที่ป้องกันได้ และประเทศชาติมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (2552: 9) ได้กล่าวถึง ประโยชน์จากการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตคนทำงาน ในหนังสือคู่มือการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตคนทำงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรม และภาคบริการไว้ดังนี้

1. ลดความขัดแย้งระหว่างผู้ประกอบการและพนักงาน และช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีซึ่งกันและกัน เนื่องจากการดำเนินการใดๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต ซึ่งจะเกิดจากการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในการร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมกันตัดสินใจ ตลอดจนการร่วมวางนโยบายเหล่านี้จะมีส่วนให้ทั้งสองฝ่ายต้องมีการเจรจา พุดคุย พบปะกัน อยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการทราบและป้องกันความขัดแย้งเหล่านั้นเมื่อไม่มีความขัดแย้ง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันก็จะตามมาในภายหลัง

2. ลดปัญหาการลางาน ขาดงาน และการเปลี่ยนงานบ่อยของพนักงานเนื่องจากการดำเนินการใดๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตจะมีส่วนกระตุ้นให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานตลอดจนมีความมั่นคงในชีวิต เช่น การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในสถานประกอบการซึ่งเป็นเสมือนเงินบำเหน็จ โดยจะจ่ายให้แก่พนักงานเมื่อออกจากงาน โดยกองทุนเหล่านั้นจะเพิ่มจำนวนมากขึ้นตามอายุการทำงาน ดังนั้น สวัสดิการเหล่านั้นจะเป็นแรงดึงดูดใจให้พนักงานอยากอยู่ในสถานประกอบการไปนานๆ อีกทั้งยังไม่อยากขาดงานหรือลางานอีกด้วย

3. เป็นการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงาน จากการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี ทั้งความสุขกายสบายใจ ทำให้ทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถของพนักงานหรือการทำงานด้วยความทุ่มเททั้งกำลังกายและกำลังสมอง ผลผลิตที่เกิดขึ้นมีคุณภาพเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานตามไปด้วย

เนตรพัฒนา ยาวีราช (2549:122) ได้กล่าวว่า ในการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นผู้บริหาร หรือผู้นำขององค์กรควรพิจารณาสิ่งเหล่านี้ คือ

1. การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน ที่สามารถดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข
2. การสร้างความปลอดภัยในการทำงาน ให้พนักงานรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตน รวมถึงความมั่นคงในด้านการจ้างงาน
3. การพัฒนาความสามารถของพนักงาน อันจะทำให้พนักงานได้รับรู้ เก็บเกี่ยวประสบการณ์ ได้เรียนรู้จากการทำงาน

4. ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน พนักงานต้องรู้ว่ามีความก้าวหน้าในอาชีพเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานต่อไป
5. การมีจังหวะที่ดี เช่นมีเวลาพักผ่อนกับครอบครัว มีเวลาเป็นส่วนตัว มีจังหวะชีวิตในการดำเนินชีวิตที่เป็นอิสระ
6. มีความสัมพันธ์กันในสังคม เช่นการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมให้มีความช่วยเหลือสังคมด้วยโอกาส การให้ความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐในการรณรงค์จัดกิจกรรมสังคมจะทำให้พนักงานรู้สึกดีและสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีต่อสังคมและตัวพนักงานเอง รวมทั้งหน่วยงาน

3. มาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System of Quality of work Life: MS-QWL) (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์, 2552)

Management System of Quality of Work Life: MS-QWL เป็นมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์การ ซึ่งประกอบไปด้วย ข้อกำหนด (Requirements) และแนวทางปฏิบัติ (Guideline) เพื่อให้องค์การสามารถนำไปใช้ควบคุม ปรับปรุง และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา เพื่อให้เกิดระบบการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิตของคนทำงานในองค์การที่ต่อเนื่องที่ต่อเนื่อง ยั่งยืน และครอบคลุมสุขภาวะทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ โดยสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ (สม.) สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (ส.อ.ท.) ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจาก สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) เพื่อร่วมจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตจากการทำงานในสถานประกอบการโดยมีระยะเวลาตั้งแต่กันยายน พ.ศ.2546 เป็นต้นมา ซึ่งได้มีการพัฒนาร่างมาตรฐานระบบบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System of Quality of Work Life: MS-QWL) โดยอาศัยมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับโลกเป็นแนวทางจัดทำ อันได้แก่ เครื่องมือในการวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก (WHOQOL-100) และข้อกำหนดในลักษณะของระบบการบริหารจัดการของระบบการจัดการด้านอนามัยและความปลอดภัย (OHSAS 18001:1999) และมาตรฐานต่างๆ ที่มีอยู่มาประยุกต์กับร่างมาตรฐาน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการ และสร้างมาตรฐานคุณภาพชีวิตคนทำงานสำหรับคนไทยให้เป็นที่ยอมรับ มีความเหมาะสม และนำไปปฏิบัติอย่างแพร่หลาย และเพื่อพัฒนาระบบดูแลสุขภาพกาย อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณของคนทำงานในสถานประกอบการเน้นการบูรณาการเชื่อมโยง โดยมี “คน” เป็นศูนย์กลาง

ระบบจะเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ผลและปัจจัยที่มีผลต่อคนทำงานทั้ง 4 ด้าน นั่นคือร่างกาย อารมณ์ สังคม และ จิตวิญญาณ โดยพิจารณาจากความจริงที่ว่า เราจะควบคุมและดูแลในเรื่องใดอย่างถูกต้องและสมเหตุสมผลได้ก็ต่อเมื่อเราสามารถตอบตัวเองได้ว่า เรื่องที่เราต้องการดูแลหรือควบคุมมันอยู่ที่ไหน กิจกรรมใด และมีอะไรบ้าง ดังนั้นการวิเคราะห์และปัจจัยที่มีผลต่อคนทำงาน จึงเป็นสิ่งที่ต้อง ทำขึ้นในขั้นตอนแรกๆ และอาจเรียกได้ว่าเป็นหัวใจหรือก้าวแรกสำหรับการเดินทางเข้าสู่การดูแลด้านคุณภาพชีวิตคนทำงาน ซึ่งภายหลังจากการวิเคราะห์จึงจะเกิดเป็นกิจกรรมมาตรการหรือโครงการต่างๆ ที่มีเหตุมาจากผลที่ได้จากข้อสรุปของการวิเคราะห์ดังกล่าว เพื่อที่จะทำให้การแก้ไขปัญหาหรือดูแลคุณภาพชีวิตของคนทำงานนั้นตรงประเด็นสอดคล้องและเหมาะสมกับปัจจัยต่างๆ จากการวิเคราะห์มากที่สุด

ทั้งนี้คุณภาพชีวิตของคนทั่วไป และคุณภาพชีวิตของคนทำงานในสถานประกอบการเหมือนกันในเรื่องการทำให้คุณภาพชีวิตของตนเองดีที่สุด และจะมีความแตกต่างกันในเรื่องความอิสระ ในการทำงานและด้านความรู้สึกของจิตใจ จึงสามารถอธิบายความหมายของปัจจัยทั้ง 6 ด้านในการดำเนินการ อันเป็นมิติที่มีความสำคัญในการวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย

1. ด้านร่างกาย คือ การมีสภาพร่างกายที่สมบูรณ์ แข็งแรง ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ สามารถจัดการต่ออาการปวดหรือเจ็บป่วยเล็กน้อยได้ สามารถผ่อนคลายความตึงเครียดหรืออาการปวดเมื่อยได้ มีความกระปรี้กระเปร่าและความกระฉับกระเฉงในการทำงานสามารถทำงานได้ตามสภาพร่างกายที่มี มีกำลังใจการทำงานเพียงพอโดยไม่เป็นภาระของผู้อื่น ได้รับอาหารดีและเพียงพอในแต่ละวัน มีเวลาออกกำลังกายและพักผ่อนอย่างเพียงพอ

2. ด้านจิตใจ คือ การมีสุขภาพจิตดี สบายใจ มีกลไกหรือวิธีการจัดการความเครียดอย่างเหมาะสม ไม่ซึมเศร้า มีทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่ดี รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา พึงพอใจในตนเอง ยอมรับและเพียงพอในสิ่งที่มี มีความมั่นใจในตนเอง และทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จได้ มีสติปัญญาความจำดี ไม่หลงลืม มีสมาธิในการทำงาน สามารถปลอดโยน และให้กำลังใจคนในครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน และมีกำลังใจในการทำงาน ไม่มีความกดดัน และมีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจเมื่อมีความทุกข์

3. ด้านสัมพันธภาพทางสังคม คือ การมีความเชื่อมั่นศรัทธาต่อเพื่อนร่วมงาน มีการพึ่งพาอาศัยและช่วยเหลือกันในการทำงาน สามารถทำงานบางอย่างแทนกันได้ รับผิดชอบหน้าที่ในงานโดยไม่ต้องรอคำสั่งในการทำงาน มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ร่วมสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี มีการเสนอข้อคิดเห็นของผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และเข้าร่วมในกิจกรรมพิเศษที่หน่วยงานจัดให้

4. ด้านสิ่งแวดล้อม คือ การมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทั้งในสถานที่ทำงานและระหว่างการเดินทาง จากบ้านไปทำงาน มีที่ทำงานปลอดภัย สะอาดถูกสุขลักษณะ อยู่ใกล้บ้าน สามารถเดินทางสะดวก มีแหล่งบริการและอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน เช่น หน่วยรักษาพยาบาล มีแหล่งประโยชน์ด้านการเงินให้หน่วยงาน มีช่องว่างรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความรู้ต่างๆ มีกฎระเบียบและวันหยุดที่เหมาะสม และมีอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัยเพียงพอ

5. ด้านจิตวิญญาณ คือ การมีอิสระในการทำงาน การได้รับการยอมรับและชื่นชมจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน มีความภาคภูมิใจและพึงพอใจในงานที่ทำ มีความภูมิใจในการสถานการณประกอบการ มีความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงาน มีความเชื่อมั่นและศรัทธาในการบริหารจัดการของผู้บริหาร มีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มกำลัง มีความรู้ความสามารถภูมิใจในผลงานที่มีประสิทธิภาพ มีส่วนร่วมเผยแพร่ความดีงามละปกป้องกันชื่อเสียงของสถานประกอบการ ตลอดจนมีโอกาสได้ใช้ และได้พัฒนาความรู้ความสามารถของตนในการทำงาน

6. ด้านความมั่นคงในชีวิต คือ การมีรายได้ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และเพียงพอใช้จ่ายในยุคเศรษฐกิจปัจจุบัน ไม่มีภาระหนี้สินเกินกำลัง ไม่สร้างหนี้ที่ไม่จำเป็นและไม่ช่วยให้มีความมั่นคงของในระยะยาว มีเงินออมเมื่อเกษียณจากงานมีสวัสดิการที่ดีเหมาะสม และครอบคลุม มีการตรวจร่างกายประจำปีฟรี มีการเลื่อนปรับตำแหน่งขึ้นเงินเดือนตามความสามารถเพื่อประกันความมั่นคงในงานตลอดจนงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ สะดวกสบายไม่หนักหรือเหนื่อยจนเกินไป

ส่วนที่ 2 – การนำเสนอผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

สุนันท์ วิรัชวรกุล (2553) ได้ศึกษาคูณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทหลักทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทหลักทรัพย์ จำนวน 369 คน จากจำนวนเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทหลักทรัพย์ในกรุงเทพมหานครทั้งหมด 4,768 คนโดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน ตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (MS-QWL) ของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ทดสอบค่าแจกแจงแบบที, การวิเคราะห์ความแปรปรวน, การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น ผลการศึกษาพบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านจิตวิญญาณ ด้านจิตใจ และด้านร่างกาย ตามลำดับ มีระดับปานกลางค่อนข้างต่ำคือ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคงในชีวิต และด้านสัมพันธภาพทางสังคม ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามรายปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตด้านจิตวิญญาณและด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านร่างกายและด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ปริญธร สุทธิทรัพย์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร (MS-QWL) โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 340 คน จากเจ้าหน้าที่ทั้งหมด 2,290 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ การวิเคราะห์ไคสแควร์ ผลการศึกษาพบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง คุณภาพชีวิตด้านร่างกายอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ คุณภาพชีวิตด้านจิตใจอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง คุณภาพชีวิตด้านสัมพันธภาพทางสังคมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง คุณภาพชีวิตด้านจิตวิญญาณอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในอาชีพอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เงินเดือน และสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานไม่แตกต่างกัน คุณภาพชีวิตทั้ง 6 ด้านมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เปล่งแข ลางคลีจันทร์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวง ไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (MS-QWL) โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นพนักงาน ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 จำนวน 123 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ทดสอบค่าแจกแจงแบบที, การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว, การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่าพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานคือ ด้านจิตใจ รองลงมา

คือ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ ด้านร่างกาย และด้านสัมพันธภาพทางสังคม และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลางต่อปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิต ส่วนผลการศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 พบว่าไม่แตกต่างกัน และพบว่า ปัจจัยด้านจิตใจ ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิตส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วิธีการศึกษา

1. ขอบเขตการศึกษา

1.1 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามกับพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา ในช่วงเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2557 โดยในการศึกษานี้ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งแบ่งได้ออกเป็น 2 ช่วงด้วยกัน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ด้าน ตามแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต และศึกษาในส่วนของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งจะวัดจากคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม

1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา (ในจังหวัดพะเยา แพร่ น่าน) ซึ่งมีจำนวน 207 คน

2. แหล่งข้อมูล และเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามโดยสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา (ในจังหวัดพะเยา แพร่ น่าน) ซึ่งมีจำนวน 207 คน และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร วารสาร สิ่งพิมพ์ งานวิจัย ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และระยะเวลาการทำงาน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของการทำงาน ซึ่งได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต และคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม ซึ่งมีรายละเอียดในคำถามดังนี้

1. ด้านร่างกาย	จำนวน 7 ข้อ
2. ด้านจิตใจ	จำนวน 9 ข้อ
3. ด้านสัมพันธภาพทางสังคม	จำนวน 9 ข้อ
4. ด้านสิ่งแวดล้อม	จำนวน 9 ข้อ
5. ด้านจิตวิญญาณ	จำนวน 10 ข้อ
6. ด้านความมั่นคงในชีวิต	จำนวน 8 ข้อ
และคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม	จำนวน 1 ข้อ

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบให้เติมข้อความ

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาเป็นผู้ที่ทำการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดด้วยตนเอง โดยข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติอ้างอิง (Inferential Statistic) โดยลักษณะของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแต่ละด้าน ซึ่งจะเป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือกอยู่ 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัด Likert Scale โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยน้อยที่สุด เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยเห็นด้วยมากที่สุด โดยคำถามในแบบสอบถามมีทั้งข้อความเชิงบวก (Positive) หมายถึง ความหมายของข้อความนั้นสอดคล้องกับความหมายของตัวแปรที่ต้องการวัด และข้อความเชิงลบ (Negative) หมายถึง ความหมายของข้อความนั้นตรงข้ามกับความหมายของตัวแปรที่ต้องการวัดเพื่อป้องกันการมีอคติ (Bias) ในการตอบแบบสอบถาม โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ข้อความทางบวก การให้เกณฑ์คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

กลุ่มที่ 2 ข้อความทางลบการให้เกณฑ์คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	1
เห็นด้วยมาก	2
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	5

โดยมีเกณฑ์การแปลผล โดยทำการหาค่าคะแนนเฉลี่ยและแปลความหมายของคะแนนทั้ง 5 ระดับ ค่าเฉลี่ย ด้วยวิธีการคำนวณอันตรภาคชั้น เพื่อแบ่งช่วงระดับค่าเฉลี่ย (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2547:29) ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

การแปลผลจากค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในแต่ละระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลผลระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.41 – 4.20	เห็นด้วยมาก
2.61 – 3.40	เห็นด้วยปานกลาง
1.81 – 2.60	เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.80	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	แปลผลระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน
4.21 – 5.00	มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก
3.41 – 4.20	มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง
2.61 – 3.40	มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำ
1.00 – 1.80	มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำมาก

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติอ้างอิง (Inferential Statistic) ได้แก่

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ให้อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และระยะเวลาการทำงาน
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้อธิบายระดับความคิดเห็นในปัจจุบันด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา
3. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) ใช้เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ด้านกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา
4. การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวัดระดับอิทธิพลของปัจจัยทั้ง 6 ด้านที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม ของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา

ผลการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน ในองค์กร (Quality of Work Life; MS-QWL) โดยสามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.6 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 31.4 มีอายุ 20-30 ร้อยละ 34.8 รองลงมา อายุ 31-40 ร้อยละ 30.0 สถานภาพ สมรส ร้อยละ 50.2 รองลงมา สถานภาพ โสด ร้อยละ 46.4 การศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 72.9 รองลงมา ตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ 26.6 ตำแหน่ง ระดับเจ้าหน้าที่/เจ้าหน้าที่อาวุโส ร้อยละ 67.5 รองลงมา ระดับหัวหน้าส่วน/รองผู้จัดการ ร้อยละ 26.6 ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้า ร้อยละ 48.3 รองลงมา ฝ่ายธุรกิจสินเชื่อและการขาย ร้อยละ 40.1 รายได้ มากกว่า 45,000 บาท ร้อยละ 28.0 รองลงมา 15,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 24.6 อายุการทำงาน มากกว่า 20 ปี ร้อยละ 25.5 รองลงมา 1-5 ปี ร้อยละ 23.2

- ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ด้าน มีระดับความคิดเห็นในปัจจัยทั้ง 6 ด้าน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.90 และเรียงอันดับค่าเฉลี่ยตามปัจจัย 6 ด้าน ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ดังนี้ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 รองลงมา คือ ด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ด้านจิตวิญญาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ด้านร่างกาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ด้านความมั่นคงในชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ตามลำดับ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียด ได้ดังนี้ คือ

1. ด้านร่างกาย มีระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านร่างกายอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.85 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสามลำดับแรก คือ ในปีที่ผ่านมาท่านได้เจ็บป่วยรุนแรงจนต้องนอนโรงพยาบาล*มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 (คำถามในทางลบ หมายถึง เห็นด้วยน้อย) รองลงมา คือ การรับประทานอาหารในแต่ละวันได้เพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 การได้รับการตรวจสุขภาพประจำปีอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การได้ออกกำลังกายสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

2. ด้านจิตใจ มีระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านจิตใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสามลำดับแรก คือ ท่านมีสมาธิในช่วงเวลาการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมา คือ ภูมิใจในผลสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 พึงพอใจในความเป็นตัวท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจในยามทุกข์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

3. ด้านสัมพันธภาพทางสังคม มีระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านสัมพันธภาพทางสังคมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสามลำดับแรก คือ ทำงานตามหน้าที่ได้ด้วยตัวท่านเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมา คือ การเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของธนาคารฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ให้ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เพื่อนร่วมงานเป็นเสมือนคนในครอบครัวเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

4. ด้านสิ่งแวดล้อม ระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสามลำดับแรก คือ สามารถเดินทางมายังธนาคารฯ ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมา คือ การยอมรับใน กฎ ระเบียบของธนาคารฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 มีความ

ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในขณะที่ทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือพึงพอใจในวันหยุดที่ท่านได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

5. ด้านจิตวิญญาณ มีระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านจิตวิญญาณอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสามลำดับแรก คือ ความมั่นใจในความมั่นคงของธนาคารฯ และทีมผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมาคือ การใช้ความรู้ความสามารถในงานได้อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ได้รับการยอมรับ หรือคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความคิดที่จะลาออกไปหางานใหม่ทำ* มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 (คำถามในทางลบ หมายถึง เห็นด้วยน้อย)

6. ด้านความมั่นคงในชีวิต มีระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิตอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.60 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสามลำดับแรก คือ รายได้ที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 รองลงมาคือ งานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 การจัดการกับรายจ่ายหรือหนี้สินได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้หนัก หรือทำให้ท่านเหนื่อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30 (คำถามในทางลบ หมายถึง เห็นด้วยมาก)

- ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ด้าน กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ปัจจัยด้านร่างกาย มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.741 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านร่างกายมากขึ้น พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา จะมีคุณภาพการทำงานในภาพรวมเพิ่มมากขึ้น ปัจจัยด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.882 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านจิตใจมากขึ้น พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา จะมีคุณภาพการทำงานในภาพรวมเพิ่มมากขึ้น ปัจจัยด้านสัมพันธภาพทางสังคม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.838 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสัมพันธภาพทางสังคมมากขึ้น พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา จะมีคุณภาพการทำงานในภาพรวมเพิ่มมากขึ้น ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.783 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมมากขึ้น พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา จะมีคุณภาพการทำงานในภาพรวมเพิ่มมากขึ้น ปัจจัยด้านจิตวิญญาณ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.894 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านจิตวิญญาณมากขึ้น พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา จะมีคุณภาพการทำงานในภาพรวม

เพิ่มมากขึ้น ปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิต มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.838 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิตมากขึ้น พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา จะมีคุณภาพการทำงานในภาพรวมเพิ่มมากขึ้น

- ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการทำงานในภาพรวมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา กับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และ ด้านความมั่นคงในชีวิต มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก ($R=0.829$) ซึ่งสามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมได้ร้อยละ 69.00 ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา อีกร้อยละ 31.00 เป็นผลที่เกิดจากด้านอื่นๆ และเมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัย

ด้านร่างกาย สามารถทำนายระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.741

ด้านจิตใจ สามารถทำนายระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.882

ด้านสัมพันธภาพทางสังคม สามารถทำนายระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.838

ด้านสิ่งแวดล้อม สามารถทำนายระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.783

ด้านจิตวิญญาณ สามารถทำนายระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.894

ด้านความมั่นคงในชีวิต สามารถทำนายระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.838

การอภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา อภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นในปัจจัยทั้ง 6 ด้าน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.90 ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุนันท์ วิริชวรกุล (2553) ที่ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่การตลาด บริษัทหลักทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทหลักทรัพย์ในกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของปริญญาธิ์ สุทธิทรัพย์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ใน

กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง แต่สอดคล้องกับการศึกษาของเปล่งแข ลางคลีจันทร์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 ที่ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบของการศึกษา ทำให้ได้ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา ดังนี้

1. **ปัจจัยด้านร่างกาย** ในองค์กร มีพนักงานจำนวนไม่น้อยที่ออกกำลังกายเป็นประจำ แต่ก็ยังมีพนักงานบางส่วนยังมีพฤติกรรมที่เสี่ยงต่อสุขภาพ คือไม่มีการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอเท่าที่ควร และไม่มีเวลาพักผ่อนในแต่ละวันอย่างเพียงพอเท่าที่ควร รวมทั้งการทำงานธนาคารที่ติดต่อกันระยะเวลาหลายชั่วโมงต่อวัน ส่งผลให้ไม่มีเวลาออกกำลังกายได้ ดังนั้นธนาคารควรใส่ใจเรื่องสุขภาพร่างกายของพนักงานให้มากขึ้น ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานทุกคน ได้ออกกำลังกายเพื่อการนันทนาการ และจัดสรรเวลาให้พนักงานทำงานและเลิกงานได้อย่างเหมาะสม โดยที่กล่าวมานั้นธนาคารควรมีการจัดทำตัวชี้วัดเรื่องสุขภาพของพนักงานร่วมกับ การกำหนด KPI ของรายบุคคลร่วมด้วยก็ได้ เพื่อการมีสภาพร่างกายที่สมบูรณ์ แข็งแรง และลดความเสี่ยงในการเกิดโรคภัยไข้เจ็บ และทำงานได้ตามสภาพร่างกายที่มีอย่างเต็มประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน ธนาคารควรทำการกระตุ้นในเรื่องสุขภาพจิตดี สุขภาพกายแข็งแรง ด้วยการให้ความรู้ต่างๆ เกี่ยวกับสุขภาพ ประโยชน์จากการออกกำลังกายผ่านสื่อต่างๆ ภายในองค์กร ทั้งบทความทางแมล์ ระบบงานภายในองค์กร จัดกิจกรรมกีฬาประจำปีในแต่ละเขต เพื่อส่งเสริมการออกกำลังกายและเป็นการสร้างความสัมพันธ์กันในองค์กรอีกด้วย ทำการประชาสัมพันธ์และสนับสนุนการตรวจร่างกายประจำปีอย่างต่อเนื่อง สำหรับพนักงานทุกระดับ เพื่อให้พนักงานใส่ใจและตระหนักถึงเรื่องสุขภาพมากยิ่งขึ้น

2. **ปัจจัยด้านจิตใจและจิตวิญญาณ** ธนาคารควรให้ความสำคัญกับสุขภาพจิตในการทำงานของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องความเครียดอันเนื่องมาจากการทำงาน ควรมีบุคลากรในการให้คำปรึกษาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว มีการจัดอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเพื่อลดความตึงเครียดและการจัดการทำงานในองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ โดยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อเป็นการสร้างแนวทางและแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสบสำเร็จต่อไป ควรจัดให้มีกิจกรรมร่วมกันในกิจกรรมทางศาสนา เพื่อเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ เช่น มีการจัดอบรมปฏิบัติธรรม นั่งสมาธิ อย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อให้พนักงานได้มีสมาธิในการทำงานมากขึ้น และยังเป็นการสร้างจิตสำนึกเรื่องคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน ช่วยลดความเสี่ยงในเรื่องทุจริตในการทำงานอีกด้วย

หรือกิจกรรมสาธารณประโยชน์ เช่น ร่วมจัดกิจกรรมกับองค์กรต่างๆ ในท้องถิ่น การออกหน่วยช่วยเหลือผู้ประสบภัย เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจและเป็นภาพลักษณ์ที่ดีในการทำงานกับองค์กร

ผู้บังคับบัญชาควรให้การยกย่องชมเชยพนักงานอย่างสม่ำเสมอ โดยการกล่าวคำชมเชย หรือใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์กล่าวยกย่องพนักงานที่มีผลงานหรือทำงานในองค์กรได้มีประสิทธิภาพ เช่น การยกย่องชมเชยในวันประชุม

รายวัน รายสัปดาห์ ใช้การสื่อสารทาง Social media เช่น กลุ่มไลน์ประจำหน่วยงาน กลุ่มไลน์เขต หรือทำการสื่อสารโดยติดบอร์ดยกย่องพนักงานดีเด่นที่สาขา เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ และเป็นการกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติได้ดียิ่งขึ้น

3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพทางสังคม สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นอันทราบที่อยู่แล้วว่า ในองค์กรมีพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันไปในแต่ละกลุ่ม Generation ผู้บังคับบัญชาและพนักงานควรทำการปรับทัศนคติ สร้างสัมพันธ์กันในองค์กรได้ โดยการให้เกียรติ นอบน้อมถ่อมตน เอาใจเขามาใส่ใจเรา ให้คิดว่าองค์กรในหน่วยงานทุกคนเปรียบเสมือนครอบครัวเดียวกัน อาจจัดทำกิจกรรมร่วมกันพาทันไปเที่ยวเป็นหมู่คณะ ทำกิจกรรมสร้างสรรค์ กระชับความสัมพันธ์ สามารถพูดคุยและไว้วางใจกันได้ ทำการส่งเสริมและสนับสนุนในการทำงานเป็นทีม การสร้างค่านิยมร่วมกันในการทำงานตามหลักค่านิยม FIRST ของธนาคารฯ (F ย่อมาจาก Firm, I ย่อมาจาก Innovation, R ย่อมาจาก Responsible, S ย่อมาจาก Service และ T ย่อมาจาก Teamwork) การมีส่วนร่วมในการทำงานด้วยความสามัคคี โดยเน้นการทำงานเป็นทีมให้มากขึ้น มีการแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องงาน และศึกษาเพิ่มทักษะความรู้ต่างๆ เพื่อนำมาใช้ภายในองค์กร มีการหมุนเวียนแลกเปลี่ยนกันทำงาน เพื่อให้พนักงานทุกคนในหน่วยงานสามารถทำงานทดแทนกันได้ทุกด้านหากคนใดคนหนึ่งไม่อยู่ ซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยอาจสร้างความสัมพันธ์ จัดให้มีพี่เลี้ยง รุ่นพี่สอนรุ่นน้อง รุ่นน้องแนะนำสิ่งใหม่ๆ ให้รุ่นพี่ สร้างความอบอุ่นเสมือนเป็นครอบครัว ช่วยกันทำงาน แก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการทำงาน และยังเป็นการลดปัญหาการลาออกได้อีกทางหนึ่ง

4. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ควรจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ ตามความต้องการขั้นพื้นฐาน มีงบประมาณด้านอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่เพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน เพื่อสนับสนุนการทำงานตามตำแหน่งงานต่างๆ อย่างเหมาะสมและปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็ว จัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ สถานที่ประชุม ห้องรับประทานอาหาร มุมผ่อนคลาย ให้มีบรรยากาศน่าอยู่ให้กับพนักงาน และควรให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยภายในสถานที่ทำงาน เช่น ให้ความรู้แก่พนักงานทุกท่านเกี่ยวกับอุปกรณ์ดับเพลิงเบื้องต้น ตำแหน่งการวาง หากเกิดเหตุไฟไหม้สามารถใช้ได้ทันเวลา การรับมือหากถูกโจรปล้นธนาคาร มีปุ่มกดฉุกเฉินหากถูกโจรกรรม มีการเตรียมความพร้อมและทดสอบหากเกิดเหตุการณ์จริง เป็นสร้างความรู้สึกปลอดภัยให้แก่พนักงานได้มาก ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานควรทำการจัดสรรเวลาในการทำงาน และวันหยุดให้พนักงานได้อย่างเหมาะสม เช่น ให้พนักงานแฉ่งและลงเวลาวันหยุด ลาหยุดพักผ่อนประจำปีไว้ล่วงหน้า หรือหากเกิดเหตุจำเป็นที่จะต้องลาด่วน ก็ให้พนักงานได้ใช้สิทธิ์ของตนได้อย่างเต็มที่ การรับสมัครและบรรจุพนักงานใหม่ ธนาคารฯควรจัดสรรพนักงานให้ลงทำงานตามภูมิลาเนา ก่อน หรือใกล้บ้านที่สุด เพื่อลดปัญหาการโยกย้าย และขาดแคลนพนักงานเพื่อให้พนักงานสะดวกสบายในเรื่องของการเดินทางมาทำงาน เพราะธนาคารไม่มียางงบประมาณในเรื่องค่าเช่าบ้าน ค่าเดินทาง สำหรับพนักงานปฏิบัติการ จะเป็นการช่วยลดค่าใช้จ่าย เพิ่มความมั่นคงในชีวิตได้อีกทาง

5. ปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิต ส่งเสริมการมีวินัยทางการเงินให้กับพนักงานและให้ความรู้ แก่พนักงานในเรื่องของการเก็บออมเพื่อเพิ่มความมั่งคั่งในอนาคต เช่น การจัดอบรมการออมในรูปแบบต่างๆ ทั้ง กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ที่ควรส่งเสริมให้พนักงานสมัครเข้ากองทุนฯ กองทุนต่างๆของบริษัทในเครือ โดยเชิญ วิทยากรผู้มีความเชี่ยวชาญด้านการออมและผู้ประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงานมาบรรยาย เพื่อใช้เป็นแนวทางให้พนักงานได้ปฏิบัติต่อไป ธนาคารฯ มีสวัสดิการการสำหรับตัวพนักงานเอง อย่างเพียงพอ และครอบคลุมความจำเป็นต่างๆ เช่น การให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

สินเชื่ออเนกประสงค์ สินเชื่อต่างๆตามความสามารถการผ่อนชำระอยู่แล้ว แต่ธนาคารควรให้ความสำคัญในเรื่องของการให้วงเงินกู้ที่ไม่ควรให้มากเกินไป หรือการขยายระยะเวลาการคืนเงินกู้สำหรับพนักงาน เพราะจะเป็นการสร้างหนี้สินระยะยาวแก่พนักงาน และควรทำการปรับปรุงพิจารณาเรื่องอัตราเงินกู้พิเศษสำหรับพนักงาน เพิ่มสวัสดิการ ให้แก่พ่อแม่ของพนักงานในเรื่องของค่ารักษาพยาบาล เพื่อสร้างความมั่นคงในชีวิต ทำการส่งเสริมให้พนักงานให้มีโอกาสในการพัฒนาตนเอง เพื่อความก้าวหน้าตามสายงานของธนาคาร โดยจัดให้มีสวัสดิการในเรื่องของทุนการศึกษาต่อให้มากขึ้น พนักงานสามารถนำความรู้มาปรับใช้และพัฒนาองค์กรต่อไป ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารในหน่วยงาน ควรให้ความสำคัญเป็นธรรมและเท่าเทียมในการให้เงินรางวัล โบนัส การเลื่อนขั้นต่างๆ แก่พนักงาน ตามความสามารถของพนักงาน และหลักการ KPI รายบุคคล เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทำให้พนักงานรู้สึกมีความมั่นคงและรู้สึกดีต่อองค์กร

และจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในภาพรวมทั้ง 6 ด้านกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม พบว่า ระดับความสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลางและมีทิศทางเดียวกัน ปัจจัยทั้ง 6 ด้านมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งหมด คุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารกรุงไทยมีคุณภาพชีวิตในภาพรวมดีมาก อยู่แล้ว หากจะทำให้ดีมากกว่า องค์กรควรที่จะพัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการภายในองค์กรด้าน HR ให้สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า พนักงาน คือหัวใจขององค์กร ควรมุ่งเน้นการดูแลรักษาและพัฒนาพนักงานตามแนวทางที่เป็นมาตรฐานเพื่อนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จอันยั่งยืน อาจจะมีการปรับฐานเงินเดือนตามอัตราเงินเฟ้อ เศรษฐกิจ มีสวัสดิการหลังเกษียณ เพื่อเพิ่มความมั่นใจ มั่นคงในคุณภาพชีวิต ส่งผลต่อปัจจัยด้านจิตวิญญาณของพนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรมากขึ้น มีการจัดอบรมความรู้ทักษะต่างๆให้เตรียมพร้อมการเข้าสู่ประเทศ AEC เช่น จัดสรรงบประมาณให้พนักงานเรียนรู้ภาษาต่างชาติ เป็นต้น เพิ่มการจูงใจของการขยายเพื่อขจัดปัญหาของความเครียดจากยอดขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่พนักงานไม่สามารถหลีกเลี่ยงการขายได้ โดยอาจจะเพิ่มค่าคอมมิชชั่นให้สูงขึ้น มีรางวัลผลตอบแทนต่างๆ เหล่านี้จะช่วยให้พนักงานมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานมากขึ้น “งานเป็นผล คนเป็นสุข” คุณภาพชีวิตของพนักงานก็จะดีมากยิ่งๆขึ้นไป

บรรณานุกรม

- กองสวัสดิการแรงงาน. (2547). *คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life)*. อนุสารแรงงาน, 11(4), 18–22.
- กองเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมการค้าต่างประเทศ โดยความร่วมมือกรมศุลกากร. (2557) *ข้อมูลการค้าชายแดนไทยกับ สปป.ลาว มกราคม – มีนาคม 2556*, จาก <http://bts.dft.go.th/>
- กัลยา วินิชย์บัญชา. (2547). *หลักสถิติ* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กฤษณาสี รื่นรมย์. (2549). *การวิจัยการตลาด* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ฐิตติยา ไชยวุฒิ. (2545). *เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). (2556). *รางวัลและความสำเร็จ*. ค้นเมื่อ 18 สิงหาคม 2556, จาก

- <http://www.ktb.co.th/ktb/th/about-awards-achievements.aspx>
- เนตรพัฒนา ยาวีราช. (2549). *ภาวะผู้นำและผู้นำเชิงกลยุทธ์*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: เซนทรัลเอ็กซ์เพรส.
- ณิชา ตันบุญต่อ. (2554). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสิน สาขาในจังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ปรีญธร สุทธิทรัพย์. (2553). *คุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- เปล่งแข ลางคลีจันทร์. (2554). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. (2551). *คู่มือการก่อสร้างเสริมคุณภาพชีวิตคนทำงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ*. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2551). *แนวทางในการนำไปปฏิบัติ Guidelines for the implementation of MS-QWL 2:2008*. กรุงเทพฯ: สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย.
- สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2552). *แนะนำ MS-QWL* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: กู๊ดเนส.
- สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2552). *แบบวัดคุณภาพชีวิตของคนทำงานในสถานประกอบการ*. ค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2556. จาก <http://www.qwlthai.com/download.php>
- สุนันท์ วิรัชวรกุล. (2553). *คุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทหลักทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- สำนักงานจังหวัดพะเยากลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร. (2556). *บรรยายสรุปจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556*: จาก http://www.phayao.go.th/au/all_phayao_2556.pdf