

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญ

ด้วยสภาพการทำงานของคนในปัจจุบันนี้เปลี่ยนแปลงไปจากในอดีตอย่างมากทำให้พนักงานส่วนใหญ่ต้องทุ่มเทเวลาให้กับงานมากขึ้นและหนักขึ้นจนบางครั้งทำให้ไม่มีเวลาสำหรับชีวิตความเป็นอยู่ของตนเองและครอบครัวสภาพการทำงานที่เปลี่ยนไปเกิดขึ้นเมื่อโลกเข้าสู่ยุคอุตสาหกรรมที่เน้นการผลิตปริมาณมากๆ ในโรงงานจนในยุคปัจจุบันนี้เปลี่ยนไปสู่งานบริการมากขึ้นซึ่งเวลางานมักจะขยายไปเป็น 24 ชั่วโมงระยะเวลาการทำงานของแต่ละคนจึงเพิ่มขึ้นจากเดิมและยังต้องทำงานเป็นกะทำงานล่วงเวลามากขึ้นเวลาทำงานก็อาจเปลี่ยนไปจากเดิมไม่ใช่เวลา 8.00 - 17.00 น.เช่นเดิมนอกจากนั้นสภาวะเศรษฐกิจทั่วไปที่ตึงเครียดทำให้โครงสร้างของตลาดแรงงานเปลี่ยนไป ผู้หญิงต้องเข้ามาในตลาดแรงงานมากขึ้นการที่ผู้หญิงต้องออกมาทำงานนอกบ้านมากขึ้นส่งผลให้ชีวิตครอบครัวเปลี่ยนไปจากเดิมการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ส่งผลต่อชีวิตการทำงานคือ ความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้พนักงานสามารถทำงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง 7 วันต่อสัปดาห์ผ่านทางเครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครื่องโทรสารหรือเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นๆ ทำให้คนทำงานได้ทุกสถานที่จนเวลาส่วนใหญ่จะให้กับงานมากกว่าชีวิตครอบครัวนอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นๆที่ส่งผลให้ชั่วโมงการทำงานของพนักงานยาวนานขึ้นกว่าเดิมเช่น การที่ภาระงานของแต่ละบุคคลมากขึ้น เนื่องจากการลดจำนวนพนักงานลงมีภาระรับผิดชอบในส่วนที่นอกเหนือจากงานมากขึ้นพนักงานต้องการรางวัลตอบแทนจากองค์กรจากการทำงานอย่างหนักและองค์กรกำหนดความคาดหวังสูงจากการปฏิบัติงาน

เนื่องจากงานและชีวิต เป็นสิ่งที่สำคัญในการดำรงชีพของมนุษย์ทั้งงานและชีวิตเปรียบเสมือนหน้าทั้งสองด้านของเหรียญที่จะต้องเกิดควบคู่กันไปในเวลา 24 ชั่วโมงคนเราจะต้องจัดสรรแบ่งเวลาให้งานและชีวิตอย่างเหมาะสม โดยทั่วไปงานและชีวิตมักจะเป็นความต้องการที่ขัดกันระหว่างองค์กรกับพนักงานองค์กรต้องการให้พนักงานใช้เวลาทุ่มเทกับการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในขณะที่พนักงานต้องการใช้เวลากับชีวิตความเป็นอยู่และครอบครัวอย่างมีความสุขงานและชีวิตจึงมีผลกระทบซึ่งกันและกัน เมื่อชีวิตครอบครัวมีผลกระทบต่องาน หรืองานมีผลกระทบต่อชีวิตครอบครัว ก็จะก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ซึ่งจะส่งผลเสียต่อทั้งพนักงาน ครอบครัว และองค์กรเช่น ผลต่อชีวิตและครอบครัวพบว่าความเครียดด้านสุขภาพ

ของพนักงานสูงขึ้นกิจกรรมและความสัมพันธ์กับครอบครัวลดความเครียดและความเหนื่อยล้าทางอารมณ์สูงขึ้นและความพึงพอใจในชีวิตลดลงผลต่อองค์การพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานลดลงอัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงานสูงขึ้นพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การลดลงและมีผลิตภาพต่ำลง ดังนั้นการที่ทั้งงานและชีวิตครอบครัวจะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องมีความสมดุลระหว่างงานและชีวิตครอบครัวนั้นเรียกว่าการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี

คุณภาพชีวิตที่ดีนั้นเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการเช่น มีสุขภาพดี มีอิสระในด้านความคิด การกระทำมีเป้าหมายชีวิตเป็นต้น ซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดีนั้นมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตมนุษย์ทำให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตที่ดีของประชากรกำลังเป็นที่สนใจอย่างกว้างขวางเนื่องจากเป็นเป้าหมายหลักของการพัฒนาประเทศถ้าคุณภาพชีวิตที่ดีจะทำให้การพัฒนาในด้านต่างๆหรือทำให้ประสบผลสำเร็จอย่างรวดเร็วจึงมีผู้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตมากมายทั้งที่คล้ายคลึงกันและแตกต่างกันโดยมีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้ คุณภาพชีวิตเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความเป็นอยู่ที่ดีหรือผาสุกความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจทั้งเรื่องสุขภาพ กิจกรรมในชีวิตความเครียด เป้าหมายของชีวิต คุณค่าในตนเอง ความซึมเศร้า สังคมและครอบครัวมีความสอดคล้องกับคุณภาพชีวิตเป็นเรื่องความพึงพอใจต่อความต้องการทางกาย จิตวิทยา สังคม กิจกรรม วัตถุและโครงสร้างซึ่ง (เสาวลักษณ์ ผาสวรรณ, 2545 อ้างในวรวิฑู ทองใหญ่, 2550)

ดังที่ได้กล่าวข้างต้นสรุปคือคุณภาพชีวิตหมายถึง การรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตและการรับรู้สถานะด้านร่างกาย จิตใจความสัมพันธ์ทางสังคมและสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลในการดำรงชีวิตในสังคมเช่น การมีสุขภาพที่ดี ไม่มีการเจ็บป่วยที่เป็นปัญหาต่อการทำงาน การผ่อนคลายทางจิตใจ การพึงพอใจในรายได้ การสนับสนุนจากครอบครัวและเพื่อน การรับรู้และพึงพอใจในสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต การที่จะทำให้พนักงานได้ใช้ชีวิตการทำงานอยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจก็จะทำให้มีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่ดีซึ่งแสดงถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดีส่งผลให้ทำงานดีตามไปด้วย ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่แต่ละองค์กรจะต้องศึกษาหรือแสวงหาหนทางให้เกิดความสอดคล้องต้องกันของความพึงพอใจระหว่างพนักงานและองค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายสูงสุดเราคงได้ยิน ได้ฟังหรือเห็นภาพความขัดแย้งภาพการหยุดงานเพื่อประท้วงหรือเรียกร้องสิทธิอันพึงมีพึงได้ของผู้ใช้แรงงานอยู่เสมอหรือเหตุการณ์ในบางประเทศที่มีการประท้วงจนเกิดเรื่องราวใหญ่โตขึ้น นั่นเป็นเพราะผู้ใช้แรงงานมีความรู้สึกที่กำลังถูกกลืนสิทธิคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำลง ผลที่ตามมาคือความเสียหายอย่างใหญ่หลวงที่เกิดขึ้นสูญเสียรายได้จำนวนมากแล้วพนักงานเองต้องประสบความลำบากและขาดรายได้ทั้งผลกระทบต่อสังคมและประเทศชาติโดยรวมด้วยหรือในกรณีที่พนักงานขาดแรงจูงใจในการทำงานมีคุณภาพชีวิตไม่เป็นที่พอใจก็จะแสดงออกมาทางด้านพฤติกรรมขาดงานทำงานอย่างขาดประสิทธิภาพขวัญในการทำงานต่ำก็

จะมองหางานใหม่เมื่อมีโอกาสและลาออกในที่สุด ทำให้องค์กรต้องสูญเสียบุคคลที่ความรู้ความสามารถเสียเวลาในการฝึกอบรมสูญเสียค่าใช้จ่ายในการหาบุคลากรทดแทนที่สำคัญ ภาพลักษณ์ขององค์กรที่มีต่อบุคคลภายนอกก็จะเป็นไปในแง่ลบด้วย ในองค์กรการพัฒนาตัวบุคคลที่ทำงานให้รู้จักปรับตัวให้เข้ากับชีวิตการทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงานได้อย่างมีความสุข เพื่อจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงชีวิตการทำงานไปในทิศทางที่ดีขึ้นพนักงานมีพัฒนาการตามความก้าวหน้าของการประกอบธุรกิจองค์กรหรือการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะมีส่วนช่วยให้พนักงานมีสวัสดิภาพและความมั่นคงและเกิดความผูกพันต่อองค์กรทำให้ช่วยกันร่วมมือพัฒนาทำให้องค์กรของพวกเขาเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรควรต้องศึกษาหาแนวทางสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานให้เกิดความพอใจระหว่างพนักงานและองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายสูงสุดตามนโยบายที่วางไว้ในขณะที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีต่อองค์กร ดังนั้นพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานย่อมบ่งบอกถึงพนักงานที่มีลักษณะของพนักงานที่ดี ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่แต่ละองค์กรต้องการ การที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีย่อมหมายถึง พนักงานมีความสุขพอใจที่เป็นสุข จะช่วยพัฒนาชีวิตพนักงานให้มีคุณค่าและมีความหมาย เป็นการพัฒนาศักยภาพตนเองให้สมบูรณ์ชีวิตที่ดียิ่งขึ้นเรื่อยๆ ช่วยพัฒนาทั้งด้านร่างกายและจิตใจให้สมบูรณ์และสามารถทำงานให้มีประสิทธิภาพได้ ซึ่งผลที่ได้จากการมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานได้แก่ การมีทรัพย์สินเงินทองเพื่อเลี้ยงชีพและสะสมไว้ มีส่วนช่วยให้สังคมเจริญก้าวหน้า มีประโยชน์ต่อจิตใจ ทำให้ชีวิตมีคุณค่าไม่เบื่อ และมีประโยชน์ต่อมนุษย์ ทำให้เพื่อนมนุษย์มีความสุข เป็นโอกาสและเครื่องมือในการพัฒนาตนเอง จึงอาจกล่าวได้ว่า บุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีคือผู้ที่มีลักษณะของผู้ที่สามารถทำงานได้ดีนั่นเอง

จากเรื่องเกี่ยวกับพนักงานและการทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร รวมถึงสภาพเศรษฐกิจที่ยังคงต้องพึ่งพาสถาบันการเงิน เพื่อเป็นตัวขับเคลื่อนธุรกิจอย่างไม่หยุดนิ่งดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาพิจารณาร่วมกับองค์กรที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาซึ่งเป็นธุรกิจธนาคารพาณิชย์ชั้นนำ ของประเทศ มีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง และมีการแข่งขันกันระหว่างกลุ่มธนาคารพาณิชย์ด้วยกันสูงคือ ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้รับการก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ.2487และเจริญเติบโตจนเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทยและมีขนาดเป็นลำดับที่ 7 ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยเป็นผู้นำในการสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจขนาดใหญ่และเอสเอ็มอี และยังมีฐานลูกค้ากว้างขวางที่สุดในตลาดลูกค้าปัจจุบันมีสำนักธุรกิจและสำนักธุรกิจย่อยกว่า 230 แห่งและสาขาทั่วประเทศถึง 1,000 แห่งนอกจากนี้ ธนาคารกรุงเทพยังเป็นธนาคารไทยเพียงแห่งเดียวที่มี

เครือข่ายต่างประเทศกว้างขวางที่สุดครอบคลุมถึง 13 เขตเศรษฐกิจที่สำคัญของโลก ทำให้ทางธนาคารต้องรับคนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆเมื่อเทียบกับอดีต ส่วนหนึ่งเป็นเพราะการเจริญเติบโตทางธุรกิจเป็นจำนวนมากและเพื่อรองรับการขยายตัวของธนาคารกรุงเทพในปัจจุบันและอนาคต

ซึ่งพิจารณาได้จากรายงานธนาคารแห่งประเทศไทยระหว่างปีพ.ศ. 2550-2554 ดังตารางที่ 1.1 เป็นการแสดงประมาณจำนวนพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยระหว่างปีพ.ศ. 2550-2554 ซึ่งการคาดการณ์ดังกล่าวมีความสอดคล้องกับการพึงพอใจกับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น โดยจากสถิติจำนวนพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยตั้งแต่ปีพ.ศ. 2550 ถึง ปี พ.ศ. 2554 ได้มีการแบ่งธนาคารพาณิชย์ตามขนาดของธนาคารคือ กลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ประกอบด้วยธนาคารพาณิชย์ที่มีส่วนแบ่งตลาดของสินทรัพย์รวมตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไปของสินทรัพย์รวมธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งระบบกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดกลางประกอบด้วยธนาคารพาณิชย์ที่มีส่วนแบ่งตลาดของสินทรัพย์รวมตั้งแต่ร้อยละ 3 แต่ไม่ถึงร้อยละ 10 ของสินทรัพย์รวมธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งระบบและกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กประกอบด้วยธนาคารพาณิชย์ที่มีส่วนแบ่งตลาดของสินทรัพย์รวมต่ำกว่าร้อยละ 3 ของสินทรัพย์รวมธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งระบบจะเห็นได้ว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ โดยแบ่งตามขนาดของธนาคารมีรายละเอียดดังนี้ในปี พ.ศ. 2550 มีปริมาณจำนวนพนักงานธนาคารขนาดใหญ่ 16,047 คน ขนาดกลาง 7,165 คน ขนาดเล็ก 2,155 คน ในปีพ.ศ. 2552 มีปริมาณจำนวนพนักงานธนาคารขนาดใหญ่ 17,213 คน ขนาดกลาง 8,382 คน ขนาดเล็ก 2,268 คน ในปีพ.ศ. 2553 มีปริมาณจำนวนพนักงานธนาคารขนาดใหญ่ 17,773 คน ขนาดกลาง 8,044 คน ขนาดเล็ก 2,146 คน ในปีพ.ศ. 2554 มีปริมาณจำนวนพนักงานธนาคารขนาดใหญ่ 18,257 คน ขนาดกลาง 9,861 คน ขนาดเล็ก 2,399 คน

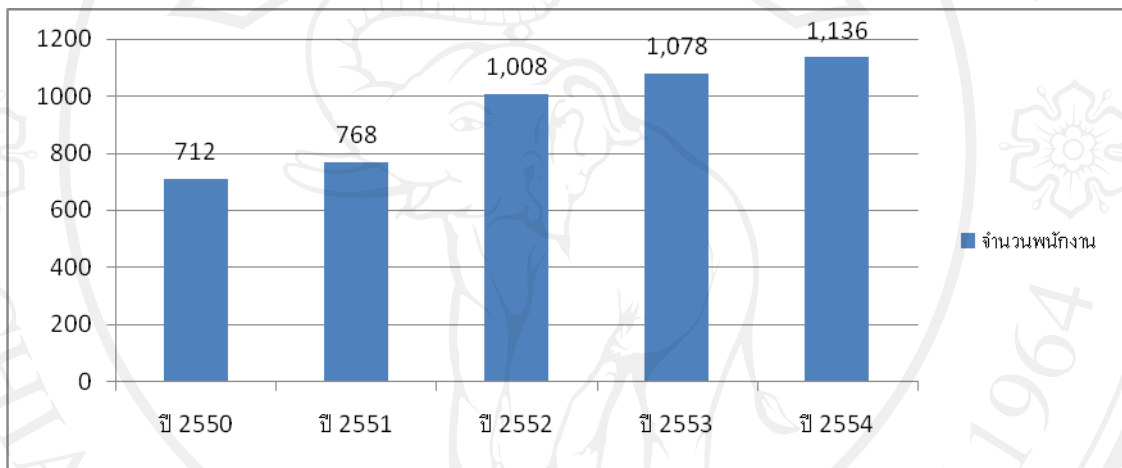
ตารางที่ 1.1 แสดงปริมาณจำนวนพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยระหว่างปี พ.ศ. 2550-2554

	ปี 2550	ปี 2551	ปี 2552	ปี 2553	ปี 2554
ธนาคารขนาดใหญ่	16,047	17,213	17,773	18,257	18,933
ธนาคารขนาดกลาง	7,165	8,382	8,044	8,310	9,861
ธนาคารขนาดเล็ก	2,155	2,268	2,146	2,284	2,399

ที่มา : รายงานประจำปี 2550 ถึง 2554 ธนาคารแห่งประเทศไทย

เนื่องจากปัจจุบันธนาคารได้มีการรับพนักงานเพิ่มขึ้นเรื่อยๆเมื่อเทียบกับอดีตสาเหตุส่วนหนึ่งเนื่องมาจากพนักงานมีอัตราการลาออก (Turn Over) ค่อนข้างสูง รวมถึงจากขยายกิจการและธุรกิจธนาคารมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องการที่ธนาคารจะพัฒนาตนเอง เพื่อให้แข่งขันกับธนาคารพาณิชย์คู่แข่งได้นั้นแปรที่สำคัญประการหนึ่งนั่นคือ ทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญมากในการดำเนินงานทุกประเภท ดังนั้นจึงต้องเพิ่มการสรรหาพนักงานใหม่เข้ามา

สำหรับสถิติจำนวนพนักงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พื้นที่ภาคเหนือย้อนหลังตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 จนถึงปี พ.ศ. 2554 จะเห็นได้ว่า 5 ปีที่ผ่านมาทางธนาคารมีจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้นทุกปีดังรูปที่ 1.1



ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

รูปที่ 1.1 แสดงจำนวนพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พื้นที่ภาคเหนือ

จะเห็นได้ชัดเจนว่า แนวโน้มการรับพนักงานใหม่เข้าทำงานของธนาคารมีอัตราเพิ่มขึ้นทุกปี เพื่อทดแทนจำนวนพนักงานที่ลาออกจากธนาคารไป

และผลของการขยายสาขาให้บริการเพิ่มในทุกๆปี เพื่อรองรับความต้องการทางการเงินที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และต้องการขยายฐานลูกค้ารายใหม่รวมทั้งดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการทางการเงินกับธนาคารจึงกลายเป็นส่วนสำคัญในการแข่งขันกันระหว่างกลุ่มธนาคารพาณิชย์ที่เป็นคู่แข่ง และที่สำคัญยังมีการแข่งขันกันเพื่อแย่งชิงลูกค้าระหว่างสาขาของธนาคารเดียวกันด้วย ส่งผลต่อพนักงานโดยตรงที่ต้องทำหน้าที่เพิ่มมากขึ้นจากอดีตคือ นอกเหนือจากการรับผิดชอบงานประจำวันที่เป็นภาระให้บริการทางการเงิน ต้องรับผิดชอบเพิ่มในการหาลูกค้าและขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารให้ได้ตามเป้าหมายขององค์กร

ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของพนักงาน คือพนักงานเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน ทำให้เป็นอุปสรรคต่อองค์กรที่จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจกัน สิ่ง

ที่เกิดขึ้นตามมาและเป็นปัญหาที่องค์กรเผชิญอยู่และมีแนวโน้มทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้นคือ ปัญหาการลาออก (Turn Over) ของพนักงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงพนักงานขาดภาวะความสุขในการทำงานและขาดความเชื่อมั่นในองค์กร เปรียบเทียบได้จากสถิติการลาออกโดยสมัครใจและเกษียณอายุก่อนกำหนดของพนักงาน (พรวีภา มานะต่อ ,2551) ซึ่งสามารถแสดงเปรียบเทียบเป็นอัตราส่วนย้อนหลัง

จากตารางที่ 1.2 จะเห็นได้ว่าแนวโน้มการลาออกโดยสมัครใจและการเกษียณอายุก่อนกำหนดของพนักงานมีอัตราส่วนสูงเพิ่มขึ้นทุกปี โดยเฉพาะปี 2547 ถึงปี 2548 มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นเป็นเท่าตัวและยังมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้น ในปี 2549

**ตารางที่ 1.2** อัตราการลาออกโดยสมัครใจและการเกษียณอายุก่อนกำหนดของพนักงานเทียบกับพนักงานทั้งหมดในปีนั้น

ปี พ.ศ.	อัตราส่วนการลาออกของพนักงาน	อัตราการเปลี่ยนแปลง
2544	4.25	-
2545	5.30	1.05
2546	7.03	1.73
2547	7.84	0.81
2548	15.07	7.23
2549 (1/2 ปี)	7.69	-

ที่มา : พรวีภา มานะต่อ (2551)

หมายเหตุ : ตัวเลขแสดงร้อยละของพนักงานทั้งหมด

จากปัญหาสภาพชีวิตของพนักงานและความสำเร็จขององค์กรดังกล่าว เป็นเหตุให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ว่าการที่ได้ปฏิบัติงานเป็นพนักงานของธนาคาร พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานหรือไม่เพียงใดและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน เพราะสภาพจิตใจและการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นสิ่งที่ธนาคารต้องหาทางแก้ไขและส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อธนาคาร ซึ่งเป็นปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้ธนาคารประสบความสำเร็จและเติบโตอย่างในการดำเนินงานทุกประเภท

จากสภาพดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานและแนวทางปฏิบัติในการทำงาน เพื่อเสนอให้ธนาคารใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและจัดโครงสร้างการจัดการทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับสภาพการทำงาน ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1 เพื่อวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 2 เพื่อวัดปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

จากการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำมาปรับใช้ในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะนำมาไปใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหารหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการกำหนดนโยบายส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพการทำงานของพนักงานในอนาคตต่อไป

## 1.4 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตัวชี้วัด 8 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่ การงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านจังหวะชีวิต ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม จากประชากรที่เป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด 23 สาขา สังกัดภาคเหนือ 1 ทั้งหมดจำนวน 311 ราย โดยทำการเก็บข้อมูลช่วง เดือนมีนาคม - เมษายน 2555

### 1.5 นิยามศัพท์

**คุณภาพชีวิตการทำงาน** หมายถึง การพัฒนาให้พนักงานนั้น มีสภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี โดยพนักงานในฐานะลูกจ้างได้มีสภาพการทำงานที่อยู่ภายใต้เงื่อนไขการทำงานที่เหมาะสมมีความปลอดภัยได้รับผลประโยชน์และมีสิทธิต่างๆอย่างยุติธรรมและเสมอภาคในสังคม

**ประสบการณ์การทำงาน** หมายถึง ระยะเวลาที่ทำงานของพนักงานที่เพิ่มความรู้ความสามารถ และทักษะในงานที่ทำงานเกิดความชำนาญ

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจของพนักงานที่มีต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานต่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

**จังหวะชีวิต** หมายถึง การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสมและมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัว และกิจกรรมอื่นๆ