

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ 7

ชื่อผู้เขียน

นางสาวฐิติยา ไชยวุฒิ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ**

อาจารย์นันทนา คำนวน	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรพิน สันติธีรากุล	กรรมการ
อาจารย์นิตยา วัฒนคุณ	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ 7

การศึกษาในครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 13 สาขา ในเขตภาคเหนือ 7 จำนวน 186 คน โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามตัวชี้วัดของ Richard E. Walton 8 ด้าน ในการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยสรุปผลการศึกษาดังนี้

ผลการศึกษาโดยรวม พบว่า ด้านผลตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคล และด้านการจัดเวลาในการทำงานกับชีวิตส่วนตัว มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง และที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก ในด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวัง อยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียดของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวัง ในด้านต่างๆ พบว่า

ด้านผลตอบแทน ในเรื่องความเหมาะสมระหว่างค่าตอบแทนที่ได้รับกับตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบในงาน ความเป็นธรรมของเงินเดือนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายกัน ความเหมาะสมของค่าตอบแทนกับความสามารถ ความเหมาะสมของค่าตอบแทนกับสถานะเศรษฐกิจ ความเหมาะสมของสวัสดิการที่ทางธนาคารจัดให้ มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง และที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ ในเรื่องความเหมาะสมและเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเอกสารสะดวกต่อการใช้งาน ความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมทางกายภาพและความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยบริเวณสถานที่ทำงาน การส่งเสริมสุขภาพแก่พนักงาน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง และที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล ในเรื่องโอกาสที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ โอกาสในการเป็นผู้ตัดสินใจภายใต้ความรับผิดชอบในงาน ความท้าทายและความน่าสนใจของงานที่ปฏิบัติ โอกาสที่ได้เข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง และที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก และในเรื่องความสำคัญของงานที่รับผิดชอบที่มีความหมายต่อธนาคาร มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ในเรื่องความเหมาะสมของนโยบายการพิจารณาผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนเงินเดือนและตำแหน่ง ความยุติธรรมในการพิจารณาผลการปฏิบัติงานเพื่อการเลื่อนขึ้นเงินเดือน ความเสมอภาคในการให้โอกาสแก่พนักงานได้ความก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงที่ได้รับจากการทำงาน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง และที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่น ในเรื่องความอบอุ่นและบรรยากาศในการทำงานที่เป็น กันเอง การให้เกียรติและให้ความสำคัญในการทำงานระหว่างกัน ความร่วมมือและความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน ความไว้วางใจและยอมรับในความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชา การมีมนุษยสัมพันธ์อันดีระหว่างกันในการปฏิบัติงาน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง และที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

ด้านสิทธิส่วนบุคคล ในเรื่องสิทธิในการแสดงข้อโต้แย้งและชี้แจงเหตุผลเมื่อความคิดเห็นไม่ตรงกัน การได้รับความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา สิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย สิทธิและส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน การเคารพ

ในสิทธิส่วนบุคคลที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง และที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

ด้านการจัดเวลาในการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ในเรื่องความเหมาะสมของปริมาณงานที่ปฏิบัติในแต่ละวัน การจัดสรรเวลาในการทำงานตามลำดับความสำคัญของงาน ความเหมาะสมของเวลาทำงานและเวลาพักผ่อนในแต่ละวัน การจัดสรรเวลาในการทำงานอดิเรกหลังเลิกงาน การจัดสรรเวลาในการพักผ่อนกับครอบครัว มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง และที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ในเรื่องธนาคารให้ความร่วมมือและสนับสนุน กิจกรรมทางสังคมและสาธารณประโยชน์และให้ความสำคัญกับพนักงาน โดยเฉพาะเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง และที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก ในเรื่องความรับผิดชอบของธนาคารที่ให้แก่ลูกค้า และให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามนโยบายรัฐบาลในส่วนที่มีผลกระทบต่อสังคม มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับมาก และที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก ในเรื่องธนาคารฯ ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับมาก และที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด

Independent Study Title	Quality of Work Life of Employees of KrungThai Bank Public Company Limited in Northern Area 7
Author	Miss Thitiya Chaiwut
M.B.A.	
Examining Committee	Lecturer Nantana Kumnuan Chairman Asst.Prof. Orapin Santidhirakul Member Lecturer Nitaya Watanakun Member

Abstract

The objective of this independent study on “Quality of Work Life of Employees of KrungThai Bank Public Company Limited in Northern Area 7” was to compare the quality of work life in reality and expectation of employees of KrungThai Bank Public Company Limited in Northern Area 7.

The data were gathered from questionnaires of 186 employees of 13 branches of KrungThai Bank Public Company Limited in Northern Area 7. The questionnaires were developed from Richard E. Walton’s 8 indicators, and analyzed by mean of statistical approach in term of frequency, percentage and mean. The results of this study were as followed :

The overall results were found that the quality of work life of adequate and fair compensation, safe and healthy working conditions, competency development, growth and security, social integration in the work organization, constitutionalism in the work organization, work and total life space were moderate level in reality and high level in expectation. The quality of work life of the social relevance of the work life was high level in reality and expectation.

The details of quality of work life in reality and expectation in each indicator were as followed :

The adequate and fair compensation : the quality of work life of suitable compensation matched with position and responsibility, equitable salary compared with external companies,

suitable compensation compared with competency, suitable compensation compared with economic situation and suitable welfare were moderate level in reality and high level in expectation.

The safe and healthy working conditions : the quality of work life of suitable and adequate office equipments, well-arranged documents, suitable physical environment and convenience in work, safety in working place and health promotion were moderate level in reality and high level in expectation.

The competency development : the quality of work life of opportunity to provide knowledge and abilities, opportunity to make decision, challenged job and opportunity in job training were moderate level in reality and high level in expectation. The quality of work life of responsibilities in importance of job was high level in reality and expectation.

The growth and security : the quality of work life of suitable policy in performance evaluation, fairness in performance evaluation, equitability of growth according to competency, opportunity of growth in work and job security were moderate level in reality and high level in expectation.

The social integration in the work organization : the quality of work life of good working condition, respect to colleague, give a hand to help each other, be trusted and accepted in opinion from director and good relationship in work were moderate level in reality and high level in expectation.

The constitutionalism in the work organization : the quality of work life of right to argue and explain opinion, fairly treat from director, right to work under job assigned, join in setting job direction and be accepted of personal right from director were moderate level in reality and high level in expectation.

The work and total life space : the quality of work life of suitable daily job quantity, time allocated sequence by job importance, suitable work time and total life space, time allocated for hobbies after working hours and time allocated for family were moderate level in reality and high level in expectation.

The social relevance of the work life : the quality of work life of joining and supporting social activities, paying attention to quality of work life of employees were moderate level in reality and high level in expectation. The quality of work life of responsibilities to customer and

cooperating and operating followed government policies were high level in reality and expectation. The quality of work life of paying attention to service quality was high level in reality and mostly high level in expectation.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University