

คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า  
ธนาคารพาณิชย์ เขตกรุงเทพมหานคร

QUALITY OF WORKING LIFE AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT  
OF TELLER IN COMMERCIAL BANK IN BANGKOK

ฐิปรีดิยาธร พรหมสนธนนท์

THIPRIDYATHON PROMTHIANANON

วิทยานิพนธ์นี้เป็นงานวิจัยของภาควิชาการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขต กรุงเทพมหานคร

สาขาวิชาจิตวิทยาการ 상담และการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปทุมธานี ๒๕๕๑

ฉบับแรกในโลกนี้สงวนลิขสิทธิ์โดยเจ้าของลิขสิทธิ์

พ.ศ. ๒๕๕๑

KMITL - 2003 - ED - IA - 251 - 228

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า  
ธนาคารพาณิชย์ เขตกรุงเทพมหานคร

QUALITY OF WORKING LIFE AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT  
OF TELLER IN COMMERCIAL BANK IN BANGKOK

ฐิปรีดิยาธร พรหมธนะนนท์

THIPRIDYATHON PROMTHANANON

เลขหมู่.....  
เลขทะเบียน 81304  
วัน,เดือน,ปี 10 ส.ย. 2551

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2551

KMITL-2008-ED-M-251-225

**QUALITY OF WORKING LIFE AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT  
OF TELLER IN COMMERCIAL BANK IN BANGKOK**

**THIPRIDYATHON PROMTHANANON**

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF SCIENCE IN INDUSTRIAL MANAGEMENT  
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES  
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

**2008**

**KMITL-2008-ED-M-251-225**

**COPYRIGHT 2008**

**GRADUATE STUDIES**

**KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

หัวข้อวิทยานิพนธ์	คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของ
นักศึกษา	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร
รหัสประจำตัว	นางสาวจุฬิปริดิยาธร พรหมธนะนนท์
ปริญญา	49064150
สาขาวิชา	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
พ.ศ.	วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	2551
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	รองศาสตราจารย์ ดร.วรณารถ แสงมณี
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาถึงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร และ 4) เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระดับชั้นองค์กร โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากนั้นนำข้อมูลมาหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย โดยใช้การทดสอบค่า t-test และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และวิธีวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows ในการประมวลผลการวิจัยพบว่า

- 1.เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.168$ ) มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.311$ )
- 2.เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือน และ ระดับชั้นองค์กรต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 0.01 ตามลำดับ

3. เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรมีแตกต่างกัน แต่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มี อายุสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และ ระดับชั้นองค์กรต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 0.01 ตามลำดับ

4. เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้ง 8 ด้านคือ คุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย คุณภาพชีวิตด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี คุณภาพชีวิตด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม คุณภาพชีวิตด้านความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยส่วนรวม และคุณภาพชีวิตด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

<b>Thesis Title</b>	Quality of working life and organization commitment of Teller in Commercial bank in Bangkok
<b>Student</b>	Miss.Thipridiyathon Promthananon
<b>Student ID.</b>	49064150
<b>Degree</b>	Master of Science
<b>Program</b>	Industrial Management
<b>Year</b>	2008
<b>Thesis Advisor</b>	Associate Professor Dr.Woranat Sangmanee
<b>Thesis Co-Advisor</b>	Associate Professor Dr.Manat Paitoonchareonlap

### **ABSTRACT**

The purpose of this research were to compare the personal characteristics affecting quality of working life and organizational commitment and to study the relationship between quality of working life and organization commitment of Teller in commercial bank in Bangkok. The total number of sample was 400 .The research instrument were constructed by the researcher to collect data .The statistics used were percentage , arithmetic mean , standard deviation and to test hypothesis were t-test One-way ANOVA and Pearson product Moment correlation Coefficient which calculated by SPSS for windows. The hypothesis testing was set at the 0.05 and 0.01 level of significant. The results were as follow.

1. The teller had a medium level of quality of work life ( $\bar{X} = 3.168$ ) and medium level of organization commitment ( $\bar{X} = 3.311$ )

2. The different gender , age , marital status, education level did not cause and difference in the whole quality of work life, but the different salary and rank organization caused the difference to the whole quality of working life at a significant level of 0.05 and 0.01.

3. The different gender did not cause and difference in the whole organization commitment but the different age, marital status, education level, salary and rank organization caused the difference to the whole organization commitment at a significant level of 0.05 and 0.01.

4.The teller who had eight aspects of quality of working life such as adequate and fair compensation, safe and healthy environment, development of human capacities, growth and security social integration, constitutionalism the total life space, social relevance had highly related to the organization commitment at a significant level of 0.01

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วย ความเมตตาและความอนุเคราะห์จาก รศ.ดร. วรนารถ แสงมณี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ซึ่งทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณไว้เป็นอย่างสูง

ในโอกาสนี้ ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.วินัย พุทธิกุล ดร.ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ์ ผศ.ดร.สรรพสิทธิ์ ลิ่มนรรัตน์ ผศ.ดร. จิระเสกข์ ศรีเมธสุนทร รศ.อดิษฐ์ กาญจนพิบูลย์ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่เสียสละเวลามาดำเนินการสอบวิทยานิพนธ์และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.สุธรรม รัตนโชติ อาจารย์จอมภัก คณบดี อาจารย์ประจำภาควิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร และ นายปรกรณ์ ปรินากรณ์ ดร.ชัชชัย ยงจิตติกุล ที่ให้คำแนะนำตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือในการทำวิจัย ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครทั้ง 18 ธนาคาร ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ นายปัญญาพรหมชนะนนท์ นางเดือนทิพย์ พรหมชนะนนท์ นางสาวสิริกาญจน์ พรหมชนะนนท์ ค.ช. พงศ์ศิริ พรหมชนะนนท์ และ ค.ช. ศิริธาดา พรหมชนะนนท์ นางนัยนา แก้วมณี บิดา มารดา น้องสาว น้องชาย และ ผู้จัดการสาขาสำนักสาทร ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ที่คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจมาโดยตลอด

สำหรับคุณงามความดีอันใดที่เกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บิดา-มารดา ซึ่งเป็นที่รักและเคารพยิ่ง และขอมอบให้กับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และสำหรับบุคคลอื่น ๆ ที่วิทยานิพนธ์เล่มนี้สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ ตลอดจนอาจารย์ที่เคารพทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัยตลอดมา

จูปรีดิยาธร พรหมชนะนนท์

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	IV
สารบัญ.....	V
สารบัญตาราง.....	VII
สารบัญภาพ.....	V
<b>บทที่ 1 บทนำ</b> .....	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย.....	4
1.3 สมมติฐานวิจัย.....	4
1.4 ทฤษฎีและกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	5
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	7
1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	7
1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา.....	7
1.5.3 ระยะเวลาในการวิจัย.....	7
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	8
1.7 นิยามคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	8
<b>บทที่ 2 ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้อง</b> .....	<b>11</b>
2.1 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	11
2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	20
2.3 ประวัติของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย.....	26
2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	43
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b> .....	<b>46</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	48
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>64</b>
4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	66
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กร ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร.....	68
4.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิต ในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร.....	87
4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร.....	107
4.5 ผลการวิเคราะห์การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขต กรุงเทพมหานคร.....	124
4.6 ผลการวิเคราะห์ (Content Analysis) จากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร.....	126
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>127</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	127
5.2 อภิปรายผล.....	134
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	141
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>143</b>
<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>149</b>
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	150
ภาคผนวก ข หนังสืออนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์.....	158
<b>ประวัติผู้เขียน.....</b>	<b>160</b>

# สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
1.1	รายชื่อของธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทย.....	2
2.1	คุณสมบัติของงานที่มีผลต่อความเครียดมากและน้อย.....	16
2.2	ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยที่จดทะเบียนประกอบธุรกิจด้านการเงิน.....	28
3.1	จำนวนเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร.....	46
3.2	รายชื่อ ตำแหน่งและสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ.....	49
3.3	แสดงคะแนนในแต่ละระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของแบบสอบถาม.....	51
3.4	แสดงคะแนนระดับความผูกพันต่อองค์กรของแบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร.....	52
3.5	แสดงสูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA.....	58
3.6	แสดงสมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ.....	61
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	66
4.2	ลำดับที่ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของ ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	68
4.3	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และระดับลำดับที่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต ในการทำงานรายด้านและโดยภาพรวม.....	81
4.4	ลำดับที่ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตใน การทำงาน.....	82
4.5	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระดับและลำดับที่ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรรายด้าน และโดยภาพรวม.....	86
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขต กรุงเทพมหานครเพศชายและเพศหญิง โดยวิธี t-test.....	87
4.7	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับ คุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขต กรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA.....	89

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4.8	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมคูลระหว่างชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่.....	90
4.9	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA.....	91
4.10	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครในระดับการศึกษาที่ต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA.....	92
4.11	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรงของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD.	94
4.12	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA.....	95
4.13	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD.....	96
4.14	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ใน 4 ช่วง เป็นรายคู่ โดยวิธี LSD.....	97
4.15	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ใน 4 ช่วง เป็นรายคู่โดยวิธี LSD.....	98
4.16	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าและมั่นคงของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD.....	99

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านลักษณะงานทางสังคมขององค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขต กรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD.....	99
4.18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงานเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขต กรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD.....	100
4.19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรงของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD.....	101
4.20 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับ คุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขต กรุงเทพมหานคร ในระดับชั้นองค์กรต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA.....	102
4.21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD.....	103
4.22 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัยของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคาร พาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD.....	104
4.23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าและมั่นคงของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD.....	105
4.24 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านลักษณะงานทางสังคมขององค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขต กรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD.....	105

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4.25	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม โดยตรงของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธีLSD	106
4.26	แสดงค่าเฉลี่ย( $\bar{X}$ ) ค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับ ความผูกพันในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ เขตกรุงเทพมหานครเพศชายและเพศหญิง โดยวิธี t-test.....	107
4.27	แสดงค่าเฉลี่ย( $\bar{X}$ ) ค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับความผูกพันในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ เขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA.....	108
4.28	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้าน ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานในองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการ ลูกค้าเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD.....	109
4.29	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้าน มีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและ เป้าหมายขององค์กรของ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD.....	110
4.30	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับ ความผูกพันในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขต กรุงเทพมหานครในสถานภาพสมรสที่ต่างกัน โดยวิธี One-Way ANOVA.....	111
4.31	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้าน ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานในองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการ ลูกค้าเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD.....	112
4.32	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้าน มีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและ เป้าหมายขององค์กรของ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD.....	113
4.33	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับ คุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขต กรุงเทพมหานครในระดับการศึกษาต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA.....	114

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.34 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุในระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD.....	115
4.35 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานในองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุในระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD.....	116
4.36 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA.....	117
4.37 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับความผูกพันในองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD.....	118
4.38 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับความผูกพันในองค์กรด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD.....	119
4.39 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับความผูกพันในองค์กรด้านมีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD.....	120
4.40 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครในระดับชั้นต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA.....	121
4.41 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับความผูกพันในองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD.....	122

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.42 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับความผูกพันในองค์กรด้าน ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรของเจ้าหน้าที่ บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกันเป็น รายคู่ โดยวิธี LSD.....	123
4.43 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับความผูกพันในองค์กรด้านมี ความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรของ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กร ต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD.....	124
4.44 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ ชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร.....	125

## สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	6

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย มีบทบาทอย่างมากต่อการพัฒนาการของเศรษฐกิจไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่สองและมีบทบาทเด่นชัดขึ้นเป็นพิเศษในช่วงหลังใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 1 ที่เริ่มตั้งแต่ปี 2504 เป็นต้นมา โดยธนาคารพาณิชย์จะทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างผู้ให้กู้และผู้ขอกู้ โดยอาศัยเครื่องมือหรือตราสารทางการเงินและรับภาระความเสี่ยงจากการให้กู้ยืมแทน ส่วนรายได้จากธนาคารพาณิชย์จะมาจากความแตกต่างระหว่างอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับจากผู้ขอกู้โดยธนาคารจะนำรายได้ส่วนนี้ไปพัฒนาระบบในการให้บริการสำหรับลูกค้าในอนาคต

ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์หลายต่อหลายแห่งได้ทำการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็นด้านการลงทุน ด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีให้มีความทันสมัย อีกทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างทั่วถึง โดยที่ประเทศไทยเป็นประเทศที่กำลังพัฒนา จึงมีความจำเป็นต้องอาศัยธนาคารพาณิชย์ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจเป็นจำนวนมากเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) และเพื่อรองรับความเจริญเติบโตและการลงทุนของภาคเอกชนที่จะเกิดขึ้นตามมา โดยเฉพาะการลงทุนจากภาคเอกชน ซึ่งจะช่วยให้ระบบเศรษฐกิจมีอัตราการขยายตัวที่สูงขึ้น โดยการลงทุนของภาคเอกชนมีส่วนต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) ในอัตราที่สูงกว่ารัฐบาลมาโดยตลอด รวมถึงการเข้ามามีบทบาทของรัฐบาลในการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคม ถือเป็นความพยายามที่จะกระตุ้นการลงทุนในภาคเอกชนและการขยายตัวของระบบเศรษฐกิจเพราะธนาคารพาณิชย์เป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย ซึ่งภายหลังจากวิกฤติเศรษฐกิจทำให้ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยทั้งหมดต้องเผชิญกับการแข่งขันทางธุรกิจอย่างรุนแรงกับบริษัทเงินทุนลูกครึ่งไทย-ต่างประเทศ ที่มีเทคโนโลยีเป็นของตัวเอง มีบุคลากรที่มีความชำนาญทางด้านการทำธุรกรรมทางการเงินใหม่ๆ ที่มีประสิทธิภาพทั้งในระดับคุณภาพ และนานาชาติประกอบกับโครงข่ายชื่อเสียงและเงินทุนสนับสนุนจากธนาคารพาณิชย์ในต่างประเทศที่เป็นบริษัทแม่ย่อมทำให้ความสามารถในการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ลูกครึ่งไทย-ต่างประเทศ มีมากกว่า ทำให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ในประเทศทั้งหมดต้องปรับเปลี่ยนเป็นเชิงรุกมากยิ่งขึ้น โดยจำนวนธนาคารพาณิชย์ที่จะทะเบียนในประเทศไทยประกอบไปด้วย

ตารางที่ 1.1 รายชื่อของธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทย

ลำดับที่	ธนาคาร
1	กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2	กรุงไทย จำกัด (มหาชน)
3	กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
4	กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
5	ทหารไทย จำกัด (มหาชน)
6	ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)
7	ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
8	นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
9	สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)
10	ยูโอบี จำกัด (มหาชน)
11	ธนชาติ จำกัด (มหาชน)
12	ทิสโก้ จำกัด (มหาชน)
13	เมกะ สากลพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
14	เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)
15	แลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)
16	สินเอเชีย จำกัด (มหาชน)
17	ไทยเครดิต เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)
18	เอไอจี เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)

ที่มา: [http://www.bot.or.th/bothomepage/DataBank/Financial\\_Institutions/Address/bankthaiT.htm](http://www.bot.or.th/bothomepage/DataBank/Financial_Institutions/Address/bankthaiT.htm)

จากจำนวนธนาคารพาณิชย์ที่เพิ่มมากขึ้นในระยะเวลา 4-5 ปีที่ผ่านมาพบว่ามีการเกิดจากบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์เดิม รวมไปถึงการยกระดับจากสาขานาคารต่างประเทศที่มีสาขาในประเทศไทยได้เปลี่ยนมาเป็นธนาคารพาณิชย์เพื่อดำเนินธุรกิจการให้บริการทางการเงินอย่างเต็มตัว รวมถึงการที่ธนาคารหลายต่อหลายธนาคารได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างของธนาคารพาณิชย์นั้น สาเหตุมาจากต้องการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันประเภทธุรกิจการเงิน โดยจะเน้นการพัฒนาทรัพยากรด้าน “คน” ให้เป็นทรัพย์สินที่ทรงคุณค่า (Assets) มากกว่าการมุ่งที่จะควบคุมต้นทุนและให้น้ำหนักต่อปัจจัยด้าน “คน” ให้เป็นปัจจัยกลยุทธ์ที่สำคัญเสมือนกับเป็นหัวใจหรือศูนย์กลางของการวางแผน โดยตรงตามแนวทางดังกล่าวนี้ ก็คือแนวคิดเรื่อง “ทุนมนุษย์”(Human

Capital) ที่ถือว่าในยุคโลกาภิวัตน์ ที่มีเทคโนโลยีเป็นปัจจัยนำนั้น ทรัพยากรมนุษย์จะยิ่งทรงคุณค่า ในการสร้างสรรค์คุณค่าให้กับองค์กรได้มากกว่าปัจจัยอื่น เพราะไม่ว่าในอนาคตโลกจะเปลี่ยนแปลงไปมากเพียงใดก็ตาม ทรัพยากรที่แต่ละองค์กรต้องการเป็นทรัพยากรพื้นฐาน คือ “คน”

ดังนั้น “คน” จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่ง ซึ่งจะมีผลทำให้ธุรกิจหรืออุตสาหกรรม นั้นมีการพัฒนามากขึ้นหรือน้อยลง ทั้งนี้เนื่องจากการพัฒนาธุรกิจ โดยความหมายที่แท้จริงแล้ว มิได้ หมายความว่าเพียงแต่การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้เพื่อให้ได้ผลผลิต มากที่สุดเท่านั้น แต่ยังหมายความรวมถึงการพัฒนาให้บุคคลเหล่านั้นรู้จักที่จะปรับตัวเข้ากับชีวิต การทำงานและสภาพการทำงานที่อยู่ได้อย่างมีความสุข เพื่อจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงชีวิตการ ทำงานไปในทางที่ดีขึ้น (บุญแสง ชีระภากร. 2533 : 5-12) ซึ่งก็หมายถึงการทำให้มีคุณภาพชีวิต ในการทำงานที่ดีขึ้นนั่นเอง

เมื่อระบบธุรกิจการเงินในประเทศมีการแข่งขันมากยิ่งขึ้น ข่มขู่ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ ต่าง ๆ เร่งทำการพัฒนา “คน” ให้มีประสิทธิภาพในองค์ความรู้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของธนาคาร ในการสร้างผลประกอบการที่ดี ส่งผลให้เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์หลายต่อหลายแห่ง เกิดความเครียดและความเบื่อหน่ายในการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งอาจส่งผลให้ประสิทธิภาพในการ ทำงานรวมถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานลดลงตลอดจนทำให้เกิดการลาออกจากงานได้

ดังนั้นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เหมาะสมจะช่วยส่งเสริมให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ในงานและส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้ จากการศึกษาของศิริวรรณ ดันตระวิวัฒน์(2530 : 93) พบว่าการให้รางวัลและแรงจูงใจเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะทำให้สมาชิกในองค์กรเกิด ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรได้ สมยศ นาวิการ (2525 : 25) ได้กล่าวว่า เมื่อพนักงานรู้สึกว่าคุณค่า ถูกให้คุณค่าโดยองค์กร พวกเขาสามารถตอบสนองความต้องการความเชื่อถือด้วยตนเองได้ พวกเขาจะรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น ซึ่งถ้าธนาคารพาณิชย์มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีย่อม ส่งผลให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีทั้งในแง่ของคุณภาพและปริมาณ จากสิ่งนี้สามารถสะท้อน ให้เห็นแง่มุมในเรื่องของความผูกพันต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี จูฑามาศ ทวีไพบูลย์วัฒน์ (2550 : 17) ได้แปลจากหนังสือ Human Resource Management : An Asian Perspective ว่า “คน” เป็นปัจจัย สำคัญในกลยุทธ์แห่งชัยชนะของซุนวู เขาให้ความสำคัญกับการฝึกอบรม ระเบียบวินัย และความ รักดีของคน

จากความสำคัญของคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการ ลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ธนาคารพาณิชย์ว่าจะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานหรือไม่ โดยจะทำการศึกษากับ กลุ่มเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย(เฉพาะเขตกรุงเทพมหานคร) เพื่อเป็น แนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารงานทรัพยากรบุคคล และความสำเร็จขององค์กรรวมถึง บุคลากรของธนาคารต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1. เพื่อศึกษาถึงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.4. เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

**สมมติฐานที่ 1 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อยดังต่อไปนี้

**สมมติฐานที่ 1.1 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.2 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.3 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.4 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.5 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.6 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

**สมมติฐานที่ 2.1 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.2 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.3 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.4 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.5 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันมีความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.6 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกันมีความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3 :** คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

#### 1.4 ทฤษฎีและกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ยึดแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Richard E. Walton (1974) ในหนังสือ Criteria for Quality of Working life โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ

- 1.ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation)
- 2.สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องและปลอดภัย (safe and healthy environment)
- 3.เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of human capacities)
- 4.ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (growth and security)
- 5.ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (social integration)
- 6.ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism)
- 7.ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงาน โดยส่วนรวม (the total life space)
- 8.ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (social relevance)

ซึ่งผู้วิจัยเลือกตัวชี้วัดด้านคุณภาพชีวิตนี้ เนื่องจากเห็นว่าเป็นนิยามที่มีเนื้อหาครอบคลุมการปฏิบัติงานในทุก ๆ ด้าน อีกทั้งยังมีความชัดเจน และใช้นิยามของ พอร์เตอร์ (Porter, 1981) เป็นแนวทางในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรซึ่ง Porter กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กรซึ่งบ่งชี้ในรูป



## 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 6,006 คน ประกอบไปด้วยธนาคารจำนวน 18 ธนาคาร

### 1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคิด ความหมาย ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงได้กำหนดตัวแปรต้น (Independent Variable) และตัวแปรตาม (Dependent Variable) ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่มตัวแปร ดังนี้

1.5.2.1 ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย 6 ปัจจัย คือ

- 1.เพศ
- 2.อายุ
- 3.สถานภาพสมรส
- 4.ระดับการศึกษา
- 5.รายได้
- 6.ระดับชั้นองค์กร

1.5.2.2 ตัวแปรตาม แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 8 ด้านคือ

- 1.ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
- 2.สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย
- 3.โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ
- 4.ลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความมั่นคงและก้าวหน้า
- 5.ลักษณะงานทางสังคมขององค์กร
- 6.ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมาย
- 7.ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงาน
- 8.ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง

ด้านความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ

- 1.ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป
- 2.ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร
- 3.มีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร

1.5.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย ระยะเวลาการเก็บข้อมูลอยู่ระหว่างเดือนกันยายน 2550 ถึงเดือนมกราคม 2551

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1.6.1 ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.6.2 ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

1.6.3 ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

1.6.4 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.6.5 เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร และส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน รวมถึงความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

1.6.6 เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจที่จะศึกษา และนำไปประยุกต์ใช้ในธุรกิจธนาคารต่อไป

## 1.7 นิยามคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อความเข้าใจอันถูกต้องตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ให้นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยดังต่อไปนี้

1.7.1 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ หมายถึง เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่ทำการรับฝาก - ถอน เงินหรือการทำธุรกรรมด้านหน้าเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าและตอบสนองความต้องการของลูกค้าในด้านการทำธุรกรรมด้านการเงินทั้งหมดเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร

1.7.2 ธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร หมายถึง ธนาคารพาณิชย์ที่ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ตามกฎหมายธุรกิจการให้บริการด้านการเงินตามหลักบัญชีของธนาคารแห่งประเทศไทยจำนวน 18 ธนาคาร โดยศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร

1.7.3 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลเฉพาะของบุคคล

1.7.3.1 สถานภาพสมรส หมายถึง สถานะเกี่ยวกับการสมรสของพนักงานได้แก่ โสด สมรส หม้าย , หย่า , แยกกันอยู่

1.7.3.2 ระดับการศึกษา หมายถึง การศึกษาขั้นสูงสุดของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.7.3.3 ระดับชั้นองค์กร หมายถึง ระดับชั้นสูงสุดที่ดำรงอยู่ในปัจจุบันโดยได้รับการรับรองจากทางธนาคารที่กำหนดให้เมื่อมีการรับเข้ามาหรือปรับเปลี่ยนจากการปฏิบัติงานในธนาคารพาณิชย์

1.7.4 คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่แรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับคนงาน ซึ่งแบ่งการวัดออกเป็น 8 ด้านดังนี้

1.7.4.1 ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกัน โดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่นๆ ด้วย

1.7.4.2 สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (safe and healthy environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

1.7.4.3 เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (development of human capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

1.7.4.4 ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (growth and security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

1.7.4.5 ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (social integration) ซึ่งหมายความว่างานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

1.7.4.6 ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) ซึ่งหมายถึง วิธีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์กรจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพ ในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

1.7.4.7 ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (the total life space) เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอก องค์กร อย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง การที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

1.7.4.8 ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (social relevance) ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

1.7.5 ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อองค์กรที่พนักงานกำลังปฏิบัติงาน โดยประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 ด้านดังต่อไปนี้

1.7.5.1 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป หมายถึง พนักงานมีความต้องการอย่างสมัครใจในการปฏิบัติงานในองค์กร ไม่คิดที่จะมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร

1.7.5.2 ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร หมายถึง การใช้กำลังความสามารถ และความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กร

1.7.5.3 มีความเชื่ออย่างแน่อนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร หมายถึง การที่พนักงานมีความยอมรับแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายรวมถึงการมีค่านิยมสอดคล้องกันไปแนวทางเดียวกับองค์กร

## บทที่ 2

# ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทฤษฎี เนื้อหา และ แนวความคิด รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยไว้หลายแนวความคิด โดยได้ทำการศึกษาจากตำรา เอกสาร รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง บทความ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถกำหนดกรอบแนวความคิดที่จะใช้เป็นแนวทางในการศึกษาได้อย่างครอบคลุมและชัดเจนยิ่งขึ้นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย

- 2.1 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.3 ประวัติและวิสัยทัศน์ในการให้บริการด้านการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย
- 2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

#### 2.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญ ของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) นั่นเอง แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้ กำเนิดและ แพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรม หากกล่าวถึงความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงานแล้ว เราจะพบว่า มีผู้รู้ นักวิชาการ หรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความหมาย หรือคำนิยามไว้น่าสนใจ หลายประเด็น กล่าวคือเป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญของ องค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือ หมายความว่ารวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อ ก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กร ทั้งนี้เป็นการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่น ๆ มาใช้ ในการทำงานย่อมทำให้พนักงานหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานลดลงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายทั้งทางกว้างและทางแคบ ซึ่งได้รวบรวมความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

- 2.1 คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่แรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับคนงาน
- 2.2 คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบ คือ ผลที่มีต่อคนงาน ซึ่ง หมายถึง การปรับปรุงในองค์กรและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการ พิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย
- 2.3 คุณภาพชีวิตการทำงานในแง่มุมที่หมายถึงการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (Humanization of Work) ซึ่งประเทศฝรั่งเศสและประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศส ใช้คำว่า การปรับปรุงสภาพการทำงาน (Improvement of Working Condition) ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ใช้คำว่า การคุ้มครองแรงงาน (Workers' Protection) กลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย หรือในญี่ปุ่นใช้คำว่าสภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Environment) และความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน (Democratization of the Workplace) คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายครอบคลุมถึงวิธีการ แนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยีที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งขององค์กรและปัจเจกบุคคล ตามลำดับ

จากความหมายต่างๆ ที่นักวิชาการได้นิยามไว้ข้างต้นจะพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงาน ของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงานให้ดียิ่งขึ้น

คุณภาพชีวิตการทำงานตามความหมายของ Cumming and Worley (2005) เป็นปฏิบัติงานต่องานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสุขภาพทางจิตใจ โดยเป็นการมุ่งเน้นในเรื่องวิธีการปรับปรุงงาน เพื่อให้ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

Cascio (1986) เป็นข้อกำหนดหรือแนวทางปฏิบัติที่องค์กรได้ตั้งขึ้นมา เช่น การปรับปรุงการทำงานระบบประชาธิปไตยในที่ทำงาน การมีส่วนร่วมของพนักงาน ความปลอดภัยในการทำงาน ทั้งนี้ยังรวมไปถึงการยอมรับของพนักงานในด้านความปลอดภัย ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อาจกล่าวโดยสรุปว่าเป็นเรื่องของความพึงพอใจ ความต้องการของพนักงานในการปฏิบัติงาน

Huse and Cumming (1985) : คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความพึงพอใจในงานของแต่ละบุคคล กับประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานนั้น ๆ โดยจะส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตขององค์กร การเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจ อีกทั้งแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงานและรวมไปถึงการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

Takezawa (1982) คุณภาพชีวิตการทำงานต้องรวมถึงผลตอบแทน ชั่วโมงในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน สวัสดิการผลประโยชน์ และการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงความก้าวหน้าในอาชีพและความ สัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจและแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน

Skrovan (1983) คือกระบวนการที่สมาชิกในองค์กรมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือการปฏิบัติงานและการเพิ่มผลผลิตเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน Bernardin and Russell (1998 :338) เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจ แรงจูงใจ มีความรู้สึกที่เกิดความปลอดภัย ความยุติธรรม มีความเป็นประชาธิปไตย เกิดความรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ ความมีอิสรภาพ เกิดความรับผิดชอบ มีความยืดหยุ่น รวมไปถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและอำนาจที่ได้รับ

วิชัย โสสุวรรณจินดา(2535) อ้างจาก Walton (1974) เป็นแนวความคิดที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมนุษย์ ความรับผิดชอบของสังคมต่อองค์กร รวมไปถึงข้อตกลงในด้านความจำเป็นและความปรารถนาของแต่ละบุคคลโดยใช้วิธีปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน การเลื่อนตำแหน่งการสร้างทีมงาน และการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ดิน ปรัชญาฤทธิ์ (2536) คุณภาพชีวิตการทำงานคือ ชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรี เหมาะสมกับเกียรติภูมิและคุณค่าของความเป็นมนุษย์ของบุคลากร นั่นคือชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบและความสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปในแต่ละยุคสมัย

**คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) ตามแนวคิดของ Moos ประกอบด้วย**

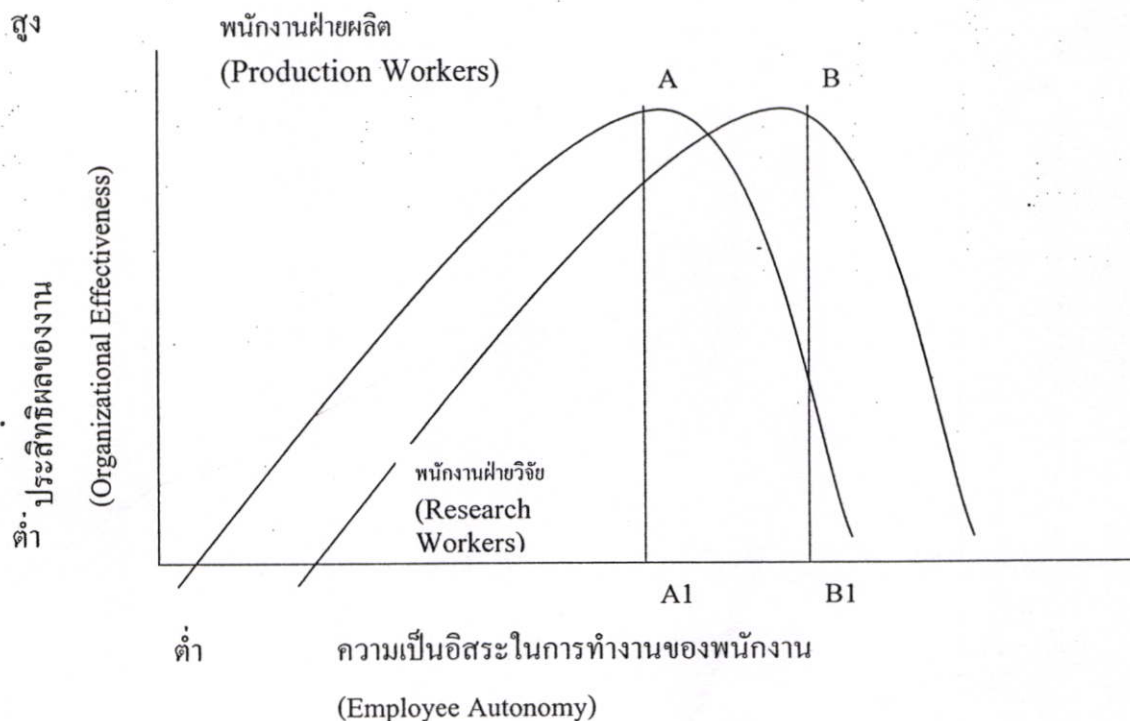
#### 1. สภาพแวดล้อมความเจริญก้าวหน้าของบุคคล (Personal Growth Environment)

ความเจริญก้าวหน้าของพนักงานเป็นสิ่งที่พนักงานทุก ๆ คนในองค์กรมีความประสงค์ที่จะได้รับจากการที่ตนเองได้ทุ่มเททั้งทางด้านร่างกาย และด้านสติปัญญา ให้องค์กรประสบความสำเร็จ แต่ทั้งนี้ความเจริญก้าวหน้าของพนักงานจะมีระดับที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมภายในตัวพนักงาน และสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลกระทบต่อความเจริญก้าวหน้าของพนักงาน จะพิจารณาทั้งสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกในประเด็นดังนี้

1.1 ความเป็นอิสระ (Autonomy) Mc Shane และ Von Glinow (2003) กล่าวว่า ความเป็นอิสระหมายถึง ระดับของการที่พนักงานได้มีโอกาสได้ปฏิบัติงานด้านความเป็นอิสระ

ตามตารางการทำงานของตนเอง และมีการกำหนดขั้นตอนกระบวนการที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในงานเหล่านั้น

นอกจากนี้การศึกษาของ Newstrom และ Davis (1993) พบว่าการกล่าวถึงความเป็นอิสระในการทำงานของพนักงาน มีแนวโน้มของการกล่าวถึงค่อนข้างมาก ทั้งนี้อิสระในการทำงานของพนักงานเป็นเรื่องค่อนข้างเป็นนามธรรม ที่องค์กรยังให้ความสำคัญค่อนข้างน้อย อันเนื่องมาจากการที่องค์กรมีความหวาด ระวังในเรื่องของการควบคุม ตลอดจนข้อเรียกร้องที่จะตามมาหลังจากที่พนักงานได้มีความเป็นอิสระในการคิดที่อยู่นอกขอบเขตของกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร ทั้งนี้ จากการศึกษาของ McShane และ Von Glinow (2003) พบว่าความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นเรื่องที่ดีที่องค์กรควรให้การสนับสนุน อันเนื่องมาจากความเป็นอิสระในการทำงานของพนักงานจะทำให้เกิดแนวทางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในการพัฒนาตนเองและองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้า สามารถต่อสู้กับคู่แข่งทางธุรกิจได้ แต่ในขณะเดียวกันความเป็นอิสระในการทำงานของพนักงานที่มากเกินไป อาจจะทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Davis (1975) ที่กล่าวถึง “กฎแห่งการลดน้อยถอยลง” (The Law of Diminishing Returns) โดยอธิบายเกี่ยวกับแนวโน้มของประสิทธิผลของงานมีระดับที่ลดลงเมื่อมีความเป็นอิสระในการทำงานของพนักงานมากเกินไป ซึ่งสามารถแสดงได้ตามแผนภูมิ



ที่มา : Davis, K.1975. “ A Law of diminishing Returns in Organizational Behavior? ” Personnel Journal December : 616-619

จากแผนภูมิพบว่าเส้น AA1 แสดงถึงประสิทธิภาพผลของงานสูงสุด ณ ระดับความเป็นอิสระในการทำงานที่ A1 ของพนักงานฝ่ายผลิต ถ้าหากเราเพิ่มความเป็นอิสระในการทำงานของพนักงานให้มากกว่า ณ A1 จะพบว่าประสิทธิผลของงานจะลดลงทันทีทุกระดับ

1.2 การทำตนให้เข้ากับงาน (Task Orientation) ความเหมาะสมของงานกับพนักงานที่ปฏิบัติงาน เกิดขึ้นจากกระบวนการคัดเลือกพนักงานของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรที่ได้รับนโยบายจากผู้บริหารในการวางแผนกำลังคน เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร Rhodes and Steers (199) กล่าวว่า การคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงานในองค์กรจะคัดเลือกบุคคลที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ การที่จะให้เองเข้ากับงาน จึงเป็นเรื่องของพนักงานที่จะต้องอาศัยกำลังกายและกำลังใจในการเรียนรู้งานเหล่านั้น เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยรวม Glazer (2001) กล่าวว่า พนักงานอาจจะถูกประเมินงานในหลาย ๆ อย่างในเวลาพร้อมกัน ซึ่งแสดงถึงศักยภาพของงานที่พนักงานได้ปฏิบัติงานเหล่านั้น ดังนั้นการทำตนให้เข้ากับงานที่ได้รับมอบหมายหลาย ๆ อย่างในเวลาพร้อมกัน และงานเหล่านั้นได้รับการประเมินว่ามีคุณภาพตลอดทั้งมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ย่อมทำให้มีโอกาสในความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในอนาคต

การศึกษาของ Senge (1990) พบว่าการที่สมาชิกของทีมงานมีความเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงานของตนเองที่ได้รับมอบหมายจากทีมงาน ซึ่งบางครั้งสมาชิกของทีมงานอาจจะยังมีประสบการณ์ความรู้ ความสามารถ ในระดับที่ไม่สูงมากนัก แต่ถ้าหากสมาชิกในทีมงานพยายามที่จะทำให้ตนเองสามารถปฏิบัติงานได้ ตลอดทั้งมีความตั้งอกตั้งใจในการทำงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของทีมงาน โอกาสประสบความสำเร็จของทีมงานก็มีสูง

Mondy and Noe (2005) กล่าวว่า จะต้องให้ข้อมูลข่าวสารต่อผู้ปฏิบัติงานในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับบริษัท โดยเฉพาะเรื่องของการที่จะต้องปฏิบัติ กฎระเบียบ นโยบาย วัฒนธรรมขององค์กร การทำงานเป็นส่วนหนึ่งของทีมอย่างมีคุณค่า

1.3 ความกดดันในงาน (Work Pressure) การศึกษาของ Nelson และ Quick (2002) กล่าวว่า ความกดดันในงานมีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงานที่มีผลโดยตรงต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร โดยอธิบายว่า การพิจารณาตนเองต่อความกดดันในงานควรพิจารณาเป็นประการแรก เนื่องจากพนักงานแต่ละคนรับสภาพความกดดันในงานแตกต่างกัน ถึงแม้พนักงานจะมีทักษะความสามารถ ความรู้ที่สูงก็ตาม ประการที่สองคือ สภาพของงานสามารถทำให้เกิดความกดดันต่อพนักงานมากน้อยเพียงใด โดยปัจจัยทั้ง 2 ประการ เป็นหน้าที่ของผู้บริหารในการแก้ไขทั้งในแง่ของการแนะนำ และการรับฟังปัญหาจากพนักงาน เพื่อให้สถานการณ์ของการทำงานมีทั้งประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Poe (1987) กล่าวว่า ความกดดันในงานในแง่ของพนักงานที่ทำงานในองค์กร จะต้องรู้จักในการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงในโลกของธุรกิจ ที่มีลักษณะการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การศึกษาของ Gerhart (1987) พบว่าความกดดันใน

งานที่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกทำให้ตนเองมีระดับของความเครียดและความรู้สึกพึงพอใจในงานมีอยู่ 3 ประการคือ

1. ความซับซ้อนของงาน (Task Complexity) Porter และ Steers (1973) เสนอว่าการที่จะมอบหมายงานที่มีความซับซ้อนให้กับพนักงานได้ปฏิบัติควรจะต้องประเมินศักยภาพของพนักงานอย่างรอบคอบ ถึงความเป็นไปได้ของผลลัพธ์ที่จะตามมาจากการปฏิบัติงาน ทั้งในแง่ของผลประโยชน์ขององค์กรและความรู้สึกของพนักงาน ความซับซ้อนของงานอาจทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่ายต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีผลต่อระดับความเครียดที่เกิดขึ้นกับพนักงาน ทั้งนี้ Newton และ Keenan (1987) ได้สรุปคุณสมบัติของงานที่มีผลต่อความเครียด ดังนี้

ตารางที่ 2.1 คุณสมบัติของงานที่มีผลต่อความเครียดมากและน้อย (Job Characterized as High and Low in Stress)

งานที่มีความเครียดมาก (High Stress Jobs)	งานที่มีความเครียดน้อย (Low Stress Jobs)
1. ผู้จัดการ (Manager)	1. ชาวนา (Farm Laborer)
2. ผู้ดูแล / ผู้บังคับบัญชา (Supervisor)	2. คนงานแกะสลัก (Craft Worker)
3. พยาบาล (Nurse)	3. ผู้ดูแลคลังสินค้า (Stock Handler)
4. พนักงานเสิร์ฟ (Waiter / Waitress)	4. อาจารย์วิทยาลัย (College Professor)
5. ผู้ดูแลจราจรทางอากาศ (Air Traffic Controller)	5. พนักงานที่ทำงานกับเครื่องมือหนัก

2. ความตึงเครียดด้านกายภาพ (Physical Strain) Tetrick และ LaRocco (1987) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการลดความตึงเครียดของพนักงาน โดยเสนอวิธีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงานในงานที่มีลักษณะประจำ ซึ่งสามารถทำให้พนักงานลดอัตราตึงเครียดด้านกายภาพได้

3. งานที่มีความสำคัญงานที่มีความสำคัญอาจจะเป็นความกดดันในงานของพนักงาน เนื่องจากงานที่มีความสำคัญมักจะถูกคาดหวังต่อความสำเร็จสูง

สำหรับ Mondy and Noe (2005) เสนองานที่มีความเครียดมากที่สุด 12 ประเภท ได้แก่

1. กรรมกร (Laborer)
2. เลขานุการ (Secretary)
3. ผู้ตรวจสอบ (Inspector)
4. พนักงานทำงานในห้องทดลอง (Clinical Lab Technician)
5. ผู้จัดการสำนักงาน (Office Manager)
6. ผู้ดูแล / ผู้บังคับบัญชา (Supervisor)
7. ผู้จัดการ / ผู้บริหาร (Manager / Administrator)
8. พนักงานเสิร์ฟ (Waitress / Waiter)

9. พนักงานที่ทำงานกับเครื่องจักร (Machine Operator)
10. เจ้าของฟาร์ม (Farm Owner)
11. คนงานเหมืองแร่ (Miner)
12. จิตรกร (Painter)

Mondy and Noe (2005) พิจารณาถึงแหล่งที่มาของความเครียด โดยแบ่งออกเป็น 3 ทางคือ

1. ปัจจัยที่เกิดจากองค์กร (Organizational Factors) Corporate Culture หรือวัฒนธรรมขององค์กรเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดสูงมากงานที่ซ้ำ (Job Itself) ซึ่งอาจเกิดจากความกำกวมของบทบาทที่มีต่องาน (Role Ambiguity) ทำให้พนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่มุ่งหวัง งานไม่ประสบความสำเร็จความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) บางครั้งองค์กรต้องการเพิ่มผลผลิตให้มากขึ้นในขณะที่เดียวกันก็ต้องการลดขนาดองค์กรลงเพื่อลดต้นทุน ทำให้พนักงานเกิดความเครียด

2. ปัจจัยที่เกิดจากพนักงานเอง (Personal Factors) ความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลเองเป็นความเครียดที่เกิดจากปัจจัยภายนอกที่ไม่ได้เกิดจากงาน แต่ผลกระทบจากความเครียดในส่วนนี้ย่อมส่งผลต่อการทำงานในที่สุด แบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

3.1 ความเครียดที่เกิดจากครอบครัว (Family)

3.2 ปัญหาทางการเงิน (Financial Problems)

3. สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป (General Environment) ความเครียดส่วนนี้ เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตไปแล้ว ทั้งสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง การก่อการร้าย สภาพการจราจร ตลอดจนภัยทางธรรมชาติ

## **2. สภาพแวดล้อมความสัมพันธ์ (Relationship Environment)**

การมีสภาพแวดล้อมความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานทุกระดับในองค์กร ย่อมแสดงถึงการมีทีมงานที่มีความเป็นปึกแผ่น การแสดงความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันของพนักงานทุกระดับอาจจะเริ่มจากความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับพนักงาน ระดับพนักงานกับระดับหัวหน้า และระดับหัวหน้ากับหัวหน้า โดยความสัมพันธ์ดังกล่าว พนักงานจะแสดงออกด้วยความจริงใจ ความเห็นอกเห็นใจกันอย่างแท้จริง ทั้งนี้เพื่อให้ความสัมพันธ์ดังกล่าวสามารถสร้างทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต สำหรับการสร้างสภาพแวดล้อมความสัมพันธ์แบ่งเป็น

2.1 การมีส่วนร่วม (Involvement) Locke Latham และ Eiez (1988) กล่าวว่า การที่จะให้เป้าหมายขององค์กรได้รับการยอมรับในการปฏิบัติเชิงรูปธรรม พนักงานทุกระดับจะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายขององค์กร

Kanter (1983) เห็นว่าการให้การกระตุ้นพนักงานระดับล่างให้มีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งจำเป็น เนื่องจากการทำงานต้องมีรูปแบบเป็น “Positive Action Teams”

2.2 การเป็นปีกแผ่นของเพื่อนร่วมงาน (Peer Chesion Edmondson (1999) กล่าวว่า การเป็นปีกแผ่นของผู้ร่วมงาน หมายถึงความแข็งแกร่งของความต้องการอยู่ในกลุ่ม และการมีพันธะสัญญาร่วมกันของพนักงาน อิทธิพลของการเป็นปีกแผ่นของเพื่อนร่วมงาน ขึ้นอยู่กับระดับความสอดคล้องกันระหว่างเป้าหมายของทีมงาน และเป้าหมายของพนักงานแต่ละคน

Gibson (1990) พบว่าการที่จะเพิ่มศักยภาพของการเป็นปีกแผ่นของเพื่อนร่วมงานควรมีดังนี้

-การให้พนักงานทุกๆ คนสร้างชื่อเสียงให้กับกลุ่ม เพื่อก่อให้เกิดความภูมิใจภายในกลุ่ม ซึ่งจะก่อให้เกิดความเหนียวแน่นในกลุ่มมากขึ้น

-การเป็นปีกเป็นแผ่นของเพื่อนร่วมงานที่มีความสัมพันธ์กันในเชิงร่วมมือกันมากกว่าแข่งขันกัน

-การที่สมาชิกในกลุ่มมีความปรารถนาในการเข้ามามีส่วนร่วม ของกลุ่มมากขึ้น จะทำให้กลุ่มมีความน่าสนใจมากขึ้น ไปด้วย

-การเพิ่มบทบาทความมีชื่อเสียงของกลุ่มให้บุคคลภายนอกได้รู้จักมากขึ้น จะทำให้สมาชิกในกลุ่มเกิดความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกในกลุ่มนั้นๆ

### 2.3 การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor Support)

Humpgrey และ Stokes (1999) พบว่า หัวหน้างานมักจะมีลักษณะของการรวบอำนาจ ชอบการสั่งการมากกว่าการจูงใจ หรือโน้มน้าวให้พนักงานทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย และไม่กระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน

จากการศึกษาของ Lineback (1984) พบว่าลูกน้องมักจะต้องการให้หัวหน้างานตอบสนองความต้องการของตน ซึ่งหัวหน้างานต้องพิจารณา และตอบสนองความต้องการของลูกน้อง ถ้าหากทำให้ลูกน้องเกิดการงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยการตอบสนองความต้องการของลูกน้องมีแนวทาง ดังนี้

- ความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ
- เงินเดือน ค่าจ้าง และผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม
- การเลื่อนขั้นตำแหน่ง
- การทำงานร่วมกับผู้อื่น
- การดูแลของหัวหน้างาน
- ทักษะคดีที่มีต่องาน

### 3. สภาพแวดล้อมความเปลี่ยนแปลง และการบำรุงรักษา (System Maintenance and Change Environment)

สภาพแวดล้อม ความเปลี่ยนแปลง และการบำรุงรักษา เป็นสภาพแวดล้อมอีกประการหนึ่งที่ผู้บริหารขององค์กรจำเป็นต้องศึกษา และให้ความเอาใจใส่ เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล และสามารถทำให้พนักงานมีความรู้สึกพึงพอใจในกาสรทำงานกับองค์กร สำหรับสภาพแวดล้อมดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

#### 3.1 ความชัดเจน (Clarity)

Moos (1986) การทำงานต้องอาศัยความชัดเจน ทั้งเรื่องของงานประจำ กฎระเบียบข้อบังคับ และนโยบาย จะต้องมีการสื่อสารให้เกิดความชัดเจนให้ทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้พนักงานทุกคนเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อเป้าหมายขององค์กรในที่สุด

#### 3.2 การควบคุม (Control)

Pfeffer (1992) อธิบายเกี่ยวกับการควบคุมทางพฤติกรรมของพนักงาน สามารถอธิบายได้ใน 2 ลักษณะ คือ การควบคุมภายใน (Internal Control) และการควบคุมภายนอก (External Control) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

##### 3.2.1 การควบคุมภายใน (Internal Control)

ในลักษณะของการควบคุมภายใน จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการที่พนักงานให้ความสำคัญกับคุณค่าของผลลัพธ์ ที่เกิดจากพฤติกรรมการทำงานของตนเอง ทั้งนี้ Pettigrew (1973) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงานของพนักงานจะขึ้นอยู่กับทัศนคติการทำงานของพนักงานในองค์กร ดังนั้นในการคัดเลือกพนักงานเข้ามาทำงาน จึงจำเป็น ต้องมีแบบทดสอบ ในเรื่องทัศนคติในการทำงาน ถึงแม้บางครั้งพนักงานจะมีระดับความรู้ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ทำงานที่ดี

##### 3.2.2 การควบคุมภายนอก (External Control)

การควบคุมภายนอก จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการที่องค์กรมีกฎระเบียบข้อบังคับในการทำงาน Moos (1986) เพื่อให้พนักงานอยู่ในกรอบระเบียบขององค์กร ทำให้พนักงานมีทิศทาง และการปฏิบัติที่ไม่ต่างกัน

#### 3.3 ความคิดริเริ่ม

KANTER (1983) ได้ให้ความหมายของ Innovation หมายถึงกระบวนการที่ ทำให้เกิดสิ่งใหม่ๆ เช่นกระบวนการในการแก้ปัญหา กระบวนการการลดต้นทุน ระบบงบประมาณ การพัฒนาด้านการสื่อสาร ความคิดใหม่ๆ ที่เกี่ยวกับผลผลิตและการบริการ

Conrath (1985) พบว่าการสร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือให้พนักงานมีความรู้สึกว่าการคิดริเริ่มสร้างสรรค์มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาปรับปรุง และแก้ไขการทำงาน

Smith (1985) กล่าวว่าความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สามารถเกิดขึ้นได้ใน 4 ลักษณะคือ

- การระดมสมอง (Brainstorming)
- การใช้บทบาทสมมุติ (Role Playing)
- การใช้เสียงส่วนใหญ่ (Majority Voting)
- การใช้ประจามติ (Consensus Mapping)

### 3.4 ความสะดวกสบายด้านกายภาพ (Physical Comfort)

การทำงานของพนักงานในองค์กรจำเป็นต้องอาศัยสถานที่ที่มีความเหมาะสม ตลอดทั้งบรรยากาศของสถานที่ที่จะเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้การศึกษาของ Hinkly และ Lehmann (1990) พบว่าการเอื้อประโยชน์ในเรื่องของการจัดตกแต่งสถานที่ ตลอดทั้งการจัดหาอุปกรณ์สำนักงานที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของพนักงาน มีผลต่อคุณภาพและปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรตระหนักถึงเป็นอย่างมาก โดยทั่วไปความต้องการพื้นที่ของพนักงานสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

#### 1. พื้นที่ส่วนบุคคล (Personal Space)

เป็นพื้นที่ที่พนักงานมีความประสงค์ ที่จะให้ความสำคัญกับการเป็นส่วนตัว โดยส่วนมากแล้ว ทางสำนักงานอาจจะจัดหาพื้นที่ดังกล่าวไว้ให้กับพนักงานทุกๆ คนตามตำแหน่งหน้าที่ทำปฏิบัติ

#### 2. พื้นที่พรมแดนระหว่างกัน (Territoriality Space)

พื้นที่พรมแดนระหว่างกัน (Territoriality Space) เป็นพื้นที่ที่ทุกคนต้องใช้พื้นที่ดังกล่าว โดยไม่มีใครเป็นเจ้าของ ดังนั้น การใช้พื้นที่ดังกล่าวให้เกิดประโยชน์มากที่สุดของพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับพื้นที่ดังกล่าว ย่อมก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพนอกจากนั้น ยังมีเรื่องของ

- แสง
- เสียง
- สี
- การถ่ายเทของอากาศ
- เฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

## 2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

### 2.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย คำนิยาม ไว้มากมาย ตามความสนใจ และทัศนะของแต่ละท่าน เช่น

มาร์ช และมันนารี (1977) ให้คำนิยามว่า ความผูกพัน หมายถึง ระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าของ หรือความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร การยอมรับเป้าหมายขององค์กรและการประเมินองค์กรในทางที่ดี

เชลดอน (2542 : 5) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึงทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับองค์กร เป็นการประเมินองค์กรในด้านบวกและมีการใช้ความพยายามในการทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย

สเติร์ (1977) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจ เสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อองค์กร และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป นอกจากนี้ความผูกพันขององค์กรยังเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์กรในลักษณะหนึ่ง

เมาว์เคย์ (2542 : 6) เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่หนาแน่น และผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตนเอง เพื่อสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น

บุชานัน (2533 :14) ให้นิยามไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (identification) เป็นการแสดงออกจากเป้าหมายและค่านิยมต่อผู้ปฏิบัติงาน
2. ความใส่ใจกับองค์กร (involvement) โดยการทำงานตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่
3. ความจงรักภักดี (loyalty) ความรู้สึกและผูกพันต่อองค์กร

พอร์เตอร์ (Porter, 1981) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กรซึ่งบ่งชี้ในรูป

1. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกองค์กรนั้นต่อไป
2. ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร
3. มีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร

จิระจิตต์ ราคา (2525 :52) ได้สรุปความหมายของคำว่าความผูกพัน หมายถึงความรู้สึกต้องการที่จะ “อยู่” และไม่ยอม “ไป” จากองค์กร ไม่ว่าจะเพิ่มเงินเดือน รายได้ หรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ

พร้อมทั้งเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรที่เขาปฏิบัติงานอยู่ การพิจารณาว่าบุคคลใดมีความผูกพันต่อองค์กรมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับตัวชี้ที่เห็นได้ชัด คือ

1. ความจงรักภักดีต่อองค์กร กล่าวคือ มีความรู้สึกรักใคร่ ไม่อยากไปจากองค์กร อาจจะเป็นเพราะว่าองค์กรนั้น มีสิ่งจูงใจที่ทำให้เขารู้สึกเสียดายที่จะต้องออกไปจากองค์กร เช่น ผลตอบแทนในรูปแบบเงินเดือน สวัสดิการ ความก้าวหน้า

2. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับหน่วยงานที่เขาทำอยู่ ผู้ปฏิบัติงานผูกพันกับองค์กร รู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ปฏิบัติตนตามค่านิยมขององค์กร เพื่อดำเนินงานไปสู่จุดมุ่งหมายขององค์กร

ความรู้สึกเกี่ยวข้องกับงานคือ ความพอใจในงานที่ทำ และต้องการให้งานบรรลุผลสำเร็จ ทুমเทแรงกาย ใจ เพื่อให้งานสำเร็จ

จากค่านิยมของคำว่า ความผูกพันที่นักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้ให้ความหมายไว้นั้น น่าจะแบ่งได้เป็นสองกลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มที่เน้นในด้านทัศนคติ ที่เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กร คือ การยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความรู้สึกเป็นเจ้าของ หรือมีความจงรักภักดีต่อองค์กร

2. กลุ่มที่เน้นในด้านพฤติกรรม ที่เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กร คือความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร เต็มใจและตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ

### 2.2.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร (organization commitment) เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ทีมงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะเป็นผู้ที่ยินดีที่จะอุทิศแรงกาย แรงใจ เพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด และดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยหรือไม่มีเลย ซึ่งการที่จะเกิดความผูกพันได้ก็ต่อเมื่อจุดมุ่งหมายของสมาชิกได้รับการตอบสนองจากองค์กร จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารองค์กรที่จะพยายามสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เพื่อให้สมาชิกในองค์กรคงอยู่กับองค์กรอย่างมีคุณค่า ด้วยการสร้างให้สมาชิกเกิดความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดจะได้เกิดแก่องค์กร และยังได้มีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

บุชานัน ( 2533 : 16) เห็นว่า ความผูกพันเป็นทัศนคติที่สำคัญยิ่งสำหรับองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรแบบใด เพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดหมายขององค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร และเป็นผู้มีส่วนเสริมสร้างสุขภาพและ

ความเป็นอยู่ที่ดีขององค์กร รวมทั้งช่วยลดการควบคุมจากภายนอกอีกด้วย ดังนั้น โดยสรุปแล้ว ความผูกพันต่อองค์กรเป็นเงื่อนไขล่วงหน้าสำหรับองค์กรทางสังคมที่ประสบความสำเร็จ

นอกจากนั้นเขายังได้กล่าวเพิ่มเติมว่า ความผูกพันของผู้จัดการต่อองค์กรเป็นส่วนสำคัญต่อความอยู่รอดและความมีประสิทธิภาพขององค์กร เพราะความรับผิดชอบในการรักษาองค์กรให้คงอยู่ในสถานะที่ดีนั้น มีความจำเป็นต่อการดำเนินงาน การบริหารที่มีประสิทธิผลถูกมองว่า มีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่รับผิดชอบและการอุทิศตน เพื่อเกื้อกูลให้องค์กรอยู่ในสภาพที่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้

วรณารด แสงมณี (2547 : 9-21 ) การสร้างความผูกพันในการทำงานของพนักงานประกอบไปด้วย การจัดการค่าตอบแทน (Compensation Management) โดยโครงสร้างการจ่ายค่าจ้างจะประกอบด้วยหลักสี่ประการ คือ เงินเดือน ความเชื่อถือไว้วางใจ การจำแนกระดับงานที่น้อย และการจ่ายสำหรับการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ

Steers (1977) เห็นว่า ความผูกพันในองค์กรเป็นเรื่องสำคัญในการบริหารงานเพราะการศึกษาเรื่องความผูกพันในองค์กรมีความสำคัญเพราะสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า ออกจากงาน ได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงาน รวมถึงความผูกพันในองค์กรยังเป็นแรงผลักดันผู้ปฏิบัติงานในองค์กรให้ทำงานได้ดีกว่าผู้ไม่มีความผูกพันในองค์กรที่ตนทำงานอยู่นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวชี้ถึงประสิทธิภาพขององค์กรอีกด้วย

ภรณ์ มหานนท์ (2529, หน้า 97) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้

1. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง
2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา
3. โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่าการงานคือหนทางซึ่งตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ
4. จากความหมายของคำว่า ความรู้สึกผูกพัน (Commitment) นั่นเอง เราอาจคาดหวังได้ว่า บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งในหลายกรณี ความพยายามดังกล่าวมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือคนอื่น

กานดา จันทร์เข้ม (2538 : 19-20 ) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้าพนักงานยังมีความผูกพันต่อองค์กรมากเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออกหรือละทิ้งองค์กร ไปก็ลดน้อยลงเท่านั้น แต่อย่างไรก็ตาม แนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กรมองได้ 3 แนวทาง ได้แก่

1. มองว่าพนักงานที่ทำงานกับองค์กร โดยไม่ลาออกไปไหนเพราะเขามีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร

2. มองว่าพนักงานที่ต้องการอยู่กับองค์กรเพราะจำเป็นต้องอยู่ ไม่เช่นนั้นจะสูญเสียผลประโยชน์หลายอย่างที่เขาคงจะได้จากการลงทุนของเขา

3. มองว่าพนักงานผูกพันกับองค์กรเพราะเขาคิดว่าเขาควรจะอยู่หรือทำสิ่งที่ควรจะทำทั้งนี้เพื่อความรับผิดชอบต่อองค์กรที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

พนักงานในองค์กรจะเกิดความผูกพันต่อองค์กร มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งจะอุทิศตนและทุ่มเทให้องค์กร ได้ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองจากองค์กรในด้านต่าง ๆ องค์กรจึงต้องสร้างสิ่งจูงใจต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกแต่ละบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างกันไปทั้งในด้านความคิดและพฤติกรรม

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

- ทฤษฎี Side – bet Theory
- ทฤษฎี สองปัจจัยของ Herzberg
- ทฤษฎี ERG
- ทฤษฎีความต้องการของ Cooper

ทฤษฎี Side – bet Theory เบคเกอร์ (Becker, 1960; อ้างถึงใน โสภา ทรัพย์อุดมมาก, 2533, หน้า 18) ได้สร้าง Side – bet Theory โดยพัฒนามาจากกรอบการศึกษาของแนวความคิดเชิงแลกเปลี่ยนหรือที่เรียกว่า Reward – cost Notation ซึ่งสาระสำคัญที่เสนอไว้ก็คือ แนวคิดที่อธิบายถึงเหตุผลที่บุคคลเกิดความผูกพันต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นเพราะบุคคลนั้นได้ลงทุน (Side – bet) ต่อสิ่งนั้น ๆ ไว้ เพราะฉะนั้น ถ้าหากเขาไม่มีความผูกพันต่อสิ่งนั้นต่อไป ก็จะทำให้สูญเสียมากกว่าการผูกพันไว้ จึงเป็นการที่ต้องทำโดยไม่มีทางเลือกเป็นอื่น ระดับความสำคัญของการลงทุนในบางประการจะผันแปรตามมิติระยะเวลาเป็นสำคัญ กล่าวคือ คุณภาพของสิ่งที่ลงทุนไปจะมีมูลค่าสูงขึ้นตามระยะเวลาที่บุคคลได้เสียไปในเรื่องนั้น ๆ เช่น ตัวแปรอายุการทำงานในองค์กร บุคคลที่ทำงานในองค์กรมานานเท่าใด ก็จะเกิดการสะสมทรัพยากรที่จะได้รับจากระบบการจ้างงานมากขึ้นเท่านั้น ในรูปของเงินเดือน สวัสดิการ และอำนาจหน้าที่ หรือสิ่งใดก็ได้ที่อุทิศในรูปของกำลังกายและกำลังใจ ดังนั้นบุคคลที่อยู่กับองค์กรมานาน ย่อมตัดสินใจที่จะลาออกจากองค์กรได้ลำบากกว่าคนที่ยังทำงานมาไม่นาน เพราะเขาจะพิจารณาว่า หากออกจากองค์กรก็เท่ากับว่า การลงทุนของเขาที่ได้สะสมไว้ย่อมจะสูญเสียตามไปด้วย ซึ่งอาจจะไม่คุ้มกับผลประโยชน์ที่ได้รับจากหน่วยงาน

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two – Factor Theory) ทฤษฎีสองปัจจัยสร้างขึ้นโดย เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, อ้างถึงใน อร่าม ศิริพันธุ์, ม.ป.ป., หน้า 9) โดยใช้ข้อมูลจากการวิจัย เป็นพื้นฐานในการสร้างความคิด Herzberg รวบรวมข้อมูลจากนักบัญชีและวิศวกร (จำนวน 200 คน) โดยใช้เทคนิคที่เรียกว่า Critical – incident เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้คนพอใจและไม่พอใจในการทำงาน พบว่าปัจจัยที่ทำให้คนพอใจและไม่พอใจในการทำงานเป็นคนละประเภทกัน สามารถแยกจากกันได้ โดยแบ่งปัจจัยที่จูงใจ ทำให้คนทำงานออกเป็น 2 ประเภท คือปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene factor) เป็นปัจจัยที่หากขาดไปคนจะรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน แต่ก็มีได้หมายความว่า คนจะพอใจในการทำงาน หรือมีแรงกระตุ้นในการทำงานปัจจัยสุขวิทยา ได้แก่ ความมั่นคงในงาน เงินเดือน สภาพการทำงาน สถานภาพ นโยบายและการบริหารงานขององค์กร ชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อน การบังคับบัญชา

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) เป็นปัจจัยกระตุ้นให้คนเกิดความพยายามในการทำงาน เป็นแรงผลักดันให้คนทำงานให้แก่องค์กร ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความเจริญเติบโต ความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับ และความสำเร็จในการทำงาน

ทฤษฎี ERG (Alderfer's ERG Theory) อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 2543 : 7) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ระดับ คือ

-ความต้องการที่จะดำรงชีวิต หรือความต้องการที่จะคงอยู่ (existence : E) เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ในสังคมด้วยดี เป็นความต้องการปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิต ความต้องการทางวัตถุ เงินเดือน ประโยชน์ตอบแทน สภาพการทำงาน ปัจจัยอำนวยความสะดวกในการทำงาน เป็นต้น

-ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (relatedness : R) คือ ความต้องการจะผูกพันกับผู้อื่นในการทำงาน ต้องการเป็นพวกได้รับความยอมรับ ร่วมรับรู้และแบ่งปันความรู้สึกระหว่างกัน ต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ต้องการเป็นเพื่อน

-ความต้องการด้านความเจริญเติบโต (growth : G) เป็นความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้าในการทำงาน เป็นการที่คนสามารถทุ่มเทความรู้ ความสามารถของตน ในการทำงานอย่างเต็มที่ และสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเพิ่มขึ้นด้วย

ทฤษฎีความต้องการของ Cooper คูเปอร์ (Cooper, 1958, 31 – 33) กล่าวถึงความต้องการของบุคลากรในการทำงานไว้หลายประการ ดังนี้

1. ทำงานที่เขาสนใจ
2. อุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน
3. ค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
4. โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

5. สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม และสถานที่ทำงานที่เหมาะสมความสะดวกในการไป กลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุมปกครอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

## 2.3 ประวัติของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ธนาคารพาณิชย์เป็นส่วนหนึ่งในการให้บริการด้านการเงินที่ประกอบธุรกิจการเงินภายใต้การควบคุมของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับระบบการควบคุมเงินตราภายในประเทศ โดยธนาคารพาณิชย์เป็นธนาคารที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลมากที่สุดเป็นแหล่งเงินฝากหรือกู้ยืมที่สำคัญที่สุดของประชาชน ดังนั้นธนาคารพาณิชย์จึงหมายถึง การประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่จะต้องจ่ายเงินเมื่อทวงถามหรือสิ้นระยะเวลาอันได้กำหนดไว้ หรือใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น ให้กู้ยืมซื้อหรือขาย หรือเก็บเงินตามตั๋วแลกเงิน ซื้อหรือขายเงินปรีวรรตต่างประเทศ

ธนาคารพาณิชย์เริ่มมีในประเทศไทยในรัชกาลที่ 4 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ โดยอังกฤษ ได้มาจัดตั้งสาขาของธนาคารขึ้นในประเทศไทย เมื่อวันที่ 2 ธันวาคม 2431 คือธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ โดยในปัจจุบันธนาคารในประเทศไทยของคนไทยมีจำนวน 18 ธนาคาร (โดยธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

### 1. บริการรับฝากเงิน

1.1 เงินฝากออมทรัพย์ มีจุดประสงค์ที่จะส่งเสริมให้ประชาชนเก็บออม โดยเปิดบัญชีครั้งแรก 100 บาท

1.2 เงินฝากแบบประจำ เป็นแบบของการเก็บออมของผู้มีเงินได้ค่อนข้างประจำ เปิดบัญชีครั้งแรกไม่ต่ำกว่า 1,000 บาท

1.3 เงินฝากกระแสรายวัน ส่วนมากจะทำแต่พ่อค้าหรือนักธุรกิจ เปิดบัญชีครั้งแรกไม่ต่ำกว่า 10,000 บาท การโอนบัญชีต้องใช้เช็คและต้องใช้ไม่ต่ำกว่า 10 บาท

1.4 เงินฝากประเภทอื่น ๆ เป็นเงินฝากที่ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของธนาคารหรือกลยุทธ์ในด้านการส่งเสริมด้านการตลาดของธนาคาร

### 2. บริการเงินกู้

2.1 การเบิกเงินเกินบัญชี เป็นการกู้ที่ได้รับความนิยมที่สุด

2.2 การใช้เงินกู้ระยะสั้น - ระยะยาว ต้องตกลงกับธนาคารโดยมีหลักทรัพย์ค้ำประกันการชำระเงินอาจทำได้โดยการผ่อนชำระเป็นงวด ๆ ตั้งแต่ 1 - 25 ปี

2.3 การรับซื้อลดตั๋ว เมื่อผู้ส่งตั๋วมีความประสงค์จะใช้เงินก่อนตัวนั้นถึงเวลา

2.4 การรับรองตั๋วหมายถึงการรับรองจากธนาคารว่าผู้ทรงตั๋วจะได้รับเงินแน่นอน

2.5 การอวัล หมายถึงการที่ธนาคารรับประกันการจ่ายเงินแทนเจ้าของตัวทั้งหมด หรือบางส่วน

### 3. บริการด้านการต่างประเทศ

3.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการตลาดต่างประเทศ

3.2 การเปิดเลตเตอร์ออฟเครดิต (Letter of Credit) การส่งสินค้า L/C จะช่วยให้เกิดความมั่นใจทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย ที่นิยมใช้กันแพร่หลายมี 2 ชนิดคือ

3.2.1 เลตเตอร์ออฟเครดิตประเภทเพิกถอนได้ ผู้เกี่ยวข้องสามารถยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข ได้ตลอดเวลา แต่ต้องก่อนที่จะมีการรับซื้อเอกสารนั้น

3.2.2 เลตเตอร์ออฟเครดิตประเภทเพิกถอนไม่ได้ธนาคารผู้เปิด L/C มีพันธะผูกพันแน่นอน ตาม L/C ที่เปิดจะเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขไม่ได้นอกจากจะได้รับการยินยอม

### 4. บริการอื่น ๆ

4.1 การใช้บริการบัตรเครดิต

4.2 การใช้บริการเงินค่านทางเครื่องเอทีเอ็ม

4.3 การให้บริการคุ้มครองอุบัติเหตุ

4.4 การให้บริการเช่าตู้รับรษณีย์

4.5 การบริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ

4.6 การโอนเงินด้วยระบบ ON-LINE

4.7 การเตรียมเงินไว้จ่ายเงินเดือน

4.8 การเรียกเก็บเงิน

4.9 การบริการเช็คของขัวญ

4.10 การเป็นผู้จัดการมรดก

4.11 ให้การแนะนำด้านการลงทุน

4.12 การหาผลประโยชน์ให้เจ้าของเงินทุน

4.13 การให้ข้อมูลทางเครดิต

4.14 รับชำระภาษีรถยนต์ประจำปี

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยได้มีการจดทะเบียนประกอบธุรกิจด้านการเงินทั้งสิ้น 18 ธนาคาร ประกอบไปด้วย

ตารางที่ 2.2 ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยที่จดทะเบียนประกอบธุรกิจด้านการเงิน

ลำดับที่	ธนาคาร
1	กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2	กรุงไทย จำกัด (มหาชน)
3	กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
4	กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
5	ทหารไทย จำกัด (มหาชน)
6	ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)
7	ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
8	นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
9	สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)
10	ยูโอบี จำกัด (มหาชน)
11	ธนชาติ จำกัด (มหาชน)
12	ทิสโก้ จำกัด (มหาชน)
13	เมกะ สากลพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
14	เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)
15	แลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)
16	สินเอเชีย จำกัด (มหาชน)
17	ไทยเครดิต เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)
18	เอไอจี เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)

ที่มา: [http://www.bot.or.th/bothomepage/DataBank/Financial\\_Institutions/Address/bankthaiT.htm](http://www.bot.or.th/bothomepage/DataBank/Financial_Institutions/Address/bankthaiT.htm)

### 2.3.1 ประวัติของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (Bangkok Bank Public Company Limited) เป็นธนาคารที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย จดทะเบียนก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ.2487 โดยข้าราชการนักธุรกิจ และกลุ่มบุคคลที่มีแนวคิดเดียวกัน โดยมีสโลแกนที่ว่า “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน”

วิสัยทัศน์ของธนาคารกรุงเทพ คือ ความมุ่งมั่นที่จะมอบบริการด้านการเงินที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มของประเทศ พร้อมทั้งก้าวเป็นธนาคารระหว่างประเทศเป็นผู้นำแห่งภูมิภาคเอเชีย เพื่อบรรลุความมุ่งหมายดังกล่าวธนาคารได้พัฒนาคุณภาพบุคลากร

พร้อมทั้งผนวกนำเอาเทคโนโลยีและระบบงานที่ทันสมัยได้มาตรฐานสากลมาใช้ เพื่อมั่นใจว่าลูกค้าทุกคนจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

### 2.3.2 ประวัติของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ทั้งคู่ เข้าเป็นธนาคารเดียวกันตามนโยบายของรัฐบาล และได้ใช้ชื่อใหม่ว่า "ธนาคารกรุงไทย จำกัด" ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า "Krung Thai Bank Limited" ใช้สัญลักษณ์ "นกมวยภักย์" ซึ่งเป็นเครื่องหมายของกระทรวงการคลัง เป็นสัญลักษณ์ประจำธนาคารจนถึงปัจจุบัน

ในระยะแรกของการก่อตั้งธนาคารกรุงไทย จำกัด ได้ใช้สถานที่สำนักงานใหญ่ของธนาคารเกษตร จำกัด ซึ่งตั้งอยู่ที่ ถนนเขาวราช เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ และมีสาขารวม 81 แห่ง พนักงาน 1,247 คน สินทรัพย์รวม 4,582.10 ล้านบาท และทุนจดทะเบียน 105 ล้านบาท วัตถุประสงค์ของการรวมธนาคารทั้งสองให้เป็นธนาคารของรัฐ ที่มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง สามารถคุ้มครองผู้ฝากเงิน และบริการลูกค้าได้กว้างขวางขึ้น ตลอดจนสามารถ อำนวยประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้นด้วย ผลการดำเนินงานของธนาคาร ได้ขยายตัวเติบโตขึ้นมาเป็นลำดับ ทำให้อาคารสำนักงานใหญ่เดิมคับแคบไม่สะดวก และไม่คล่องตัว ในการปฏิบัติงาน ธนาคารจึงได้ย้ายที่ทำการสำนักงานใหญ่มาตั้งอยู่ ณ อาคารเลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2525 และได้ใช้เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่มาจนถึงปัจจุบัน ในเดือนมีนาคม 2530 ธนาคารกรุงไทย ได้รับมอบหมายให้เข้าไปช่วยบริหารงาน ในโครงการ 4 เมษา ต่อจากธนาคารแห่งประเทศไทย โดยเน้นการบริหารในเชิงธุรกิจ ต่อมาเมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2530 ธนาคารกรุงไทยได้รับโอนสินทรัพย์และหนี้สินของธนาคารสยาม จำกัด มาบริหารตามนโยบายของกระทรวงการคลัง เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารสยาม มีปัญหาหลายด้านที่ไม่สามารถแก้ไขได้ในระยะเวลาอันสั้น ทำให้เป็นภาระที่รัฐจะต้องจัดการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งไม่ทราบว่าจะสิ้นสุดเมื่อใด และหลังจากการรวมกับธนาคารสยาม จำกัด แล้วธนาคารกรุงไทยจะกลายเป็นธนาคารพาณิชย์ของรัฐเพียงแห่งเดียว มีสินทรัพย์มากเป็นอันดับสองของประเทศ สามารถจะสนองตอบนโยบาย การเงินการคลังของประเทศ และสามารถแสดงบทบาทความเป็น "ธนาคารนำ" (Lead Bank) ได้

### 2.3.3 ประวัติธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2488 มีสำนักงานแห่งแรกตั้งอยู่ ณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นเมืองหลวงเก่าของประเทศไทย และเริ่มเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2488 มีทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 1,000,000 บาท ต่อจากนั้น ได้ก่อตั้ง

สำนักงานกรุงเทพฯ ขึ้นภายในปีเดียวกัน ณ มุมถนนราชวงศ์ และย้ายที่ทำการสำนักงานกรุงเทพฯ มาอยู่ถนนอนุวงศ์ และถนนลำพูนไชย ในปี 2491 และ 2493 ตามลำดับ การดำเนินกิจการของ ธนาคารเจริญก้าวหน้าและมั่นคง ธนาคารได้รับพระบรมราชานุญาตรับพระราชทานตราครุฑมา ประดิษฐาน ณ ธนาคารเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2513 ต่อมาในปีเดียวกันธนาคารได้ย้ายสำนักงานใหญ่มาอยู่ที่ถนนเพลินจิต เพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น ในวันที่ 26 กันยายน 2520 ธนาคารได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และวันที่ 28 กันยายน 2536 ธนาคารได้จดทะเบียนการแปรสภาพธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด เป็นบริษัทมหาชน จำกัด ตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชน พ.ศ.2535 และในเดือนธันวาคม 2539 ธนาคารได้ย้ายที่ทำการสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ ซึ่งเป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ในปัจจุบัน ตั้งอยู่ เลขที่ 1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120 และเปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2540 ทางด้านเงินทุน ธนาคารได้เพิ่มทุนจดทะเบียนเรียกชำระแล้วเพิ่มขึ้น เป็นลำดับในปี 2539, 2541, 2542 และในเดือนสิงหาคม 2546 ธนาคารได้เพิ่มทุนจำนวน 10,000 ล้านบาท ทำให้ทุนจดทะเบียน เรียกชำระแล้วเพิ่มขึ้นเป็น 28,704 ล้านบาท ณ สิ้น มิ.ย. 2549 ทุนจดทะเบียนเรียกชำระแล้วของธนาคารเพิ่มขึ้นเป็น 28,718 ล้านบาท

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่อันดับ 6 ของประเทศ โดยพิจารณาจากขนาดของเงินฝาก สินทรัพย์ และเงินให้สินเชื่อ ณ เดือนกันยายน 2549 ธนาคารมีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 668,302 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อหลังหักค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ 445,849 ล้านบาท และเงินฝาก 580,094 ล้านบาท มีสาขาเปิดดำเนินการมากเป็นอันดับ 5 ของธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งระบบ โดยมีสาขาเปิดดำเนินการทั่วประเทศ 533 สาขา ประกอบด้วยสาขา ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล 241 สาขา และสาขาภูมิภาค 289 สาขา นอกจากนี้ในต่างประเทศ ธนาคารมีสาขาอยู่ 3 แห่ง คือ สาขาฮ่องกง สาขาเวียงจันทน์ และ สาขาหมู่เกาะเคย์แมน

### 2.3.4 ประวัติธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)

บมจ.ธนาคารกสิกรไทย เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ.2488 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท และดำเนินการด้วยพนักงานชุดแรกเริ่ม จำนวน 21 คน ตั้งแต่เริ่มก่อตั้งเป็นต้นมา ธนาคารสามารถเจริญเติบโตและก้าวหน้าในด้านสินทรัพย์, เงินฝาก, การขยายเครือข่ายสาขา และจำนวนพนักงานที่เพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ ณ 31 ธันวาคม 2549 ธนาคารมีสินทรัพย์จำนวน 936,691 ล้านบาท เงินฝาก 752,053 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อ 673,890 ล้านบาทในด้านเครือข่ายของสาขา ณ 31 ธันวาคม 2549 มีสาขาในประเทศ จำนวน 568 สาขา โดยเป็นสาขากรุงเทพมหานคร และปริมณฑล 174 สาขา เป็นสาขาในส่วนภูมิภาคจำนวน 394 สาขา มีสาขาและสำนักงานตัวแทน ต่างประเทศ จำนวน 7 แห่ง ได้แก่ สาขาลอสแอนเจลิส, สาขาฮ่องกง, สาขาหมู่เกาะเคย์แมน, สาขา เซินเจิ้น, สำนักงานตัวแทนกรุงปักกิ่ง, สำนักงานตัวแทนนครเซี่ยงไฮ้ และสำนักงานตัวแทนเมือง

คุณหมิง สาขาและสำนักงานตัวแทนในต่างประเทศเหล่านี้ให้บริการและส่งเสริมความสะดวกต่าง ๆ ในด้านการค้า การเงินระหว่างประเทศไทยและประเทศ คู่ค้าทั่วโลก

### ภารกิจ

เครือธนาคารกสิกรไทย มุ่งมั่นพัฒนาสู่การเป็นสถาบันการเงินที่แข็งแกร่ง ที่สามารถให้บริการด้านการเงินที่หลากหลาย ด้วยคุณภาพมาตรฐานโลก โดยมีการผสมผสานการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุผลที่ดีและเป็นธรรม ต่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และประเทศไทย

### คุณค่าที่ธนาคารมุ่งหวัง

- ให้ความสำคัญสูงสุดต่อการสร้างความพอใจของลูกค้า
- เชื่อมมั่นในการทำงานร่วมกัน
- อุทิศตนต่องานอย่างมืออาชีพ โดยมีคุณธรรม
- ยึดมั่นในหลักการ ระเบียบวินัยการปฏิบัติงานที่ดี
- พร้อมตอบสนองในทุกสถานการณ์

### วิสัยทัศน์

เครือธนาคารกสิกรไทยมุ่งมั่นเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงที่สุด ที่ริเริ่มในสิ่งใหม่ และกระทำทุกวิถีทางเพื่อเป็นสถาบันการเงินไทยที่ให้บริการอย่างดีที่สุดแก่ลูกค้า

### 2.3.5 ประวัติธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน)

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ถือกำเนิดขึ้นจากความคิดริเริ่มของจอมพล สฤษดิ์ ธนะรัชต์ ที่ต้องการรวบรวมเงินนอกงบประมาณแผ่นดินของทหารที่กระจัดกระจายอยู่ตามแหล่งต่าง ๆ เข้าด้วยกัน โดยจัดตั้งเป็นสถาบันการเงินในรูปของธนาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการทางการเงินแก่ข้าราชการทหาร เป็นการเพิ่มสวัสดิการทางการเงินให้แก่ข้าราชการทหารและครอบครัว คณะรัฐมนตรีได้พิจารณาให้ความเห็นชอบในการจัดตั้งธนาคารดังกล่าว ดังนั้นจึงได้มีการจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิเพื่อก่อตั้ง “ธนาคารทหารไทย จำกัด” หรือ “The Thai Military Bank, Ltd.” เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2499 โดยมีทุนจดทะเบียนเป็นจำนวน 10 ล้านบาท แบ่งเป็น 100,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 100 บาท ผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่เป็นข้าราชการทหารทั้งในและนอกประจำการตลอดจนหน่วยงานทหาร ทำให้ธนาคารทหารไทยมีผู้ถือหุ้นในระยะแรกจำนวน 4,982 ราย นับเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีการกระจายการถือหุ้นไปสู่บุคคลต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก ตั้งแต่แรกเริ่มสถาปนา

### การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2500 ณ อาคาร 2 ถนนราชดำเนิน โดยจอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการ และนายโชติ คุณะเกษม

เป็นผู้จัดการธนาคาร มีพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 26 คนแม้ว่าธนาคารทหารไทยจะได้รับอนุญาตให้จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ตามพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พุทธศักราช 2488 เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ แต่ในระยะแรกเริ่มของการดำเนินการนั้น ได้มีการกำหนดขอบเขตการดำเนินธุรกิจทางด้านต่าง ๆ เช่นผู้ถือหุ้น จะต้องเป็นทหารเท่านั้น บุคคลอื่นจะถือหุ้นของธนาคารมิได้ กลุ่มลูกค้า มุ่งรับฝากเงินจากทหารและครอบครัวทหารเป็นสำคัญ และวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการทางการเงินแก่หน่วยงานทหาร และเพิ่มสวัสดิการทางการเงินแก่ข้าราชการทหาร

### 2.3.6 ประวัติธนาคารไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน)

ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2541 มีผู้ถือหุ้นหลักคือ กองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาาระบบสถาบันการเงิน (32.88%) และกลุ่ม TPG (32.88%) มีผลการดำเนินงานที่ก้าวหน้ามาเป็นลำดับ ปัจจุบัน ณ 31 ก.ค. 2550 ธนาคารมีทุนจดทะเบียนทั้งสิ้น 16,686,751,455 บาท มีสินทรัพย์รวม 225,848,406,770.62 บาท มีสาขาทั่วประเทศ 143 สาขา เงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง 9.17% และมีสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เพียง 2.89%

#### ปณิธานในการให้บริการ

"หัวใจทุกดวงที่ไทยธนาคาร มุ่งมั่นสร้างธนาคารที่ดีให้กับประเทศ" เรามุ่งมั่นจะเป็นธนาคารของคนไทย เพื่อคนไทย บริหารโดยคนไทยมืออาชีพ และมีมาตรฐานเทียบเท่าสากล ดำเนินงาน โดยใช้หลักธรรมาภิบาล (Good Corporate Governance)

### 2.3.7 ประวัติธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)

ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินแห่งแรกของคนไทยเริ่มต้นดำเนินกิจการ เมื่อปี พ.ศ.2447 (ร.ศ.123) มีที่ทำการอยู่ที่ตึกแถวของพระคลังข้างที่ ณ ตำบลบ้านหม้อ ในชื่อ "บุคคัลย์" โดยพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย พระโอรสในพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงริเริ่มดำเนินกิจการ ธนาคารพาณิชย์เป็นการทดลองในนาม "บุคคัลย์" (BOOK CLUB) บุคคัลย์ได้ดำเนินกิจการเรื่อยมาจนถึงวันที่ 30 มกราคม พ.ศ.2449 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯพระราชทาน พระบรมราชานุญาตให้ตั้ง "บริษัท แแบงก์สยามกัมมาจล ทุนจำกัด" ขึ้นจากบุคคัลย์ นับเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของคนไทย โดยได้รับพระราชทานตราอาร์มแผ่นดินให้เป็นตราประจำธนาคาร ต่อมาในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงยกเลิก ตราอาร์มแผ่นดินเปลี่ยนเป็นตราครุฑโดยมีข้อความจารึกพิเศษว่า "ตั้งโดยพระบรมราชานุญาต" อยู่ในแถบแพรเป็นกรณีพิเศษตั้งแต่นั้นมา บริษัทแบงก์สยามกัมมาจล ทุนจำกัดได้ดำเนินการด้วยความเจริญรุดหน้า มาเป็นลำดับและกิจการขยายตัวอย่างรวดเร็ว

ในช่วงก่อนหน้าที่จะเกิดสงครามโลกครั้งที่ 2 ไม่นานนัก (พ.ศ.2482) ได้มีการเปลี่ยนชื่อประเทศจาก “สยาม” มาเป็น “ไทย” ส่งผลให้ชื่อของสถาบัน องค์กรต่างๆที่เคยใช้คำว่า “สยาม” ต้องปรับเปลี่ยนมาใช้คำว่า “ไทย” แทน เพื่อความสอดคล้องและความเหมาะสม บริษัทแบงก์สยามกัมมาจล ทุนจำกัด จึงเปลี่ยนชื่อใหม่เป็น “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด” เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ และยุคสมัยนับตั้งแต่วันที่ 27 มกราคม 2482 โดยมีสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์และกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ธนาคารไทยพาณิชย์ ได้ดำเนินกิจการรุดหน้าไปด้วยดีและเป็นรากฐานให้กับระบบธนาคารไทย จนมีธนาคารพาณิชย์อื่นๆเกิดขึ้นอีกมากมายหลายธนาคาร จวบจนกระทั่งปี พ.ศ.2514 ธนาคารไทยพาณิชย์ จึงได้ขยายงานรองรับความเติบโตโดยย้ายสำนักงานใหญ่ จากตำบลตลาดน้อยมาอยู่ที่ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ซึ่งเป็นถนนสายธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่ ในขณะนั้นต่อมาในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2518 ธนาคารไทยพาณิชย์ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและเปลี่ยนชื่อให้สอดคล้องกับสถานภาพ โดยใช้ชื่อว่า “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)” และใช้ชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า “SIAM COMMERCIAL BANK PUBLIC COMPANY LIMITED” ซึ่งเป็นชื่อที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

ธนาคารไทยพาณิชย์ยังคงดำเนินงานภายใต้ปรัชญาอันแน่วแน่ด้วยคุณภาพควบคู่ คุณธรรม และด้วยวิสัยทัศน์อันก้าวไกลในการปรับตัวเพื่อเตรียมพร้อมสู่ยุค เศรษฐกิจและนโยบายการก้าวสู่ระดับมาตรฐานสากลธนาคารไทยพาณิชย์จึงได้สร้าง สำนักงานใหญ่ที่ทันสมัยสมบูรณ์พร้อมด้วยเทคโนโลยี บริเวณถนนรัชดาภิเษก ใกล้สี่แยกรัชโยธิน โดยเปิดอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 29 มกราคม 2539

### 2.3.8 ประวัติธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน)

ธนาคารนครหลวงไทยจำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2484 โดยคณะบุคคลของรัฐบาลร่วมกับสมาชิกในราชวงศ์ ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 1,000,000 บาท ในเดือนสิงหาคม 2537 ธนาคารเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ และทำการซื้อขายเป็นครั้งแรก ในเดือนเมษายน 2545 ธนาคารได้ก้าวขึ้นสู่ธนาคารที่มีขนาดของสินทรัพย์ใหญ่เป็นอันดับ 5 ของประเทศ หลังจากการควบรวมกิจการกับธนาคารศรีนคร

ธนาคารมีวิสัยทัศน์ ที่จะเป็นสถาบันการเงินชั้นนำ ที่ให้บริการ ครบวงจร (Universal service) กับธุรกิจในประเทศ และลูกค้ารายย่อย โดยใช้เครือข่ายสาขาที่มีอยู่ทุกจังหวัดทั่วประเทศ เป็นจุดขาย และได้รับการยอมรับว่าเป็นสถาบันการเงินที่มี การให้บริการที่ดีที่สุดโดยพนักงาน ทั้งนี้มีภารกิจหลัก ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย เพื่อให้ลูกค้า ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ณ สิ้นเดือนธันวาคม ปี 2549 ธนาคารมีทุนจดทะเบียนทั้งสิ้น 21,128 ล้านบาท มีสินทรัพย์รวมจำนวน 411,512 ล้านบาท มีจำนวน พนักงาน 6,843 คนและมีสาขา 402 สาขาทั่วประเทศ

ปัจจุบันหุ้นของธนาคารได้กลับเข้าทำการซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2546 ด้วย free-float เท่ากับ 17.5% และเพิ่มขึ้นเป็น 52.5% หลังจากผู้ถือใบสำคัญแสดงสิทธิตราสารอนุพันธ์ (SCIB-C1) ใช้สิทธิแปลงสภาพเป็นหุ้นสามัญ ทำให้ธนาคารเปลี่ยนสถานะเป็นธนาคารเอกชน ตั้งแต่ 25 พฤศจิกายน 2547 โดย ณ สิ้นเดือนธันวาคม ปี 2549 หุ้นของธนาคารมีมูลค่าตลาดเท่ากับ 35,706 ล้านบาท

### 2.3.9 ประวัติธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด (มหาชน)

ธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด (มหาชน) ได้แสดงออกถึงความมุ่งมั่นที่จะประกอบธุรกิจในประเทศไทยในระยะยาว กลุ่มธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ได้ทำการรวบรวมธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด สาขากรุงเทพฯ ซึ่งมีอายุกว่า 111 ปี เข้ากับธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดนครชนในเดือนตุลาคม ปี พ.ศ.2548 และธนาคารได้เปลี่ยนชื่อเป็น ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) โดยธนาคารฯ มีธุรกิจหลักคือ บุคคลธนกิจและสถาบันธนกิจ ธุรกิจด้านบุคคลธนกิจให้บริการด้านบัตรเครดิต สินเชื่อบุคคล สินเชื่ออสังหาริมทรัพย์ บริการรับฝากเงิน บริการด้านการบริหารสินทรัพย์ให้แก่ลูกค้ารายบุคคล ลูกค้าเจ้าของธุรกิจรายย่อย จนถึงลูกค้าเจ้าของธุรกิจขนาดกลาง ส่วนสถาบันธนกิจนั้นให้บริการแก่ลูกค้าที่เป็นสถาบันหรือบริษัทในด้านต่างๆ เช่น สินเชื่อพาณิชย์ บริการบริหารเงินสด การบริการเงินทุน บริการด้านหลักทรัพย์ บริการด้านเงินตราต่างประเทศ บริการด้านการกู้ยืมในตลาดทุน และบริการด้านเงินกู้สำหรับธุรกิจ

ธนาคารฯ ได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจจากผู้ที่เกี่ยวข้องตลอดเครือข่ายการทำงาน และเป็นองค์กรที่ดำเนินกิจการภายใต้กฎบรรษัทภิบาล รวมทั้งยังเป็นองค์กรที่มีความมุ่งมั่นและสร้างสรรค์สิ่งดีๆ ให้แก่ชุมชนในประเทศไทย

### 2.3.10 ประวัติธนาคารยูโอบี จำกัด(มหาชน)

ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) หรือ ธนาคารยูโอบี เกิดจากการรวมกิจการที่ประสบความสำเร็จระหว่างธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) และธนาคารยูโอบี รัตนสิน จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 นับเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ใหญ่ที่สุดอันดับที่ 9 ในประเทศไทย ด้วยสินทรัพย์มูลค่ารวม 206,000 ล้านบาท ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2548 การผนึกกำลังร่วมกันนี้ส่งผลให้ ธนาคารยูโอบี มีเครือข่ายสาขาที่กว้างขวางทั่วประเทศถึง 154 สาขาทั่วประเทศและเอทีเอ็ม 335 เครื่อง เพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้า รวมทั้งเสริมสร้างฐานธุรกิจในภูมิภาค เพื่อตอบสนองความต้องการด้านการธนาคารของลูกค้าในระดับภูมิภาค ด้วยความเป็นสมาชิกของเครือข่ายยูโอบี ที่มีเครือข่ายสำนักงาน 572 แห่งใน 18 ประเทศและเขตการปกครอง ธนาคารยูโอบี จึงมีศักยภาพและบทบาทสำคัญในภาคการเงินการธนาคารของประเทศไทย

## พันธกิจ

ธนาคารยูโอบี มีพันธกิจใน การเป็นธนาคารชั้นนำในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก และมุ่งมั่นที่จะ นำ เสนอผลิตภัณฑ์คุณภาพ และบริการชั้นเลิศแก่ลูกค้าธนาคารยูโอบีในประเทศไทย มุ่งมั่นที่จะมี บทบาทสำคัญในการส่งเสริมกลุ่มยูโอบีให้บรรลุพันธกิจ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจของ ประเทศไทย

### ผลิตภัณฑ์และบริการ

ธนาคารยูโอบีเน้นการให้บริการด้านธนาคารเพื่อบุคคลทั่วไป ธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม และ โครงการพัฒนาขนาดใหญ่ของภาครัฐและเอกชนธนาคารยูโอบีให้บริการด้าน บุคคลธนกิจ บริษัทธนกิจ บริการบริหารเงินและตลาดทุน รวมทั้งวาณิชธนกิจ และพร้อมจะนำ ผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย ของธนาคารยูโอบี ในประเทศสิงคโปร์และเครือข่ายในประเทศ ต่างๆ ซึ่งประสบความสำเร็จมานำเสนอแก่ลูกค้าในประเทศไทย

#### 2.3.11 ประวัติธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน)

ธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) เดิมเป็นสถาบันการเงินที่ประกอบธุรกิจในชื่อ บริษัท เงินทุน เอกชาติ จำกัด(มหาชน) มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ เลขที่ 900 อาคารต้นสนทาวเวอร์ ถนนเพลิน จิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) ได้เปิดให้บริการเมื่อ วันที่ 22 เมษายน 2545 ภายใต้ใบอนุญาตประกอบการธนาคารพาณิชย์แบบจำกัดขอบเขตธุรกิจ หลังจากนั้นได้รับใบอนุญาตประกอบการธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ จากกระทรวงการคลังเมื่อ วันที่ 1 มีนาคม 2547 และได้เปิดให้บริการด้านการเงินทุกรูปแบบ โดยมีธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์เป็น ธุรกิจหลัก

### ความเป็นมาของธนาคารธนชาติ

#### ธันวาคม 2541

กระทรวงการคลังได้ประกาศนโยบายในการสนับสนุนการรวมกิจการระหว่างสถาบัน การเงินต่างๆ โดยการออกใบอนุญาตประกอบการธนาคารพาณิชย์แบบจำกัดขอบเขตธุรกิจให้แทน ใบอนุญาตประกอบการ Super Finance ที่ประกาศใช้ก่อนหน้านี้ และหนึ่งในคุณสมบัติที่สำคัญของ ผู้ยื่นขอรับใบอนุญาตจะต้องเป็นสถาบันการเงินที่เกิดจากการควบรวมกันอย่างน้อย 5 แห่ง และมี เงินกองทุนหลังจากหักสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญแล้วไม่ต่ำกว่า 10,000 ล้านบาท

#### กุมภาพันธ์ 2542

บริษัท ทุนธนชาติ จำกัด(มหาชน) หรือชื่อเดิม บริษัทเงินทุน ธนชาติ จำกัด(มหาชน) ได้ยื่น ขออนุมัติใบอนุญาตประกอบการธนาคารพาณิชย์แบบจำกัดขอบเขตธุรกิจ จากธนาคารแห่งประเทศไทย โดยมีบริษัทเงินทุน เอกชาติ จำกัด(มหาชน) เป็นบริษัทแกนในการจัดตั้งธนาคารใหม่ร่วมกับ สถาบันการเงินอีก 4 แห่ง ประกอบด้วย

1. บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ เอชเอสบีซี จำกัด
2. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์กรุงเทพเคหะ จำกัด
3. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์สินเคหะการ จำกัด
4. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์วานิช จำกัด

#### มิถุนายน 2544

ธนาคารแห่งประเทศไทย อนุมัติในหลักการ การจัดตั้งธนาคารที่จำกัดขอบเขตธุรกิจตามแผนงานที่บริษัท ทูนครนชาติ จำกัด(มหาชน) เสนอ และเพื่อให้เป็นไปตามแผนงานดังกล่าว บริษัท ทูนครนชาติ จำกัด(มหาชน) และสถาบันการเงินอีก 4 แห่งที่กล่าวข้างต้น ได้ทำการ โอนลูกหนี้ที่เกิดทั้งหมด จำนวน 16,857 ล้านบาท ไปยังบริษัทเงินทุน เอกชาติ จำกัด(มหาชน) และในขณะเดียวกัน สินทรัพย์ค้ำประกันจำนวน 4,464 ล้านบาทของบริษัทเงินทุน เอกชาติ จำกัด(มหาชน) ก็ได้ถูกโอนไปอยู่ภายใต้การบริหารของ บริษัทบริหารสินทรัพย์เอ็น เอฟ เอส จำกัด

#### 3 มกราคม 2545

กระทรวงการคลังได้อนุมัติใบอนุญาตประกอบการธนาคารพาณิชย์แบบจำกัดขอบเขตธุรกิจแก่ บริษัทเงินทุน เอกชาติ จำกัด(มหาชน) โดยทั้งนี้ บริษัทเงินทุน เอกชาติ ได้ทำการคืนใบอนุญาตประกอบธุรกิจเงินทุนให้แก่ทางการ แต่ยังคงสถานะเป็นบริษัทมหาชน และได้เปลี่ยนชื่อเป็นธนาคารชนชาติ จำกัด(มหาชน) โดยเริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 22 เมษายน 2545 เป็นต้นมา

#### 1 มีนาคม 2547

ธนาคารชนชาติ จำกัด(มหาชน) ได้รับใบอนุญาตประกอบการธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบและในปีเดียวกันนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยพร้อมกับกระทรวงการคลังได้ประกาศ แผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินเพื่อเสริมสร้างควมมีประสิทธิภาพในระบบสถาบันการเงิน โดยการปรับโครงสร้างและบทบาทของสถาบันการเงิน ซึ่ง บริษัททูนครนชาติ จำกัด(มหาชน) และธนาคารชนชาติ จำกัด(มหาชน) ได้ปฏิบัติตามแผนการปรับโครงสร้างตามแนวนโยบายสถาบันการเงิน 1 รูปแบบ

#### 22 เมษายน 2548

กระทรวงการคลังได้ให้ความเห็นชอบแผนการปรับ โครงสร้างการประกอบธุรกิจสถาบันการเงินของกลุ่มชนชาติให้เป็นสถาบันการเงิน 1 รูปแบบ ตามแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ซึ่งตามแผนดังกล่าว ธนาคารชนชาติ จำกัด(มหาชน) ได้เริ่มดำเนินธุรกรรมเข้าชื่อแทนที่บริษัท ทูนครนชาติ จำกัด(มหาชน) ตั้งแต่วันที่ 9 พฤษภาคม 2548 และบริษัท ทูนครนชาติ จำกัด(มหาชน) ได้โอนเงินรับฝากประเภทตัวสัญญาใช้เงินที่ออกให้แก่บุคคลธรรมดา และนิติบุคคล จำนวนรวมทั้งสิ้น 79,803 ล้านบาท ไปที่ธนาคารชนชาติ จำกัด(มหาชน) ในวันที่ 1 กรกฎาคม และ 1 พฤศจิกายน 2548 ตามลำดับ ในวันที่ 1 ตุลาคม 2548 บริษัท ทูนครนชาติ จำกัด(มหาชน) ได้โอนเงินให้สินเชื่อในราคาตามมูลหนี้รวมดอกเบี้ยค้างรับจำนวน 535 ล้านบาท ให้กับธนาคารชนชาติ จำกัด(มหาชน) และใน

วันที่ 9 ธันวาคม 2548 ธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) ได้จดทะเบียนเพิ่มทุนชำระแล้วจาก 8,102 ล้านบาท เป็น 14,584 ล้านบาท

### 2.3.12 ประวัติธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)

ทิสโก้ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2512 มีสถานะเป็นบริษัทเงินทุนแห่งแรกของประเทศไทย ด้วยเงินทุนจดทะเบียน 20 ล้านบาท ชื่อ "ทิสโก้" และตราสัญลักษณ์ "TISCO" มาจากชื่อภาษาอังกฤษที่ใช้ว่า "Thai Investment and Securities Company Limited"



ทิสโก้ได้พัฒนาบทบาทตามหลักการธนาคารเพื่อการค้าและการลงทุน (Investment Bank) โดยพัฒนาบริการใหม่ๆ เพื่อสนองตอบความต้องการของระบบเศรษฐกิจที่ขยายตัวอย่างรวดเร็ว เป็นผู้ริเริ่มให้บริการจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในประเทศไทย เป็นผู้บุกเบิกตลาดสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค โดยให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ พัฒนากิจกรรรม Investment Banking ได้แก่ การรับประกันการจำหน่ายหุ้นทุนและหุ้นกู้ ริเริ่มงานวิจัยธุรกิจอุตสาหกรรม รายงานเครดิต การพัฒนาวิธีการให้กู้ร่วมแบบ Syndicate Loan เปิดดำเนินธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลัก ทรัพย์โดยเป็นหนึ่งในสมาชิกผู้ก่อตั้งตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการพัฒนาตลาดทุนในประเทศไทยตลอดมา นอกจากนี้ทิสโก้ยังเป็นหนึ่งในสถาบันการเงินกลุ่มแรกที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจจัดการกองทุน ให้บริการจัดการกองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคล และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพแก่นักลงทุนทั้งประเภทบุคคลและนิติบุคคล กว่า 36 ปี ที่ทิสโก้เติบโตอย่างมั่นคง จนเป็นสถาบันการเงินชั้นนำที่ให้บริการทั้งในด้านเงินทุน หลักทรัพย์ และจัดการกองทุน ตลอดจนมีบทบาทโดดเด่นในการมีส่วนร่วมพัฒนาตลาดเงินและตลาดทุนของไทย เมื่อรัฐบาลมีนโยบายยกระดับบริษัทเงินทุนที่มีความพร้อมเป็นธนาคารพาณิชย์ตามแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ทิสโก้จึงเป็นบริษัทเงินทุนแห่งแรกที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบจากกระทรวงการคลัง และเปลี่ยนสถานะเป็น "ธนาคารทิสโก้" เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2548 โดยมีที่ตั้งสำนักงานใหญ่ ณ อาคารทิสโก้ทาวเวอร์ ถนนสาทรเหนือ และมีสาขาของธนาคารในส่วนภูมิภาคจำนวน 14 แห่ง ในเขตเศรษฐกิจสำคัญทั่วประเทศ

### 2.3.13 ประวัติธนาคารเมกะ สาทกลพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)

ธนาคารเมกะ สาทกลพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) หรือภาษาอังกฤษเรียกว่า “The International Commercial bank of china” เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงของสาธารณรัฐประชาชนจีน ก่อตั้งขึ้นภายใต้ชื่อที่ว่า “The bank of China” ในปี ค.ศ. 1912

### 2.3.14 ประวัติธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด(มหาชน)

ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ได้รับอนุญาตให้ยกฐานะเป็นธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ (Commercial Bank) เมื่อวันที่ 13 กันยายน 2548 โดยจะมุ่งเน้นธุรกิจที่มีความชำนาญต่อเนื่องจากการเป็นบริษัทเงินทุน คือ สินเชื่อรายย่อย (สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์) สินเชื่อเพื่อพัฒนาโครงการที่อยู่อาศัยและสินเชื่อธุรกิจในบางธุรกิจเช่น ธุรกิจขนส่ง บรรจุกัญช์ และสิ่งพิมพ์ เป็นต้น

นอกจากนั้นยังจะให้บริการหลักเช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์อื่นในระยะ 3 ปี ปัจจุบันมีสาขาอยู่ทั้งสิ้น 21 แห่งที่ครอบคลุมทั่วประเทศ ขณะนี้ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) มีสินทรัพย์ รวมทั้งสิ้นกว่า 7 หมื่น 4 พันล้านบาท และมีเป้าหมายที่จะขยายเป็น 1 แสนล้านบาท ใน 2 ปีข้างหน้า

#### ความเป็นมา

พ.ศ. 2514 ก่อตั้งบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์เกียรตินาคิน จำกัด

พ.ศ. 2516 ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจเงินทุนและหลักทรัพย์

พ.ศ. 2525 เข้าเป็นบริษัทสมาชิกหมายเลข 19 ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

พ.ศ. 2531 เข้าเป็นบริษัทสมาชิกหมายเลข 19 ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

พ.ศ. 2536 จดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน จำกัด

พ.ศ. 2540 ระงับกิจการชั่วคราวจากวิกฤติเศรษฐกิจ(พร้อมกับสถาบันการเงินอีก 57 แห่ง)

พ.ศ. 2541 เป็นหนึ่งในสองบริษัทที่ได้รับอนุมัติจากกระทรวงการคลังให้กลับมาดำเนินกิจการ

พ.ศ. 2542 แยกธุรกิจเงินทุนและหลักทรัพย์ออกจากกัน เพื่อให้สามารถบริหารงานได้อย่างคล่องตัว

พ.ศ. 2546 ได้รับการประเมินจาก สถาบันกรรมการบริษัทไทย(IOD) ให้เป็น 1 ใน 50 บริษัทที่มีการกำกับกิจการที่ดี

พ.ศ. 2547 ได้รับการปรับเพิ่มอันดับเครดิตจาก BBB+ เป็น A- โดย บริษัท ทริสเรตติ้ง จำกัด

ได้รับความเห็นชอบจากกระทรวงการคลัง ให้ดำเนินการจัดตั้งธนาคารพาณิชย์

พ.ศ. 2548 3 ตุลาคม 2548 เปิดให้บริการเป็นธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ

พ.ศ. 2549 จัดตั้งบริษัทบริหารสินทรัพย์ปฐมวัน

### 2.3.15 ประวัติแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด(มหาชน) เกิดจากแนวความคิดของบริษัทแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด และบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด(มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาด

หลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและดำเนินธุรกิจด้านการพัฒนาและบริหาร โครงการอสังหาริมทรัพย์ โดยมีส่วนแบ่งการถือครองเป็นอันดับที่ 1 ซึ่งนอกจากจะมีฐานะทางการเงินที่มั่นคงแล้ว ยังตระหนักถึงการจัดการองค์กรภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี เนื่องจากเล็งเห็นว่าประเทศไทยควรมีสถาบันการเงิน จึงเห็นว่าเป็นเวลาเหมาะสมที่กลุ่มบริษัทจะได้ขยายการดำเนินธุรกิจให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น จึงได้ให้บริษัทเครดิตฟองซิเออร์ แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด ซึ่งถือหุ้นโดยกลุ่มบริษัทแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด(มหาชน) ร้อยละ 70 ของทุนซึ่งเรียกชำระแล้ว เสนอแผนการจัดตั้งธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อยต่อกระทรวงการคลังผ่านธนาคารแห่งประเทศไทย ต่อมากระทรวงการคลังได้ให้ความเห็นชอบแผนการจัดตั้งธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อยเมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2547 และอนุญาตให้เปิดดำเนินการธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2548 โดยธนาคารพร้อมให้บริการด้านเงินฝากได้ทุกประเภทดังเช่นธนาคารพาณิชย์ทั่วไป สำหรับบริการด้านสินเชื่อธนาคารสามารถให้บริการกับลูกค้าบุคคลธรรมดาและธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้ทุกรูปแบบเช่นกัน

### 2.3.16 ประวัติธนาคารสินเอเชีย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารสินเอเชีย จำกัด (มหาชน) หรือในชื่อเดิมคือ บริษัท เงินทุนสินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์จากกระทรวงการคลังและ ธนาคารแห่งประเทศไทย ให้เริ่มเปิดให้บริการประชาชน เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม พ.ศ. 2548

นับตั้งแต่ขบวนปีแรกที่ก้าวสู่ธุรกิจการเงินการธนาคารเมื่อปี พ.ศ. 2512 หลังจากนั้น ก็ได้รับอนุญาตจากกระทรวง การคลังให้ประกอบ ธุรกิจหลักทรัพย์และธุรกิจเงินทุนในปี พ.ศ. 2516 จดทะเบียนเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์ในปี พ.ศ. 2521 จนกระทั่งแปรสภาพ เป็นบริษัทมหาชนในปี พ.ศ. 2536 มาจนวันนี้ ธนาคารสินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ได้นำประสบการณ์ในแวดวงการเงินที่สั่งสมมากกว่า 35 ปี พร้อมทั้งจะรับใช้ประชาชน อย่างเต็มที่ ธนาคารสินเอเชีย จำกัด (มหาชน) มีฐานะเป็นธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ สามารถนำเสนอบริการทางการเงินได้ทุกประเภท นับตั้งแต่การเสนอ บริการด้านเงินฝาก สินเชื่อทุกประเภท บริการ โอนเงินต่างประเทศ และบริการธุรกิจการค้าต่างประเทศเพื่อการนำเข้าและส่งออก

### 2.3.17 ประวัติธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) เป็น ธนาคารพาณิชย์แห่งใหม่ ตามแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินของกระทรวงการคลัง ที่ให้บริษัทเงินทุน(บง.) หรือบริษัทเครดิตฟองซิเออร์ (บค.) ที่มีคุณสมบัติตามประกาศกระทรวงการคลังได้ยื่นขออนุญาตจัดตั้งธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย (ชย.) โดยบริษัทฯ ได้ยื่นขอเมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2547 และ กระทรวงการคลังได้ให้ความเห็นชอบ ดำเนินการจัดตั้งเป็นธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย เมื่อวันที่

24 ธันวาคม 2547 ปัจจุบันมีทุนจดทะเบียน 1,000 ล้านบาท เรียกชำระเต็มจำนวน 1,000 ล้านบาท เมื่อเดือนมีนาคม 2549

บริษัทเริ่มก่อตั้ง เมื่อ 6 ตุลาคม 2513 ซึ่งเริ่มต้นในการทำธุรกิจภายใต้ชื่อ บริษัทกรุงเทพสินทวิ จำกัด บริษัทฯ ได้ดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อตรง ก่อปรกัับได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าทำให้บริษัทเจริญก้าวหน้าเป็นลำดับ จนกระทั่งเมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2523 ได้มีการจดทะเบียนเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท เครดิตฟองซิเอร์กรุงเทพสินทวิ จำกัด และในปีถัดมาเมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2524 ได้จดทะเบียนเปลี่ยนชื่อเป็นบริษัท เครดิตฟองซิเอร์ไพบูลย์เคหะ จำกัด จากนั้นเมื่อวันที่ 27 ธันวาคม 2526 จดทะเบียนเปลี่ยนชื่อเป็นบริษัท เครดิตฟองซิเอร์ไทยเคหะ จำกัด ตามลำดับ เพื่อดำเนินธุรกิจให้กู้ยืมเงิน โดยมีหลักประกันตามขอบเขตธุรกรรมของธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2549 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังได้ลงนามในใบอนุญาตประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ และได้เริ่มเปิดดำเนินการ โดยใช้ชื่อ ธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2550 ภายใต้ปรัชญาการให้บริการ "ทุ่มเทพริการด้วยใจ อบอุ่น ไว้วางใจได้"

### 2.3.18 ประวัติธนาคารเอไอจี เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารเอไอจี เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) เพื่อนักคิดทางการเงินของท่านในทุกช่วงจังหวะของชีวิต เรามีบริการทางการเงิน ที่หลากหลายไว้พร้อมบริการลูกค้าของเรา ไม่ว่าจะเป็นบริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ทั้งรถยนต์ใหม่และรถยนต์เก่า บริการเงินฝาก บริการสินเชื่อเพื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และบริการสินเชื่อส่วนบุคคล เรามีความภูมิใจที่จะนำเสนอ บริการที่มีคุณภาพ เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าที่แท้จริง และความมั่นคงทางการเงินที่ได้มาตรฐานระดับโลกในฐานะบริษัทในเครือ เอไอจี กรุ๊ป อิงค์ธนาคารเอไอจี เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทในเครือของ บริษัทอเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล กรุ๊ป อิงค์ ซึ่งเป็นกลุ่มบริษัทผู้นำของโลก ที่ให้บริการระหว่างประเทศด้านธุรกิจการประกันและการบริการทางการเงิน โดยมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ เมืองนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยเอไอจี ประกอบธุรกิจอยู่ในประเทศต่างๆ ทั่วโลกมากกว่า 130 ประเทศ นอกจากธุรกิจในประเทศไทยแล้ว ในภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ เอไอจี ยังมีธุรกิจหลักอยู่ในฮ่องกง ไต้หวันและฟิลิปปินส์ ซึ่งเปิดให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร ซึ่งให้บริการแก่ธุรกิจ หน่วยงานหรือสถาบันต่างๆ รวมทั้งลูกค้ารายบุคคลด้านธุรกิจการประกันวินาศภัยและการประกันชีวิตผ่านระบบเครือข่ายที่มีครอบคลุมอยู่ทั่วโลก

## ความเป็นมา

- ปี 2504 บริษัทฯ จัดตั้งขึ้นในชื่อ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ บางกอก อินเวสต์เมนต์ จำกัด (มหาชน)
- ปี 2541 กลุ่ม เอไอจี คอนซูมเมอร์ ไฟแนนซ์ ซึ่งเป็นกลุ่มบริการทางการเงิน ของ เอไอจี กรุ๊ป ที่ดำเนินธุรกิจด้านการประกัน ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศสหรัฐอเมริกา ได้เข้าบริหารบริษัทฯ ในฐานะผู้ถือหุ้นใหญ่ พร้อมทั้งเปลี่ยนชื่อบริษัทฯ เป็น บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ เอไอจี ไฟแนนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
- ปี 2547 บริษัทฯ ขายใบอนุญาตนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ และเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัทเงินทุน เอไอจี ไฟแนนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
- ภายหลังจากการเข้าบริหารของกลุ่มเอไอจี คอนซูมเมอร์ ไฟแนนซ์ กรุ๊ป บริษัทฯ ได้ดำเนินการปรับปรุงการบริหาร การจัดการให้มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การดำเนินงานของบริษัทฯ ปรับตัวดีขึ้นตามลำดับ และจัดอยู่ในกลุ่มบริษัทฯ เงินทุนชั้นแนวหน้าของประเทศไทย
- บริษัทเงินทุนเอไอจี ไฟแนนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ให้บริการหลัก 4 ประเภท คือ บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ หรือบริการสินเชื่อบุคคล บริการสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการ จำหน่ายรถยนต์ และบริการเงินฝากในรูปแบบของตัวสัญญาใช้เงิน

### 2.3.2 จำนวนสาขาธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย(เฉพาะเขตกรุงเทพมหานคร)

สรุปจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2550

ธนาคาร	สาขาเต็มรูป					
	กรุงเทพฯ*	กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้	รวม
กรุงเทพ	120	139	84	77	66	486
กรุงไทย	127	172	98	101	81	579
กสิกรไทย	131	142	63	62	42	440
ไทยพาณิชย์	146	155	56	52	47	456
กรุงศรีอยุธยา	137	110	44	37	34	362
ทหารไทย	122	115	42	53	42	374
นครหลวงไทย	101	107	31	30	40	309
ยูโอบี	81	31	9	8	8	137
สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย)	23	6	2	1	1	33
ไทยธนาคาร	42	23	8	5	7	85
ธนชาต	30	23	8	7	8	76
ทิสโก้	1	8	4	3	3	19
เกียรตินาคิน	2	7	4	4	5	22
สินเอเชีย	1	2	4	1	2	10
เมกะ สากลพาณิชย์**	2	1	0	0	0	3
แลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย***	2	1	0	1	0	4
ไทยเครดิตเพื่อรายย่อย***	1	0	0	0	0	1
เอไอจี เพื่อรายย่อย จำกัด***	1	2	3	2	3	11
<b>รวม</b>	<b>1,070</b>	<b>1,044</b>	<b>460</b>	<b>444</b>	<b>389</b>	<b>3,407</b>

ที่มา : [www.bot.or.th](http://www.bot.or.th)

\* รวมสำนักงานใหญ่

\*\*ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศ

\*\*\*ธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย

## 2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.4.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต

**สรเรณีย์ เตชะบุรพา (2545 : บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาถึงการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเล พบว่าพนักงานบริษัทที่อีสเทอนมารี ไทม์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ในประเด็นของลักษณะส่วนบุคคล พบว่า สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ เพศ อายุ และอายุงาน ที่แตกต่างกัน ไม่พบว่า มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทำการวิเคราะห์ในการถดถอย พบว่าคุณแบบขั้นต้น พบว่า โอกาสความก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ระดับการศึกษา และ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม มีอำนาจร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

**มาริสสา ทรงพระ (2546 : บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และพนักงานที่มี อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มี เพศ ต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกันและพนักงานที่มี เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มี อายุต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน และพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้านคือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน และพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสัมพันธภาพในองค์กรคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านธรรมเนียมในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กรแตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างกัน

**สรินยา จรุงพัฒนานนท์ (2547 : บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ ศึกษากรณี ข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ลักษณะด้านบุคคล ลักษณะด้านองค์กรเกี่ยวกับการรับรู้ต่อระบบการบริหาร กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 2 โดยการศึกษาที่ใช้การวิจัยเชิงเอกสารและการวิจัย เชิงสำรวจ มีกลุ่มประชากรข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 2 จำนวน 197 นาย ศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 133 นาย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีห่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ไค-สแควร์ วัดความเข้มความสัมพันธ์ด้วย Cramer's V ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการ อำนวยการตำรวจภูธรภาค 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.39 เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะด้านบุคคล ได้แก่ ชั้นยศ อายุราชการ และเหตุผลในการเลือกประกอบอาชีพ กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า อายุราชการและเหตุผลในการเลือกประกอบอาชีพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนชั้นยศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่วนการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะด้านองค์กรเกี่ยวกับการรับรู้ต่อระบบการบริหารองค์กร ได้แก่ ภาวะผู้นำ การจูงใจ การสื่อสาร การตัดสินใจ การตั้งเป้าหมาย การควบคุมกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า การรับรู้ต่อระบบการบริหารองค์กรทั้ง 6 ด้าน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อวัดความเข้มของความสัมพันธ์ พบว่า การรับรู้ต่อระบบการบริหารองค์กรด้านการจูงใจ การสื่อสาร การตั้งเป้าหมาย มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานน้อย ส่วนด้านภาวะผู้นำ การตัดสินใจ การควบคุม มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานปานกลาง

**นุชชา ภิญญญาภาพ (2547 : บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาบริษัทขายส่งข้ามชาติแห่งหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และศึกษาเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร และศึกษาตัวพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรจากคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของบริษัทขายส่งข้ามชาติแห่งหนึ่ง เฉพาะสาขาที่อยู่ในกรุงเทพและปริมณฑลรวม 8 สาขา จำนวน 279 คน พบว่าระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 และคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 และคุณภาพชีวิตด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ประชาธิปไตยใน

องค์กร และสภาพการทำงานที่ดีและปลอดภัยต่อสุขภาพสามารถร่วมพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 27.80

จันทร์ศรี เกษียรพรมราช ( 2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ใน การทำงานภายหลังการนำนโยบายการปฏิรูประบบราชการมาปฏิบัติศึกษากรณีสำนักงาน ปลัดกระทรวงพลังงาน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ปลัดกระทรวงพลังงานในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตของ เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานในการทำงาน และแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา คุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน ในการทำงาน โดยทำการศึกษาเชิง เอกสารและเชิงสำรวจ ประชากรที่ศึกษาคือ ข้าราชการระดับ 1-7 ในส่วนกลาง จำนวน 69 คน ทำ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วย Chi-square test โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต ใน การทำงานพบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงานมีอันดับสูงสุดโดยมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ใน ระดับสูง รองลงมาคือ ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าปัจจัย ส่วนบุคคลคือ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่ศึกษา ระดับตำแหน่ง ประเภทงาน และ อายุราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานใน การทำงาน ผู้ศึกษาเห็นว่าผู้บริหารควรเร่งดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ อาทิ การพิจารณาปรับปรุง เงินเดือน สวัสดิการ ค่าตอบแทนต่าง ๆ ให้ทันต่อค่าครองชีพ ควรมีกฎเกณฑ์การพิจารณาความดี ความชอบ การปรับตำแหน่งให้มีความชัดเจน โปร่งใส และเป็นธรรม เร่งพัฒนาศักยภาพของ เจ้าหน้าที่เพื่อความรู้ความสามารถ ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน อาคารสถานที่ให้ เหมาะสมและเพียงพอ เป็นต้น เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวง พลังงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

##### 3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

##### 3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

##### 3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

##### 3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

#### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

#### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ศึกษาจากประชากรที่เป็นเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบไปด้วย 18 ธนาคาร รายละเอียดแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ลำดับที่	ธนาคาร	สาขาในเขต กทม.	เจ้าหน้าที่บริการ ลูกค้า
1	กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	120	700
2	กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	127	916
3	กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	131	655

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลำดับที่	ธนาคาร	สาขาในเขต กทม.	เจ้าหน้าที่บริการ ลูกค้า
4	กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	146	990
5	ทหารไทย จำกัด (มหาชน)	137	685
6	ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)	122	610
7	ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	101	505
8	นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	81	407
9	สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)	23	115
10	ยูโอบี จำกัด (มหาชน)	42	210
11	ธนชาต จำกัด (มหาชน)	30	150
12	ทิสโก้ จำกัด (มหาชน)	1	5
13	เมกะ สากลพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	2	10
14	เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	1	10
15	แลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อบริการรายย่อย จำกัด (มหาชน)	2	10
16	สินเอเชีย จำกัด (มหาชน)	2	10
17	ไทยเครดิต เพื่อบริการรายย่อย จำกัด (มหาชน)	1	10
18	เอไอจี เพื่อบริการรายย่อย จำกัด (มหาชน)	1	8
รวม			6,006

ที่มา: กรมการจัดหางาน กองบริหารตลาดแรงงาน 2550

### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คำนวณขนาดตัวอย่างจากการใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (เพ็ญแข แสงแก้ว . 2540 : 58-59 )

$$n = \frac{n}{1 + Ne^2}$$

โดยที่

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร ในการวิจัยครั้งนี้มีทั้งสิ้น 6,006 คน

e = ค่าคลาดเคลื่อนจากค่าจริงของประชากร ซึ่งการวิจัยนี้กำหนดไว้ที่ร้อยละ 5  
ค่าที่คำนวณได้คือ n = 375 คน

และเก็บข้อมูลโดยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 375 คน จากประชากร 6,006 คน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสาขาของธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร)

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ในเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยลักษณะของคำถามจะมีทั้งคำถามแบบปิดที่กำหนดคำตอบไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบ และคำถามแบบเปิด ที่ให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ โดยลักษณะของแบบสอบถามมี 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา รายได้ ระดับชั้นองค์กร

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะแบบมาตรวัด Likert Scale (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ . 2543 : 107-108 ) ได้จำแนกออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ประกอบไปด้วยคำถามที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยแบ่งออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย
3. โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ
4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง
5. ลักษณะงานมีส่วนทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน
6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม
7. ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงาน
8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับความผูกพันที่มีต่อองค์กร เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมามีลักษณะแบบมาตรวัด Likert Scale (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ . 2543 : 107-108 ) ซึ่งจำแนกออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ประกอบไปด้วยคำถามใน 3 ลักษณะ คือ

1. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกองค์กรนั้นต่อไป
2. ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร

3. มีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร  
ตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิดที่เกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพ  
ชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรจำนวน 2 ข้อ

### 3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือตามขั้นตอนการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าหลักการ แนวคิด ทฤษฎี จากเอกสาร ข้อความทางวิชาการ วารสาร  
สื่อสิ่งพิมพ์ และ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวล เพื่อกำหนดนิยามเป็นขอบเขตเนื้อหา  
และเป็น โครงสร้างของเครื่องมือ ให้มีความสอดคล้องกับประเด็นปัญหาและวัตถุประสงค์ที่  
ต้องการศึกษา

3. สร้างคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน รายละเอียดดังได้กล่าว  
ขึ้นต้นและนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ อาจารย์ที่  
ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ตรวจสอบและแนะนำ เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุงแบบสอบถามให้มี  
ความเหมาะสม

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขแล้วไปตรวจสอบความเที่ยงตรง และความ  
เหมาะสม เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และภาษาที่ใช้ นำมาปรับปรุง  
แก้ไข โดยได้ขอความอนุเคราะห์จากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงรายชื่อ ตำแหน่งและสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อ	ตำแหน่ง	สถานที่ปฏิบัติงาน
1. ผศ.ดร.สุธรรม รัตนโชติ	ที่ปรึกษาคณบดีประจำคณะวิทยาการ จัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร	มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศ เพชรบุรี
2. อาจารย์จอมภัก คัลังระหัด	อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร	มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศ เพชรบุรี
3. คุณปกรณ์ ปริชากรณ์	First Vice President ด้านบรรษัทธุรกิจ 2/1	ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน)
4. คุณนัยนา แก้วมณี	ผู้จัดการสาขาสำนักสาทร	ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน)

### ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

รายชื่อ	ตำแหน่ง	สถานที่ปฏิบัติงาน
5.ดร.ชวิชัย ขงจิตติกุล	เลขาธิการสมาคมธนาคารไทย	สมาคมธนาคารไทย

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ และการปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำเสนออาจารย์ผู้ควบคุมผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อแก้ไขให้ถูกต้องและจัดพิมพ์ต่อไป

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้ทำการค้นหามีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการแจกแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ (ในเขตกรุงเทพมหานคร) โดยการส่งแบบสอบถามด้วยตนเอง ไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยคือ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ (ในเขตกรุงเทพมหานคร) พร้อมหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลจากหน่วยงาน บัณฑิตศึกษา คณะเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง ถึง ธนาคารพาณิชย์จำนวน 18 ธนาคารกระจายทุกสาขา

#### 3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ารวบรวมงานวิจัย บทความทั้งในและต่างประเทศ วารสาร เอกสารสัมมนา สถิติในรายงานต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นส่วนประกอบของ เนื้อหารวมถึงนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences for Windows) ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.4.1 ทำการตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องสมบูรณ์และจำนวนของแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา

3.4.2 นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามประกอบไปด้วย ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่รวบรวมจากแบบสอบถามในตอนต้นที่ 1 มาจัดเป็นหมวดหมู่โดยแยกตาม เพศ อายุ

สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ระดับชั้นองค์กร มาทำการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล โดยนำข้อมูลมาหาค่าร้อยละ (Percentage)

3.4.3 นำแบบสอบถามวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ โดยมีลักษณะข้อคำถามเชิงบวก (Positive) และในเชิงลบ (Negative) มาตรวจให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อตามเกณฑ์การให้คะแนนดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 แสดงคะแนนในแต่ละระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของแบบสอบถาม

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อความ	
	เชิงบวก (Positive)	เชิงลบ (Negative)
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

ที่มา : พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543 : 107-108)

การแปลความหมายของคะแนนด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานจากแบบสอบถามตอนที่ 2 สามารถแบ่งได้ตามแนวความคิดของ Likert Scale (2541 : 74) ดังนี้

คะแนน	ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
คะแนน 1 หมายถึง	มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในน้อยที่สุด
คะแนน 2 หมายถึง	มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับน้อย
คะแนน 3 หมายถึง	มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน 4 หมายถึง	มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก
คะแนน 5 หมายถึง	มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานจากแบบสอบถามตอนที่ 2 สามารถแบ่งได้ตามแนวความคิดของ Best (1981 : 182) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความผูกพันต่อองค์กร
1.00-1.499	มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับน้อยที่สุด
1.500-2.499	มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับน้อย
2.500-3.499	มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับปานกลาง
3.500-4.499	มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับมาก
4.500-5.000	มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับมากที่สุด

การแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับ Likert Scale ที่มีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ จะใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 74)

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำกว่า 1 หมายถึง มีคุณภาพชีวิตในงานไม่แตกต่างกันมาก

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่าหรือเท่ากับ 1 หมายถึง มีคุณภาพชีวิตในงานแตกต่างกัน

3.4.4 นำแบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ โดยมีลักษณะข้อความถามทั้งเชิงบวก (Positive) และในเชิงลบ (Negative) มาตรวจให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ตามเกณฑ์การให้คะแนนดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 แสดงคะแนนในแต่ละระดับความผูกพันต่อองค์กรของแบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อความ	
	เชิงบวก (Positive)	เชิงลบ (Negative)
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

ที่มา : พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543 : 107-108)

สามารถแปลความหมายของค่าแต่ละคะแนนที่วัด ได้ดังต่อไปนี้

คะแนน	ระดับความผูกพันต่อองค์กร
คะแนน 1 หมายถึง	มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อยที่สุด
คะแนน 2 หมายถึง	มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อย
คะแนน 3 หมายถึง	มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน 4 หมายถึง	มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก
คะแนน 5 หมายถึง	มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด

การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยด้านความผูกพันต่อองค์กรจากแบบสอบถามตอนที่ 3 สามารถแบ่งได้ตามแนวความคิดของ Best (1981 : 182) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความผูกพันต่อองค์กร
1.000-1.499	มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับน้อยที่สุด
1.500-2.499	มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับน้อย
2.500-3.499	มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง
3.499-4.499	มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก
4.500-5.000	มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากที่สุด

การแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับ Likert Scale ที่มีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ จะใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์ . 2541 : 74)

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำกว่า 1 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันมาก

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่าหรือเท่ากับ 1 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

3.4.5 นำข้อมูลมาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยจำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับชั้นองค์กร โดยการทดสอบแบบ  $t - test$  สำหรับการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระจากกัน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) สำหรับการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไปที่เป็นอิสระต่อกัน และหากพบที่มีความแตกต่างกันภายในกลุ่ม จะทำการทดสอบว่าคู่ใดมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันด้วยวิธี Least Significant Different (LSD)

3.4.6 นำข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรมาคำนวณหาความสัมพันธ์โดยนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation) ซึ่งมีค่า ตั้งแต่ -1 ถึง + 1 ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 แสดงว่าตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน โดยทิศทางของความสัมพันธ์พิจารณาจากเครื่องหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ กล่าวคือ ถ้าเป็นไปในทางบวก แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในลักษณะ ที่คล้อยตามกัน ถ้าเป็นไปในทางลบ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันในทางตรงกันข้ามหรือผกผันกัน สำหรับระดับความสัมพันธ์จะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ . 2543 : 144)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
สูงกว่า 0.800	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก
สูงกว่าระหว่าง 0.600-0.800	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
สูงกว่าระหว่าง 0.400-0.600	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ระหว่าง 0.200-0.400	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ต่ำกว่า 0.200	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

3.4.7 นำข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในงานและความผูกพันต่อองค์กรที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้มารายงานผล โดยผู้วิจัยจะรายงานแบบเชิงพรรณนา

### 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่นำมาใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ

#### 3.5.1 สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analytical Statistics)

เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา ได้แก่

3.5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส และระดับชั้นองค์กร ซึ่งคำนวณได้จาก

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{ค่าที่คำนวณได้} \times 100}{\text{ค่าจำนวนทั้งหมด}} \quad (3.2)$$

3.5.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้วิเคราะห์เกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิต ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (ศิริชัย พงษ์วิชัย. 2544)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n} \quad (3.3)$$

เมื่อ	$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่าง
	$n$	หมายถึง	จำนวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X$	หมายถึง	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

3.5.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับค่าเฉลี่ยเลขคณิตเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนนในแต่ละข้อ ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (ศิริชัย พงษ์วิชัย.2544)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}} \quad (3.4)$$

เมื่อ	S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
	X	หมายถึง	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	n	หมายถึง	จำนวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

### 3.5.2 สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential analysis statistics)

ทำการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครดังต่อไปนี้

3.5.2.1 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ของตัวแปร 2 กลุ่มด้วยค่าสถิติ Independent t-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรต้น 2 กลุ่ม (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ . 2540 : 162-163) โดยใช้ทดสอบสมมติฐานวิจัยดังต่อไปนี้

1. เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ

2. สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ

$H_0 : \mu_1 = \mu_2$  หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$  หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกัน

3. สถิติที่ใช้ทดสอบ

กรณีที่ 1 เมื่อ  $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}} \quad (3.5)$$

$$\text{เมื่อ } S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \quad (3.6)$$

$$S_i^2 = \frac{\sum x_i^2 - \frac{(\sum x_i)^2}{n}}{n_1 - 1} \quad (3.7)$$

กรณีที่ 2 เมื่อ  $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}} \quad (3.8)$$

$$df, v = \frac{\left[ \frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[ \frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[ \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}} \quad (3.9)$$

โดยมี

#### 4. การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ =  $\alpha$

ถ้าค่า  $t$  ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า  $t$  จากตาราง ที่  $df = n_1 + n_2 - 2$  หรือ  $V$  หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า  $p$ -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า  $t$  มากกว่าค่า  $t$  ที่คำนวณได้ ถ้าค่า  $p$ -value มีค่าน้อยกว่า  $\alpha$  จะปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$  นั่นคือยอมรับว่า  $\mu_1 \neq \mu_2$  หรือ ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า  $t$  ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า  $t$  จากตารางที่  $df = n_1 + n_2 - 2$  หรือ  $V$  แล้วแต่กรณี หรือถ้ามีค่า  $p$ -value มากกว่าหรือเท่ากับ  $\alpha$  จะยอมรับ  $H_0$  นั่นคือยอมรับว่า  $\mu_1 = \mu_2$  หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

การทดสอบ  $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

การที่จะเลือกใช้สูตรกรณีที่ 1 หรือ 2 นั้น จำเป็นต้องทดสอบว่า  $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$  หรือไม่ โดยทำการทดสอบโดยใช้ F-test ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

สมมติฐานสถิติ

$$H_0 : \sigma_1^2 = \sigma_2^2$$

$$H_0 : \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{S_1^2}{S_2^2} \quad \text{เมื่อ } S_1 > S_2, \quad df = (n_1 - 1), (n_2 - 1) \quad (3.10)$$

หรือ

$$F = \frac{S_2^2}{S_1^2} \quad \text{เมื่อ } S_2 > S_1, \quad df = (n_2 - 1), (n_1 - 1) \quad (3.11)$$

การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ =  $\alpha$

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเทียบกับค่า F จากตารางที่  $df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$  หรือ  $df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$  แล้วแต่กรณี จะปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$  นั่นคือยอมรับว่า  $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเทียบกับค่า F จากตารางที่  $df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$  หรือ  $df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$  แล้วแต่กรณี จะยอมรับ  $H_0$  นั่นคือยอมรับว่า  $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

3.5.2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรต้นมากกว่า 2 กลุ่ม (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540 : 162-163) โดยใช้ทดสอบสมมติฐานวิจัยดังต่อไปนี้

1. เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ
2. สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบโดยวิธี One-way ANOVA คือ

$H_0$  : ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร  $k$  กลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกัน

หรือ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_k$$

$$H_1 : \mu_i \neq \mu_j \quad \text{เมื่อ } i \neq j ; i, j = 1, 2, \dots, k$$

3. สถิติที่ใช้ทดสอบ (บุญชม ศรีสะอาด 2535: 116)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w} \quad (3.12)$$

ตารางที่ 3.5 แสดงสูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA

Source of Variation	Degree of freedom	Sum Square	Mean Square	F
Between Groups	$k - 1$	$SS_b = \sum_{j=1}^k \frac{T_j^2}{n_j} - \frac{T^2}{n}$	$MS_b = \frac{SS_b}{k - 1}$	$F = \frac{MS_b}{MS_w}$
Within Group	$n - k$	$SS_w = SS_T - SS_b$	$MS_w = \frac{SS_w}{n - k}$	Within Group
Total	$n - 1$	$SS_T = \sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^{n_j} x_{ij}^2 - \frac{T^2}{n}$		

- เมื่อ  $k$  คือจำนวนกลุ่ม  
 $n$  คือขนาดตัวอย่างทั้งหมด  
 $n_j$  คือขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่  $j$   
 $T_j$  คือผลรวมของคะแนนทุกตัวในกลุ่มตัวอย่างที่  $j$   
 $T$  คือผลรวมของคะแนนทั้งหมด  
 $x_{ij}$  คือคะแนนแต่ละตัว

#### 4. การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ =  $\alpha$

ถ้าค่า  $F$  ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า  $F$  จากตารางที่  $df = (k - 1), (n - k)$  หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า  $F$  มากกว่าค่า  $F$  ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า  $\alpha$  จะปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$  นั่นคือยอมรับว่าค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า  $F$  ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า  $F$  จากตารางที่  $df = (k - 1), (n - k)$  หรือ ถ้ามีค่า p-value มากกว่าหรือเท่ากับ  $\alpha$  จะยอมรับ  $H_0$  นั่นคือยอมรับว่าค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร  $k$  กลุ่มไม่แตกต่างกัน

3.5.2.3 การวิเคราะห์ Least Significant Difference (LSD) สำหรับ One-way ANOVA ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่กรณีที่ F-test ในการวิเคราะห์ One-way ANOVA มีนัยสำคัญโดยมีขั้นตอนการคำนวณดังนี้

1. กำหนดระดับนัยสำคัญ  $\alpha$
2. คำนวณค่า LSD จากสูตร

$$LSD = t_{\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{MS_w \left( \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)} \quad (3.13)$$

เมื่อ  $t_{\frac{\alpha}{2}, n-k}$  คือค่าที่ได้จากตาราง  $t$  ที่  $df = n - k$  ที่  $\frac{\alpha}{2}$   
 $n_i$  คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่  $i$   
 $n_j$  คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่  $j$

3. กำหนดค่า  $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$  เมื่อ  $i \neq j ; i, j = 1, 2, \dots, k$

เมื่อ  $\bar{X}_i$  คือค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่  $i$   
 $\bar{X}_j$  คือค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่  $j$

4. การตัดสินใจ

ถ้าค่า  $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$  ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า LSD หมายความว่าค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า  $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$  ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า LSD หมายความว่าค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญหรือไม่แตกต่างกัน

#### 3.5.2.4 สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation)

ใช้หาค่าความสัมพันธ์ในรูปคะแนนดิบของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน และทิศทางของความสัมพันธ์ ซึ่งได้แก่ การทดสอบ สมมติฐาน เพื่อค่าความสัมพันธ์และทิศทาง ความสัมพันธ์ ของตัวแปร ความรู้และเจตคติต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยมีการใช้สมมติฐานคือ

สมมติฐาน  $H_0 : \rho = 0$

$H_1 : \rho \neq 0$

เมื่อ  $\rho$  เป็นความสัมพันธ์ของตัวแปรความรู้และเจตคติต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสูตรที่ใช้ในการคำนวณ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 144-145 , 180-181)

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (3.14)$$

เมื่อ  $t$  คือ ค่าของการแจกแจงใน t-distribution

$$r \text{ หรือ } r_{xy} = \frac{n\Sigma XY - \Sigma X\Sigma Y}{\sqrt{[n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}} \quad (3.15)$$

เมื่อ  $r$  หรือ  $r_{xy}$  หมายถึงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร  $X$  กับตัวแปร  $Y$   
 $X$  หมายถึง คะแนนดิบของตัวแปร  $X$   
 $Y$  หมายถึง คะแนนดิบของตัวแปร  $Y$   
 $n$  หมายถึง จำนวนคนหรือจำนวนคู่ของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

เปรียบเทียบค่า  $t$  ที่คำนวณได้กับค่า  $t$  ที่ได้จากตารางที่  $df = n - 2$  เมื่อกำหนด ระดับนัยสำคัญ  $\alpha$  เท่ากับ 0.05 และ 0.01

ถ้าค่า  $t$  ที่คำนวณมากกว่าที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ  $\alpha$  จะปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$  แสดงว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ คุณภาพชีวิตมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครนั้นมีความสัมพันธ์กัน

ถ้าค่า  $t$  ที่คำนวณน้อยกว่าหรือเท่ากับที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ  $\alpha$  จะยอมรับ  $H_0$  ปฏิเสธ  $H_1$  นั่นคือ คุณภาพชีวิตในการทำงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กรนั้นไม่มีความสัมพันธ์กัน

กรณีใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การแปลผลจะดูที่ค่า p-value ถ้าน้อยกว่า  $\alpha$  แสดงว่า ตัวแปรคู่นั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ถ้ามีเครื่องหมายลบ จะมีความสัมพันธ์ กลับกันถ้าไม่มีเครื่องหมาย แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวกหรือตามกัน (บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธ์. 2545 : 440)

สำหรับการใช้สถิติทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 3.7 คือ

ตารางที่ 3.6 แสดงสมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
<p><b>สมมติฐานที่ 1:</b></p> <p>ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา และระดับชั้นองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้</p>	
<p><b>สมมติฐานที่ 1.1 :</b></p> <p>เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน</p>	t-test
<p><b>สมมติฐานที่ 1.2 :</b></p> <p>เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน</p>	One - Way ANOVA ตามด้วย LSD
<p><b>สมมติฐานที่ 1.3 :</b></p> <p>เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน</p>	One - Way ANOVA ตามด้วย LSD
<p><b>สมมติฐานที่ 1.4 :</b></p> <p>เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน</p>	One - Way ANOVA ตามด้วย LSD
<p><b>สมมติฐานที่ 1.5 :</b></p> <p>เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน</p>	One - Way ANOVA ตามด้วย LSD
<p><b>สมมติฐานที่ 1.6 :</b></p> <p>เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน</p>	One - Way ANOVA ตามด้วย LSD

ตารางที่ 3.6 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
<p><b>สมมติฐานที่ 2 :</b></p> <p>ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา และระดับชั้นองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้</p>	
<p><b>สมมติฐานที่ 2.1 :</b></p> <p>เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน</p>	t-test
<p><b>สมมติฐานที่ 2.2 :</b></p> <p>เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน</p>	One - Way ANOVA ตามด้วย LSD
<p><b>สมมติฐานที่ 2.3 :</b></p> <p>เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน</p>	One - Way ANOVA ตามด้วย LSD
<p><b>สมมติฐานที่ 2.4 :</b></p> <p>เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน</p>	One - Way ANOVA ตามด้วย LSD
<p><b>สมมติฐานที่ 2.5 :</b></p> <p>เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันมีความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน</p>	One - Way ANOVA ตามด้วย LSD
<p><b>สมมติฐานที่ 2.6 :</b></p> <p>เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกันมีความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน</p>	One - Way ANOVA ตามด้วย LSD

ตารางที่ 3.6 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
<p><b>สมมติฐานที่ 3 :</b></p> <p>คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร</p>	<p>Pearson product Moment Correlation</p>

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครนั้น ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้รับแบบสอบถามคืนกลับมาและผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามปรากฏว่ามีแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 400 คน เกินขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้และในการวิเคราะห์ข้อมูล จึงได้ใช้ขนาดตัวอย่างจำนวนนี้ในการวิจัย

ผู้วิจัยของนำเสนอข้อมูลโดยแบ่งเป็น 5 ตอนตามลำดับดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร

4.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และ ระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร

4.3.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน

4.3.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน

4.3.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน

4.3.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

4.3.5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกัน

4.3.6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกัน

4.4 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร

4.4.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน

4.4.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน

4.4.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน

4.4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

4.4.5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกัน

4.4.6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกัน

4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร

4.6 การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

##### กรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมข้อมูลโดยสมบูรณ์ได้จำนวน 400 คน ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และ ระดับชั้นองค์กร ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>1.เพศ</b>		
ชาย	147	37.06
หญิง	253	62.94
รวม	<b>400</b>	<b>100</b>
<b>2.อายุ</b>		
ต่ำกว่า25	130	32.34
25-35 ปี	165	41.54
มากกว่า35 ปี	105	26.12
รวม	<b>400</b>	<b>100</b>
<b>3.สถานภาพสมรส</b>		
โสด	265	65.92
สมรส	122	30.85
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	13	3.23
รวม	<b>400</b>	<b>100</b>
<b>4.ระดับการศึกษา</b>		
ปริญญาตรี	347	86.82
ปริญญาโท	23	5.72
กำลังศึกษาปริญญาโท	30	7.46
รวม	<b>400</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>5.รายได้</b>		
น้อยกว่า 10,000	27	6.72
10,001 - 15,000	174	43.28
15,001 - 20,000	92	23.38
มากกว่า 20,000	107	26.62
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>
<b>6.ระดับชั้นองค์กร</b>		
R เทียบเท่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทั่วไป	236	58.70
S เทียบเท่า Senior Teller	97	24.63
4 เทียบเท่า Assistant Manager	67	16.67
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.1 ได้ผลดังนี้

**เพศ** พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงซึ่งมีจำนวน 253 คนคิดเป็นร้อยละ 62.94 และเป็นเพศชายจำนวน 147 คนคิดเป็นร้อยละ 37.06

**อายุ** พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีช่วงอายุ 25-35 ปี มีจำนวน 165 คนคิดเป็นร้อยละ 41.54 รองลงมาคือ กลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 130 คนคิดเป็นร้อยละ 32.34 และกลุ่มอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไปมีจำนวน 105 คนคิดเป็นร้อยละ 26.12 ตามลำดับ

**สถานภาพสมรส** พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่สถานภาพโสดซึ่งมีจำนวน 265 คนคิดเป็นร้อยละ 65.92 รองลงมาคือสถานภาพสมรสซึ่งมีจำนวน 122 คนคิดเป็นร้อยละ 30.85 และหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ซึ่งมีจำนวน 13 คนคิดเป็นร้อยละ 3.23 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีซึ่งมีจำนวน 347 คนคิดเป็นร้อยละ 86.82 รองลงมาคือระดับกำลังศึกษาปริญญาโทซึ่งมีจำนวน 30 คนคิดเป็นร้อยละ 7.46 และระดับการศึกษาปริญญาโท ซึ่งมีจำนวน 23 คนคิดเป็นร้อยละ 5.72 ตามลำดับ

รายได้ พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 15,001 บาทมีจำนวน 174 คนคิดเป็นร้อยละ 43.28 รองลงมาคือรายได้มากกว่า 20,000 มีจำนวน 107 คนคิดเป็นร้อยละ 26.62 และรายได้ 15,001 – 20,000 มีจำนวน 92 คนคิดเป็นร้อยละ 23.38 และรายได้น้อยกว่า 10,000 มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.72 ตามลำดับ

ระดับชั้นองค์กรพบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีระดับชั้นองค์กร R เทียบเท่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทั่วไปซึ่งมีจำนวน 236 คนคิดเป็นร้อยละ 58.70 รองลงมาคือระดับชั้นองค์กร S เทียบเท่า Senior Teller ซึ่งมีจำนวน 97 คนคิดเป็นร้อยละ 24.63 และระดับชั้นองค์กร 4 เทียบเท่า Assistant Manager ซึ่งมีจำนวน 67 คนคิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมข้อมูลโดยสมบูรณ์ได้จำนวน 400 คน เกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้านได้ผลการวิจัยดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ลำดับที่ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ				
1. ท่านได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบที่ท่านทำอยู่	3.057	0.763	ปานกลาง	3
2. เงินเดือน ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.062	0.688	ปานกลาง	2
3. เงินค่าล่วงเวลาที่ได้รับการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างยุติธรรม	2.595	0.922	ปานกลาง	5
4. เงินเดือนและค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่ท่านได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน	2.711	0.812	ปานกลาง	4

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
5. ถ้าท่านประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย เนื่องจากการทำงานท่านจะได้รับสิทธิ ประโยชน์จากหน่วยงานนั้นอย่างเต็มที่	3.203	0.819	ปานกลาง	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.9256</b>	<b>0.8008</b>	<b>ปานกลาง</b>	
<b>ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย</b>				
6. ท่านมีเครื่องมือสำหรับป้องกันอุบัติเหตุ , อุบัติเหตุในระหว่างการทำงานอย่างเหมาะสม	3.109	0.927	ปานกลาง	4
7. สถานที่ทำงานของท่านมีแสงสว่าง อุดหนุน ระบบถ่ายเทอากาศ และเสียงที่ถูกสุขลักษณะ	3.462	0.868	ปานกลาง	1
8. บริษัทของท่านมีการจัดสถานที่ทำงานและ จัดวางสิ่งของเครื่องใช้อย่างมีระเบียบ	3.338	0.862	ปานกลาง	2
9. งานที่ท่านทำมีผลต่อความเจ็บป่วยทาง ร่างกาย	2.677	0.984	ปานกลาง	5
10. บริษัทของท่านมีการเตรียมความพร้อมและ มาตรการที่ชัดเจนในการจัดสภาพการทำงาน เพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้น	3.276	0.897	ปานกลาง	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.1724</b>	<b>0.9076</b>	<b>ปานกลาง</b>	
<b>ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ</b>				
11. งานที่ทำอยู่ช่วยให้ท่านได้เรียนรู้และมี ความสามารถเพิ่มมากขึ้น	3.279	0.812	ปานกลาง	3
12. ท่านเรียนรู้เทคนิคการทำงานใหม่ ๆ อยู่ เสมอ	3.333	0.782	ปานกลาง	2
13. ท่านมีความกระตือรือร้นที่อยากทำงาน ตลอดเวลา	3.539	0.789	มาก	1
14. หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้มี การศึกษาต่อเพื่อปรับวุฒิหรือเพิ่มพูนความรู้	3.042	0.937	ปานกลาง	5

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
15. ท่านได้รับการเพิ่มพูนความรู้และ ประสบการณ์ทำงานเช่นดูงาน อบรม และ สัมมนาอย่างสม่ำเสมอ	3.216	0.799	ปานกลาง	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.2818</b>	<b>0.8238</b>	<b>ปานกลาง</b>	
<b>ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้า และมั่นคง</b>				
16. ท่านรู้สึกว่าการชดเชยของท่านเป็นที่สนใจ ของบุคคลภายนอกที่อยากเข้ามาทำงานเพราะมี ความก้าวหน้าสูง	3.458	0.829	ปานกลาง	1
17. ท่านได้รับการสนับสนุนเตรียมความรู้และ ทักษะเพื่อก้าวไปสู่ตำแหน่งหน้าที่การงานที่ สูงขึ้น	3.219	0.781	ปานกลาง	4
18. ชนาคารของท่านมีตำแหน่งหน้าที่พร้อมที่ จะ让您ก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่า	3.299	0.839	ปานกลาง	3
19. ท่านมีโอกาสทำเทียบกับคนอื่นที่ได้รับการ พิจารณาให้เลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น	3.154	0.806	ปานกลาง	5
20. ผู้บังคับบัญชาที่ท่านปฏิบัติงานด้วยนั้น จะ พิจารณาเลื่อนขั้นและตำแหน่งตาม ความสามารถของท่าน	3.310	0.838	ปานกลาง	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.2880</b>	<b>0.8186</b>	<b>ปานกลาง</b>	
<b>ด้านลักษณะงานทางสังคมขององค์กร</b>				
21. ผู้บังคับบัญชามักให้โอกาสท่านในการ รับผิดชอบ ตัดสินใจงานต่าง ๆ อยู่เสมอ	3.298	0.764	ปานกลาง	4
22. ท่านมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นในการ ทำงานอย่างเต็มที่	3.269	0.755	ปานกลาง	5
23. ท่านมีกิจกรรมที่ปฏิบัติร่วมกับเพื่อน ร่วมงานอยู่เสมอ	3.380	0.752	ปานกลาง	3

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
24. เพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชามักปรึกษาหรือรับฟังความคิดเห็นในเรื่องการปฏิบัติงานจากท่านเสมอ	3.396	0.812	ปานกลาง	2
25. เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน	3.458	0.733	ปานกลาง	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.3602</b>	<b>0.7632</b>	<b>ปานกลาง</b>	
<b>ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมาย</b>				
26. ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน	3.363	0.825	ปานกลาง	2
27. หากท่านถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิดท่านจะได้รับการพิจารณาสอบสวนหรือถูกลงโทษอย่างยุติธรรม	3.356	0.793	ปานกลาง	3
28. ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนอย่างเสมอภาค	3.291	0.930	ปานกลาง	5
29. ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังปัญหาและแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอของเสียงส่วนใหญ่	3.384	0.825	ปานกลาง	1
30. ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบในการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรมทัดเทียมกับผู้อื่น	3.338	0.826	ปานกลาง	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.3464</b>	<b>0.8398</b>	<b>ปานกลาง</b>	
<b>ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงาน</b>				
31. เวลาทำงานที่ท่านมีอยู่เหมาะสมกับปริมาณงานประจำที่ต้องปฏิบัติ	3.099	0.913	ปานกลาง	1
32. ท่านได้รับมอบหมายงานพิเศษหรืองานเร่งด่วนบ่อยจนเกินกำลัง	2.923	0.775	ปานกลาง	4
33. เมื่อท่านต้องทำงานล่วงเวลา สมาชิกในบ้านให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่	2.940	0.866	ปานกลาง	2
34. บ่อยครั้งที่ท่านต้องนำงานไปทำต่อที่บ้านหรือต้องมาทำงานในวันหยุด	2.589	0.959	ปานกลาง	5

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
35.ท่านสามารถลางานเพื่อไปพักผ่อนหรือไป ทำธุระส่วนตัวได้อย่างอิสระ	2.937	0.887	ปานกลาง	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.8976</b>	<b>0.880</b>	<b>ปานกลาง</b>	
<b>ด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับ สังคมโดยตรง</b>				
36.ธนาคารที่ท่านทำอยู่นี้เป็นหน่วยงานที่ดีและ น่าจะทำงานด้วย	3.475	0.888	ปานกลาง	2
37.ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกของธนาคาร	3.522	0.859	มาก	1
38.ท่านสามารถร่วมวิพากษ์วิจารณ์ธนาคาร ในทางที่ลบกับเพื่อน ๆ เสมอ	2.691	0.853	ปานกลาง	4
39.ท่านไม่ต้องการบอกกับผู้อื่นว่าทำงานที่ ธนาคารแห่งนี้	2.380	0.997	น้อย	5
40.การปฏิบัติงานในธนาคารนี้สามารถทำให้ ท่านประสบความสำเร็จในชีวิต	3.273	0.853	ปานกลาง	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.0682</b>	<b>0.890</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.2 ได้ผลดังนี้

1.ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขต  
กรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย  
รวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.9256 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดย  
พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.8008 และระดับความคิดเห็นของทุกข้อ  
เรียงลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ถ้าท่านประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงานจะได้รับสิทธิประโยชน์  
จากหน่วยงานนั้นอย่างเต็มที่ เป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์  
มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.203 โดย  
เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก  
โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.819

ลำดับที่ 2 เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.062 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.688

ลำดับที่ 3 การได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้ารับผิดชอบอยู่เป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.057 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.763

ลำดับที่ 4 เงินเดือนและค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่พนักงานได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.711 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.812

ลำดับที่ 5 เงินค่าล่วงเวลาที่ได้รับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเป็นไปอย่างยุติธรรมเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.595 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.922

2.ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.1724 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่ละคนมีความเห็นไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.9076 และระดับความคิดเห็นของทุกข้อเรียงลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 สถานที่ทำงานของท่านมีแสงสว่าง อุดหนุนมี ระบบถ่ายเทอากาศ และเสียงที่ถูกสุขลักษณะเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.462 โดยเจ้าหน้าที่บริการ

ลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.868

ลำดับที่ 2 บริษัทของท่านมีการจัดสถานที่ทำงานและจัดวางสิ่งของเครื่องใช้อย่างมีระเบียบเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.338 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.862

ลำดับที่ 3 บริษัทของท่านมีการเตรียมความพร้อมและมาตรการที่ชัดเจนในการจัดสภาพการทำงานเพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.276 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.897

ลำดับที่ 4 ท่านมีเครื่องมือสำหรับป้องกันอุบัติเหตุ, อุบัติภัยในระหว่างการทำงานอย่างเหมาะสมเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.109 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.987

ลำดับที่ 5 งานที่ท่านทำมีผลต่อความเจ็บป่วยทางร่างกายเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.677 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.984

**3.ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.2818 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.8238 และระดับความคิดเห็นของทุกข้อเรียงลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านมีความกระตือรือร้นที่อยากทำงานตลอดเวลาเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.539 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมี

ระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.789

ลำดับที่ 2 ท่านเรียนรู้เทคนิคการทำงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ เป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.333 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.782

ลำดับที่ 3 งานที่ทำอยู่ช่วยให้ท่านได้เรียนรู้และมีความสามารถเพิ่มมากขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.279 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.812

ลำดับที่ 4 ท่านได้รับการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ทำงานเช่นดูงาน อบรม และสัมมนาอย่างสม่ำเสมอ เป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.216 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.799

ลำดับที่ 5 หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้มีการศึกษาต่อเพื่อปรับวุฒิหรือเพิ่มพูนความรู้ เป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.042 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.937

**4.ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าและมั่นคง** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.2880 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.8186 และระดับความคิดเห็นของทุกข้อเรียงลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านรู้สึกว่าการธนาคารของท่านเป็นที่สนใจของบุคคลภายนอกที่อยากเข้ามาทำงานเพราะมีความก้าวหน้าสูง เป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.458

โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.829

ลำดับที่ 2 ผู้บังคับบัญชาที่ท่านปฏิบัติงานด้วยนั้น จะพิจารณาเลื่อนขั้นและตำแหน่งตามความสามารถของท่าน เป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.310 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.838

ลำดับที่ 3 ธนาคารของท่านมีตำแหน่งหน้าที่พร้อมที่จะให้ท่านก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.299 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.839

ลำดับที่ 4 ท่านได้รับการสนับสนุนเตรียมความรู้และทักษะเพื่อก้าวไปสู่ตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น เป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.219 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.781

ลำดับที่ 5 ท่านมีโอกาสเท่าเทียมกับคนอื่นที่ได้รับการพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น เป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.154 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.806

**5.ด้านลักษณะงานทางสังคมขององค์กร** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.3602 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.7638 และระดับความคิดเห็นของทุกข้อเรียงลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน เป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.458 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขต

กรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.733

ลำดับที่ 2 เพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชามักปรึกษาหรือรับฟังความคิดเห็นในเรื่องการปฏิบัติงานจากท่านเสมอ เป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.396 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.812

ลำดับที่ 3 ท่านมีกิจกรรมที่ปฏิบัติร่วมกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ เป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.380 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.752

ลำดับที่ 4 ผู้บังคับบัญชามักให้โอกาสท่านในการรับผิชอบ ตัดสินใจงานต่าง ๆ อยู่เสมอ เป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.298 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.764

ลำดับที่ 5 ท่านมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นในการทำงานอย่างเต็มที่ เป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.269 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.755

6.ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมาย เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.3464 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.8398 และระดับความคิดเห็นของทุกข้อเรียงลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังปัญหาและแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอของเสียงส่วนใหญ่ เป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.384 โดยเจ้าหน้าที่บริการ

ลูก้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.825

ลำดับที่ 2 ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน เป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูก้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.363 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูก้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.825

ลำดับที่ 3 หากท่านถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิดท่านจะได้รับการพิจารณาสอบสวนหรือถูกลงโทษอย่างยุติธรรม เป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูก้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.356 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูก้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.793

ลำดับที่ 4 ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบในการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรมทัดเทียมกับผู้อื่น เป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูก้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.338 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูก้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.826

ลำดับที่ 5 ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนอย่างเสมอภาค เป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูก้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.291 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูก้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.930

7.ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงาน เจ้าหน้าที่บริการลูก้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.8976 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูก้าแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.880 และระดับความคิดเห็นของทุกข้อเรียงลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 เวลาทำงานที่ท่านมีอยู่เหมาะสมกับปริมาณงานประจำที่ต้องปฏิบัติ เป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูก้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.099 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูก้าธนาคารพาณิชย์

เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.913

ลำดับที่ 2 เมื่อท่านต้องทำงานล่วงเวลา สมาชิกในบ้านให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ เป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.940 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.866

ลำดับที่ 3 ท่านสามารถลางานเพื่อไปพักผ่อนหรือไปทำธุระส่วนตัวได้อย่างอิสระ เป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.937 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.887

ลำดับที่ 4 ท่านได้รับมอบหมายงานพิเศษหรืองานเร่งด่วนบ่อยจนเกินกำลัง เป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.923 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.775

ลำดับที่ 5 บ่อยครั้งที่ท่านต้องนํางานไปทำต่อที่บ้านหรือต้องมาทำงานในวันหยุด เป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.589 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.959

**8.ด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.0682 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่ละคนมีความเห็นไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.890 และระดับความคิดเห็นของทุกข้อเรียงลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกของธนาคาร เป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.522 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมี

ระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.859

ลำดับที่ 2 ธนาคารที่ท่านทำอยู่นี้เป็นหน่วยงานที่ดีและน่าจะทำงานด้วย เป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.475 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.888

ลำดับที่ 3 การปฏิบัติงานในธนาคารนี้สามารถทำให้ท่านประสบความสำเร็จในชีวิต เป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.273 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.853

ลำดับที่ 4 ท่านสามารถร่วมวิพากษ์วิจารณ์ธนาคารในทางที่ลบกับเพื่อน ๆ เสมอ เป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.691 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.853

ลำดับที่ 5 ท่านไม่ต้องการบอกกับผู้อื่นว่าทำงานที่ธนาคารแห่งนี้ เป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.380 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.997

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน ที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตรายด้าน ได้ผลการวิจัยดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และระดับระดับที่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน  
รายด้านและโดยภาพรวม

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{X}$	ระดับความคิดเห็น
1.ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	2.9256	ปานกลาง
2.ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย	3.1724	ปานกลาง
3.ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ	3.2818	ปานกลาง
4.ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าและมั่นคง	3.2880	ปานกลาง
5.ด้านลักษณะงานทางสังคมขององค์กร	3.3602	ปานกลาง
6.ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมาย	3.3464	ปานกลาง
7.ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงาน	2.8976	ปานกลาง
8.ด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง	3.0682	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.168</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมแล้วมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.168 เมื่อพิจารณารายด้านของคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครนั้นมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าและมั่นคง ด้านลักษณะงานทางสังคมขององค์กร ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมาย ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง อยู่ในระดับปานกลางคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.9256 3.1724 3.2818 3.2880 3.3602 3.3464 2.8976 3.0682 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ได้ผลการวิจัยดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ลำดับที่ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
<b>ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร</b>				
1. ท่านรู้สึกผูกพันกับธนาคารนี้จนไม่คิดจะลาออกไปทำงานกับองค์กรอื่น	3.082	0.842	ปานกลาง	4
2. ท่านอยากชักชวนเพื่อนและผู้มีความสามารถสูงมาทำงานในองค์กรนี้ด้วย	3.089	0.933	ปานกลาง	3
3. ท่านมักจะปฏิเสธเสมอเมื่อมีคนมาชักชวนให้ท่านไปทำงานที่ใหม่	3.012	0.917	ปานกลาง	5
4. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้ทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป	3.316	0.911	ปานกลาง	2
5. ท่านมีความห่วงใยต่อความอยู่รอดขององค์กร	3.400	0.894	ปานกลาง	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.1798</b>	<b>0.8994</b>	<b>ปานกลาง</b>	
<b>ด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร</b>				
6. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและทักษะเพื่อทำงานให้องค์กรประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียง	3.569	0.806	มาก	1
7. ท่านยินดีที่จะสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้งานขององค์กรเป็นไปด้วยความเรียบร้อย	3.395	0.787	ปานกลาง	3
8. ท่านปรับปรุงงานที่ได้รับผิดชอบเมื่อเห็นจุดบกพร่องในงาน ให้ดีขึ้น	3.562	0.742	มาก	2
9. ท่านเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กรแม้ค่าตอบแทนที่ได้รับจะไม่คุ้มค่าเหนื่อย	3.201	0.818	ปานกลาง	5

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
10. ท่านเต็มใจที่จะทำงานแม้ว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้น จะอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของท่าน	3.346	0.749	ปานกลาง	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.4146</b>	<b>0.7804</b>	<b>ปานกลาง</b>	
<b>ด้านมีความเชื่ออย่างแน่นนอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร</b>				
11. ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของธนาคารด้วยความเต็มใจ	3.587	0.705	มาก	1
12. เป้าหมายในการทำงานของท่านสอดคล้องกับเป้าหมายของธนาคาร	3.468	0.764	ปานกลาง	3
13. การบริหารงานของธนาคารในปัจจุบันมีความเหมาะสมแล้ว	3.214	0.920	ปานกลาง	4
14. สำหรับท่านแล้วธนาคารนี้เป็นธนาคารที่ดีที่สุดที่จะทำงานด้วย	3.473	0.796	ปานกลาง	2
15. ท่านไม่เห็นด้วยกับนโยบายเกี่ยวกับพนักงานของธนาคาร	2.958	0.882	ปานกลาง	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.3400</b>	<b>0.8134</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.4 ได้ผลดังนี้

1.ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.1789 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่ละคนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.8994 และระดับความคิดเห็นของทุกข้อเรียงลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านมีความห่วงใยต่อความอยู่รอดขององค์กรมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.400 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.894

ลำดับที่ 2 ท่านมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้ทำงานกับองค์กรนี้ต่อไปมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.316 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.911

ลำดับที่ 3 ท่านอยากชักชวนเพื่อนและผู้มีความสามารถสูงมาทำงานในองค์กรนี้ด้วย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.089 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.933

ลำดับที่ 4 ท่านรู้สึกผูกพันกับธนาคารนี้จนไม่คิดจะลาออกไปทำงานกับองค์กรอื่น มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.082 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.842

ลำดับที่ 5 ท่านมักจะปฏิเสธเสมอเมื่อมีคนมาชักชวนให้ท่านไปทำงานที่ใหม่ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.012 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.917

2.ด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร 1 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.4146 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่ละคนมีความเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.7804 และระดับความคิดเห็นของทุกข้อเรียงลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านมีความเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและทักษะเพื่อทำงานให้องค์กรประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.569 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.806

ลำดับที่ 2 ท่านปรับปรุงงานที่ได้รับผิดชอบเมื่อเห็นจุดบกพร่องในงานให้ดีขึ้น มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.562 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.742

ลำดับที่ 3 ท่านยินดีที่จะสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้งานขององค์กรเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.395 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.787

ลำดับที่ 4 ท่านมีความเต็มใจที่จะทำงานแม้ว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้น จะอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของท่าน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.346 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.749

ลำดับที่ 5 ท่านมีความเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กร แม้ค่าตอบแทนที่ได้รับจะไม่คุ้มค่าเหนื่อย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.201 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.818

**3. ด้านมีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร**เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.340 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่ละคนมีความเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.8134 และระดับความคิดเห็นของทุกข้อเรียงลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของธนาคารด้วยความเต็มใจ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.587 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.705

ลำดับที่ 2 ท่านมีความเห็นสำหรับท่านแล้วธนาคารนี้เป็นธนาคารที่ดีที่สุดที่จะทำงานด้วย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.473 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.796

ลำดับที่ 3 เป้าหมายในการทำงานของท่านสอดคล้องกับเป้าหมายของธนาคาร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.468 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.764

ลำดับที่ 4 การบริหารงานของธนาคารในปัจจุบันมีความเหมาะสมแล้ว มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.214 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.920

ลำดับที่ 5 ท่านไม่เห็นด้วยกับนโยบายเกี่ยวกับพนักงานของธนาคาร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.958 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.882

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร 400 คน ที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรรายด้าน ได้ผลการวิจัยดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระดับและลำดับที่ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรรายด้าน และโดยภาพรวม

ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{X}$	ระดับความคิดเห็น
1.ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร	3.1798	ปานกลาง
2.ด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร	3.4146	ปานกลาง
3.ด้านมีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร	3.3400	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.3110	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เฉพาะเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมแล้วมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.311 เมื่อพิจารณารายด้านและความผูกพันต่อองค์กร พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เฉพาะเขตกรุงเทพมหานครมีความเห็นว่าตนเองมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ด้านมีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.1798 3.4146 และ 3.340 ตามลำดับ

### 4.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร

#### 4.3.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เฉพาะเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างเพศ ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.6 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 : เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครเพศชายและเพศหญิง โดยวิธี t-test

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{X}$ เพศ		p-value
	ชาย (n=147)	หญิง (n=253)	
1.ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	2.938	2.919	0.461
2.ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้อง สะอาดและปลอดภัย	3.198	3.158	0.989
3.ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ	3.232	3.310	0.282
4.ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้า	3.246	3.313	0.096
5.ด้านลักษณะงานทางสังคมขององค์กร	3.209	3.450	0.254
6.ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมาย	3.213	3.426	0.007**
7.ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงาน	2.903	2.894	0.529
8.ด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม	3.108	3.045	0.202
โดยภาพรวม	3.131	3.189	0.215

\*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.6 ผลการทดสอบโดยใช้ t-test พบว่าโดยภาพรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.215 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันมากที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายมีค่า p-value เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ส่วนด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้า ด้านลักษณะงานทางสังคมขององค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม มีค่า p-value มากกว่า 0.05 แสดงว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้า ด้านลักษณะงานทางสังคมขององค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมไม่แตกต่างกัน

#### 4.3.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.7 มีดังนี้

**สมมติฐานที่ 1.2** : เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ช่วงอายุ( $\bar{X}$ )			p-value
	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	มากกว่า 35 ปีขึ้นไป	
1.ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	2.845	2.956	2.975	0.179
2.ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย	3.136	3.208	3.160	0.566
3.ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ	3.269	3.222	3.381	0.161
4.ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าและมั่นคง	3.293	3.315	3.238	0.623
5.ด้านลักษณะงานทางสังคมขององค์กร	3.341	3.371	3.365	0.913
6.ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมาย	3.395	3.337	3.290	0.589
7.ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงาน	2.791	2.926	2.984	0.004**
8.ด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง	3.036	3.079	3.091	0.529
โดยภาพรวม	3.138	3.177	3.186	0.509

\*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่า โดยภาพรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.509 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันมีค่าเฉลี่ยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เมื่อพิจารณาในรายด้านได้ผลดังนี้ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีค่า p-value เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและ

ปลอดภัย ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าและมั่นคง ด้านลักษณะงานทางสังคมขององค์กร ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมาย และด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม โดยตรง มีค่า p-value มากกว่า 0.05 แสดงว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าและมั่นคง ด้านลักษณะงานทางสังคมขององค์กร ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมาย และด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม โดยตรง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

กรณีพบว่าอายุที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันจะทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานระหว่างอายุที่ต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD ได้ผลดังต่อไปนี้

ตาราง ที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขต กรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่

ช่วงอายุ	$\bar{X}$	กลุ่มที่	1	2	3
ต่ำกว่า 25 ปี	2.791	1	-	0.085	0.001**
25-35 ปี	2.926	2	-	-	0.325
มากกว่า 35 ปี	2.984	3	-	-	-

\*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบ พบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี และมากกว่า 35 ปี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ส่วนเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีอายุต่างกันคู่อื่น ๆ มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

#### 4.3.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครในแต่ละสถานภาพสมรส ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.8 มีดังนี้

**สมมติฐานที่ 1.3:** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.9** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	สถานภาพสมรส ( $\bar{X}$ )			p-value
	โสด	สมรส	หม้าย/ หย่าร้าง	
1.ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	2.883	3.004	3.030	0.151
2.ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกรบกวนและปลอดภัย	3.152	3.243	2.907	0.093
3.ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ	3.247	3.374	3.107	0.117
4.ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าและมั่นคง	3.277	3.341	2.984	0.144
5.ด้านลักษณะงานทางสังคมขององค์กร	3.341	3.432	3.046	0.050
6.ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมาย	3.357	3.359	3.000	0.217
7.ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงาน	2.866	2.971	2.846	0.121
8.ด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง	3.045	3.133	2.923	0.050
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>3.146</b>	<b>3.232</b>	<b>2.980</b>	<b>0.141</b>

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่า โดยภาพรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.141 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีค่าเฉลี่ยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาในรายด้านได้ผลดังนี้

ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกรบกวนและปลอดภัย ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าและมั่นคง ด้านลักษณะงานทางสังคมขององค์กร ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมาย และด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง มีค่า p-value มากกว่า 0.05 แสดงว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกร

สุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าและมั่นคง ด้านลักษณะงานทางสังคมขององค์กร ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมาย และด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

#### 4.3.5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร ใน 3 ระดับการศึกษาผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.12 มีดังต่อไปนี้

**สมมติฐานที่ 1.4:** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.10** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครในระดับการศึกษาที่ต่างกัน โดยวิธี One-Way ANOVA

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับการศึกษา ( $\bar{X}$ )			p-value
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	กำลังศึกษาปริญญาโท	
1.ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	2.919	3.000	2.940	0.820
2.ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย	3.154	3.226	3.346	0.206
3.ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ	3.317	3.304	2.853	0.001**
4.ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าและมั่นคง	3.279	3.304	3.380	0.704
5.ด้านลักษณะงานทางสังคมขององค์กร	3.369	3.434	3.200	0.295
6.ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมาย	3.349	3.339	3.320	0.977
7.ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงาน	2.887	3.147	2.826	0.108

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับการศึกษา( $\bar{X}$ )			p-value
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	กำลังศึกษาปริญญาโท	
8.ด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง	3.067	3.121	3.040	0.755
โดยภาพรวม	3.168	3.234	3.113	0.626

\*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่า โดยภาพรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.626 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีค่าเฉลี่ยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาในรายด้านได้ผลดังนี้

ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าและมั่นคง ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมาย ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงาน และ ด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง มีค่า p-value มากกว่า 0.05 แสดงว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าและมั่นคง ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมาย ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงาน และ ด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรงไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

กรณีพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน จะทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานระหว่างระดับการศึกษาที่ต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD ได้ผลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ระดับการศึกษา	( $\bar{X}$ )	กลุ่มที่	1	2	3
ปริญญาตรี	3.317	1	-	0.923	0.000**
ปริญญาโท	3.304	2	-	-	0.010*
กำลังศึกษาปริญญาโท	2.853	3	-	-	-

\*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขต กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโท มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ 0.01 ส่วนเจ้าหน้าที่ บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีระดับการศึกษาต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถไม่แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาปริญญา ตรี ปริญญาโท และกำลังศึกษาปริญญาโทเป็น 3.317 3.304 และ 2.853 ตามลำดับ

#### 4.3.6 เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการ ลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครใน 4 ช่วงรายได้ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.12 มี ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1.5:** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกัน โดยวิธี One-Way ANOVA

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	รายได้ ( $\bar{X}$ )				p-value
	น้อยกว่า 10,000 บาท	มากกว่า 10,000 - 15,000	มากกว่า 15,000 - 20,000	มากกว่า 20,000 บาท	
1.ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	2.837	2.796	3.117	2.988	0.001**
2.ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย	2.963	3.095	3.310	3.229	0.005**
3.ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ	3.370	3.149	3.295	3.463	0.000**
4.ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าและมั่นคง	3.185	3.190	3.340	3.426	0.015*
5.ด้านลักษณะงานทางสังคมขององค์กร	3.229	3.260	3.410	3.510	0.004**
6.ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมาย	3.111	3.292	3.423	3.426	0.104
7.ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงาน	2.896	2.783	3.053	2.947	0.001**
8.ด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง	2.963	3.005	3.172	3.106	0.003**
โดยภาพรวม	3.069	3.071	3.265	3.262	0.001**

\*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่า โดยภาพรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันมีค่าเฉลี่ยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 เมื่อพิจารณาในรายด้านได้ผลดังนี้

ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้านลักษณะงานทางสังคมขององค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรงของเจ้าหน้าที่

บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีค่า p-value น้อยกว่า 0.01 แสดงว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้านลักษณะงานทางสังคมขององค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม โดยตรงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วน ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าและมั่นคงมีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 แสดงว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันมีค่าเฉลี่ยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าและมั่นคงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมาย มีค่า p-value มากกว่า 0.05 แสดงว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

กรณีพบว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันจะทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานระหว่างรายได้ที่ต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD ได้ผลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เป็นรายคู่โดยวิธี LSD

รายได้	( $\bar{X}$ )	กลุ่มที่	1	2	3	4
น้อยกว่า 10,000 บาท	3.069	1	-	0.978	0.032	0.003**
10,001 – 15,000บาท	3.071	2	-	-	0.000**	0.05*
15,001 - 20,000บาท	3.265	3	-	-	-	0.069
มากกว่า 20,000 บาท	3.262	4	-	-	-	-

\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบ พบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีระดับคุณภาพชีวิตแตกต่างจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาทที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ส่วนเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาทมีระดับคุณภาพชีวิตแตกต่างจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีรายได้มากกว่า 15,001 – 20,000 และรายได้มากกว่า 20,000 บาทที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ และพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีรายได้ต่างกันในกลุ่มอื่น ๆ มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอไม่แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันเป็น 3.069 3.071 3.265 และ 3.262 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ใน 4 ช่วงเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

รายได้	( $\bar{X}$ )	กลุ่มที่	1	2	3	4
น้อยกว่า 10,000 บาท	2.963	1	-	0.272	0.006*	0.034*
10,001-15,000บาท	3.095	2	-	-	0.004*	0.061
15,001 - 20,000บาท	3.310	3	-	-	-	0.327
มากกว่า 20,000 บาท	3.229	4	-	-	-	-

\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีระดับคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยแตกต่างจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้มากกว่า 15,001 – 20,000 บาทและมากกว่า 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาทมีระดับคุณภาพชีวิตแตกต่างจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีรายได้กลุ่มอื่น ๆ มีระดับคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท 10,001-15,000 บาท และ

มากกว่า 20,000 บาทมีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ และปลอดภัยเป็น 2.963 3.095 3.310 และ 3.229 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.15** ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ใน 4 ช่วงเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

รายได้	( $\bar{X}$ )	กลุ่มที่	1	2	3	4
น้อยกว่า 10,000 บาท	3.370	1	-	0.091	0.588	0.493
10,001-15,000บาท	3.149	2	-	-	0.071	0.001**
15,001 - 20,000บาท	3.295	3	-	-	-	0.060
มากกว่า 20,000 บาท	3.463	4	-	-	-	-

\*\*หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขต กรุงเทพมหานครที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท มีระดับคุณภาพชีวิตด้านโอกาสในการพัฒนา ความสามารถแตกต่างจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มี รายได้คู่อื่น ๆ มีระดับคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท 10,001-15,000 บาท และ มากกว่า 15,001-20,000 บาทมีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตด้านโอกาสในการพัฒนา ความสามารถเป็น 3.370 3.149 3.295 และ 3.463 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.16** ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าและมั่นคงของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

รายได้	( $\bar{X}$ )	กลุ่มที่	1	2	3	4
น้อยกว่า 10,000 บาท	3.185	1	-	0.965	0.262	0.078
10,001-15,000 บาท	3.190	2	-	-	0.065	0.002*
15,001 - 20,000 บาท	3.340	3	-	-	-	0.339
มากกว่า 20,000 บาท	3.426	4	-	-	-	-

\*หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขต กรุงเทพมหานครที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท มีระดับคุณภาพชีวิตด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าและมั่นคง แตกต่างจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีรายได้คู่อื่น ๆ มีระดับคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท 10,001-15,000 บาท และมากกว่า 15,001-20,000 บาทมีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าและมั่นคง เป็น 3.185 3.190 3.340 และ 3.426 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.17** ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้าน ลักษณะงานทางสังคมขององค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขต กรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

รายได้	( $\bar{X}$ )	กลุ่มที่	1	2	3	4
น้อยกว่า 10,000 บาท	3.229	1	-	0.803	0.173	0.032
10,001-15,000 บาท	3.260	2	-	-	0.056	0.000**
15,001 - 20,000 บาท	3.410	3	-	-	-	0.247
มากกว่า 20,000 บาท	3.510	4	-	-	-	-

\*\*หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท มีระดับคุณภาพชีวิตด้านลักษณะงานทางสังคมขององค์กร แตกต่างจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีรายได้คู่อื่น ๆ มีระดับคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท 10,001-15,000 บาท และมากกว่า 15,001-20,000 บาทมีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตด้านลักษณะงานทางสังคมขององค์กร เป็น 3.229 3.260 3.410 และ 3.510 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงานเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

รายได้	( $\bar{X}$ )	กลุ่มที่	1	2	3	4
น้อยกว่า 10,000 บาท	2.896	1	-	0.089	0.124	0.609
10,001-15,000 บาท	2.783	2	-	-	0.000**	0.004**
15,001 - 20,000 บาท	3.053	3	-	-	-	0.110
มากกว่า 20,000 บาท	2.947	4	-	-	-	-

\*\*หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้มากกว่า 10,001-15,000 บาท มีระดับคุณภาพชีวิตด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงาน แตกต่างจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท มีระดับคุณภาพชีวิตด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงาน แตกต่างจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้มากกว่า 10,001 – 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีรายได้คู่อื่น ๆ มีระดับคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท และ 15,001-20,000 บาทมีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงานเป็น 2.896 2.783 3.053 และ 2.947 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.19** ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม โดยตรงของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

รายได้	( $\bar{X}$ )	กลุ่มที่	1	2	3	4
น้อยกว่า 10,000 บาท	2.963	1	-	0.560	0.015	0.091
10,001-15,000 บาท	3.005	2	-	-	0.001**	0.037*
15,001 - 20,000 บาท	3.172	3	-	-	-	0.238
มากกว่า 20,000 บาท	3.106	4	-	-	-	-

\*\*หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\*หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท มีระดับคุณภาพชีวิตด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง แตกต่างจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท มีระดับคุณภาพชีวิตลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง แตกต่างจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีรายได้คู่อื่น ๆ มีระดับคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท และ 15,001-20,000 บาทมีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงานเป็น 2.896 2.783 3.053 และ 2.947 ตามลำดับ

#### 4.3.7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครใน 3 ระดับชั้นองค์กรผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.20 มีดังนี้

**สมมติฐานที่ 1.6 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครในระดับชั้นองค์กรต่างกัน โดยวิธี One-Way ANOVA

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับชั้นองค์กร			p-value
	ระดับ R เทียบเท่า เจ้าหน้าที่บริการ ลูกค้าทั่วไป	ระดับ S เทียบเท่า Senior Teller	ระดับ 4 เทียบเท่า Assistant Manager	
1.ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	2.858	3.143	2.841	0.000**
2.ด้านสิ่งแวดล้อมที่สุขลักษณะและปลอดภัย	3.137	3.305	3.102	0.003**
3.ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ	3.234	3.375	3.298	0.196
4.ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าและมั่นคง	3.191	3.480	3.343	0.005**
5.ด้านลักษณะงานทางสังคมขององค์กร	3.272	3.545	3.397	0.000**
6.ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมาย	3.263	3.529	3.367	0.108
7.ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงาน	2.877	2.897	2.973	0.348
8.ด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง	3.045	3.204	2.949	0.000**
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>3.110</b>	<b>3.310</b>	<b>3.159</b>	<b>0.000**</b>

\*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่า โดยภาพรวมมีค่า p-value น้อยกว่า 0.01 แสดงว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกันมีค่าเฉลี่ยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 เมื่อพิจารณาในรายด้านได้ผลดังนี้

ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่สุขลักษณะและปลอดภัย ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าและมั่นคง ด้านลักษณะงานทางสังคมขององค์กร และ ด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรงของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคาร

พาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีค่า p-value น้อยกว่า 0.01 แสดงว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าและมั่นคง ด้านลักษณะงานทางสังคมขององค์กร และด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมาย ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงาน มีค่า p-value มากกว่า 0.05 แสดงว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมาย ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงาน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

กรณีพบว่าระดับชั้นองค์กรที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันจะทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานระหว่างระดับชั้นองค์กรที่ต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD ได้ผลดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.21** ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

ระดับชั้นองค์กร	( $\bar{X}$ )	กลุ่มที่	1	2	3
ระดับ R เทียบเท่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทั่วไป	2.858	1	-	0.001**	0.848
ระดับ S เทียบเท่า Senior Teller	3.143	2	-	-	0.001**
ระดับ 4 เทียบเท่า Assistant Manager	2.841	3	-	-	-

\*\*หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กร S เทียบเท่า Senior Teller มีระดับคุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ แตกต่างจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กร R เทียบเท่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรระดับ 4 เทียบเท่า Assistant Manager มีระดับคุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ แตกต่างจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กร S

เทียบเท่า Senior Teller อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีระดับชั้นองค์กรคู่อื่น ๆ มีระดับคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กร R เทียบเท่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทั่วไป ระดับชั้นองค์กร S เทียบเท่า Senior Teller และระดับชั้นองค์กร 4 เทียบเท่า Assistant Manager มีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตด้าน ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอเป็น 2.858 3.143 และ 2.841 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.22** ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

ระดับชั้นองค์กร	( $\bar{X}$ )	กลุ่มที่	1	2	3
ระดับ R เทียบเท่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทั่วไป	3.137	1	-	0.017*	0.658
ระดับ S เทียบเท่า Senior Teller	3.305	2	-	-	0.028*
ระดับ 4 เทียบเท่า Assistant Manager	3.101	3	-	-	-

\*หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กร S เทียบเท่า Senior Teller มีระดับคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย แตกต่างจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กร R เทียบเท่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรระดับ 4 เทียบเท่า Assistant Manager มีระดับคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย แตกต่างจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กร S เทียบเท่า Senior Teller อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีระดับชั้นองค์กรคู่อื่น ๆ มีระดับคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กร R เทียบเท่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทั่วไป ระดับชั้นองค์กร S เทียบเท่า Senior Teller และระดับชั้นองค์กร 4 เทียบเท่า Assistant Manager มีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตด้าน ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอเป็น 3.137 3.305 และ 3.101 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.23** ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าและมั่นคงของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

ระดับชั้นองค์กร	( $\bar{X}$ )	กลุ่มที่	1	2	3
ระดับ R เทียบเท่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทั่วไป	3.191	1	-	0.001**	0.082
ระดับ S เทียบเท่า Senior Teller	3.480	2	-	-	0.167
ระดับ 4 เทียบเท่า Assistant Manager	3.343	3	-	-	-

\*\*หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขต กรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กร S เทียบเท่า Senior Teller มีระดับคุณภาพชีวิตด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าและมั่นคงแตกต่างจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขต กรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กร R เทียบเท่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีระดับชั้นองค์กรอื่น ๆ มีระดับคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขต กรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กร R เทียบเท่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทั่วไป ระดับชั้นองค์กร S เทียบเท่า Senior Teller และระดับชั้นองค์กร 4 เทียบเท่า Assistant Manager มีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าและมั่นคงเป็น 3.191 3.480 3.343 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.24** ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านลักษณะงานทางสังคมขององค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขต กรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

ระดับชั้นองค์กร	( $\bar{X}$ )	กลุ่มที่	1	2	3
ระดับ R เทียบเท่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทั่วไป	3.272	1	-	0.000**	0.137
ระดับ S เทียบเท่า Senior Teller	3.545	2	-	-	0.122
ระดับ 4 เทียบเท่า Assistant Manager	3.397	3	-	-	-

\*\*หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กร S เทียบเท่า Senior Teller มีระดับคุณภาพชีวิตด้านลักษณะงานทางสังคมขององค์กรแตกต่างจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กร R เทียบเท่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีระดับชั้นองค์กรคู่อื่น ๆ มีระดับคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กร R เทียบเท่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทั่วไป ระดับชั้นองค์กร S เทียบเท่า Senior Teller และระดับชั้นองค์กร 4 เทียบเท่า Assistant Manager มีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตด้านลักษณะงานทางสังคมขององค์กรเป็น 3.272 3.545 3.397 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.25** ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม โดยตรงของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

ระดับชั้นองค์กร	( $\bar{X}$ )	กลุ่มที่	1	2	3
ระดับ R เทียบเท่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทั่วไป	3.045	1	-	0.000**	0.075
ระดับ S เทียบเท่า Senior Teller	3.204	2	-	-	0.000**
ระดับ 4 เทียบเท่า Assistant Manager	2.949	3	-	-	-

\*\*หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กร S เทียบเท่า Senior Teller มีระดับคุณภาพชีวิตด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม โดยตรงแตกต่างจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กร R เทียบเท่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีระดับชั้นองค์กรคู่อื่น ๆ มีระดับคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กร R เทียบเท่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทั่วไป ระดับชั้นองค์กร S เทียบเท่า Senior Teller และระดับชั้นองค์กร 4 เทียบเท่า Assistant Manager มีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม โดยตรงเป็น 3.045 3.204 2.949 ตามลำดับ

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร

##### 4.4.1 ผลการวิเคราะห์

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครระหว่างเพศ ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.26 มีดังนี้

**สมมติฐานที่ 2.1:** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครเพศชายและเพศหญิง โดยวิธี t-test

ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{X}$ (S.D)		p-value
	ชาย (n=147)	หญิง (n=253)	
1.ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร	3.112	3.219	0.168
2.ด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร	3.340	3.456	0.517
3.ด้านมีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร	3.319	3.350	0.860
โดยภาพรวม	3.257	3.342	0.308

จากตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบโดยวิธี t-test พบว่าโดยภาพรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.308 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าของระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ไม่มีความแตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน

#### 4.4.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ธนาคารพาณิชย์ที่มีอายุต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครระหว่างอายุ ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.29 มีดังนี้

**สมมติฐานที่ 2.2 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกั้มีความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.27** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน โดยวิธี One-Way ANOVA

ความผูกพันต่อองค์กร	ช่วงอายุ ( $\bar{X}$ )			p-value
	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	มากกว่า 35 ปี	
1.ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิก ขององค์กร	3.078	3.202	3.270	0.106
2.ด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ให้กับองค์กร	3.296	3.433	3.531	0.013*
3.ด้านมีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและ เป้าหมายขององค์กร	3.254	3.346	3.434	0.033*
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>3.210</b>	<b>3.327</b>	<b>3.412</b>	<b>0.021*</b>

\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่า โดยภาพรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันมีค่าเฉลี่ยด้านความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาในรายด้านได้ผลดังนี้

ด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร และด้านมีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีค่า p-value เท่ากับ 0.013 และ 0.033 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของระดับความ

ผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร และด้านมีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร มีค่า p-value มากกว่า 0.05 แสดงว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

กรณีพบว่าอายุที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันจะทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรระหว่างอายุที่ต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD ได้ผลดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.28** ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานในองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

ช่วงอายุ	$\bar{X}$	กลุ่มที่	1	2	3
ต่ำกว่า 25 ปี	3.296	1	-	0.067	0.003**
25 – 35 ปี	3.433	2	-	-	0.209
มากกว่า 35 ปี	3.531	3	-	-	-

\*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุมากกว่า 35 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีอายุต่างกันคู่อื่น ๆ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี 25-35 ปี และมากกว่า 35ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานในองค์กรเป็น 3.296 3.433 3.531 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.29** ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้านมีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและ เป้าหมายขององค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

ช่วงอายุ	$\bar{X}$	กลุ่มที่	1	2	3
ต่ำกว่า 25 ปี	3.255	1	-	0.137	0.009**
25 – 35 ปี	3.346	2	-	-	0.175
มากกว่า 35 ปี	3.434	3	-	-	-

\*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุมากกว่า 35 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านมีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและ เป้าหมายขององค์กร แตกต่างจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีอายุต่างกันคู่อื่น ๆ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี 25-35 ปี และมากกว่า 35ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและ เป้าหมายขององค์กรเป็น 3.255 3.346 3.434 ตามลำดับ

#### 4.4.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครใน 3 สถานภาพสมรส ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.30 มีดังนี้

**สมมติฐานที่ 2.3 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครในสถานภาพสมรสที่ต่างกัน โดยวิธี One-Way ANOVA

ความผูกพันต่อองค์กร	สถานภาพสมรส ( $\bar{X}$ )			p-value
	โสด	สมรส	หม้าย/ หย่าร้าง	
1.ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร	3.150	3.266	2.969	0.183
2.ด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร	3.396	3.506	2.923	0.003**
3.ด้านมีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร	3.296	3.451	3.153	0.010**
โดยภาพรวม	3.281	3.408	3.015	0.018*

\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่า โดยภาพรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีค่าเฉลี่ยด้านความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เมื่อพิจารณาในรายด้านได้ผลดังนี้

ด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร และด้านมีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีค่า p-value เท่ากับ 0.003 และ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร และด้านมีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร มีค่า p-value มากกว่า 0.05 แสดงว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขต

กรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

กรณีพบว่าสถานภาพที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันจะทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรระหว่างสถานภาพที่ต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD ได้ผลดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.31** ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานในองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	กลุ่มที่	1	2	3
โสด	3.396	1	-	0.067	0.006**
สมรส	3.506	2	-	-	0.001**
หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่	2.923	3	-	-	-

\*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพโสด และสถานภาพสมรสอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีสถานภาพต่างกันคู่อื่น ๆ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพโสด สมรส หย่า/ หม้าย/แยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานในองค์กรเป็น 3.396 3.506 2.923 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้านมีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและ เป้าหมายขององค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	กลุ่มที่	1	2	3
โสด	3.296	1	-	0.006**	0.085
สมรส	3.451	2	-	-	0.060
หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่	3.153	3	-	-	-

\*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.32 ผลการเปรียบเทียบพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรส มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านมีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและ เป้าหมายขององค์กรแตกต่างจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพโสด และสถานภาพสมรสอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีสถานภาพต่างกันคู่อื่น ๆ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพโสด สมรส หย่า/ หม้าย/แยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านมีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและ เป้าหมายขององค์กรเป็น 3.296 3.451 3.153 ตามลำดับ

#### 4.4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครในระดับการศึกษาที่ต่างกัน ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.33 มีดังนี้

สมมติฐานที่ 2.4 : เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร ในระดับการศึกษาต่างกัน โดยวิธี One-Way ANOVA

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับการศึกษา ( $\bar{X}$ )			p-value
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	กำลังศึกษาปริญญาโท	
1.ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร	3.214	3.060	2.880	0.034*
2.ด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร	3.451	3.391	3.013	0.000**
3.ด้านมีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร	3.351	3.287	3.246	0.511
โดยภาพรวม	3.338	3.246	3.046	0.020*

\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่า โดยภาพรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.020 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีค่าเฉลี่ยด้านความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เมื่อพิจารณาในรายด้านได้ผลดังนี้

ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีค่า p-value เท่ากับ 0.034 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านมีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร มีค่า p-value มากกว่า 0.05 แสดงว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านมีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

กรณีพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน จะทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรระหว่างสถานภาพที่ต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ได้ผลดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.34** ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรใน ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรของเจ้าหน้าที่บริการ ลูกค้าเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	กลุ่มที่	1	2	3
ปริญญาตรี	3.213	1	-	0.095	0.01*
ปริญญาโท	3.060	2	-	-	0.584
กำลังศึกษาปริญญาโท	2.880	3	-	-	-

\*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 ผลการเปรียบเทียบ พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้านาคาพาณิชย์เขต กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และ กำลังศึกษาปริญญาโทมีระดับความผูกพันต่อ องค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 และพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้านาคาพาณิชย์ที่มีระดับ การศึกษาต่างกันในกลุ่มอื่น ๆ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็น สมาชิกขององค์กร ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ บริการลูกค้านาคาพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็น 3.213 3.060 และ 2.880 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.35** ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานในองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุในระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี

LSD

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	กลุ่มที่	1	2	3
ปริญญาตรี	3.451	1	-	0.649	0.000**
ปริญญาโท	3.391	2	-	-	0.002**
กำลังศึกษาปริญญาโท	3.013	3	-	-	-

\*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.35 ผลการเปรียบเทียบพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษากำลังศึกษาปริญญาโท มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโทอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีระดับการศึกษาต่างกันคู่อื่น ๆ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท และกำลังศึกษาปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานในองค์กรเป็น 3.451 3.391 3.013 ตามลำดับ

#### 4.4.5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีรายได้ต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครในช่วงรายได้ ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.36 มีดังนี้

**สมมติฐานที่ 2.5:** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันมีความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.36 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกัน โดยวิธี One-Way ANOVA

ระดับความผูกพัน	รายได้ ( $\bar{X}$ )				p-value
	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 -20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท	
1.ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร	3.052	3.044	3.315	3.314	0.002**
2.ด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร	3.170	3.304	3.489	3.590	0.000**
3.ด้านมีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร	3.155	3.229	3.455	3.463	0.000**
โดยภาพรวม	3.125	3.193	3.419	3.456	0.000**

\*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.36 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่า โดยภาพรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันมีค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

เมื่อพิจารณาในรายด้านได้ผลดังนี้

ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ด้านมีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีค่า p-value น้อยกว่า 0.01 แสดงว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ด้านมีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

กรณีพบว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันจะทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรระหว่างรายได้ที่ต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD ได้ผลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.37 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับความผูกพันในองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

รายได้	( $\bar{X}$ )	กลุ่มที่	1	2	3	4
น้อยกว่า 10,000 บาท	3.052	1	-	0.167	0.997	0.826
10,001 - 15,000 บาท	3.044	2	-	-	0.002**	0.886
15,001 - 20,000 บาท	3.315	3	-	-	-	0.853
มากกว่า 20,000 บาท	3.314	4	-	-	-	-

\*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.37 ผลการเปรียบเทียบพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้มากกว่า 10,000 – 15,000 บาทและรายได้มากกว่า 15,000 – 20,000 บาท มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีรายได้ต่างกันในกลุ่มอื่น ๆ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรไม่แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันเป็น 3.052 3.044 3.315 และ 3.314 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับความผูกพันในองค์กรด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

รายได้	( $\bar{X}$ )	กลุ่มที่	1	2	3	4
น้อยกว่า 10,000 บาท	3.170	1	-	0.352	0.09	0.001**
10,001 - 15,000 บาท	3.304	2	-	-	0.285	0.001**
15,001 - 20,000 บาท	3.489	3	-	-	-	-
มากกว่า 20,000 บาท	3.590	4	-	-	-	-

\*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.38 ผลการเปรียบเทียบพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท และ 10,001-15,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีรายได้ต่างกันคู่อื่น ๆ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานในองค์กรเป็น 3.170 3.304 3.489 3.590 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.39** ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับความผูกพันในองค์กรด้านมีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

รายได้	( $\bar{X}$ )	กลุ่มที่	1	2	3	4
น้อยกว่า 10,000 บาท	3.155	1	-	0.483	0.007**	0.005**
10,001 - 15,000 บาท	3.229	2	-	-	0.000**	0.002**
15,001 - 20,000 บาท	3.455	3	-	-	-	0.909
มากกว่า 20,000 บาท	3.463	4	-	-	-	-

\*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.39 ผลการเปรียบเทียบพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ 15,001-20,000 มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านมีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรแตกต่างจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท และ 10,001-15,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านมีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรแตกต่างจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท และ 10,001-15,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีรายได้ต่างกันคู่อื่น ๆ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านมีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรเป็น 3.155 3.229 3.455 และ 3.463 ตามลำดับ

#### 4.4.6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครในระดับชั้นองค์กร ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.40 มีดังนี้

**สมมติฐานที่ 2.6 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกันมีความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.40** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครในระดับชั้นต่างกัน โดยวิธี One-Way ANOVA

ระดับความผูกพัน	ระดับชั้นองค์กร			p-value
	ระดับ R เทียบเท่า เจ้าหน้าที่ บริการลูกค้า ทั่วไป	ระดับ S เทียบเท่า Senior Teller	ระดับ 4 เทียบเท่า Assistant Manager	
1.ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร	3.066	3.478	3.140	0.000**
2.ด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร	3.339	3.525	3.516	0.014**
3.ด้านมีความเชื่ออย่างแน่นนอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร	3.258	3.494	3.397	0.000**
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>3.221</b>	<b>3.499</b>	<b>3.351</b>	<b>0.000**</b>

\*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.40 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่า โดยภาพรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกันมีค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

เมื่อพิจารณาในรายด้านได้ผลดังนี้

ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ด้านมีความเชื่ออย่างแน่นนอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีค่า p-value เท่ากับ 0.000 0.014 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่าง

เต็มทีในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ด้านมีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

กรณีพบว่าระดับชั้นองค์กรที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน จะทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรระหว่างระดับชั้นองค์กรที่ต่างกันเป็น รายคู่โดยวิธี LSD ได้ผลดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.41** ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับความผูกพันในองค์กรด้าน ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคาร พาณิชยเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

ระดับชั้นองค์กร	( $\bar{X}$ )	กลุ่มที่	1	2	3
ระดับ R เทียบเท่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทั่วไป	3.066	1	-	0.000**	0.441
ระดับ S เทียบเท่า Senior Teller	3.478	2	-	-	0.002**
ระดับ 4 เทียบเท่า Assistant Manager	3.140	3	-	-	-

\*\*หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.41 ผลการเปรียบเทียบพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชยเขต กรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กร S เทียบเท่า Senior Teller มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้าน ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกแตกต่างจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชยเขต กรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กร R เทียบเท่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.01 และพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชยเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้น องค์กร 4 เทียบเท่า Assistant Manager มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรง กล้าที่จะเป็นสมาชิกแตกต่างจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชยเขตกรุงเทพมหานครที่มี ระดับชั้นองค์กร S เทียบเท่า Senior Teller ส่วนเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชยที่มีระดับชั้น องค์กรต่างกันคู่อื่น ๆ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดย เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชยเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กร R เทียบเท่าเจ้าหน้าที่ บริการลูกค้าทั่วไป ระดับ S เทียบเท่า Senior Teller ระดับ 4 เทียบเท่า Assistant Manager มีค่าเฉลี่ย ของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกเป็น 3.066 3.478 3.140 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.42 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับความผูกพันในองค์กรด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

ระดับชั้นองค์กร	( $\bar{X}$ )	กลุ่มที่	1	2	3
ระดับ R เทียบเท่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทั่วไป	3.339	1	-	0.012*	0.328
ระดับ S เทียบเท่า Senior Teller	3.525	2	-	-	0.927
ระดับ 4 เทียบเท่า Assistant Manager	3.516	3	-	-	-

\*หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.42 ผลการเปรียบเทียบพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กร S เทียบเท่า Senior Teller มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรแตกต่างจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กร R เทียบเท่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกัน คู่อื่น ๆ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กร R เทียบเท่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทั่วไป ระดับ S เทียบเท่า Senior Teller ระดับ 4 เทียบเท่า Assistant Manager มีค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกเป็น 3.339 3.525 และ 3.516 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.43** ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของระดับความผูกพันในองค์กรด้านมีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

ระดับชั้นองค์กร	( $\bar{X}$ )	กลุ่มที่	1	2	3
ระดับ R เทียบเท่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทั่วไป	3.258	1	-	0.000**	0.053
ระดับ S เทียบเท่า Senior Teller	3.494	2	-	-	0.231
ระดับ 4 เทียบเท่า Assistant Manager	3.397	3	-	-	-

\*\*หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.43 ผลการเปรียบเทียบพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กร S เทียบเท่า Senior Teller มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านมีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรแตกต่างจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กร R เทียบเท่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกันคู่อื่น ๆ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กร R เทียบเท่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทั่วไป ระดับ S เทียบเท่า Senior Teller ระดับ 4 เทียบเท่า Assistant Manager มีค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านมีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรเป็น 3.258 3.494 และ 3.397 ตามลำดับ

#### 4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 3** คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.44

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	$r$	p-value
คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร	0.737	0.000**

\*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.44 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ค่า p-value น้อยกว่า 0.01 แสดงว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูงมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.737

## 4.6 ผลการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครพบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ได้เสนอแนะให้มีการพัฒนาและปรับปรุงในหลายด้านสรุปได้ดังต่อไปนี้

### 4.6.1 คุณภาพชีวิตในการทำงาน

- 1.เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ต้องการให้มีการปรับฐานเงินเดือนเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับค่าครองชีพในชีวิตประจำวันที่สูงขึ้นซึ่งจะมีผลต่อการปฏิบัติงานและความต้องการที่ยังคงสภาพสมาชิกของธนาคารนั้น ๆ
- 2.เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ให้เพิ่มสวัสดิการ เช่น เบี้ยขยัน เงินค่ารักษาพยาบาล เงินค่าชดเชยความเสี่ยงในการทำธุรกรรมต่อวัน รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ ถึงครอบคลุมถึงบุตร และ บิดา มารดา
- 3.เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ต้องการให้มีการอบรมวิธีการปฏิบัติงานที่ทันสมัยมากยิ่งขึ้นเพื่อเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน
- 4.เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ต้องการให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรมและเป็นจริงและการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งตามความสามารถที่แท้จริงจากการปฏิบัติงาน
- 5.เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ทางสำนักงานใหญ่ต้องการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทำการติดต่อกับลูกค้าเพื่อเพิ่มยอดขายให้กับทางธนาคารและเป้าหมายของผลิตภัณฑ์ที่ต้องทำการขายแก่ลูกค้าให้น้อยลงเนื่องจากงานประจำวันมีมาก
- 6.เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ต้องการทางสำนักงานใหญ่ส่งไปปฏิบัติงานใกล้บ้านที่พำนักอยู่

### 4.6.2 ความผูกพันต่อองค์กร

1. .เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ต้องการความมั่นคงในหน้าที่การงาน รวมถึงความก้าวหน้าและ โอกาสที่จะพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อคงสภาพสมาชิกของธนาคารนั้น ๆ
2. .เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ต้องการทราบนโยบายการบริหารจัดการที่ชัดเจนจากทางสำนักงานใหญ่และความสามารถขององค์กรในการตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานที่แน่นอนแก่เจ้าหน้าที่ เช่น ฐานเงินเดือน และการจัดการด้านสวัสดิการต่าง ๆ อย่างไม่แบ่งระดับชั้นองค์กร

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวโดยสรุปถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ โดยประกอบด้วยข้อเสนอสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป และข้อเสนอแนะสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครเพื่อวัตถุประสงค์ในการศึกษานี้ 4 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาถึงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

4. เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

โดยในบทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงการสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และประกอบด้วยข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 สรุปผลการวิจัยได้ตามลำดับดังนี้

##### 5.1.1 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.1.1.1 เพศ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีร้อยละ 62.94 และ 37.06 ของกลุ่มตัวอย่างตามลำดับ

5.1.1.2 อายุ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีอายุ 25 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.54 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.34 ของกลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 35 จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.12 ของกลุ่มตัวอย่าง ตามลำดับ

5.1.1.3 สถานภาพสมรส เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 65.92 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาเป็นผู้ที่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 30.85 ของกลุ่มตัวอย่างและผู้ที่มีสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.23 ของกลุ่มตัวอย่างตามลำดับ

5.1.1.4 ระดับการศึกษา เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 86.82 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือกำลังศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 7.46 ของกลุ่มตัวอย่าง และมีการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 5.72 ของกลุ่มตัวอย่าง ตามลำดับ

5.1.1.5 รายได้ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีช่วงรายได้ 10,001 – 15,001 บาทคิดเป็นร้อยละ 43.28 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือผู้ที่มีรายได้ช่วงมากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.62 ของกลุ่มตัวอย่าง ถัดมาคือผู้ที่มีรายได้อยู่ในช่วง 15,001 – 20,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.38 ของกลุ่มตัวอย่าง และผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.72 ของกลุ่มตัวอย่าง ตามลำดับ

5.1.1.6 ระดับชั้นองค์กร เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีระดับชั้นองค์กร R เทียบเท่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 58.70 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือระดับชั้นองค์กร S เทียบเท่า Senior Teller คิดเป็นร้อยละ 24.63 ของกลุ่มตัวอย่าง และระดับชั้นองค์กร 4 เทียบเท่า Assistant Manager คิดเป็นร้อยละ 16.67 ของกลุ่มตัวอย่าง ตามลำดับ

5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร

#### 5.1.2.1 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สรุปผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวม พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.167 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.840

และเมื่อพิจารณาระดับระดับคุณภาพชีวิต จำแนกรายด้าน จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ดูลักษณะและปลอดภัย ด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงาน โดยส่วนรวม ด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรงพบว่า

1.เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.9256 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.8008

2.เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.172 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.907

3.เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดีอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.282 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.824

4.เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าและมั่นคงอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.289 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.817

5.เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานทางสังคมขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.360 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.763

6.เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.346 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.839

7.เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.897 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.890

8.เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรงอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.068 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.890

#### 5.1.2.2 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กร

สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวม พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความผูกพันโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.311 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.878

และเมื่อพิจารณา ระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกรายด้านจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ด้านมีความเชื่ออย่างแน่อนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรพบว่า

1.เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.179 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.899

2.เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.414 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.710

3.เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครมีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านมีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.340 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.813

### 5.1.3 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 1 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อยดังต่อไปนี้

**สมมติฐานที่ 1.1 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกันมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 1.2 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 1.3 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 1.4 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 1.5 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันถึง 7 ด้าน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้ คือด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรงแต่ด้านที่ไม่แตกต่างคือด้านด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมาย

**สมมติฐานที่ 1.6 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกันมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้โดยแตกต่าง 5 ด้าน คือด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าและมั่นคง ด้านลักษณะงานทางสังคมขององค์กร ด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม โดยตรง มีความแตกต่างกันแต่มีด้านที่ไม่แตกต่างกัน 3 ด้านคือด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายและด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงาน และเมื่อทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าและมั่นคง ด้านลักษณะงานทางสังคมขององค์กร ด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง

**5.1.4 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร**

**สมมติฐานที่ 2 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้



**สมมติฐานที่ 2.6 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกันมีความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกันมีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานวิจัย โดยมีความแตกต่างกันทั้ง 3 ด้านคือด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ด้านเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรและด้านมีความเชื่อความแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายของ

**5.1.5 สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร**

**สมมติฐานที่ 3 :** คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานวิจัยและมีความสัมพันธ์อยู่ระดับค่อนข้างสูงที่  $r = 0.737$

**5.1.6 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร**

จากการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครได้เสนอแนะให้มีการพัฒนาและปรับปรุงโดยสรุปได้ดังต่อไปนี้

#### 5.1.6.1 คุณภาพชีวิตในการทำงาน

1. เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครต้องการให้มีการ ปรับฐานเงินเดือนให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบันเนื่องจากค่าครองชีพในปัจจุบันสูงขึ้นมาก
2. เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครต้องการให้ลดเป้าหมายในแต่ละผลิตภัณฑ์ให้น้อยลงเนื่องจากงานประจำวันมีปริมาณค่อนข้างมาก
3. เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ต้องการให้มีการอบรมวิธีการปฏิบัติงานที่ทันสมัยมากยิ่งขึ้นเพื่อเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน
4. เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ต้องการให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรมและเป็นจริง
5. เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ต้องการให้มีการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งตามความสามารถที่แท้จริงจากการปฏิบัติงาน

### 5.1.6.2 ความผูกพันต่อองค์กร

1. เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ต้องการความมั่นคงในหน้าที่การงาน รวมถึงความก้าวหน้าและโอกาสที่จะพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อคงสภาพสมาชิกของธนาคารนั้น ๆ
2. เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ต้องการทราบนโยบายการบริหารจัดการที่ชัดเจนจากทางสำนักงานใหญ่และความสามารถขององค์กรในการตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานที่แน่นอนแก่เจ้าหน้าที่ เช่น ฐานเงินเดือน และการจัดการด้านสวัสดิการต่าง ๆ อย่างไม่แบ่งระดับชั้นองค์กร

## 5.2 อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร สามารถนำผลการทดสอบสมมติฐานมาอภิปรายได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1 : เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน**

**สมมติฐานที่ 1.1 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกันมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญ์สินี ดีผลผล(2545 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลด้านเพศไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งรายด้านและ โดยรวมและผลงานวิจัยของ พรทิพย์ ทับทิมทอง ( 2540 : บทคัดย่อ ) ที่พบว่าข้าราชการสาย ข และสาย ค ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่มีเพศต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Brush et.al ( 1987 ) และ Greenhous , Parasuraman and Wormley (1990) ที่พบว่าพนักงานเพศชายและหญิงมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับเดียวกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันทั้งนี้ อาจเป็นเพราะโดยทั่วไปแล้วเพศหญิงมีคุณสมบัติในด้านของความอดทนในการทำงานรูปแบบเดิม ๆ ส่วนเพศชายมีความสามารถในการทำงานและมีความคาดหวังกับความก้าวหน้าและมั่นคงในหน้าที่การงานมากกว่าเพศหญิง

**สมมติฐานที่ 1.2 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างก็มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยที่ไม่สอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้ คือผลงานวิจัยของ พรทิพย์ ทับทิมทอง (2540: บทคัดย่อ) ที่พบว่าข้าราชการสาย ข ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านแตกต่างกัน

อย่างไรก็ตามงานวิจัยที่สอดคล้องคือผลงานวิจัยของพรทิพย์ ทับทิมทอง (2540: บทคัดย่อ) ที่พบว่าข้าราชการสาย ก ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านไม่แตกต่างกันและ งานวิจัยของพิชญ์สินี ดีผลผล(2545 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งรายด้านและโดยรวม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก พนักงานมีความเท่าเทียมในการรับ ทำให้ไม่เกิดความแตกต่างของพนักงานที่มีวัยต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.3 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้

อย่างไรก็ตามผลการวิจัยรายคู่ของ 3 กลุ่ม สถานภาพสมรส พบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครพบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่ มีระดับคุณภาพชีวิตด้านลักษณะงานทางสังคมขององค์กรแตกต่างกัน และเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่มีสถานภาพ โสด มีระดับคุณภาพชีวิตด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรงแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่มีสถานภาพ หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่ มีความต้องการทางด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงานที่มากกว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่มีสถานภาพ โสด และ สมรสแล้ว เพราะลักษณะงานทางสังคมธนาคารมีการแข่งขันทั้งงานประจำวันและชีวิตส่วนตัวสูง

ผลการวิจัยที่สอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้ คือผลงานวิจัยของ พิชญ์สินี ดีผลผล (2545: บทคัดย่อ) ที่พบว่าปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งรายได้และโดยรวม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่องค์กรมีสวัสดิการที่ครอบคลุมถึงครอบครัวของพนักงาน โดยกำหนดให้ในระดับที่เท่ากัน ไม่ว่าจะเป็นพนักงานที่มีสถานภาพ โสด หรือสมรสแล้ว

**สมมติฐานที่ 1.4 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานที่ไม่สอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผลงานของพิชญ์สินี ดีผลผล (2545: บทคัดย่อ) พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมต่างกัน

อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยรายชื่อของ 3 ระดับการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท และกำลังศึกษาปริญญาโท มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้าน โอกาสในการพัฒนาความสามารถ แตกต่างจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโอกาสในการพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท และ กำลังศึกษาปริญญาโท เป็นระดับการศึกษาที่องค์กรต้องการมอบ โอกาสในการพัฒนาศักยภาพเพื่อนำมาปรับใช้กับองค์กรในการที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

**สมมติฐานที่ 1.5 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานที่สอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผลงานของเนียน คำมูลตรี (2536 : บทคัดย่อ) พบว่ารายได้ เป็นตัวแปรที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตในด้าน การมีที่อยู่อาศัย การได้ผลผลิตดี การอยากร่วมพัฒนา และการพัฒนาคุณภาพชีวิตรวมทุกด้าน

อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยรายชื่อของ 4 ช่วงรายได้ พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีรายได้ทั้ง 4 ช่วงอายุ มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมในทุกด้านแตกต่างจากระดับคุณภาพชีวิตในปัจจุบัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะค่าครองชีพในชีวิตประจำวันสูงขึ้นเป็นอย่างมาก ประกอบกับการแข่งขันทางธนาคารแต่ละแห่งมีการแข่งขันกันสูง ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของบริการ และการปล่อยสินเชื่อ ทำให้เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าต้องทำงานอย่างหนักเพื่อต้องการการประเมินผลงานและค่าตอบแทนที่สูงมากขึ้นทำให้รายได้ถือเป็นตัวแปรหลักในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ซึ่งส่งผลกระทบต่อทุกด้านของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

**สมมติฐานที่ 1.6 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสนับสนุนสมมติฐาน

ที่ตั้งไว้ และผลงานที่ไม่สอดคล้องกับการวิจัยได้แก่ผลงานของ ภัทรา แสงอรุณ (2543: บทคัดย่อ) พบว่าระดับชั้นยศส่งผลต่อคุณภาพชีวิตโดยรวมไม่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยรายคู่ของ 3 ช่วงระดับชั้นองค์กร พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีรายได้ทั้ง 3 ช่วงระดับชั้นองค์กร มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมในทุกด้านแตกต่างจากระดับคุณภาพชีวิตในปัจจุบัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระดับชั้นองค์กรถือเป็นรูปธรรมอันหนึ่งที่สามารถบ่งบอกถึงรายได้และศักยภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้ารายนั้น อีกทั้งยังแสดงถึงความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

**สมมติฐานที่ 2 : เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน**

**สมมติฐานที่ 2.1 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานที่สอดคล้องกับการวิจัยได้แก่ผลงานของ ทิพวรรณ ศรีคุณ (2542: บทคัดย่อ) ที่พบว่า เพศทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงินแห่งหนึ่งต่างกัน

ผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผลงานวิจัยของ พิชญ์สินี ดีผลผล (2545: บทคัดย่อ) ที่ไม่พบว่า เพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.2 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานที่ไม่สอดคล้องกับการวิจัยได้แก่ผลงานของ พิชญ์สินี ดีผลผล (2545: บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยรายคู่ของ 3 ช่วงอายุพบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี และมากกว่า 35 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานในองค์กรและด้านมีความเชื่อมั่นแน่นอนในการยอมรับค่านิยมและ เป้าหมายขององค์กรแตกต่างจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่มีอายุช่วง 25 – 35 ปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี และมากกว่า 35 ปี เล็งเห็นความสำคัญในการผลักดันองค์กร โดยการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและประสิทธิผลสูงสุด และมีความภาคภูมิใจในการทำงานเพื่อองค์กร โดยไม่ได้คำนึงถึง

ผลประโยชน์ตอบแทน แต่เป็นคุณค่าที่เกิดขึ้นทางจิตใจมากกว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่อยู่ในช่วงอายุ 25-35 ปี

**สมมติฐานที่ 2.3 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานที่สอดคล้องกับการวิจัยได้แก่ผลงานของ พิชญ์สินี ดีผลผล(2545: บทคัดย่อ) ที่พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

อย่างไรก็ตามผลงานที่ไม่สอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ผลงานวิจัยของ ภัทธรา แสงอรุณ (2543 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.4 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานที่สอดคล้องกับการวิจัยได้แก่ผลงานของ ทิพวรรณ ศิริคุณ(2542: บทคัดย่อ) ที่พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.5 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันมีความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานที่สอดคล้องกับการวิจัยได้แก่ผลงานของ พิชญ์สินี ดีผลผล(2545: บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการที่พนักงานได้รับผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมเป็นส่วนสนับสนุนให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าผลการปฏิบัติงานของตนมีคุณค่าและได้รับการยอมรับจากองค์กร ทำให้มีกำลังใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น ส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้นและพึงพอใจที่จะดำรงสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป

**สมมติฐานที่ 2.6 :** เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกันมีความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับชั้นองค์กรต่างกันมีความผูกพันในองค์กร โดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ และ

ผลงานที่ไม่สอดคล้องกับการวิจัยได้แก่ผลงานของ ภัทรา แสงอรุณ (2543: บทคัดย่อ) พบว่าระดับชั้นยศส่งผลต่อความผูกพัน โดยรวมไม่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยรายคู่ของ 3 ช่วงระดับชั้นองค์กร พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีรายได้ทั้ง 3 ช่วงระดับชั้นองค์กร มีระดับความผูกพันในองค์กรโดยรวมในทุกด้านแตกต่างจากระดับชั้นองค์กรในปัจจุบัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระดับชั้นองค์กรถือเป็นรูปธรรมอันหนึ่งที่สามารถบ่งบอกถึงรายได้และศักยภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้ารายนั้น อีกทั้งยังแสดงถึงความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

**สมมติฐานที่ 3 :** คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิจัย พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญ์สินี ศิผลผล(2545: บทคัดย่อ) ที่พบว่าค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอเป็นส่วนสนับสนุนให้พนักงานรู้สึกว่าการปฏิบัติงานได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและสอดคล้องกับผลการวิจัยของ แมทธิว และ ซาแจค(Mathieu & Zajac , 1990 ) ที่พบว่าการที่องค์กรสามารถให้พนักงานในองค์กรของตนมีรายได้ผลตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการดำรงชีวิตและมีความยุติธรรมเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกันก็จะทำให้พนักงานที่ความรู้สึกที่ดีกับองค์กรนำมาซึ่งความผูกพันต่อองค์กรนั่นเอง

พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับผลงานวิจัยของภัทรา แสงอรุณ ( 2543) นอกจากนี้ยังเป็นไปตามความเห็นของผู้วิจัยว่า การที่องค์กรมีประเภทการทำงานที่เป็นธุรกิจการเงินนั้น สิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัยมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานเนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตของคนปฏิบัติงาน การที่องค์กรให้ความสำคัญ และ เอาใจใส่ในเรื่องนี้ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าจะรู้สึกว่าองค์กรให้ความสำคัญกับตนเองและส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีความผูกพันต่อองค์กรในทางบวก

พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดีมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับบุญยาณี จันทร์เจริญสุข (2538) และแมทธิว และ ซาแจค(Mathieu & Zajac , 1990 ) นอกจากนี้ยังเป็นไปตามความเห็นของผู้วิจัยที่ว่า การที่องค์กรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมในเรื่องต่างๆ ที่จะช่วยให้เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ ความสามารถในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เจ้าหน้าที่มีความ

ผูกพันต่อองค์กร เพราะเจ้าหน้าที่จะรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองได้รับการเอาใจใส่จากองค์กร รู้สึกว่าคุณค่าของตนเองมีคุณค่าเพิ่มมากขึ้น มีความรู้เพิ่มมากขึ้นและมีการพัฒนาศักยภาพการทำงานของตนเองอยู่อย่างสม่ำเสมอ

พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัทธา แสงอรุณ (2543) นภาพิณ โหมาศวิน (2533) เมเยอะและคณะ (Mayer and Other ,1989) ไอเซนเบอร์และคณะ (Eisenberger and Other ,1990) และฮิวสลิคและเดย์ (Huselid and Day,1991) นอกจากนี้ยังเป็นไปตามความเห็นของผู้วิจัยที่ว่า การที่เจ้าหน้าที่ได้เข้าร่วมงานกับองค์กรเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้วมีการประพฤติปฏิบัติงานที่ดี มีผลงานเป็นที่น่าพอใจ ได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานและองค์กร ได้รับการมอบหมายตำแหน่งหน้าที่การทำงานที่เจริญเติบโตขึ้น มีตำแหน่งที่สูงขึ้น ย่อมทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองและส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัทธา แสงอรุณ (2543) นภาพิณ โหมาศวิน (2533) ฟูกามิและลาร์สัน (Fukami and Larson , 1984) และฮิวสลิคและเดย์ (Huselid and Day,1991) ที่พบว่าองค์กรที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านบูรณาการทางสังคมที่ดีจะมีความผูกพันต่อองค์กรในทางบวก ซึ่งผู้วิจัยมีข้อสังเกตที่สามารถอธิบายผลการวิจัยในครั้งนี้ได้ว่า ด้วยองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารงานและโครงสร้างใหม่ อาจส่งผลให้มีการลาออกของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเป็นจำนวนมากซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวกระทบกระเทือนจิตใจของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเป็นอย่างมากส่งผลให้ขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ลดลง ซึ่งถึงแม้ว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าจะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านบูรณาการทางสังคมสูงกว่าด้านอื่น ๆ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า การที่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในองค์กรสูงจะทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงตามไปด้วย

พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัทธา แสงอรุณ (2543) นภาพิณ โหมาศวิน (2533) และแมทธิว และ ซาแจค(Mathieu & Zajac , 1990 ) นอกจากนี้ยังเป็นไปตามความเห็นของผู้วิจัยด้วยว่า องค์กรที่มีลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม จะทำให้เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับการปฏิบัติงานต่าง ๆ ขององค์กร เจ้าหน้าที่จะสามารถเติบโตในสายงานของตน และในองค์กร ได้ตามที่ตนเองมีความคาดหวังไว้ ทำให้มีความรู้สึกอยากที่จะปฏิบัติงานต่อไป ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรก็จะเพิ่มขึ้นด้วย เพราะรู้สึกว่าคุณค่าที่ได้รับในสิ่งที่คาดหวังไว้

พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงาน โดยส่วนรวมมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ ทับทิมทอง

(2540 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านภาวะอิสระจากงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ยังเป็นไปตามความเห็นของผู้วิจัยด้วยว่า นโยบายการจัดการเวลาในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าอย่างเป็นระบบ ทำให้เจ้าหน้าที่บริการลูกค้ามีเวลาอยู่กับครอบครัว จึงทำให้มีเวลาส่วนตัวที่จะแยกความกังวลจากงานออกไปได้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าส่วนใหญ่ทำงาน 5 วันและเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่ปฏิบัติงานในห้างสรรพสินค้าก็ได้รับสิทธิการหยุด 2 วันเท่ากับเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่ปฏิบัติงาน 5 วันเช่นกัน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่บริการลูกค้ามีความสุขทางจิตและสุขภาพกายที่ดี ทำให้มีความพึงพอใจและเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น

พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ ทับทิมทอง (2540 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมหรือความภูมิใจในองค์กรสัมพันธ์กับระดับความผูกพันในองค์กร นอกจากนี้ยังเป็นไปตามความเห็นของผู้วิจัยด้วยว่า การสร้างความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์และค่านิยมส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีความรู้สึกภาคภูมิใจในลักษณะงานที่ตนเองปฏิบัติงานจึงยินดีที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กรส่งผลให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรตามมาด้วย

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยเพื่อนำไปใช้

5.3.1.1 จากผลการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรพบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานต่างมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ต่ำ จะมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การที่ค่าเฉลี่ยด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าและมั่นคง ด้านลักษณะงานทางสังคมขององค์กร ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมาย ด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม โดยตรงอยู่ในระดับปานกลาง และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับน้อย เป็นสิ่งที่องค์กรควรปรับปรุง เพื่อให้เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น และเป็นการรักษาศักยภาพของทรัพยากรที่มีค่าขององค์กรไว้ได้

5.3.1.2 องค์กรควรปรับปรุงเรื่องสวัสดิการด้านต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าโดยไม่แบ่งระดับชั้นองค์กรเพื่อให้เกิดความยุติธรรมและเพื่อส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัยในการ

ทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ให้ดียิ่งขึ้น เช่น คำรักษาพยาบาล กิจกรรม นันทนาการ หรือ มุมพักผ่อนสำหรับเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า

5.3.1.3 องค์กรควรพิจารณาผลตอบแทนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบันที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงานอันจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

5.3.1.4 องค์กรควรส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานในแต่ละสาขา โดยไม่แบ่งแยกว่าเป็นสำนักงานใหญ่และสาขาในเขตกรุงเทพ เพราะการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสาขาด้วยกันและเป็นการลดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลให้เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

5.3.1.5 องค์กรควรให้ความสำคัญในการคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติตรงตามลักษณะงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่นั่นทำงานได้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งหากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าได้ทำงานที่ตรงกับวุฒิการศึกษาที่มีอยู่ ย่อมส่งผลให้การทำงานในหน้าที่นั้น ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่งจะเป็นประโยชน์ที่ดีต่อเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าและองค์กรนั้นต่อไป

5.3.1.6 องค์กรควรส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีและความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทุกคน โดยปรับปรุงนโยบายที่มีประโยชน์สำหรับตัวเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า เสริมสร้างให้ทราบถึงการมีส่วนร่วมในความเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกันอันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยอื่น ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร

5.3.2.2 ควรทำการศึกษาโดยแยกประเด็นในการศึกษาว่า คุณภาพชีวิตการทำงานจะส่งผลอย่างไรต่อความผูกพันต่อองค์กร ในรายละเอียดในแต่ละด้าน

5.3.2.3 ควรศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตภูมิภาคว่ามีรูปแบบที่แตกต่างกันหรือไม่ และมีลักษณะเดียวกันหรือไม่ อย่างไร เพื่อนำไปสู่ประโยชน์ในการสร้างระบบการจัดการที่เหมาะสมแก่องค์กรต่อไป

5.3.2.4 ควรทำการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม อาทิเช่น ความคาดหวังในอาชีพที่ปฏิบัติอยู่ วัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ขวัญและกำลังใจในการทำงาน และทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน เป็นต้น

## บรรณานุกรม

- กรมการจัดหางาน กองบริหารตลาดแรงงาน.2550. “ความต้องการใช้แรงงานภาคเอกชน.”
- การเงินธนาคาร .2545. “Money Talk : ดร. โรแลนด์ วิลลิงเจอร์, โดมินิก บาร์ตัน และเกรเกอร์ พี.”
- (248) 54.
- กระแสนรศน์. 2543. “แนวโน้มธุรกิจแบ่งครึ่งปี 43 : มุ่งสร้างฐานรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย.”
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ .2543. “ ความรู้ : สิ่งท้าทายใหม่สำหรับประเทศไทยในศตวรรษที่ 21.”
- วารสารพัฒนบริหารศาสตร์ 40 (2):51
- จารุวรรณ โหระ.2541. “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ศึกษาเฉพาะวิทยาเขตนนทบุรี และวิทยาเขตเพาะช่าง.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ✓ จันทร์ศรี เกษียรพรมราช.2548. “คุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ในการทำงานภายหลังการนำนโยบายการปฏิรูประบบราชการมาปฏิบัติศึกษากรณีสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ชูศรี วงศ์รัตน์.2541. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชูศรี วงศ์รัตน์.2544. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์
- ชาญชัย อาจินสมاجر.2535. พฤติกรรมในองค์กร. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต.
- ทิพวรรณ ศิริคุณ. 2542. “ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย.2550”รายชื่อธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทย
- (Online).[http://www.bot.or.th/bothomepage/databank/Financial\\_Institutions/Address/bankthaiT.html](http://www.bot.or.th/bothomepage/databank/Financial_Institutions/Address/bankthaiT.html)
- นวลศิริ เปาโรหิตย์ . 2533. “การพัฒนาคุณภาพชีวิต.” การแนะนำกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตในหน่วยที่ 1 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นภาพิณ โหมาศวิน.2532. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิตคณะรัฐศาสตรมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- เนียน คำมูลตรี.2536. “การศึกษาสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร ศึกษากรณีสหกรณ์การเกษตรอากาศอำนวย อำเภอบ้านดง อำเภอบ้านดง จังหวัดสกลนคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.
- ✓ นุชชา ภิญโญภาพ.2547. “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาบริษัทขายส่งข้ามชาติแห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์ มหามบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- บุษยาณี จันทร์เจริญสุข.2538. “การรับรู้คุณภาพชีวิตงานกับความผูกพันต่อองค์กร” วิทยานิพนธ์ มหามบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- บุญเจือ วงษ์เกษม. 2529. “คุณภาพชีวิตการทำงานกับการเพิ่มผลผลิต.” วารสารเพิ่มผลผลิต. 26(6): 29-33.
- บุญแสง ชีระภากร. 2533. “การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน.” จุลสารพัฒนาข้าราชการ. 25(1):5-12.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์.2542. เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ :พี แอนด์ บี พับบลิชซิ่ง.
- บุษยาณี จันทร์เจริญสุข.2537. “การรับรู้คุณภาพชีวิตงานกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร์ มหามบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประภาพร เหลืองช่วยโชค.2539. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร และความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร” วิทยานิพนธ์ มหามบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พัฒน์น กิติพราภรณ์. 2531. “น่านาทรศนะ: ธุรกิจเพื่อคุณภาพชีวิต....ของใคร.” วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ. 15(2): 42-61.
- พรทิพย์ ทับทิมทอง.2540. “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.” วิทยานิพนธ์ มหามบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์.2543. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชญ์สินี ดีผลผล.2545 : “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทไทยแอร์พอร์ต กราวด์เซอร์วิส จำกัด.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหามบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- พิมพ์จรรย์ สุระชัยปัญญา. 2548 : “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงกลั่นน้ำมันแห่งประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ภรณ์ กิรติบุตร. 2529. การประเมินประสิทธิผลขององค์กร. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ภัทรา แสงอรุณ. 2544. “การรับรู้คุณภาพชีวิตงานที่ส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ห่างไกลความเจริญ กรณีศึกษาฐานทัพเรือพังงา
- วรรณุช ทองไพบูลย์. 2543. บรรยากาศสององค์กรและความผูกพันต่อองค์กร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ✓ มาริสา ทรงพระ. 2546. ได้ศึกษาระดับ “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับในเขตอุตสาหกรรมภาคเหนือ.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- รชตพงศ์ สุขสงวน. 2545. “จับตาธุรกิจบัตรเครดิต : โอกาสที่มาพร้อมกับความเสี่ยง.” รายงานเศรษฐกิจธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) 35 กรกฎาคม : 45
- วารสารการเงินธนาคาร. 1997-1999. Thailand Banking Yearbook. กรุงเทพฯ
- วิชาญ สุวรรณรัตน์. 2543. “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัฒนา ศรีสม. 2542. “แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่งเสริมการขายสินค้าอุปโภค บริโภค ของบริษัท ไบโอดี คอนซูเมอร์ จำกัด(มหาชน)” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรรณุช ทองไพบูลย์. 2543. “บรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุจินดา อ่อนแก้ว. 2537. “คุณภาพชีวิตในการทำงานของอาจารย์ในสหวิทยาทวารวดี.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันทรัพยากรมนุษย์. 2544. “บริษัทข้ามชาติกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.” สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ✓ สรรเสริญ เตชะบุรพา. 2544. “คุณภาพชีวิตในการทำงานความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเล.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ✓ สรินยา จรุงพัฒนานนท์.2547. “คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ ศึกษากรณี  
ข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 2.”วิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัย  
คณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อรปภากร รัตน์หิรัญกร.2542. “ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของ  
ข้าราชการกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- The Association of Thai Software Industry.2003. “**Thai IT market by Industry Segment 15  
March 2003.**”
- Bacani,Cesar.1998. “More Bad News : Asia Needs billion of Dollars to Recapitalize Financial  
Institutions.” Asiaweek. 23 March 20:49
- Bangkok Bank ,Research Department .1995-2002 . “**Commercial bank in Thailand.**”
- Bovee, C.L.et.al.1993. **Management.** New York: McGraw-Hill.
- Best , John W and James V.Kahn.1993. “**Research in Education**” 7 th ed. Boston,  
Massachusetts,: Allen and Bacon
- Bassi,Laurie J.,Benson,George and Cheney,Scott.1996. “The Top Ten Trends Training &  
Development Journal.” 50(December) 28-42.
- Bennis , Warren and Mische,Michael.1995. “The 21<sup>st</sup> Century Organization: Reinventing  
Through Reengineering.” San Francisco: Jossey Bass Publishers.
- Betts ,P.W.1977. “Staff Management.” Estover,Plymouth:McDonald and Evans Ltd.
- Bolch,Matt.2000. “The Changing Face of the Workforce.” Training 37 (December) 73-78.
- Cherrington, J.D. 1994. **Organization Behavior: The Management of Individual and  
Organization Performance.** (2<sup>nd</sup> ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Dessler, G. 1997. **Human Resource Management.** 7<sup>th</sup>ed. Englewood Cliffs, New Jersey:  
Prentice-Hall International.
- Drucker,Peter F.1970 Personnel Management.6<sup>th</sup> ed. Boston: Allyn and Bacon ,Inc
- Devries,David L.,et al.1981. “Performance Appraisal on the line.” New York:John Wiley&sons.
- Eisenberger ,R. and Other .1990.“Perceived Organizational Support and Employee Diligence,  
Commitment and Innovation .” Journal of Applied Psychology 75 (1990): 51-59
- Fukami,C.V. and Larson ,E.W.1984.“Commitment to Company and Union .” Journal of Applied  
Psychology 60 : 367-371
- Gilly,Jerry W.and Egglund , Steven A.1990. “Principle of Human Resorce Development.”  
Newyork : Addison Wesley.

- Harada, Kiyoe 1999. "The Changing Japanese Human Resource Development System: Two Models that Enhance Prediction and Reflection of Dynamic Changes."
- Hargreaves, Pat and Jarvis Peter. 1998. "Human Resource Development Handbook." San Francisco : Jossey-Bass.
- Harris, Jim and Brannick, Joan. 1999. "Finding & Keeping Great Employees." New York : AMACOM.
- Huse E.F., and Bowditch J.L. 1977. **Behavior in Organizations: A Systems Approach to Managing**. Reading: Addison-Wesley.
- Huselid, Mark A and Day Nancy E. 1991. "Organizational Commitment, Job Involvement and Turnover: A substantive and methodological Analysis" *Journal of Applied Psychology* 73 (1991) : 380-391
- Kotter, J.P. 1996. "Leading Change." Boston, Mass: Harvard Business School Press.
- London Manuel and Wueste Richard A. 1992. "Human Resource Development in Changing Organizations." Westport: Quorum Books.
- Marquardt, Michael J. and Engelm Dean W. 1993. "Global Human Resource Development." New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- McCord, B. 1976. Job Instruction. "Training and Development Handbook. R.L. Craig and L.R. Bittel." New York : McGraw-Hill Book company. 32-62
- Mondy, R. Wayne and Noe, Robert M. 1996. "Human Resource Management 6<sup>th</sup>." London : Practice – Hall International
- Miner, J.B. 1992. *Industrial-Organization Psychology*. New-York: The State University of New York at Buffalo.
- Porter L.W., and R.M. Steers. 1997. "Organizational Work and Personal Factor in Employee Turnover and Absentecism." 187 (1) 9-15.
- Richard E. Walton .1973. "Quality of Working Life : What is it." *Sloan Management Review*. 15 (1) 1-12.
- Steers, Richard M. 1991, **Introduction to Organization Behavior**. 4<sup>th</sup> ed. New-York: Harper Collins. Publishers.
- Steers, Richard M. 1997, "Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment." *Administrative Science Quarterly*. 22: 45-51.
- Time. 1998. The Big Bank Theory April ,27 (Vol.151) 47-58.

Walton, R.E. 1973. Quality of Working Life: What is it?. Sloan Management Review. 15(1)  
11- 12.

World Bank.1999. "World Development Report 1999/2000 : Entering the 21 th : Century."  
New york : Oxford University Press.

## ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

### แบบสอบถามประกอบการวิจัย

#### เรื่อง

คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ  
เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร



**ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

2) มากกว่า 25-35 ปี

3) มากกว่า 35 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

1) โสด

2) สมรส

3) หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

1) ปริญญาตรี

2) ปริญญาโท

3) กำลังศึกษาปริญญาโท

5. รายได้

1) น้อยกว่า 10,000

2) 10,001-15,000

3) 15,001-20,000

4) มากกว่า 20,000

6. ระดับชั้นองค์กร

1) ระดับ R เทียบเท่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทั่วไป

2) ระดับ S เทียบเท่า Senior Teller

3) ระดับ 4 เทียบเท่า Assistant Manager

**ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีคำถามจำนวน 25 ข้อ**

คำชี้แจง: กรุณาพิจารณาข้อความต่อไปนี้และเติมเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด โดยพิจารณาตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ</b>					
1. ท่านได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบที่ท่านทำอยู่					
2. เงินเดือน ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
3. เงินค่าล่วงเวลาที่ได้รับการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างยุติธรรม					
4. เงินเดือนและค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่ท่านได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน					
5. ถ้าท่านประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน ท่านจะได้รับสิทธิประโยชน์จากหน่วยงานนั้นอย่างเต็มที่					
<b>ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย</b>					
6. ท่านมีเครื่องมือสำหรับป้องกันอุบัติเหตุ , อุบัติภัยในระหว่างการทำงานอย่างเหมาะสม					
7. สถานที่ทำงานของท่านมีแสงสว่าง อุณหภูมิ ระบบถ่ายเทอากาศ และเสียงที่ถูกสุขลักษณะ					
8. บริษัทของท่านมีการจัดสถานที่ทำงานและจัดวางสิ่งของเครื่องใช้อย่างมีระเบียบ					
9. งานที่ท่านทำมีผลต่อความเจ็บป่วยทางร่างกาย					
10. บริษัทของท่านมีการเตรียมความพร้อมและมาตรการที่ชัดเจนในการจัดสภาพการทำงานเพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้น					
<b>ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ</b>					
11. งานที่ท่านทำอยู่ช่วยให้ท่านได้เรียนรู้และมีความสามารถเพิ่มมากขึ้น					
12. ท่านเรียนรู้เทคนิคการทำงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ					
13. ท่านมีความกระตือรือร้นที่อยากทำงานตลอดเวลา					
14. หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้มีการศึกษาต่อเพื่อปรับวุฒิหรือเพิ่มพูนความรู้					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15. ท่านได้รับการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ทำงาน เช่นดูงาน อบรม และสัมมนาอย่างสม่ำเสมอ					
ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าและมั่นคง 16. ท่านรู้สึกว่าการธนาคารของท่านเป็นที่สนใจของบุคคลภายนอกที่อยากเข้ามาทำงานเพราะมีความก้าวหน้าสูง					
17. ท่านได้รับการสนับสนุนเตรียมความรู้และทักษะเพื่อก้าวไปสู่ตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น					
18. ธนาคารของท่านมีตำแหน่งหน้าที่พร้อมที่จะให้ท่านก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่า					
19. ท่านมีโอกาสเท่าเทียมกับคนอื่นที่ได้รับการพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น					
20. ผู้บังคับบัญชาที่ท่านปฏิบัติงานด้วยนั้น จะพิจารณาเลื่อนขั้นและตำแหน่งตามความสามารถของท่าน					
ด้านลักษณะงานทางสังคมขององค์กร 21. ผู้บังคับบัญชามักให้โอกาสท่านในการรับผิดชอบตัดสินใจงานต่าง ๆ อยู่เสมอ					
22. ท่านมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นในการทำงานอย่างเต็มที่					
23. ท่านมีกิจกรรมที่ปฏิบัติร่วมกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
24. เพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชามักปรึกษาหรือรับฟังความคิดเห็นในเรื่องการปฏิบัติงานจากท่านเสมอ					
25. เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน					
ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมาย 26. ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน					
27. หากท่านถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดท่านจะได้รับการพิจารณาสอบสวนหรือถูกลงโทษอย่างยุติธรรม					
28. ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนอย่างเสมอภาค					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
29. ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังปัญหาและแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอของเสียงส่วนใหญ่					
30. ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบในการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรมทัดเทียมกับผู้อื่น					
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงาน					
31. เวลาทำงานที่ท่านมีอยู่เหมาะสมกับปริมาณงานประจำที่ต้องปฏิบัติ					
32. ท่านได้รับมอบหมายงานพิเศษหรืองานเร่งด่วนบ่อยจนเกินกำลัง					
33. เมื่อท่านต้องทำงานล่วงเวลา สมาชิกในบ้านให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่					
34. บ่อยครั้งที่ท่านต้องนำงานไปทำที่บ้านหรือต้องมาทำงานในวันหยุด					
35. ท่านสามารถลางานเพื่อไปพักผ่อนหรือไปทำธุระส่วนตัวได้อย่างอิสระ					
ด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง					
36. ธนาคารที่ท่านทำอยู่นี้เป็นหน่วยงานที่ดีและน่าจะทำงานด้วย					
37. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกของธนาคาร					
38. ท่านสามารถร่วมวิพากษ์วิจารณ์ธนาคารในทางที่ลบกับเพื่อน ๆ เสมอ					
39. ท่านไม่ต้องการบอกกับผู้อื่นว่าทำงานที่ธนาคารแห่งนี้					
40. การปฏิบัติงานในธนาคารนี้สามารถทำให้ท่านประสบความสำเร็จในชีวิต					

### ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดระดับความผูกพันต่อองค์กร มีคำถามจำนวน 15 ข้อ

คำชี้แจง: กรุณาพิจารณาข้อความต่อไปนี้และเติมเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความผูกพันและความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุดโดยพิจารณาตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

คำถาม	ระดับความผูกพันต่อองค์กร				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร					
1. ท่านรู้สึกผูกพันกับธนาคารนี้จนไม่คิดจะลาออกไปทำงานกับองค์กรอื่น					
2. ท่านอยากชักชวนเพื่อนและผู้มีความสามารถสูงมาทำงานในองค์กรนี้ด้วย					
3. ท่านมักจะปฏิเสธเสมอเมื่อมีคนมาชักชวนให้ท่านไปทำงานที่ใหม่					
4. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้ทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป					
5. ท่านมีความห่วงใยต่อความอยู่รอดขององค์กร					
ด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร					
6. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและทักษะเพื่อทำงานให้องค์กรประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียง					
7. ท่านยินดีที่จะสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้งานขององค์กรเป็นไปด้วยความเรียบร้อย					
8. ท่านปรับปรุงงานที่ได้รับผิดชอบเมื่อเห็นจุดบกพร่องในงาน ให้ดีขึ้น					
9. ท่านเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กร แม้ค่าตอบแทนที่ได้รับจะไม่คุ้มค่าเหนื่อย					
10. ท่านเต็มใจที่จะทำงานแม้ว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้น จะอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของท่าน					
ด้านความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร					
1. ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของธนาคารด้วยความเต็มใจ					
2. เป้าหมายในการทำงานของท่านสอดคล้องกับเป้าหมายของธนาคาร					
3. การบริหารงานของธนาคารในปัจจุบันมีความเหมาะสมแล้ว					

คำถาม	ระดับความผูกพันต่อองค์กร				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.สำหรับท่านแล้วธนาคารนี้เป็นธนาคารที่ดีที่สุดที่จะทำงานด้วย					
5.ท่านไม่เห็นด้วยกับนโยบายเกี่ยวกับพนักงานของธนาคาร					

**ตอนที่ 4** แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง: โปรดเติมข้อความลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

1. ท่านคิดว่าธนาคารควรดำเนินการพัฒนาหรือปรับปรุงเรื่องใดบ้าง จึงจะทำให้เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าธนาคารควรบริหารงานอย่างไร จึงจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## ภาคผนวก ข

หนังสืออนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์



ประกาศบัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

.....

บัณฑิตวิทยาลัย โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการดังนี้

นางสาวฐิปริดิยาธร พรหมชนะนนท์ รหัสประจำตัว 49064150 ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร (Quality of Working Life and Organizational Commitment of Teller in Commercial Bank in Bangkok)” โดยมี รศ.ดร.วรณารด แสงมณี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 2550

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบของบัณฑิตวิทยาลัย

ประกาศ ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน พ.ศ. 2550

(รศ.ดร.อิทธิพล แจ่มจาด)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวฐิปริดิยาธร พรหมชนะนนท์
ที่อยู่	24/428 (1059) หมู่ที่ 5 ซอยเพชรเกษม 79 ถนนเพชรเกษม ตำบลหนองแขม อำเภอหนองแขม กรุงเทพมหานคร 10160
วัน เดือน ปีเกิด	10 ตุลาคม 2525
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป มหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2547
ประสบการณ์ทำงาน	เจ้าหน้าที่แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่