คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก

โดย
นางสาวสุฑาภรณ์ เกตุแดง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก

โดย
นางสาวสุฑาภรณ์ เกตุแดง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

QUALITY OF WORKING LIFE AFFECTING IN-ROLE PERFORMANCE THROUGH ORAGANIZATIONAL COMMITMENT OF EMPLOYEES OF KRUNG THAI BANK PUBLIC COMPANY LIMITED, WESTERN REGION DISTRICT OFFICE

By

MISS Sutaporn KETDAENG

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for Master of Business Administration (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM)

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2022

Copyright of Silpakorn University

หัวข้อ	คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก
โดย	นางสาวสุฑาภรณ์ เกตุแดง
สาขาวิชา	หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรินทร์ เทวตา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (ผู้รักษาการแทน)
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาธิต นิรัติศัย)

พิจารณาเห็นชอบโดย

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชวนชื่น อัคคะวณิชชา)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรินทร์ เทวตา)

.....ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กัลยา สว่างคง)

621220082 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต
คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตในการทำงาน, การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่, ความผูกพันต่อองค์กร

นางสาว สุฑาภรณ์ เกตุแดง: คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรินทร์ เทวตา

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร และระดับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก 2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก 3. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ความดูแลของสำนักงานเขตภาคตะวันตก จำนวน 300 คน เครื่องมือวิจัยคือ แบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันในองค์กร และ ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกตัวแปร 2. คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ เป็นบางส่วน ยอมรับสมมติฐานบางส่วน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม และความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ 3. คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร เป็นบางส่วน ยอมรับสมมติฐานบางส่วน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านสิทธิของพนักงานประชาธิปไตยในองค์กร และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

621220082 : Major (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM)
Keyword : QUALITY OF WORKING LIFE, IN-ROLE PERFORMANCE, ORAGANIZATIONAL COMMITMENT

MISS SUTAPORN KETDAENG : QUALITY OF WORKING LIFE AFFECTING IN-ROLE PERFORMANCE THROUGH ORAGANIZATIONAL COMMITMENT OF EMPLOYEES OF KRUNG THAI BANK PUBLIC COMPANY LIMITED, WESTERN REGION DISTRICT OFFICE THESIS ADVISOR : ASSISTANT PROFESSOR AMARIN TAWATA, Ph.D.

The objectives of this research were 1. to study the quality of working life level. level of commitment to the organization and the level of performance according to the roles and duties of employees of Krung Thai Bank Public Company Limited, Western Region Office; and the performance of employees of Krung Thai Bank Public Company Limited, Western Region Office The sample group was 300 employees of Krung Thai Bank Public Company Limited under the supervision of the Western Region Office. The data analysis questionnaire used frequency distribution, percentage, mean, standard deviation. simple regression analysis and stepwise multiple regression analysis.

The results of the research were as follows: 1. The level of quality of life at work Engagement in the organization and the performance of duties Overall, it was at a high level for all variables. 2. Quality of work life had a positive effect on performance according to roles, partially accepting some assumptions. Security and job advancement Opportunities to develop individual abilities Social integration or collaboration The balance between work and family life benefit to society And organizational commitment has a positive effect on performance according to roles and duties. 3. Quality of work life has a positive effect on organizational engagement in part, accepting some assumptions. Opportunities to develop individual abilities The rights of democratic employees in the organization and the benefit to society statistically significant at the level 0.05.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือ รวมถึงสร้างแรงบันดาลใจในการทำวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่า ในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.ชวนชื่น อัคคะวณิชชา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กัลยา สว่างคง ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์สละเวลาในการเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ตลอดจนให้คำแนะนำอันมีค่าอย่างยิ่งต่อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์คณะวิทยาการจัดการทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการศึกษาในมหาวิทยาลัยศิลปากรแห่งนี้

ขอขอบคุณผู้เขียนหนังสือ วารสาร เอกสารและวิทยานิพนธ์ทุกเล่มทั้งในประเทศและต่างประเทศ ที่ช่วยให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ร่วมชั้นเรียนทุกท่านในสาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ร่วมแรงร่วมใจยินดีแบ่งปัน ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

ขอขอบคุณพนักงานสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่าน ที่ยินดีให้ความร่วมมือกรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณครอบครัว คุณพ่อ คุณแม่ พี่ น้อง อาก๋ง อาม่า คุณตา คุณยาย คุณลุง คุณป้า คุณน้า และคุณอาทุกท่าน ที่คอยอบรมสั่งสอน ให้การสนับสนุนอยู่เคียงข้างเป็นกำลังใจ ให้คำแนะนำ ตลอดจนอนุเคราะห์สนับสนุนทุนการศึกษาในครั้งนี้

และสุดท้ายขอขอบคุณตัวข้าพเจ้าเอง ที่ได้มุ่งมานะบากบั่น ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจไม่มากก็น้อย และเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

นางสาว สุฑาภรณ์ เกตุแดง

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ
กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ
สารบัญ ..... ช
สารบัญตาราง ..... ญ
สารบัญแผนภูมิ ..... ฏ
บทที่ 1 บทนำ 1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา 1
1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย 4
1.3 ขอบเขตการวิจัย 4
1.3.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 4
1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา 5
1.3.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย 5
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ 5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 8
2.1 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน 8
2.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน 9
2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน 10
2.1.3 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน 13
2.1.4 ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน 15
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร 16

2.2.1 ความหมายความผูกพันต่อองค์กร 16
2.2.2 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร 17
2.2.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร 18
2.2.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร 21
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ 22
2.3.1 ความหมาย และแนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน 22
2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน 24
2.3.3 ความหมายของการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ 24
2.3.4 ความสำคัญของผลการปฏิบัติงาน 25
2.3.5 มิติของผลการปฏิบัติงาน 26
2.3.6 องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน 26
2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 28
2.4.1 ประวัติธนาคาร 28
2.5 การพัฒนาสมมติฐาน 32
2.5.1 คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) และ ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่(In-role performance) 32
2.5.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) และความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) 33
2.5.3 ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) และ ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (In-role performance) 35
2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย 37
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย 38
3.1 ระเบียบวิธีวิจัย 38
3.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 38
3.2.1 ประชากร 38

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง 39
3.2.3 การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง 40
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 40
3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 43
3.5 การเก็บรวบรวบข้อมูล 44
3.6 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 44
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย 45
การวิเคราะห์ทางสถิติ การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยตัวสถิติวิเคราะห์ ดังนี้ 45
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 48
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ 48
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม 51
4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 64
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน 66
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ 72
5.1 สรุปผลการวิจัย 72
5.2 อภิปรายผล 74
5.3 ประโยชน์เชิงวิชาการและการประยุกต์ใช้ทางการบริหารจัดการ 77
5.4 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป 78
รายการอ้างอิง 80
ภาคผนวก 83
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย 84
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย 93
ภาคผนวก ค หนังสือเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย 103
ประวัติผู้เขียน 107

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 จำนวนพนักธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ความดูแลของสำนักงานเขตภาคตะวันตก 39

ตารางที่ 2 ขนาดกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ความดูแลของสำนักงานเขตภาคตะวันตก 40

ตารางที่ 3 ระยะเวลาดำเนินงาน 45

ตารางที่ 4 ขนาดความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน 46

ตารางที่ 5 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ 49

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก ในภาพรวม 51

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 52

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 53

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน 54

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล 55

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกด้านการ บูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน 56

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกด้านสิทธิของพนักงานประชาธิปไตยในองค์กร 57

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว 58

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม 59

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก ในภาพรวม 60

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกด้านความรู้สึก 61

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกด้านความต่อเนื่อง 62

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกด้านบรรทัดฐานของสังคม 63

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก โดยภาพรวม 64

ตารางที่ 20 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน(Pearson’ correlation coefficient) 65

ตารางที่ 21 แสดงการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กร 67

ตารางที่ 22 แสดงการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร 69

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย 73

ตารางที่ 24 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน 74

สารบัญแผนภูมิ

หน้า

ภาพที่ 1 โครงสร้างองค์กร..... 9

มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากปัญหาเศรษฐกิจในปัจจุบันธุรกิจมีการแข่งขันทั้งในระดับประเทศและในระดับโลกทำให้มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปอย่างก้าวกระโดด และท่ามกลางธุรกิจที่เพิ่มมากขึ้นจึงทำให้ธุรกิจต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืนโดยเฉพาะการปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อภาวะการแข่งขัน และการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ธุรกิจจะต้องมีการบริหารและการจัดการกับการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้การดำเนินงานของธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยมีการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานรวมทั้งการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม เพื่อให้ธุรกิจมีระบบการทำงานที่มีความยืดหยุ่นคล่องตัวสามารถปรับเปลี่ยนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆของธุรกิจได้(สิรินันท์เกษมธาดาศักดิ์, 2559)

องค์กรธุรกิจจะประสบความสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับบุคลากร บุคลากรที่มีคุณภาพจะผลักดันองค์กรไปสู่ความสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้นองค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีให้กับบุคลากรของตน (นิศาชล เรืองชู, 2557) เมื่อองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการที่ดีซึ่งถือเป็นสิ่งจูงใจให้กับบุคคลที่ปฏิบัติงานได้ (สุทธภา รติรัชชานนท์, 2557) บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี สามารถทำงานได้อย่างมีความสุข มีความกระตือรือร้นก่อให้เกิดความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ มาพัฒนางานในองค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ความรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานอย่างมีเป้าหมาย และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมองเห็นผลสำเร็จที่จะเกิดขึ้นจากการทำงานของตน และขององค์กรเป็นหลัก เป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของตนเองให้ดีขึ้น เช่น ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม ได้รับความเป็นธรรมในทางก้าวหน้าในอาชีพ ตลอดจนได้รับความเชื่อถือศรัทธาจากประชาชน (กนิษฐา สุขสมัย,2562)

ซึ่งองค์กรต่าง ๆ ควรให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร โดยองค์กรต้องส่งเสริมให้พนักงานมีความสุขสนุกกับงานไม่เบื่อหน่ายอันจะเป็นการป้องกัน มิให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำลงโดยทั่วไปงานและชีวิตมักจะเป็นความต้องการที่ขัดแย้งกันระหว่างองค์กรกับพนักงาน องค์กรต้องการให้พนักงานใช้เวลาทุ่มเทกับการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในขณะที่พนักงานต้องการใช้เวลากับชีวิตความเป็นอยู่และครอบครัวอย่างมีความสุข ทำให้งานและชีวิตจึงมีผลกระทบซึ่งกันและกัน เมื่อชีวิตครอบครัวมีผลกระทบต่องาน หรืองานมีผลกระทบต่อชีวิตครอบครัวก็จะก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ซึ่งจะส่งผลเสียต่อทั้งพนักงาน ทั้งครอบครัว และองค์กรมีความเครียดมากขึ้น หรือการพักผ่อนที่ไม่เพียงพอ ก็อาจเป็น

สาเหตุให้พนักงานมีความเครียดในการทำงาน ส่งผลความสุขในชีวิตลดลง ตลอดถึงปัญหาความเสี่ยงด้านสุขภาพของพนักงานสูงขึ้น ทำให้พนักงานมีความเครียดและการเหนื่อยล้าทางอารมณ์สูงขึ้นความพึงพอใจในการทำงานลดลง ส่งผลให้อัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงานสูงขึ้น การรักษาพนักงานไว้กับองค์กรมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพื่อลดปัญหาที่มาจากการลาออกของพนักงาน ผลกระทบจากการลาออกของพนักงาน เช่น การต้องเสียค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่องค์กรได้ลงทุนไปในการสรรหาและการฝึกอบรมพนักงานการสูญเสียฐานลูกค้าเก่าและต้องหาลูกค้าใหม่ ขวัญและกำลังใจของพนักงาน

ดังนั้นองค์กรต้องส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ได้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมงานมีความสำเร็จน่ายกย่อง มีความผูกพัน มีทัศนะคติที่ดีและมีความก้าวหน้า ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิตและจะทำให้องค์กรรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรตลอดไป บุคลากรขององค์กรที่จะประสบความสำเร็จในงานและมีชีวิตครอบครัวที่ดีได้ต้องมีความสมดุลระหว่างงานและชีวิตครอบครัว เรียกว่าการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี(ชนิภรณ์ สุขเรืองและคณะ, 2562) ซึ่งตัวแปรสำคัญที่จะสามารถช่วยให้องค์กรปรับระดับความสำเร็จในภาวะที่เกิดการเปลี่ยนแปลงสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานได้ ผู้บริหารจึงควรตระหนักถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร คือ การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีตามปกติ เพราะความผูกพันจะสร้างความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า จึงกล่าวได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคลากรที่มีต่อองค์กรอย่างเหนียวแน่น โดยการแสดงออกมาในรูปของการปฏิบัติตนให้เกิดประโยชน์ โดยบุคลากรที่มีความผูกพันจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์เสมอ (Mowday,Steers,and Porter, 1982)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นหนึ่งในสถาบันการเงินอันดับต้น ๆ ของประเทศไทยที่มีกระทรวงการคลังเป็นหน่วยงานของรัฐที่กำกับดูแลเป็นประเภทรัฐวิสาหกิจในรูปแบบบริษัทมหาชน เริ่มก่อตั้ง เมื่อ 14 มีนาคม 2509 มีสวัสดิการตามที่รัฐวิสาหกิจพึงมี พนักงานเกษียณอายุเมื่อครบ 60 ปี ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารพาณิชย์ แต่ธนาคารกรุงไทยจะแตกต่างจากธนาคารอื่นเพราะธนาคารอื่นเป็นธนาคารพาณิชย์เอกชนแต่ธนาคารกรุงไทยเป็นรูปแบบรัฐวิสาหกิจ ในขณะที่ธนาคารพาณิชย์มีสิ่งจูงใจในการแสวงหากำไร หรือการรักษาส่วนแบ่งทางการตลาด (market share) ธนาคารกรุงไทยในฐานะรัฐวิสาหกิจหาได้มีสิ่งจูงใจทางเศรษฐกิจดังกล่าวดังนี้ แต่ประการใดซึ่งมีความแตกต่างพื้นฐานอยู่ที่การแบ่งแยกระหว่างความเป็นเจ้าของ (ownership) กับการควบคุมจัดการ (control) ในอดีตที่เป็นมาเจ้าของธนาคารพาณิชย์ยึดกุมอำนาจในการบริหารธนาคารด้วยแม้เมื่อธนาคารพาชย์จดทะเบียนเข้าตลาดหลักทรัพย์และแปรสภาพเป็นเจ้าของหุ้น ในสัดส่วนขั้นต่ำระดับหนึ่ง แต่ธนาคารกรุงไทยแตกต่างจากธนาคารพาณิชย์เอกชนในขั้นรากฐาน เนื่องจากกรรมสิทธิ์

ในทรัพย์สินไม่ชัดเจน ในปัจจุบันรัฐบาลโดยกระทรวงการคลังและหน่วยงานอื่นถือหุ้นประมาณ 60 % ของจำนวนหุ้นทั้งหมด หากกล่าวโดยนิตินัย ประชาชนคนไทยทุกคนมีส่วนเป็นเจ้าของธนาคารแห่งนี้ ในปัจจุบัน ธนาคารกรุงไทยมีสภาพแปรเปลี่ยนจากเดิมเล็กน้อยโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเปลี่ยนแปลงลักษณะการเป็นเจ้าของ ในปี 2557 รัฐบาลถือหุ้นในธนาคารกรุงไทยถึง 93.3 % เมื่อธนาคารกรุงไทยจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2532 เอกชน เริ่มเข้ามาถือหุ้นในสัดส่วนที่เพิ่มขึ้น สัดส่วนการถือหุ้นของรัฐบาลลดลงเหลือ 83.6 % ในปี 2553 69.6 % ในปี 2534 และ 60.0% ในปี 2557 (บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน),2563) ถึงแม้ธนาคารจะอยู่ในรูปของรัฐวิสาหกิจก็ต้องมีสวัสดิการเป็นสิ่งที่องค์กรจัดขึ้นให้กับพนักงานเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานหรือเป็นส่วนหนึ่งในการเลือกตัดสินใจเข้าทำงานกับองค์กรใดองค์กรหนึ่ง โดยธนาคารกรุงไทยเป็นสถาบันการเงินในรูปแบบรัฐวิสาหกิจก็ได้มีการจัดสวัสดิการให้แก่พนักงานในองค์กรเช่นกัน โดยสวัสดิการก็จะแบ่งเป็นด้านๆ อาทิเช่นสวัสดิการในเรื่องของรายได้ ค่าครองชีพ เงินพิเศษ หรือจะเป็นสวัสดิการในด้านค่ารักษาพยาบาลสิทธิในการรักษาทั้งที่เป็นผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในสถานพยาบาลทั้งเอกชนและรัฐบาลจนรวมไปถึงค่ารักษาพยาบาลของคู่สมรสรวมถึงบุตรด้วย สวัสดิการในด้านสินเชื่อเพื่อการสร้างคุณภาพชีวิตให้สะดวกสบายมากยิ่งขึ้นในเรื่องของอัตราดอกเบี้ยสิทธิพิเศษต่าง ๆ การเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่าย หรือจะเป็นสวัสดิการในเรื่องของกิจกรรมครอบครัวมีการจองห้องพักได้ฟรีเพื่อพักผ่อนหย่อนใจกับครอบครัวหรือคนที่คุณรักเป็นต้น

ในปัจจุบันธนาคารกรุงไทยมีการนำเทคโนโลยีมาใช้กับระบบธนาคารเพิ่มมากขึ้น ทำให้การสร้างรายได้และที่มาของรายได้ค่าธรรมเนียมต่างๆลดน้อยลง เนื่องจากการทำธุรกรรมผ่านธนาคารน้อยลง เช่น การปล่อยสินเชื่อ การถอน ฝาก โอน และค่าสาธารณูปโภคต่างๆที่ลูกค้าเคยมาทำธุรกรรมผ่านธนาคาร ปัจจุบันได้ทำผ่านแอปพลิเคชั่น ฟรีค่าธรรมเนียม จากสาเหตุนี้จึงทำให้ธนาคารมีรายได้ค่าธรรมเนียมลดลง จึงทำให้ธนาคารมีการปรับเปลี่ยนการทำงาน เพราะได้รับผลกระทบจากรายได้ค่าธรรมเนียม โดยการลดสาขา ลดจำนวนพนักงานและพนักงานที่มีอยู่ก็ต้องปฏิบัติภารกิจอื่นๆที่ช่วยสร้างรายได้ให้กับธนาคารต่อไป โดยธนาคารได้นำผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเข้ามาให้พนักงานขายและตั้งเป้าหมายในแต่ละเดือนให้กับพนักงาน ว่าจะต้องขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตให้ได้ตามจำนวนเงินที่ธนาคารกำหนดในทุกๆเดือนและการขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตก็ถูกนำมาวัดเป็นคะแนน KPI ของพนักงาน ถ้าขายไม่ถึงเป้าหมายก็มีผลต่อผลงาน การปรับขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งและโบนัสประจำปี เพราะสาเหตุนี้จึงทำให้ชีวิตการทำงานของพนักงานเปลี่ยนแปลงไปทำให้พนักงานกดดัน วิตกกังวล และเกิดความไม่เป็นธรรมต่อพนักงาน และส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันในงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สำนักงานเขตภาคตะวันตก อันเนื่องจากผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก เพื่อนำผลการวิจัยครั้งนี้มาพัฒนาหน่วยงานนำไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กรต่อไปให้เป็นองค์กรที่มีความสุข ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานในชีวิตประจำวันดีขึ้นส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของพนักงาน เมื่อบุคลากรมีความสุขและได้มีส่วนร่วมในการทำงานในองค์กร องค์กรก็สามารถเดินหน้าต่อไปบนรากฐานแห่งความมั่นคงที่มีคุณภาพควบคู่กันต่อไปไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร และระดับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก

1.2.2. เพื่อศึกษาอิทธิพลคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก

1.2.3.เพื่อศึกษาอิทธิพลความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาในครั้งนี้ มีขอบเขตด้านประชากร คือพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ความดูแลของสำนักงานเขตภาคตะวันตก มีทั้งหมด 6 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดนครปฐม จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดราชบุรี จังหวัดสมุทรสาคร และจังหวัดสุพรรณบุรี รวม 68 สาขา มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 556 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้วิธีหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลโดยวิธีการคำนวณตามสูตรที่ใช้หาขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane (วิเชียร เกตุสิงห์ ,2541:24) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 233 คน โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มแบบโควต้าได้กลุ่มขนาดตัวอย่างจำนวน 233 คน เพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันในงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการมุ่งศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันในงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก ได้ศึกษา แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

1.3.3 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล โดยเริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ.2565 ถึง กันยายน พ.ศ. 2565

1.3.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ประกอบด้วย 3 ตัวแปร

1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย 1) การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) สถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน 4) โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล 5) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน 6) สิทธิของพนักงานประชาธิปไตยในองค์กร 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว และ8) ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

2. ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก 2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง และ 3) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานของสังคม

3. การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของพนักงานซึ่งมีความสัมพันธ์ที่จะสามารถนำพาองค์กรสู่เป้าหมายบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานในบริษัทที่มีความต้องการที่จะให้ตนเองทำงานในองค์กรได้อย่างมีความสุข เป็นลักษณะงานที่ตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีสภาพชีวิตการทำงานที่ดี และมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ตามแนวคิดคุณภาพชีวิต 8 ประการของ Richard E. Walton ซึ่งประกอบด้วย

1) การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม(Fair Compensation) หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้รับจากปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐาน สมเหตุสมผลเป็นไปอย่างเหมาะสมและยุติธรรม กับตำแหน่งหน้าที่ ความสามารถ ความรู้ของพนักงานต่อการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอต่อการดำรงชีวิตในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน

2) สถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ(Physical Working conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมในองค์กร ที่มีความเหมาะสมทั้งด้านอาคาร สถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้อยู่ในสภาพที่ปลอดภัย เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน และมีภูมิทัศที่ดีมีบรรยากาศร่มรื่นไม่แออัดจนเกินไป

3) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Growth and job security) หมายถึง การให้ความสนใจโดยการเพิ่มความสามารถในการทำงานให้กับบุคลากรทำให้พนักงานมีความรู้สึกเชื่อมั่นต่อความเป็นไปได้ที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น มีความมั่นคงในรายได้และหน้าที่การงาน โดยการใช้ความรู้ ความสามาระใหมๆ มาพัฒนาองค์กรให้เติบโตมากขึ้นและก้าวหน้าในสายอาชีพ

4) โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of human capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติเช่น การแสดงความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน การแสดงความสามารถในการแก้ปัญหา และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน

5) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน(Social integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึก มีคุณค่า ได้รับการยอมรับ ความร่วมมือช่วยเหลือและความเข้าในซึ่งกันและกันจากเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีบรรยากาศการทำงานที่อบอุ่นไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกและเปิดโอกาสให้พนักงานได้สร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม

6) สิทธิของพนักงานประชาธิปไตยในองค์กร (Privacy at Work) การเคารพสิทธิส่วนบุคคล ความเป็นธรรม ความเสมอภาค ในการยอบรับความคิดเห็นของพนักงาน และมีการทำงานตามนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับที่องค์กรวางไว้

7) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว (Balance between work and family life) หมายถึง การแบ่งเวลาในสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว คือ การที่บุคคล จัดเวลาในหารทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตตนเองและครอบครัว

8) ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Benefits to Society) หมายถึง องค์กรมีการวางแผนพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจโดยการมีส่วนร่วม สนับสนุนให้พนักงานทำกิจกรรมและประโยชน์เพื่อสังคมเป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเอง

1.4.2 ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรเป็นความผูกพันที่บุคคลรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรการมีส่วนร่วมในองค์กรและมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป ตามแนวคิดความผูกพันต่อองค์กร 3 ประการ ของ Allen and Meyer ซึ่งประกอบด้วย

1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล เป็นความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร

2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการคำนวณของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานการลงทุนที่บุคคลให้กับองค์กรและผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน หรือที่เรียกว่า ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร

3) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานของสังคม (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร แสดงออกในรูปแบบของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร

1.4.3 ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่เกิดขึ้นจากภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เช่น พนักงานสามารถทำงานให้มีประสิทธิภาพ เสร็จในเวลาที่กำหนด และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายและสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัย โดยมีรายละเอียดตามลำดับ ดังต่อไปนี้

2.1 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

2.5 การพัฒนาสมมติฐาน

2.6 กรอบแนวคิดงานวิจัย

2.1 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คนส่วนใหญ่ต้องการทำงานเพื่อการดำรงชีพและต้องใช้เวลาในการทำงานในแต่ละวันมากกว่าครึ่งวันเพื่อทำงานและอยู่ในสถานที่ทำงาน และเพื่อขับเคลื่อนการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย ดังนั้นคุณภาพชีวิตในการทำงานรวมไปถึงสภาพสิ่งแวดล้อมในสถานที่ปฏิบัติงานจึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้ “คน” หรือ “ผู้ปฏิบัติงาน” เกิดความสุข รู้สึกมั่นคง และความรู้สึกดังกล่าวควรจะเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานได้จากประสบการณ์การทำงาน เพราะการทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง ซึ่งถือว่าการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใดๆ และในอนาคตอันใกล้มนุษย์จำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มขึ้นไปอีก คุณภาพชีวิตของการทำงานมีความสำคัญยิ่งในการทำงาน เพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ ในปัจจุบันคนเราทำงานเพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้และตอบสนองความต้องการพื้นฐานดังนั้นสถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสม คือ ทำให้เกิดความสุข ความมั่นคง หากเกิดความรู้สึกที่ดีต่องานจะส่งผลดีต่อทั้งตัวบุคคลและองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อองค์กร 3 ประการ คือ1. ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร2. ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจในการทำงานและ 3. ช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ทำงาน

2.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

นักวิชาการหลายท่านให้นิยามความหมายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้มากมาย ซึ่งมีความแตกต่างและน่าสนใจ ดังนี้

รุ่งอรุณ ศิลป์ประกอบ (2558)ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ชีวิตการทำงานที่มีความสุขทางกายและมีความสุขทางจิตใจ มีความพึงพอใจต่องานที่ทำ ทำงานอย่างมี ความสุข รักในงานที่ทำ มีความก้าวหน้าและมั่นคงในงานที่ทำอยู่มีความเป็นธรรม สถานที่ทำงานมีสิ่งแวดล้อมที่ดีและมีความปลอดภัยในการทำงาน

พงศ์ภัค วิ่งเร็ว (2559) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า ความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไปตามมิติของการรับรู้ของแต่ละคน ในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริม สุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงาน กับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ธันวนี ประกอบของ (2560) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือ ความคิดของบุคคลที่ได้เรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานของตนเองผ่านการทำงานที่มีคุณค่า งานที่ก่อให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการที่ได้ปฏิบัติงาน จึงทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยได้รับการตอบสนอง ทั้งด้านกาย จิตใจ สังคม เศรษฐกิจอย่างพอเพียงและยุติธรรม มีการดำเนินชีวิตในการทำงานอย่างมีความสุข และมีความภูมิใจในหน้าที่การงาน ให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพต่อองค์กรต่อไป

สิริณัฐ แสงดารา (2561) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่ลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการงานที่ทำ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน

สรุปจากความหมายที่นักวิชาการทั้งในและต่างประเทศที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นลักษณะการทำงานที่มีความสอดคล้องกันระหว่างความปรารถนาความต้องการของบุคคลกับองค์กร ซึ่งจะทำให้ บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานให้สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายจนประสบผลสำเร็จ และมีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ มีความสุขในการทำงาน

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

วอลตัน (Walton, 1974: 22-27) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานว่า ประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ประการ ดังนี้

1) การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Fair Compensation) หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้รับจากปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐาน สมเหตุสมผลเป็นไปอย่างเหมาะสมและยุติธรรม กับตำแหน่งหน้าที่ ความสามารถ ความรู้ของพนักงานต่อการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอต่อการดำรงชีวิตในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน

2) สถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ(Physical Working conditions) หมายถึงสภาพแวดล้อมในองค์กร ที่มีความเหมาะสมทั้งด้านอาคาร สถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้อยู่ในสภาพที่ปลอดภัย เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน และมีภูมิทัศที่ดีมีบรรยากาศร่มรื่นไม่แออัดจนเกินไป

3) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน(Growth and job security) หมายถึง การให้ความสนใจโดยการเพิ่มความสามารถในการทำงานให้กับบุคลากร ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเชื่อมั่นต่อความเป็นไปได้ที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น มีความมั่นคงในรายได้และหน้าที่การงาน โดยการใช้ความรู้ ความสามาระใหม่ๆ มาพัฒนาองค์กรให้เติบโตมากขึ้นและก้าวหน้าในสายอาชีพ

4) โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล(Development of human capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติเช่น การแสดงความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน การแสดงความสามารถในการแก้ปัญหา และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน

5) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน(Social integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึก มีคุณค่า ได้รับการยอมรับ ความร่วมมือช่วยเหลือและความเข้าในซึ่งกันและกันจากเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีบรรยากาศการทำงานที่อบอุ่นไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกและเปิดโอกาสให้พนักงานได้สร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม

6) สิทธิของพนักงานประชาธิปไตยในองค์กร(Privacy at Work) การเคารพสิทธิส่วนบุคคล ความเป็นธรรม ความเสมอภาค ในการยอบรับความคิดเห็นของพนักงาน และมีการทำงานตามนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับที่องค์กรวางไว้

7) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว (Balance between work and family life) หมายถึงการแบ่งเวลาในสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

คือ การที่บุคคล จัดเวลาในหารทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตตนเองและครอบครัว

8) ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Benefits to Society)หมายถึง องค์กรมีการวางแผนพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจโดยการมีส่วนร่วม สนับสนุนให้พนักงานทำกิจกรรมและประโยชน์เพื่อสังคมเป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเอง

ฮิวส์และคัมมิ่ง (Huse and Cummings, 1995: 273 - 279) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์บ่งชี้และองค์ประกอบของการมีคุณภาพชีวิตของการทำงานไว้ 8 ประการ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม (Adequate and Fair Compensation) เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และเต็มความสามารถ ได้ก็ต้องให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจกับสิ่งตอบแทนที่จะได้รับ เพื่อเป็นกำลังใจในการปฏิบัติงาน และสิ่งตอบแทนเบื้องต้นที่ทำให้ข้าราชการหรือบุคคลผู้ปฏิบัติงานเกิดคุณภาพในการปฏิบัติงาน ก็คือ เงินเดือนหรือค่าจ้างที่เหมาะสมเพียงพอ ยุติธรรม นอกจากนั้นยังจะต้องพิจารณาถึง ค่าตอบแทนในรูปแบบอื่น ๆ ต่อไปอีกเพื่อให้เพียงพอกับค่าครองชีพและค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้วย

2. การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงาน ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม มีความสะอาด มีความปลอดภัย จัดหา ติดตั้ง และมีอุปกรณ์เครื่องไม้เครื่องมือที่เอื้ออำนายต่อการปฏิบัติงาน และไม่มีสภาพที่ก่อให้เกิดอันตรายใดๆ อีกทั้งยังต้องมีแผนระวังภัยที่ดีด้วย

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Developing of Human Capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในการพัฒนาทักษะและความรู้ของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติเกิดความรู้สึกว่าตนมีคุณค่า และมีความรู้สึกท้าทายจากการทำงานของตนเอง การพัฒนาข้าราชการ จะช่วยเสริมให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีคุณภาพ ถึงแม้ว่าการดำเนินงานพัฒนาข้าราชการและเจ้าหน้าที่ จะไม่ได้ผลเต็มที่ตามองค์การต่าง ๆ ก็จะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาข้าราชการและเจ้าหน้าที่ เนื่องจากประเทศชาติจะเจริญก้าวหน้าและมีความมั่นคงได้นั้น ส่วนหนึ่งอยู่ที่คุณภาพของข้าราชการนั่นเอง การพัฒนาข้าราชการที่ปฏิบัติการเป็นส่วนมาก คือ จัดฝึกอบรม ทั้งนี้เพื่อให้ข้าราชการมีคุณภาพในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นอันเป็นประโยชน์ต่อตนเองและองค์การในด้านปริมาณคุณภาพของงาน และสุขภาพจิต

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน และโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติหน้าที่ทั้งในเรื่องรายได้และตำแหน่ง

5. บูรณาการทางสังคม (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานที่ทำงาน มีบรรยากาศเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติได้รับการยอมรับและมีโอกาสสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จและมีคุณค่า ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์นั้นประการหนึ่ง คือ ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และการยอมรับจากผู้อื่นคนที่มีความโน้มเอียงไปในทางความต้องการทางสังคมมากจะมีลักษณะเป็นคนโอนอ่อนต่อสังคม ความต้องการนี้เป็นเหตุจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและอยากจะทำงานนั้นให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

6. การมีธรรมนูญในองค์การ (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะ สม ผู้ปฏิบัติงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็น บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและยุติธรรม มีส่วนร่วมในการบริหารงาน

7. การมีภาวะอิสระจากงาน (Total Free Space) หมายถึง การแบ่งเวลาให้เหมาะสมในการดำรงชีวิต เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว เวลาพักผ่อน และเวลาที่ให้กับสังคม จะเห็นได้ว่าการทำงานเป็นรจกฐานของชีวิตสังคม เป็นเหตุและปัจจัยให้มนุษย์มีความสัมพันธ์ต่อกัน จากการศึกษาพบว่า การทำงานช่วยสร้างกฎเกณฑ์ให้แก่ชีวิต การทำงานเป็นการแสดงออกถึงอำนาจของมนุษย์ที่ จะสามารถบรรลุถึงความใฝ่ฝันและความปรารถนาของมนุษย์ได้ การปฏิบัติงานสามารถจะเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้กับตนเอง ได้อย่างลึกซึ้ง

8. ความภาคภูมิใจในองค์การ (Organizational Pride) หมายถึง ชื่อเสียงขององค์การการประสบความสำเร็จ ความมั่นคงขององค์การ ความภูมิใจ ความชอบในงานที่ได้รับ และความภูมิใจในองค์การ

กรีนเบิร์กและบารอน (Greenberg and Baron, 1995: 646-647) กล่าวว่า โดยทั่วไปแผนการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานจะเน้นถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และหลายๆแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน จะมีเป้าหมายในเรื่องการเน้นความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (Humanizing the Workplace) สำหรับแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ได้รับความสนใจมากแนวหนึ่ง คือ การออกแบบโครงสร้างงานใหม่ (Work Restructuring) ได้แก่การทำงานให้มีคุณค่า (Job Enrichment) การเพิ่มงาน (Job Enlargement) และแบบจำลองลักษณะงาน (Job Characteristic mode) ซึ่งจะมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน นอกจากนั้นแนวทางการสร้างกลุ่มคุณภาพ นับเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานอีกด้วย

2.1.3 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ในการปฏิบัติงานในองค์กร จำเป็นต้องมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ เพื่อที่จะส่งผลให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน และมีความรู้สึกต้องการอยากทำงานที่องค์กรนี้ไปเรื่อย ๆ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ไว้ดังนี้

เวอเธอร์ ดับบลิว บี และเดวิส เค (Werther W.B. and Davis K., 1982: 66 – 67) ปัจจัยที่มี ผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยด้านพฤติกรรมของบุคคล ประกอบด้วย ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานที่ทำงาน เหล่านี้มีผลต่อความ พึงพอใจในการทำงานหรือคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคคล นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลที่เป็น องค์ประกอบด้านพฤติกรรม เช่น การรับรู้ ค่านิยม ทัศนคติ ความพร้อมของร่างกายและจิตใจ

2. ปัจจัยด้านองค์กร เป็นลักษณะที่ก่อให้เกิดความแตกต่างขององค์กรต่าง ๆ ได้แก่ จุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ การบริหารจัดการ หน่วยงาน ลักษณะงาน กิจกรรมในการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ระเบียบข้อบังคับ และบรรยากาศในองค์กร บริหารจัดการ เป็นบรรยากาศ ในองค์กรอย่างหนึ่ง โดยแต่ละองค์กรจะมีการบริหารจัดการและพฤติกรรมการแสดงออกของ ผู้บริหารที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งผู้ปฏิบัติงานสามารถรับรู้ได้จากการปฏิบัติงาน

3. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม เป็นสภาพแวดล้อมในองค์กรที่ครอบคลุมไปถึงสถานที่ บุคคล ระบบ และวัฒนธรรมองค์กร และสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ นโยบายของรัฐบาล สังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทา งานและเป็นสภาพแวดล้อมที่มีความสำคัญ อย่างยิ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ริชาร์ด อี วัลตัน (Richard E. Walton อ้างถึงในสุรชัย แก้วพิกุล, 2552: 21 – 22) กล่าวถึงองค์ประกอบ 8 ประการ ที่บ่งชี้ถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน มีองค์ประกอบครอบคลุมแนวคิดคุณภาพการทำงานในทุกด้าน ทั้งด้านสังคม ด้านจิตวิทยา ด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม ประกอบกับเป็นที่ยอมรับของนักวิชาการโดยทั่วไป รายละเอียดแต่ละองค์ประกอบ มีดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำอยู่ และเงินเดือนที่ได้รับเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานสังคมทั่วไป รวมถึงความพอใจในอัตราเงินเดือนและผลตอบแทนต่าง ๆ ที่ได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่ง ของตนกับตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน หรือเปรียบเทียบกับโรงเรียนอื่น หรือการที่ได้รับ สวัสดิการอื่น ๆ ที่เหมาะสมและเป็นธรรมตามที่คาดหวังไว้

2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัย ผู้ปฏิบัติงานควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุ มีระบบป้องกันและรักษาความปลอดภัยต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและเพียงพอ เช่น อุปกรณ์ดับเพลิง เป็นต้น มีมาตรการ ระบบระเบียบต่าง ๆ ที่ชัดเจน

ในการจัดสภาพการทำงานให้ปลอดภัย ป้องกันอุบัติเหตุ หรือการปรับปรุงสถานที่ทำงาน เพื่อความสะดวกปลอดภัย มีการบำรุงรักษา ซ่อมแซม วัสดุอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมต่อการใช้งานอยู่เสมอ รวมถึงสภาพการทำงานและสภาพแวดล้อม ช่วยให้บุคคลในองค์กรรู้สึกสะดวกสบายและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ไม่ต้องวิตกกังวลต่อความเสี่ยง ๆ

3. โอกาสการพัฒนาศักยภาพและความสามารถ คือ องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้รับการพัฒนาทักษะ เช่น การศึกษาดูงาน การฝึกอบรม การสัมมนา การศึกษาต่อ การได้เรียนรู้เทคนิคใหม่ ๆ ในการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและความรู้สึกท้าทายในการทำงาน

4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน คือ งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมี ผลต่อการคงไว้และขยายความสามารถ การมีโอกาสได้รับการพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น มีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัว

5. การบูรณาการทางสังคมหรือสัมพันธภาพในองค์กร คือ การได้รับการยอมรับและให้เกียรติจากเพื่อนร่วมงาน บุคคลในองค์กรมีความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม องค์กรมีการยอมรับและร่วมมือกันทำงาน มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน

6. ธรรมนูญในองค์กร คือ การทำงานที่มีกฎระเบียบข้อบังคับในการทำงาน ซึ่งจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิและหน้าที่ส่วนบุคคลมีความเสมอภาคในเรื่องต่าง ๆ ของงานตามความเหมาะสมเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้เกียรติและเคารพในสิทธิและหน้าที่ส่วนบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

7. ความสมดุลระหว่างการท างานและชีวิตด้านอื่น ๆ คือ การจัดแบ่งเวลาที่เหมาะสมสำหรับตนเอง งาน ครอบครัว และอื่น ๆ ผู้ปฏิบัติมีความรู้สึกพอใจในขณะปฏิบัติงาน

8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญต่องานของบุคลากร เช่น ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่ได้ทำงานในโรงเรียนแห่งนี้ และความรู้สึกในกลุ่มปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าองค์กรของตนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบเกี่ยวกับสังคม เมื่อบุคคลรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า ก็จะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้ นอกจากนี้ การทำงานก็ต้องสอดคล้องกับค่านิยมของสังคม ผู้ปฏิบัติงานก็จะได้รับการยกย่อง ยอมรับนับถือจากสังคมอีกด้วย

พื้นฐานของมนุษย์ทุกคนต้องการมีชีวิตที่ดี ดังนั้น จึงพยายามที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ จากการศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตที่ดี อาจสรุปได้ว่า เมื่อบุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ตามความสามารถแล้ว จึงควรจะได้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ มีลักษณะสถานที่ทำงานที่ปลอดภัย มีโอกาสในการพัฒนาตนเองในงานที่ทำ มีความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ได้รับการ

ยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน สามารถทำงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร สามารถจัดสรรเวลาส่วนตัวและเวลางานได้เป็นอย่างดี และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับงานที่ตนทำอยู่

2.1.4 ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สโครแวน (Skrowan, อ้างถึงใน พงศธร รอดถาวร, 2553: 17) สรุปถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ไว้ดังนี้

1. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงานสูงสุดเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน
2. ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นอย่างน้อยที่สุดก็เกิดจากอัตราการขาดงานที่ลดลง
3. ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นจากการที่พนักงานมีส่วนร่วมและสนใจงานมากขึ้น
4. ลดความเครียดอุบัติเหตุและความเจ็บป่วยจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการลดต้นทุนค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนค่าประกันด้านสุขภาพและการลดอัตราการจ่ายผลตอบแทนคนงาน
5. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมากและความสามารถในการสลับสับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานทางสังคม ในการเป็นเจ้าขององค์กรและการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น
6. อัตราการสรรหาและคัดเลือกพนักงานดีขึ้น เนื่องจากความน่าสนใจที่เพิ่มขึ้นขององค์กรจากความเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขององค์กร
7. ลดอัตราการขาดงานและการเปลี่ยนพนักงานโดยเฉพาะพนักงานที่ดี
8. ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้นจากการให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การให้สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของพนักงานและเคารพสิทธิของพนักงานทำให้เกิดมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดีตามมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดี

ชูเลอร์และคณะ (Schuler et. al. อ้างถึงใน วรวรรณ บุญล้อม, 2551: 22) กล่าวถึงประโยชน์ ของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า

1. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน
2. ลดอัตราการขาดงาน ส่งผลให้มีผลผลิตมากขึ้น
3. การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากพนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานและ สนใจที่จะทำงานมากขึ้น
4. ลดความเครียดและการเกิดอุบัติเหตุขึ้นในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้ลดต้นทุนค่ารักษาพยาบาล
5. เพื่อความยืดหยุ่นด้านกำลังคน และความสามรถในการสลับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น นั่นคือ พนักงานสามารถเรียนรู้งานและมีทักษะในตำแหน่งอื่นมากขึ้นด้วย

6. ทำให้พนักงานมีความสนใจงานมากขึ้น เนื่องจากพนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจการทำงาน และจากการเคารพสิทธิของพนักงานมากขึ้น

7. ทำให้เกิดมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี เนื่องจากคุณภาพชีวิตในการทำงานย่อมส่งผลถึงคุณภาพชีวิตโดยรวมของพนักงานด้วย ดังนั้น อาจสรุปได้ว่า ประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ การเอาใจใส่พนักงาน ให้มีความสุขในการทำงาน สร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานเพื่องานที่ออกมาจะได้มี ประสิทธิภาพ และก่อเกิดให้เกิดผลิตผลที่เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังลดอัตราการขาดงาน การลาออก จากงาน และนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร

ในการวิจัยครั้งนี้ได้นำแนวความคิดของ ริชาร์ด อี วัลตัน (Richard E. Walton อ้างถึงใน สุรชัย แก้วพิกุล, 2552: 21 – 22) มาปรับใช้ในการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันในงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตกาญจนบุรี เนื่องจากอยากให้องค์กรมีมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ทั้ง 8 ด้าน คือ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่ เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความมั่นคง และความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านการบูรณาการ ทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต ส่วนตัว และด้านลักษณะงานที่ เป็นประโยชน์ต่อสังคม

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

2.2.1 ความหมายความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่มีต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความผูกพันไว้หลายทัศนะที่แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ธันวนี ประกอบของ (2560) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรที่แสดงออกมาในเชิงบวก ซึ่งจะแสดงมาออกว่า มีความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การแสดงออกถึงความเป็นเจ้าขององค์กรและ แสดงออกถึงความรักความภักดีต่อองค์กร

สิริณัฐ แสงดารา (2561) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่าความรู้สึกยินดีของสมาชิกที่มีต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่ยึดติดอย่างแนบแน่น ซึ่งจะแสดงออกมาในลักษณะการแสดงตนเองยอมรับต่อเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ค่านิยมขององค์กร มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทพลังกายพลังใจอย่างเต็มความสามารถในการทำงาน เพื่อให้ บรรลุวัตถุประสงค์ ตามป้าหมายขององค์กร ให้เกิดความสำเร็จ เกิดความเจริญก้าวหน้าและเกิดประโยชน์ต่อองค์กร โดยสมาชิกคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก พร้อมทั้งมีความจงรักภักดี มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยึดมันปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

สรุปจากความหมายที่นักวิชาการทั้งในและต่างประเทศที่กล่าวมาข้างตัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง อารมณ์ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรเป็นความผูกพันที่บุคคลรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรการมีส่วนร่วมในองค์กรและมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไปซึ่งประกอบด้วย1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก (Affective Commitment)2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) 3)ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานของสังคม (Normative Commitment)

2.2.2 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

สเตียร์ส (Sreer, อ้างถึงใน กาญจนา บุญเพลิง, 2552: 71) กล่าวว่า ประสบการณ์การทำงานซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลได้รับและเรียนรู้ เมื่อเข้าไปทำงานในองค์กร เช่น ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือขององค์กร และทัศนกติของกลุ่มที่มีต่อองค์กร เป็นต้น และได้แบ่งลักษณะของความผูกพันต่อองค์กรไว้ 3 ประการ คือ ความเชื่ออย่างแรงกล้าและยอมรับตลอดจนค่านิยมขององค์กรความคาดหวังที่จะใช้ความพยายาม เพื่อประโยชน์ขององค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาการเป็นสมาชิกขององค์กร

จากการศึกษาองค์ประกอบของความผูกพันต่อองก์กร จะเห็นได้ว่าบุคลากรมีการทุ่มเทที่จะทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้าน ดังนั้น ความผูกพันด้านจิตใจเป็นองค์ประกอบแรกของความผูกพัน เมื่อบุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรแล้ว ก็จะเกิดความผูกพันทางด้านความรู้สึกตามมา เมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานสูง ก็จะส่งผลให้เกิดความผูกพันทางด้านจิตใจที่สูงและจะทำให้เกิดความผูกพันด้านความคงอยู่และความผูกพันด้านบรรทัดฐานสูงตามไปด้วย

Allen and Meyer กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรเป็นความผูกพันที่บุคคลรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรการมีส่วนร่วมในองค์กรและมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไปตามแนวคิดความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ประการ

1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล เป็นความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร

2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการคำนวณของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานการลงทุนที่บุคคลให้กับองค์กรและผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน หรือที่เรียกว่า ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร

3) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานของสังคม (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร แสดงออกในรูปแบบของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร

สเตียรส์และพอตเตอร์ (Steers and Porter, อ้างถึงในกาญจนา บุญเพลิง, 2552: 71) แสดงแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นลักษณะของความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งมี 3ลักษณะ ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายค่านิยมขององค์กร คือ มีความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายเละค่านิยมขององค์กร พนักงานมีการยอมรับแนวทางปฏิบัติงาน เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายเละมีค่านิยมที่สอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับองค์กร

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร คือ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร การใช้ความสามารถ ความพยายามของพนักงานอย่างเต็มที่เพื่อให้กิจการขององค์กรประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความต้องการอย่างเด็ดเดี่ยวที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มีความสมัครใจที่จะอยู่ปฏิบัติงานให้กับองค์กรและมีความคิดที่จะลาออกไปอยู่องค์กรอื่น

จากการศึกษาถึงความหมาย แนวคิด ความสำคัญ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร และผู้วิจัยต้องการทราบถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตกาญจนบุรี ผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรในแนวความคิดของ อัลเลนเละเมเยอร์ (Allen and Meyer) เป็นแนวคิดที่มีความน่าสนใจ ซึ่งองค์กรจะมีความเชื่อมั่นและการอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคลากรจะรู้สึกว่า เมื่อเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรนั้นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการศึกษาของผู้วิจัย ซึ่งในเรื่องแนวความคิดของ อัลเลนเละเมเยอร์ (Allen and Meyer) ในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย แนวคิดด้านทัศนคติ แนวคิดด้านพฤติกรรม และแนวคิดด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม

2.2.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

แองเจิลและเพอรี่ (Angle and Perry, อ้างถึงใน ปวีณา กรุงพลี, 2552: 33) เสนอความเห็นว่าหากสมาชิกองค์กรไม่มีความผูกพันต่อองค์กรแล้ว จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นปัญหาสำกัญ ดังนี้

1. ปัญหาการลาออกมีความสัมพันธ์สูงสุดกับความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิก

2. ปัญหาการขาดงาน คนที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีแรงจูงใจให้มาทำงาน มากกว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ

3. ปัญหาการมาทำงานสาย สมาชิกที่มีความผูกพันสูงจะมาทำงานตรงต่อเวลามากกว่าสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ

บาชานัน (Buchanan, อ้างถึงใน จิราภรณ์ น้อยนคร, 2551: 33) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญยิ่งสำหรับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรแบบใด เพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจิตนาการของมนุษย์กับจุดมุ่งหมายขององค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร รวมทั้งช่วยลดการควบคุมจากภายนอกอีกด้วย โดยได้อธิบาย ได้ดังนี้

1. สามารถใช้ทำงานอัตราการเข้าออกจากงานของสมาชิกองค์กรได้ดีกว่าความพอใจในงาน เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติของสมาชิกองก์กรโดยส่วนรวม ขณะที่ความพึงพอใจในงาน สะท้อนถึงทันคติของบุคคลต่องานหรือเฉพาะแง่ใดแง่หนึ่งของงานที่เกี่ยวข้องกับ หน้าที่ของบุคลากรเท่านั้น และความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างมีความมั่นคงมากกว่าความพึงพอใจในงาน แม้ว่าเหตุประจำวันในสถานที่ทำงานอาจจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร แต่เหตุการณ์นั้นอาจไม่กระทบต่อความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองก์กรโดยรวมก็ได้จึงกล่าวว่าความพึงพอใจในงานมีเสถียรภาพน้อยกว่าความผูกพันต่อองค์กร

2. เป็นแรงผลักดันให้บุคลากรในองค์กรมีการปฏิบัติงานได้ดี เนื่องจากความรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของขององค์กรนั้นเอง

3. เป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลให้สอดกล้องกับเป้าหมายขององค์กร ซึ่งบุคคลที่มีความผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องานเพราะเห็นว่างานคือ หนทางที่ตนสามารถทำประโยชน์ให้แก่องก์กรและบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4. บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานกับองค์กร ซึ่งในหลายกรณี ความพยายามดังกล่าวจะมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือคนอื่น

5. ความผูกพันต่อองค์กรช่วยขจัดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์กรมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรของตนเองมากนั่นเอง

6. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีถึงความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร คือ มีความผูกพันต่อองค์กรสูงย่อมที่จะอุทิศแรงกายแรงกายในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและตั้งใจอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้ผลของงานออกมาดีที่สุดหรือมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุดในทางกลับกันหากความผูกพันต่อองค์กรมีน้อย ผลของการปฏิบัติงานย่อมลดประสิทธิภาพลงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรย่อมไม่เป็นไปตามที่ต้องการ

โอ มัลเลย์ (O'Malley (2002) แบ่งประโยชน์ของความผูกพันต่อองค์กร 3 ประเภท ดังนี้

1. ทำให้พนักงานอยู่กับองค์กรมากขึ้น โดยลดอัตราการลาออก การเลิกงานก่อนเวลา การขาดงาน การมาสาย และมีการอยู่ล่วงเลยเวลาทำงาน

2. ทำให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เมื่อบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร ก็จะทำให้เกิดพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น มีศีลธรรมมากขึ้น เช่น การลดความไม่ซื่อสัตย์ในองค์กร

3. ทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ก็จะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น มีการบริการที่ดีขึ้น มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น บุคลากรมีความคงอยู่กับองค์กรได้นานขึ้น

พิรินทร์ชา สมานสินธุ์ (2554 : 25) ให้ความหมายความสำคัญของความผูกพัน ดังนี้ บุคคลากรที่มีความรู้สึกผูกพันจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์กร และส่งผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดีเหนือกว่าบุคลากรคนอื่น ความผูกพันต่อองค์กรนับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากที่นอกจากองค์กรจะต้องมีความสามารถในการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพแล้ว ยังต้องสามารถรักษาบุคลากรมีคุณภาพไว้ให้ได้ ด้วยการพยายามสร้างทัศนคติของความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดขึ้นกับสมาชิกขององค์กร ดังนั้น สรุปประเด็นสำคัญของความผูกพันขององค์กรได้ ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า – ออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน

2. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวความคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน

3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่เหมือนว่าได้เป็นเจ้าของร่วมกันของสมาชิก ทำให้เป็นแรงผลักดันให้สมาชิกปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มที่

4. ความผูกพันต่อองค์กรนั้นได้เป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีส่วนช่วยเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์กรมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรของตน

วรรณิภา นิลวรรณ (2554 :19)ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลในการทำงานขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้สมบูรณ์บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะยินดีมีความเต็มใจที่จะอุทิศแรงกายแรงใจเพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุดและทำงานได้ดีกว่าบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยหรือบุคลากรที่ไม่มีความผูกพันเลยซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อองค์กรตอบสนองจุดมุ่งหมายของสมาชิกนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

1. ความผูกพันองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน

2. ความผูกพันองค์กรเป็นความรู้สึกเหมือนเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกันของสมาชิก ทำให้เป็นแรงผลักให้สมาชิกปฏิบัติงานในองค์กรอย่างเต็มที่

3. ความผูกพันองค์กรเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

4. มีส่วนเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กร

5. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์กรมีความรักและมีความผูกพันต่อองค์กรของตน

2.2.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

เฮลวิทเอสเทส (2005) เป็นบริษัทที่ปรึกษาในงานด้านทรัพยากรมนุษย์ได้ให้มุมมองว่าความผูกพันของพนักงานเป็นสิ่งที่แสดงออกได้ทางพฤติกรรมกล่าวคือสามารถดูได้จากการพูดโดยจะพูดถึงองค์กรเฉพาะในแง่บวกและพิจารณาได้จากการดำรงอยู่นั่นคือพนักงานปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปส่วนประเด็นสุดท้ายจะดูว่าพนักงานใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อช่วยเหลือหรือสนับสนุนธุรกิจขององค์กรโดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานมี 7 ประการดังนี้

1. ภาวะผู้นำ (Leadership)
2. วัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร (Culture Purpose)
3. ลักษณะงาน (Work Activity)
4. ค่าตอบแทนโดยรวม (Total Compensation)
5. คุณภาพชีวิต (Quality of life)
6. โอกาสที่ได้รับ (Opportunity)
7. ความสัมพันธ์ (Relationship)

ประดิษฐ์พงษ์ สร้อยเพชร (2557 :13) กล่าวไว้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันประกอบด้วยปัจจัย4ด้านได้แก่ด้านองค์กร (Company) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human ResourceDevelopment) และด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ด้านองค์กร (Company) คือการถ่ายทอดนโยบายและกลยุทธ์ให้กับทุกหน่วยงานขององค์กรจัดให้มีช่องทางการสื่อสารกับพนักงานการเปิดโอกาสและการรับฟังความคิดเห็นนโยบายและกลยุทธ์ของแต่ละหน่วยงานที่มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงมาจากนโยบายและกลยุทธ์ของ

องค์กรการมีระบบมาตรฐานการทำงานการสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมปลอดภัยมีกฎระเบียบข้อบังคับที่เคร่งครัดและมีบทลงโทษที่ชัดเจนกรณีที่พนักงานทำผิดกฎและมีการส่งเสริมให้พนักงานได้อบรมเรียนรู้และพัฒนาสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆให้เข้ามาในองค์กร

2. ด้านงาน (Job) คือการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานให้พนักงานอย่างเพียงพอมีการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงานและพนักงานควรมีรูปแบบการทำงานที่สอดคล้องกับองค์กร

3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) คือการวางแผนงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมการจัดทำขีดความสามารถ (Competency)ขององค์กรและพนักงานการเชื่อมโยงการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Performance Appraisal)ไปสู่การฝึกอบรมเสริมความรู้เพื่อมีการพัฒนาและมีการจ่ายค่าตอบแทนให้กับพนักงานทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่ามีความมั่นคงในการทำงานมีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพให้กับพนักงานที่ชัดเจนส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสที่จะเรียนรู้และเติบโตมีการจัดทำแผนการฝึกอบรมให้พนักงานส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆมีระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นๆในธุรกิจเดียวกันได้มีการดูแลเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของพนักงานส่งเสริมและจัดทำกิจกรรมการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงานร่วมองค์กรและมีการจัดการระบบการให้คำปรึกษา

4. ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) คือผู้บังคับบัญชามีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานได้ทราบผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ผู้บังคับบัญชามีการสื่อความถึงความคาดหวังในการทำงานของพนักงานให้แต่ละหน่วยงานได้รับทราบรวมถึงผู้บังคับบัญชามีการให้คำแนะนำแนะแนวทางผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานและผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

2.3.1 ความหมาย และแนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

Schmitt & Chan (1998) ให้ความหมายไว้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของพนักงานซึ่งมีความสัมพันธ์ที่จะสามารถนำพาองค์กรสู่เป้าหมายบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

Aamodt (2004) ให้ความหมายไว้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการทำงานนั้นเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดการพรรณนางานแสดงให้เห็นถึงความมีศักยภาพ ความรู้ความสามารถของพนักงาน

และทำให้ทราบว่าควรจะประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างไรตลอดจนการกำหนดคุณลักษณะการทำงานที่คาดหวังจากพนักงานได้ด้วย

Motowidlo and Kell (2012) ได้นิยามความหมายของผลการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ผลที่เกิดจากพฤติกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เกิดจากการรวมกันของพฤติกรรมที่ไม่ต่อเนื่องหลายอย่างที่เกิดขึ้นในช่วงระ ยะเวลาหนึ่ง เป็นสิ่งที่องค์กรคาดหวัง ดังนั้นผลการปฏิบัติงาน โดยนิยามนี้จึงเป็นตัวแปรแบ่งเป็นความแตกต่างระหว่างชุดของพฤติกรรมโดยบุคคลที่แตกต่างกันและระหว่างชุดของพฤติกรรมโดยบุคคลเดียวกันในแต่ละช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ความแตกต่างนั้นขึ้นอยู่กับว่าชุดพฤติกรรมในภาพรวม มีแนวโน้มที่จะสามารถสร้างหรือลดทอนผลการปฏิบัติงานขององค์กรได้มากน้อยเพียงใด

Prawirosentono, 1999, อ้างถึงใน Arifin (2015) ได้นิยามความหมายของผลการปฏิบัติงานว่าหมายถึง สิ่งที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลในองค์กร สามารถบรรลุได้ตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ด้วยวิธีการที่ถูกต้อง ไม่ละเมิดกฎเกณฑ์ใด ๆ รวมทั้งการยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม

ปรทิพย์ พันธุ์มณี และ ทิพทินนา สมุทรานนท์ (2555) ได้นิยามความหมายของผลการปฏิบัติงานว่าหมายถึง ระดับของการประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยพนักงานได้แสดงให้เห็นถึงทักษะความสามารถในการให้บริการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีการแสดงออกถึงความเข้าใจและรับรู้ความรู้สึกของลูกค้า การให้ข้อมูลและการบันทึกข้อมูล รวมทั้งมีความรับผิดชอบต่องาน

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2555) ได้นิยามความหมายของผลการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ที่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ตามที่องค์กรกำหนด

ธกรศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร (2556) ได้นิยามความหมายของผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร ที่แสดงออกมาในรูปของการปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพและประสิทธิภาพของพนักงาน โดยวัดผลการปฏิบัติงานจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่องค์กรได้กำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐานไว้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

ธนากร เกื้อฐิติพร (2556) ได้นิยามความหมายของผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการใช้ความพยายามของแต่ละบุคคลปฏิบัติงานในหน้าที่ซึ่งแสดงให้เห็นถึงคุณค่าและความสามารถของแต่ละบุคคล โดยสามารถวัดได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานในหลาย ๆ ด้าน

กัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล (2562) ได้นิยามความหมายของผลการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรคนหนึ่งในช่วงเวลาหนึ่ง ว่าสามารถปฏิบัติงานได้

ดีเพียงใด โดยมีเกณฑ์การประเมินในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ประสิทธิผลของงาน 2) คุณภาพของงาน และ 3) ความสามารถเกี่ยวกับงาน

จากการให้ความหมายข้างต้นนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ดังนี้ ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมของคนในองค์กร เป็นสิ่งที่องค์กรคาดหวังจากบุคคลเดียวกัน หรือหลายๆบุคคล สามารถสนับสนุนหรือลดทอนผลการปฏิบัติงานโดยรวมและเป้าหมายขององค์กรได้

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานนั้น สิ่งที่องค์กรคาดหวังที่จะได้รับจากพนักงานทุกคนก็คือผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลในด้านผลผลิตโดยอาจจะเท่ากัน หรือสูงกว่าตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่บ่งบอกว่างานที่ทำนั้นได้ผลดีเพียงใดบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ คำว่า "ผลการปฏิบัติงาน" นั้นได้มีนักวิชาการให้ความเห็นไว้หลายท่าน โดยอาจหมายถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งถือเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งที่มนุษย์ช่วยเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้าทรัพยากรต่าง ๆ ให้เป็นปัจจัยส่งออก เช่น สินค้าและการบริการให้เกิดประโยชน์แก่มนุษย์องค์กรสังคม และประเทศชาติ การวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ก็เพื่อบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน นั่นคือการเปรียบเทียบกับเป้าหมายนโยบาย วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือเทียบกับผลการปฏิบัติงานของตนเองและผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ โดยผลการปฏิบัติงานเปรียบเสมือนการรวมกันของคุณค่าของพฤติกรรมพนักงานทั้งโดยทางตรงและโดยทางอ้อมเพื่อการบรรลุสู่เป้าหมายขององค์กร ดังนั้นผลการปฏิบัติงานจึงถือเป็นเรื่องเดียวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กล่าวคือเมื่อผลการปฏิบัติงานดีย่อมถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง แต่หากผลการปฏิบัติงานไม่ดีถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ (Borman &Motowidlo, 1993, pp. 71-98)

2.3.3 ความหมายของการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ คือ พฤติกรรมของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานและมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายขององค์กร(Campbell, 1990, p. 700-755) โดยเป็นการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ในการพรรณนาลักษณะงาน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อองค์กร ทั้งนี้เพราะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่มีผลโดยตรงต่อการผลิตสินค้าบริการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีส่วนโดยตรงในการสนับสนุนกระบวนการทำงานหลักขององค์กร (Motowidlo, Borman, &Schmit,1997, pp. 71-78; Van Scotter, 2000, pp. 79-95; Werner, 2000, pp. 3-24) ตลอดจนเป็นการใช้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยผ่านกระบวนการตัดสินใจและการประเมินตามเกณฑ์หรือตัวชี้วัดขององค์กร (Borman &Motowidlo,1993, p. 546)

สรุปแนวคิดการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ คือ พฤติกรรมที่แสดงออกตามสถานภาพหรือตำแหน่งหน้าที่ของแต่ละบุคคล ซึ่งมีความผูกพันอยู่กับสภาพหรือฐานะตำแหน่งทางสังคมที่กำหนดหรือคาดหวังบทบาทของบุคคลในแต่ละสถานภาพหรือตำแหน่งนั้นๆ ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติที่ดีเป็นไปด้วยความถูกต้องและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงคุณค่าและความสามารถของบุคคลที่มีต่อองค์กร สามารถวัดได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพของบุคคลที่ได้รับมอบหมาย เช่น พนักงานสามารถทำงานให้มีประสิทธิภาพ เสร็จในเวลาที่กำหนด และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

2.3.4 ความสำคัญของผลการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสำคัญของผลการปฏิบัติงาน มีรายละเอียดดังนี้

1. ผลการปฏิบัติงานช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย โดยเป็นปัจจัยสำคัญในการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ในสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสำคัญต่อองค์กรในการช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น J. Koralege and Kankanange Priyashantha (2019) ผลการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดของพนักงานในองค์กร จะเพิ่มผลผลิตขององค์กร ซึ่งจะช่วยปรับปรุงระดับการบริการขององค์กร (Gomez-Mejia et al, 2014) ในยุคที่เต็มไปด้วยการแข่งขันนี้ผลการปฏิบัติงานของทรัพยากรบุคคลในองค์กร มีความจำเป็นที่จะต้องเพิ่มขึ้นตามความพยายามขององค์กรในการต้องการปรับปรุง พัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยรวมขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่และมีความสามารถในการแข่งขัน (Caesensetal., 2017)

2. ผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมองค์กร หากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรตรงต่อเวลา มีการจัดการอย่างยุติธรรม และเต็มใจที่จะรับผิดชอบงานในส่วนของตนแล้ว จะสามารถสร้างวัฒนธรรมแห่งการเคารพ การไว้วางใจซึ่งกันและกัน ทำให้พนักงานอยู่ในองค์กรได้นานขึ้น ลดการลาออกจากงานซึ่งมีต้นทุนสูง (Melinda, 2019)

3. ผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องบ่งชี้ความสามารถของพนักงาน โดย ผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดว่า พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ดีเพียงใด ผลการปฏิบัติงานที่สูงเป็นเครื่องชี้วัดว่า พนักงานสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบที่ระบุไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน (Job description) ตามความคาดหวังของผู้บังคับบัญชา (Bremen, 2017, อ้างถึงใน Iberahimet al., 2020)

2.3.5 มิติของผลการปฏิบัติงาน

Campbell (1990) ได้กำหนดผลการปฏิบัติงานไว้ 8 มิติ ซึ่งเขากล่าวว่าเพียงพอที่จะลำดับขั้นของงานทั้งหมด อย่างไรก็ตาม ทั้ง 8 มิติ นี้ ไม่ได้อยู่ในรูปแบบเดียวกัน แต่ละมิตินั้นมีความแตกต่างทั้งด้านของปัจจัยย่อยและเนื้อหาแตกต่างกันไปตามลักษณะงาน ทั้งนี้ หนึ่งงานอาจไม่ได้มีครบทั้ง 8 มิติ ดังต่อไปนี้

มิติที่ 1 ความชำนาญเฉพาะงาน (Job-specific task proficiency) ความสามารถในการทำงานนั้นโดยมีเทคนิคเฉพาะของงาน

มิติที่ 2 ความชำนาญที่ไม่เฉพาะงาน (Non-job-specific task proficiency) ความสามารถในการทำงานโดยทั่วไปไม่ต้องใช้เทคนิคเฉพาะ หรือเป็นลักษณะงานส่วนใหญ่ภายในองค์กร

มิติที่ 3 การเขียนและการสื่อสารด้วยวาจา (Written and oral communications) ความสามารถในการเขียนหรือพูดให้คนอื่นฟังได้ในระดับที่แตกต่างกัน

มิติที่ 4 การแสดงให้เห็นถึงความพยายาม (Demonstrating effort) ความสามารถในการทำงานได้อย่างเสมอต้นเสมอปลาย

มิติที่ 5 การรักษาวินัยส่วนบุคคล (Maintaining personal discipline) ความสามารถในการหลีกเลี่ยงพฤติกรรมเชิงลบ เช่น การเมา การแหกกฎ หรือการขาดงาน

มิติที่ 6 การทำงานเป็นทีม (Facilitating team and peer performance) ความสามารถในการสนับสนุน ช่วยเหลือ และพัฒนาเพื่อนร่วมงาน และช่วยเหลือทีมให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 7 การกำกับดูแล (Supervision) ความสามารถในการมีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิสัมพันธ์ซึ่งหน้า

มิติที่ 8 การบริหารจัดการ (Management and administration) ความสามารถในการควบคุมทางอ้อม เช่น การกำหนดเป้าหมายขององค์กร การจัดการพนักงานและทรัพยากร การติดตามความคืบหน้า การควบคุมค่าใช้จ่าย และการค้นหาทรัพยากรเพิ่มเติม

2.3.6 องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน มีรายละเอียดดังนี้

1. ความต้องการทั้งภายในและภายนอก (Internal and external need) ของผู้ปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานของบุคคลจะดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองทั้งความต้องการภายใน ได้แก่ ความต้องการแสดงความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรักใคร่ ความต้องการมีส่วนร่วมในหมู่คณะ ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง และความต้องการภายนอก ได้แก่ รายได้หรือค่าตอบแทน ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตำแหน่งหน้าที่

ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมส่งผลถึงผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (ชาริณี จันทร์แสงศรี,2540, อ้างถึงใน ธกรศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร, 2556)

2. ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) เป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน เมื่อพนักงานมองว่างานของตนเองน่าสนใจมากกว่างานของผู้อื่น มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่เหมาะสม มีระบบการประเมินผลงานที่ดี มีการสื่อสารระหว่างองค์กรและพนักงานเพื่อทำความเข้าใจกัน ได้รับเงินเดือนที่เหมาะสม พวกเขาจะชอบงานของตนและถือว่างานนั้นมีความน่าพึงพอใจ (Aroosiya& Ali, 2014; Okolocha et al., 2021; Omar &Rafie, 2020; Perera& Jayawardane,2020)

3. สิ่งจูงใจ (Rewards) เป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) สิ่งจูงใจภายนอก (Extrinsic rewards) ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน เช่น เงินเดือน โบนัส เป็นต้น 2) สิ่งจูงใจภายในของแต่ละบุคคล (Intrinsic rewards ทั้งที่เป็นรูปธรรมและไม่เป็นรูปธรรม 3) สิ่งจูงใจทางสังคม (Social rewards) ทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพอใจ ซึ่งช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงานได้ (Jagath Koralege & Kankanamge. Priyashantha,2019; Salah, 2016)

4. วัฒนธรรมองค์กร (Organizational culture) เป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน (ภรัณยู บุญริ้ว และ ติมา ไชยะกุล , 2563) ดังนี้

1 วัฒนธรรมองค์กรแบบครอบครัว เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับความไว้วางใจซึ่งกันและกันตลอดจนประกอบกับการสร้างบรรยายกาศให้พนักงานสามารถรับรู้ได้ถึงความเป็นส่วนตัว การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น การยอมรับความคิดเห็นของพนักงาน ส่งผลให้พนักงานทุ่มเทเกินกว่าหน้าที่งานปกติในการทำงานและพนักงานมีความเห็นว่าการประสานงานกับเพื่อนร่วมงานมีความจำเป็นในการทำงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลในเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน

2) วัฒนธรรมองค์กรแบบเน้นการพัฒนา เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างแรงผลักดันในการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ การพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ ระบบหรือกระบวนการที่ทันสมัย ส่งผลให้สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3) วัฒนธรรมองค์กรแบบเน้นสายบังคับบัญชา เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับกฎระเบียบทำให้องค์กรมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การให้ความสำคัญกับการตรวจสอบอย่างเป็นระบบและสามารถสืบที่ไปที่มาของภาระงานได้และให้ความสำคัญกับโครงสร้างสายบังคับบัญชาและการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้พนักงานทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ลุล่วงภายใต้ระยะเวลาที่กำหนดและมักตรวจสอบข้อบกพร่องในชิ้นงานเสมอ ประกอบกับให้ความใส่ใจกับรายละเอียดในการทำงานเพื่อเพิ่มคุณภาพในงาน

5. การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิก (Leader-member exchange) หากคุณภาพของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิกอยู่ในระดับสูง พนักงานที่มีความถี่ในการสื่อสารกับหัวหน้างานสูงมักจะได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดีกว่าพนักงานที่มีความถี่ในการสื่อสารกับหัวหน้างานอยู่ในระดับต่ำ แต่ในทางตรงกันข้าม กรณีที่คุณภาพของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและผู้ตามอยู่ในระดับต่ำ พนักงานที่มีความถี่ในการสื่อสารกับหัวหน้างานอยู่ในระดับสูงจะได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำกว่าพนักงานที่มีความถี่ในการสื่อสารกับหัวหน้างานอยู่ในระดับต่ำ (Kacmar et al,, 2003, อ้างถึงใน Kansuwiro & Phinaitrup, 2020)

6. คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of working life) องค์กรต้องการให้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีขึ้นแก่พนักงาน รวมถึงผลประโยชน์ตอบแทนทั้งในรูปตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน องค์กรต้องการรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรให้นานมากขึ้นเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคลากรคือข้อได้เปรียบขององค์กร โดยจะแสดงผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นเมื่อพวกเขายินยอมที่จะอุทิศทุ่มเทแรงกายแรงใจในการจัดการและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในกระบวนการทำงาน(Shanmugam & Ganapathi, 2017, อ้างถึงใน ชาญณรงค์ รัตนพนากุล และ มยุรี วรรณสกุลเจริญ,2563)

7. การจัดการความเครียด (Stress management) เป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ความเครียดเป็นส่วนหนึ่งที่เกิดขึ้นในการดำเนินธุรกิจอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ โดยเฉพาะการต้องอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมในการทำงาน บรรยากาศในสถานที่ทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน คุณภาพของงาน สิ่งเหล่านี้เป็นตัวกำหนดระดับความเครียดในองค์กร ความเครียดทำให้พนักงานไม่สามารถจดจ่ออยู่กับงาน ซึ่งเป็นสาเหตุให้ผลการปฏิบัติงานลดลง ดังนั้นองค์กรควรตรวจหาสาเหตุของความเครียดในองค์กร และพัฒนาวิธีการป้องกันความเครียดนั้น ๆ (Altindag,2020; BizEdu, 2016)

2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

2.4.1 ประวัติธนาคาร

ธนาคารกรุงไทยจำกัด เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และ ธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่เข้าเป็นธนาคารเดียวกัน ตามนโยบายของรัฐบาล และได้ใช้ชื่อใหม่ว่า "ธนาคารกรุงไทย จำกัด" ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า "KRUNG THAI BANK LIMITED" ใช้สัญลักษณ์ "นกวายุภักษ์" ซึ่งเป็นเครื่องหมายของกระทรวงการคลัง เป็นสัญลักษณ์ประจำของธนาคารจนถึงปัจจุบัน

ในระยะแรกของการก่อตั้ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด ได้ใช้สถานที่สำนักงานใหญ่ของธนาคารเกษตรจำกัด ซึ่งตั้งอยู่ที่ถนนเยาวราช เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ มีสาขารวม 81 แห่ง

จำนวนพนักงาน 1,247 คน ยอดสินทรัพย์รวม 4,582.10 ล้านบาท ยอดเงินฝากรวม 4,442.20 ล้านบาท และทุนจดทะเบียน 105 ล้านบาท วัตถุประสงค์ของการรวมธนาคารทั้งสอง เพื่อให้เป็นธนาคารของรัฐที่มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง สามารถอุ้มครองผู้ฝากเงินและบริการลูกค้าได้กว้างขวางขึ้น ตลอดจนสามารถอำนวยประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้นด้วย

ผลการดำเนินงานของธนาคารได้ขยายตัวเติบโตขึ้นมาเป็นลำดับ ทำให้อาคารสำนักงานใหญ่เดิมคับแคบลงจนเกิดความไม่สะดวกและไม่คล่องตัวในการปฏิบัติงาน ธนาคารจึงได้ย้ายที่ทำการสำนักงานใหญ่ มาตั้งอยู่ ณ อาคารเลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2525 และได้ใช้เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่มาจนถึงปัจจุบัน

วิสัยทัศน์ (Vision)

GROWING TOGETHER:กรุงไทย ก้าวไกล ไปกับคุณ

มุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและสร้างการบริการที่มีคุณค่า เพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่งคั่งแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม และสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น

พันธกิจ (Mission)

- เสริมศักยภาพและพัฒนาทักษะของบุคลากรและระบบงาน
- ให้บริการและคำแนะนำที่มีคุณค่าแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
- ร่วมพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมการสร้างทุนทางปัญญา
- สร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้ถือหุ้น
-

สัญลักษณ์ของธนาคาร

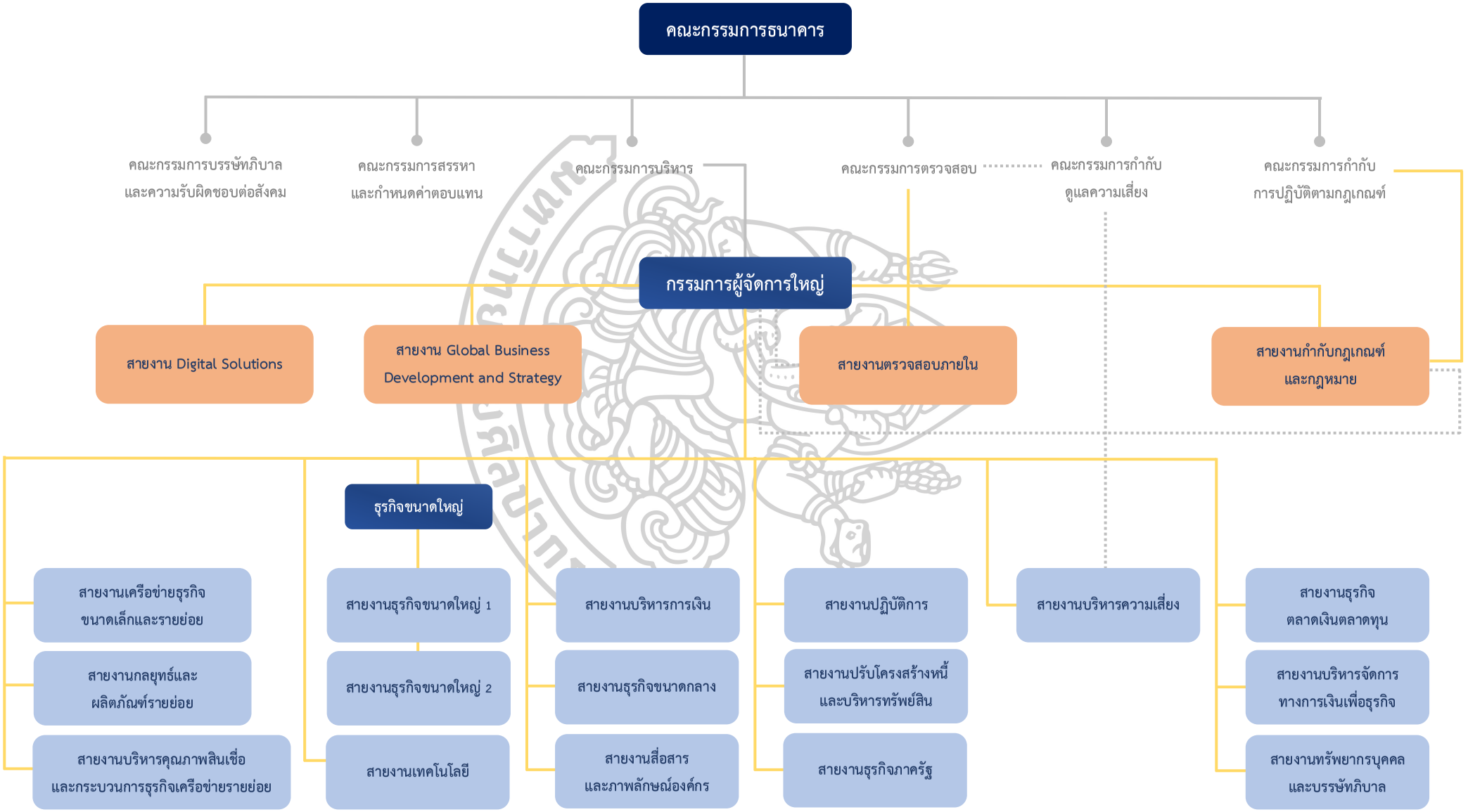
องค์ประกอบของสัญลักษณ์ของธนาคารกรุงไทยได้แก่

1. นกวายุภักษ์ เป็นการหลุดจากกรอบจำกัด เพื่อการโบยบินที่เป็นอิสระและคล่องตัวยิ่งกว่า
2. สีของธนาคารเป็นสีฟ้า คือ ความทันสมัย อิสระที่ไร้ขอบเขต พลังแห่งความกระตือรือร้น

และมุ่งมั่นที่จะโบยบินนำพาไปสู่ความกาวหน้าทีกว้างไกลทั่วแผ่นฟ้าไทยและสีฟ้ายัง สื่อถึงความรู้สึกสะดวกสบายเป็นกันเองที่ลูกค้าทุกคนจะได้รับจากธนาคารกรุงไทย

3. ตัวอักษร หมายถึง ความมันคงหนักแน่นด้วยอักษรทีตรงมีความทันสมัยด้วยเส้นของอักษรทีตรงเฉียบคมผสมผสานกบเส้นโค้งทีดูนุ่มนวลมีความเป็นกันเอง

ภาพที่ 1 โครงสร้างองค์กร



2.5 การพัฒนาสมมติฐาน

สำหรับการพัฒนาสมมติฐานและกรอบกรอบแนวคิดของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก จากการศึกษาที่ผ่านมา เพื่อแสดงถึงหลักฐานทางงานวิจัยสำหรับการพัฒนาสมมติฐาน และนำไปพัฒนากรอบแนวคิดสำหรับงานวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.5.1 คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) และ ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่(In-role performance)

สิรินันท์ เกษมธาดาศักดิ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานบริษัท ส.ขอนแก่นฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน)อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานทางด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในองค์กรสิทธิส่วนบุคคลในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ คุณภาพชีวิตในการทำงานทางด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน การพัฒนาความสามารถของตนเอง ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ คุณภาพชีวิตในการทำงานทางด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การพัฒนาความสามารถของตนเอง สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ คุณภาพชีวิตในการทำงานทางด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานความสัมพันธ์กับบุคคลในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัวไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและนำไปสู่ผลการดำเนินงานขององค์กรที่ดี ลดปัญหาต่าง ๆ ภายในองค์กร

วาริณี โพธิราช (2558) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานลูกจ้างในมหาวิทยาลัยฯ มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เห็นด้วยในระดับมาก ซึ่งประเด็นที่ลูกจ้างในมหาวิทยาลัยฯ ส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุด คือ เรื่องความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเองที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการบำรุงศิลปวัฒนธรรม อันเป็นการรักษาไว้ซึ่งความเป็นชาติไทย เห็นด้วยในระดับมาก ส่วนระดับความผูกพัน

ในองค์กรอยู่ในระดับมาก เช่นกัน โดยเฉพาะด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กรเห็นด้วยในระดับมากที่สุดโดยภาพรวมของปัจจัยที่สัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฎราชวิทยาลัย จากการแจกแจงความถี่แบบ 2 ทาง (Crosstabs) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยพื้นฐานทางด้านเศรษฐกิจและสังคม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์การ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมมีความสัมพันธ์กันในดับปานกลาง มีเพียงด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ที่ลูกจ้างในมหาวิทยาลัยฯ เห็นด้วยอยู่ในระดับน้อย ในส่วนของปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฎราชวิทยาลัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อประโยชน์ขององค์กรมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก และด้านความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ ซึ่งความเป็นสมาชิกในองค์กร มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับป่านกลาง ส่วนปัจจัยพื้นฐานทางด้านเศรษฐกิจและสังคมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง เหมือนกันทั้ง 3 ด้าน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่า การศึกษาความสัมพันธ์คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) และ ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (in-role performance) พบว่าผลการศึกษาส่วนใหญ่แสดงให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าวในบริบทขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเพื่อที่จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 1 : คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

2.5.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) และความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

วธู สวนานนท์ (2560) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และ ของพนักงานต่อองค์กร และเมื่อแยกพิจารณาลักษณะงานในด้านต่าง ๆ ได้รับข้อมูลย้อนกลับก็ได้ผลเช่นเดียวกันนั่นคือลักษณะงานใน

ทุก ๆ ด้านมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

ลลิตา จันทร์งาม (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่กลุ่มลูกค้าบุคคล ผลการศึกษาพบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยตัวแปรด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนบดความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล พบว่า ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การพัฒนาการทำงาน ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำและค่าตอบแทน ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวม โดยที่ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ด้านการพัฒนาการทำงาน และด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัย ด้านความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ

พงศ์ภัค วิ่งเร็ว (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมและรายด้านเจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติมีคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับดีโดยด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม คือ ด้านที่มีคุณภาพชีวิตสูงสุด ส่วนผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร พบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติ มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง และเมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพชีวิตทั้งภาพรวม และรายด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อริศา ฤทธิ์จรูญ (2559) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีปัจจัยต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

พลอยบุษรา บุญญาพิทักษ์ (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานกับการรักษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรต่างวัย กรณีศึกษาบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรต่างวัย มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ส่วนด้านความผูกพันต่อองค์กรของบุคคลากรเมื่อพิจารณาแยกตามบุคลากรต่างวัยพบว่า บุคลากรต่างวัยมีระดับความผูกพันต่อองค์กรตามลำดับดังนี้ โดยบุคลากรกลุ่มเบบี้บูมเมอร์สมีความผูกพันต่อองค์กรสูงสุด รองลงมาคือกลุ่มเจเนอเรชั่นวายซึ่งอยู่ในระดับมาก ส่วนกลุ่มเจเนอเรชั่นเอ็กซ์อยู่ในระดับปานกลาง อันเนื่องมาจากสภาพสังคมที่เปลี่ยนไป

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่า การศึกษาความสัมพันธ์คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) และความผูกพันในงาน (Organizational Commitment) พบว่าผลการศึกษาส่วนใหญ่แสดงให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันในงานซึ่งการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าวในบริบทขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเพื่อที่จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันในงานดังนั้นงานวิจัยนี้จึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 2 : คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร

2.5.3 ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) และ ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (In-role performance)

โศรตี โชคคุณะวัฒนา (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 55.001 บาทขึ้นไป สถานภาพโสด และมีประสบการณ์ทำงาน 15 ปีขึ้นไป 2) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี ได้แก่ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน ด้นความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ตามลำดับ 3) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ และสังกัดสายงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.01 5) คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ประภาพรรณ พนันเภาว์ (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงบประมาณ กรุงเทพมหานคร พบว่าความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ด้านความปรารถนาที่จะทำงานในองค์การ ด้านความต้องการมีส่วนร่วม ด้านการเสียสละและทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าสำนักงบประมาณเป็นองค์การที่เจ้าหน้าที่จำนวนมากเชื่อมั่น

และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ การปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการ การพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

ขวัญชัย ชมศิริ(2560) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบ บัญชีรับอนุญาต ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลจากการวิจัยพบว่า ความผูกพันกับองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงนของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานครในมิติด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

พิชชาภา เกาะเต้น (2563) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของการทำงานเป็นทีมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพัน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โตโยต้านครธน จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับระดับการทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีอิทธิผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน การทำงานเป็นทีมไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานมีอิทธิผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

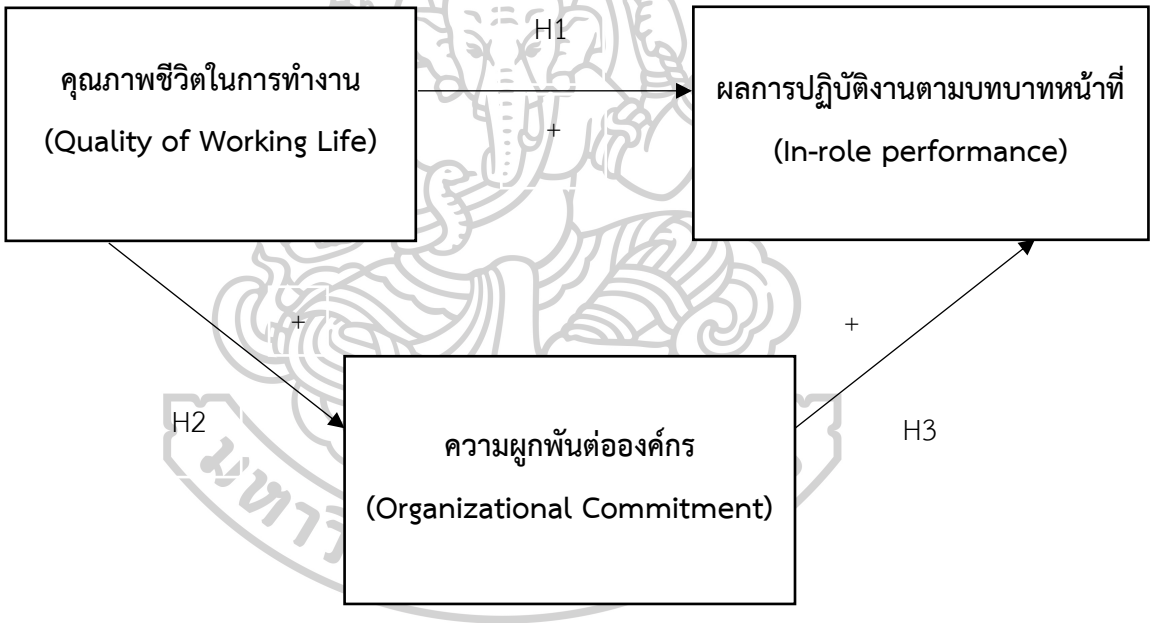
จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่า การศึกษาความสัมพันธ์ความผูกพันในงาน (Work Engagement) และ ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (in-role performance) พบว่าผลการศึกษาส่วนใหญ่แสดงให้เห็นว่า ความผูกพันในงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าวในบริบทขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเพื่อที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความผูกพันในงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 3 : ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก มีกรอบแนวคิดมุ่งเน้นที่ทำการศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่รวมถึงการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

สามารถแสดงกรอบแนวคิดการวิจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้



บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกโดยการศึกษาครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษา โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกซึ่งให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์และตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

3.1 ระเบียบวิธีวิจัย
3.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3.5 การเก็บรวบรวบข้อมูล
3.6 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล
3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเน้นการเก็บรวบรวบข้อมูลจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ความดูแลของสำนักงานเขตภาคตะวันตกเพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้การใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อวิเคราะห์และหาข้อมูลทางสถิติ โดยแยกวิจัยตามวัตถุประสงค์เพื่อให้สอดคล้องวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีขอบเขตด้านประชากร คือพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ความดูแลของสำนักงานเขตภาคตะวันตกมีทั้งหมด 6 จังหวัด ประกอบด้วย

จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดนครปฐม จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดราชบุรี จังหวัดสมุทรสาคร และจังหวัดสุพรรณบุรี รวม 68 สาขามีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 556 คน

ตารางที่ 1 จำนวนพนักธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ความดูแลของสำนักงานเขตภาคตะวันตก

ลำดับ	สำนักงานเขต (จังหวัด/สาขา)	จำนวน (คน)
1	สำนักงานเขตกาญจนบุรี	82
2	สำนักงานเขตนครปฐม	133
3	สำนักงานเขตเพชรบุรี	87
4	สำนักงานเขตราชบุรี	93
5	สำนักงานเขตสมุทรสาคร	91
6	สำนักงานเขตสุพรรณบุรี	70
รวมทั้งสิ้น		556

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้วิธีหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลโดยวิธีการคำนวณตามสูตรที่ใช้หาขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 233 คน โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มแบบโควต้าได้ใช้กลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนต่อไปนี้

การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

สูตร $n = \frac{N}{1+Ne^2}$

โดย n = ขนาดตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

E = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95 % นั่นคือยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างได้ 5 % (0.05) ดังนั้นจึงแทนค่าขนาดตัวอย่างดังนี้

$$n = \frac{556}{1+556(0.05)^2}$$

$$n = 233$$

จากการคำนวณโดยใช้สูตรดังกล่าว ได้กลุ่มขนาดตัวอย่างจำนวน 233 คน เพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน

3.2.3 การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มแบบโควต้าได้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 233 คน เพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน

ตารางที่ 2 ขนาดกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ความดูแลของสำนักงานเขตภาคตะวันตก

ลำดับ	สำนักงานเขต (จังหวัด/สาขา)	จำนวน (คน)
1	สำนักงานเขตกาญจนบุรี	44
2	สำนักงานเขตนครปฐม	72
3	สำนักงานเขตเพชรบุรี	47
4	สำนักงานเขตราชบุรี	50
5	สำนักงานเขตสมุทรสาคร	49
6	สำนักงานเขตสุพรรณบุรี	38
รวมทั้งสิ้น		300

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์จากการทบทวนวรรณกรรมรวมถึงศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้วิจัยโดยสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดตัวแปร ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นโดยแบ่งเนื้อหาเป็น 4 ส่วน มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล มีข้อคำถามทั้งหมด 6 หัวข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่หลักในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (Checklist) โดยให้เลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยได้ประยุกต์จากแนวคิดทฤษฎีของ Walton (1973) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสอบถามสร้างขึ้นตามมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert Scale) ประเมินคำตอบโดยให้เลือกได้เพียงคำตอบเดียว มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 40 ข้อแบ่งออกเป็น 8 ด้าน ประกอบด้วย

1. คุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม 5 ข้อ
2. คุณภาพชีวิตด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 5 ข้อ
3. คุณภาพชีวิตด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5 ข้อ
4. คุณภาพชีวิตด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล 5 ข้อ
5. คุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในองค์กร 5 ข้อ
6. คุณภาพชีวิตด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน 5 ข้อ
7. คุณภาพชีวิตด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว 5 ข้อ
8. คุณภาพชีวิตด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรจากแนวคิดทฤษฎีของ Allen and Mayer (1990) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสอบถามสร้างขึ้นตามมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert Scale) ประเมินคำตอบโดยให้เลือกได้เพียงคำตอบเดียว มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน15 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย

1.ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก 5 ข้อ
2. ความมผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง 5 ข้อ
3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานของสังคม 5 ข้อ

โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 2– 3 จะเป็นลักษณะแบบสอบถามคะแนนรวม ประเภทมาตรการวัดระดับข้อมูลเป็นมาตราอัตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบมาตรการวัดของ Likert Scale มี 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งการให้คะแนนข้อคำถามดังกล่าว เป็นข้อคำถามเชิงนิมาน (เชิงบวก) โดยกำหนดค่าคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์การประเมินผล

คะแนน 5 หมายถึง ข้อความที่พิจารณาแล้ว เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนน 4 หมายถึง ข้อความที่พิจารณาแล้ว เห็นด้วยมาก
คะแนน 3 หมายถึง ข้อความที่พิจารณาแล้ว เห็นด้วยปานกลาง
คะแนน 2 หมายถึง ข้อความที่พิจารณาแล้ว เห็นด้วยน้อย
คะแนน 1 หมายถึง ข้อความที่พิจารณาแล้ว เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ จำนวน 5 ข้อตามแนวคิดของ Schmitt & Chan (1998)

คะแนน 5 หมายถึง ข้อความที่พิจารณาแล้ว เสมอ
คะแนน 4 หมายถึง ข้อความที่พิจารณาแล้ว บ่อยครั้ง

คะแนน 3 หมายถึง ข้อความที่พิจารณาแล้ว ค่อนข้างบ่อย

คะแนน 2 หมายถึง ข้อความที่พิจารณาแล้ว บางครั้ง

คะแนน 1 หมายถึง ข้อความที่พิจารณาแล้ว นาน ๆ ครั้ง

การแปลความหมาย เกณฑ์การวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร เป็น 5 ระดับ ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงานระดับสูงมากที่สุด คุณภาพชีวิตในการทำงานระดับสูงมาก คุณภาพชีวิตในการทำงานระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตในการทำงานระดับสูงต่ำ และคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับต่ำมากที่สุด จากการคำนวณช่วงคะแนนจากสูตร ดังนี้

$$\text{ช่วงคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันดับ}}$$

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

$$= 0.80$$

ช่วงคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยเพื่อแปลผลระดับคุณภาพชีวิตได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00– 1.80 หมายถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับการให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก

3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4.1 การหาความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมานำเสนอ โดยอาศัยดุลยพินิจของผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณา ตรวจสอบ แก้ไข และปรับปรุงให้มีความชัดเจน ถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหา ของข้อคำถามในแต่ละข้อคำถามให้มีความเหมาะสมตามองค์ประกอบที่กำหนด รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (IOC: Index of Item Objective Congruence) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

+1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่

-1 หมายถึง แน่ใจว่าคำถามนั้นไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

จากนั้นนำผลการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน มาคำนวณหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (IOC: Index of Item Objective Congruence) โดยหาค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถาม ถ้ามีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.5 ถึง 1.00 แสดงว่าข้อคำถามดีมีค่าความเที่ยงตรงแต่หากมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 0.5 แสดงว่าข้อคำถามนั้นต้องปรับปรุงแก้ไข โดยจะนำข้อคำถามนั้นไปปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ ข้อคำถามได้ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 0.5- 1.00 (รายละเอียด ในภาคผนวก)

3.4.2 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรในกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่ศึกษา ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ความดูแลของสำนักงานเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 จำนวน 30 คน

3.4.3 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามแล้วนำไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันในงานโดยผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของคำถาม แต่ละด้าน โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ของ (Cronbach’s Coefficient of Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่น = .736
2. ความผูกพันต่อองค์กร มีค่าความเชื่อมั่น = .709
3. ผลการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่น = .725

3.5 การเก็บรวบรวบข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน นั้น ผู้วิจัย ได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์จากแหล่งข้อมูล ดังนี้

3.5.1 ทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ถึงผู้จัดการเขตธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ความดูแลของสำนักงานเขตภาคตะวันตก เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ความดูแลของสำนักงานเขตภาคตะวันตก โดยส่งแบบสอบถามไปจำนวน300 ชุด

3.5.2 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ความดูแลของสำนักงานเขตภาคตะวันตก จำนวน 556ราย ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และส่วนที่ 5แบบสอบถามปลายเปิดเพื่อแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.5.3 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการรวบรวมข้อมูลการค้นคว้าศึกษา ที่มีผลรวบรวมเอาไว้จากหนังสือ บทความความทางวิชาการ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ระบบสืบค้นจากวิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และข้อมูลจากสื่ออินเตอร์เน็ตนำมาสรุปผลและวิเคราะห์เพื่อใช้อ้างอิงแนวคิดและทฤษฎีของงานวิจัย

3.6 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเริ่มตั้งแต่เดือน มกราคม พ.ศ.2565 ถึง กันยายน พ.ศ. 2565 ซึ่งมีระยะเวลาดำเนินงาน ดังตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 ระยะเวลาดำเนินงาน

การดำเนินการ	ม.ค. 65	ก.พ. 65	มี.ค. 65	เม.ย. 65	พ.ค. 65	มิ.ย 65	ก.ค 65	ส.ค 65	ก.ย 65
1. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	←	→							
2. การกำหนดปัญหาในการวิจัย		←	→						
3. การจัดทำโครงร่างการวิจัย		←	→	→					
4. การจัดทำแบบสอบถามในการวิจัย					←	→	→		
5. การเก็บข้อมูล							←	→	
6. การวิเคราะห์ข้อมูล								←	→
7.เขียนรายงานการวิจัย								←	→
8. นำเสนอผลงานวิจัย								←	→

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

เมื่อได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

3.7.1 ตรวจสอบความถูกต้องสมข้อมูลในแบบสอบถามทุกฉบับ

3.7.2 นำแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding) เพื่อให้คะแนนแต่ละหัวข้อคำถามในแบบสอบถามตามคู่มือรหัสที่สร้างขึ้น

3.7.3 ดำเนินการวิเคราะห์มาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อประมวลผลค่าสถิติต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ทางสถิติ การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยตัวสถิติวิเคราะห์ ดังนี้

3.7.4 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้อธิบายวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

3.7.5 วิเคราะห์ระดับความผูกพันในองค์กรต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ คำนวณหาค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. (Standard Deviation)

3.7.6 วิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกผู้วิจัยวิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. (Standard Deviation)

3.7.7 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson ‘correlation coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

$$r = \frac{\sum_{i=1}^{n}(x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^{n}(x_i - \bar{x})^2 \sum_{i=1}^{n}(y_i - \bar{y})^2}}$$

โดย r แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างของตัวแปร x

$\bar{y}$ แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างของตัวแปร y

ตารางที่ 4 ขนาดความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ค่าสัมประสิทธิ์	ขนาดความสัมพันธ์
0.90 ถึง 1.00	มีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงมาก
0.70 ถึง 0.89	มีความสัมพันธ์เชิงบวกสูง
0.50 ถึง 0.69	มีความสัมพันธ์เชิงบวกปานกลาง
0.30 ถึง 0.49	มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่ำ
0.00 ถึง 0.29	มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่ำมาก
-0.90 ถึง -1.00	มีความสัมพันธ์เชิงลบสูงมาก
-0.70 ถึง -0.89	มีความสัมพันธ์เชิงลบสูง
-0.50 ถึง -0.69	มีความสัมพันธ์เชิงลบปานกลาง
-0.30 ถึง -0.49	มีความสัมพันธ์เชิงลบต่ำ
0.00 ถึง -0.29	มีความสัมพันธ์เชิงลบต่ำมาก

ที่มา: (Hinkle et al., 2003)

3.7.8 การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple regression) โดยใช้การทดสอบสมมติฐานและการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ที่สามารถระบุได้ว่าตัวแปรใดเป็นตัวแปรอิสระตัวแปรใดเป็นตัวแปรตาม ซึ่งความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรจะอยู่ในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้น

3.7.9 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) เป็นการทดสอบสมมติฐานระหว่างตัวแปรตาม 1 ตัว กับ ตัวแปรอิสระ 2 ตัวขึ้นไป ซึ่งได้พิจารณามาใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้ โดยมีตัวแบบดังนี้ (ประสพชัย พสุนนท์, 2555)

$$Y = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \cdots + \beta_i x_i + e$$

โดย β แทน ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย

X แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression coefficient) ของตัวแปรอิสระตัวที่i

E แทน ค่าความแตกต่างหรือความคลาดเคลื่อน (Error or residual) ระหว่างค่าจริงและค่าที่ได้จากสมการ

ทั้งนี้ ความหมายของผลลัพธ์ที่ได้จาการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มีดังนี้

r คือ ค่าที่แสดงระดับความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระทั้งหมดหากค่าที่ได้มีค่าเข้าใกล้1 มาก แสดงว่ามีความสัมพันธ์สูงมาก

R Square (R^2) คือ ค่าที่แสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมด ที่มีต่อตัวแปรตาม Adjusted R Square (Adjusted R^2) คือ ค่า R^2ที่ปรับแก้ให้เหมาะสม หากข้อมูลที่ใช้มีจำนวนน้อยและมีตัวแปรอิสระจำนวนมาก

Std. Error of the Estimate คือ ค่าที่แสดงระดับความคลาดเคลื่อน ที่เกิดจากการพยากรณ์ตัวแปรตามด้วยตัวแปรอิสระทั้งหมด

Beta (β) คือ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน สำหรับสร้างสมการพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐาน จากค่า Beta สามารถบอกได้ว่าตัวแปรอิสระได้มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมากหรือน้อยกว่ากัน ถ้า Beta ของตัวแปรอิสระใดมีค่ามากแสดงว่า ตัวแปรอิสระนั้นจะมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมาก

t คือ ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบ t-test

F คือ ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบแอฟ (F-distribution)

Sig คือ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกจำนวน 300 คน จากนั้นนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical package for the socialsciences) ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)ด้วยสถิติพรรณนา (Descriptive statistics) ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย(Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson' correlation coefficient)

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simpleregression) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression)

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่หลักในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) แสดงดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ (n=300)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	86	28.67
หญิง	214	71.33
รวม	**300**	**100**
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	30	10.00
30 – 40 ปี	168	56.00
41 - 50 ปี	43	14.33
51 – 60 ปี	50	16.67
61 ปีขึ้นไป	9	3.00
รวม	**300**	**100**
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	6.00
ปริญญาตรี	212	70.67
ปริญญาโท	70	23.33
รวม	**300**	**100**
4. ตำแหน่งหน้าที่หลักในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)		
ผู้จัดการสาขา	22	7.33
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	260	86.67
อื่น ๆ	18	6.00
รวม	**300**	**100**
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 15,000	18	6.00
15,001 – 20,000	74	24.67
20,001 – 25,000	77	25.67
มากกว่า 25,000 บาท	131	43.66
รวม	**300**	**100**

ตารางที่ 5 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ (n=300)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน		
ต่ำกว่า 5 ปี	33	11.00
6 – 10 ปี	108	36.00
11 – 15 ปี	71	23.67
16 - 20 ปี	46	15.33
21 – 25 ปี	22	7.33
มากกว่า 25 ปี	20	6.67
รวม	**300**	**100**

จากตารางที่ 5 ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก จำนวน 300 คน

ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 71.33 และ เพศชาย จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 28.67

ด้านอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีช่วงอายุระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 14.33 อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษาสูงสุดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 70.67รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 และ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ด้านตำแหน่งหน้าที่หลักในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำนวน 260คน คิดเป็นร้อยละ 86.67 รองลงมาคือ ผู้จัดการสาขา จำนวน 22คน คิดเป็นร้อยละ 7.33และ ตำแหน่ง อื่น ๆ จำนวน 18คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ มากกว่า 25,000 บาท จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 43.66 รองลงมา คือ รายได้ 20,001 – 25,000 จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 25.67 รายได้15,001 – 20,000จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 24.67และ รายได้ไม่เกิน 15,000จำนวน 18คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ด้านประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 6 – 10 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00รองลงมาคือ มีประสบการณ์ทำงาน 11 – 15 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 23.67มีประสบการณ์ทำงาน 16 - 20 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 15.33มีประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ11.00 มีประสบการณ์ทำงาน 21 – 25 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.33และมีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 25 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก จำนวน 300 คน ด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)โดยตัวแปรทั้งหมดที่ผู้วิจัยใช้ศึกษาระดับความคิดเห็น ประกอบด้วย คุณภาพชีวิตในการทำงานความผูกพันในองค์กร และ ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ แสดงดังตารางที่ 6 –19 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก ในภาพรวม

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (n=300)			ลำดับ
	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ	
1. ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.71	0.760	มาก	**7**
2. ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.73	0.860	มาก	**6**
3. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	3.78	0.727	มาก	**4**
4. ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล	4.08	0.665	มาก	**1**
5. ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	3.76	0.829	มาก	**5**
6. ด้านสิทธิของพนักงานประชาธิปไตยในองค์กร	3.99	0.637	มาก	**2**
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว	3.56	0.803	มาก	**8**
8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.93	0.657	มาก	**3**
ภาพรวม	**3.82**	**0.598**	**มาก**	

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.598 - 0.860

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็น “ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.665 รองลงมาคือ ระดับความคิดเห็น “ด้านสิทธิของพนักงานประชาธิปไตยในองค์กร” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.637 และลำดับสุดท้ายคือ ระดับความคิดเห็น“ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน 0.803

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ระดับความคิดเห็น (n=300)			ลำดับ
	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ	
1. ค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอกับรายจ่ายในชีวิตประจำวัน	3.68	0.884	มาก	**4**
2. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.66	0.876	มาก	**5**
3. ท่านพึงพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานที่องค์กรแห่งนี้	3.72	0.915	มาก	**3**
4. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความยุติธรรมเมื่อเทียบกับผู้อื่นที่ปฏิบัติงานตำแหน่งเดียวกัน	3.74	0.910	มาก	**2**
5. สวัสดิการที่ท่านได้รับเพียงพอต่อความต้องการพื้นฐานในการดำรงชีวิต	3.77	0.910	มาก	**1**
รวม	**3.71**	**0.760**	**มาก**	

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและ

ยุติธรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.760 - 0.915

เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น “สวัสดิการที่ท่านได้รับเพียงพอต่อความต้องการพื้นฐานในการดำรงชีวิต” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.910 รองลงมาคือ ระดับความคิดเห็น “ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความยุติธรรมเมื่อเทียบกับผู้อื่นที่ปฏิบัติงานตำแหน่งเดียวกัน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.910 และลำดับสุดท้ายคือ ระดับความคิดเห็น“ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน 0.876

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ระดับความคิดเห็น (n=300)			ลำดับ
	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ	
6. สถานที่ปฏิบัติงานมีความปลอดภัยและสะดวกต่อการทำงานสะอาด เป็นระเบียบ มีระบบระบายอากาศและแสงสว่างที่เพียงพอเหมาะสม	3.70	0.976	มาก	**5**
7. ท่านรู้สึกปลอดภัยขณะปฏิบัติงาน	3.76	0.942	มาก	**1**
8. ท่านพึงพอใจที่องค์กรของท่านจัดสวัสดิการการตรวจสุขภาพ ประจำปีกับบุคลากร	3.75	0.941	มาก	**2**
9. องค์กรของท่านมีการวางแผนรับมือกับภัยพิบัติต่าง ๆ เพื่อป้องกันความปลอดภัยของพนักงาน	3.72	0.962	มาก	**4**
10. องค์กรของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องอาหาร เป็นต้น	3.73	1.039	มาก	**3**
รวม	**3.73**	**0.860**	**มาก**	

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.860 - 1.039

เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น “ท่านรู้สึกปลอดภัยขณะปฏิบัติงาน” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.942 รองลงมาคือ ระดับความคิดเห็น “ท่านพึงพอใจที่องค์กรของท่านจัดสวัสดิการการตรวจสุขภาพ ประจำปีกับบุคลากร” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.941 และลำดับสุดท้ายคือ ระดับความคิดเห็น“สถานที่ปฏิบัติงานมีความปลอดภัยและสะดวกต่อการทำงานสะอาด เป็นระเบียบ มีระบบระบายอากาศและแสงสว่างที่เพียงพอเหมาะสม” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน 0.976

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	ระดับความคิดเห็น (n=300)			ลำดับ
	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ	
11. หน่วยงานของท่านมีเกณฑ์มาตรฐานในการเลื่อนขั้น/ตำแหน่ง	3.77	0.853	มาก	**3**
12. หน่วยงานของท่านหลักเกณฑ์การพิจารณาผลงานอย่างเป็นธรรม	3.82	0.849	มาก	**2**
13. หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานของ ท่านสนับสนุนและส่งเสริมท่านให้ ก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.86	0.810	มาก	**1**
14. ท่านพอใจกับระบบการเลื่อนขั้นเลื่อน ตำแหน่งในหน่วยงานของท่าน	3.71	0.883	มาก	**5**
15. หน่วยงานของท่านได้รับความสนใจจากบุคคลภายนอกที่ต้องการเข้ามาทำงาน	3.75	0.850	มาก	**4**
รวม	**3.78**	**0.727**	**มาก**	

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.727– 0.883

เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น “หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานของท่านสนับสนุนและส่งเสริมท่านให้ ก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.810 รองลงมาคือ ระดับความคิดเห็น “หน่วยงานของท่านหลักเกณฑ์การพิจารณาผลงานอย่างเป็นธรรม” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.849 และลำดับสุดท้ายคือ ระดับความคิดเห็น“ท่านพอใจกับระบบการเลื่อนขั้นเลื่อน ตำแหน่งในหน่วยงานของท่าน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.883

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล

ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล	**ระดับความคิดเห็น (n=300)**			**ลำดับ**
	$\bar{X}$	**(S.D.)**	**ระดับ**	
16. ท่านมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	4.21	0.752	มากที่สุด	**1**
17. หน่วยงานของท่านส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานใช้ความคิดสร้างสรรค์ และความรู้ใหม่ๆมาปรับปรุงงาน	4.09	0.777	มาก	**3**
18. ท่านมีโอกาสเรียนรู้งานเพิ่มมาก ขึ้นจากหัวหน้างาน	4.05	0.816	มาก	**4**
19. หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้ท่านเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้และประสบการณ์	4.09	0.773	มาก	**2**
20. หน่วยงานของท่านวางแผนการจัดฝึกอบรมอย่างเป็นมาตรฐาน	3.98	0.799	มาก	**5**
รวม	**4.08**	**0.665**	**มาก**	

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.665 – 0.816

เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น “ท่านมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.752 รองลงมาคือ ระดับความคิดเห็น “หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้ท่านเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้และประสบการณ์” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.773 และลำดับสุดท้ายคือ ระดับความคิดเห็น“หน่วยงานของท่านวางแผนการจัดฝึกอบรมอย่างเป็นมาตรฐาน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน 0.799

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน

ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	ระดับความคิดเห็น (n=300)			ลำดับ
	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ	
21. เพื่อนร่วมงานให้ร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี	3.74	0.940	มาก	**4**
22. เพื่อนร่วมงานให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน	3.74	0.967	มาก	**5**
23. หน่วยงานของท่านมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการทำงาน	3.75	0.914	มาก	**2**
24. ในหน่วยงานของท่านมีความเห็นอก เห็นใจและให้ความช่วยเหลือกันใน เรื่องต่างๆ	3.74	0.913	มาก	**3**
25. หน่วยงานของท่านให้ความสนใจในกิจกรรมที่มุ่งเน้นเสริมสร้างความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	3.81	0.872	มาก	**1**
รวม	3.76	0.829	**มาก**	

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.829 – 0.967

เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น “หน่วยงานของท่านให้ความสนใจในกิจกรรมที่มุ่งเน้นเสริมสร้างความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.872 รองลงมาคือ ระดับความคิดเห็น “หน่วยงานของท่าน

มีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการทำงาน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.914 และลำดับสุดท้ายคือ ระดับความคิดเห็น“เพื่อนร่วมงานให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน 0.967

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกด้านสิทธิของพนักงานประชาธิปไตยในองค์กร

ด้านสิทธิของพนักงานประชาธิปไตยในองค์กร	ระดับความคิดเห็น (n=300)			ลำดับ
	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ	
26. หน่วยงานของท่านมีการบริหารแบบประชาธิปไตย	3.99	0.715	มาก	**3**
27. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นในการทำงานได้อย่างเต็มที่	4.01	0.736	มาก	**2**
28. ท่านพอใจกับลักษณะของการบริหารของหน่วยงานของท่าน	3.99	0.756	มาก	**4**
29. ในการเลือกแนวทางปฏิบัติงาน ที่ทำงานของท่านต้องฟังเสียงข้างมาก	4.05	0.766	มาก	**1**
30. ท่านสามารถปฏิเสธงานหรือหน้าที่ที่ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถและอยู่เหนือความรับผิดชอบของท่าน	3.90	0.812	มาก	**5**
รวม	**3.99**	**0.637**	**มาก**	

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกด้านสิทธิของพนักงานประชาธิปไตยในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.637 – 0.812

เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น “ในการเลือกแนวทางปฏิบัติงานที่ทำงานของท่านต้องฟังเสียงข้างมาก” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.766 รองลงมาคือ ระดับความคิดเห็น “ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นในการทำงานได้อย่างเต็มที่” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.736 และ

ลำดับสุดท้ายคือ ระดับความคิดเห็น“ท่านสามารถปฏิเสธงานหรือหน้าที่ที่ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถและอยู่เหนือความรับผิดชอบของท่าน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน 0.812

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว	ระดับความคิดเห็น (n=300)			ลำดับ
	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ	
31. ท่านมีวันลาหยุดพักผ่อนประจำปีที่ เหมาะสม	3.67	0.885	มาก	**1**
32. ท่านพอใจกับช่วงเวลาทำงานและช่วงอิสระจากงานในแต่ละวัน	3.66	0.875	มาก	**2**
33. นอกเวลาทำงานหรือเวลาพักผ่อนท่านไม่ได้นำเรื่องงานมาเป็นกังวลจนทำให้เกิดความเครียด	3.44	1.079	มาก	**5**
34. ท่านมีเวลาส่วนตัวในการดูแลครอบครัวและทำงานอดิเรกอื่น ๆ	3.54	0.941	มาก	**3**
35. ท่านมีงานคั่งค้างที่ต้องนำกลับไปทำที่บ้าน	3.47	0.979	มาก	**4**
รวม	**3.56**	**0.803**	**มาก**	

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.803– 1.079

เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น “ท่านมีวันลาหยุดพักผ่อนประจำปีที่เหมาะสม” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.885 รองลงมาคือ ระดับความคิดเห็น “ท่านพอใจกับช่วงเวลาทำงานและช่วงอิสระจากงานในแต่ละวัน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.875 และลำดับสุดท้ายคือ ระดับความคิดเห็น“นอกเวลาทำงานหรือเวลาพักผ่อนท่านไม่ได้นำเรื่องงานมาเป็นกังวลจนทำให้เกิดความเครียด”มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน 1.079

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	ระดับความคิดเห็น (n=300)			ลำดับ
	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ	
36. หน้าที่หลักหน่วยงานของท่านคือช่วยเหลือให้สังคมดีขึ้น	3.92	0.747	มาก	**3**
37. หน่วยงานของท่านมีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ต่อสังคม	3.99	0.708	มาก	**2**
38. ท่านสามารถถ่ายทอดให้บุคคลภายนอกรับรู้ได้ว่าหน่วยงานของท่านมีประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ	4.02	0.734	มาก	**1**
39. ท่านสามารถนำความรู้จากการปฏิบัติงานไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติได้	3.86	0.789	มาก	**5**
40. หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เช่น การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	3.89	0.803	มาก	**4**
รวม	**3.93**	**0.657**	**มาก**	

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.657 -0.803

เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น “ท่านสามารถถ่ายทอดให้บุคคลภายนอกรับรู้ได้ว่าหน่วยงานของท่านมีประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.734 รองลงมาคือ ระดับความคิดเห็น “หน่วยงานของท่านมีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ต่อสังคม” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.708 และลำดับสุดท้ายคือ ระดับความคิดเห็น“ท่านสามารถนำความรู้

จากการปฏิบัติงานไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติได้” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน 0.789

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก ในภาพรวม

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น (n=300)			ลำดับ
	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ	
1. ด้านความรู้สึก	3.85	0.626	มาก	**3**
2. ด้านความต่อเนื่อง	4.07	0.627	มาก	**1**
3. ด้านบรรทัดฐานของสังคม	4.01	0.634	มาก	**2**
ภาพรวม	**3.98**	**0.549**	**มาก**	

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.549 - 0.634

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็น “ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.627 รองลงมาคือ ระดับความคิดเห็น “ด้านบรรทัดฐานของสังคม” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.634 และลำดับสุดท้ายคือ ระดับความคิดเห็น“ด้านความรู้สึก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน 0.626

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกด้านความรู้สึก

ด้านความรู้สึก	ระดับความคิดเห็น (n=300)			ลำดับ
	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ	
1. ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานท่านเป็นอย่างดี	4.06	0.782	มาก	**1**
2. ท่านรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์การเท่าเทียมกับพนักงานคนอื่น	3.95	0.759	มาก	**3**
3. ท่านรู้สึกมีส่วนร่วมในกิจกรรมและ การดำเนินงานหลายอย่างในองค์การ	4.01	0.738	มาก	**2**
4. ท่านรู้สึกต่อองค์การเหมือนเป็นครอบครัวของท่าน	3.70	0.835	มาก	**4**
5. ท่านไม่คิดจะลาออกและทำงานกับองค์การจนถึงวัยเกษียณ	3.52	1.016	มาก	**5**
รวม	**3.85**	**0.626**	**มาก**	

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกด้านความรู้สึกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.626 -1.016

เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น “ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน ท่านเป็นอย่างดี” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.782 รองลงมาคือ ระดับความคิดเห็น “ท่านรู้สึกมีส่วนร่วมในกิจกรรมและ การดำเนินงานหลายอย่างในองค์การ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.738 และลำดับสุดท้ายคือ ระดับความคิดเห็น“ท่านไม่คิดจะลาออกและทำงานกับองค์การจนถึงวัยเกษียณ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน 1.016

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกด้านความต่อเนื่อง

ด้านความต่อเนื่อง	ระดับความคิดเห็น (n=300)			ลำดับ
	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ	
6. ท่านปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายอย่างเต็มความสามารถ	4.06	0.749	มาก	**4**
7. ท่านพร้อมที่จะชี้แจงแก้ไขข้อกล่าวหาเมื่อได้ยินผู้อื่นกล่างถึงองค์การของท่านในทางเสียหาย	4.08	0.706	มาก	**3**
8. ท่านพร้อมจะรักษาผลประโยชน์ขององค์การอย่างดีที่สุด	4.09	0.745	มาก	**2**
9. ทำพร้อมจะทำทุกอย่างโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่องค์การจะได้รับเสมอ	4.11	0.686	มาก	**1**
10. ท่านเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ	4.02	0.778	มาก	**5**
รวม	**4.07**	**0.627**	**มาก**	

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกด้านความต่อเนื่องโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.627-0.778

เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น “ทำพร้อมจะทำทุกอย่างโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่องค์การจะได้รับเสมอ” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.686 รองลงมาคือ ระดับความคิดเห็น “ท่านพร้อมจะรักษาผลประโยชน์ขององค์การอย่างดีที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.745 และลำดับสุดท้ายคือ ระดับความคิดเห็น“ท่านเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน 0.778

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกด้านบรรทัดฐานของสังคม

ด้านบรรทัดฐานของสังคม	ระดับความคิดเห็น (n=300)			ลำดับ
	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ	
11. ท่านมีความยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อชื่อเสียงที่ดีของหน่วยงาน	4.08	0.765	มาก	**3**
12. ท่านเต็มใจทำงานถ้าได้รับมอบหมายนอกเหนือจากงานในหน้าที่รับผิดชอบ	4.09	0.722	มาก	**2**
13. ท่านเต็มใจปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถเพื่อให้งาน สำเร็จลุล่วง แม้จะไม่ได้รับค่าตอบแทนเป็นพิเศษ	3.97	0.769	มาก	**4**
14. ท่านเต็มใจที่จะรักษาชื่อเสียงขององค์การ	4.11	0.736	มาก	**1**
15. เมื่อท่านทำงานนานขึ้นยิ่งทำให้ท่านมีความผูกพันกับองค์การเพิ่มมากขึ้นด้วย	3.81	0.849	มาก	**5**
รวม	**4.01**	**0.634**	**มาก**	

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกด้านบรรทัดฐานของสังคมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.634-0.849

เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น “ท่านเต็มใจที่จะรักษาชื่อเสียงขององค์การ” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.736 รองลงมาคือ ระดับความคิดเห็น “ท่านเต็มใจทำงานถ้าได้รับมอบหมายนอกเหนือจากงานในหน้าที่รับผิดชอบ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.722 และลำดับสุดท้ายคือ ระดับความคิดเห็น“เมื่อท่านทำงานนานขึ้นยิ่งทำให้ท่านมีความผูกพันกับองค์การเพิ่มมากขึ้นด้วย” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน 0.849

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก โดยภาพรวม

ผลการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น (n=300)			ลำดับ
	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ	
1. ท่านมีการวางแผนทำให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตรงเวลาหรือไม่	4.24	0.754	มากที่สุด	**2**
2. ท่านคำนึงถึงผลลัพธ์ที่จะต้องบรรลุในการทำงาน	4.19	0.745	มาก	**4**
3. ท่านสามารถเรียงลำดับความสำคัญของงานได้	4.23	0.744	มากที่สุด	**3**
4. ท่านสามารถใช้ทรัพยากรของบริษัทได้อย่างคุ้มค่าเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน	3.93	0.825	มาก	**5**
5. ท่านสามารถบริหารเวลาได้เป็นอย่างดี	4.25	0.735	มากที่สุด	**1**
รวม	**4.17**	**0.624**	**มาก**	

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความคิดเห็นผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกในภาพรวม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.624-0.825

เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น “ท่านสามารถบริหารเวลาได้เป็นอย่างดี” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.735 รองลงมาคือ ระดับความคิดเห็น “ท่านมีการวางแผนทำให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตรงเวลาหรือไม่” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.754 และลำดับสุดท้ายคือ ระดับความคิดเห็น“ท่านสามารถใช้ทรัพยากรของบริษัทได้อย่างคุ้มค่าเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน 0.825

4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และความผูกพันต่อองค์กรโดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน(Pearson’ correlation coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามแสดงดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน(Pearson' correlation coefficient)

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.1ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	1									
1.2 ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	.684**	1								
1.3 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	.746**	.694**	1							
1.4 ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล	.674**	.642**	.717**	1						
1.5 ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	.623**	.801**	.675**	.667**	1					
1.6 ด้านสิทธิของพนักงานประชาธิปไตยในองค์กร	.585**	.544**	.719**	.716**	.613**	1				
1.7 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว	.571**	.728**	.610**	.445**	.694**	.487**	1			
1.8 ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	.604**	.616**	.741**	.732**	.681**	.770**	.538**	1		

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. ความผูกพันต่อองค์กร	.602**	.626**	.705**	.733**	.665**	.735**	.543**	.818**	1	
3. ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่	.488**	.440**	.515**	.664**	.420**	.593**	.277**	.671**	.794**	1

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 20 เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงเกินไปหรือไม่ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง 0.420 - 0.794 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและผลงานปฏิบัติงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.420 หมายถึง มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่ำ ความสัมพันธ์รายด้านระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.818 หมายถึง มีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงความสัมพันธ์รายด้านระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.794 หมายถึง มีความสัมพันธ์เชิงบวกปานกลางซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและระดับต่ำ (Hinkle et al., 2003)

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก จำนวน 300 คน ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้าสมการ (Stepwise) และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple regression) แสดงดังตารางที่ 21-22

ตารางที่ 21 แสดงการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กร

ตัวแปร	ผลการปฏิบัติงาน						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	β			Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	.564	.153		3.675	.000**		
1.1 ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	.081	.048	.088	1.676	.095	.367	2.728
1.2 ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	.078	.052	.095	1.515	.131	.255	3.926
1.3 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	-.145	.058	-.153	-2.483	.014*	.265	3.769
1.4 ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล	.234	.058	.235	4.011	.000**	.294	3.398
1.5 ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	-.211	.052	-.246	-4.059	.000**	.274	3.649
1.6 ด้านสิทธิของพนักงานประชาธิปไตยในองค์กร	.003	.057	.003	.046	.963	.321	3.118
1.7 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว	-.160	.048	-.170	-3.339	.001**	.392	2.553
1.8 ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	.142	.067	.138	2.126	.034*	.239	4.191
2.ความผูกพันต่อองค์กร	.848	.068	.758	12.407	.000**	.271	3.692
R = 0.841 R^2 = 0.707 Adjusted R^2 = 0.698 S.E. = 0.40936							
F = 77.784 Sig. of F = 0.000**							
Durbin-Watson = 1.693							

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระโดยการพิจารณาค่า Toleranceและ ค่า Variance Inflation Factor (VIF) พบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่ามากกว่า 0.1 และ ค่า VIF ของตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่าน้อยกว่า 10 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กันและผลการทดสอบค่า Durbin -Watson เท่ากับ 1.503 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.5 ถึง 2.5 แสดงว่าค่าความคาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) แสดงให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($\boldsymbol{\beta}$) = 0.088 มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = 0.095) ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($\boldsymbol{\beta}$) = 0.095 มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = 0.131) ด้านสิทธิของพนักงานประชาธิปไตยในองค์กร ($\boldsymbol{\beta}$) = 0.003 มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = 0.963) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นบางส่วนมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ($\boldsymbol{\beta}$) = -0.153 มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = 0.014) ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ($\boldsymbol{\beta}$) = 0.235 มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = 0.000) ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ($\boldsymbol{\beta}$) = -0.246 มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = 0.000) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว ($\boldsymbol{\beta}$) = -0.170 มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = 0.001) และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ($\boldsymbol{\beta}$) = 0.758 มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = 0.000) นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ($\boldsymbol{\beta}$) = 0.864 มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = 0.000) โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรสามารถอธิบายความผันแปรของผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 47.8 ส่วนอีกร้อยละ 52.2 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ

ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่เป็นบางส่วน ยอมรับสมมติฐานบางส่วนในด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคม

หรือการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม และปฏิเสธสมมติฐานในด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านสิทธิของพนักงานประชาธิปไตยในองค์กร และยอมรับสมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ตารางที่ 22 แสดงการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ตัวแปร	ความผูกพันต่อองค์กร						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig	Collinearity Statistics	
	B	Std.Error	β			Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	.553	.127		4.339	.000		
1.1 ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	-.002	.041	-.002	-.037	.971	.367	2.728
1.2 ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	.036	.044	.049	.803	.422	.255	3.918
1.3 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	.024	.050	.029	.484	.628	.266	3.766
1.4 ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล	.170	.049	.190	3.455	.001**	.306	3.264
1.5 ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	.027	.044	.036	.618	.537	.274	3.644
1.6 ด้านสิทธิของพนักงานประชาธิปไตยในองค์กร	.135	.048	.149	2.798	.005**	.329	3.036
1.7 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว	.053	.041	.063	1.304	.193	.394	2.538

ตัวแปร	ความผูกพันต่อองค์กร						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig	Collinearity Statistics	
	B	Std.Error	β			Tolerance	VIF
1.8 ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	.418	.052	.455	8.064	.000**	.292	3.426
R = 0.854 R^2 = 0.729 Adjusted R^2 = 0.722 S.E. = 0.35090							
F = 97.905 Sig.of F= 0.000** Durbin-Watson = 1.737							

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) แสดงให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล (β) = 0.190 มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = 0.001) ด้านสิทธิของพนักงานประชาธิปไตยในองค์กร (β) = 0.149 มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = 0.005) ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (β) = 0.455 มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = 0.000) คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (β) = -0.002 มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = 0.971) ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (β) = 0.049 มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = 0.422) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (β) = 0.029 มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = 0.628) ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (β) = 0.036 มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = 0.537) และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว (β) = 0.063 มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = 0.193)

ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรเป็นบางส่วน ในด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านสิทธิของพนักงานประชาธิปไตยในองค์กร และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม และปฏิเสธสมมติฐานในด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกมีวัตถุประสงค์1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร และระดับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก 2) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกและ 3) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในวิจัยตามกรอบแนวคิดที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและการพัฒนาสมมติฐานกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยในครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า และการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก(Convenience sampling design) ซึ่งอยู่ในกลุ่มของประชากรที่สนใจศึกษาเพื่อให้ได้ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน โดยสามารถสรุปผล อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 71.33มีช่วงอายุระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 70.67 มีรายได้ มากกว่า 25,000 บาท จำนวน 131คน คิดเป็นร้อยละ 43.66และมีประสบการณ์ทำงาน 6 – 10 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00

ผลการศึกษาส่วนที่ 2ระดับความคิดเห็นของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันในองค์กร และ ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกตัวแปร

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	($\bar{X}$)	(S.D.)
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	3.82	0.598
ความผูกพันในองค์กร	3.98	0.549
ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่	4.17	0.624

1. ระดับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ระดับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.598 - 0.860 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็น “ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.08 รองลงมาคือ ระดับความคิดเห็น “ด้านสิทธิของพนักงานประชาธิปไตยในองค์กร” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และลำดับสุดท้ายคือ ระดับความคิดเห็น“ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

2. ระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กร

ระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.549 - 0.634 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็น “ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.07 รองลงมาคือ ระดับความคิดเห็น “ด้านบรรทัดฐานของสังคม” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และลำดับสุดท้ายคือ ระดับความคิดเห็น“ด้านความรู้สึก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

3. ระดับความคิดเห็นของผลการปฏิบัติงาน

ระดับความคิดเห็นผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกในภาพรวม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานเท่ากับ 0.624-0.825 เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น “ท่านสามารถบริหารเวลาได้เป็นอย่างดี” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.25 รองลงมาคือ ระดับความคิดเห็น “ท่านมีการวางแผนทำให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตรงเวลาหรือไม่” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และลำดับสุดท้ายคือ ระดับความคิดเห็น“ท่านสามารถใช้ทรัพยากรของบริษัทได้อย่างคุ้มค่าเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

ผลการศึกษาส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงเกินไปหรือไม่ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง 0.489 - 0.762 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและผลงานปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.489 หมายถึง มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่ำ ความสัมพันธ์รายด้านระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.762 หมายถึง มีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงความสัมพันธ์รายด้านระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.691หมายถึง มีความสัมพันธ์เชิงบวกปานกลางซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและระดับต่ำ

ผลการศึกษาส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple regression) สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่	ยอมรับสมมติฐาน

5.2 อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกเป็นการศึกษาอิทธิของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ รวมทั้งอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และอิทธิพลของความผูกพัน

ต่อองค์กรที่ส่งผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ซึ่งสามารถสรุปประเด็นสำคัญเพื่อนำมาอภิปรายผลการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

ผลการศึกษาส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 30 – 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ มากกว่า 25,000 บาท และมีประสบการณ์ทำงาน 6 – 10 ปี ดังข้อมูลที่ปรากฏข้างต้น

ผลการศึกษาส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของงานวิจัยข้อที่ 1เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร และระดับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานมีระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 อยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก มีคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นไปในทางที่ดี พนักงานได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานเพียงพอ ทำให้มีขวัญและกำลังใจในการทำงานมีความกระตือรือร้นในการทำผลงานและพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Richard E. Waltonที่พบว่า ความรู้สึกของพนักงานในบริษัทที่มีความต้องการที่จะให้ตนเองทำงานในองค์กรได้อย่างมีความสุขเป็นลักษณะงานที่ตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีสภาพชีวิตการทำงานที่ดี และมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านความผูกพันต่อองค์กรมีระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ3.98อยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก มีความผูกพันต่อองค์กรมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับหน่วยงาน มีความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การพัฒนาการทำงาน ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำและค่าตอบแทน ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของAllen and Meyerที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรเป็นความผูกพันที่บุคคลรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรการมีส่วนร่วมในองค์กรและมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป

ด้านผลการปฏิบัติงานมีระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 อยู่ในระดับมากพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก คำนึงถึงผลลัพธ์ที่จะต้องบรรลุในการทำงาน ทำให้ตนเองสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเวลา เรียงลำดับความสำคัญของการทำงานได้ นำไปสู่ผลการดำเนินงานขององค์กรที่ดี ลดปัญหาต่าง ๆ ภายในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของSchmitt & Chan (1998) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เป็น

ตัวกำหนดพฤติกรรมของพนักงานซึ่งมีความสัมพันธ์ที่จะสามารถนำพาองค์กรสู่เป้าหมายบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ผลการศึกษาส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson' correlation coefficient) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง 0.489 - 0.762 โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานและผลงานปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่ำ คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงความผูกพันต่อองค์กรและผลการมีความสัมพันธ์เชิงบวกปานกลาง

ผลการศึกษาส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

จากการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ($\boldsymbol{\beta}$) = -0.095 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = 0.160) ยอมรับสมมติฐานบางส่วนในด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม และปฏิเสธสมมติฐานในด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านสิทธิของพนักงานประชาธิปไตยในองค์กร อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ล้วนต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานของตน ซึ่งอาจส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นไปในทางที่ดี พนักงานได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานเพียงพอ การมีโบนัสประจำปีแก่พนักงาน เพื่อเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของพนักงานในการดำรงชีพให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย นอกจากนี้ผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานวิจัยของสิรินันท์ เกษมธาดาศักดิ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานบริษัท ส.ขอนแก่นฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ($\boldsymbol{\beta}$) = 0.762 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p = 0.000) ซึ่งเป็นไปตามสมติฐานการวิจัย นอกจากนี้ผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานวิจัยของลลิตา จันทร์งาม (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออม

สิน สำนักงานใหญ่กลุ่มลูกค้าบุคคล ผลการศึกษาพบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยตัวแปรด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนบดความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่กลุ่มลูกค้าบุคคล พบว่า ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การพัฒนาการทำงาน ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำและค่าตอบแทน ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวม โดยที่ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ด้านการพัฒนาการทำงาน และด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัย ด้านความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำดังนั้น องค์กรสร้างความสัมพันธ์อันดีงานกับพนักงานให้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับหน่วยงานมากที่สุด ปลูกฝังให้พนักงานมีการพัฒนาการทำงานตลอดเวลามีทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำและค่าตอบแทน ทุกปัจจัยที่ส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรยิ่งขึ้น

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

จากการศึกษา พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) = 0.864 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.000$) ซึ่งเป็นไปตามสมติฐานการวิจัย นอกจากนี้ผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานวิจัยของประภาพรรณ พนันเภาว์ (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงบประมาณ กรุงเทพมหานคร พบว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ด้านความปรารถนาที่จะทำงานในองค์การ ด้านความต้องการมีส่วนร่วมด้านการเสียสละและทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าสำนักงบประมาณเป็นองค์การที่เจ้าหน้าที่จำนวนมากเชื่อมั่น และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ การปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการ การพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้น องค์กรความผูกพันต่อองค์กร กับการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยคำนึงถึงผลลัพธ์ที่จะต้องบรรลุในการทำงาน ทำให้ตนเองสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเวลา เรียงลำดับความสำคัญของการทำงานได้ นำไปสู่ผลการดำเนินงานขององค์กรที่ดี ลดปัญหาต่าง ๆ ภายในองค์กรได้

5.3 ประโยชน์เชิงวิชาการและการประยุกต์ใช้ทางการบริหารจัดการ

ในการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกโดย

ศึกษาจากพนักงานในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ภายในสำนักงานเขตภาคตะวันตกซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัยที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและได้นำไปปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นเมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองที่ดีขึ้น ก็ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และเกิดประสิทธิผลในการทำงานที่ได้รับมอบหมายซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์เชิงด้านวิชาการและประโยชน์ทางการบริหารจัดการหน่วยงาน ดังนี้

5.3.1.ประโยชน์เชิงด้านวิชาการ

การศึกษาครั้งนี้มุ่งทดสอบคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก โดยที่ผลของการศึกษาจะช่วยขยายหรือเพิ่มเติมแนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน การปฏิบัติตามบทบาทหน้า และความผูกพันต่อองค์กร ในบริบทของธนาคารในประเทศไทย ซึ่งจากผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ผู้วิจัยศึกษานั้น ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญ

5.3.2. ประโยชน์ทางการบริหารจัดการหน่วยงาน

ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก ซึ่งจะที่ก่อให้เกิดประโยชน์ทางการบริหารจัดการของธนาคารกรุงไทยในประเทศไทย สามารถตระหนักรับรู้และนำไปปรับใช้ภายในองค์กร เพื่อการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

2.1 ประโยชน์ที่ได้รับจากศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาองค์กร ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานได้ดีขึ้น มีความผูกพันต่อองค์กรและในงานที่ได้รับมอบหมาย ที่ส่งผลให้รูปแบบการบริหารงานมีคุณภาพดียิ่งขึ้น

2.2 สามารถนำผลจากการศึกษาไปพัฒนาความสัมพันธ์ของพนักงานในองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก

2.3 ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนคุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารกรุงไทยเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีทั้งก่อนและหลังเกษียณอย่างมีความสุข

5.4 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกผู้วิจัยมีข้อจำกัดและข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อจำกัด

1. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจลักษณะการทำงานโดยส่วนใหญ่เป็นกิจวัตรการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ล้วนต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานของตน ซึ่งอาจส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นไปในทางที่ดี พนักงานได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานเพียงพอ การมีโบนัสประจำปีแก่พนักงาน เพื่อเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของพนักงานในการดำรงชีพให้ดียิ่งขึ้น

2. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับหน่วยงาน มีความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การพัฒนาการทำงาน ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำและค่าตอบแทน ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

3. ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเท่านั้น ดังนั้น ผู้วิจัยท่านอื่น ๆ อาจทำการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วย เพื่อนำข้อมูลที่เป็นความคิดเห็น มาเป็นข้อพิจารณา ทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรทำแบบสอบสอบถามแบบสัมภาษณ์ควบคู่ไปกับการตอบแบบสอบถามของแต่ละรายบุคคลเนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้เขียนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของปัญหาหรือความต้องการ การใช้การสัมภาษณ์ควบคู่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามมากเพื่อจะได้นำผลนั้นไปใช้ในการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการของธนาคารที่มีต่อพนักงานต่อไป

2. ในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรศึกษาปัญหาด้านอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

รายการอ้างอิง

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล. (2562). **“ปัจจัยเหตุและผลของผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม เขตภาคตะวันออกของประเทศไทย”.** *TNI Journal of Business Administration and Languages, 7*(2), 1-21.

นิศาชล เรืองชู. (2557). **“คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย”** ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ประดิษฐพงษ์ สร้อยเพชร. (2557). **“ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งส่วนงานวิศวกรรมที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร”.** ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเนชั่น.

ประภาพรรณ พนันเภาว์. (2557). **“ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงบประมาณ กรุงเทพมหานคร”**. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, 7*(1), 712-725.

ธกรศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร. (2556). **“ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก”.** (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีประทุม,กรุงเทพมหานคร.

ธนากร เกื้อฐิติพร. (2556). **“ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครราชสีมา”.** (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต).มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, นครราชสีมา.

ปรทิพย์ พันธุ์มณี และ ทิพทินนา สมุทรานนท์. (2555). **“สมรรถนะการเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานจากองค์การ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง”.** *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 38(2), 82-94.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2555). **“ภาวะผู้นำ จิตวิญญาณในการทำงาน ผลการปฏิบัติงาน และบรรษัทภิบาล”.***วารสารพัฒนบริหารศาสตร์ NIDA Development Journal*52(1).

พงศ์ภัค วิ่งเร็ว. (2559). **“คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติ จังหวัดสมุทรปราการ”.** วิทยานิพนธ์ฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.

พิชชาภา เกาะเต้น.(2563). “**ผลกระทบของการทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพัน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โตโยต้านครธน จำกัด”.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

รุจิรา เชาว์สุโข. (2560). **“ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษา บริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร”.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.

ลลิตา จันทร์งาม. (2560) **“ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่กลุ่มลูกค้าบุคคล”.** การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหารคณะรัฐศาสตร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วธู สวนานนท์. (2560). **“ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง”.** วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมและองค์กร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

โศรตี โชคคุณะวัฒนา. (2557). **“คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่”.** วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สิริณัฐ แสงดารา. (2561). **“ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนกรุงเทพมหานคร”.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สิรินันท์ เกษมธาดาศักดิ์. (2559). **“อิทธิของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานบริษัท ส.ขอนแก่นฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ”.**วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยศิลปากร.

ธันวนี ประกอบของ. (2560). "**คุณภาพชีวิตในการทำงานความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรโรงเรียนปรินส์รอยแยลส์วิทยลัยจังหวัดเชียงใหม่."** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

ภาษาอังกฤษ

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 63(1), 1-8.

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1996). Affective, continuance, and normative commitment Tothe organization: An examination of construct validity. *Journal of VocationalBehavior*, 49(3), 252-276.

Bass, B. M., & Avolio, B. J.(1994). *Improving Organizational Effectiveness through Transformational Leadership.* Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Bennis, W. G., & Nanus, B. (1985). *Leadership: The strategies for taking charge.* New York: Harper & Row.

Certo, S. C. (2000). *Modern Management.* New Jersey: Pretice-Hall.

Dessler, G. (1998*). Management: Leading people and organizations in the 21st century.*New Jersey: Prentice-Hall.

Edward Lawler. (2005). *"Human resource management to organizational effectiveness"* Special Issue: The Future of Human Resource Management 44, 2 (summer): 165-169.

Kanter, Rosabeth M. (1968, January). *Commitment and Social Organization : A study ofCommitment Mechanim in Utopian Community*. American Sociological Review. 37: 449.

Meyer J and Allen N. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application.* London: Sage Publications.

Mowday, R.T., L. W. Porter, and R. M. Steers. (1982), *Employee-Organization Linkage :ThePsychology of Commitment, Abesenteeism, and Tumover*. New York: Academic Press lnc.

Steers, R. M., and Porter, L. W. (1983). *Motivation and Work Behavior*. 3rded.New York: McGraw-Hill Inc.

Strees, R. M. (1997). *Organization Effectiveness.* California: Goodyear Publishers Inc.

Walton, R. E. (1973). *"Qualitity of Working Life: What is It?."* Sloan Management Review 15:11-12.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก

<u>คำชี้แจง</u>

1. แบบสอบถามฉบับเป็นส่วนหนึ่งของการทำวิจัยในระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โดยมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความผูกพันต่อองค์กร

2 . แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานจำนวน 40 ข้อ

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรจำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาจากท่านโปรดตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อคำถามตามสภาพความเป็นจริง แต่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและวิจัยที่ได้ในครั้งนี้จะนำมาวิเคราะห์และนำเสนอเป็นภาพรวม และคำตอบของท่านไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านหรือหน้าที่การงานของท่านแต่ประการใด และหวังอย่างยิ่งว่าจะได้รับการอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ครั้งนี้

นางสาวสุฑาภรณ์ เกตุแดง

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก

ตอนที่ 1 : คำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย✓ใน ❍ หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ❍ ชาย ❍ หญิง
   ❍ อื่น ๆ .....
2. อายุ
   ❍ ต่ำกว่า 30 ปี ❍ 30 – 40 ปี
   ❍ 41 - 50 ปี ❍ 51 – 60 ปี
   ❍ 61 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
   ❍ ต่ำกว่าปริญญาตรี ❍ ปริญญาตรี
   ❍ ปริญญาโท ❍ ปริญญาเอก
   ❍ อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)
4. ตำแหน่งหน้าที่หลักในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
   ❍ ผู้จัดการสาขา ❍ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ
   ❍ อื่น ๆ .....
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
   ❍ ไม่เกิน 15,000 ❍ 15,001 – 20,000
   ❍ 20,001 – 25,000 ❍ มากกว่า 25,000 บาท
6. ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน
   ❍ ต่ำกว่า 5 ปี ❍ 6 – 10 ปี
   ❍ 11 – 15 ปี ❍ 16 - 20 ปี
   ❍ 21 – 25 ปี ❍ มากกว่า 25 ปี

ตอนที่ 2 : คำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ข้อความที่พิจารณาแล้ว เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนน 4 หมายถึง ข้อความที่พิจารณาแล้ว เห็นด้วยมาก
คะแนน 3 หมายถึง ข้อความที่พิจารณาแล้ว เห็นด้วยปานกลาง
คะแนน 2 หมายถึง ข้อความที่พิจารณาแล้ว เห็นด้วยน้อย
คะแนน 1 หมายถึง ข้อความที่พิจารณาแล้ว เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม						
1	ค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอกับรายจ่ายในชีวิตประจำวัน					
2	ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ					
3	ท่านพึงพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานที่องค์กรแห่งนี้					
4	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความยุติธรรมเมื่อเทียบกับผู้อื่นที่ปฏิบัติงานตำแหน่งเดียวกัน					
5	สวัสดิการที่ท่านได้รับเพียงพอต่อความต้องการพื้นฐานในการดำรงชีวิต					
ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ						
6	สถานที่ปฏิบัติงานมีความปลอดภัยและสะดวกต่อการทำงานสะอาดเป็นระเบียบ มีระบบระบายอากาศและแสงสว่างที่เพียงพอเหมาะสม					
7	ท่านรู้สึกปลอดภัยขณะปฏิบัติงาน					
8	ท่านพึงพอใจที่องค์กรของท่านจัดสวัสดิการการตรวจสุขภาพ ประจำปีกับบุคลากร					
9	องค์กรของท่านมีการวางแผนรับมือกับภัยพิบัติต่าง ๆ เพื่อป้องกันความปลอดภัยของพนักงาน					

ข้อที่	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
10	องค์กรของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องอาหาร เป็นต้น					
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน						
11	หน่วยงานของท่านมีเกณฑ์มาตรฐานในการเลื่อนขั้น/ตำแหน่ง					
12	หน่วยงานของท่านหลักเกณฑ์การพิจารณาผลงานอย่างเป็นธรรม					
13	หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานของ ท่านสนับสนุนและส่งเสริมท่านให้ก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น					
14	ท่านพอใจกับระบบการเลื่อนขั้นเลื่อน ตำแหน่งในหน่วยงานของท่าน					
15	หน่วยงานของท่านได้รับความสนใจจากบุคคลภายนอกที่ต้องการเข้ามาทำงาน					
ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล						
16	ท่านมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
17	หน่วยงานของท่านส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานใช้ความคิดสร้างสรรค์ และความรู้ใหม่ๆมาปรับปรุงงาน					
18	ท่านมีโอกาสเรียนรู้งานเพิ่มมาก ขึ้นจากหัวหน้างาน					
19	หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้ท่านเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้และประสบการณ์					
20	หน่วยงานของท่านวางแผนการจัดฝึกอบรมอย่างเป็นมาตรฐาน					
ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน						
21	เพื่อนร่วมงานให้ร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี					
22	เพื่อนร่วมงานให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน					
23	หน่วยงานของท่านมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการทำงาน					
24	ในหน่วยงานของท่านมีความเห็นอก เห็นใจและให้ความช่วยเหลือกันใน เรื่องต่างๆ					
25	หน่วยงานของท่านให้ความสนใจในกิจกรรมที่มุ่งเน้นเสริมสร้างความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน					
ด้านสิทธิของพนักงานประชาธิปไตยในองค์กร						
26	หน่วยงานของท่านมีการบริหารแบบประชาธิปไตย					

ข้อที่	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
27	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นในการทำงานได้อย่างเต็มที่					
28	ท่านพอใจกับลักษณะของการบริหารของหน่วยงานของท่าน					
29	ในการเลือกแนวทางปฏิบัติงาน ที่ทำงานของท่านต้องฟังเสียงข้างมาก					
30	ท่านสามารถปฏิเสธงานหรือหน้าที่ที่ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถและอยู่เหนือความรับผิดชอบของท่าน					
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว						
31	ท่านมีวันลาหยุดพักผ่อนประจำปีที่ เหมาะสม					
32	ท่านพอใจกับช่วงเวลาทำงานและช่วงอิสระจากงานในแต่ละวัน					
33	นอกเวลาทำงานหรือเวลาพักผ่อนท่านไม่ได้นำเรื่องงานมาเป็นกังวลจนทำให้เกิดความเครียด					
34	ท่านมีเวลาส่วนตัวในการดูแลครอบครัวและทำงานอดิเรกอื่น ๆ					
35	ท่านมีงานคั่งค้างที่ต้องนำกลับไปทำที่บ้าน					
ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม						
36	หน้าที่หลักหน่วยงานของท่านคือช่วยเหลือให้สังคมดีขึ้น					
37	หน่วยงานของท่านมีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ต่อสังคม					
38	ท่านสามารถถ่ายทอดให้บุคคลภายนอกรับรู้ได้ว่าหน่วยงานของท่านมีประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ					
39	ท่านสามารถนำความรู้จากการปฏิบัติงานไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติได้					
40	หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เช่น การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม					

ตอนที่ 3 : คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	ข้อความที่พิจารณาแล้ว	เสมอ
คะแนน 4	หมายถึง	ข้อความที่พิจารณาแล้ว	บ่อยครั้ง
คะแนน 3	หมายถึง	ข้อความที่พิจารณาแล้ว	ค่อนข้างบ่อย
คะแนน 2	หมายถึง	ข้อความที่พิจารณาแล้ว	บางครั้ง
คะแนน 1	หมายถึง	ข้อความที่พิจารณาแล้ว	นาน ๆ ครั้ง

ข้อที่	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านความรู้สึก						
1	ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน ท่านเป็นอย่างดี					
2	ท่านรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์การเท่าเทียมกับพนักงานคนอื่น					
3	ท่านรู้สึกมีส่วนร่วมในกิจกรรมและ การดำเนินงานหลายอย่างในองค์การ					
4	ท่านรู้สึกต่อองค์การเหมือนเป็นครอบครัวของท่าน					
5	ท่านไม่คิดจะลาออกและทำงานกับองค์การจนถึงวัยเกษียณ					
ด้านความต่อเนื่อง						
6	ท่านปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายอย่างเต็มความสามารถ					
7	ท่านพร้อมที่จะชี้แจงแก้ไขข้อกล่าวหาเมื่อได้ยินผู้อื่นกล่างถึงองค์การของท่านในทางเสียหาย					
8	ท่านพร้อมจะรักษาผลประโยชน์ขององค์การอย่างดีที่สุด					
9	ทำพร้อมจะทำทุกอย่างโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่องค์การจะได้รับเสมอ					
10	ท่านเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ					

ข้อที่	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านบรรทัดฐานของสังคม						
11	ท่านมีความยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อชื่อเสียงที่ดีของหน่วยงาน					
12	ท่านเต็มใจทำงานถ้าได้รับมอบหมายนอกเหนือจากงานในหน้าที่รับผิดชอบ					
13	ท่านเต็มใจปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถเพื่อให้งาน สำเร็จลุล่วง แม้จะไม่ได้รับค่าตอบแทนเป็นพิเศษ					
14	ท่านเต็มใจที่จะรักษาชื่อเสียงขององค์การ					
15	เมื่อท่านทำงานนานขึ้นยิ่งทำให้ท่านมีความผูกพันกับองค์การเพิ่มมากขึ้นด้วย					

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตอนที่ 4 : คำถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	ข้อความที่พิจารณาแล้ว	เสมอ
คะแนน 4	หมายถึง	ข้อความที่พิจารณาแล้ว	บ่อยครั้ง
คะแนน 3	หมายถึง	ข้อความที่พิจารณาแล้ว	ค่อนข้างบ่อย
คะแนน 2	หมายถึง	ข้อความที่พิจารณาแล้ว	บางครั้ง
คะแนน 1	หมายถึง	ข้อความที่พิจารณาแล้ว	นาน ๆ ครั้ง

ข้อที่	ข้อคำถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ท่านมีการวางแผนทำให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตรงเวลาหรือไม่					
2	ท่านคำนึงถึงผลลัพธ์ที่จะต้องบรรลุในการทำงาน					
3	ท่านสามารถเรียงลำดับความสำคัญของงานได้					
4	ท่านสามารถใช้ทรัพยากรของบริษัทได้อย่างคุ้มค่าเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน					
5	ท่านสามารถบริหารเวลาได้เป็นอย่างดี					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก

ข้อ	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3		
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม						
1	**เพศ** ❍ ชาย ❍ หญิง ❍อื่น ๆ	1	1	1	1.00	เหมาะสม
2	**อายุ** ❍ ต่ำกว่า 30 ปี ❍30 – 40 ปี ❍ 41 - 50 ปี ❍51 – 60 ปี ❍ 61 ปีขึ้นไป	1	1	1	1.00	เหมาะสม
3	**ระดับการศึกษาสูงสุด** ❍ ต่ำกว่าปริญญาตรี ❍ ปริญญาตรี ❍ ปริญญาโท ❍ ปริญญาเอก ❍ อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)	1	1	1	1.00	เหมาะสม
4	**ตำแหน่งหน้าที่หลักในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)** ❍ ผู้จัดการสาขา ❍ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ❍ อื่น ๆ	1	1	1	1.00	เหมาะสม
5	**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** ❍ ไม่เกิน 15,000 ❍15,001 – 20,000 ❍ 20,001 – 25,000 ❍มากกว่า 25,000 บาท	1	1	1	1.00	เหมาะสม
6	**ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน** ❍ ต่ำกว่า 5 ปี ❍6 – 10 ปี ❍ 11 – 15 ปี ❍ 16 - 20 ปี ❍ 21 – 25 ปี ❍มากกว่า 25 ปี	1	1	1	1.00	เหมาะสม

ส่วนที่ 2 ข้อมูล/ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก

<u>คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life)</u> หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานในบริษัทที่มีความต้องการที่จะให้ตนเองทำงานในองค์กรได้อย่างมีความสุข เป็นลักษณะงานที่ตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีสภาพชีวิตการทำงานที่ดี และมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ตามแนวคิดคุณภาพชีวิต 8 ประการของ Richard E. Walton ซึ่งประกอบด้วย 1) การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) สถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน 4) โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล 5) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน 6) สิทธิของพนักงานประชาธิปไตยในองค์กร 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว 8) ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ข้อ	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3		
1) การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Fair Compensation) หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้รับจากปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานสมเหตุสมผลเป็นไปอย่างเหมาะสมและยุติธรรม กับตำแหน่งหน้าที่ ความสามารถ ความรู้ ของพนักงานต่อการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอต่อการดำรงชีวิตในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน						
1	ค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอกับรายจ่ายในชีวิตประจำวัน	1	1	1	1.00	เหมาะสม
2	ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ	1	1	1	1.00	เหมาะสม
3	ท่านพึงพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานที่องค์กรแห่งนี้	1	1	1	1.00	เหมาะสม
4	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความยุติธรรมเมื่อเทียบกับผู้อื่นที่ปฏิบัติงานตำแหน่งเดียวกัน	1	1	1	1.00	เหมาะสม
5	สวัสดิการที่ท่านได้รับเพียงพอต่อความต้องการพื้นฐานในการดำรงชีวิต	1	1	1	1.00	เหมาะสม

ข้อ	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3		
2) สถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Physical Working conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมในองค์กร ที่มีความเหมาะสมทั้งด้านอาคาร สถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้อยู่ในสภาพที่ปลอดภัย เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน และมีภูมิทัศที่ดีมีบรรยากาศร่มรื่นไม่แออัดจนเกินไป						
6	สถานที่ปฏิบัติงานมีความปลอดภัยและสะดวกต่อการทำงานสะอาด เป็นระเบียบ มีระบบระบายอากาศและแสงสว่างที่เพียงพอเหมาะสม	1	0	1	0.67	เหมาะสม
7	ท่านรู้สึกปลอดภัยขณะปฏิบัติงาน	1	1	1	1.00	เหมาะสม
8	ท่านพึงพอใจที่องค์กรของท่านจัดสวัสดิการการตรวจสุขภาพ ประจำปีกับบุคลากร	1	1	1	1.00	เหมาะสม
9	องค์กรของท่านมีการวางแผนรับมือกับภัยพิบัติต่าง ๆ เพื่อป้องกันความปลอดภัยของพนักงาน	1	1	1	1.00	เหมาะสม
10	องค์กรของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องอาหาร เป็นต้น	1	1	0	0.67	เหมาะสม
3) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Growth and job security) หมายถึง การให้ความสนใจโดยการเพิ่มความสามารถในการทำงานให้กับบุคลากร ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเชื่อมั่นต่อความเป็นไปได้ที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น มีความมั่นคงในรายได้และหน้าที่การงาน โดยการใช้ความรู้ ความสามารถใหม่ๆ มาพัฒนาองค์กรให้เติบโตมากขึ้นและก้าวหน้าในสายอาชีพ						
11	หน่วยงานของท่านมีเกณฑ์มาตรฐานในการเลื่อนขั้น/ตำแหน่ง	1	1	1	1.00	เหมาะสม
12	หน่วยงานของท่านหลักเกณฑ์การพิจารณาผลงานอย่างเป็นธรรม	1	1	1	1.00	เหมาะสม
13	หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานของ ท่านสนับสนุนและส่งเสริมท่านให้ ก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	1	1	1	1.00	เหมาะสม
14	ท่านพอใจกับระบบการเลื่อนขั้นเลื่อน ตำแหน่งในหน่วยงานของท่าน	1	1	1	1.00	เหมาะสม

ข้อ	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3		
15	หน่วยงานของท่านได้รับความสนใจจากบุคคลภายนอกที่ต้องการเข้ามาทำงาน	1	0	1	0.67	เหมาะสม
4) โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of humancapacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติเช่น การแสดงความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน การแสดงความสามารถในการแก้ปัญหาและการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน						
16	ท่านมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	1	1	1	1.00	เหมาะสม
17	หน่วยงานของท่านส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานใช้ความคิดสร้างสรรค์ และความรู้ใหม่ ๆ มาปรับปรุงงาน	1	1	1	1.00	เหมาะสม
18	ท่านมีโอกาสเรียนรู้งานเพิ่มมาก ขึ้นจากหัวหน้างาน	1	1	1	1.00	เหมาะสม
19	หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้ท่านเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้และประสบการณ์	1	1	1	1.00	เหมาะสม
20	หน่วยงานของท่านวางแผนการจัดฝึกอบรมอย่างเป็นมาตรฐาน	1	1	1	1.00	เหมาะสม
5) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีคุณค่า ได้รับการยอมรับ ความร่วมมือช่วยเหลือและความเข้าในซึ่งกันและกันจากเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีบรรยากาศการทำงานที่อบอุ่น ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกและเปิดโอกาสให้พนักงานได้สร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม						
21	เพื่อนร่วมงานให้ร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี	1	1	1	1.00	เหมาะสม
22	เพื่อนร่วมงานให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน	1	1	1	1.00	เหมาะสม
23	หน่วยงานของท่านมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการทำงาน	1	1	1	1.00	เหมาะสม

ข้อ	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3		
24	ในหน่วยงานของท่านมีความเห็นอก เห็นใจและให้ความช่วยเหลือกันใน เรื่องต่างๆ	1	1	1	1.00	เหมาะสม
25	หน่วยงานของท่านให้ความสนใจในกิจกรรมที่มุ่งเน้นเสริมสร้างความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	1	1	1	1.00	เหมาะสม
6) สิทธิของพนักงานประชาธิปไตยในองค์กร (Privacy at Work) หมายถึง การเคารพสิทธิส่วนบุคคล ความเป็นธรรม ความเสมอภาค ในการยอบรับความคิดเห็นของพนักงาน และมีการทำงานตามนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับที่องค์กรวางไว้						
26	หน่วยงานของท่านมีการบริหารแบบประชาธิปไตย	1	1	1	1.00	เหมาะสม
27	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นในการทำงานได้อย่างเต็มที่	1	1	1	1.00	เหมาะสม
28	ท่านพอใจกับลักษณะของการบริหารของหน่วยงานของท่าน	1	0	1	0.67	เหมาะสม
29	ในการเลือกแนวทางปฏิบัติงาน ที่ทำงานของท่านต้องฟังเสียงข้างมาก	1	0	1	0.67	เหมาะสม
30	ท่านสามารถปฏิเสธงานหรือหน้าที่ที่ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถและอยู่เหนือความรับผิดชอบของท่าน	1	0	1	0.67	เหมาะสม
7) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว (Balance between work and family life) หมายถึง การแบ่งเวลาในสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว คือ การที่บุคคล จัดเวลาในหารทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตตนเองและครอบครัว						
31	ท่านมีวันลาหยุดพักผ่อนประจำปีที่ เหมาะสม	1	1	1	1.00	เหมาะสม
32	ท่านพอใจกับช่วงเวลาทำงานและช่วงอิสระจากงานในแต่ละวัน	1	1	1	1.00	เหมาะสม

ข้อ	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3		
33	นอกเวลาทำงานหรือเวลาพักผ่อนท่านไม่ได้นำเรื่องงานมาเป็นกังวลจนทำให้เกิดความเครียด	1	0	1	0.67	เหมาะสม
34	ท่านมีเวลาส่วนตัวในการดูแลครอบครัวและทำงานอดิเรกอื่น ๆ	1	1	1	1.00	เหมาะสม
35	ท่านมีงานคั่งค้างที่ต้องนำกลับไปทำที่บ้าน	1	0	1	0.67	เหมาะสม
8) ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Benefits to Society)หมายถึง องค์กรมีการวางแผนพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจโดยการมีส่วนร่วม สนับสนุนให้พนักงานทำกิจกรรมและประโยชน์เพื่อสังคมเป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเอง						
36	หน้าที่หลักหน่วยงานของท่านคือช่วยเหลือให้สังคมดีขึ้น	1	0	1	0.67	เหมาะสม
37	หน่วยงานของท่านมีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ต่อสังคม	1	1	1	1.00	เหมาะสม
38	ท่านสามารถถ่ายทอดให้บุคคลภายนอกรับรู้ได้ว่าหน่วยงานของท่านมีประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ	1	1	1	1.00	เหมาะสม
39	ท่านสามารถนำความรู้จากการปฏิบัติงานไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติได้	1	1	1	1.00	เหมาะสม
40	หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เช่น การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	1	1	1	1.00	เหมาะสม

ส่วนที่ 3 ข้อมูล/ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรเป็นความผูกพันที่บุคคลรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรการมีส่วนร่วมในองค์กรและมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป ตามแนวคิดความผูกพันต่อองค์กร3 ประการ ของ Allen and Meyer ซึ่งประกอบด้วย 1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก 2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง 3)ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานของสังคม

ข้อ	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3		
1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล เป็นความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร						
1	ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน ท่านเป็นอย่างดี	1	1	0	0.67	เหมาะสม
2	ท่านรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์การเท่าเทียมกับพนักงานคนอื่น	1	1	0	0.67	เหมาะสม
3	ท่านรู้สึกมีส่วนร่วมในกิจกรรมและ การดำเนินงานหลายอย่างในองค์การ	1	1	1	1.00	เหมาะสม
4	ท่านรู้สึกต่อองค์การเหมือนเป็นครอบครัวของท่าน	1	1	1	1.00	เหมาะสม
5	ท่านไม่คิดจะลาออกและทำงานกับองค์การจนถึงวัยเกษียณ	1	1	1	1.00	เหมาะสม
2) **ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment)**หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการคำนวณของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานการลงทุนที่บุคคลให้กับองค์กรและผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน หรือที่เรียกว่า ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร						
6	ท่านปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายอย่างเต็มความสามารถ	1	1	1	1.00	เหมาะสม
7	ท่านพร้อมที่จะชี้แจงแก้ไขข้อกล่าวหาเมื่อได้ยินผู้อื่นกล่าวถึงองค์การของท่านในทางเสียหาย	1	1	1	1.00	เหมาะสม

ข้อ	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3		
8	ท่านพร้อมจะรักษาผลประโยชน์ขององค์การอย่างดีที่สุด	1	1	1	1.00	เหมาะสม
9	ทำพร้อมจะทำทุกอย่างโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่องค์การจะได้รับเสมอ	1	1	1	1.00	เหมาะสม
10	ท่านเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ	1	1	1	1.00	เหมาะสม
3)ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานของสังคม (Normative Commitment) หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร แสดงออกในรูปแบบของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร						
11	ท่านมีความยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อชื่อเสียงที่ดีของหน่วยงาน	1	1	1	1.00	เหมาะสม
12	ท่านเต็มใจทำงานถ้าได้รับมอบหมายนอกเหนือจากงานในหน้าที่รับผิดชอบ	1	1	1	1.00	เหมาะสม
13	ท่านเต็มใจปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถเพื่อให้งาน สำเร็จลุล่วง แม้จะไม่ได้รับค่าตอบแทนเป็นพิเศษ	1	1	1	1.00	เหมาะสม
14	ท่านเต็มใจที่จะรักษาชื่อเสียงขององค์การ	1	1	1	1.00	เหมาะสม
15	เมื่อท่านทำงานนานขึ้นยิ่งทำให้ท่านมีความผูกพันกับองค์การเพิ่มมากขึ้นด้วย	1	0	1	0.67	เหมาะสม

ส่วนที่ 4 ข้อมูล/ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

<u>ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่</u> หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่เกิดขึ้นจากภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เช่น พนักงานสามารถทำงานให้มีประสิทธิภาพ เสร็จในเวลาที่กำหนด และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายและสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

ข้อ	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3		
1	ท่านมีการวางแผนทำให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตรงเวลาหรือไม่	1	0	1	0.67	เหมาะสม
2	ท่านคำนึงถึงผลลัพธ์ที่จะต้องบรรลุในการทำงาน	1	0	1	0.67	เหมาะสม
3	ท่านสามารถเรียงลำดับความสำคัญของงานได้	1	1	1	1.00	เหมาะสม
4	ท่านสามารถใช้ทรัพยากรของบริษัทได้อย่างคุ้มค่าเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน	1	1	1	1.00	เหมาะสม
5	ท่านสามารถบริหารเวลาได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1.00	เหมาะสม

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ภาคผนวก ค

หนังสือเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย โทร.032 594 107

ที่ อว 8606 (พบ)/ 241 วันที่ 5 เมษายน 2565

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนกฤต สังข์เฉย

ด้วย นางสาวสุฑาภรณ์ เกตุแดง รหัสประจำตัว 621220082 นักศึกษาระดับปริญญามหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก"

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.อธิกมาส มากจุ้ย)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย
รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย โทร.032 594 107

ที่ อว 8606 (พบ)/ 243 วันที่ 5 เมษายน 2565

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์

ด้วย นางสาวสุฑาภรณ์ เกตุแดง รหัสประจำตัว 621220082 นักศึกษาระดับปริญญามหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก"

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.อธิกมาส มากจุ้ย)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย
รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย โทร.032 594 107

ที่ อว 8606 (พบ)/ 242 วันที่ 5 เมษายน 2565

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.วงศ์ลัดดา วีระไพบูลย์

ด้วย นางสาวสุฑาภรณ์ เกตุแดง รหัสประจำตัว 621220082 นักศึกษาระดับปริญญามหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก"

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.อธิกมาส มากจุ้ย)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย
รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวสุฑาภรณ์ เกตุแดง
วัน เดือน ปี เกิด	28 กันยายน 2533
สถานที่เกิด	จังหวัดกาญจบุรี
วุฒิการศึกษา	พ.ศ.2556 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต พ.ศ.2562 กำลังศึกษาต่อระดับปริญญาโท สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ที่อยู่ปัจจุบัน	89 ม.5 ต.พนมทวน อ.พนมทวน จ.กาญจนบุรี 71140