การศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

วันรัฐ จัตุชัย

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

A STUDY OF INTERNAL FACTORS AFFECTING THE QUALITY OF WORK LIFE OF THE COLLATERAL VALUATION DEPARTMENT STAFF AT THE BANK OF AYUDHYA PUBLIC COMPANY LIMITED

WONRAT JATUCHAI

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF MANAGEMENT SCIENCE
UBON RATCHATHANI UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2020
COPYRIGHT OF UBON RATCHATHANI UNIVERSITY

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “การศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)” สำเร็จลุล่วงไปด้วยความอนุเคราะห์และความเมตตาของ ดร.ธวมินทร์ เครือโสม อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ ผู้ศึกษาใคร่ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.นรา หัตถสิน ประธานสอบการค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรพิพัฒน์ จูฑา และ ดร.ธวมินทร์ เครือโสม คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในการสอบการค้นคว้าอิสระที่กรุณาให้คำแนะนำทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ขอขอบคุณคณาจารย์คณะบริหารศาสตร์ทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประศาสน์ความรู้และประสบการณ์ตลอดระยะเวลาการศึกษา ขอขอบคุณคุณท่านผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถาม ที่ให้การค้นคว้าอิสระนี้มีความสมบูรณ์ ได้แก่ ดร.นรา หัตถสิน ดร.ธวมินทร์ เครือโสม และ ดร.บุษกร คำโฮม ขอขอบพระคุณท่านผู้บริหาร และพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ขอขอบคุณครอบครัว พี่น้องร่วมรุ่นบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตรุ่นที่ 11 เจ้าหน้าที่ทุกท่าน และตลอดจนผู้มีพระคุณที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ไม่สามารถกล่าวได้หมด ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และกำลังใจอันดียิ่งจากทุกท่าน จึงขอกราบขอบพระคุณ ณ โอกาสนี้

วันรัฐ จัตุชัย
ผู้วิจัย

บทคัดย่อ

เรื่อง	:	การศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
ผู้วิจัย	:	วันรัฐ จัตุชัย
ชื่อปริญญา	:	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	ดร.ธวมินทร์ เครือโสม
คำสำคัญ	:	คุณภาพชีวิตในการทำงาน, นโยบายขององค์กร, บรรยากาศขององค์กร, ภาวะผู้นำขององค์กร, การฝึกอบรมและการพัฒนา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรทั้งหมดซึ่งเป็นพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำนวน 163 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม โดยมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.986 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า

1) พนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ =3.89, SD=0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านนโยบายขององค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาเป็นด้านภาวะผู้นำขององค์กร ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา และด้านบรรยากาศขององค์กร ตามลำดับ

2) ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ =3.63, SD=0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับปานกลาง

3) ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยภายในองค์กรมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เรียงลำดับระดับอิทธิพลจากมากไปน้อยได้ดังนี้ บรรยากาศขององค์กร (β=0.403, P<0.001) ภาวะผู้นำขององค์กร (β=0.275, P<0.001) และการฝึกอบรมและการพัฒนา (β=0.198, P<0.001) ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ได้แก่ นโยบายขององค์กร (β=0.093, P>0.05)

ABSTRACT

TITLE : A STUDY OF INTERNAL FACTORS AFFECTING THE QUALITY OF WORK LIFE OF THE COLLATERAL VALUATION DEPARTMENT STAFF AT THE BANK OF AYUDHYA PUBLIC COMPANY LIMITED
AUTHOR : WONRAT JATUCHAI
DEGREE : MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
ADVISOR : TAWAMIN KRUASOM, Ph.D.
KEYWORDS : QUALITY OF WORK LIFE, ORGANIZATIONAL POLICY, ORGANIZATIONAL CLIMATE, LEADERSHIP, TRAINING AND DEVELOPMENT

The purposes of this research are to 1) study the internal factors of the staff in the Bank of Ayudhya PLC's Collateral Valuation Department, 2) study the level of the quality of staff work life in the Bank of Ayudhya PLC's Collateral Valuation Department, and 3) examine factors affecting the quality of staff work life in the Bank of Ayudhya PLC's Collateral Valuation Department. A quantitative analysis was employed to collect data from 163 staff in the Collateral Valuation Department at the Bank of Ayudhya PLC. The research tool was a questionnaire which revealed α = 0.986. The statistics used were comprised of frequency, percentages, the mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The findings were as follows.

1) The attitude of staff at the Collateral Valuation Department, Bank of Ayudhya PLC regarding internal factors was at a high level (μ =3.89, SD=0.46). When considering each aspect, it was found that their attitude towards organizational policy was at the highest level followed by leadership, training and development and organizational climate, respectively.

2) Overall, the staff's work life quality level in the Bank of Ayudhya PLC's Collateral Valuation Department was at a high level (μ =3.63, SD=0.47). When considering each item, It was found that safe and healthy working conditions, social integration in the work organization, constitutionalism in the work organization, the immediate opportunity to use and develop human capacities, the social relevance of work life and the future opportunity for continued growth and security were at a high level. However, fair compensation for work and, overall life status were at a moderate level.

3) Results of multiple regression analyses found that internal factors had statistically significant positive affects upon the quality of work life ranked from the highest to lowest as organizational climate (β=0.403, P<0.001), leadership (β=0.275,P<0.001), and training and development (β=0.198,P<0.001), respectively. However, the organizational policy did not statistically significantly affect the quality of work life (β=0.093,P>0.05).

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	**ก**
บทคัดย่อภาษาไทย	**ข**
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	**ค**
สารบัญ	**ง**
สารบัญตาราง	**ฉ**
สารบัญภาพ	**ช**
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.3 ขอบเขตการวิจัย	4
1.4 ตัวแปรที่ศึกษา	4
1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร	17
2.3 ข้อมูลและประวัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน)	23
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากร	40
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	40
3.3 การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ	42
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	43
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	43
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	45
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร	47
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	51
4.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน	59
4.5 ผลสรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบข้อคำถาม	63

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	64
5.2 อภิปรายผล	66
5.3 ข้อเสนอแนะ	69
เอกสารอ้างอิง	**71**
ภาคผนวก	
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย	79
ข ค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability)	81
ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	94
ง ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	102
ประวัติผู้วิจัย	**128**

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ปัจจัยที่นำมาศึกษา	35
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบข้อคำถาม	45
4.2	ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในองค์กรในภาพรวม	48
4.3	ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในองค์กร ด้านนโยบายขององค์กร	48
4.4	ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในองค์กร ด้านบรรยากาศขององค์กร	49
4.5	ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในองค์กร ด้านภาวะผู้นำขององค์กร	50
4.6	ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในองค์กร ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา	50
4.7	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกันในภาพรวม	52
4.8	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	53
4.9	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	54
4.10	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	55
4.11	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน	56
4.12	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	56
4.13	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านประชาธิปไตยในองค์กร	57
4.14	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	58
4.15	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม	59
4.16	ค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน (ตามสมการ Y)	60
4.17	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน (ตามสมการ Y)	60

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
2.1	ความต้องการที่ซับซ้อนและยุ่งเหยิงของมนุษย์	12
2.2	โครงสร้างองค์กรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	25
2.3	โครงสร้างองค์กรของฝ่ายประเมินราคาหลักประกันส่วนกลาง	26
2.4	โครงสร้างองค์กรของฝ่ายประเมินราคาหลักประกันส่วนภูมิภาค	27

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศให้มีการพัฒนาและสร้างความเติบโตในเชิงรายได้ในระดับที่สูงขึ้น ทั้งนี้ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ได้กำหนดให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งในยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ โดยกำหนดไว้ในส่วนของยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ จึงเห็นได้ว่า ภาครัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ในระยะยาว (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562: เว็บไซต์)

มนุษย์ถือเป็นหัวใจและกลไกสำคัญของกระบวนการพัฒนาในทุก ๆ ระดับของสังคม ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องเร่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้มีคุณภาพ มีศักยภาพ มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญ เพื่อสร้างศักยภาพด้านทุนมนุษย์ ให้เกิดขึ้น (พิรจักษณ์ ฉันทวิริยสกุล, 2560) นอกจากนี้การแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบันมีความรุนแรงเพิ่มขึ้น ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ทำให้องค์กรธุรกิจต่าง ๆ ต้องหากลยุทธ์เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับธุรกิจของตนเอง เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน และการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น เงินทุน เครื่องมือเครื่องจักร ข้อมูลข่าวสาร กลยุทธ์การบริหาร วิสัยทัศน์ผู้นำ และที่สำคัญที่สุดคือการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความชำนาญ ประสบการณ์ ทักษะ ความคิดสร้างสรรค์ ดังนั้น องค์กรจะต้องพัฒนาทุนมนุษย์ ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ เป้าหมาย วิสัยทัศน์ เพื่อให้องค์กรเกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน เป็นที่รู้จักเชื่อถือได้ และได้รับการยอมรับในระดับสากล (ประไพทิพย์ ลือพงษ์, 2555)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร ซึ่งมีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดียังหมายความรวมถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานซึ่งประกอบด้วย เงินเดือน ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษย์สัมพันธ์ องค์กรหรือผู้บริหารองค์กรจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญต่อการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานเพื่อรองรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในอนาคต (ขวัญตา พระธาตุ, 2562: เว็บไซต์) นอกจากนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานยังส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่ง ลลิดา โกมลจันทร์ (2555: 124) ได้กล่าวไว้ว่า พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมที่สูงขึ้น จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงาน ที่สูงขึ้นตามไปด้วย คือ พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมที่สูงขึ้น จะมีการพัฒนาการทำงานของตนให้ก้าวขึ้นไปในระดับที่สูงขึ้นอยู่เรื่อย ๆ พัฒนาการปฏิบัติงานให้มีความผิดพลาดน้อยลง มีความแม่นยำมากขึ้น และยังมีงานวิจัยอีกหลายชิ้นที่พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงาน (ภูวดล วงศ์รัตน์, 2551; กิตติคุณ ซื่อสัตย์ดี, 2557; บรรเจิด สังข์เจริญ, 2558; ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ, 2561)

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 27 เดือนมกราคม ปี พ.ศ. 2488 โดยได้มีการนำหลักทรัพย์เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี พ.ศ. 2520 ปัจจุบันเป็นบริษัทในเครือของมิตซูบิชิ ยูเอฟเจ ไฟแนนเชียล กรุ๊ป (MUFG) ซึ่งเป็นกลุ่มสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดในญี่ปุ่น และเป็นหนึ่งในกลุ่มสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดระดับโลก ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีเงินให้สินเชื่อและเงินฝากใหญ่เป็นอันดับ 5 ของประเทศ ที่ให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจรแก่ลูกค้าทั้ง ลูกค้าธุรกิจ และลูกค้าบุคคล โดยมีวิสัยทัศน์ว่า “ทีมงานมืออาชีพที่มีความสามารถและเป็นหนึ่งเดียวพร้อมมุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการชั้นเลิศเพื่อเป็นกลุ่มการเงินอันดับหนึ่งในใจลูกค้า” (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), 2561) ธนาคารมีนโยบายในการให้ความสำคัญกับพนักงาน เพราะพนักงานถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะก่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขัน ให้กับธนาคารดังนั้น จึงมุ่งเน้นการพัฒนาด้านบุคลากรเพื่อให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า พนักงานเป็นแรงขับเคลื่อนที่จะผลักดันให้ธนาคารบรรลุเป้าหมายได้ ธนาคารจึงมุ่งเน้นการสร้างบรรยากาศที่จูงใจพนักงานให้มีส่วนร่วม และมีพลังสร้างสรรค์สิ่งดี ๆ ให้กับองค์กร โดยการทำให้พนักงานมีความสุข มีประสิทธิภาพ และได้รับผลตอบแทนอย่างคุ้มค่า (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), 2555)

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีนโยบายเน้นที่จุดแกร่งของพนักงาน เพราะเชื่อว่า หากพนักงานทำงานด้วยความสบายใจ และเป็นงานที่ได้แสดงศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่แล้ว พนักงานจะมีความสุขในการทำงาน รวมถึงการมีความรู้สึกภาคภูมิใจในองค์กรของตนเอง คือพื้นฐานสำคัญในการสร้างความผูกพันระหว่างองค์กรกับพนักงาน ด้วยเหตุนี้เองทำให้ธนาคารได้รับรางวัล สุดยอดองค์กรที่น่าทำงานแห่งปี พ.ศ. 2556 Gallup Great Workplace Award จาก Gallup บริษัทวิจัยและที่ปรึกษาชั้นนำระดับโลก ซึ่งเป็นรางวัลที่เชิดชูองค์กรที่มีความโดดเด่นในการสร้างเสริมความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ควบคู่กับการสร้างผลสำเร็จทางธุรกิจ โดยธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรเดียวในประเทศไทยที่ได้รับรางวัลนี้ อนุตรา พานโพธิ์ทอง ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านทรัพยากรบุคคล (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), 2556: 9-11) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ได้มีการลงทุนเพื่อการพัฒนาสู่ “องค์กรในฝัน” อย่างต่อเนื่องในระยะยาวทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน การยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงาน รวมทั้งการประเมินและการพัฒนาศักยภาพของพนักงานเพื่อให้พนักงานเติบโตตามแผนการพัฒนาสายอาชีพในองค์กร จนทำให้ธนาคารได้รับรางวัล “สุดยอดองค์กรที่น่าทำงานแห่งปี” จาก Gallup บริษัทวิจัยและที่ปรึกษา เรื่อยมาตั้งแต่ พ.ศ. 2556 จนถึง พ.ศ. 2561 ได้รับรางวัลนี้ถึง 4 ครั้ง (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), 2561) และถึงแม้ว่าธนาคารจะได้รับรางวัลนี้แล้ว แต่ธนาคารก็ยังคงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานเพื่อรักษาความเป็นผู้นำในด้านการเป็นองค์กรที่น่าทำงานต่อไป

นอกจากนี้ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ถือว่าพนักงานคือหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ จึงได้ทุ่มเทในการพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และเน้นการเพิ่มศักยภาพแรงงานและทรัพยากรมนุษย์ จึงส่งผลให้ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ได้รับรางวัลประเภทสถานประกอบการดีเด่น ด้านการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปี พ.ศ. 2559 คือ

รางวัล “The Best of DSD (Department of Skill Development) 2016” จากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (สายงานสื่อสารองค์กร ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), 2562: เว็บไซต์)

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงาน เพื่อเตรียมความพร้อมพนักงานในการที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และร่วมเป็นพลังขับเคลื่อนธนาคารในการก้าวสู่การเป็นผู้นำในระดับประเทศ ระดับภูมิภาคและระดับโลก (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), 2560) ดังนั้น ธนาคารจึงมีนโยบายเกี่ยวกับพนักงานที่ชัดเจน ในเรื่องการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), 2561) ซึ่งมีการกล่าวไว้ว่า พนักงานทุกคนถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่า และเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ธนาคารมีความเติบโตและประสบความสำเร็จตามกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ธนาคารฯจึงได้กำหนดนโยบายในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมีการสรรหาว่าจ้างพนักงานอย่างเป็นธรรม มีการจัดสวัสดิการและค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีการธำรงรักษาไว้ซึ่งพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยการส่งเสริมโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานให้กับพนักงาน รวมไปถึงการพัฒนาทักษะและความสามารถของพนักงาน ด้วยการมีหลักสูตรการฝึกอบรมที่หลากหลายและตอบสนองต่อการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

ฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน มีหน้าที่ในการประเมินราคาหลักประกัน ตรวจสอบผลงานการก่อสร้าง ตรวจสอบผลการประเมินราคาของผู้ประเมินอิสระภายนอก สำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อของธนาคารทุกประเภท เพื่อสนับสนุนกระบวนการให้สินเชื่อของธนาคาร การคำนวณเงินสำรอง และการขายทอดตลาด รวมถึงการบริหารจัดการบริษัทประเมินราคาภายนอก เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของธนาคาร และถูกต้องตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินราคา ทั้งนี้ส่วนใหญ่การประเมินราคาหลักประกันมีวัตถุประสงค์หลัก คือเพื่อใช้ประกอบการพิจารณากำหนดวงเงินกู้แก่ผู้ขอกู้ โดยวงเงินกู้ที่จะให้กู้นั้น จะต้องต่ำกว่ามูลค่าของหลักประกัน ทั้งนี้เพื่อคุ้มครองความเสี่ยงของธนาคาร กรณีที่ผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ ธนาคารจะได้บังคับจำนองหลักประกันโดยการขายทอดตลาด เพื่อนำเงินที่ได้มาชำระหนี้อย่างเพียงพอ หากพนักงานมีการประเมินมูลค่าหลักประกันไม่สอดคล้องกับมูลค่าตลาดที่เป็นจริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากมีการประเมินโดยไม่สุจริต โดยทำราคาให้สูงหรือต่ำกว่ามูลค่าตลาดมากเกินไป ก็จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อธนาคาร

จะเห็นได้ว่าฝ่ายประเมินราคาหลักประกันมีความสำคัญต่อธนาคาร เป็นอย่างมาก ดังนั้น ธนาคารควรให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน เพราะถ้าหากพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี จะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการประเมินราคาหลักประกันที่แม่นยำใกล้เคียงกับราคาที่แท้จริง ทำให้ความผิดพลาดที่เกิดจากการประเมินมูลค่าหลักประกันน้อยลง อันจะส่งผลทำให้สามารถลดความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับธนาคารได้

จากที่กล่าวมา ธนาคารให้ความสำคัญกับพนักงานเป็นอย่างมาก อันเห็นได้จากการที่มีการกำหนดในเป็นวิสัยทัศน์ในเรื่องของทีมงานมืออาชีพ การได้รับรางวัลสุดยอดองค์กรที่น่าทำงาน การได้รับรางวัลการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน รวมถึงมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับพนักงานที่ชัดเจนในการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ผู้วิจัยในฐานะพนักงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีความเห็นว่า การที่ธนาคารจะบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่กำหนดไว้นั้น พนักงานจะต้องมีคุณภาพชีวิตที่ดี เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธนาคาร ดังนั้น

จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เพื่อนำข้อมูลและผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางให้กับผู้บริหาร เพื่อปรับปรุงและวางแผนพัฒนาพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

1.2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

1.3 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาจากความคิดเห็นของพนักงาน

1.3.1 ด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค (จำนวน 17 ศูนย์ และ 4 สำนักงานทั่วประเทศ) ซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่และผู้บริหาร ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 163 คน (ที่มา: ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด มหาชน ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2562)

1.3.2 ด้านเนื้อหา

การศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยศึกษาเฉพาะจากปัจจัยภายในองค์กร 4 ด้าน ได้แก่ นโยบายขององค์กร บรรยากาศองค์กร ภาวะผู้นำองค์กร และการฝึกอบรมและการพัฒนา

1.3.3 ด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา คือ 1 ปี เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2562 ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2563

1.4 ตัวแปรที่ศึกษา

1.4.1 ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระประกอบด้วย ปัจจัยภายในองค์กร จำนวน 4 ปัจจัย ได้แก่

1.4.1.1 นโยบายขององค์กร

1.4.1.2 บรรยากาศขององค์กร

1.4.1.3 ภาวะผู้นำขององค์กร

1.4.1.4 การฝึกอบรมและการพัฒนา

1.4.2 ตัวแปรตาม

ตัวแปรตามได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนี้

1.4.2.1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

1.4.2.2 สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

1.4.2.3 โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล

1.4.2.4 ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน

1.4.2.5 การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน

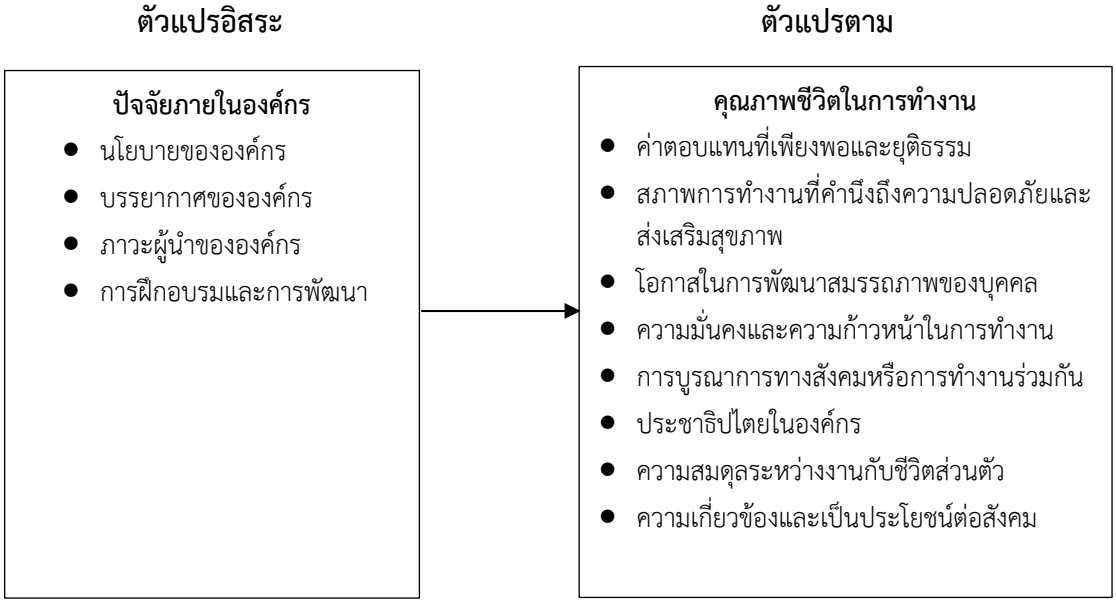
1.4.2.6 ประชาธิปไตยในองค์กร

1.4.2.7 ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

1.4.2.8 ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยใช้การวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานตามแนวคิดของ Walton (1973) เป็นตัวแปรตาม ส่วนตัวแปรอิสระได้มีการพัฒนามาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแสดงได้ตามภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 นำความรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานไปเป็นแนวทางในการดำเนินงานในฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ให้ดียิ่งขึ้น

1.6.2 เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการบริหารงานบุคคลภายในฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เพื่อให้พนักงานและผู้บริหารมีความผูกพันกันมากขึ้น อันจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงาน

1.6.3 เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับธนาคารทั่วไป และองค์กรอื่นในการนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย ผู้วิจัยได้ให้คำนิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1.7.1 พนักงาน หมายถึง พนักงานซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

1.7.2 ธนาคาร หมายถึง องค์กรที่ประกอบธุรกิจให้บริการทางด้านการเงิน ชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

1.7.3 นโยบายองค์กร หมายถึง นโยบายหรือแนวทางปฏิบัติในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) อันได้แก่ การให้บุคลากรเป็นหัวใจหลักของธนาคาร การใช้ระบบเทคโนโลยีในการจัดการทรัพยากรบุคคล การยึดมั่นในความถูกต้องของพนักงาน การพัฒนาทักษะความรู้และความสามารถของบุคลากร และการเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์เสนอแนะและพัฒนาองค์กร

1.7.4 บรรยากาศขององค์กร หมายถึง องค์ประกอบของสภาพสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งในสถานที่ทำงานและสภาพการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความรู้สึกของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) อันได้แก่ การมีโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน มีการจัดการภายในองค์กรที่ดี มีระบบการให้รางวัลผลตอบแทนที่ชัดเจนและเป็นธรรม มีการให้อิสระแก่พนักงานในการทำงาน และการมีบรรยากาศในการทำงานที่อบอุ่น

1.7.5 ภาวะผู้นำขององค์กร หมายถึง ลักษณะของผู้บริหารฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่แสดงออกถึงการมอบหมายงาน การสั่งการ การชี้แนะ และการติดตามประเมินผล เพื่อให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้น เต็มใจทำงานให้ประสบความสำเร็จตามจุดหมายที่ตั้งไว้

1.7.6 การฝึกอบรมและการพัฒนา หมายถึง หลักสูตรการฝึกอบรมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้พนักงาน มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ มีทัศนคติที่ดีต่อธนาคาร อันจะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของธนาคาร

1.7.7 คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึก ความพึงพอใจในการดำเนินชีวิตในการประกอบอาชีพ ของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตามแนวคิดของ ริชาร์ด อี วอลตัน (Richard E. Walton) ซึ่งประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 8 ด้าน ดังนี้

1.7.7.1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง รายได้ทั้งหมดของพนักงานที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน เช่น เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง โบนัส ที่มีความเพียงพอกับค่าใช้จ่ายตามอัตภาพของพนักงาน มีความเหมาะสมกับลักษณะและปริมาณงานที่พนักงานได้รับมอบหมาย เมื่อเปรียบเทียบกับวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน

1.7.7.2 สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง สภาพทางกายภาพของธนาคารที่สะอาดปราศจากการรบกวนทั้งจาก แสง เสียง และกลิ่น พร้อมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีการป้องกันอุบัติเหตุ หรือวินาศภัยต่าง ๆ ที่ดี มีการรักษาความปลอดภัยในธนาคาร รวมถึงมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน

1.7.7.3 โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล หมายถึง การที่ธนาคารให้โอกาสพนักงานในการเสริมสร้างความรู้ความสามารถในการทำงานให้มีคุณภาพ และการเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในสายงาน รวมถึงการให้พนักงานมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่และสามารถควบคุมงานได้ด้วยตนเอง พร้อมทั้งสามารถใช้ทักษะ ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในการวางแผนการทำงาน ร่วมกันภายในหน่วยงาน

1.7.7.4 ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานมากขึ้น ได้รับการเตรียมความรู้และทักษะเพื่อตำแหน่งที่สูงขึ้น การมีโอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ของพนักงานที่มี รวมถึงการที่พนักงานมีความรู้สึก มีความมั่นคงในรายได้และหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

1.7.7.5 การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการร่วมมือกันทำงานเป็นทีม ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการมีอคติและการทำลายซึ่งกันและกัน

1.7.7.6 ประชาธิปไตยในองค์กร หมายถึง การที่พนักงานมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและสามารถปกป้องสิทธิส่วนบุคคลของตนเอง มีการยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด มีความเสมอภาคในเรื่องต่าง ๆ ทั้งในเรื่องการปฏิบัติงานและการประเมินผลงาน รวมถึงการให้ความเคารพต่อความเป็นมนุษย์ด้วยกันของผู้ร่วมงาน

1.7.7.7 ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง การที่พนักงานได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างสมดุล คือ พนักงานต้องไม่มีความกดดันจากการปฏิบัติงานที่มากเกินไป มีการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม มีเวลาสำหรับครอบครัว มีเวลาส่วนตัว และมีเวลาที่ให้กับสังคมอย่างเพียงพอ

1.7.7.8 ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกว่า งานหรือกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายนั้นก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม และธนาคารมีการดำเนินงานที่เป็นไปในลักษณะที่ได้แสดงถึงการรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงมีการให้ความร่วมมือกับชุมชนหรือ

หน่วยงานอื่นในการพัฒนาสังคมหรือการกระทำกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ต่อส่วนรวม อันทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร

บทที่ 2
ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาเฉพาะปัจจัยด้านองค์กร 4 ด้าน ได้แก่ นโยบายขององค์กร บรรยากาศองค์กร ภาวะผู้นำองค์กร และการฝึกอบรมและการพัฒนา มาจากการศึกษาทบทวน แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
  2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต
  2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร
  2.2.1 นโยบายขององค์กร
  2.2.2 บรรยากาศขององค์กร
  2.2.3 ภาวะผู้นำขององค์กร
  2.2.4 การฝึกอบรมและการพัฒนา
2.3 ข้อมูลและประวัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน)
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

องค์กรอนามัยโลก (ปิยวัฒน์ ตรีวิทยา, 2559; อ้างอิงจาก The WHO Group, 1995: 41) ได้พัฒนากรอบแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต ที่เรียกว่า “Global Concept of Quality of Life” โดยได้มีการให้คำจำกัดความของคุณภาพชีวิตว่า คือ การรับรู้ของแต่ละบุคคลต่อสถานะในชีวิตของตนภายใต้บริบทของวัฒนธรรมและความหมายของระบบในสังคมที่พวกเขาอาศัยอยู่ และสัมพันธ์กับเป้าหมายความคาดหวัง มาตรฐานของสังคม และสิ่งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวความคิดที่กว้างเต็มไปด้วยความซับซ้อน ครอบคลุมในประเด็นสุขภาพร่างกายของแต่ละคน สภาพจิตใจ ระดับของความอิสระ สัมพันธ์ภาพทางสังคม ความเชื่อ และความสัมพันธ์ที่มีต่อสภาพแวดล้อม นอกจากนี้คณะทำงานด้านคุณภาพชีวิตขององค์กรอนามัยโลก (นิทัศน์ ศิริโชติรัตน์, 2559) ได้ให้แนวคิดว่าคุณภาพชีวิตของบุคคลแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับ บริบททางสังคม วัฒนธรรม และค่านิยมในเวลานั้น ๆ และมีความสัมพันธ์กับจุดมุ่งหมาย ความคาดหวัง และมาตรฐานที่แต่ละคนกำหนดขึ้น ซึ่งประกอบด้วย 4 มิติ ได้แก่ 1) มิติด้านสุขภาพกาย 2) มิติด้านสุขภาพจิต 3) มิติด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และ 4) มิติด้านสภาพแวดล้อม

Maslow (ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ, 2557; อ้างอิงจาก Maslow, 1943) ได้พัฒนาทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่นักบริหารจัดการให้ความสนใจ ที่จะศึกษาความต้องการของพนักงาน เพื่อนำมาเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กร โดยแบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

2.1.1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิตเพื่อความอยู่รอด ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ ในองค์กรสิ่งที่เป็นการสะท้อนถึงความต้องการ ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง และสิ่งตอบแทนที่ออกมาในลักษณะที่ไม่ได้เป็นตัวเงิน เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการดำรงชีวิตของมนุษย์

2.1.1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัยก็จะเป็นความต้องการถัดจากความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการที่จะทำให้คนมีชีวิตที่ปลอดปราศจากอันตรายทางกายและกลัวการสูญเสียงาน ทรัพย์สมบัติ อาหาร เสื้อผ้าหรือที่อยู่อาศัย ในองค์กรสิ่งที่เป็นการสะท้อนถึงความต้องการ ได้แก่ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ต้องสร้างหลักประกันความมั่นคงและปลอดภัยในชีวิตการงาน เช่น การมีเงินบำเหน็จบำนาญ การมีเงินกองทุนขาดแคลนเมื่อยามต้องเป็นคนไร้ความสามารถ

2.1.1.3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) มนุษย์โดยทั่ว ๆ ไปปรารถนาที่จะได้รับการยอมรับจากเพื่อน ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ซึ่งความต้องการเหล่านี้มีอิทธิพลต่อความปรารถนาของมนุษย์ที่จะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นกลุ่มหรือเป็นทีม ตลอดจนการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผู้บังคับบัญชา ซึ่งการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารให้ความสำคัญในตัวพนักงาน

2.1.1.4 ความต้องการเกียรติยศ (Esteem Needs) เป็นความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง ในความมีชื่อเสียงและเกียรติยศ เพื่อทำให้มีความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง ในองค์กรความต้องการได้รับการยกย่องเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงการยอมรับความสามารถ และให้โอกาสมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ผู้บริหารงานอาจมีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งและมอบหมายงานหรือเพิ่มความรับผิดชอบให้สูงขึ้น หรือมีการมอบหมายให้เป็นตัวแทนขององค์กรในการเข้าไปร่วมประชุมซึ่งเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงการยอมรับความรู้ความสามารถให้ความเชื่อมั่นและเชื่อถือว่าเป็นคนที่มีความสามารถสูงในการปฏิบัติงาน

2.1.1.5 ความต้องการให้ความฝันของตนเป็นจริง (Self-actualising Needs) มาสโลว์ถือว่าเป็นความต้องการในระดับสูงสุด เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความต้องการบรรลุผลสำเร็จในสิ่งที่ตนเองต้องการพัฒนาศักยภาพอย่างเต็มที่ให้การเพิ่มความสามารถให้แก่คน ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต สามารถพบได้ในองค์กรที่เปิดโอกาสให้มีความเจริญก้าวหน้าโดยมีการให้อำนาจและมีความคิดสร้างสรรค์ มีการฝึกอบรมสำหรับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายที่มีความท้าทายและมีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงานอันเป็นความคาดหวังสูงสุดในชีวิตการทำงาน

ในปัจจุบัน ความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์ ได้มีการศึกษาเพิ่มเติมโดย เดอพอยและกิลสัน (DePoy and Gilson, 2012; อ้างอิงจาก บุญรักษ์ ต้นโพธิ์ และวิชัย โถสุวรรณจินดา, 2561) ได้แบ่งออกเป็น 8 ขั้น ได้แก่

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) คือ ความต้องการในลำดับต่ำสุด และเป็นพื้นฐานของชีวิต เป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย และสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม ได้แก่ ความสะอาด การระบายอากาศที่ดี มีแสงสว่างที่เพียงพอ รวมไปถึงการบริการด้านสุขภาพ

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Need for Safety) คือ ความต้องการที่เกิดขึ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการสนองแล้ว ซึ่งเป็นความต้องการ การมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากอันตรายทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความมั่นคงในงาน ในชีวิตและสุขภาพ เช่น การมีประกันชีวิตและประกันสุขภาพ การมีกฎระเบียบข้อบังคับที่ยุติธรรม และการมีสหภาพแรงงาน

ขั้นที่ 3 ความต้องการความรักและการยอมรับ (Need for Love and Acceptance) คือ เมื่อมีความปลอดภัยและความมั่นคงในชีวิตแล้ว คนเราก็ต้องการที่จะได้รับความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิด ความผูกพัน และต้องการเพื่อน การมีโอกาสได้เข้าสมาคมสังสรรค์กับผู้อื่น และการได้รับการยอมรับการเป็นสมาชิกในกลุ่มในกลุ่มหนึ่ง หรือหลายกลุ่ม

ขั้นที่ 4 ความต้องการการนับถือตนเองและได้รับการเคารพจากผู้อื่น (Need for Self-esteem) เมื่อได้รับความรักและได้รับการยอมรับแล้ว คนเราจะมีความต้องการที่จะสร้างสถานภาพของตนเองให้สูงเด่น เพื่อให้เกิดความภูมิใจและสร้างความนับถือตนเอง พร้อมทั้งชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ทำให้มีความรู้สึกมั่นใจในตนเองและมีเกียรติ เช่น ชั้นยศ ตำแหน่ง ระดับรายได้ที่สูง งานที่ท้าทาย การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน และโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ

ขั้นที่ 5 ความต้องการรู้และเข้าใจตนเอง (Knowledge and Understanding Needs) คือ การรู้และเข้าใจตนเองในด้านความสามารถ ความสนใจในสิ่งที่ชอบ สิ่งที่ทำแล้วจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตนเอง ผู้อื่นและสังคมอย่างแท้จริง ไม่ยึดติดกับตำแหน่งหน้าที่การงาน และทำทุกอย่างที่เป็นความสบายใจของตนเอง

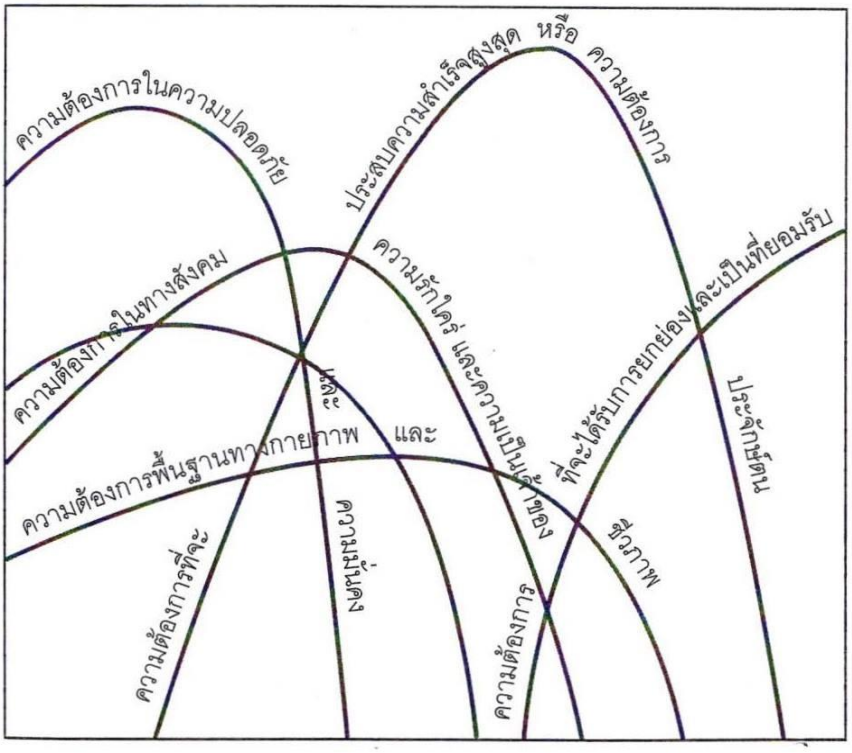
ขั้นที่ 6 ความต้องการเข้าถึงสุนทรียะความดีงามของชีวิต (Need for Asethetics/Beauty) คือ การสามารถมองเห็นสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเป็นความสวยงาม โดยที่คนอื่นมองไม่เห็น มีความเข้าใจอย่างแจ่มแจ้งว่าตนเองและสิ่งแวดล้อมไม่สามารถแยกออกจากกันได้ ทุกสิ่งในโลกเป็นสิ่งสวยงาม และมีคุณค่าในตนเอง

ขั้นที่ 7 ความต้องการเข้าถึงศักยภาพแห่งตน (Self-actualization Needs) คือ ความต้องการที่จะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง การต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ตนเองปรารถนา ความเจริญก้าวหน้าในการพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด และความเป็นอิสระในการตัดสินใจ และคิดสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ รวมถึงการก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการงาน

ขั้นที่ 8 ความต้องการเป็นบุคคลที่ยอดเยี่ยมในการอุทิศตนเพื่อมวลมนุษยชาติ (Transcendence) คือ การเป็นอัจฉริยะบุคคลที่สามารถสร้างประโยชน์ให้กับมนุษยชาติอย่างถึงที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ และมีการชีวิตอยู่เพื่อผู้อื่น

แนวคิดการแบ่งลำดับขั้นความต้องการเป็น 8 ขั้นนี้ ได้มีประเด็นข้อโต้แย้งจากนักจิตวิทยาหลายท่านที่ไม่เห็นด้วย เพราะคิดว่าความต้องการเข้าถึงศักยภาพแห่งตน (Self-actualization) เป็นกระบวนการที่คนทุกคนเมื่อได้รับความพอใจในความต้องการพื้นฐาน 4 ขั้นแล้ว จะมีการเสาะแสวงหาอยู่เสมอโดยไม่มีจุดจบ จึงเป็นการยากที่จะเชื่อว่าคนเราจะต้องถึงขั้น Self-actualization อย่างสมบูรณ์ก่อนที่จะมีความต้องการรู้และเข้าใจตนเองในขั้นที่ 5

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2553) กล่าวว่า การนำทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์มาปรับใช้ในการบริหารนั้น ในความเป็นจริงจะเห็นได้ว่าความต้องการของบุคคลจะไม่ได้เป็นชั้นหรือขั้นตอนอย่างมีระเบียบที่เข้าใจได้ตามที่มาสโลว์อธิบาย แต่ความต้องการของบุคคลนั้นจะมีความสับสนและสลับซับซ้อนอันเนื่องจากลักษณะของบุคคลที่มีความซับซ้อน โดยอาจกล่าวได้ว่าความต้องการของบุคคลนั้นมีความซับซ้อนยุ่งเหยิง ดังแสดงได้ตามภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ความต้องการที่ซับซ้อนและยุ่งเหยิงของมนุษย์
ที่มา: สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2553)

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.1.2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานถือเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิต จึงมีหลายหน่วยงานแยกการวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ออกจากการวัดคุณภาพชีวิตโดยทั่ว ๆ ไป เนื่องจากชีวิตการทำงานมีช่วงเวลาทำงานและช่วงเวลาส่วนตัวที่คาบเกี่ยวกัน (ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ, 2557) ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ดังนี้

Bovee (นุชนาถ ปั้นคุ้ม, 2552; อ้างอิงจาก Bovee, 1993) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ปรัชญาในการปรับปรุงผลิตภาพในการทำงาน โดยการตระเตรียมและกำหนดให้พนักงานมีโอกาสได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่ปรับปรุงตนเอง รวมไปถึงปรับปรุงในสิ่งที่องค์กรต้องการ ซึ่งการดำเนินการในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น กระทำได้โดยการทำการออกแบบชิ้นงานใหม่ อันเป็นช่วงของความพยายามที่จะวัด และกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน หน้าที่และความรับผิดชอบในงาน โดยถ้าออกแบบงานให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแล้วผลลัพธ์ที่จะได้ตามมาก็คือ การแบ่งมอบอำนาจให้กับพนักงานในแต่ละตำแหน่ง ที่จะตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้ตามขอบเขตของอำนาจ

สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (ศรินญา ปูเต๊ะ, 2552; อ้างอิงจาก สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2549) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง การมีชีวิตการทำงานที่มีความสุขทั้งทางกาย อารมณ์ สังคมและจิตวิญญาณ ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ ต้องเริ่มต้นจากผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ที่เห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากร โดยการสร้างองค์ประกอบที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความสุขในการทำงาน อาทิ การสร้างบรรยากาศที่ดีและปลอดภัยในการทำงาน การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน การพัฒนาทักษะอาชีพ และการจัดกิจกรรมสันทนาการ เพื่อสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ร่วมงานทุกระดับ เมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีย่อมก่อให้เกิดขวัญกำลังใจมุ่งมั่นที่จะสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพให้กับองค์กรได้เพิ่มขึ้น ลดปัญหาพนักงานลาออก และลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของสถานประกอบการ นอกจากนี้ตัวพนักงานเอง นอกจากจะได้รับค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้นแล้ว ความสุขในการทำงานยังส่งผลดีต่อสุขภาพกายสุขภาพจิต ทำให้สามารถบริหารจัดการชีวิตส่วนตัวให้ดำเนินควบคู่ไปกับชีวิตการทำงานได้อย่างสมดุล ชีวิตครอบครัวมีความสุขความอบอุ่น จะเป็นการสร้างการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการ

นุชนาถ ปั้นคุ้ม (2552) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ชีวิตการทำงานที่สามารถตอบสนองความสุขใจ และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร บุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีย่อมมีความผูกพัน เสียสละและทุ่มเททั้งแรงกายแรงใจให้แก่การทำงาน อีกทั้งการได้แสดงความคิดเห็นตลอดจนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานจะทำให้บุคคลนั้น ๆ มีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ชรีภรณ์ ชนะสงคราม (2555) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรซึ่งได้รับมาจากประสบการณ์ทำงานของเขา ทำให้มีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงาน และมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการสนองตอบความต้องการของบุคลากรในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจะส่งผลให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีและมีคุณภาพต่อองค์กรต่อไป

เพ็ญศรี เวชประพันธ์ (2557) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจต่อสภาพและลักษณะการทำงานของบุคคลในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านธรรมนูญในองค์กร ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละคนอาจไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่แต่ละคนได้กำหนดไว้

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อชีวิตในการทำงาน ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เกิดความสุขในการทำงาน ทั้งทางกาย อารมณ์ สังคมและจิตวิญญาณ โดยมีองค์ประกอบที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความสุขในการทำงาน เช่น การสร้างบรรยากาศที่ดีและปลอดภัยในการทำงาน การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน การพัฒนาทักษะอาชีพ และการจัดกิจกรรมสันทนาการ เพื่อสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ร่วมงานทุกระดับ การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจะเกิดขึ้นได้ ด้วยการมีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ที่เห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน และเมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจะก่อให้เกิดขวัญกำลังใจ มีความมุ่งมั่นที่จะสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพให้กับองค์กรได้เพิ่มขึ้น ลดปัญหาพนักงานลาออก และลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของสถานประกอบการ

2.1.2.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนี้

Walton (1973) กำหนดว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานต้องมีข้อบ่งชี้ต่าง ๆ ใน 8 ด้านเป็นเกณฑ์ในการตัดสิน ดังนี้

(1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม คือ ค่าตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากการปฏิบัติงาน ที่มีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่ในสังคมนั้น ๆ ซึ่งค่าตอบแทนที่มีความเพียงพอและยุติธรรม อาจเกิดจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน หรือการเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน

(2) สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ทั้งต่อร่างกายและสภาพการทำงาน ควรจะมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน

(3) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล คือ การให้ความสนใจ เกี่ยวกับการให้พนักงานได้รักษาประสิทธิภาพในการทำงาน หรือเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานมากกว่าที่จะคอยเป็นผู้นำให้เขาทำตาม จะต้องมีการมอบหมายงาน หรืองานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้นอีกในอนาคต และจะต้องเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในองค์กร ในสายงานรวมถึงสมาชิกในครอบครัว

(4) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน คือ โอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะ และความรู้ของพนักงานที่มี ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงานได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

(5) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และได้รับการยอมรับ มีการร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการมีอคติและการทำลายซึ่งกันและกัน

(6) ประชาธิปไตยในองค์กร คือ การที่พนักงานมีอิสระและสามารถปกป้องสิทธิของตนได้ ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนตัวมากน้อย

เพียงใด มีการยอมรับในความขัดแย้งทางความคิดหรือไม่ รวมทั้งมีการวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่พนักงาน และมีการจัดเตรียมงานให้เกิดความเหมาะสมและความสัมพันธ์กัน

(7) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว คือ พนักงานจะต้องจัดการความสมดุลให้เกิดขึ้นในชีวิต โดยจะต้องจัดสรรความสมดุล ระหว่าง การแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทาง ซึ่งจะต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าในอาชีพ

(8) ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกว่า กิจกรรมหรืองานที่ทำนั้นก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคมมากน้อยเพียงใด รวมทั้งองค์กรที่ตนทำงานให้นั้นได้ทำประโยชน์ให้สังคมหรือไม่ ซึ่งถือเป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญให้กับอาชีพและก่อให้เกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตน

จากแนวคิดของ Walton ทั้ง 8 ด้าน ที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ได้มีนักวิจัยในประเทศได้นำแนวคิดนี้มาใช้ในการศึกษา ได้แก่ พรรณิภา ม่วงคร้าม (2550); ชนกันต์ เหมือนทัพ และจันทร์ชลี มาพุทธ (2551); จิตราพรรณ ตัณฑวัล (2552); สุชานุช พันธนียะ (2553); เพ็ญแข นาถโกษา (2553); พิชิตพงษ์ สีสะไหล (2553); สุพิชา แหลมหลวง (2555); เขมกร รุจนพันธุ์ (2556); อรัญญา ออมสินสมบูรณ์, 2559

Hues and Cummings (เพ็ญศรี เวชประพันธ์, 2557; อ้างอิงจาก Hues and Cummings, 1995) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์บ่งชี้ และองค์ประกอบของการมีคุณภาพชีวิตของการทำงานไว้ 8 ประการ ได้แก่

(1) ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การที่บุคคลเกิดความพึงพอใจกับสิ่งตอบแทนที่จะได้รับ เพื่อเป็นกำลังใจในการปฏิบัติงาน และสิ่งตอบแทนเบื้องต้น ก็คือเงินเดือนหรือค่าจ้างที่เหมาะสมเพียงพอ ยุติธรรม นอกจากนี้อาจจะมีค่าตอบแทนในรูปแบบอื่น ๆ อีกเพื่อให้เพียงพอกับค่าครองชีพและค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน โดยค่าตอบแทนนี้จะต้องมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

(2) การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงาน ได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีความเหมาะสม สะอาด ปลอดภัย มีอุปกรณ์เครื่องไม้เครื่องมือที่อำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน และไม่มีสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดอันตราย รวมถึงมีการจัดทำแผนระวังภัยที่ดี

(3) การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Developing of Human Capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะพัฒนาขีดความสามารถของตนเองจากงานที่ทำ ในลักษณะที่มีการพัฒนาทักษะและความรู้ของตนเอง อันจะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความท้าทายจากงานที่ตนเองทำ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเชื่อมั่นต่อความมั่นคงในหน้าที่งานที่ทำ รวมถึงการได้รับโอกาสความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงานทั้งในด้านรายได้และตำแหน่งที่สูงขึ้น

(5) บูรณาการทางสังคม (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีโอกาสได้ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีบรรยากาศการทำงานที่เป็นกันเอง มีความอบอุ่น ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เป็นเหล่า

(6) การมีธรรมนูญในองค์กร (Constitutionalism) หมายถึง การที่ผู้บริหารในองค์กรมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานได้รับการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลและมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

(7) การมีภาวะอิสระจากงาน (Total Free Space) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีการแบ่งเวลาในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม ระหว่างเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เวลาสำหรับครอบครัว เวลาส่วนตัว เวลาพักผ่อน และเวลาที่ให้กับสังคม

(8) ความภาคภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความภูมิใจ มีความชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงมีความรู้สึกภูมิใจที่ตนได้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรที่มีชื่อเสียง และประสบความสำเร็จ

Harri (นุชนาถ ปั้นคุ้ม, 2552; อ้างอิงจาก Harri, 1995) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน ไว้ 7 ด้าน ได้แก่

(1) ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในที่ทำงาน คือ การจัดสภาพแวดล้อมของการทำงานให้สะอาดถูกสุขลักษณะ ทั้งในด้านแสงสว่าง เสียง กลิ่น และความสะอาดทั่วไป รวมถึงมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในการทำงาน มีการป้องกันการบาดเจ็บจากการทำงาน เพื่อรักษาชีวิตและสุขภาพของพนักงาน

(2) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม คือ การที่พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้น ๆ สำหรับค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรมเกิดจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานตำแหน่งหน้าที่ และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกันหรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน

(3) ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของบุคลากลในหน่วยงาน อันได้แก่ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความมีอิสระในการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน ความมีเกียรติและศักดิ์ศรีในตำแหน่งหน้าที่ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ความยุติธรรม การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร

(4) ด้านบรรยากาศที่ดีในที่ทำงาน คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษยสร้างขึ้นมา เช่น ห้องปฏิบัติงาน สถานที่ตั้งของหน่วยงานและสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติที่เกิดขึ้นเพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานในระหว่างปฏิบัติงาน

(5) ด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน คือ การรับรู้ว่าตนเองมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรในที่ทำงาน ทั้งในตำแหน่งเดียวกันและตำแหน่งที่ต่างกัน ได้แก่ สัมพันธ์ภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงการติดต่อประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร

(6) ด้านความรู้สึกไม่เครียดจากการทำงาน คือ ความรู้สึกหรือรับรู้ว่างานแต่ละงานในหน่วยงานที่ปฏิบัติอยู่ ไม่ก่อให้เกิดความเครียดแก่ตนเอง โดยการประเมินความรู้สึกเครียดหรือไม่เครียด สามารถประเมินได้จากการประเมินค่าระดับความเครียดในการทำกิจกรรมการทำงาน

(7) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว คือ การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานว่า ได้มีการจัดสรรความสมดุลกันระหว่างชีวิตการทำงาน กับชีวิตความเป็นส่วนตัวอย่างเหมาะสม มีการแบ่งเวลาให้กับชีวิตส่วนตัว มีความสุขกับการทำงาน รู้สึกว่างานไม่น่าเบื่อ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วย 1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล 4) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน 5) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน 6) ประชาธิปไตยในองค์กร 7) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว 8) ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม 9) การมีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน 10) การมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน และ 11) ความรู้สึกไม่เครียดจากการทำงาน

จากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยได้ใช้องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานจากแนวความคิดของ Walton เป็นเกณฑ์ในการวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน เนื่องจาก Walton ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานที่คลอบคลุมและน่าสนใจ และเป็นแนวคิดที่มีการพิจารณาทั้งด้านตัวบุคคล และด้านความสัมพันธ์และเป็นประโยชน์ของบุคคลต่อสังคม นอกจากนี้ยังพบว่ามีงานวิจัยในประเทศหลายชิ้นที่ได้นำแนวคิดของ Walton มาใช้ในการศึกษา

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาปัจจัยภายในด้านองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน 4 ปัจจัย ได้แก่ นโยบายขององค์กร บรรยากาศองค์กร ภาวะผู้นำองค์กร และการฝึกอบรมและการพัฒนา ซึ่งในแต่ละหัวข้อมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.2.1 นโยบายขององค์กร

2.2.1.1 ความหมายของนโยบายองค์กร

เพชรรัตน์ ตาวันสี (2556) กล่าวว่า นโยบายองค์กร คือ หลักการที่สร้างขึ้นเพื่อกำหนดมาตรการอันจะนำไปสู่จุดมุ่งหมายปลายทางนั้น ๆ การวางนโยบายก็คือการสร้างหลักการเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการ โดยการนำนโยบายองค์กรไปสู่การปฏิบัติในด้านต่าง ๆ จะต้องรับทราบวัตถุประสงค์ของนโยบาย แนวทางกำหนดการปฏิบัติงาน รวมทั้งรับรู้ถึงเครื่องมือที่จะใช้เพื่อให้การนำนโยบายองค์กรไปสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร

อาทิตย์ มณีวรรณ (2558) กล่าวว่า นโยบายองค์กร หมายถึง การกำหนดลักษณะอย่างกว้าง ๆ และมีผลกระทบที่สำคัญต่อองค์กรแต่จะไม่มีขอบเขตผลกระทบ ภายในองค์กร มีการออกแบบเพื่อช่วยตัดสินใจตลอดจนมีเงื่อนไขที่เฉพาะเจาะจง นโยบายจะช่วยสมาชิกองค์กรผู้บริหาร ผู้จัดการขั้นต้นใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจ

อรนุช พาทีทิน (2559) กล่าวว่า นโยบายองค์กรและการบริหาร คือ การที่หน่วยงานมีนโยบายชัดเจน ส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าของบุคลากร และมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจนเหมาะสม

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า นโยบายขององค์กร หมายถึง แนวคิดหลักและวิธีปฏิบัติที่องค์กรถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ซึ่งการกำหนดนโยบายองค์กรที่ชัดเจนจะช่วยให้สมาชิกขององค์กร สามารถใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจได้ดียิ่งขึ้น

2.2.1.2 การกำหนดนโยบายทรัพยากรบุคคล

ธัญญา ผลอนันต์ (2549) กล่าวว่า นโยบายทรัพยากรบุคคล มีความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล เพราะหากไม่มีการกำหนดนโยบายเป็นแนวปฏิบัติไว้แล้ว กิจกรรมต่าง ๆ อาจจะไม่มีการนำไปปฏิบัติที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งนโยบายเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลอาจกำหนดได้ในนโยบายหลัก หรือนโยบายเฉพาะด้าน โดยมีข้อคำนึงในการกำหนดนโยบาย ได้แก่

1) คุณค่า ค่านิยม จุดประสงค์ เป้าประสงค์ ภารกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร
2) ปรัชญาในการบริหารของผู้นำระดับสูง
3) ค่านิยม วัฒนธรรม กฎหมายของสังคมและประเทศ
4) ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน/วัฒนธรรมขององค์กร
5) ความต้องการสร้างเอกลักษณ์แก่องค์การ

ตัวอย่างนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลของ บริษัท ไทยคาร์บอนแบล็ค จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทผลิตคาร์บอนสำหรับอุตสาหกรรม เช่น ยางรถยนต์และเครื่องบิน เครื่องเคลือบหมึกพิมพ์ และสี บริษัทถือว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญ บริษัทจึงมีนโยบายมุ่งมั่นที่จะดูแลรักษาพนักงานให้มีสุขภาพดีทั้งด้านร่างกายและด้านจิตใจ บริษัทจึงได้จัดสวัสดิการให้กับพนักงานที่หลากหลายเพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานคุณภาพชีวิตของพนักงานและครอบครัว ตลอดเวลาที่เป็นพนักงานและพ้นสภาพจากการเป็นพนักงานไปแล้ว โดยการจัดสวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทน นอกจากจะให้ตามหลักการเพียงพอต่อการดำเนินชีวิตแล้ว ยังให้ในระดับที่มากกว่า และครอบคลุมครอบครัวของพนักงานด้วย นอกจากนี้บริษัทยังให้ความสำคัญกับการปรับปรุงด้านคุณภาพชีวิตของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดให้มีหน่วยงานเพื่อส่งเสริมให้พนักงานช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การจัดกิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ

2.2.2 บรรยากาศขององค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร

จุฬาวิทยานุกรม (2562: เว็บไซต์) ได้กล่าวถึงบรรยากาศในองค์กร (Organization Climate) ไว้ว่า Climate หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรภายในองค์กรต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการทำงาน หรืออีกนัยหนึ่งคือการรับรู้ของบุคลากรภายในองค์กรต่อสภาวะแวดล้อมในการทำงาน ถ้าบรรยากาศหรือ Climate ในการทำงานมีความเหมาะสมจะส่งผลต่อการจูงใจบุคลากรภายในองค์กร หมายความว่าถ้าผู้บริหารสามารถที่จะบริหารและสร้างบรรยากาศในการทำงานให้มีเหมาะสมย่อมส่งผลต่อการจูงใจบุคลากรภายในองค์กร

องค์ประกอบของบรรยากาศในองค์กร (จุฬาวิทยานุกรม, 2562: เว็บไซต์)

(1) ด้านโครงสร้าง (Structure) ซึ่งในที่นี้ไม่ได้หมายถึงโครงสร้างองค์กรเพียงอย่างเดียว แต่จะพิจารณาว่าบุคลากรรู้สึกว่ามีความชัดเจนในบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบหรือไม่ ปัจจัยด้าน Structure จะดีถ้าพนักงานมีความรู้สึกว่างานของทุกคนมีความชัดเจน และจะต่ำถ้าบุคลากรมีความรู้สึกว่าสับสนในงานที่ต้องทำและการตัดสินใจที่เกิดขึ้นว่าใครต้องเป็นผู้รับผิดชอบ

(2) ด้านมาตรฐาน (Standards) ครอบคลุมถึงการที่พนักงานมีความภูมิใจในงานที่ทำอยู่ รวมถึงความต้องการที่จะยกมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น ถ้าระดับของ Standards สูงแสดงว่าพนักงานจะมีการแสวงหาแนวทางในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

(3) ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) สะท้อนถึงความรู้สึกของพนักงานว่าสามารถทำงานและรับผิดชอบงานได้โดยอิสระด้วยตนเองหรือไม่ หรืออีกนัยหนึ่งคือการเป็นเจ้านายของตนเอง ไม่ต้องคอยให้ใครมาตรวจซ้ำถึงการทำงานหรือการตัดสินใจที่ได้ทำไป ถ้าระดับของ Responsibility สูงแสดงว่ารู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนจากองค์กรให้สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง แต่ถ้าระดับต่ำแสดงว่าการตัดสินใจด้วยตนเองหรือการยอมรับความเสี่ยงมีอยู่ในระดับที่ต่ำ

(4) ด้านการได้รับการยอมรับ (Recognition) สะท้อนว่าพนักงานมีความรู้สึกว่ารางวัลหรือผลตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ได้ทำหรือไม่ ถ้าระดับของ Recognition สูงแสดงว่าพนักงานในองค์กรรู้สึกว่ามีความสมดุลระหว่างงานที่ทำไปกับผลตอบแทนที่ได้รับ เมื่อใดก็ตามที่พนักงานรู้สึกว่าผลตอบแทนที่ได้รับนั้นไม่คุ้มกับงานที่ได้ทำลงไป ก็จะส่งผลต่อการจูงใจในการทำงานต่อไปในอนาคต ซึ่งผลตอบแทนในที่นี้ก็ไม่ได้หมายถึงเฉพาะด้านเงินเพียงอย่างเดียว

(5) ด้านการสนับสนุน (Support) สะท้อนถึงความรู้สึกที่ไว้เนื้อเชื่อใจและการได้รับการสนับสนุนในกลุ่ม ระดับของ Support จะสูง ถ้าพนักงานมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานและรู้สึกว่าจะได้รับการช่วยเหลือเมื่อต้องการ ปัจจัยในด้านนี้จะส่งผลโดยตรงต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากร เนื่องจากถ้าบุคลากรทราบว่ามีผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาคอยให้การสนับสนุนอยู่ตลอดเวลา ย่อมส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

(6) ด้านความมุ่งมั่น (Commitment) สะท้อนถึงความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และความมุ่งมั่นที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ระดับของ Commitment ที่สูงแสดงว่าบุคลากรมีความภักดีต่อองค์กร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อบรรยากาศในองค์กรที่สามารถควบคุมและบริหารได้ (จุฬาวิทยานุกรม, 2562: เว็บไซต์)

(1) พฤติกรรมของผู้นำ (Leadership Practices) ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อบรรยากาศขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมและทัศนคติของที่ผู้บริหารที่บุคลากรับรู้ได้

(2) การจัดการภายในองค์กร (Organizational Arrangements) เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับสองต่อจากปัจจัยด้านผู้นำ โดยปัจจัยด้านนี้จะครอบคลุมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการจัดการภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการออกแบบงาน ระบบการให้รางวัลและผลตอบแทน นโยบายและวิธีการในการทำงานต่าง ๆ ที่ได้มีการกำหนดออกมาเป็นมาตรฐาน รวมถึงสถานที่และทำเลของการทำงานภายในองค์กร

(3) กลยุทธ์ (Strategy) บรรยากาศในการทำงาน (Climate) จะได้รับผลกระทบจากกลยุทธ์ขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้ากลยุทธ์นั้นมีความชัดเจนและสามารถสื่อสารให้พนักงานได้รับทราบต่อกลยุทธ์นั้น และในขณะเดียวกันการขาดกลยุทธ์ที่ชัดเจนก็ส่งผลต่อบรรยากาศในการทำงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า บรรยากาศขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาวะแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งหากบรรยากาศในการทำงานมีความเหมาะสมจะส่งผลต่อการจูงใจบุคลากรภายในองค์กร โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อบรรยากาศในองค์กรได้แก่ พฤติกรรมของผู้นำการจัดการภายในองค์กร ทั้งเรื่องของการออกแบบงาน การให้รางวัลและผลตอบแทน นโยบายและวิธีการในการทำงาน รวมไปถึงความชัดเจนของกลยุทธ์ขององค์กรจะส่งผลต่อบรรยากาศในการทำงาน

2.2.3 ภาวะผู้นำขององค์กร

แนวคิดและหลักการภาวะผู้นำ

เนตร์พัณณา ยาวิราช (2552) ให้ความหมายของภาวะผู้นำว่า หมายถึง บุคคลที่มีความสามารถในการบังคับบัญชาบุคคลอื่น โดยได้รับการยอมรับ และยกย่องจากบุคคลอื่น เป็นผู้ทำให้บุคคลอื่นไว้วางใจและให้ความร่วมมือ ความเป็นผู้นำเป็นผู้มีหน้าที่อำนวยการหรือสั่งการบังคับบัญชา ประสานงานโดยอาศัยอำนาจหน้าที่ เพื่อให้กิจการบรรลุสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการ หรือก็คือ ความเป็นผู้นำ หมายถึง ผู้ที่มีความสามารถในการใช้ศิลปะในการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ให้สำเร็จด้วยความเต็มใจ

เพ็ญแข นาถโกษา (2553) ให้ความหมายของภาวะผู้นำว่า หมายถึง บุคคลที่ได้รับการยอมรับอย่างเป็นทางการ ด้วยความเต็มใจหรือไม่เต็มใจจากสมาชิกในแต่ละสถานการณ์ เพื่อทำหน้าที่นำพาหมู่คณะให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้อำนาจที่เข้ามีในการโน้มน้าวและกระตุ้นให้สมาชิกปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฏ์ และคณะ (2553) ให้ความหมายของภาวะผู้นำว่า หมายถึง กระบวนการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคล ที่พยายามสร้างระบบหรือรูปแบบที่มีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นหรือผู้ตามนั้นมีความเต็มใจและพร้อมที่จะกระทำการใด ๆ ที่ก่อให้เกิดทัศนคติ พฤติกรรมและอื่น ๆ ไปในทิศทางที่ทำให้จุดมุ่งหมายของตน ของกลุ่มหรือองค์กรประสบความสำเร็จ

วิเชียร วิทยอุดม (2553) ให้ความหมายของภาวะผู้นำว่า หมายถึง ลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมออกมา เมื่อได้มีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่ม เป็นความสามารถที่เกิดขึ้นระหว่างที่มีการทำงานร่วมกันหรือร่วมอยู่ในเหตุการณ์เดียวกัน ในอันที่จะทำให้กิจกรรมของกลุ่มดำเนินไปสู่เป้าหมายและประสบความสำเร็จ ภาวะผู้นำจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประสบการณ์ และการฝึกฝนของผู้นำแต่ละคน

Nelson and Quick (1997: 346) ให้ความหมายของภาวะผู้นำ (Leadership) ว่า หมายถึง กระบวนการในการแนะแนวและนำทางพฤติกรรมของคนในสภาพของการทำงาน Gibson, Ivancevich and Donnelly (1997: 272) มองภาวะผู้นำ (Leadership)ในเชิงปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของสมาชิกในกลุ่ม โดยมีผู้นำเป็นตัวแทนในการเปลี่ยนแปลง เป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อบุคคลอื่น ๆ ในกลุ่ม ภาวะผู้นำจึงเกี่ยวข้องกับการใช้อิทธิพลและปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นตัวแทนของการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของสมาชิกคนอื่นในกลุ่ม ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงนั้นต้องมุ่งไปสู่การบรรลุเป้าหมายของกลุ่มด้วย

Avolio and Bass (อัญชลี ชุมนุม และธรรมนิตย์ วราภรณ์, 2557; อ้างอิงจาก Avolio and Bass, 1987) ได้จำแนกองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย คุณลักษณะในอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

ภาวะผู้นำเป็นเรื่องสำคัญต่อการบริหารองค์กรและการแข่งขันทางธุรกิจเป็นอย่างมาก จึงทำให้มีนักวิชาการในหลายกลุ่มได้ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำกันเป็นจำนวนมาก ทำให้มีแนวคิดและทฤษฎีที่ในมุมมองที่ต่างกัน ซึ่งสามารถจัดกลุ่มแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ เป็น 3 กลุ่ม (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2553: 255-256) ได้แก่ 1) ทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะ (Traits) และคุณสมบัติ (Qualities) ของผู้นำที่มีประสิทธิผล (Trait Theories) 2) ทฤษฎีทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Theories) และ 3) ทฤษฎีทางด้านสถานการณ์ (Situational Theories)

2.2.3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะ (Traits) และคุณสมบัติ (Qualities) ของผู้นำที่มีประสิทธิผล (Trait Theories)

เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะเฉพาะตัวของผู้นำแนวคิดนี้ได้มุ่งอธิบายบุคลิกลักษณะของผู้นำ โดยคาดคะเนประสิทธิผลของผู้นำโดยถือตามเกณฑ์ลักษณะส่วนตัว เช่น บุคลิกภาพ ทักษะและลักษณะทางกายภาพ (ความสูง รูปร่างภายนอก อายุ) จากการสำรวจลักษณะของผู้นำที่มีชื่อเสียงพบว่าผู้นำที่มีประสิทธิผลสูงสุด จะมีลักษณะฉลาด กระตือรือร้น เข้าใจงาน มีทักษะในการสื่อสารที่ดี มีความคิดริเริ่ม มีความเชื่อมั่นในตนเอง และมีความรับผิดชอบ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550: 201-202)

2.2.3.2 ทฤษฎีทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Theories)

ทฤษฎีนี้มีแนวคิดในการศึกษาภาวะผู้นำโดยอาศัยการศึกษาจากบุคลิกภาพหรือลักษณะนิสัยของผู้นำ ซึ่งผลสรุปที่สำคัญ ๆ มีดังต่อไปนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550: 202-206)

1) ผู้นำแบบเผด็จการและผู้นำแบบประชาธิปไตย (Autocratic leadership - Democratic leadership) ผู้นำแบบเผด็จการมักนิยมใช้ดุลยพินิจและการตัดสินใจด้วยตัวเอง และมักไม่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ส่วนผู้นำแบบประชาธิปไตยนิยมกระจายอำนาจ มอบหมายงานให้สมาชิก และเปิดโอกาสให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

2) การศึกษาของมหาวิทยาลัย Michigan ได้แจกแจงพฤติกรรมของผู้นำที่แตกต่างกันใน 2 ลักษณะ คือ 1) พฤติกรรมผู้นำซึ่งมุ่งที่คนหรือพนักงาน (Employee-centered leader behaviors) ที่ให้ความสำคัญต่อสมาชิกหรือพนักงาน เข้าใจความแตกต่างและยอมรับความสำคัญของพนักงาน มีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ อีกทั้งยังสนใจ และเข้าใจความต้องการของพนักงาน 2) พฤติกรรมของผู้นำซึ่งมุ่งที่ผลผลิตหรืองาน (Job-centered leader behavior) ที่ผู้นำเน้นความสำเร็จของการทำงานเป็นเรื่องสำคัญ เน้นการสร้างงานและผลผลิตที่มีมาตรฐานสูง เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

3) การศึกษาของมหาวิทยาลัย Ohio ได้สรุปว่าพฤติกรรมของผู้นำสามารถแบ่งได้เป็น 2 ด้าน คือ 1) ผู้นำที่เริ่มต้นจากตนเองเป็นหลัก (Initiating Structure) ที่ผู้นำที่กำหนดบทบาทของตนเอง และบทบาทของพนักงาน เน้นบทบาทหน้าที่ตามตำแหน่ง และเน้นผลงานที่เกิดจากการทำงานตามโครงสร้าง 2) ผู้นำที่คำนึงถึงผู้อื่นเป็นหลัก (Consideration) ผู้นำประเภทนี้มีการแสดงออกที่ไว้วางใจ

ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความสำคัญกับการมีความสัมพันธภาพที่ดีกับสมาชิก และมีส่วนร่วมในการทำงานของสมาชิก

4) ตารางตาข่ายการจัดการของ Blake & Mouton เป็นวิธีที่พัฒนาโดย Blake และ Mouton เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้นำ โดยใช้ตารางที่มี 2 แกน โดยให้แกนนอน คือความเอาใจใส่งาน และแกนตั้งแทนความเอาใจใส่คน และแต่ละแกนจะมี 9 ตำแหน่ง จากต่ำสุด 1-9

2.2.3.3 ทฤษฎีทางด้านสถานการณ์ (Situational Theories)

ทฤษฎีนี้มีแนวคิดในการศึกษาภาวะผู้นำโดยมองความสำคัญของสถานการณ์เป็นหลัก ซึ่ง Fred Fiedler ได้เสนอตัวแบบตามสถานการณ์ที่เอื้อต่อภาวะผู้นำเป็นผลมาจากตัวแปร 3 ด้าน คือ ความสัมพันธ์ของผู้นำและสมาชิก โครงสร้างของงาน และอำนาจในตำแหน่งของผู้นำ (นิทัศน์ ศิริโชติรัตน์, 2559: 229-230)

จากความหมายที่นักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถของผู้นำในการชี้แนะ สั่งการ อำนวยการ กระตุ้นชี้นำให้ผู้อื่นเกิดความกระตือรือร้น เต็มใจทำงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ โดยลักษณะของผู้นำจะมีความแตกต่างจากบุคคลทั่วไป ทั้งในด้านลักษณะทางกายภาพ ลักษณะทางความสามารถ และลักษณะบุคลิกภาพ

2.2.4 การฝึกอบรมและการพัฒนา

ความหมายของการฝึกอบรมและพัฒนา

ธัญญา ผลอนันต์ (2549) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ กระบวนการดำเนินงานขององค์กรในอันที่จะพัฒนาบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ ความชำนาญ ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เพิ่มพูนประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต ส่วนการพัฒนา คือ กรรมวิธีเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานของพนักงานแต่ละคน ทั้งด้านความคิด การกระทำ ความสามารถ ความรู้ ความชำนาญและทัศนคติ

เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2550) ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมและการพัฒนาไว้ว่า การฝึกอบรมเป็นแนวทางและความพยายามที่จะทำให้ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้แนวใหม่ ได้ความชำนาญในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการแก้ปัญหา ตลอดจนทัศนคติที่จะปรับปรุงงาน เปลี่ยนแปลงงานให้ดีขึ้นตามแนวทางที่องค์กรกำหนด พนักงานใหม่หลายคนมาพร้อมกับความรู้และทักษะที่จำเป็นเมื่อเริ่มทำงาน บางคนจำเป็นต้องฝึกอบรมเพิ่มเติมก่อนพร้อมที่จะทำประโยชน์ให้กับองค์กร แต่อย่างไรก็ตามพนักงานส่วนใหญ่ต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อที่จะรักษาระดับการปฏิบัติงานให้ได้ผล การฝึกอบรมให้ได้ผลปกติแล้วจะต้องมีการจัดการที่ดี และเป็นโครงการที่เป็นทางการ

Carrell, Ebert and Hatfield (ประไพทิพย์ ลือพงษ์ และคณะ, 2561; อ้างอิงจาก Carrell, Ebert and Hatfield, 2000) ได้กล่าวถึง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การปฏิบัติอย่างมีแผนขององค์กรที่จะปรับปรุงความรู้ ทักษะ และความสามารถของพนักงาน หรือเป็นกระบวนการพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นทำให้บุคลากร และองค์กรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) จะต้องทำเป็นระบบโดยวิเคราะห์ความต้องการขององค์กรกำหนดจุดมุ่งหมาย กำหนด วิธีการสร้างความพร้อมของคนและของงาน

อีกทั้งต้องมีการจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ จะนำไปสู่การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ การปรับความรู้ใหม่การนำมาปรับใช้ในการทำงานได้ดีขึ้นของพนักงาน มีความรู้เท่าทันกับสภาพแวดล้อม สังคม เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นการฝึกอบรมจึงเป็นเทคนิค เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรได้อย่าง มีประสิทธิภาพ

Griffin (ประไพทิพย์ ลือพงษ์ และคณะ, 2561; อ้างอิงจาก Griffin, 2002) ให้ความหมายเกี่ยวกับ การฝึกอบรม ว่าเป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติ เพื่อให้นโยบายส่วนใหญ่ อยู่ในรูปแบบของแผนงานประจำ (standing plan) ซึ่งหมายถึง แผนที่ทำขึ้นสำหรับกิจกรรมที่เกิดขึ้นสม่ำเสมอในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ ดังนั้น การฝึกอบรมจะนำมาซึ่งความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ หรือทัศนคติที่ดีที่จะส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่หน่วยงานหรือองค์กรกำหนด องค์กรที่มีคุณภาพจะเล็งเห็นความสำคัญของการจัดฝึกอบรมเพื่อลดปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน พัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ ปรับทัศนคติให้กับพนักงานให้มีนิสัยรักการฝึกอบรมสนใจและสนับสนุนการฝึกอบรม ทำให้พฤติกรรมของคนในองค์กรเปลี่ยนไปสู่การเรียนรู้ และสร้างวิสัยทัศน์ใหม่ให้เกิดขึ้น

จากความหมายที่นักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การฝึกอบรมและการพัฒนา หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมที่มีแบบแผนที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้บุคลากร มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์เพิ่มขึ้น รวมถึงก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร อันจะนำมาซึ่งการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

2.3 ข้อมูลและประวัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน)

2.3.1 ประวัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เปิดให้บริการครั้งแรกเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2488 โดยได้รับความไว้วางใจจากประชาชนและได้เติบโตอย่างรวดเร็วมาโดยตลอด ต่อมาเมื่อวันที่ 26 กันยายน พ.ศ. 2520 ธนาคารได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ธุรกิจของธนาคารได้รุดหน้าอย่างต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 ธนาคารมีทุนจดทะเบียน 75,741 ล้านบาท โดยมีทุนที่ชำระแล้ว 73,558 ล้านบาท

ปัจจุบัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่เป็นอันดับ 5 ของประเทศในด้านสินทรัพย์ สินเชื่อและเงินฝาก และนอกจากนี้ยังเป็นบริษัทในเครือของมิตซูบิชิ ยูเอฟเจ ไฟแนนเชียล กรุ๊ป (MUFG) ซึ่งเป็นกลุ่มสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดระดับโลก ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ 20 บริษัท มีความมุ่งมั่นที่จะตอบสนองทุกโจทย์ความต้องการของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย

2.3.2 นโยบายของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อพนักงานของธนาคาร (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), 2562)

(1) ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานและการจ้างงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นธรรม จัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสมแก่พนักงาน

(2) ให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบ และผลการปฏิบัติงานของ พนักงานแต่ละคน

(3) ให้ความเป็นธรรม ให้เกียรติ และส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานมีความเจริญก้าวหน้า

(4) จัดสถานที่ทำงานและสภาพการทำงานที่ดีและปลอดภัย พร้อมให้บริการแก่ลูกค้าและปฏิบัติตาม กฎหมายและข้อบังคับทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัย

(5) ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

(6) ให้ความสำคัญต่อข้อเสนอแนะของพนักงาน และนำข้อเสนอแนะที่ดีไปปฏิบัติ

(7) เคารพในเกียรติศักดิ์ศรีและสิทธิส่วนบุคคล ตลอดจนเก็บรักษาประวัติข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน โดยถือเป็นความลับ การเปิดเผยข้อมูลกระทำได้กรณีผู้มีสิทธิตามกฎหมายจำเป็นต้องรับทราบเท่านั้น

(8) สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปราศจากการเลือกปฏิบัติ การล่วงละเมิดและการคุกคามขู่เข็ญ

(9) จัดให้มีผู้รับเรื่องร้องเรียนสำหรับพนักงาน (Ombudsperson for Employee) เพื่อให้พนักงาน สามารถสอบถามข้อข้องใจและรายงานข้อสงสัยเกี่ยวกับความซื่อสัตย์

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน (2562) กล่าวถึง แนวคิดหลักในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ไว้ 5 ด้านประกอบด้วย

(1) บุคลากร (People) เป็นหัวใจหลักของธนาคารฯ ดังนั้นธนาคารฯ จึงวางแผนการพัฒนาบุคลากรในทุกระดับอย่างเป็นระบบ โดยพนักงานแต่ละคนจะมีแผนพัฒนาบุคคลที่ออกแบบขึ้นมาเฉพาะตัว ตามแผนความก้าวหน้าในอาชีพการงานของตน โดยเน้นเรื่องการพัฒนาศักยภาพในการเป็นผู้นำของผู้บริหารระดับสูงของธนาคารเป็นพิเศษ เพื่อสร้างผู้นำที่เป็นแบบอย่างที่จะสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับเพื่อนพนักงานและทีมงาน มุ่งมั่นสร้างสรรค์งานที่เป็นเลิศ

(2) การพัฒนาระบบงาน (Right System) ให้เอื้อต่อการเติบโตที่ยั่งยืนของธุรกิจ ควบคู่ไปกับการมีธรรมาภิบาลที่ดี เช่น การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซับซ้อนภายใต้แนวคิดทำเรื่องเงินให้เป็นเรื่องง่าย โดยในด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล ธนาคารได้พัฒนาระบบ Krungsri People ขึ้น เพื่อให้พนักงานสามารถบริหารจัดการข้อมูลได้เอง และนอกจากนี้ยังมีรูปแบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเทคโนโลยีมัลติมีเดีย เพื่อทำให้บทเรียนมีความแปลกใหม่น่าสนใจ ตลอดจนเพิ่มความสะดวกสบายแก่พนักงานในการเรียนรู้ด้วยตนเอง

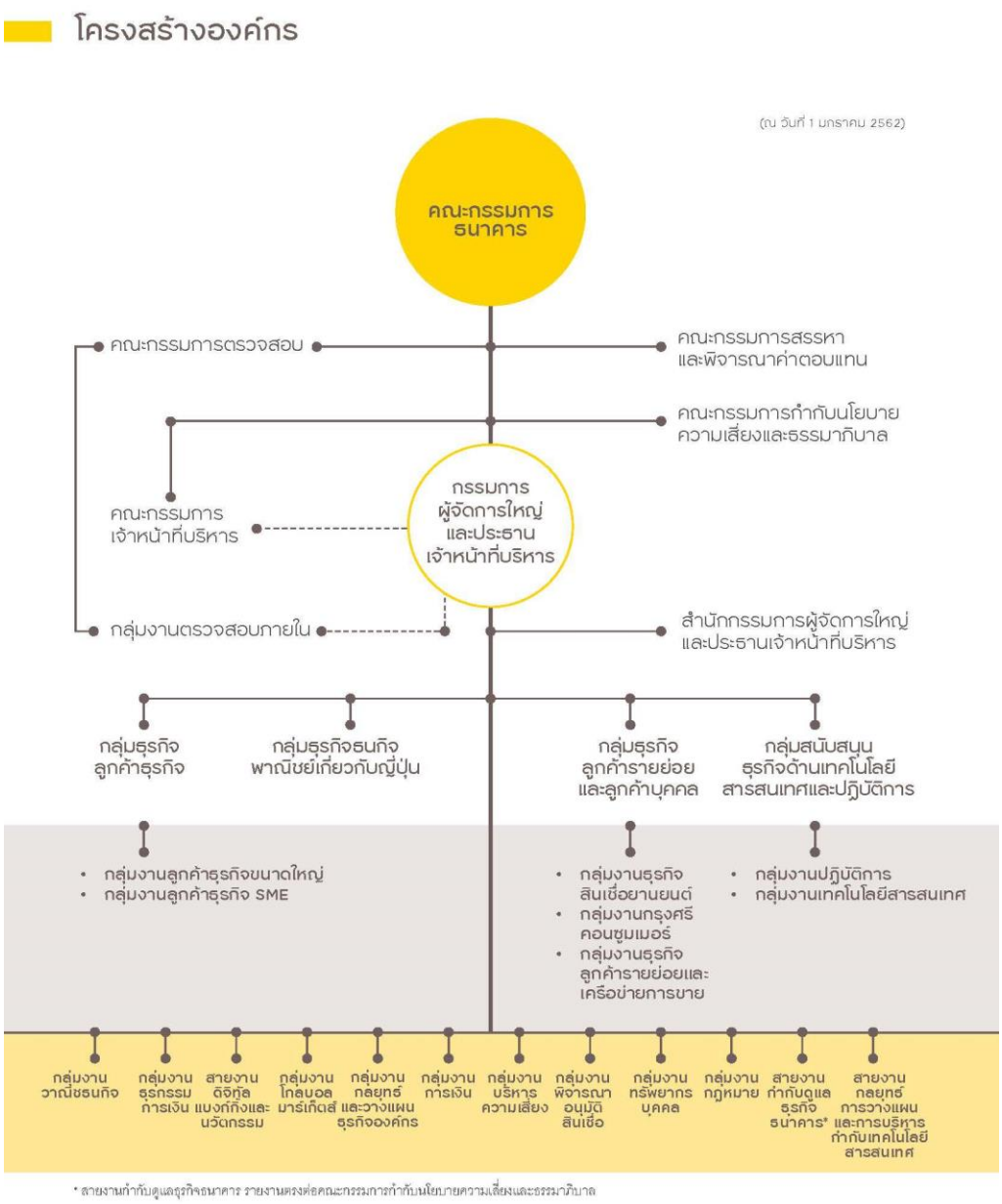
(3) การยึดมั่นในความถูกต้อง (Integrity) เป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และเพื่อแสดงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ในการรักษาคำมั่นสัญญานี้ พนักงานทุกคนได้ลงนามในปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน (The Spirit & The Letter) ซึ่งได้มีการประชาสัมพันธ์ และสร้างความตระหนักรู้ในหลักการดังกล่าวแก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง

(4) การพัฒนาทักษะความรู้และความสามารถของบุคลากร (Development) เป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ธนาคารฯ ส่งเสริมเพื่อให้พนักงานเติบโตและก้าวหน้าในอาชีพการงาน ผ่านโครงการ Talent Management ซึ่งเป็นการกำหนดแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานที่อิงกับผลการปฏิบัติงาน ผลการประเมินพฤติกรรมตามค่านิยมกรุงศรี และการประเมินภาวะความเป็นผู้นำ

(5) การเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ เสนอแนะ และพัฒนาองค์กร (Engaged Culture) คือการเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ เสนอแนะ และพัฒนาองค์กร เพื่อมุ่งสู่การเป็นสถานที่ทำงานในอุดมคติ ผ่านโครงการ Voice of Krungsri ซึ่งเป็นช่องทางในการแสดงความคิดเห็นผ่านการสำรวจระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยนำผลจากการสำรวจมาจัดทำแผนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงบรรยากาศในการทำงาน

2.3.3 โครงสร้างองค์กรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีโครงสร้างองค์กร แสดงได้ตามภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างองค์กรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

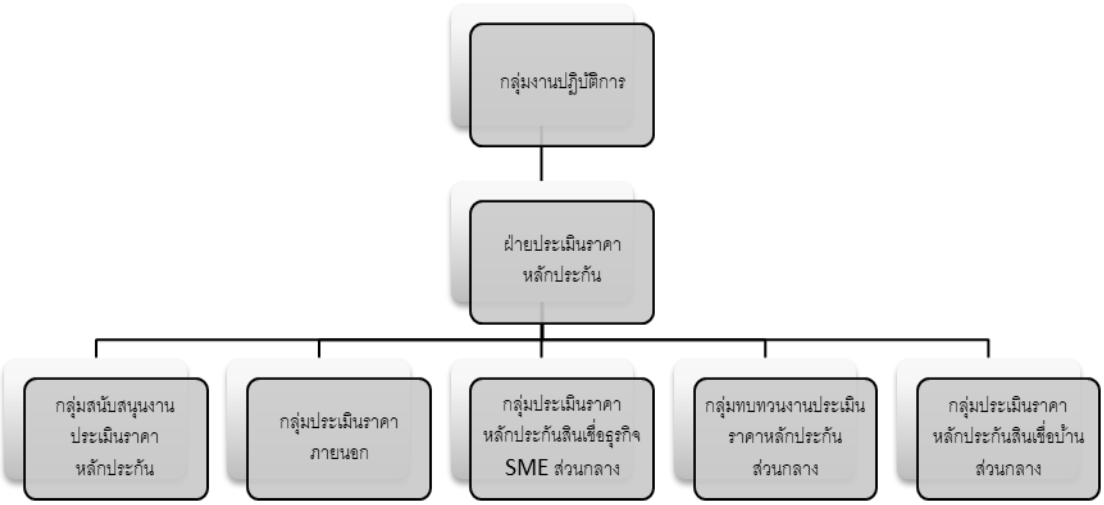
ที่มา: ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) (2561)

2.3.4 ฝ่ายประเมินราคาหลักประกันธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน เป็นฝ่ายงานหนึ่งของกลุ่มงานปฏิบัติการ มีหน้าที่ในการประเมินราคาหลักประกัน ตรวจสอบผลงานการก่อสร้าง ตรวจสอบผลการประเมินราคาของผู้ประเมินอิสระภายนอก สำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อของธนาคารทุกประเภท เพื่อสนับสนุนกระบวนการให้สินเชื่อของธนาคาร การคำนวณเงินสำรอง และการขายทอดตลาด รวมถึงการบริหารจัดการบริษัทประเมินราคาภายนอก เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของธนาคาร และถูกต้องตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินราคา

2.3.4.1 โครงสร้างองค์กรของฝ่ายประเมินราคาหลักประกันส่วนกลาง

ฝ่ายประเมินราคาหลักประกันมีการปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลาง จำนวน 5 กลุ่มงาน ดังแสดงได้ตามภาพที่ 2.3 ดังนี้

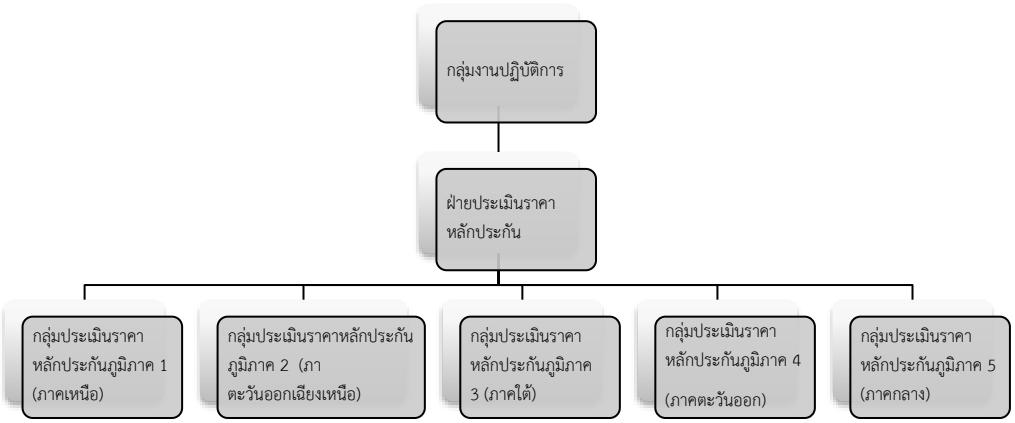


ภาพที่ 2.3 โครงสร้างองค์กรของฝ่ายประเมินราคาหลักประกันส่วนกลาง
ที่มา: ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) (2561)

ในกลุ่มงานทั้ง 5 กลุ่มงาน มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 84 คน ปฏิบัติงานที่ฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน สำนักงานใหญ่

2.2.4.2 โครงสร้างองค์กรของฝ่ายประเมินราคาหลักประกันส่วนภูมิภาค

ฝ่ายประเมินราคาหลักประกันส่วนภูมิภาคประกอบด้วย 5 กลุ่มงาน ดังแสดงได้ตามภาพที่ 2.4 ดังนี้



ภาพที่ 2.4 โครงสร้างองค์กรของฝ่ายประเมินราคาหลักประกันส่วนภูมิภาค
ที่มา: ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) (2561)

ในกลุ่มงานทั้ง 5 กลุ่มงาน มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 79 คน ปฏิบัติงานที่ศูนย์ประเมินราคาหลักประกัน 17 ศูนย์ และ ปฏิบัติงานที่สำนักงานประเมินราคา 4 สำนักงาน ทั่วประเทศ ได้แก่

1) ศูนย์ประเมินราคาหลักประกันเชียงใหม่
2) ศูนย์ประเมินราคาหลักประกันพิษณุโลก
3) ศูนย์ประเมินราคาหลักประกันขอนแก่น
4) ศูนย์ประเมินราคาหลักประกันอุดรธานี
5) ศูนย์ประเมินราคาหลักประกันนครราชสีมา
6) ศูนย์ประเมินราคาหลักประกันอุบลราชธานี
7) ศูนย์ประเมินราคาหลักประกันภูเก็ต
8) ศูนย์ประเมินราคาหลักประกันสุราษฎร์ธานี
9) ศูนย์ประเมินราคาหลักประกันสงขลา(หาดใหญ่)
10) ศูนย์ประเมินราคาหลักประกันชลบุรี
11) ศูนย์ประเมินราคาหลักประกันพัทยา (เขาตาโล)
12) ศูนย์ประเมินราคาหลักประกันอ่างทอง
13) ศูนย์ประเมินราคาหลักประกันสระบุรี
14) ศูนย์ประเมินราคาหลักประกันเพชรบุรี
15) ศูนย์ประเมินราคาหลักประกันนครปฐม
16) ศูนย์ประเมินราคาหลักประกันสมุทรสาคร
17) ศูนย์ประเมินราคาหลักประกันระยอง
18) สำนักงานประเมินราคาหลักประกันนครศรีธรรมราช
19) สำนักงานประเมินราคาหลักประกันนครสวรรค์
20) สำนักงานประเมินราคาหลักประกันสกลนคร
21) สำนักงานประเมินราคาหลักประกันหัวหิน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีหลายฉบับที่แสดงให้เห็นว่าปัจจัยภายในองค์กร ด้านนโยบายขององค์กร ด้านบรรยากาศขององค์กร ด้านภาวะผู้นำขององค์กร และด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่

พรรนิภา ม่วงคร้าม (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับมิติบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อ คุณภาพชีวิตการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนในจังหวัดขอนแก่น โดยการเก็บข้อมูลจากครูจำนวน 457 คน ซึ่งจากการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของครูโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการเกี่ยวพันกับสังคม และมิติบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอย่างมีนัยสำคัญ

พฤติพงษ์ ศิริสาคร (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ระดับบรรยากาศในองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศในองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานติดตั้งมิเตอร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานจำนวน 475 คน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วย ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับไม่แน่ใจ และบรรยากาศในองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก

จีรภัทร กาญจนโชติธนกุล (2551) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และปัจจัยที่กระทบต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการธุรกิจส่งออกและนำเข้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานของศูนย์ปฏิบัติงานธุรกิจส่งออกและนำเข้า จำนวน 314 คน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คุณภาพชีวิตในการทำงานอันดับแรก คือ การปฏิบัติตามกฎ ข้อบังคับและระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ความมั่นคงของงาน การตอบสนองความต้องการทางสังคมภายในองค์กร สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ความก้าวหน้าของสายอาชีพ การตอบสนองความต้องการทางสังคมภายนอกองค์กร การมีส่วนร่วมในการทำงาน และผลตอบแทน ตามลำดับ

ชนกันต์ เหมือนทัพ และจันทร์ชลี มาพุทธ (2551) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ โดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานจำนวน 400 คน ซึ่งจากศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์กร มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ

จิตราพรรณ ตัณฑวัล (2552) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานผลิตอัญมณีและเครื่องประดับของบริษัทอินท์ธร จำกัด โดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานจำนวน 256 คน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านองค์กร ด้านขนาดโครงสร้างองค์กร ด้านแบบความเป็นผู้นำ ด้านเป้าหมายขององค์กร และด้านการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

รินดา กาฬเนตร (2552) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในงานคุณลักษณะงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า โดยการเก็บข้อมูลจากพยาบาลประจำการจำนวน 175 คน พบว่า มีคุณภาพชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แรงจูงใจใน

การงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานเชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และคุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่พบว่าแรงจูงใจในงาน ด้านความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหารงาน และความมั่นคงในงานไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

กัลยารัตน์ มีลาภ (2553) ได้ศึกษาถึงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย เขตพระปิ่นเกล้า โดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานจำนวน 202 คน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านการพัฒนาตนเอง และมีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น

ทิพย์วดี คล้ายนาค (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบรรยากาศองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท สปริง คอร์ปอเรชั่น จำกัด โดยการสอบถามจากพนักงานบริษัท สปริง คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวน 180 คน พบว่า มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยบรรยากาศองค์กรทุกด้าน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

พิชิตพงษ์ สีสะไหล (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สายงานหน่วยปฏิบัติการเครดิตภูมิภาค โดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานจำนวน 107 คน พบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฯ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาตนเอง ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงาน และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

เพ็ญแข นาถโกษา (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ขนาดโรงเรียน โครงสร้างองค์กร ภาวะผู้นำของผู้บริหาร การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความมีอิสระในการทำงาน กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสกลนคร โดยการเก็บข้อมูลจากข้าราชการครู จำนวน 462 คน พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร โครงสร้างองค์กร ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร

สุชานุช พันธนียะ (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ บรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู โดยการเก็บข้อมูลจากข้าราชการครู จำนวน 235 คน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของข้าราชการครูต่อบรรยากาศองค์กรของโรงเรียนอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ระดับความคิดเห็นของข้าราชการครูต่อคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน 3) ข้าราชการครูที่

ปฏิบัติงานในโรงเรียนที่สังกัดเครือข่ายแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กรของโรงเรียนแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ข้าราชการครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนที่มีขนาดแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กรของโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4) ข้าราชการครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนที่สังกัดเครือข่ายแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ข้าราชการครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนที่มีขนาดแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 5) ปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้างองค์กร ด้านการสนับสนุน และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู

พรพัชรี แจ่มครุฑ (2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ลักษณะ ความสัมพันธ์และสมการทำนายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้วยวัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศองค์กร และลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ โดยการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ตำรวจในท้องที่บริเวณเกาะรัตนโกสินทร์ จำนวน 200 คน พบว่า ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรและบรรยากาศองค์กร ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพด้านลักษณะความเป็นเพศชายอยู่ในระดับสูง และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านสังคมสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบว่า บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานทิศทางบวก และผลของสมการทำนายพบว่า บรรยากาศองค์กร สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพาชีวิตในการทำงานได้ร้อยละ 61

บังอร มาลัยทอง (2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ระดับการรับรู้บรรยากาศองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้บรรยากาศองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยการสอบถามพนักงานจำนวน 267 คน พบว่า ระดับการรับรู้บรรยากาศองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการรับรู้บรรยากาศองค์กรทุกด้าน ได้แก่ โครงสร้างองค์กร ความเป็นอิสระ รางวัลตอบแทน ความอบอุ่นและการสนับสนุน การยอมรับความขัดแย้งและการเปลี่ยนแปลงในองค์กร มีความความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ชรีภรณ์ ชนะสงคราม (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพื้นที่เทพารักษ์ โดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานจำนวน 205 คน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ผกามาศ ตะนัง, ปิยธิดา ตรีเดช และวงเดือน ปั้นดี (2555) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9 โดยการเก็บข้อมูลจากบุคลากร จำนวน 130 คน ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง บรรยากาศองค์กรด้านนโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

ภัทรวิทย์ เงินทอง (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชน อธิบายคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส สถานที่ทำงาน ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน วุฒิการศึกษาสูงสุด และรายได้ต่อเดือน ประเมินระดับ

ความผูกพันองค์การ อธิบายคุณลักษณะงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ เอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระของงาน และผลป้อนกลับของงาน ประเมินบรรยากาศองค์การในองค์การ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ นโยบายการบริหารองค์การ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และสภาพแวดล้อม และเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะส่วนบุคคล ความผูกพันองค์การ คุณลักษณะงาน บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชม โดยสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 594 คน พบว่า ทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน ความผูกพันต่อองค์การ คุณลักษณะงาน และบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ และมีปัจจัยที่สามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ 7 ปัจจัย ได้แก่ โครงสร้างองค์กร ความเป็นอิสระของงาน การรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์การ สภาพแวดล้อม และความหลากหลายของทักษะเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ศักดา พรประสงค์ (2555) ได้ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมสิ่งทอ โดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมสิ่งทอจำนวน 300 คน พบว่า พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย และการฝึกอบรมและการพัฒนามีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สุพิชา แหลมหลวง (2555) ได้ศึกษา ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานจำนวน 261 คน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน คือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานในสังคม และมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

สุวพิชญ์ เขจรบุตร (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน องค์กรบริหารส่วนตำบล ประจวบคีรีขันธ์ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์กรบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 307 คน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก ปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงานและด้านเงินเดือน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

เอื้ออารี เพ็ชรสุวรรณ และคณะ (2555) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เพื่อประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง และหาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร คุณลักษณะงาน และบรรยากาศองค์กร กับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยการเก็บข้อมูลจากพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 277 คน จากการศึกษาพบว่า

พยาบาลวิชาชีพมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันต่อองค์กร คุณลักษณะงาน และบรรยากาศองค์กรโดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

กมล กฤษวงศ์ และณกมล จันทร์สม (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความแตกต่างของปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในองค์กร และปัจจัยด้านความพึงพอใจ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร โดยสอบถามความคิดเห็นจากข้าราชการฯ จำนวน 300 คน พบว่า ปัจจัยภายในองค์กร ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการองค์กร ด้านบรรยากาศในการทำงาน ปัจจัยด้านความพึงพอใจ มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรอย่างมีนัยสำคัญ

เขมกร รุจนพันธุ์ (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยขององค์กรกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง โดยการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 180 คน พบว่า ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ เป้าหมายของมหาวิทยาลัยและส่วนงาน โครงสร้างองค์กรและนโยบาย ภาวะความเป็นผู้นำ คุณลักษณะ พฤติกรรมของผู้บริหารส่วนงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

นงชนก ผิวเกลี้ยง (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานประกันสังคมสำนักงานใหญ่และสำนักงานสังคมจังหวัดนนทบุรี โดยการเก็บข้อมูลจากบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม จำนวน 310 คน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในด้านกายภาพ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ

สาคร กิ่งจันทร์ และคณะ (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยการเก็บข้อมูลจากครูโรงเรียนเอกชน จำนวน 1,129 คน ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ครูโรงเรียนเอกชนมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับดี โดยปัจจัยที่ส่งผลทางตรงต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยที่ส่งผลทางอ้อมต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานได้แก่ 1) การสนับสนุนทางสังคมส่งผลทางอ้อมต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน 2) วัฒนธรรมองค์กรส่งผลทางอ้อมต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน 3) บรรยากาศองค์กรส่งผลทางอ้อมต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Werther and Davis (สาคร กิ่งจันทร์, ชวนชัย เชื่อสาธุชน และอัศวฤทธิ์ อุทัยรัตน์, 2557; อ้างอิงจาก Werther and Davis, 1990) กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน คือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพอใจ เป็นเครื่องกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเองและต่องานที่ทำ เช่น ความเครียดในการทำงาน ความตั้งใจลาออกจากงานและความผูกพันต่อองค์กร 2) สภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนทำให้คนอยากทำงานหรือไม่อยากทำงาน จึงเป็นส่วนที่ส่งผลสำคัญอย่างยิ่ง

ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นสภาพแวดล้อมในองค์กร เช่น วัฒนธรรมองค์กร และบรรยากาศองค์กร และสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร คือ การสนับสนุนทางสังคม

วิชัยรัตน์ หงส์ทอง, วรนารถ แสงมณี และณัฐวุฒิ โรจน์นิรุตติกุล (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานชาวพม่าในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน จากการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดย การสื่อสาร บรรยากาศองค์กร การสนับสนุนจากองค์กร และการฝึกอบรมและการพัฒนามีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ปรียาภรณ์ แสงแก้ว (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน บรรยากาศองค์กร ความผูกพันองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลในโรงพยาบาลบางนา 5 ในจังหวัดสมุทรปราการ เก็บข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถาม เจ้าหน้าที่พยาบาลในโรงพยาบาลบางนา 5 จำนวน 87 คน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ปัจจัยคุณลักษณะงาน ความผูกพันองค์กร บรรยากาศองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลอย่างมีนัยสำคัญ ปัจจัยจูงใจคุณลักษณะงาน ปัจจัยสุขอนามัยบรรยากาศองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ

อรัญญา ออมสินสมบูรณ์ (2559) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความผูกพันต่อองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหาร กรมแพทย์ทหารบก โดยการเก็บข้อมูลจากข้าราชการทหาร จำนวน 214 คน ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

อัจฉรีย์ ปัญญาภู และอรพิณ สันติธีรากุล (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน ตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กรของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยการสอบถามจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา จำนวน 207 คน ซึ่งจากการศึกษาพบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ด้าน พบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพทางสังคม รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านจิตใจ ปัจจัยด้านจิตวิญญาณ ปัจจัยด้านร่างกาย และปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิต

นิธิ ปิยะพันธุ์, ทองฟู ศิริวงศ์ และพิทวัส เอื้อสังคมเศรษฐ์ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ระดับความพึงพอใจในงาน ระดับบรรยากาศองค์กร และความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจในงานและบรรยากาศองค์กรต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจนครบาล โดยสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 393 คน พบว่า ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจนครบาลมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง บรรยากาศองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก และคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่

ความพึงพอใจในการทำงานและบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถสรุปได้ตามตารางที่ 2.1 ดังนี้

ตารางที่ 2.1 ปัจจัยที่นำมาศึกษา

ชื่อผู้วิจัย	ผลตอบแทนที่คาดหวัง	ปัจจัยภายในองค์กร																		จำนวนทางเลือกในการตัดสินใจ	ความเสี่ยงของการตัดสินใจ	เครื่องมือที่ใช้ในการตัดสินใจ
		ความสัมพันธ์ในองค์กร	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ความขัดแย้งในองค์กร	ความเป็นอิสระในการทำงาน	ความยืดหยุ่นในการทำงาน	ความสามารถในการแข่งขัน	ความร่วมมือในการทำงาน	ความสามารถในการทำงาน	ความรู้ความสามารถ	ความเชี่ยวชาญในงาน	ความสามารถในการตัดสินใจ	ความสามารถในการวางแผน	ความสามารถในการจัดการ	ความสามารถในการสื่อสาร	ความสามารถในการประสานงาน					
พรรนิภา ม่วงคร้าม (2550)																	√			8 ด้าน (Walton)	สูง	โรงเรียน
พฤติพงษ์ ศิริสาคร (2550)																	√			6 ด้าน	ไม่แน่ใจ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ชนกันต์ เหมือนทัพ และ จันทร์ชลี มาพุทธ (2551)	√																√			8 ด้าน (Walton)	ปานกลาง	โรงงานอุตสาหกรรม
จีรภัทร กาญจนโชติธนกุล (2551)	√																			9 ด้าน	ปานกลาง	ธนาคารกรุงเทพ
จิตราพรรณ ตัณฑวัล (2552)													√	√	√			√		8 ด้าน (Walton)	มาก	บริษัทเอกชน
รินดา กาฬเนตร (2552)											√	√				√				8 ด้าน (Walton)	ปานกลาง	โรงพยาบาล
สุชานุช พันธนียะ (2553)																	√			8 ด้าน (Walton)	มาก	โรงเรียน
ทิพย์วดี คล้ายนาค (2553)	√												√				√			5 ด้าน	ปานกลาง	บริษัทเอกชน
เพ็ญแข นาถโกษา (2553)	√												√					√		8 ด้าน (Walton)	-	โรงเรียน

ตารางที่ 2.1 ปัจจัยที่นำมาศึกษา (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ปัจจัยภายนอกองค์กร	ปัจจัยภายในองค์กร																		จำนวนปัจจัยที่ศึกษา	ระดับความสำคัญ	ธนาคารที่ศึกษา
		ปัจจัยด้านผู้นำ	ปัจจัยด้านวัฒนธรรม	ความสามารถในการแข่งขัน	การมีส่วนร่วมของพนักงาน	การมีส่วนร่วมของผู้ถือหุ้น	การมีส่วนร่วมของลูกค้า	การมีส่วนร่วมของชุมชน	ความสามารถในการทำกำไร	ความสามารถในการเติบโต	การมีส่วนร่วมของผู้จัดการ	ความสามารถในการบริหารความเสี่ยง	การมีส่วนร่วมของพนักงาน	การมีส่วนร่วมของผู้ถือหุ้น	การมีส่วนร่วมของลูกค้า	การมีส่วนร่วมของชุมชน	ความสามารถในการทำกำไร	ความสามารถในการเติบโต			
พิชิตพงษ์ สีสะไหล (2553)	√																			8 ด้าน (Walton)	มาก	ธนาคารกสิกรไทย
กัลยารัตน์ มีลาภ (2553)	√																			5 ด้าน	มาก	ธนาคารกรุงไทย
พรพัชรี แจ่มครุฑ (2554)	√									√							√	√		8 ด้าน	สูง	สถานีตำรวจ
บังอร มาลัยทอง (2554)	√																√			8 ด้าน	ปานกลาง	ธนาคารนครหลวงไทย
สุวพิชญ์ เขจรบุตร (2555)		√	√								√					√				8 ด้าน (ฮูสและคูมมิ่งส์)	มาก	องค์การบริหารส่วนตำบล
ผกามาศ ตะนัง, ปิยธิดา ตรีเดช และ วงเดือน ปั้นดี (2555)	√															√	√			8 ด้าน	ปานกลาง	สำนักงานสาธารณะสุข
ภัทรวิทย์ เงินทอง (2555)	√								√			√				√	√			6 ด้าน	ปานกลาง	โรงพยาบาลชุมชน
ศักดา พรประสงค์ (2555)																			√	8 ด้าน (Walton)	ปานกลาง	บริษัทเอกชน
สุพิชา แหลมหลวง (2555)	√																			8 ด้าน (Walton)	มาก	ธนาคารกสิกรไทย

ตารางที่ 2.1 ปัจจัยที่นำมาศึกษา (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ปัจจัยภายในองค์กร																			ความรู้ความสามารถของผู้ตรวจสอบภายใน	ความเป็นอิสระของการตรวจสอบภายใน	ประสิทธิผลของการตรวจสอบภายใน
	ขนาดกิจการ	ประเภทธุรกิจ	ความซับซ้อนของการดำเนินงาน	ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์	ความเสี่ยงด้านสารสนเทศ	ความเสี่ยงด้านการทุจริต	ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน	ความเสี่ยงด้านการเงิน	ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์	ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง	ความเสี่ยงด้านกฎหมาย	ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม	การควบคุมภายในด้านการเงิน	การควบคุมภายในด้านการดำเนินงาน	การควบคุมภายในด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ	การควบคุมภายในด้านสารสนเทศ	การควบคุมภายในด้านการจัดการ	การควบคุมภายในด้านบุคลากร				
ชรีภรณ์ ชนะสงคราม (2555)	√																			5 ด้าน	สูง	ธนาคารไทยพาณิชย์
เอื้ออารี เพ็ชรสุวรรณ และคณะ (2555)	√								√			√				√	√			น็อกซ์และเออร์วิง	ปานกลาง	โรงพยาบาลเอกชน
กมล กฤษวงศ์ และ ณกมล จันทร์สม (2556)	√									√							√			5 ด้าน	-	กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร
เขมกร รุจนพันธุ์ (2556)	√							√					√	√		√		√		8 ด้าน (Walton)	-	มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
นงชนก ผิวเกลี้ยง (2556)	√											√					√	√		5 ด้าน	ปานกลาง	สำนักงานประกันสังคม
Werther & Davis (อ้างอิงจาก สาคร กิ่งจันทร์, ชวนชัย เชื่อสาธุชน และ อัศวฤทธิ์ อุทัยรัตน์, 2557)																	√			-	-	-

ตารางที่ 2.1 ปัจจัยที่นำมาศึกษา (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ขนาดกิจการ	ปัจจัยภายในองค์กร																			ความสามารถในการแข่งขัน	ความสามารถในการทำกำไร	ประเภทกิจการ
		ขนาดกิจการ	คุณภาพของผู้บริหาร	ความสามารถในการแข่งขัน	ความสามารถในการทำกำไร	ความสามารถในการชำระหนี้	ความสามารถในการบริหารสินทรัพย์	การเติบโตของยอดขาย	ความสามารถในการทำกำไร	ความสามารถในการจ่ายเงินปันผล	ความสามารถในการชำระหนี้	ความสามารถในการบริหารสินทรัพย์	ความสามารถในการทำกำไร	ความสามารถในการเติบโตของยอดขาย	ความสามารถในการแข่งขัน	ความสามารถในการบริหารสินทรัพย์	ความสามารถในการทำกำไร	ความสามารถในการชำระหนี้	ความสามารถในการเติบโตของยอดขาย			
สาคร กิ่งจันทร์, ชวนชัย เชื่อสาธุชน และ อัศวฤทธิ์ อุทัยรัตน์ (2557)					√	√	√		√	√								√			5 ด้าน	ดี	โรงเรียนเอกชน
วิชัยรัตน์ หงส์ทอง, วรนารถ แสงมณี และ ณัฐวุฒิ โรจน์นิรุตติกุล (2558)							√				√				√		√			√	6 ด้าน	ค่อนข้างดี	บริษัทเอกชน
ปรียาภรณ์ แสงแก้ว (2559)		√	√						√				√			√	√				6 ด้าน	ดี	โรงพยาบาลเอกชน
อรัญญา ออมสินสมบูรณ์ (2559)	√								√										√		8 ด้าน (Walton)	มาก	กรมแพทย์ทหารบก
อัจฉรีย์ ปัญญาภู และอรพิณ สันติธีรากุล (2559)																					8 ด้าน (Walton)	มาก	ธนาคารกรุงไทย
นิธิ ปิยะพันธุ์ (2560)	√			√													√				8 ด้าน (Walton)	ปานกลาง	กองบัญชาการตำรวจนครบาล
รวม	17	2	2	1	1	1	2	1	5	3	3	4	5	2	2	7	17	6	2				

จากตารางที่ 2.1 สามารถวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ดังนี้

2.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่นำมาศึกษา ประกอบด้วยแนวคิดของ Walton จำนวน 9 งาน แนวคิดของ ฮูสและคูมมิ่งส์ จำนวน 1 งาน แนวคิดของ น็อกซ์และเออร์วิง จำนวน 1 งาน และแนวคิดอื่น ๆ ที่ไม่ได้ระบุแนวคิด อีก 14 งาน ซึ่งจะเห็นได้ว่างานวิจัยส่วนใหญ่จะศึกษาแนวคิดของ Walton

2.4.2 มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำนวน 18 งาน โดยหน่วยงานที่มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมากหรือระดับสูง จำนวน 9 งาน ได้แก่ ธนาคารกสิกรไทยจำนวน 2 งาน ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ บริษัทเอกชน สถานีตำรวจ องค์การบริหารส่วนตำบล และโรงเรียน อีกจำนวน 2 แห่ง หน่วยงานที่มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 9 งาน ได้แก่ ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารกรุงเทพ โรงงานอุตสาหกรรม บริษัทเอกชน สำนักงานสาธารณสุข สำนักงานประกันสังคม โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลเอกชนอีกจำนวน 2 แห่ง ซึ่งจะเห็นได้ว่าหน่วยงานที่เป็นธนาคารส่วนใหญ่มีระดับคุณภาพที่ชีวิตที่ค่อนข้างสูงกว่าหน่วยงานอื่น

2.4.3 จากงานที่นำมาศึกษา พบว่ามีการศึกษาเกี่ยวปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วยการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 17 งาน และงานที่ศึกษาปัจจัยภายในองค์กร ในแต่ละปัจจัยเรียงตามลำดับ ดังนี้ บรรยากาศขององค์กร จำนวน 17 งาน นโยบายขององค์กร จำนวน 7 งาน ภาวะผู้นำขององค์กรจำนวน 6 งาน ขนาดและโครงสร้างขององค์กร และความผูกพันขององค์กร จำนวน 5 งาน ลักษณะงาน จำนวน 4 งาน วัฒนธรรมองค์กร และแรงจูงใจในงาน จำนวน 3 งาน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย การสนับสนุนทางสังคม เป้าหมายองค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการฝึกอบรมและการพัฒนา จำนวน 2 งาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความเครียดในการทำงาน ความตั้งใจลาออกจากงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน จำนวน 1 งาน

2.4.4 งานวิจัยที่ศึกษาในกลุ่มของธนาคารพาณิชย์ พบว่ามีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานเพียงแห่งเดียว และศึกษาเพียงปัจจัยเดียวคือ บรรยากาศภายในองค์กร

จากการวิเคราะห์งานวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยจึงใช้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวความคิดของ Walton เป็นเกณฑ์ในการวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพราะมีการใช้ในงานวิจัยหลายชิ้นและในหน่วยงานที่มีความหลากหลาย โดยผู้วิจัยได้ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในกลุ่มของธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในกลุ่มธนาคารพาณิชย์เพียงชิ้นเดียว ผู้วิจัยจึงได้เลือกศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่มีจำนวนงานวิจัยศึกษาไว้มากที่สุดจำนวน 3 ปัจจัย ได้แก่ บรรยากาศขององค์กร นโยบายขององค์กร และภาวะผู้นำขององค์กร นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กรด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา เนื่องจากสภาพการทำงานในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การเพิ่มพูนทักษะความรู้ความสามารถของพนักงาน เพื่อให้การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็น

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินตามโครงการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกันธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)” ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) ซึ่งได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา เอกสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบ และขอบเขตของการดำเนินการวิจัยสรุปดังต่อไปนี้

3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคจำนวน 17 ศูนย์ และ 4 สำนักงาน ทั่วประเทศ รวมทั้งหมด 163 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของพนักงาน และปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกันธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีลักษณะของข้อคำถามแบบปลายปิดที่กำหนดคำตอบไว้ให้ ผู้ตอบเลือกตอบ และคำถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบข้อคำถามแสดงความคิดเห็น โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน เงินเดือน และอายุงาน

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร

เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยใช้มาตรวัดความคิดเห็นแบบ Rating scale ตามแบบของ Likert ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

(1) นโยบายขององค์กร มีคำถาม 5 ข้อ

(2) บรรยากาศขององค์กร มีคำถาม 5 ข้อ

(3) ภาวะผู้นำขององค์กร มีคำถาม 5 ข้อ

(4) การฝึกอบรมและการพัฒนา มีคำถาม 5 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน สำหรับข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร โดยให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

(1) ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ให้ค่า 5 คะแนน

(2) ตรงกับความคิดเห็นของท่านมาก ให้ค่า 4 คะแนน

(3) ตรงกับความคิดเห็นของท่านปานกลาง ให้ค่า 3 คะแนน

(4) ตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อย ให้ค่า 2 คะแนน

(5) ตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อยที่สุด ให้ค่า 1 คะแนน

การแปลผลคะแนนของข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร ได้แบ่งออกเป็น 5 ระดับ และแบ่งช่วงระดับคะแนนโดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (Best and Kahn, 1998) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \quad (3.1)$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

การแปลผล (interpretation) มีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21–5.00 หมายถึง ปัจจัยภายในองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41–4.20 หมายถึง ปัจจัยภายในองค์กรอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61–3.40 หมายถึง ปัจจัยภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81–2.60 หมายถึง ปัจจัยภายในองค์กรอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00–1.80 หมายถึง ปัจจัยภายในองค์กรอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

เป็นข้อ คำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่สร้างขึ้นจากแนวคิดของ Walton โดยใช้มาตรวัดความคิดเห็นแบบ Rating scale ตามแบบของ Likert โดยกำหนดตัวบ่งชี้ 8 ด้าน ดังนี้

(1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีคำถาม 5 ข้อ

(2) สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีคำถาม 6 ข้อ

(3) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล มีคำถาม 5 ข้อ

(4) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน มีคำถาม 5 ข้อ

(5) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน มีคำถาม 5 ข้อ

(6) ประชาธิปไตยในองค์กร มีคำถาม 6 ข้อ

(7) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีคำถาม 5 ข้อ

(8) ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีคำถาม 5 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน สำหรับข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ให้ค่า 5 คะแนน

ตรงกับความคิดเห็นของท่านมาก ให้ค่า 4 คะแนน

ตรงกับความคิดเห็นของท่านปานกลาง ให้ค่า 3 คะแนน

ตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อย ให้ค่า 2 คะแนน

ตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อยที่สุด ให้ค่า 1 คะแนน

การแปลผลคะแนนของข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แบ่งออกเป็น 5 ระดับ และแบ่งช่วงระดับคะแนนโดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (Best and Kahn, 1998) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \quad (3.1)$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

การแปลผล (interpretation) มีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21–5.00 หมายถึง มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41–4.20 หมายถึง มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61–3.40 หมายถึง มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81–2.60 หมายถึง มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00–1.80 หมายถึง มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิดเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน

3.3 การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ

ในการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.3.1 ศึกษาจากตำรา เอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

3.3.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และนำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างข้อคำถาม

3.3.3 นำร่างข้อคำถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอความเห็นชอบและตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ภาษา และสาระสำคัญสอดคล้องกับวัตถุประสงค์กับข้อคำถามและนิยามศัพท์

3.3.4 นำร่างข้อคำถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อ 3.3 ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำร่างข้อคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ได้ตรวจสอบมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ที่เรียกว่า IOC (Index of Item-Objective Congruence) ซึ่งมีสูตรที่ใช้ในการหาค่าดังนี้ (พิสณุ ฟองศรี, 2552: 155)

$$IOC = \frac{\sum R}{N} \quad (3.2)$$

เมื่อ

IOC = ความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ = ผลรวมของคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

การพิจารณาความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับข้อคำถาม จะเป็นการพิจารณาข้อคำถามรายข้อจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อหาค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญเป็น 3 ระดับ ดังนี้

+1 หมายถึง แน่ใจว่า แบบทดสอบวัดตรงตามวัตถุประสงค์หรือตรงตามเนื้อหา

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่า แบบทดสอบวัดตรงตามวัตถุประสงค์หรือตรงตามเนื้อหา

-1 หมายถึง แน่ใจว่า แบบทดสอบไม่ได้วัดตรงตามวัตถุประสงค์หรือตรงตามเนื้อหา

ข้อคำถามที่ถือว่ามีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาในระดับดี สามารถนำไปวัดผลได้ จะต้องมีค่า IOC เกินกว่า 0.5 ขึ้นไป ผลการวิเคราะห์พบว่าข้อคำถามส่วนใหญ่มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.66 – 1.00 มีคำถามเพียงข้อเดียวที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.33 ผู้วิจัยจึงได้นำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น (เอกสารแนบตามภาคผนวก ข)

3.3.5 นำข้อคำถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ฝ่ายงานอื่นที่ไม่ใช่ฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน จำนวน 30 ชุด เพื่อทำการตรวจสอบและแก้ไขจุดบกพร่อง

3.3.6 นำข้อคำถามที่คัดเลือกไว้ไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อคำถามทั้งฉบับ โดยใช้สูตร วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค ซึ่งข้อคำถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.986 (เอกสารแนบตามภาคผนวก ข)

3.3.7 นำข้อมูลจากการตอบข้อคำถามไปวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ของข้อคำถามในแต่ละปัจจัยว่ามีความสัมพันธ์กันและอยู่ในกลุ่มเดียวกันหรือไม่ โดยผลการวิเคราะห์ปรากฏว่าทุกข้อคำถามในแต่ละปัจจัยมีความสัมพันธ์กันและอยู่ในกลุ่มเดียวกัน (เอกสารแนบตามภาคผนวก ง)

3.3.8 ปรับปรุงข้อคำถามให้เป็นเครื่องมือฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปเก็บข้อมูลในการวิจัยต่อไป

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

3.4.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากข้อคำถาม ซึ่งมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมดังนี้

3.4.1.1 ผู้วิจัยทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบในการศึกษานำมาสร้างข้อคำถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ พนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกันธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน)

3.4.1.2 ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อคำถามที่ได้รับจากผู้ตอบข้อคำถามก่อนที่จะนำมาประมวลผลในระบบ

3.4.1.3 นำข้อคำถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว นำมาลงรหัสตัวเลขในแบบลงรหัสสำหรับการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน แล้วจึงนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

3.4.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความทางวิชาการ วารสารวิชาการ ผลงานวิจัยที่มีการศึกษามาก่อนแล้ว และรวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเตอร์เน็ตที่สามารถสืบค้นได้ โดยเกี่ยวข้องกับปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย และสามารถใช้อ้างอิงในการเขียนรายงานผลการวิจัยได้

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows ในการประมวลผลข้อมูลเชิงปริมาณ และหาค่าสถิติต่าง ๆ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

3.5.1 การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ ครอนบาค (Cronbach’s Alpha)

3.5.2 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลประชากร ข้อมูลปัจจัยภายในองค์กร และข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

3.5.3 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกันธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

3.5.4 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ของข้อคำถามในแต่ละปัจจัยว่ามีความสัมพันธ์กันและอยู่ในกลุ่มเดียวกันหรือไม่

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยโดยแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ส่วนที่ 5 ผลสรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบข้อคำถาม

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีความหมายดังนี้

N หมายถึง จำนวนประชากร

μ หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)

SD หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

Sig. หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นทางสถิติ

P หมายถึง ค่า P-value หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ

Adj R^2 หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่ปรับแก้แล้ว

B หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบค่าคะแนนดิบ

β หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปค่าคะแนนมาตรฐาน

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบข้อคำถาม โดยการหาค่าความถี่ และร้อยละปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบข้อคำถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	126	77.30
หญิง	37	22.70
รวม	**163**	**100.00**

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบข้อคำถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	31	19.00
31 – 40 ปี	42	25.80
41 – 50 ปี	41	25.20
51 ปี ขึ้นไป	49	30.10
รวม	**163**	**100.00**
3. สถานภาพ		
โสด	79	48.50
สมรส	80	49.10
หม้าย/หย่า	4	2.50
รวม	**163**	**100.00**
4. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	145	89.00
ปริญญาโท	18	11.00
ปริญญาเอก	0	0.00
รวม	**163**	**100.00**
5. ตำแหน่งปัจจุบัน		
เจ้าหน้าที่	101	62.00
ผู้บริหาร	62	38.00
รวม	163	100.00
6. เงินเดือน		
น้อยกว่า 30,000 บาท	70	42.94
มากกว่า 30,000 บาท	93	57.06
รวม	**163**	**100.00**
7. อายุงาน		
1 – 5 ปี	60	36.80
6 – 10 ปี	10	6.10
11 – 15 ปี	21	12.90
15 ปี ขึ้นไป	72	44.20
รวม	**163**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไป จากการตอบข้อคำถามของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำนวน 163 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

4.1.1 เพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 77.30 และเป็นเพศหญิง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70

4.1.2 อายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 30.10 รองลงมามีอายุ 31–40 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 และน้อยที่สุดมีอายุ น้อยกว่า 30 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00

4.1.3 สถานภาพ พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 49.10 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50

4.1.4 ระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 89.00 รองลงมามีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00

4.1.5 ตำแหน่ง พนักงานส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 รองลงมาเป็นผู้บริหาร จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00

4.1.6 เงินเดือน พนักงานส่วนใหญ่มีเงินเดือนมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 57.06 รองลงมามีเงินเดือนน้อยกว่า 30,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 42.94

4.1.7 อายุงาน พนักงานส่วนใหญ่มีอายุงาน 15 ปี ขึ้นไป จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 44.20 รองลงมามีอายุงาน 1–5 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 และน้อยที่สุดมีอายุงาน 6–10 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.10

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร

4.2.1 ผลการทดสอบการแจกแจงข้อมูล

จากการทดสอบการแจกแจงข้อมูล (Test of Normality) พบว่า ค่า Sig. ในข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่ 1) นโยบายขององค์กร 2) บรรยากาศขององค์กร 3) ภาวะผู้นำขององค์กร และ 4) การฝึกอบรมและการพัฒนา มีค่า Sig. ของ Kolmogorov-Smirnov เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.001 แสดงว่า ข้อมูลไม่มีการแจกแจงปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P<0.001$) และเมื่อทดสอบค่าความเบ้ (Measures of Skewness) พบว่ามีลักษณะเบ้ไปทางซ้าย (Skewness = -0.089) (ดังตารางในภาคผนวก ง) เนื่องจาก Skewness มีค่าใกล้เคียงศูนย์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้แสดงค่าแนวโน้มสู่ส่วนกลาง (Central tendency) และค่าการกระจายของข้อมูล (Dispersion) ด้วยค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับการใช้สถิติเชิงพรรณนาต่อไป

4.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร โดยแจกแจงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในองค์กรในภาพรวม

ปัจจัยภายในองค์กร	μ (N=163)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ด้านนโยบายขององค์กร	4.09	0.50	มาก
ด้านบรรยากาศขององค์กร	3.79	0.57	มาก
ด้านภาวะผู้นำขององค์กร	3.85	0.56	มาก
ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา	3.83	0.60	มาก
โดยรวม	**3.89**	**0.46**	**มาก**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ =3.89, SD=0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในองค์กรอันดับหนึ่งคือ ด้านนโยบายขององค์กร (μ =4.09, SD=0.50) และอันดับสุดท้ายคือ ด้านบรรยากาศขององค์กร (μ =3.79, SD=0.57)

ตารางที่ 4.3 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในองค์กร ด้านนโยบายขององค์กร

ด้านนโยบายขององค์กร	μ (N=163)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ธนาคารมีนโยบายที่ให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์กร	3.98	0.64	มาก
ธนาคารมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการพัฒนาศักยภาพของบุคคลากร	4.23	0.57	มากที่สุด
หลักการความถูกต้องในการทำงานของพนักงานเป็นสิ่งที่ธนาคารยึดถือและให้ความสำคัญ	4.25	0.71	มากที่สุด
ธนาคารมุ่งหวังให้พนักงานทุกคนมีการพัฒนาทักษะและความสามารถของตน	4.13	0.65	มาก
พนักงานมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร	3.90	0.69	มาก
โดยรวม	**4.09**	**0.50**	**มาก**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในองค์กรของพนักงาน ด้านนโยบายขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ =4.09, SD=0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในองค์กรด้านนโยบายขององค์กร เรียงตามลำดับ ดังนี้ หลักการความถูกต้องในการทำงานของพนักงานเป็นสิ่งที่ธนาคารยึดถือและให้ความสำคัญ (μ =4.25, SD=0.71) ธนาคารมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร (μ =4.23, SD=0.57) และพนักงานมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร (μ =3.90, SD=0.69)

ตารางที่ 4.4 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในองค์กร ด้านบรรยากาศขององค์กร

ด้านบรรยากาศขององค์กร	μ (N=163)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
การกำหนดโครงสร้างการบริหารงานและหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน	3.99	0.71	มาก
การจัดระบบการทำงานอย่างเหมาะสม	3.74	0.72	มาก
ธนาคารมีระบบและเกณฑ์การให้รางวัลและผลตอบแทนที่ชัดเจนและเป็นธรรม	3.63	0.74	มาก
ความเป็นอิสระในการตัดสินใจอย่างเต็มที่ในงานที่ได้รับมอบหมาย	3.65	0.70	มาก
บรรยากาศในการทำงานภายในหน่วยงานมีความอบอุ่นและเป็นกันเอง	3.96	0.74	มาก
โดยรวม	**3.79**	**0.57**	**มาก**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในองค์กรของพนักงานด้านบรรยากาศขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ =3.79, SD=0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในองค์กรด้านบรรยากาศขององค์กรเรียงตามลำดับ ดังนี้ การกำหนดโครงสร้างการบริหารงานและหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน (μ =3.99, SD=0.71) บรรยากาศในการทำงานภายในหน่วยงานมีความอบอุ่นและเป็นกันเอง (μ =3.96, SD=0.74) และระบบและเกณฑ์การให้รางวัลและผลตอบแทนที่ชัดเจนและเป็นธรรม (μ =3.63, SD=0.74)

ตารางที่ 4.5 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในองค์กร ด้านภาวะผู้นำขององค์กร

ด้านภาวะผู้นำขององค์กร	μ (N=163)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ผู้บริหารมีการมอบหมายงานได้ตรงตามความสามารถและทักษะที่มี	3.85	0.61	มาก
ผู้บริหารสามารถชี้แนะแนวทางในการแก้ปัญหาได้	3.91	0.68	มาก
ผู้บริหารมีการติดตามประเมินผลการทำงานตามขอบข่ายของงานที่ท่านได้รับมอบหมาย	3.92	0.61	มาก
ผู้บริหารสามารถกระตุ้นให้ท่านเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน	3.86	0.71	มาก
ผู้บริหารสามารถสร้างความมั่นใจและเสริมสร้างกำลังใจให้พร้อมที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ	3.75	0.69	มาก
โดยรวม	**3.85**	**0.56**	**มาก**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในองค์กรของพนักงาน ด้านภาวะผู้นำขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ =3.85, SD=0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในองค์กรด้านภาวะผู้นำขององค์กรเรียงตามลำดับ ดังนี้ ผู้บริหารมีการติดตามประเมินผลการทำงานตามขอบข่ายของงานที่ได้รับมอบหมาย (μ =3.92, SD=0.61) ผู้บริหารสามารถชี้แนะแนวทางในการแก้ปัญหาได้ (μ =3.91, SD=0.68) และผู้บริหารสามารถสร้างความมั่นใจและเสริมสร้างกำลังใจให้พร้อมที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ (μ =3.75, SD=0.69)

ตารางที่ 4.6 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในองค์กร ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา

ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา	μ (N=163)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ธนาคารมีการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้กับพนักงานตรงตามความต้องการ	3.69	0.73	มาก
หลักสูตรในการฝึกอบรมของธนาคารทำให้มีความรู้ความสามารถในด้านนั้น ๆ มากขึ้น	3.78	0.70	มาก
การได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นจากการเข้ารับการฝึกอบรม	3.90	0.67	มาก
หลักสูตรในการฝึกอบรมของธนาคารทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อธนาคาร	3.94	0.64	มาก
หลักสูตรในการฝึกอบรมที่เข้าร่วมสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.84	0.70	มาก
โดยรวม	**3.83**	**0.60**	**มาก**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในองค์กรของพนักงาน ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ =3.83, SD=0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในองค์กรด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาเรียงตามลำดับ ดังนี้ หลักสูตรในการฝึกอบรมของธนาคารทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อธนาคาร (μ =3.94, SD=0.64) การได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นจากการเข้ารับการฝึกอบรม (μ =3.90, SD=0.67) และธนาคารมีการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้กับพนักงานตรงตามความต้องการ (μ =3.69, SD=0.73)

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

4.3.1 ผลการทดสอบการแจกแจงข้อมูล

จากการทดสอบการแจกแจงข้อมูล (Test of Normality) พบว่า ค่า Sig. ในข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล 4) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน 5) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน 6) ประชาธิปไตยในองค์กร 7) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ 8) ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีค่า Sig. ของ Kolmogorov-Smirnov เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.001 แสดงว่าข้อมูลไม่มีการแจกแจงปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P<0.001$) และเมื่อทดสอบค่าความเบ้ (Measures of Skewness) พบว่ามีลักษณะเบ้ไปทางขวา (Skewness = 0.402) (ดังตารางในภาคผนวก ง) เนื่องจาก Skewness มีค่าใกล้เคียงศูนย์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้แสดงค่าแนวโน้มสู่ส่วนกลาง (Central tendency) และค่าการกระจายของข้อมูล (Dispersion) ด้วยค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับการใช้สถิติเชิงพรรณนาต่อไป

4.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยแจกแจงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 4.7 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกันในภาพรวม

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	μ (N=163)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.25	0.70	ปานกลาง
สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.87	0.53	มาก
โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	3.75	0.55	มาก
ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน	3.60	0.59	มาก
การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	3.80	0.56	มาก
ประชาธิปไตยในองค์กร	3.66	0.64	มาก
ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	3.34	0.64	ปานกลาง
ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.74	0.56	มาก
โดยรวม	**3.63**	**0.47**	**มาก**

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ =3.63, SD=0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (μ =3.87, SD=0.53) ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (μ =3.80, SD=0.56) ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (μ = 3.75, SD = 0.55) ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม (μ = 3.74, SD = 0.56) ด้านประชาธิปไตยในองค์กร (μ = 3.66, SD = 0.64) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน (μ = 3.60, SD = 0.59) ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (μ = 3.34, SD = 0.64) และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (μ = 3.25, SD = 0.70)

ตารางที่ 4.8 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	μ (N=163)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ความพึงพอใจในอัตราเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน	3.23	0.85	ปานกลาง
การให้สวัสดิการต่าง ๆ ของธนาคาร เช่น เบี้ยเลี้ยง โบนัส ค่ารักษาพยาบาล ค่าเดินทาง ค่าที่พัก มีความยุติธรรม	3.63	0.73	มาก
เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในครอบครัว	3.10	0.85	ปานกลาง
เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับปริมาณงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	3.13	0.84	ปานกลาง
ค่าตอบแทนมีความเหมาะสมและยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน	3.16	0.80	ปานกลาง
โดยรวม	**3.25**	**0.70**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (μ = 3.25, SD = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานเรียงตามลำดับดังนี้ การให้สวัสดิการต่าง ๆ ของธนาคาร เช่น เบี้ยเลี้ยง โบนัส ค่ารักษาพยาบาล ค่าเดินทาง ค่าที่พัก มีความยุติธรรม (μ = 3.63, SD = 0.73) ความพึงพอใจในอัตราเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน (μ = 3.23, SD = 0.85) และเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในครอบครัว (μ = 3.10, SD = 0.85)

ตารางที่ 4.9 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	μ (N=163)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ธนาคารมีการจัดสภาพที่ทำงานที่สะอาด อากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ร้อนไม่อับชื้น มีแสงสว่างเพียงพอ	3.80	0.67	มาก
สถานที่ทำงานไม่มีเสียงดังรบกวนจนเป็นอุปสรรคในการทำงาน	3.79	0.81	มาก
ธนาคารจัดให้มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	3.96	0.69	มาก
ธนาคารมีการเตรียมความพร้อม และมีมาตรการในการป้องกันอุบัติเหตุหรือวินาศภัยต่าง ๆ	3.91	0.62	มาก
ธนาคารจัดให้มีการรักษาความปลอดภัยภายในธนาคารอย่างเพียงพอ	3.93	0.62	มาก
ธนาคารมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน	3.85	0.63	มาก
โดยรวม	**3.87**	**0.53**	**มาก**

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 3.87, SD = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานเรียงตามลำดับดังนี้ ธนาคารจัดให้มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ (μ = 3.96, SD = 0.69) ธนาคารจัดให้มีการรักษาความปลอดภัยภายในธนาคารอย่างเพียงพอ (μ = 3.93, SD = 0.62) และสถานที่ทำงานไม่มีเสียงดังรบกวนจนเป็นอุปสรรคในการทำงาน (μ = 3.79, SD = 0.81)

ตารางที่ 4.10 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล

โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	μ (N=163)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
การเปิดโอกาสให้พนักงานเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น	3.78	0.62	มาก
การเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาและเติบโตภายในสายงาน	3.74	0.66	มาก
ความสามารถในการใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่และควบคุมงานได้อย่างเป็นอิสระ	3.69	0.67	มาก
ความสามารถในการใช้ทักษะ ความรู้ความสามารถในการวางแผนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.79	0.66	มาก
การมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่กับหน่วยงานในการวางแผนการทำงานร่วมกัน	3.67	0.73	มาก
โดยรวม	**3.75**	**0.55**	**มาก**

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ =3.75, SD=0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานเรียงตามลำดับ ดังนี้ ความสามารถในการใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถในการวางแผนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (μ = 3.79, SD = 0.66) การเปิดโอกาสให้พนักงานเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น (μ = 3.78, SD = 0.62) และการมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่กับหน่วยงานในการวางแผนการทำงานร่วมกัน (μ =3.67, SD=0.73)

ตารางที่ 4.11 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน

ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน	μ (N=163)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานในขอบเขตที่มากขึ้น	3.80	0.61	มาก
การมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามศักยภาพความรู้ความสามารถ	3.46	0.85	มาก
การมีโอกาสในการได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่	3.64	0.74	มาก
ความรู้สึกมั่นคงในการมีรายได้จากการทำงาน	3.63	0.78	มาก
การไม่มีความกังวลในการถูกเลิกจ้างหรือตกงาน	3.48	0.84	มาก
โดยรวม	**3.60**	**0.59**	**มาก**

จากตารางที่ 4.11 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ =3.60, SD=0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานเรียงตามลำดับ ดังนี้ การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานในขอบเขตที่มากขึ้น (μ =3.80, SD=0.61) การมีโอกาสในการได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ (μ =3.64, SD=0.74) และการมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามศักยภาพความรู้ความสามารถ (μ =3.46, SD=0.85)

ตารางที่ 4.12 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน

การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	μ (N=163)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
การได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานว่าเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความสำเร็จในงานหรือกิจกรรมของหน่วยงาน	3.63	0.72	มาก
การประชุมร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานเพื่อหาแนวทางที่เหมาะสม	3.75	0.69	มาก
การให้ความสำคัญในการทำงานเป็นทีม	3.86	0.71	มาก
การทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างราบรื่น	3.96	0.60	มาก
การทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคี ปรองดองกัน	3.84	0.65	มาก
โดยรวม	**3.80**	**0.56**	**มาก**

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 3.80, SD = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานเรียงตามลำดับ ดังนี้ การทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างราบรื่น (μ =3.96, SD=0.60) การให้ความสำคัญในการทำงานเป็นทีม (μ = 3.86, SD = 0.71) และการได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานว่าเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความสำเร็จในงานหรือกิจกรรมของหน่วยงาน (μ = 3.63, SD = 0.72)

ตารางที่ 4.13 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านประชาธิปไตยในองค์กร

ประชาธิปไตยในองค์กร	μ (N=163)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
การมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร	3.45	0.81	มาก
มีการคำนึงถึงการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลและไม่ยินดีต่อการละเมิดสิทธิผู้อื่น ๆ	3.70	0.74	มาก
เมื่อมีข้อขัดแย้งในการทำงาน บุคคลที่เกี่ยวข้องพร้อมที่จะรับทราบและร่วมกันแก้ไขข้อขัดแย้งนั้น	3.69	0.75	มาก
ทุกคนในหน่วยงานได้รับความเสมอภาคในเรื่องการปฏิบัติงานและการประเมินผลงาน	3.51	0.82	มาก
การให้เกียรติพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	3.71	0.76	มาก
การมีวัฒนธรรมการเคารพบุคคลตามระดับอาวุโส	3.96	0.76	มาก
โดยรวม	**3.66**	**0.64**	**มาก**

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานด้านประชาธิปไตยในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 3.66, SD = 0.64)เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานเรียงตามลำดับ ดังนี้ การมีวัฒนธรรมการเคารพบุคคลตามระดับอาวุโส (μ = 3.96, SD = 0.76) การให้เกียรติพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน (μ = 3.71, SD = 0.76) และการมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร (μ = 3.45, SD = 0.81)

ตารางที่ 4.14 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	μ (N=163)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สามารถแบ่งเวลาในการทำงานและเวลาในการใช้ชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม	3.47	0.74	มาก
ภาระงานที่ได้รับมอบหมายไม่ได้สร้างความกดดันหรือความกังวลใด ๆ	3.44	0.64	มาก
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	3.36	0.75	ปานกลาง
การมีเวลาว่างหลังเลิกงานหรือวันหยุด เพื่อให้กับครอบครัว ตนเอง และเพื่อน ๆ อย่างเพียงพอ	3.27	0.82	ปานกลาง
การมีเวลาในการช่วยเหลือกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม	3.21	0.79	ปานกลาง
โดยรวม	**3.34**	**0.64**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (μ = 3.34, SD = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานเรียงตามลำดับ ดังนี้ สามารถแบ่งเวลาในการทำงานและเวลาในการใช้ชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม (μ = 3.47, SD = 0.74) ภาระงานที่ได้รับมอบหมายไม่ได้สร้างความกดดันหรือความกังวลใด ๆ (μ = 3.44, SD = 0.64) และการมีเวลาในการช่วยเหลือกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม (μ = 3.21, SD = 0.79)

ตารางที่ 4.15 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม	μ (N=163)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
งานที่ท่านทำส่งผลที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อผู้คนในสังคม	3.48	0.75	มาก
การบริหารงานของธนาคารไม่ได้เอาเปรียบสังคม	3.80	0.64	มาก
การให้ความร่วมมือกับชุมชนหรือหน่วยงานอื่นในการทำกิจกรรมที่เป็นสาธารณะประโยชน์	3.80	0.67	มาก
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์ที่ธนาคารจัดขึ้น	3.67	0.79	มาก
ความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของธนาคารในการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.98	0.73	มาก
โดยรวม	**3.74**	**0.56**	**มาก**

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 3.74, SD = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานเรียงตามลำดับ ดังนี้ ความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของธนาคารในการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (μ = 3.98, SD = 0.73) การให้ความร่วมมือกับชุมชนหรือหน่วยงานอื่นในการทำกิจกรรมที่เป็นสาธารณะประโยชน์ (μ = 3.80, SD = 0.67) และการบริหารงานของธนาคารไม่ได้เอาเปรียบสังคม (μ = 3.80, SD = 0.64) และงานที่ทำส่งผลที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อผู้คนในสังคม (μ = 3.48, SD = 0.75)

4.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เพื่อนำค่าตัวแปรต่าง ๆ ไปสร้างสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) และคัดเลือกตัวแปรอิสระด้วยวิธี Enter (ดังตารางในภาคผนวก ง) โดยกำหนดให้

ตัวแปรตาม

Y คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตัวแปรอิสระ

X_1 คือ ปัจจัยภายในองค์กร ด้านนโยบายขององค์กร

X_2 คือ ปัจจัยภายในองค์กร ด้านบรรยากาศขององค์กร

X_3 คือ ปัจจัยภายในองค์กร ด้านภาวะผู้นำขององค์กร

X_4 คือ ปัจจัยภายในองค์กร ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา

ตารางที่ 4.16 ค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน (ตามสมการ Y)

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0.836[a]	0.699	0.691	0.26624	2.174

a. Predictors: (Constant) การฝึกอบรมและพัฒนา บรรยากาศองค์กร นโยบายองค์กร ภาวะผู้นำ

จากตารางที่ 4.16 สรุปได้ว่า ปัจจัยภายในองค์กร มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกในระดับมาก (R = 0.836) กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.836 และตัวแปรอิสระ (ปัจจัยภายในองค์กร) สามารถทำนายหรือพยากรณ์ตัวแปรตาม (คุณภาพชีวิตในการทำงาน) ได้ร้อยละ 69.10 และที่เหลืออีกร้อยละ 30.90 เป็นผลจากปัจจัยอื่น ๆ นอกจากนี้ ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระอยู่ระหว่าง 0.321 ถึง 0.614 แสดงให้เห็นว่า สมการถดถอยพหุเชิงเส้นนี้ไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสะ (Multicollinearity) และ ค่าสถิติ Durbin-Watson = 2.174 แสดงให้เห็นว่าไม่เกิดปัญหาส่วนเหลือมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (Autocorrelation) (ดังตารางในภาคผนวก ง)

ตารางที่ 4.17 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน (ตามสมการ Y)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	β		
ค่าคงที่	0.488	0.182		2.679	0.008**
ด้านนโยบายขององค์กร (X_1)	0.088	0.056	0.093	1.569	0.119
ด้านบรรยากาศขององค์กร (X_2)	0.335	0.060	0.403	5.571	0.000***
ด้านภาวะผู้นำขององค์กร (X_3)	0.236	0.066	0.275	3.576	0.000***
ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา (X_4)	0.158	0.044	0.198	3.552	0.001***

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
*** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ปัจจัยภายในองค์กร ด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา และด้านภาวะผู้นำขององค์กร สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.001$)

จากตารางสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการพยากรณ์คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้วยปัจจัยภายในองค์กร ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยพหุคูณด้วยค่าคะแนนดิบ เพื่อใช้ในการพยากรณ์ จะได้ดังนี้

$$Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 \quad (4.1)$$

แทนค่าในสมการ

$$Y = 0.488 + 0.088X_1 + 0.335X_2 + 0.236X_3 + 0.158X_4$$

Y = คุณภาพชีวิตในการทำงาน
X_1 = ด้านนโยบายขององค์กร
X_2 = ด้านบรรยากาศขององค์กร
X_3 = ด้านภาวะผู้นำขององค์กร
X_4 = ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา
b_0 = ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย
b_1 = ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยด้านนโยบายขององค์กร
b_2 = ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยด้านบรรยากาศขององค์กร
b_3 = ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยด้านภาวะผู้นำขององค์กร
b_4 = ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านนโยบายขององค์กร (X_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.088 ซึ่งหมายความว่า หากมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กรด้านนโยบายขององค์กรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เพิ่มขึ้น 0.088 หน่วย

ด้านบรรยากาศขององค์กร (X_2) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.335 ซึ่งหมายความว่า หากมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กรด้านบรรยากาศขององค์กรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เพิ่มขึ้น 0.335 หน่วย

ด้านภาวะผู้นำขององค์กร (X_3) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.236 ซึ่งหมายความว่า หากมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กรด้านภาวะผู้นำขององค์กรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เพิ่มขึ้น 0.236 หน่วย

ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา (X_4) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.158 ซึ่งหมายความว่า หากมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กรด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาเพิ่มขึ้น 1 หน่วย

จะมีผลทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เพิ่มขึ้น 0.158 หน่วย

สมการถดถอยพหุคูณที่แสดงด้วยค่าคะแนนมาตรฐาน สามารถเขียนได้ดังนี้

$$Z = \beta_0 + \beta_1 ZX_1 + \beta_2 ZX_2 + \beta_3 ZX_3 + \beta_4 ZX_4 \quad (4.2)$$

แทนค่าในสมการ

$$Z = 0.488 + 0.093ZX_1 + 0.403ZX_2 + 0.275ZX_3 + 0.198ZX_4$$

Z = คุณภาพชีวิตในการทำงาน
ZX_1 = ด้านนโยบายขององค์กร
ZX_2 = ด้านบรรยากาศขององค์กร
ZX_3 = ด้านภาวะผู้นำขององค์กร
ZX_4 = ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา
β_0 = ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย
β_1 = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยด้านนโยบายขององค์กร
β_2 = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยด้านบรรยากาศขององค์กร
β_3 = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยด้านภาวะผู้นำขององค์กร
β_4 = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา

จากสมการถดถอยพหุคูณด้วยค่าคะแนนมาตรฐาน อธิบายได้ว่า ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P<0.001$) มีด้วยกัน 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กร ($\beta_2 = 0.403$) ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านภาวะผู้นำขององค์กร ($\beta_3 = 0.275$) และลำดับสุดท้ายปัจจัยด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ($\beta_4 = 0.198$) ในขณะที่ปัจจัยด้านนโยบายขององค์กร ($\beta_1 = 0.093$) มีค่า Sig. = 0.119 เพียงตัวแปรเดียว นั่นคือตัวแปรดังกล่าวไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ($P > 0.05$)

สรุปค่าสถิติที่สำคัญ F = 91.770, P-Value = 0.000, Durbin-Watson = 2.174, Tolerance ของ X_1 = 0.542, Tolerance ของ X_2 = 0.363, Tolerance ของ X_3 = 0.321, Tolerance ของ X_4 = 0.614 และ Adj R^2=0.691

4.5 ผลสรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบข้อคำถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ได้ใช้ข้อคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบข้อคำถามได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมที่นอกเหนือจากคำถามที่ผู้วิจัยกำหนดไว้โดยมีผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งสิ้น จำนวน 9 คน ซึ่งสามารถสรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมได้ดังนี้

4.5.1 ธนาคารควรมีการจัดหลักสูตรการฝึกอบรม ที่ส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความสามารถในด้านการใช้เทคโนโลยี และด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ให้ข้อเสนอแนะจำนวน 4 คน

4.5.2 ธนาคารควรมีระบบการให้รางวัลและผลตอบแทนที่ชัดเจนและเป็นธรรม และควรให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานที่มีความมุ่งมั่น ขยัน อดทน และมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ผู้ให้ข้อเสนอแนะจำนวน 5 คน

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยภายในองค์กร ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ซึ่งปฏิบัติงานใน จำนวนทั้งสิ้น 163 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลใช้สถิติแบบพรรณนา (Descriptive statistic) โดยการวิเคราะห์แจกแจกความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านนโยบายขององค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาเป็นด้านภาวะผู้นำขององค์กร ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา และด้านบรรยากาศขององค์กร ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดของแต่ละด้านดังต่อไปนี้

5.1.1.1 ปัจจัยภายในองค์กร ด้านนโยบายองค์กร อยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ การกำหนดโครงสร้างการบริหารงานและหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน รองลงมาเป็น บรรยากาศในการทำงานภายในหน่วยงานมีความอบอุ่นและเป็นกันเอง และระบบและเกณฑ์การให้รางวัลและผลตอบแทนที่ชัดเจนและเป็นธรรม เป็นอันดับสุดท้าย

5.1.1.2 ปัจจัยภายในองค์กร ด้านบรรยากาศขององค์กร อยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ การกำหนดโครงสร้างการบริหารงานและหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน รองลงมาเป็น บรรยากาศในการทำงานภายในหน่วยงานมีความอบอุ่นและเป็นกันเอง และระบบและเกณฑ์การให้รางวัลและผลตอบแทนที่ชัดเจนและเป็นธรรม เป็นอันดับสุดท้าย

5.1.1.3 ปัจจัยภายในองค์กร ด้านภาวะผู้นำขององค์กร อยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ผู้บริหารมีการติดตามประเมินผลการทำงานตามขอบข่ายของงานที่ได้รับมอบหมาย รองลงมาเป็น ผู้บริหารสามารถชี้แนะแนวทางในการแก้ปัญหาได้ และผู้บริหารสามารถสร้างความมั่นใจและเสริมสร้างกำลังใจให้พร้อมที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ เป็นอันดับสุดท้าย

5.1.1.4 ปัจจัยภายในองค์กร ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา อยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ หลักสูตรในการฝึกอบรมของธนาคารทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อธนาคาร รองลงมาเป็น การได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นจากการเข้ารับการฝึกอบรม และธนาคารมีการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้กับพนักงานตรงตามความต้องการ เป็นอันดับสุดท้าย

5.1.2 วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอันดับแรกคือ ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ รองลงมาได้แก่ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ตามลำดับ ซึ่งในแต่ละด้านมีรายละเอียด ดังนี้

5.1.2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พบว่ามีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรกคือ การให้สวัสดิการต่าง ๆ ของธนาคาร เช่น เบี้ยเลี้ยง โบนัส ค่ารักษาพยาบาล ค่าเดินทาง ค่าที่พัก มีความยุติธรรม รองลงมาเป็น ความพึงพอใจในอัตราเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน และเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในครอบครัว เป็นอันดับสุดท้าย

5.1.2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พบว่ามีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ธนาคารจัดให้มีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ รองลงมาเป็น ธนาคารจัดให้มีการรักษาความปลอดภัยภายในธนาคารอย่างเพียงพอ และสถานที่ทำงานไม่มีเสียงดังรบกวนจนเป็นอุปสรรคในการทำงาน เป็นอันดับสุดท้าย

5.1.2.3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล พบว่ามีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ความสามารถในการใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถในการวางแผนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมาเป็น การเปิดโอกาสให้พนักงานเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และการมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่กับหน่วยงานในการวางแผนการทำงานร่วมกัน เป็นอันดับสุดท้าย

5.1.2.4 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่ามีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานในขอบเขตที่มากขึ้นรองลงมาเป็น การมีโอกาสในการได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ และการมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามศักยภาพความรู้ความสามารถ เป็นอันดับสุดท้าย

5.1.2.5 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน พบว่ามีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ การทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างราบรื่น รองลงมาเป็นการให้ความสำคัญในการทำงานเป็นทีม และการได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานว่าเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความสำเร็จในงานหรือกิจกรรมของหน่วยงาน เป็นอันดับสุดท้าย

5.1.2.6 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร พบว่ามีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ การมีวัฒนธรรมการเคารพบุคคลตามระดับอาวุโส รองลงมาเป็น การให้เกียรติพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และการมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร เป็นอันดับสุดท้าย

5.1.2.7 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว พบว่ามีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรกคือ สามารถแบ่งเวลาในการทำงานและเวลาในการใช้ชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม รองลงมาเป็น ภาระงานที่ได้รับมอบหมายไม่ได้สร้างความกดดันหรือความกังวลใด ๆ และการมีเวลาในการช่วยเหลือกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม เป็นอันดับสุดท้าย

5.1.2.8 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม พบว่ามีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของธนาคารในการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม รองลงมาเป็น การให้ความร่วมมือกับชุมชนหรือหน่วยงานอื่นในการทำกิจกรรมที่เป็นสาธารณะประโยชน์ การบริหารงานของธนาคารไม่ได้เอาเปรียบสังคม และงานที่ทำส่งผลที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อผู้คนในสังคม เป็นอันดับสุดท้าย

5.1.3 วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยภายในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยสามารถทำนายหรือพยากรณ์คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้ร้อยละ 69.10 และปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 มี 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กร ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านภาวะผู้นำขององค์กร และลำดับสุดท้ายปัจจัยด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ส่วนปัจจัยด้านนโยบายขององค์กร ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีประเด็นสำคัญนำมาอภิปรายผล ตามลำดับดังนี้

5.2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

จากผลการวิจัยที่พบว่า พนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งจัดเป็นระดับที่องค์กรมีความคาดหวังตามนโยบายการบริหารงานบุคคล ทั้งนี้เป็นเพราะ ธนาคารฯ เป็นองค์กรขนาดใหญ่และได้รับการจดทะเบียนเป็นบริษัทมหาชน โดยมีระบบการบริหารงานองค์กรที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของพนักงาน (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), 2561) อาทิ มีการกำหนดโครงสร้างการทำงานที่ชัดเจน มีระบบการให้รางวัลและผลตอบแทนที่เป็นธรรม มีสวัสดิการที่ดีให้กับพนักงาน มีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการอบรมและฝึกฝนทักษะในการทำงานอยู่เสมอ รวมถึงมีการจัดสิ่งอำนวย

ความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ ซึ่งการที่ธนาคารฯ มีการดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้ระดับความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก

โดยผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิชิตพงษ์ สีสะไหล (2553) ที่ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สายงานหน่วยปฏิบัติการเครดิตภูมิภาค และพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฯ อยู่ในระดับมาก และผลการวิจัยของ ชรีภรณ์ ชนะสงคราม (2555) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพื้นที่เทพารักษ์ ซึ่งพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง นอกจากนี้ อัจฉรีย์ ปัญญาภู และอรพิณ สันติธีรากุล (2559) ที่ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา ซึ่งมีผลการวิจัยที่สอดคล้องในทิศทางเดียวกันโดยพบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

5.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

5.2.2.1 ด้านนโยบายขององค์กร

ด้านนโยบายขององค์กร จากผลการวิจัยที่พบว่า นโยบายขององค์กรไม่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้งนี้เกิดจาก ธนาคารฯ เป็นสถาบันการเงินที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563: เว็บไซต์) และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งได้วางหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), 2562: เว็บไซต์) อาทิ ลูกค้า เจ้าหนี้ และพนักงาน ดังนั้นในด้านการปฏิบัติต่อพนักงาน ธนาคารฯ จึงได้มีการกำหนดแนวนโยบายในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลเอาไว้อย่างชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นการสรรหา ดูแล ส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน รวมถึงการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับพนักงาน เมื่อพนักงานเข้ามาปฏิบัติงานในธนาคารซึ่งมีการกำหนดนโยบายการดำเนินงานเกี่ยวกับพนักงานที่ดีไว้แล้ว พนักงานจึงไม่ได้รับผลกระทบจากการกำหนดนโยบายดังกล่าว ดังนั้นนโยบายขององค์กรจึงไม่ได้ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการในการทำงานของพนักงาน

โดยผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ รินดา กาฬเนตร (2552) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในงานคุณลักษณะงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า และพบว่า แรงจูงใจในงานด้านนโยบาย ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน นอกจากนี้ ภัทรวิทย์ เงินทอง (2555) ที่ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชน ซึ่งมีผลการวิจัยที่สอดคล้องในทิศทางเดียวกัน โดยพบว่า นโยบายองค์กรไม่ได้ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

5.2.2.2 ด้านบรรยากาศขององค์กร

ด้านบรรยากาศขององค์กร จากผลการวิจัยที่พบว่า บรรยากาศขององค์กรส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้งนี้เกิดจาก บรรยากาศในการทำงานของธนาคารฯ ที่มีความอบอุ่นและเป็นกันเอง มีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน อยู่กันเหมือนพี่เหมือนน้อง และเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานก็สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ซึ่งการที่ธนาคารฯ มีบรรยากาศในการทำงานตามที่กล่าวมาจึงส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

โดยผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ผ่านมาในกลุ่มของครูโรงเรียนเอกชน (พรรนิภา ม่วงคร้าม, 2550) พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (พฤติพงษ์ ศิริสาคร, 2550) พนักงานโรงงานอุตสาหกรรม (ชนกันต์ เหมือนทัพ และจันทร์ชลี มาพุทธ, 2551) ข้าราชการครู (สุชานุช พันธนียะ, 2553) พนักงานบริษัทเอกชน (ทิพย์วดี คล้ายนาค, 2553) ข้าราชการตำรวจ (พรพัชรี แจ่มครุฑ, 2554; นิธิ ปิยะพันธุ์, ทองฟู ศิริวงศ์ และพิทวัส เอื้อสังคมเศรษฐ์, 2560) พนักงานธนาคารนครหลวงไทย (บังอร มาลัยทอง, 2554) พยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน (เอื้ออารี เพ็ชรสุวรรณ และคณะ, 2555; ปรียาภรณ์ แสงแก้ว, 2559) ข้าราชการกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร (กมล กฤษวงศ์ และณกมล จันทร์สม, 2556) ซึ่งมีผลการวิจัยที่สอดคล้องในทิศทางเดียวกัน โดยพบว่า บรรยากาศขององค์กรส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Werther and Davis (1996; อ้างอิงจาก สาคร กิ่งจันทร์, ชวนชัย เชื่อสาธุชน และอัศวฤทธิ์ อุทัยรัตน์, 2557) ที่ได้กล่าวไว้ว่า บรรยากาศองค์กร สภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนทำให้คนอยากทำงานหรือไม่อยากทำงาน จึงเป็นส่วนที่ส่งผลสำคัญอย่างยิ่งต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

5.2.2.3 ด้านภาวะผู้นำขององค์กร

ด้านภาวะผู้นำขององค์กร จากผลการวิจัยที่พบว่า ภาวะผู้นำส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้งนี้เกิดจาก ภาวะผู้นำของธนาคารฯ มีลักษณะที่เป็นภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตย มีการกระจายอำนาจ มีการมอบหมายงานให้พนักงาน และเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ อันแสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด และทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง ซึ่งลักษณะของภาวะผู้นำขององค์กรดังกล่าวจึงส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

โดยผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ผ่านมาในกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้ พนักงานบริษัทเอกชน (จิตราพรรณ ตัณฑวัล, 2552) ข้าราชการครู (เพ็ญแข นาถโกษา, 2553) พนักงานมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง (เขมกร รุจนพันธุ์, 2556) พนักงานสำนักงานประกันสังคม (นงชนก ผิวเกลี้ยง, 2556) ข้าราชการทหารกรมแพทย์ทหารบก (อรัญญา ออมสินสมบูรณ์, 2559) ซึ่งมีผลการวิจัยที่สอดคล้องในทิศทางเดียวกันโดยพบว่า ภาวะผู้นำขององค์กรส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

5.2.2.4 ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา

ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา จากผลการวิจัยที่พบว่า การฝึกอบรมและการพัฒนาส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้งนี้เกิดจาก การที่ธนาคารฯ ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและพัฒนา มีการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมที่ตรงตามความต้องการของพนักงาน และมีการจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ ทำให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งการที่ธนาคารฯ มีการดำเนินการดังกล่าวจึงส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

โดยผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศักดา พรประสงค์ (2555) ที่ได้ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมสิ่งทอ และพบว่าปัจจัยด้านการฝึกอบรมและการพัฒนามีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชัยรัตน์ หงส์ทอง, วรนารถ แสงมณี และณัฐวุฒิ โรจน์นิรุตติกุล (2558) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของ

แรงงานชาวพม่าในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งมีผลการวิจัยที่สอดคล้องในทิศทางเดียวกันโดยพบว่า การฝึกอบรมและการพัฒนามีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในองค์กร

5.3.1.1 จากผลการศึกษา ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร ทั้งในภาพรวมและรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านบรรยากาศขององค์กรมีระดับความคิดเห็นของพนักงานเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้าย และหากพิจารณาเป็นรายข้อในด้านบรรยากาศขององค์กรจะเห็นได้ว่า ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับระบบและเกณฑ์การให้รางวัลและผลตอบแทนที่ชัดเจนและเป็นธรรมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ธนาคารควรมีการปรับปรุงเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้รางวัลและผลตอบแทน โดยควรมีความชัดเจนในตัวชี้วัด วิธีการ ขั้นตอน และรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นในด้านบรรยากาศภายในองค์กรมีระดับหรือความพึงพอใจที่สูงขึ้นได้

5.3.1.2 จากผลการศึกษา สมการถดถอยพหุคูณ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ดังนี้

1) บรรยากาศขององค์กรเป็นปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมากที่สุด นั่นคือการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศขององค์กร อาทิ การเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน ระบบการทำงาน หรือระบบและเกณฑ์การให้รางวัลและผลตอบแทน ธนาคารควรคำนึงว่าการปรับเปลี่ยนดังกล่าวนั้นจะส่งผลเชิงบวกต่อบรรยากาศในองค์กรหรือไม่ ซึ่งจะส่งผลต่อเนื่องไปถึงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้ หัวหน้างานควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่ตนได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ รวมทั้งสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี ให้มีความอบอุ่นและเป็นกันเอง มีการช่วยเหลือ สนับสนุน ส่งเสริมซึ่งกันและกัน อันจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อหน่วยงาน หรือส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในองค์กรนั่นเอง และจะส่งผลทำให้พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย

2) ภาวะผู้นำขององค์กรเป็นปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมากเป็นลำดับรองลงมา ดังนั้น หากธนาคารต้องการที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น การแสดงภาวะผู้นำหรือการปฏิบัติหน้าที่ของผู้นำมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กรเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ ผู้นำควรคำนึงถึงการมอบหมายงานให้ตรงตามความสามารถของพนักงาน มีการชี้แนะแนวทางในการแก้ปัญหาให้กับพนักงานได้ สามารถติดตามประเมินผลการทำงานของพนักงาน มีการกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน และสามารถสร้างความมั่นใจและเสริมสร้างกำลังใจให้พนักงานในการที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นลักษณะของภาวะผู้นำที่สามารถเพิ่มระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กรได้เป็นอย่างดี

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรมี

การขยายขอบเขตการศึกษาจากพนักงานในฝ่ายงานอื่น ๆ เพิ่มเติมเพื่อนำมาเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานของธนาคารฯ ต่อไปในอนาคต

5.3.2.2 การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้นหากผู้ที่มีความสนใจในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป สามารถทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

5.3.2.3 ผู้ที่มีความสนใจจะศึกษาเพิ่มเติม ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน เช่น ทัศนคติในการทำงาน พฤติกรรมการทำงาน เพื่อทำให้การศึกษาวิจัยมีความครอบคลุมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทำให้ผลการศึกษามีความแม่นยำและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

เอกสารอ้างอิง

กมล กฤษวงศ์ และดร.ณกมล จันทร์สม. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร”, **วารสารการวิจัยทางธุรกิจ และการบริหาร**. 1(1): 100-122; กรกฎาคม-ธันวาคม 2556.

กิตติคุณ ซื่อสัตย์ดี. **คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชวเลขสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกริก, 2557.

เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ: เอ็กซเปอร์เน็ท, 2550.

กัลยารัตน์ มีลาภ. **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย เขตพระปิ่นเกล้า**. การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2553.

เขมกร รุจนพันธุ์. **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2556.

ขวัญตา พระธาตุ. “พัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างไร ให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในอนาคต”, **บทความที่น่าสนใจ**. http://www.sk-ad.ago.go.th/index.php/2013-05-15-09-41-23/2-uncategorised/34-2014-05-22-07-36-19?showall=&limitstart=. 23 มีนาคม, 2562.

จิตราพรรณ ตัณฑวัล. **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานผลิตอัญมณีและเครื่องประดับของบริษัท อินท์ธร จำกัด**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2552.

จีรภัทร กาญจนโชติธนกุล. **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ศูนย์ปฏิบัติการธุรกิจส่งออกและนำเข้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, 2551.

จุฬาวิทยานุกรม. “บรรยากาศในองค์กร”, **แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร**. http://www.chulapedia.chula.ac.th/index.php. 28 กุมภาพันธ์, 2562.

ชนกันต์ เหมือนเทพ และจันทร์ชลี มาพุทธ. “ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ”, **วารสารการศึกษาและพัฒนาสังคม**. 4(2): 103-120; พฤศจิกายน, 2551.

ชรีภรณ์ ชนะสงคราม. **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพื้นที่เทพารักษ์**. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์, 2555.

ทิพย์วดี คล้ายนาค. **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท สปริง คอร์ปอเรชั่น จำกัด**. การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2553.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2562). “บทบาทของธนาคารแห่งประเทศไทยด้านสถาบันการเงิน”, **สถาบันการเงิน**. https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/Scope/Pages/default.aspx. 1 มิถุนายน, 2563.

ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน). **รายงานประจำปี 2555 ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน)**. กรุงเทพฯ: ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่, 2555.

————. (2559). **รายงานประจำปี 2559 ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน)**. กรุงเทพฯ: ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่, 2559.

————. (2560). **รายงานประจำปี 2560 ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน)**. กรุงเทพฯ: ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่, 2560.

————. (2561). **รายงานประจำปี 2561 ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน)**. กรุงเทพฯ: ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่, 2561.

————. (2562). “การพัฒนาบุคลากรของเรา”, **สมัครงาน.** https://www.krungsri.com/bank/th/Corporate-Info/JobswithUs.html. 5 มกราคม, 2562.

————. (2562). “หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี”, **การกำกับดูแลกิจการ.** https://www.krungsri.com. 15 มกราคม, 2562.

ธัญญา ผลอนันต์. **การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์, 2549.

นงชนก ผิวเกลี้ยง. **ปัจจัยส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานประกันสังคม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2556.

นิทัศน์ ศิริโชติรัตน์. **หลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 21**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2559.

นิธิ ปิยะพันธุ์, ทองฟู ศิริวงศ์ และพิทวัส เอื้อสังคมเศรษฐ์. “ความพึงพอใจในการทำงานและบรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจนครบาล”, **วารสารพยาบาลตำรวจ**. 9(2): 153-162; กรกฎาคม-ธันวาคม, 2560.

นุชนาถ ปั้นคุ้ม. **คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัทมินีแบอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลพบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 2552.

เนตร์พัณณา ยาวิราช. **ภาวะผู้นำและผู้นำเชิงกลยุทธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ทริบเพิ้ลกรุ๊ป, 2552.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

บรรเจิด สังข์เจริญ. “คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดฉะเชิงเทรา”, **วารสารราชนครินทร์**. 12(28): 115-127; กรกฎาคม-ธันวาคม, 2558.

บุญรักษ์ ต้นโพธิ์ และวิชัย โถสุวรรณจินดา. “แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการที่มีประสิทธิภาพของกำลังพล สังกัดกองบัญชาการ กองเรือบรรทุกเฮลิคอปเตอร์ กองเรือยุทธการ”, **วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์**. 1(2): 42-54; พฤษภาคม-สิงหาคม, 2561.

บังอร มาลัยทอง. **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)**. การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2554.

ประไพทิพย์ ลือพงษ์ และคณะ. “กระบวนการฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืน”, **วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ**. 3(1): 42-53; กุมภาพันธ์, 2561.

ประไพทิพย์ ลือพงษ์. “การพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีสมรรถนะความสามารถในการแข่งขัน”, **วารสารนักบริหาร**. 32(4): 103-108; ตุลาคม – ธันวาคม, 2555.

ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ. **รายงานวิจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2561.

ปรียาภรณ์ แสงแก้ว. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการทำงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง จังหวัดสมุทรปราการ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกริก, 2559.

ปิยะวัฒน์ ตรีวิทยา. “กรอบแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต”, **วารสารเทคนิคการแพทย์เชียงใหม่**. 49(2): 171-184; พฤษภาคม, 2559.

ผกามาศ ตะนัง, ปิยธิดา ตรีเดช และวงเดือน ปั้นดี. “คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9”, **วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพ**. 28(2): 11-24; พฤษภาคม - สิงหาคม, 2555.

พรพัชรี แจ่มครุฑ. **วัฒนธรรมองค์การ บรรยากาศองค์การ ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลท้องที่เกาะรัตนโกสินทร์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2554.

พรรนิภา ม่วงคร้าม. **มิติบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนในจังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 2550.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

พฤติพงษ์ ศิริสาคร. **ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศภายในองค์การกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน**. การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550.

พิชิตพงษ์ สีสะไหล. **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สายงานหน่วยปฏิบัติการเครดิตภูมิภาค**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, 2553.

พิรจักษณ์ ฉันทวิริยสกุล. “พุทธบูรณาการพัฒนาทุนมนุษย์ในองค์กร”, **วารสาร มจร การพัฒนาสังคม**. 2(3): 103-115; กันยายน-ธันวาคม, 2560.

พิสณุ ฟองศรี. **การสร้างและพัฒนาเครื่องมือวิจัย**. กรุงเทพฯ: ด่านสุทธาการพิมพ, 2552.

เพชรรัตน์ ตาวันสี. **นโยบายองค์กร ระบบสารสนเทศและสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, 2556.

เพ็ญแข นาถโกษา. **ปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสกลนคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2553.

เพ็ญศรี เวชประพันธ์. **คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดสงขลา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2557.

ภูวดล วงศ์รัตน์. **รายงานวิจัยการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี**. เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, 2551.

ภัทรวิทย์ เงินทอง. “คุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชน”, **วิทยาสารทันตสาธารณสุข**. 17(2): 60-69; กรกฎาคม-ธันวาคม, 2555.

รินดา กาฬเนตร. **คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยมหิดล, 2552.

เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฏ์ และคณะ. **การจัดการเชิงกลยุทธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: อักษรเงินดี, 2553.

ลลิดา โกมลจันทร์. **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2555.

วิเชียร วิทยอุดม. **ภาวะผู้นำ Leadership**. กรุงเทพฯ: ธนธัชการพิมพ์, 2553.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

วิชัยรัตน์ หงส์ทอง, วรนารถ แสงมณี และณัฐวุฒิ โรจน์นิรุตติกุล. “ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานชาวพม่า ในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ”, **วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม**. 14(1): 226-233; มกราคม-เมษายน, 2558.

ศรินญา ปูเต๊ะ. **คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ: กรณีพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่)**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2552.

ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ. **คุณภาพชีวิตการทำงานและความสุข**. พิมพ์ครั้งที่ 2. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2557.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2550.

ศักดา พรประสงค์. **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมสิ่งทอในจังหวัดราชบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาตรมหาบัณฑิต: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2555.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. **พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2553.

สาคร กิ่งจันทร์, ชวนชัย เชื่อสาธุชน และอัศวฤทธิ์ อุทัยรัตน์. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”, **วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี**. 25(1): 82-97; มกราคม-เมษายน, 2557.

สายงานสื่อสารองค์กร ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน). (2559). “พลังกรุงศรีสร้างสังคมยั่งยืน”, **รายงานความยั่งยืน 2559**. https://www.krungsri.com/bank/getmedia/7af5344e-1b04-440a-bf23-3e48889102c6/AW_SD_TH-Lowres.aspx. 15 กรกฎาคม, 2562.

สุชานุช พันธนียะ. “บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู”, **วารสารวิทยบริการ**. 21(2): 64-81; พฤษภาคม-สิงหาคม, 2553.

สุพิชา แหลมหลวง. **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2555.

สุวพิชญ์ เขจรบุตร. **การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, 2555.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). “ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์”, **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12**. https://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6422. 11 มกราคม, 2562.

อรนุช พาทีทิน. **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา, 2559.

อรัญญา ออมสินสมบูรณ์. “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความผูกพันต่อองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหาร กรมแพทย์ทหารบก”, **วารสารสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ**. 7(2): 87-98; พฤษภาคม-สิงหาคม, 2559.

อัจฉรีย์ ปัญญาภู และอรพิณ สันติธีรากุล “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา”, **วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. 2(2): 478-495; เมษายน-มิถุนายน, 2559.

อัญชลี ชุมนุม และธรรมนิตย์ วราภรณ์. “ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการมีส่วนร่วมที่มีความสัมพันธ์ต่อการดำเนินงานของกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่”, **วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม**. 4(2): 37-43; พฤษภาคม-สิงหาคม, 2557.

อาทิตย์ มณีวรรณ์. **การรับรู้นโยบายองค์กรและการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลต่อการเติบโตของสินเชื่อธนาคารออมสินจังหวัดลำปาง**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, 2558.

เอื้ออารี เพ็ชรสุวรรณ และคณะ. “คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง”, **วารสารเกื้อการุณย์**. 19(2): 103-117; กรกฎาคม-ธันวาคม, 2555.

Best, J. W. and Kahn, J. V. **Research in Education**. 8th ed. Boston: Allyn and Bacon, 1998.

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., and Donnelly, J. H. **Organization Behavior Structure Process**. 9th ed. New York: McGraw-Hill, 1997.

Maslow, A. H. “A Theory of Human Motivation”, **Psychological Review**. 50(4): 370-96; July, 1943.

Nelson, D. L. and Quick, J. C. **Organizational Behavior : Foundations Realities, and Challenges**. New York: West Publishing Company, 1997.

Walton, R. E. “Quality of Working Life: What is it?”, **Stone Management Review**. 15(1): 11-21; September, 1973.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

ชื่อ - สกุล	**ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน**
1. ดร. ธวมินทร์ เครือโสม	อาจารย์ประจำคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ถนนสถลมาร์ค ตำบลเมืองศรีไค อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี 34000
2. ดร. นรา หัตถสิน	อาจารย์ประจำคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ถนนสถลมาร์ค ตำบลเมืองศรีไค อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี 34000
3. ดร. บุษกร คำโฮม	อาจารย์ประจำคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ถนนสถลมาร์ค ตำบลเมืองศรีไค อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี 34000

ภาคผนวก ข
ค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

1. ค่าความตรงเชิงเนื้อหา

แบบประเมินผลสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence) เรื่อง ปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

รายการข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ					แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่า ER	IOC	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป						
นิยามศัพท์เฉพาะ ข้อมูลทั่วไป หมายถึง ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง เงินเดือน และอายุงาน						
ข้อ 1 เพศ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 2 อายุ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 3 สถานภาพสมรส	1	1	0	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 4 ระดับการศึกษา	1	1	0	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 5 ตำแหน่งปัจจุบัน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 6 เงินเดือน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 7 อายุงาน	1	1	-1	1	0.33	ปรับปรุง
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร						
นิยามศัพท์เฉพาะ **นโยบายขององค์กร** หมายถึง นโยบายหรือแนวทางปฏิบัติในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) อันได้แก่ การให้บุคลากรเป็นหัวใจหลักของธนาคาร การใช้ระบบเทคโนโลยีในการจัดการทรัพยากรบุคคล การยึดมั่นในความถูกต้องของพนักงาน การพัฒนาทักษะความรู้และความสามารถของบุคลากร และการเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์เสนอแนะและพัฒนาองค์กร						
นโยบายขององค์กร ข้อ 1 ธนาคารมีนโยบายที่ให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์กร	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 2 ธนาคารมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการพัฒนาศักยภาพของบุคคลากร	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

รายการข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ					แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่า ER	IOC	
ข้อ 3 หลักการความถูกต้องในการทำงานของพนักงานเป็นสิ่งที่ธนาคารยึดถือและให้ความสำคัญ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 4 ธนาคารมุ่งหวังให้พนักงานทุกคนมีการพัฒนาทักษะและความสามารถของตน	1	1	0	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 5 พนักงานมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
นิยามศัพท์เฉพาะ **บรรยากาศขององค์กร** หมายถึง องค์ประกอบของสภาพสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งในสถานที่ทำงานและสภาพการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความรู้สึกของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) อันได้แก่ การมีโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน มีการจัดการภายในองค์กรที่ดี มีระบบการให้รางวัลผลตอบแทนที่ชัดเจนและเป็นธรรม มีการให้อิสระแก่พนักงานในการทำงานและการมีบรรยากาศในการทำงานที่อบอุ่น						
บรรยากาศขององค์กร ข้อ 6 หน่วยงานของท่านมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานและหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 7 หน่วยงานของท่านมีการจัดระบบการทำงานอย่างเหมาะสม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 8 ธนาคารมีระบบและเกณฑ์การให้รางวัลและผลตอบแทนที่ชัดเจนและเป็นธรรม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 9 ท่านมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจอย่างเต็มที่ในงานที่ท่านได้รับมอบหมาย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 10 บรรยากาศในการทำงานภายในหน่วยงานของท่านมีความอบอุ่นและเป็นกันเอง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

รายการข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ					แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่า ER	IOC	
นิยามศัพท์เฉพาะ **ภาวะผู้นำขององค์กร** หมายถึง ลักษณะของผู้บริหารฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่แสดงออกถึงการมอบหมายงาน การสั่งการ การชี้แนะ และการติดตามประเมินผล เพื่อให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้น เต็มใจทำงานให้ประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้						
ภาวะผู้นำขององค์กร ข้อ 11 ผู้บริหารมีการมอบหมายงานให้ท่านได้ตรงตามความสามารถและทักษะที่ท่านมี	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 12 เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารของท่านสามารถชี้แนะแนวทางในการแก้ปัญหานั้นให้กับท่านได้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 13 ผู้บริหารมีการติดตามประเมินผลการทำงานของท่านตามขอบข่ายของงานที่ท่านได้รับมอบหมาย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 14 ผู้บริหารสามารถกระตุ้นให้ท่านเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 15 ผู้บริหารสามารถสร้างความมั่นใจและเสริมสร้างกำลังใจให้ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
นิยามศัพท์เฉพาะ **การฝึกอบรมและการพัฒนา** หมายถึง หลักสูตรการฝึกอบรมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้พนักงาน มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ มีทัศนคติที่ดีต่อธนาคาร อันจะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของธนาคาร						
ข้อ 16 ธนาคารมีการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้กับพนักงานตรงตามความต้องการของท่าน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

รายการข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ					แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่า ER	IOC	
ข้อ 17 หลักสูตรในการฝึกอบรมของธนาคารทำให้ท่านมีความรู้ความสามารถในด้านนั้น ๆ มากขึ้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 18 ท่านได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพิ่มขึ้นจากการเข้ารับการฝึกอบรม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 19 หลักสูตรในการฝึกอบรมของธนาคารทำให้ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อธนาคาร	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 20 หลักสูตรในการฝึกอบรมที่ท่านได้เข้าร่วม ทำให้ท่านสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน						
นิยามศัพท์เฉพาะ **1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม** หมายถึง รายได้ทั้งหมดของพนักงานที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน เช่น เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง โบนัส ที่มีความเพียงพอกับค่าใช้จ่ายตามอัตภาพของพนักงานมีความเหมาะสมกับลักษณะและปริมาณงานที่พนักงานได้รับมอบหมาย เมื่อเปรียบเทียบกับวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน						
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ข้อ 1 ท่านมีความพึงพอใจในอัตราเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 2 การให้สวัสดิการต่าง ๆ ของธนาคาร เช่น เบี้ยเลี้ยง โบนัส ค่ารักษาพยาบาล ค่าเดินทาง ค่าที่พัก มีความยุติธรรม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 3 เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในครอบครัวของท่าน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 4 เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับปริมาณงานและหน้าที่ที่ท่านได้รับมอบหมาย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 5 ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

รายการข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ					แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่า ER	IOC	
นิยามศัพท์เฉพาะ **2) สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ** หมายถึง สภาพทางกายภาพของธนาคารที่สะอาดปราศจากการรบกวนทั้งจาก แสง เสียง และกลิ่น พร้อมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีการป้องกันอุบัติเหตุ หรือวินาศภัยต่าง ๆ ที่ดี มีการรักษาความปลอดภัยในธนาคาร รวมถึงมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน						
สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ข้อ 6 ธนาคารมีการจัดสภาพที่ทำงานที่สะอาด อากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ร้อน ไม่อับชื้น มีแสงสว่างเพียงพอ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 7 สถานที่ทำงานไม่มีเสียงดังรบกวนจนเป็นอุปสรรคในการทำงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 8 ธนาคารจัดให้มีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 9 ธนาคารมีการเตรียมความพร้อม และมีมาตรการในการป้องกันอุบัติเหตุหรือวินาศภัยต่าง ๆ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 10 ธนาคารจัดให้มีการรักษาความปลอดภัยภายในธนาคารอย่างเพียงพอ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 11 ธนาคารมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
นิยามศัพท์เฉพาะ **3) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล** หมายถึง การที่ธนาคารให้โอกาสพนักงานในการเสริมสร้างความรู้ความสามารถในการทำงานให้มีคุณภาพ และการเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในสายงาน รวมถึงการให้พนักงานมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่และสามารถควบคุมงานได้ด้วยตนเอง พร้อมทั้งสามารถใช้ทักษะ ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในการวางแผนการทำงาน ร่วมกันภายในหน่วยงาน						

รายการข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ					แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่า ER	IOC	
โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล						
ข้อ 12 ธนาคารเปิดโอกาสให้ท่านเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 13 ธนาคารเปิดโอกาสให้หน่วยงานท่านมีการพัฒนาและเติบโตภายในสายงาน	1	1	0	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 14 ท่านสามารถใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่และควบคุมงานได้อย่างเป็นอิสระ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 15 ท่านสามารถใช้ทักษะ ความรู้ความสามารถของท่าน ในการวางแผนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 16 ท่านมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่กับหน่วยงานในการวางแผนการทำงานร่วมกัน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
นิยามศัพท์เฉพาะ **4) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน** หมายถึง การที่พนักงานได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานมากขึ้น ได้รับการเตรียมความรู้และทักษะเพื่อตำแหน่งที่สูงขึ้น การมีโอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ของพนักงานที่มี รวมถึงการที่พนักงานมีความรู้สึก มีความมั่นคงในรายได้และหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย						
ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน						
ข้อ 17 ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานในขอบเขตที่มากขึ้นและท่านรู้สึกยินดี	1	1	0	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 18 ท่านมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ตามศักยภาพความรู้ความสามารถของท่าน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 19 ท่านมีโอกาสในการได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถที่ท่านมีอย่างเต็มที่	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

รายการข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ					แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่า ER	IOC	
ข้อ 20 ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในการมีรายได้จากการทำงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 21 ท่านไม่มีความกังวลในการถูกเลิกจ้างหรือตกงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
นิยามศัพท์เฉพาะ **5) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน** หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการร่วมมือกันทำงานเป็นทีม ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการมีอคติและการทำลายซึ่งกันและกัน						
การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ข้อ 22 ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความสำเร็จในงานหรือกิจกรรมของหน่วยงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 23 หน่วยงานของท่านมีการประชุมร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานเพื่อหาแนวทางที่เหมาะสม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 24 หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในการทำงานเป็นทีม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 25 ท่านสามารถทำงานกับบุคลากรท่านอื่น ๆ ได้อย่างราบรื่น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 26 หน่วยงานของท่านมีการทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคี ปรองดองกัน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
นิยามศัพท์เฉพาะ **6) ประชาธิปไตยในองค์กร** หมายถึง การที่พนักงานมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและสามารถปกป้องสิทธิส่วนบุคคลของตนเอง มีการยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด มีความเสมอภาคในเรื่องต่าง ๆ ทั้งในเรื่องการปฏิบัติงานและการประเมินผลงาน รวมถึงการให้ความเคารพต่อความเป็นมนุษย์ด้วยกันของผู้ร่วมงาน						

รายการข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ					แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่า ER	IOC	
ประชาธิปไตยในองค์กร						
ข้อ 27 ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 28 หน่วยงานของท่านคำนึงถึงการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลและไม่ยินดีต่อการละเมิดสิทธิผู้อื่น ๆ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 29 เมื่อมีข้อขัดแย้งในการทำงาน บุคคลที่เกี่ยวข้องพร้อมที่จะรับทราบและร่วมกันแก้ไขข้อขัดแย้งนั้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 30 ทุกคนในหน่วยงานของท่านได้รับความเสมอภาคในเรื่องการปฏิบัติงานและการประเมินผลงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 31 หน่วยงานของท่านมีการให้เกียรติพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 32 หน่วยงานท่านมีวัฒนธรรมการเคารพบุคคลตามระดับอาวุโส	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
นิยามศัพท์เฉพาะ **7) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว** หมายถึง การที่พนักงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวอย่างสมดุล คือ พนักงานต้องไม่มีความกดดันจากการปฏิบัติงานที่มากเกินไป มีการกำหนดชั่วโมงในการทำงานที่เหมาะสม มีเวลาสำหรับครอบครัว มีเวลาส่วนตัว และมีเวลาที่ให้กับสังคมอย่างเพียงพอ						
ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว						
ข้อ 33 ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงานและเวลาในการใช้ชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 34 ภาระงานที่ท่านได้รับมอบหมายไม่ได้สร้างความกดดันหรือความกังวลใด ๆ	1	1	0	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 35 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 36 ท่านมีเวลาว่างหลังเลิกงานหรือวันหยุด เพื่อให้กับครอบครัว ตนเอง และเพื่อน ๆ อย่างเพียงพอ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

รายการข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ					แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่า ER	IOC	
ข้อ 37 ท่านมีเวลาในการช่วยเหลือกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
นิยามศัพท์เฉพาะ **8) ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม** หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกว่า งานหรือกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายนั้นก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม และธนาคารมีการดำเนินงานที่เป็นไปในลักษณะที่ได้แสดงถึงการรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงมีการให้ความร่วมมือกับชุมชนหรือหน่วยงานอื่นในการพัฒนาสังคมหรือการกระทำกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ต่อส่วนรวม อันทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มีส่วนรวมและเป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร						
ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ข้อ 38 งานที่ท่านทำส่งผลที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อผู้คนในสังคม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 39 ท่านรู้สึกว่าการบริหารงานของธนาคารไม่ได้เอาเปรียบสังคม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 40 ธนาคารมีการให้ความร่วมมือกับชุมชนหรือหน่วยงานอื่น ในการทำกิจกรรมที่เป็นสาธารณะประโยชน์	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 41 ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์ที่ธนาคารจัดขึ้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 42 ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของธนาคารในการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ส่วนที่ 4 การแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม						
แนวทางหรือวิธีการอื่น ๆ ที่ท่านคิดว่าสามารถนำมาพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานในหน่วยงานได้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

2. ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach Alpha)

Item-Total Statistics			
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Cronbach's Alpha if Item Deleted
นโยบาย 1	257.933	1065.720	.986
นโยบาย 2	257.967	1062.240	.986
นโยบาย 3	257.500	1060.603	.986
นโยบาย 4	257.800	1060.303	.986
นโยบาย 5	258.067	1054.133	.986
บรรยากาศ 6	257.733	1046.064	.986
บรรยากาศ 7	257.767	1039.702	.986
บรรยากาศ 8	257.900	1039.817	.986
บรรยากาศ 9	257.967	1040.999	.986
บรรยากาศ 10	257.733	1042.271	.986
ภาวะผู้นำ 11	257.700	1044.355	.986
ภาวะผู้นำ 12	257.700	1048.286	.986
ภาวะผู้นำ 13	257.633	1051.620	.986
ภาวะผู้นำ 14	257.667	1043.402	.986
ภาวะผู้นำ 15	257.667	1047.954	.986
อบรม 16	257.733	1040.478	.986
อบรม 17	257.767	1040.392	.986
อบรม 18	257.667	1046.092	.986
อบรม 19	257.600	1046.179	.986
อบรม 20	257.600	1047.766	.986
ค่าตอบแทน 1	258.367	1042.102	.986
ค่าตอบแทน 2	258.033	1030.861	.986
ค่าตอบแทน 3	258.267	1020.961	.986
ค่าตอบแทน 4	258.233	1021.633	.986
ค่าตอบแทน 5	258.133	1025.292	.986
สภาพ 6	257.967	1025.068	.986
สภาพ 7	258.033	1035.413	.986
สภาพ 8	257.800	1045.890	.986
สภาพ 9	257.900	1039.334	.986

Item-Total Statistics			
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Cronbach's Alpha if Item Deleted
สภาพ 10	258.000	1036.069	.986
สภาพ 11	258.000	1040.138	.986
โอกาส 12	257.833	1044.489	.986
โอกาส 13	257.767	1039.771	.986
โอกาส 14	257.900	1039.197	.986
โอกาส 15	257.800	1040.166	.986
โอกาส 16	257.867	1039.982	.986
มั่นคง 17	257.733	1049.375	.986
มั่นคง 18	257.900	1032.576	.986
มั่นคง 19	257.867	1035.913	.986
มั่นคง 20	258.033	1034.654	.986
มั่นคง 21	258.200	1036.234	.986
บูรณาการ 22	257.967	1035.275	.986
บูรณาการ 23	257.833	1036.006	.986
บูรณาการ 24	257.833	1033.109	.986
บูรณาการ 25	257.800	1037.200	.986
บูรณาการ 26	257.800	1033.062	.986
ประชาธิปไตย 27	258.067	1043.099	.986
ประชาธิปไตย 28	257.933	1045.168	.986
ประชาธิปไตย 29	257.933	1025.306	.985
ประชาธิปไตย 30	257.933	1029.168	.985
ประชาธิปไตย 31	257.833	1036.213	.986
ประชาธิปไตย 32	257.767	1040.944	.986
สมดุล 33	257.933	1034.064	.986
สมดุล 34	258.233	1015.840	.986
สมดุล 35	258.033	1024.102	.986
สมดุล 36	258.000	1020.966	.986
สมดุล 37	258.333	1035.264	.986
สังคม 38	258.200	1054.372	.986
สังคม 39	257.833	1041.868	.986
สังคม 40	258.300	1051.459	.986
สังคม 41	258.067	1036.961	.986

Item-Total Statistics			
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Cronbach's Alpha if Item Deleted
สังคม 42	257.767	1046.392	.986

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.986	.986	62

ภาคผนวก ค
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม
เรื่อง ปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

<u>คำชี้แจง</u>

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาเรื่อง ปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริงหรือตามความรู้สึกอันแท้จริงของท่าน คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับและจะไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด โดยผู้ศึกษาหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูงที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลส่วนบุคคล

<u>คำชี้แจง</u> โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ตามความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ น้อยกว่า 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี ☐ 41 – 50 ปี
☐ 51 ปี ขึ้นไป (เศษที่เกิน 6 เดือนนับเป็น 1 ปี)

3. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หม้าย/หย่า

4. ระดับการศึกษา ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

5. ตำแหน่งปัจจุบัน ☐ เจ้าหน้าที่ระดับ 1-5 ☐ ผู้จัดการ ☐ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ
☐ รองผู้อำนวยการ ☐ ผู้อำนวยการ ☐ ผู้อำนวยการอาวุโส

6. เงินเดือน ☐ ต่ำกว่า 20,000 ☐ 20,001 – 30,000 บาท
☐ 30,001 – 40,000 บาท ☐ มากกว่า 40,000 บาท

7. อายุงาน ☐ 1 - 5 ปี ☐ 6 – 10 ปี ☐ 11 – 15 ปี
☐ 15 ปี ขึ้นไป

<u>ส่วนที่ 2</u> เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

<u>คำชี้แจง</u> โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในองค์กรเพียงใด กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นหรือสอดคล้องกับความรู้สึกที่แท้จริงของท่านโดย

มากที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่าน มากที่สุด
มาก หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่าน มาก
ปานกลาง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่าน ปานกลาง
น้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่าน น้อย
น้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่าน น้อยที่สุด

ข้อ	ปัจจัยภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
นโยบายขององค์กร						
1	ธนาคารมีนโยบายที่ให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์กร					
2	ธนาคารมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการพัฒนาศักยภาพของบุคคลากร					
3	หลักการความถูกต้องในการทำงานของพนักงานเป็นสิ่งที่ธนาคารยึดถือและให้ความสำคัญ					
4	ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีการพัฒนาทักษะและความสามารถของตน					
5	พนักงานมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร					
บรรยากาศขององค์กร						
6	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานและหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน					
7	หน่วยงานของท่านมีการจัดระบบการทำงานอย่างเหมาะสม					
8	ธนาคารมีระบบและเกณฑ์การให้รางวัลและผลตอบแทนที่ชัดเจนและเป็นธรรม					
9	ท่านมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจอย่างเต็มที่ในงานที่ท่านได้รับมอบหมาย					
10	บรรยากาศในการทำงานภายในหน่วยงานของท่านมีความอบอุ่นและเป็นกันเอง					

ข้อ	ปัจจัยภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาวะผู้นำขององค์กร						
11	ผู้บริหารมอบหมายงานให้ท่านได้ตรงตามความสามารถและทักษะที่ท่านมี					
12	เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานผู้บริหารของท่านสามารถชี้แนะแนวทางในการแก้ปัญหานั้นให้กับท่านได้					
13	ผู้บริหารมีการติดตามประเมินผลการทำงานของท่านตามขอบข่ายของงานที่ท่านได้รับมอบหมาย					
14	ผู้บริหารสามารถกระตุ้นให้ท่านเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน					
15	ผู้บริหารสามารถสร้างความมั่นใจและเสริมสร้างกำลังใจให้ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ					
การฝึกอบรมและการพัฒนา						
16	ธนาคารมีการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้กับพนักงานตรงตามความต้องการของท่าน					
17	หลักสูตรในการฝึกอบรมของธนาคารทำให้ท่านมีความรู้ความสามารถในด้านนั้น ๆ มากขึ้น					
18	ท่านได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นจากการเข้ารับการฝึกอบรม					
19	หลักสูตรในการฝึกอบรมของธนาคารทำให้ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อธนาคาร					
20	หลักสูตรในการฝึกอบรมที่ท่านได้เข้าร่วม ทำให้ท่านสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

<u>ส่วนที่ 3</u> เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยอาศัยกรอบแนวคิดการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton ซึ่งประกอบด้วย 8 ด้าน

<u>คำชี้แจง</u> โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานเพียงใด กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นหรือสอดคล้องกับความรู้สึกที่แท้จริงของท่านโดย

มากที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่าน มากที่สุด
มาก หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่าน มาก
ปานกลาง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่าน ปานกลาง
น้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่าน น้อย
น้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่าน น้อยที่สุด

ข้อ	คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม						
1	ท่านมีความพึงพอใจในอัตราเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน					
2	การให้สวัสดิการต่าง ๆ ของธนาคาร เช่น เบี้ยเลี้ยง โบนัส ค่ารักษาพยาบาล ค่าเดินทาง ค่าที่พัก มีความยุติธรรม					
3	เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในครอบครัวของท่าน					
4	เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับปริมาณงานและหน้าที่ที่ท่านได้รับมอบหมาย					
5	ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน					
สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ						
6	ธนาคารมีการจัดสภาพที่ทำงานที่สะอาด อากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ร้อนไม่อับชื้น มีแสงสว่างเพียงพอ					
7	สถานที่ทำงานไม่มีเสียงดังรบกวนจนเป็นอุปสรรคในการทำงาน					
8	ธนาคารจัดให้มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ					
9	ธนาคารมีการเตรียมความพร้อม และมีมาตรการในการป้องกันอุบัติเหตุ หรือวินาศภัยต่าง ๆ					
10	ธนาคารจัดให้มีการรักษาความปลอดภัยภายในธนาคารอย่างเพียงพอ					
11	ธนาคารมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน					

ข้อ	คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล						
12	ธนาคารเปิดโอกาสให้ท่านเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น					
13	ธนาคารเปิดโอกาสให้ฝ่ายงานของท่านมีการพัฒนาและเติบโตภายในสายงาน					
14	ท่านสามารถใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่และควบคุมงานได้อย่างเป็นอิสระ					
15	ท่านสามารถใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถของท่าน ในการวางแผนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
16	ท่านมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่กับหน่วยงานในการวางแผนการทำงานร่วมกัน					
ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน						
17	ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานในขอบเขตที่มากขึ้น					
18	ท่านมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ตามศักยภาพความรู้ความสามารถของท่าน					
19	ท่านมีโอกาสในการได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถที่ท่านมีอย่างเต็มที่					
20	ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในการมีรายได้จากการทำงาน					
21	ท่านไม่มีความกังวลในการถูกเลิกจ้างหรือตกงาน					
การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน						
22	ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความสำเร็จในงานหรือกิจกรรมของหน่วยงาน					
23	หน่วยงานของท่านมีการประชุมร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานเพื่อหาแนวทางที่เหมาะสม					
24	หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในการทำงานเป็นทีม					
25	ท่านสามารถทำงานกับบุคลากรท่านอื่น ๆ ได้อย่างราบรื่น					
26	หน่วยงานของท่านมีการทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคีปรองดองกัน					
27	ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร					
28	หน่วยงานของท่านคำนึงถึงการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลและไม่ยินดีต่อการละเมิดสิทธิผู้อื่น ๆ					

ข้อ	คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ประชาธิปไตยในองค์กร						
29	เมื่อมีข้อขัดแย้งในการทำงาน บุคคลที่เกี่ยวข้องพร้อมที่จะรับทราบและร่วมกันแก้ไขข้อขัดแย้งนั้น					
30	ทุกคนในหน่วยงานของท่านได้รับความเสมอภาคในเรื่องการปฏิบัติงานและการประเมินผลงาน					
31	หน่วยงานของท่านมีการให้เกียรติพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
32	หน่วยงานท่านมีวัฒนธรรมการเคารพบุคคลตามระดับอาวุโส					
ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว						
33	ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงานและเวลาในการใช้ชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม					
34	ภาระงานที่ท่านได้รับมอบหมายไม่ได้สร้างความกดดันหรือความกังวลใด ๆ					
35	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย					
36	ท่านมีเวลาว่างหลังเลิกงานหรือวันหยุด เพื่อให้กับครอบครัว ตนเอง และเพื่อนๆ อย่างเพียงพอ					
37	ท่านมีเวลาในการช่วยเหลือกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม					
ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม						
38	งานที่ท่านทำส่งผลที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อผู้คนในสังคม					
39	ท่านรู้สึกว่าการบริหารงานของธนาคารไม่ได้เอาเปรียบสังคม					
40	ธนาคารมีการให้ความร่วมมือกับชุมชนหรือหน่วยงานอื่นในการทำกิจกรรมที่เป็นสาธารณะประโยชน์					
41	ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์ที่ธนาคารจัดขึ้น					
42	ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของธนาคารในการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม					

<u>ส่วนที่ 4</u> ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาเขียนแสดงความคิดเห็นของท่าน แนวทางหรือวิธีการอื่น ๆ ที่ท่านคิดว่าสามารถนำมาพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานในหน่วยงานได้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถาม

นายวันรัฐ จัตุชัย

ภาคผนวก ง
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการทดสอบการแจกแจงข้อมูล

1) ปัจจัยภายในองค์กร

1.1) นโยบายองค์กร

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
นโยบาย 1	.309	163	.000	.794	163	.000
นโยบาย 2	.357	163	.000	.727	163	.000
นโยบาย 3	.258	163	.000	.796	163	.000
นโยบาย 4	.300	163	.000	.792	163	.000
นโยบาย 5	.295	163	.000	.823	163	.000
a. Lilliefors Significance Correction						

1.2) บรรยากาศขององค์กร

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
บรรยากาศ 6	.298	163	.000	.818	163	.000
บรรยากาศ 7	.298	163	.000	.835	163	.000
บรรยากาศ 8	.275	163	.000	.843	163	.000
บรรยากาศ 9	.321	163	.000	.813	163	.000
บรรยากาศ 10	.302	163	.000	.823	163	.000
a. Lilliefors Significance Correction						

1.3) ภาวะผู้นำขององค์กร

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
ภาวะผู้นำ 11	.347	163	.000	.776	163	.000
ภาวะผู้นำ 12	.323	163	.000	.798	163	.000
ภาวะผู้นำ 13	.330	163	.000	.780	163	.000
ภาวะผู้นำ 14	.303	163	.000	.817	163	.000
ภาวะผู้นำ 15	.310	163	.000	.814	163	.000
a. Lilliefors Significance Correction						

1.4) การฝึกอบรมและการพัฒนา

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
อบรม 16	.254	163	.000	.837	163	.000
อบรม 17	.280	163	.000	.826	163	.000
อบรม 18	.312	163	.000	.812	163	.000
อบรม 19	.301	163	.000	.786	163	.000
อบรม 20	.277	163	.000	.824	163	.000
a. Lilliefors Significance Correction						

2) คุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
ค่าตอบแทน 1	.267	163	.000	.870	163	.000
ค่าตอบแทน 2	.265	163	.000	.831	163	.000
ค่าตอบแทน 3	.279	163	.000	.871	163	.000
ค่าตอบแทน 4	.281	163	.000	.868	163	.000
ค่าตอบแทน 5	.278	163	.000	.866	163	.000
a. Lilliefors Significance Correction						

2.2) สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
สภาพ 6	.308	163	.000	.814	163	.000
สภาพ 7	.295	163	.000	.843	163	.000
สภาพ 8	.300	163	.000	.816	163	.000
สภาพ 9	.325	163	.000	.786	163	.000
สภาพ 10	.316	163	.000	.775	163	.000
สภาพ 11	.322	163	.000	.789	163	.000
a. Lilliefors Significance Correction						

2.3) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
โอกาส 12	.316	163	.000	.775	163	.000
โอกาส 13	.323	163	.000	.794	163	.000
โอกาส 14	.302	163	.000	.812	163	.000
โอกาส 15	.314	163	.000	.809	163	.000
โอกาส 16	.315	163	.000	.826	163	.000
a. Lilliefors Significance Correction						

2.4) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
มั่นคง 17	.343	163	.000	.779	163	.000
มั่นคง18	.226	163	.000	.868	163	.000
มั่นคง 19	.300	163	.000	.836	163	.000
มั่นคง 20	.266	163	.000	.857	163	.000
มั่นคง 21	.237	163	.000	.868	163	.000
a. Lilliefors Significance Correction						

2.5) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
บูรณาการ 22	.316	163	.000	.822	163	.000
บูรณาการ 23	.297	163	.000	.814	163	.000
บูรณาการ 24	.314	163	.000	.823	163	.000
บูรณาการ 25	.346	163	.000	.764	163	.000
บูรณาการ 26	.326	163	.000	.802	163	.000
a. Lilliefors Significance Correction						

2.6) ประชาธิปไตยในองค์กร

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
ประชาธิปไตย 27	.239	163	.000	.869	163	.000
ประชาธิปไตย 28	.288	163	.000	.840	163	.000
ประชาธิปไตย 29	.283	163	.000	.832	163	.000
ประชาธิปไตย 30	.239	163	.000	.871	163	.000
ประชาธิปไตย 31	.275	163	.000	.851	163	.000
ประชาธิปไตย 32	.314	163	.000	.815	163	.000
a. Lilliefors Significance Correction						

2.7) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
สมดุล 33	.266	163	.000	.843	163	.000
สมดุล 34	.289	163	.000	.800	163	.000
สมดุล 35	.269	163	.000	.854	163	.000
สมดุล 36	.266	163	.000	.873	163	.000
สมดุล 37	.275	163	.000	.862	163	.000
a. Lilliefors Significance Correction						

2.8) ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
สังคม 38	.255	163	.000	.829	163	.000
สังคม 39	.319	163	.000	.799	163	.000
สังคม 40	.308	163	.000	.814	163	.000
สังคม 41	.273	163	.000	.836	163	.000
สังคม 42	.258	163	.000	.830	163	.000
a. Lilliefors Significance Correction						

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยตามวัตถุประสงค์

1) ปัจจัยภายในองค์กร

1.1) นโยบายองค์กร

Component Matrix[a]	
	Component
	1
นโยบาย 1	.724
นโยบาย 2	.766
นโยบาย 3	.780
นโยบาย 4	.770
นโยบาย 5	.796
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.826
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	266.569
	df	10
	Sig.	.000

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.947	58.947	58.947	2.947	58.947	58.947
2	.636	12.713	71.660			
3	.587	11.737	83.397			
4	.451	9.019	92.417			
5	.379	7.583	100.000			

1.2) บรรยากาศขององค์กร

Component Matrix[a]	
	Component
	1
บรรยากาศ 6	.768
บรรยากาศ 7	.862
บรรยากาศ 8	.794
บรรยากาศ 9	.833
บรยากาศ 10	.720
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.803
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	359.853
	df	10
	Sig.	.000

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.178	63.564	63.564	3.178	63.564	63.564
2	.667	13.348	76.912			
3	.539	10.772	87.684			
4	.364	7.272	94.957			
5	.252	5.043	100.000			

1.3) ภาวะผู้นำขององค์กร

Component Matrix[a]	
	Component
	1
ภาวะผู้นำ 11	.707
ภาวะผู้นำ 12	.869
ภาวะผู้นำ 13	.866
ภาวะผู้นำ 14	.893
ภาวะผู้นำ 15	.857
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.876
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	481.156
	df	10
	Sig.	.000

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.539	70.784	70.784	3.539	70.784	70.784
2	.589	11.782	82.565			
3	.359	7.185	89.750			
4	.273	5.464	95.214			
5	.239	4.786	100.000			

1.4) การฝึกอบรมและการพัฒนา

Component Matrix[a]	
	Component
	1
อบรม 16	.843
อบรม 17	.907
อบรม 18	.877
อบรม 19	.832
อบรม 20	.889
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.863
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	586.659
	df	10
	Sig.	.000

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.785	75.693	75.693	3.785	75.693	75.693
2	.469	9.378	85.070			
3	.300	6.000	91.070			
4	.272	5.439	96.509			
5	.175	3.491	100.000			

2) คุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

Component Matrix[a]	
	Component
	1
ค่าตอบแทน 1	.899
ค่าตอบแทน 2	.697
ค่าตอบแทน 3	.894
ค่าตอบแทน 4	.919
ค่าตอบแทน 5	.903
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.887
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	609.774
	df	10
	Sig.	.000

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.753	75.054	75.054	3.753	75.054	75.054
2	.593	11.860	86.914			
3	.254	5.084	91.998			
4	.237	4.743	96.740			
5	.163	3.260	100.000			

2.2) สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

Component Matrix[a]	
	Component
	1
สภาพ 6	.728
สภาพ 7	.747
สภาพ 8	.769
สภาพ 9	.817
สภาพ 10	.838
สภาพ 11	.816
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.844
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	492.432
	df	15
	Sig.	.000

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.717	61.956	61.956	3.717	61.956	61.956
2	.826	13.765	75.720			
3	.492	8.201	83.921			
4	.412	6.873	90.794			
5	.335	5.591	96.385			
6	.217	3.615	100.000			

2.3) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล

Component Matrix[a]	
	Component
	1
โอกาส 12	.770
โอกาส 13	.822
โอกาส 14	.891
โอกาส 15	.870
โอกาส 16	.782
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.839
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	452.304
	df	10
	Sig.	.000

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.430	68.606	68.606	3.430	68.606	68.606
2	.656	13.118	81.724			
3	.408	8.157	89.881			
4	.260	5.203	95.085			
5	.246	4.915	100.000			

2.4) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน

Component Matrix[a]	
	Component
	1
มั่นคง 17	.758
มั่นคง 18	.844
มั่นคง 19	.874
มั่นคง 20	.776
มั่นคง 21	.614
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.841
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	310.176
	df	10
	Sig.	.000

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.029	60.575	60.575	3.029	60.575	60.575
2	.740	14.802	75.377			
3	.523	10.463	85.840			
4	.412	8.237	94.077			
5	.296	5.923	100.000			

2.5) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน

Component Matrix[a]	
	Component
	1
บูรณาการ 22	.745
บูรณาการ 23	.818
บูรณาการ 24	.883
บูรณาการ 25	.782
บูรณาการ 26	.891
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.853
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	439.730
	df	10
	Sig.	.000

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.409	68.185	68.185	3.409	68.185	68.185
2	.659	13.189	81.375			
3	.387	7.740	89.114			
4	.305	6.103	95.218			
5	.239	4.782	100.000			

2.6) ประชาธิปไตยในองค์กร

Component Matrix[a]	
	Component
	1
ประชาธิปไตย 27	.800
ประชาธิปไตย 28	.838
ประชาธิปไตย 29	.843
ประชาธิปไตย 30	.884
ประชาธิปไตย 31	.896
ประชาธิปไตย 32	.720
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.871
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	650.671
	df	15
	Sig.	.000

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.156	69.268	69.268	4.156	69.268	69.268
2	.661	11.018	80.287			
3	.454	7.573	87.859			
4	.298	4.972	92.832			
5	.250	4.164	96.996			
6	.180	3.004	100.00			

2.7) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

Component Matrix[a]	
	Component
	1
สมดุล 33	.865
สมดุล 34	.802
สมดุล 35	.888
สมดุล 36	.877
สมดุล 37	.837
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.842
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	535.692
	df	10
	Sig.	.000

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.650	72.991	72.991	3.650	72.991	72.991
2	.550	10.996	83.987			
3	.354	7.081	91.068			
4	.253	5.066	96.134			
5	.193	3.866	100.000			

2.8) ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

Component Matrix[a]	
	Component
	1
สังคม 38	.750
สังคม 39	.749
สังคม 40	.833
สังคม 41	.851
สังคม 42	.763
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.799
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	345.734
	df	10
	Sig.	.000

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.124	62.488	62.488	3.124	62.488	62.488
2	.721	14.412	76.900			
3	.529	10.576	87.476			
4	.357	7.135	94.610			
5	.269	5.390	100.000			

3. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis)

Model Summary[b]					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.836[a]	.699	.691	.26624	2.174
a. Predictors: (Constant), อบรม_เฉลี่ย, บรรยากาศ_เฉลี่ย, นโยบาย_เฉลี่ย, ภาวะผู้นำ_เฉลี่ย					
b. Dependent Variable: คุณภาพชีวิต_เฉลี่ย					

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	26.020	4	6.505	91.770	.000[b]
	Residual	11.199	158	.071		
	Total	37.219	162			
a. Dependent Variable: คุณภาพชีวิต_เฉลี่ย						
b. Predictors: (Constant), อบรม_เฉลี่ย, บรรยากาศ_เฉลี่ย, นโยบาย_เฉลี่ย, ภาวะผู้นำ_เฉลี่ย						

Coefficients[a]								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.488	.182		2.679	.008		
	นโยบาย_เฉลี่ย	.088	.056	.093	1.569	.119	.542	1.846
	บรรยากาศ_เฉลี่ย	.335	.060	.403	5.571	.000	.363	2.754
	ภาวะผู้นำ_เฉลี่ย	.236	.066	.275	3.576	.000	.321	3.115
	อบรม_เฉลี่ย	.158	.044	.198	3.552	.001	.614	1.628
a. Dependent Variable: คุณภาพชีวิต_เฉลี่ย								

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพรรณนา

1) ปัจจัยภายในองค์กร

1.1) นโยบายองค์กร

Statistics							
		นโยบาย1	นโยบาย2	นโยบาย3	นโยบาย4	นโยบาย5	นโยบาย_เฉลี่ย
N	Valid	163	163	163	163	163	163
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.98	4.23	4.25	4.13	3.90	4.0994
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0000
Mode		4	4	4	4	4	4.00
Std. Deviation		.643	.573	.714	.653	.699	.50449
Variance		.413	.328	.510	.426	.489	.255
Skewness		-.125	-.241	-.514	-.278	-.183	-.521
Std. Error of Skewness		.190	.190	.190	.190	.190	.190
Kurtosis		-.113	.690	-.521	-.126	-.174	.893
Std. Error of Kurtosis		.378	.378	.378	.378	.378	.378
Range		3	3	3	3	3	3.00
Percentiles	25	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.8000
	50	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0000
	75	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.4000

1.2) บรรยากาศขององค์กร

Statistics							
		บรรยากาศ 6	บรรยากาศ 7	บรรยากาศ 8	บรรยากาศ 9	บรรยากาศ10	บรรยากาศ_เฉลี่ย
N	Valid	163	163	163	163	163	163
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.99	3.74	3.63	3.65	3.96	3.7914
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.8000
Mode		4	4	4	4	4	4.00
Std. Deviation		.711	.727	.746	.707	.740	.57793
Variance		.506	.529	.557	.500	.548	.334
Skewness		-.399	-.231	-.259	-.547	-.487	-.359
Std. Error of Skewness		.190	.190	.190	.190	.190	.190
Kurtosis		.166	-.090	.340	.825	.247	.536
Std. Error of Kurtosis		.378	.378	.378	.378	.378	.378
Range		3	3	4	4	3	3.00
Percentiles	25	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.4000
	50	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.8000
	75	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.2000

1.3) ภาวะผู้นำขององค์กร

Statistics							
		ภาวะผู้นำ 11	ภาวะผู้นำ 12	ภาวะผู้นำ 13	ภาวะผู้นำ 14	ภาวะผู้นำ 15	ภาวะผู้นำ_เฉลี่ย
N	Valid	163	163	163	163	163	163
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.85	3.91	3.92	3.86	3.75	3.8577
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0000
Mode		4	4	4	4	4	4.00
Std. Deviation		.614	.689	.618	.710	.697	.56030
Variance		.378	.474	.382	.505	.486	.314
Skewness		-.223	-.576	-.108	-.417	-.388	-.265
Std. Error of Skewness		.190	.190	.190	.190	.190	.190
Kurtosis		.323	1.511	.067	.909	.889	.773
Std. Error of Kurtosis		.378	.378	.378	.378	.378	.378
Range		3	4	3	4	4	3.20
Percentiles	25	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.6000
	50	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0000
	75	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0000

1.4) การฝึกอบรมและการพัฒนา

Statistics							
		อบรม 16	อบรม 17	อบรม 18	อบรม 19	อบรม 20	อบรม_เฉลี่ย
N	Valid	163	163	163	163	163	163
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.69	3.78	3.90	3.94	3.84	3.8307
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0000
Mode		4	4	4	4	4	4.00
Std. Deviation		.733	.703	.678	.641	.702	.60147
Variance		.537	.494	.459	.411	.493	.362
Skewness		.090	.014	-.239	.049	.016	.006
Std. Error of Skewness		.190	.190	.190	.190	.190	.190
Kurtosis		-.451	-.410	.069	-.539	-.518	-.329
Std. Error of Kurtosis		.378	.378	.378	.378	.378	.378
Range		3	3	3	2	3	2.80
Percentiles	25	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.4000
	50	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0000
	75	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.2000

1.5) ปัจจัยภายในองค์กรโดยรวม

Statistics		
ปัจจัยภายในองค์กร		
N	Valid	163
	Missing	0
Mean		3.8948
Median		3.9500
Mode		4.05
Std. Deviation		.46969
Variance		.221
Skewness		-.089
Std. Error of Skewness		.190
Kurtosis		.077
Std. Error of Kurtosis		.378
Range		2.30
Percentiles	25	3.6000
	50	3.9500
	75	4.1500

2) คุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

Statistics							
		ค่าตอบแทน 1	ค่าตอบแทน 2	ค่าตอบแทน 3	ค่าตอบแทน 4	ค่าตอบแทน 5	ค่าตอบแทน_เฉลี่ย
N	Valid	163	163	163	163	163	163
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.23	3.63	3.10	3.13	3.16	3.2515
Median		3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.2000
Mode		3	3	3	3	3	3.20
Std. Deviation		.856	.737	.851	.843	.808	.70958
Variance		.732	.543	.724	.710	.653	.504
Skewness		-.096	.238	.164	.115	.055	.307
Std. Error of Skewness		.190	.190	.190	.190	.190	.190
Kurtosis		.418	-.491	.278	.341	.286	.247
Std. Error of Kurtosis		.378	.378	.378	.378	.378	.378
Range		4	3	4	4	4	3.60
Percentiles	25	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.8000
	50	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.2000
	75	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.8000

2.2) สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

Statistics								
		สภาพ 6	สภาพ 7	สภาพ 8	สภาพ 9	สภาพ 10	สภาพ 11	สภาพ_เฉลี่ย
N	Valid	163	163	163	163	163	163	163
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.80	3.79	3.96	3.91	3.93	3.85	3.8753
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0000
Mode		4	4	4	4	4	4	4.00
Std. Deviation		.675	.812	.693	.627	.620	.631	.53072
Variance		.455	.660	.480	.393	.384	.398	.282
Skewness		-.109	-.648	-.289	-.084	.043	-.025	.039
Std. Error of Skewness		.190	.190	.190	.190	.190	.190	.190
Kurtosis		-.133	.876	.031	-.043	-.378	-.186	.069
Std. Error of Kurtosis		.378	.378	.378	.378	.378	.378	.378
Range		3	4	3	3	2	3	2.67
Percentiles	25	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.5000
	50	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0000
	75	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0000

2.3) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล

Statistics							
		โอกาส 12	โอกาส 13	โอกาส 14	โอกาส 15	โอกาส 16	โอกาส_เฉลี่ย
N	Valid	163	163	163	163	163	163
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.87	3.74	3.69	3.79	3.67	3.7509
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.8000
Mode		4	4	4	4	4	4.00
Std. Deviation		.624	.665	.670	.664	.736	.55560
Variance		.389	.442	.449	.441	.542	.309
Skewness		.101	-.410	-.051	-.114	-.529	.049
Std. Error of Skewness		.190	.190	.190	.190	.190	.190
Kurtosis		-.468	1.132	-.173	-.086	.688	.065
Std. Error of Kurtosis		.378	.378	.378	.378	.378	.378
Range		2	4	3	3	4	2.60
Percentiles	25	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.4000
	50	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.8000
	75	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0000

2.4) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน

Statistics							
		มั่นคง 17	มั่นคง 18	มั่นคง 19	มั่นคง 20	มั่นคง 21	มั่นคง_เฉลี่ย
N	Valid	163	163	163	163	163	163
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.80	3.46	3.64	3.63	3.48	3.6012
Median		4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.6000
Mode		4	3	4	4	3	4.00
Std. Deviation		.617	.855	.744	.786	.841	.59525
Variance		.381	.731	.553	.618	.708	.354
Skewness		-.171	-.324	-.303	-.154	-.215	.244
Std. Error of Skewness		.190	.190	.190	.190	.190	.190
Kurtosis		.141	.474	-.109	-.348	.333	.368
Std. Error of Kurtosis		.378	.378	.378	.378	.378	.378
Range		3	4	3	3	4	3.00
Percentiles	25	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.2000
	50	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.6000
	75	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0000

2.5) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน

Statistics							
		บูรณาการ 22	บูรณาการ 23	บูรณาการ 24	บูรณาการ 25	บูรณาการ 26	บูรณาการ_เฉลี่ย
N	Valid	163	163	163	163	163	163
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.63	3.75	3.86	3.96	3.84	3.8074
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0000
Mode		4	4	4	4	4	4.00
Std. Deviation		.729	.697	.719	.607	.657	.56213
Variance		.532	.486	.517	.369	.431	.316
Skewness		-.543	-.277	-.388	-.318	-.219	-.060
Std.Error of Skewness		.190	.190	.190	.190	.190	.190
Kurtosis		.632	.727	.200	.794	.145	.298
Std. Error of Kurtosis		.378	.378	.378	.378	.378	.378
Range		4	4	3	3	3	3.00
Percentiles	25	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.4000
	50	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0000
	75	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0000

2.6) ประชาธิปไตยในองค์กร

Statistics								
		ประชาธิปไตย 27	ประชาธิปไตย 28	ประชาธิปไตย 29	ประชาธิปไตย 30	ประชาธิปไตย 31	ประชาธิปไตย 32	ประชาธิปไตย_เฉลี่ย
N	Valid	163	163	163	163	163	163	163
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.45	3.70	3.69	3.51	3.71	3.96	3.6697
Median		3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.8333
Mode		4	4	4	4	4	4	4.00
Std. Deviation		.818	.746	.756	.827	.769	.765	.64827
Variance		.669	.557	.572	.684	.592	.585	.420
Skewness		-.261	-.348	-.463	-.262	-.180	-.766	-.143
Std. Error of Skewness		.190	.190	.190	.190	.190	.190	.190
Kurtosis		.128	.469	.996	.152	-.287	1.228	.410
Std. Error of Kurtosis		.378	.378	.378	.378	.378	.378	.378
Range		4	4	4	4	3	4	3.67
Percentiles	25	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.1667
	50	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.8333
	75	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0000

2.7) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

Statistics							
		สมดุล 33	สมดุล 34	สมดุล 35	สมดุล 36	สมดุล 37	สมดุล_เฉลี่ย
N	Valid	163	163	163	163	163	163
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.47	3.44	3.36	3.27	3.21	3.3497
Median		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.2000
Mode		3	3	3	3	3	3.00
Std. Deviation		.740	.648	.759	.824	.799	.64534
Variance		.547	.420	.576	.680	.639	.416
Skewness		.096	-.033	-.014	.063	-.040	.106
Std. Error of Skewness		.190	.190	.190	.190	.190	.190
Kurtosis		-.264	-.222	.066	.034	.348	.197
Std. Error of Kurtosis		.378	.378	.378	.378	.378	.378
Range		3	3	4	4	4	3.20
Percentiles	25	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.0000
	50	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.2000
	75	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.8000

2.8) ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

Statistics							
		สังคม 38	สังคม 39	สังคม 40	สังคม 41	สังคม 42	สังคม_เฉลี่ย
N	Valid	163	163	163	163	163	163
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.48	3.80	3.80	3.67	3.98	3.7497
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.8000
Mode		4	4	4	4	4	4.00
Std. Deviation		.757	.647	.675	.793	.733	.56975
Variance		.572	.418	.455	.628	.537	.325
Skewness		-.467	-.067	-.109	-.554	-.162	-.050
Std. Error of Skewness		.190	.190	.190	.190	.190	.190
Kurtosis		1.052	-.130	-.133	1.152	-.608	-.184
Std. Error of Kurtosis		.378	.378	.378	.378	.378	.378
Range		4	3	3	4	3	2.60
Percentiles	25	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.4000
	50	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.8000
	75	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.0000

2.9) คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม

Statistics		
คุณภาพชีวิตในการทำงาน		
N	Valid	163
	Missing	0
Mean		3.6319
Median		3.5913
Mode		4.00
Std. Deviation		.47932
Variance		.230
Skewness		.402
Std. Error of Skewness		.190
Kurtosis		.273
Std. Error of Kurtosis		.378
Range		2.44
Percentiles	25	3.3500
	50	3.5913
	75	3.9000

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายวันรัฐ จัตุชัย
วัน เดือน ปีเกิด	10 ธันวาคม พ.ศ. 2518
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2540 – 2542 วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
	พ.ศ. 2549 – 2550 ประกาศนียบัตรบัณฑิตทางการประเมินราคาทรัพย์สิน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2545 – ปัจจุบัน
	ตำแหน่ง ผู้จัดการศูนย์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน)