

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตภาคเหนือ 7 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตภาคเหนือ 7

ผลการศึกษสามารถแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตภาคเหนือ 7

ส่วนที่ 2 ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตภาคเหนือ 7 โดยใช้เกณฑ์ชีวิต 8 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านการจัดเวลาในการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตภาคเหนือ 7 โดยใช้เกณฑ์ชีวิต 8 ด้าน จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน อายุงาน และระดับรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตภาคเหนือ 7

ผลการศึกษา พบว่าพนักงานเป็นเพศหญิงร้อยละ 61.3 และเป็นเพศชายร้อยละ 38.7 ส่วนใหญ่มีอายุ 35 – 44 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.6 อายุ 25 – 34 ปี ร้อยละ 29.6 อายุ 45 – 54 ปี ร้อยละ 24.7 อายุ 55 ปีขึ้นไป ร้อยละ 1.1 และไม่มีพนักงานอายุต่ำกว่า 25 ปี และพนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 65.1 โสดร้อยละ 32.8 และอื่นๆ ร้อยละ 2.1

พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุด คือปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 76.9 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 9.7 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 7.5 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ 3.2 และระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 2.7

ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนใหญ่ คือ หมวคบริหาร (ระดับ 5-ระดับ 6) คิดเป็นร้อยละ 75.8 หมวคบริหาร (ระดับ 6 ขึ้นไป) ร้อยละ 11.8 หมวคบริการ (ระดับ3-ระดับ4) ร้อยละ 6.5 และหมวคปฏิบัติการ (ระดับ3-ระดับ4) ร้อยละ 5.9

พนักงานส่วนใหญ่มีอายุงาน 5-14 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.1 อายุงาน 15-24 ปี ร้อยละ 30.1 อายุงาน 25-34 ปี ร้อยละ 9.1 อายุงานต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 1.6 และอายุงาน 35 ปีขึ้นไป ร้อยละ 1.1

พนักงานส่วนใหญ่มีระดับรายได้ต่อเดือน 15,001- 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.6 ระดับรายได้ต่อเดือน 10,001- 15,000 บาท ร้อยละ 31.7 ระดับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 11.8 ระดับรายได้ต่อเดือน 20,001- 25,000 บาท ร้อยละ 11.3 ระดับรายได้ต่อเดือน 25,001- 30,000 บาท ร้อยละ 5.4 และระดับรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 2.2

ส่วนที่ 2 ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตภาคเหนือ 7 ประกอบด้วย คุณภาพชีวิตการทำงาน 2 ด้าน คือ คุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริง และที่คาดหวัง

สรุประดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตภาคเหนือ 7

1. สรุปเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังทั้ง 8 ด้าน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ที่เป็นจริง	ที่คาดหวัง
1. ด้านผลตอบแทน	ปานกลาง (2.93)	มาก (3.84)
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ	ปานกลาง (3.27)	มาก (3.98)
3. ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล	ปานกลาง (3.20)	มาก (3.90)
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	ปานกลาง (2.88)	มาก (3.94)
5. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่น	ปานกลาง (3.23)	มาก (4.07)
6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล	ปานกลาง (3.20)	มาก (3.90)
7. ด้านการจัดเวลาในการทำงานกับชีวิตส่วนตัว	ปานกลาง (3.19)	มาก (3.83)
8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	มาก (3.70)	มาก (4.26)

อันดับค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอันดับหนึ่ง คือ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม รองลงมาเป็นด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล ด้านการจัดเวลาในการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านผลตอบแทน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 3.27 3.23 3.20 3.20 3.19 2.93 และ 2.88 ตามลำดับ

อันดับค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานที่คาดหวังอันดับหนึ่ง คือ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม รองลงมาเป็น ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่น ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านผลตอบแทน ด้านการจัดเวลาในการทำงานกับชีวิตส่วนตัว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 4.07 3.98 3.94 3.90 3.90 3.84 และ 3.83 ตามลำดับ

2. สรุปเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังด้านผลตอบแทน

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลตอบแทน	ที่เป็นจริง	ที่คาดหวัง
1. ความเหมาะสมระหว่างค่าตอบแทนที่ได้รับกับตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบในงาน	ปานกลาง (2.95)	มาก (3.87)
2. ความเป็นธรรมของเงินเดือนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นที่มีลักษณะงานที่คล้ายกัน	ปานกลาง (2.84)	มาก (3.77)
3. ความเหมาะสมของค่าตอบแทนกับความสามารถ	ปานกลาง (2.92)	มาก (3.83)
4. ความเหมาะสมของค่าตอบแทน(เงินเดือน, ค่าครองชีพ โบนัส) กับสถานะเศรษฐกิจ	ปานกลาง (2.78)	มาก (3.74)
5. ความเหมาะสมของสวัสดิการที่ทางธนาคารจัดให้	ปานกลาง (3.18)	มาก (4.01)

พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลตอบแทนที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง และที่คาดหวังอยู่ในระดับมากในทุกเรื่อง

3. สรุปเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ที่เป็นจริง	ที่คาดหวัง
6. ความเหมาะสมและเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน	ปานกลาง (3.04)	มาก (3.97)
7. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเอกสารสะดวกต่อการใช้งาน	ปานกลาง (3.16)	มาก (3.88)
8. ความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมทางกายภาพและความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน	ปานกลาง (3.28)	มาก (3.93)
9. ความปลอดภัยบริเวณสถานที่ทำงาน	ปานกลาง (3.44)	มาก (4.13)
10. การส่งเสริมสุขภาพแก่พนักงาน เช่น มีการตรวจสุขภาพประจำปี	ปานกลาง (3.43)	มาก (4.00)

พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางและที่คาดหวังอยู่ในระดับมากในทุกเรื่อง

4. เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังด้านการพัฒนา
ขีดความสามารถของบุคคล

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการพัฒนาขีดความสามารถ	ที่เป็นจริง	ที่คาดหวัง
11. โอกาสที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่	ปานกลาง (3.14)	มาก (3.94)
12. โอกาสในการเป็นผู้ตัดสินใจภายใต้ความรับผิดชอบในงาน	ปานกลาง (3.15)	มาก (3.82)
13. ความท้าทายและความน่าสนใจของงานที่ปฏิบัติ	ปานกลาง (3.20)	มาก (3.84)
14. ความสำคัญของงานที่รับผิดชอบที่มีความหมายต่อธนาคาร	มาก (3.66)	มาก (4.07)
15. โอกาสที่ได้เข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน	ปานกลาง (2.84)	มาก (3.81)

พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางและที่คาดหวังอยู่ในระดับมากในทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องความสำคัญของงานที่รับผิดชอบที่มีความหมายต่อธนาคารคุณภาพชีวิตที่เป็นจริงและที่คาดหวังอยู่ในระดับเดียวกันคือระดับมาก

5. สรุปเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	ที่เป็นจริง	ที่คาดหวัง
16.ความเหมาะสมของนโยบายการพิจารณาผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนเงินเดือนและตำแหน่ง	ปานกลาง (2.73)	มาก (3.90)
17. ความยุติธรรมในการพิจารณาผลการปฏิบัติงานเพื่อการเลื่อนขั้นเงินเดือน	ปานกลาง (2.72)	มาก (3.89)
18.ความเสมอภาคในการให้โอกาสแก่พนักงานได้ความก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถ	ปานกลาง (2.80)	มาก (3.91)
19. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน	ปานกลาง (2.68)	มาก (3.87)
20. ความมั่นคงที่ได้รับจากการทำงาน	ปานกลาง (3.49)	มาก (4.15)

พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางและที่คาดหวังอยู่ในระดับมากในทุกเรื่อง

6. สรุปเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังด้านความสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่น

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่น	ที่เป็นจริง	ที่คาดหวัง
21. ความอบอุ่นและบรรยากาศในการทำงานที่เป็นกันเอง	ปานกลาง (3.34)	มาก (4.09)
22. การให้เกียรติและให้ความสำคัญในการทำงานระหว่างกัน	ปานกลาง (3.25)	มาก (3.99)
23. ความร่วมมือและความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน	ปานกลาง (3.25)	มาก (4.08)
24. ความไว้วางใจและยอมรับในความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชา	ปานกลาง (3.21)	มาก (4.01)
25. การมีมนุษยสัมพันธ์อันดีระหว่างกันในการปฏิบัติงาน	ปานกลาง (3.42)	มาก (4.16)

พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่นที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางและที่คาดหวังอยู่ในระดับมากในทุกเรื่อง

7. สรุปเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังด้านสิทธิส่วนบุคคล

บุคคล

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิทธิส่วนบุคคล	ที่เป็นจริง	ที่คาดหวัง
26. สิทธิในการแสดงข้อโต้แย้งและชี้แจงเหตุผลเมื่อความคิดเห็นไม่ตรงกัน	ปานกลาง (3.04)	มาก (3.88)
27. การได้รับความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา	ปานกลาง (3.17)	มาก (3.95)
28. สิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย	ปานกลาง (3.32)	มาก (3.91)
29. สิทธิและส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน	ปานกลาง (3.13)	มาก (3.81)
30. การเคารพในสิทธิส่วนบุคคลที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา	ปานกลาง (3.33)	มาก (3.95)

พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิทธิส่วนบุคคลที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางและที่คาดหวังอยู่ในระดับมากในทุกเรื่อง

8. สรุปเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังด้านการจัดเวลาในการทำงานกับชีวิตส่วนตัว

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการจัดเวลาในการทำงานกับชีวิตส่วนตัว	ที่เป็นจริง	ที่คาดหวัง
31. ความเหมาะสมของปริมาณงานที่ปฏิบัติในแต่ละวัน	ปานกลาง (3.30)	มาก (3.87)
32. การจัดสรรเวลาในการทำงานตามลำดับความสำคัญของงาน	ปานกลาง (3.38)	มาก (3.88)
33. ความเหมาะสมของเวลาทำงานและเวลาพักผ่อนในแต่ละวัน	ปานกลาง (3.16)	มาก (3.77)
34. การจัดสรรเวลาในการทำงานอดิเรกหลังเลิกงานได้	ปานกลาง (3.10)	มาก (3.78)
35. การจัดสรรเวลาในการพักผ่อนกับครอบครัว	ปานกลาง (3.01)	มาก (3.87)

พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการจัดเวลาในการทำงานกับชีวิตส่วนตัวที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางและที่คาดหวังอยู่ในระดับมากในทุกเรื่อง

9. สรุปเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	ที่เป็นจริง	ที่คาดหวัง
36. ความรับผิดชอบของธนาคารที่ให้แก่ลูกค้าเช่น ความซื่อสัตย์	มาก (4.02)	มาก (4.44)
37. ธนาคารฯ ให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า	มาก (4.09)	มากที่สุด (4.51)
38. ธนาคารฯ ให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามนโยบายรัฐบาลในส่วนที่มีผลกระทบต่อสังคม	มาก (3.89)	มาก (4.28)
39. ธนาคารฯ ให้ความร่วมมือและสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมและสาธารณประโยชน์	ปานกลาง (3.30)	มาก (3.87)
40. ธนาคารฯ ให้ความสำคัญกับพนักงาน โดยเฉพาะเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน	ปานกลาง (3.22)	มาก (4.19)

พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางและที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เรื่องธนาคารฯ ให้ความร่วมมือและสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมและสาธารณประโยชน์ ธนาคารฯ ให้ความสำคัญกับพนักงาน โดยเฉพาะเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

พนักงานที่ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เรื่องความรับผิดชอบของธนาคารที่ให้แก่ลูกค้าเช่น ความซื่อสัตย์ ธนาคารฯ ให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามนโยบายรัฐบาลในส่วนที่มีผลกระทบต่อสังคม

พนักงานที่ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับมากและที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เรื่องธนาคารฯ ให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า

ส่วนที่ 3 ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ 7 จำแนกตามเพศ สถานภาพ ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน อายุงานและระดับรายได้ต่อเดือน

**1. สรุปเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังทั้ง 8 ด้าน
จำแนกตามเพศ**

คุณภาพชีวิตการทำงาน	หญิง		ชาย	
	ที่เป็นจริง	ที่คาดหวัง	ที่เป็นจริง	ที่คาดหวัง
1. ด้านผลตอบแทน	ปานกลาง (2.91)	มาก (3.78)	ปานกลาง (2.98)	มาก (3.95)
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ	ปานกลาง (3.20)	มาก (3.91)	ปานกลาง (3.39)	มาก (4.10)
3. ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล	ปานกลาง (3.15)	มาก (3.83)	ปานกลาง (3.28)	มาก (3.99)
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	ปานกลาง (2.83)	มาก (3.87)	ปานกลาง (2.96)	มาก (4.07)
5. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่น	ปานกลาง (3.24)	มาก (3.99)	ปานกลาง (3.38)	มาก (4.17)
6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล	ปานกลาง (3.16)	มาก (3.86)	ปานกลาง (3.25)	มาก (3.96)
7. ด้านการจัดเวลาในการทำงานกับชีวิตส่วนตัว	ปานกลาง (3.12)	มาก (3.83)	ปานกลาง (3.20)	มาก (3.83)
8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	มาก (3.64)	มาก (4.22)	มาก (3.79)	มาก (4.32)

พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิง มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในทุกด้านที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง และที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

2. สรุปเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังทั้ง 8 ด้านจำแนกตามสถานภาพ

คุณภาพชีวิตการทำงาน	โสด		สมรส		อื่นๆ	
	ที่เป็นจริง	ที่คาดหวัง	ที่เป็นจริง	ที่คาดหวัง	ที่เป็นจริง	ที่คาดหวัง
1. ด้านผลตอบแทน	ปานกลาง (2.80)	มาก (3.73)	ปานกลาง (3.01)	มาก (3.91)	ปานกลาง (2.60)	มาก (3.55)
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ	ปานกลาง (3.19)	มาก (3.94)	ปานกลาง (3.30)	มาก (4.00)	มาก (3.50)	มาก (4.00)
3. ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล	ปานกลาง (3.03)	มาก (3.76)	ปานกลาง (3.47)	มาก (3.97)	ปานกลาง (3.45)	มาก (3.85)
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	ปานกลาง (2.77)	มาก (3.73)	ปานกลาง (2.93)	มาก (4.05)	ปานกลาง (3.00)	มาก (4.05)
5. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่น	ปานกลาง (3.25)	มาก (3.92)	ปานกลาง (3.32)	มาก (4.13)	มาก (3.50)	มาก (4.30)
6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล	ปานกลาง (3.19)	มาก (3.72)	ปานกลาง (3.19)	มาก (3.98)	มาก (3.60)	มาก (4.15)
7. ด้านการจัดเวลาในการทำงานกับชีวิตส่วนตัว	ปานกลาง (3.06)	มาก (3.78)	ปานกลาง (3.18)	มาก (3.86)	ปานกลาง (3.45)	มาก (3.95)
8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	มาก (3.56)	มาก (4.14)	มาก (3.77)	มาก (4.32)	มาก (3.55)	มาก (3.95)

พนักงานทุกสถานภาพ มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในทุกด้านที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง และที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก ยกเว้น สถานภาพโสด ในด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม สถานภาพสมรส ในด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม สถานภาพอื่นๆ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคล และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม คุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

3. สรุปเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังทั้ง 8 ด้านจำแนกตามระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	หมวดบริการ(ระดับ1-2)		หมวดปฏิบัติการ(ระดับ3-4)		หมวดบริหาร(ระดับ5-6)		หมวดบริหาร(ระดับ6 ขึ้นไป)
	ที่เป็นจริง	ที่คาดหวัง	ที่เป็นจริง	ที่คาดหวัง	ที่เป็นจริง	ที่คาดหวัง	
1. ด้านผลตอบแทน	ปานกลาง (2.98)	มาก (3.78)	ปานกลาง (2.95)	มาก (4.02)	ปานกลาง (2.91)	มาก (3.81)	ปานกลาง (3.06)
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัย และการส่งเสริมสุขภาพ	ปานกลาง (3.33)	มาก (3.87)	ปานกลาง (3.13)	มาก (3.95)	ปานกลาง (3.23)	มาก (3.99)	มาก (4.04)
3. ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล	ปานกลาง (2.87)	มาก (3.58)	ปานกลาง (3.18)	มาก (4.04)	ปานกลาง (3.17)	มาก (3.88)	มาก (4.06)
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	ปานกลาง (2.59)	มาก (3.72)	ปานกลาง (2.67)	มาก (3.96)	ปานกลาง (2.87)	มาก (3.96)	ปานกลาง (3.24)
5. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์ คอบุคคลอื่น	ปานกลาง (3.27)	มาก (3.98)	ปานกลาง (3.23)	มาก (4.00)	ปานกลาง (3.21)	มาก (4.07)	มาก (3.85)
6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล	ปานกลาง (3.27)	มาก (4.13)	ปานกลาง (3.04)	มาก (3.75)	ปานกลาง (3.16)	มาก (3.89)	ปานกลาง (3.46)
7. ด้านการจัดเวลาในการทำงานกับชีวิต ส่วนตัว	ปานกลาง (3.23)	มาก (3.97)	ปานกลาง (2.98)	มาก (3.78)	ปานกลาง (3.14)	มาก (3.84)	ปานกลาง (3.26)
8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	มาก (3.68)	มาก (4.25)	มาก (3.80)	มาก (4.44)	มาก (3.66)	มาก (4.24)	มาก (3.91)

พนักงานทุกระดับตำแหน่ง มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในทุกด้านที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง และที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก ยกเว้นหมวดบริการ(ระดับ1-2) หมวดปฏิบัติการ(ระดับ3-4)และหมวดบริหาร(ระดับ5-6) ในด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม หมวดบริหาร(ระดับ6 ขึ้นไป) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่นและด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

4. สรุปเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังทั้ง 8 ด้าน จำแนกตามอายุงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	อายุงานต่ำกว่า 5 ปี		อายุงาน 5-14 ปี		อายุงาน 15-24 ปี		อายุงาน 25-34 ปี		อายุงาน 35 ปีขึ้นไป	
	ที่เป็นจริง	ที่คาดหวัง	ที่เป็นจริง	ที่คาดหวัง	ที่เป็นจริง	ที่คาดหวัง	ที่เป็นจริง	ที่คาดหวัง	ที่เป็นจริง	ที่คาดหวัง
1. ด้านผลตอบแทน	ปานกลาง (2.67)	มาก (4.13)	ปานกลาง (2.76)	มาก (3.79)	ปานกลาง (3.15)	มาก (3.92)	ปานกลาง (3.41)	มาก (3.86)	ปานกลาง (2.70)	มาก (3.80)
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัยและ การส่งเสริมสุขภาพ	ปานกลาง (2.67)	มาก (3.67)	ปานกลาง (3.22)	มาก (3.98)	ปานกลาง (3.33)	มาก (3.97)	ปานกลาง (3.48)	มาก (4.11)	ปานกลาง (3.30)	มาก (4.00)
3. ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล	น้อย (2.47)	มาก (3.53)	ปานกลาง (3.07)	มาก (3.86)	ปานกลาง (3.36)	มาก (3.93)	มาก (3.60)	มาก (4.07)	ปานกลาง (3.40)	มาก (3.80)
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	น้อย (2.20)	มาก (3.80)	ปานกลาง (2.76)	มาก (3.97)	ปานกลาง (2.99)	มาก (3.86)	ปานกลาง (3.40)	มาก (4.13)	ปานกลาง (2.90)	ปานกลาง (3.40)
5. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ปานกลาง (3.00)	มาก (3.87)	ปานกลาง (3.21)	มาก (4.03)	ปานกลาง (3.42)	มาก (4.10)	มาก (3.60)	มาก (4.27)	ปานกลาง (2.60)	ปานกลาง (3.20)
6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล	ปานกลาง (2.87)	มาก (3.60)	ปานกลาง (3.15)	มาก (3.89)	ปานกลาง (3.22)	มาก (3.90)	ปานกลาง (3.45)	มาก (4.05)	ปานกลาง (3.20)	มาก (3.70)
7. ด้านการจัดสรรเวลาในการทำงานกับชีวิตส่วนตัว	ปานกลาง (2.80)	มาก (3.53)	ปานกลาง (3.04)	มาก (3.87)	ปานกลาง (3.29)	มาก (3.76)	ปานกลาง (3.30)	มาก (3.76)	มาก (3.90)	มากที่สุด (4.60)
8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	ปานกลาง (3.07)	มาก (3.87)	มาก (3.63)	มาก (4.25)	มาก (3.78)	มาก (4.20)	มาก (4.04)	มากที่สุด (4.53)	มาก (3.50)	มากที่สุด (4.50)

พนักงานทุกคนอายุงาน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในทุกด้านที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง และที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก ยกเว้น พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี ในด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลและด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับน้อยและที่คาดหวังในระดับมาก และพนักงานที่มีอายุงาน 5-14 ปี และอายุงาน 15-24 ปี ในด้านความมั่นคง หน้าที่ความรับผิดชอบที่มีอายุงาน 25-34 ปี ในด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก และพนักงานที่มีอายุงาน 25-34 ปี ในด้านความมั่นคง หน้าที่ความรับผิดชอบที่มีอายุงาน 35 ปีขึ้นไป ด้านการจัดสรรเวลาในการทำงานกับชีวิตส่วนตัวและด้านความมั่นคง หน้าที่ความรับผิดชอบที่มีอายุงาน 35 ปีขึ้นไป และที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด

พนักงานทุกระดับรายได้ต่อเดือน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในทุกด้านที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง และที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก ยกเว้น พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ในด้านผลตอบแทนและด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับน้อยและที่คาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับน้อยและที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก ในด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนเกิน 10,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก และพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคล มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก เช่นกัน

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาอภิปรายเปรียบเทียบกับทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

อภิปรายผลการศึกษาเปรียบเทียบกับตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Richard E. Walton จะเห็นได้ว่า ผลการศึกษานั้นสอดคล้องกับแนวคิดตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Richard E. Walton ทั้ง 8 ด้าน โดยสามารถพิจารณาได้จากการทำงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่คาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน แสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตภาคเหนือ7 ให้ความสำคัญกับตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาขีดความสามารถ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านการจัดเวลาในการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

อภิปรายผลการศึกษาเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากผลการศึกษา เมื่อจำแนกคุณภาพชีวิตการทำงานตามอายุงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุงานมากจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยในทุกด้าน ยกเว้นพนักงานที่มีอายุงาน ตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทธา หิรัญรัตนพงศ์ (2542) ที่ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทไคกิน อินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีอายุงานน้อย จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากแต่ไม่ถึงกับมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังสูงกว่าพนักงานโสด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทธา หิรัญรัตนพงศ์ (2542) พบว่า พนักงานที่สมรสแล้วจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังสูงกว่าพนักงานที่ยังเป็นโสด แต่ไม่ถึงกับมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการศึกษาเปรียบเทียบกับทฤษฎีการจูงใจของ Frederick Herzberg ที่ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานจะต้องประกอบด้วย 2 ปัจจัยที่จะสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดี ดังนั้น จึงต้องมีการจัดและกำหนดปัจจัยที่ใช้บำรุงจิตใจและที่ใช้จูงใจให้มีทั้งสองอย่างควบคู่กัน ดังผลการศึกษา

1. ปัจจัยที่ใช้จูงใจ (Motivator) เป็นเหตุการณ์ที่ดีและมีผลต่อความพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำ คือ ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลและด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ซึ่งทั้งสองด้านมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางและที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก แสดงถึงการที่พนักงานมีความต้องการที่จะก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในงานมาก

กว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งหากปัจจัยนี้ไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจในการทำงาน

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับการบำรุงรักษาจิตใจ (Hygiene or Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่มีผลในทางป้องกันเป็นส่วนใหญ่ คือ ปัจจัยเหล่านี้จะไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ แต่อาจเป็นอุปสรรคไม่ให้แรงจูงใจเกิดขึ้นมาได้ คือ ด้านผลตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคล และด้านการจัดเวลาในการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ซึ่งทุกด้านมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางและที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าถึงแม้ปัจจัยนี้จะไม่ใช่อุปสรรคที่ส่งผลโดยตรงกับตัวงานที่ทำ แต่พนักงานยังคงมีความคาดหวังในปัจจัยทุกด้านเพื่อมิให้บั่นทอนให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งหากปัจจัยนี้ไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในงาน

ข้อค้นพบ

จากการศึกษา พบว่า

1. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พนักงานธนาคารที่มีอายุงาน 35 ปีขึ้นไป ในเรื่องความมั่นคงที่ได้รับจากการทำงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับมากที่สุด (4.50) และที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (3.50)
2. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พนักงานธนาคารที่มีระดับรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับน้อยที่สุด (1.25) และที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (4.00)
3. ภาพรวมด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ในเรื่องธนาคารฯ ให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับมาก (4.09) และที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด (4.51)

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา พบว่า ในทุกด้าน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง และที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวัง อยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ธนาคารฯ ควรให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทุกๆ ด้านของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาส

ในการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคล การจัดเวลาในการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งไม่ควรละเลยด้านใดด้านหนึ่ง เพราะทุกด้านล้วนแต่มีความสำคัญ และเป็นแรงผลักดันให้พนักงานใช้ความรู้ความสามารถที่มีในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเต็มใจ

2. ในด้านผลตอบแทนนั้น ธนาคารฯ ควรสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงาน เช่น มีการปรับปรุงการจ่ายผลตอบแทนตลอดจนสวัสดิการให้เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน เพื่อเป็นการกระตุ้นและจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสามารถนำพาให้ธนาคารบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

3. ในด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ธนาคารฯ ควรให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยบริเวณสถานที่ทำงาน เช่น จัดให้มีการฝึกซ้อมการป้องกันเหตุร้าย ได้แก่ โจรปล้นธนาคาร

4. ในด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล ธนาคารฯ ควรให้ความสำคัญในเรื่องการให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้แก่พนักงานในทุกระดับ

5. ในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ธนาคารฯ ควรกำหนดมาตรฐานในการพิจารณาผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนและตำแหน่ง

6. ในด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่นนั้น ธนาคารฯ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับจิตวิทยาความเป็นผู้นำให้แก่พนักงานระดับหัวหน้างานขึ้นไป เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ความต้องการของผู้ได้บังคับบัญชา ส่งผลให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ได้บังคับบัญชากับตัวเอง

7. ในด้านสิทธิส่วนบุคคล ธนาคารฯ ควรให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อข้อเสนอแนะของพนักงานอย่างจริงจัง

8. ในด้านการจัดเวลาในการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ธนาคารฯ ควรให้ความสำคัญในเรื่องความสมดุลระหว่างเวลาในการทำงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงาน

9. ในด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ธนาคารฯ ควรจัดกิจกรรมให้พนักงานได้ผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน เช่น จัดแข่งขันกีฬาระหว่างหน่วยงาน เข้าร่วมกิจกรรมของสาธารณะ การช่วยเหลือสังคม ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานได้ผ่อนคลายความเครียด และยังสร้างความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงานร่วมกัน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารฯ ในเขตอื่นๆ เพื่อจะนำไปสู่ภาพรวมในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) อันจะทำให้เห็นถึงภาพรวมการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารฯ

2. ควรมีการศึกษา เปรียบเทียบ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารอื่น เพื่อให้เห็นความแตกต่าง และนำผลที่ได้ไปวางแผน พัฒนาปรับปรุง เพื่อให้คุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังไม่แตกต่างกันมากนัก