

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานคร

#### สรุปผลการวิจัย

##### 1. ข้อมูลทั่วไป

จากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 25-30 ปี มีสถานภาพโสด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาท มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 177 คน มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี และส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้า เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา และเจ้าหน้าที่สนับสนุนธุรกิจและบริการ

##### 2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานคร

ความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการมีสิทธิของพนักงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต ด้านการทำงานร่วมกัน ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ตามลำดับ

##### 3. การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานคร โดยรวม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าพนักงานที่มีเพศอายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานในธนาคารกสิกรไทยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกตามรายด้านพบว่า พนักงานที่มี เพศ และสถานภาพต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการมีสิทธิของพนักงานแตกต่างกัน และพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอแตกต่างกัน และพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน

มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## อภิปรายผล

### 1. อภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม พบว่าพนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก เพราะว่า พนักงานมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่องค์กรที่ทำอยู่ อยู่ในระดับมากทุกด้าน สอดคล้องกับแนวคิดของ Walton ทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านการทำงานร่วมกัน ด้านการมีสิทธิของพนักงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต จึงนำประเด็นสำคัญและนำมาอภิปรายผลดังนี้

1.1 ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมาก คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับรู้สึกว่าจะเหมาะสมกับความรู้ความสามารถในการทำงานธนาคาร เพราะว่า ค่าตอบแทนจะต้องมีความเท่าเทียมกันสำหรับผู้ที่มีความรู้ความสามารถ วุฒิและประสบการณ์ที่เหมือนกัน และทำงานในระดับหน้าที่และความรับผิดชอบและความยากง่ายของงานที่เทียบเคียงกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1973, p.12) กล่าวว่า ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม จะเป็นการประเมินค่าตอบแทนของความสัมพันธระหว่างค่าตอบแทนที่ได้กับทักษะ และความรับผิดชอบในงานพิจารณาเป็นรายบุคคลด้วย เช่น ในระหว่างผู้มีวุฒิการศึกษา ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และทำงานในระดับหน้าที่และความรับผิดชอบและความยากง่ายของงานที่เทียบเคียงกันได้นั้น ผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าควรจะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่า และสอดคล้องกับงานวิจัยของอนงค์ภัทร เวียงจันทร์ (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสำนักงานภาค” พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านสวัสดิการและความมั่นคง

1.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมาก คือ อุปกรณ์สำนักงานมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน เพราะว่า เครื่องใช้สำนักงานนั้นมีความสำคัญต่อสำนักงานและองค์กร โดยการนำมาใช้ช่วยให้พนักงานปฏิบัติงาน มีความสะดวก ประหยัดแรงงาน และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1973, p.13) กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานควรจะได้ยู่สภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพทั้งในระยะสั้น และระยะยาว อีกทั้งเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงด้านประโยชน์ ความสะดวกสบาย ความสวยงาม โดยมีการกำหนดมาตรฐาน และวิธีการเกี่ยวกับความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพในการทำงานอย่างชัดเจน และสอดคล้องกับงานวิจัยของลดานันท์ ศิริสวัสดิ์ (2562, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า ความคิดเห็นของ

พนักงานต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงเทพ ในเขต กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ

1.3 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมาก คือ งานที่รับผิดชอบนั้น ได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ และได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน เพราะว่า งานที่พนักงานได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ ๆ มีการเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในองค์กร ในสายงานหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่เพื่อศึกษางานแขนงต่าง ๆ มีหลักประกันความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1973, p.13) กล่าวว่า การทำงานที่ไม่เหมาะสมกับทักษะและความถนัดของตนเอง จะส่งผลให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่าย ดังนั้นเรื่องของการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ก็คือการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร โคนการทำงานในส่วนของรูปแบบใหม่จากการทำงานเดิม เป็นตัวบอกถึงคุณภาพชีวิตของการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งทำให้บุคลากรสามารถที่จะพัฒนาขีดความสามารถและศักยภาพอย่างเต็มที่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญธรรณ์ สนิศิริวัฒนสุข (2563, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลพบุรี” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โดยให้ความสำคัญกับการได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงานเพิ่มมากขึ้น และงานที่รับผิดชอบอยู่เป็นงานที่มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

## 2. อภิปรายผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยเครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานครโดยรวม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าพนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานในธนาคารกสิกรไทยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ ชญาณิศา สุขลิ้ม (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานใหญ่” ผลการศึกษาพบว่า เพศ และสถานภาพที่แตกต่างกันของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานใหญ่ มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธัญธรรณ์ สนิศิริวัฒนสุข (2563, หน้า 1-12) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลพบุรี” ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ และสถานภาพที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการทำงานร่วมกันนั้นไม่ได้แบ่งแยกองค์ประกอบของเพศ

และสถานภาพมาก แต่จะใช้ความสามารถของแต่ละบุคคลในการปฏิบัติงานเป็นตัวประเมินผลของการทำงาน

และสอดคล้องกับผลวิจัยของ อนงค์ภัทร เวียงจันทร์ (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสำนักงานภาคกลาง” ผลการศึกษา พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประภาพร สงคราม (2563, หน้า 1-15) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่” ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะรายได้ที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการในเนื้องานที่ได้รับมอบหมาย และมีความเพียงพอต่อการดำรงชีพในปัจจุบัน

และสอดคล้องกับผลวิจัยของ เรืองพร สุขสมบูรณ์ (2562, 1-10) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)” ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสรุปได้ว่า อายุการทำงานหรือประสบการณ์การทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันไม่ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ต่างกัน อาจเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ชีวิตกับการใช้ชีวิต และทัศนคติต่อการปฏิบัติตัวต่อพนักงานคนอื่นที่อายุงานแตกต่างกันในที่ทำงาน ซึ่งไม่ได้นำเรื่องของอายุเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่ให้ความสำคัญกับตำแหน่งและหน้าที่ในการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ อาจเพราะการทำงานมีหลายปัจจัยเป็นส่วนเกี่ยวข้องที่มีเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยเรื่อง พนักงานธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ควรมีการพิจารณาในเรื่องของงานที่ได้รับมอบหมายต้องมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งในการรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อเพิ่มความรู้สึกรับคุณค่าในงานที่ทำ นอกจากนั้นเพิ่มกิจกรรมในหน่วยงานให้มีการสอบถามความคิดเห็นของพนักงานเพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงสภาพในการทำงานของพนักงาน รวมถึงพิจารณาในเรื่องของค่าตอบแทนที่ได้รับต้องมีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน และในหน่วยงานต้องมีความยุติธรรมในการประเมินผลงาน เพื่อปรับเลื่อนขั้นเงินเดือนของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่อาจเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากน้อยไปมาก ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ธนาคารมีการจัดกิจกรรมให้พนักงานได้ร่วมทำกิจกรรมที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ควรสนับสนุนกิจกรรม หรืองานที่ทำนั้นให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งต้องจัดกิจกรรมองค์กร ให้พนักงานรู้สึกว่าได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเอง ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของพนักงานที่รับรู้

หน่วยงานของตนมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านให้บริการ และด้านการตลาด การฝึกปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ

1.2 ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ พนักงานธนาคารทุกคนมีโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ดังนั้น ควรเปิดโอกาสในการพัฒนา และการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี โดยการเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพตัวเองให้เหมาะสมกับงานในปัจจุบัน ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ตลอดจนรวมถึงงานในอนาคต และรวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ

1.3 ด้านการทำงานร่วมกัน พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ธนาคารมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน ดังนั้น ควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่า ได้รับการยอมรับ และร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมในสังคม ทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าคุณค่าประสบความสำเร็จและมีคุณค่า และเปิดโอกาสให้พนักงานได้สร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม

1.4 ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ภาระงานที่ต้องรับผิดชอบไม่กระทบต่อปัญหาสุขภาพร่างกายและจิตใจ ดังนั้น ควรเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการใช้ชีวิตในการทำงานและใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างสมดุล ควรกำหนดชั่วโมงการทำงานและลักษณะงานที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างเวลาในการทำงานกับชีวิตส่วนตัว เช่น หากแผนกใดมีภาระงานที่สูงเกินกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ควรจะมีการวิเคราะห์การขออัตรากำลังเพิ่มใหม่ เพื่อให้มีอัตรากำลังที่สอดคล้องกับภาระงานในแผนกนั้น ๆ

1.5 ด้านการมีสิทธิของพนักงาน พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ พนักงานสามารถปฏิเสธการรับมอบงานที่ไม่ตรงกับกับความรู้ความสามารถได้ ดังนั้น ควรมีการแจ้งให้พนักงานรับรู้ว่ามีสิทธิอะไรบ้าง และจะปกป้องสิทธิของตนเองได้อย่างไร ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนตัวมากน้อยเพียงใด รวมถึงการสร้างค่านิยมที่ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่พนักงานและมีการจัดเตรียมงานให้เกิดความเหมาะสม มีความสัมพันธ์กัน นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล และให้ความเป็นธรรมในการพิจารณาผลตอบแทนและความเสมอภาคในการดูแลพนักงาน

1.6 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ธนาคารมีการสับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ ที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล และโครงสร้างของธนาคารเอื้อต่อความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นไป ดังนั้น ควรพิจารณาเรื่องข้อกำหนดเกี่ยวกับความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ให้เกิดความเหมาะสมและชัดเจน เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการจะได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ธนาคารกสิกรไทยควรจะมีการพิจารณา จัดทำระเบียบข้อบังคับเพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถขอกำหนดตำแหน่ง

ที่สูงขึ้นได้ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเพิ่มขวัญและกำลังใจในการทำงาน อันจะนำไปสู่คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้นต่อไปเพื่อความก้าวหน้า

1.7 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ สถานที่ทำงานของท่านอยู่ในสภาพที่เหมาะสมกับการทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง และอุณหภูมิ ดังนั้น ควรจะมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง การรบกวนทางสายตา นอกจากนี้การที่พนักงานได้ทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพและจิตใจที่ปลอดภัยและมีความเหมาะสม เนื่องจาก พนักงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ทั้งต่อร่างกายและการทำงาน

1.8 ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่าย ตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน ดังนั้น ควรมีการหารือร่วมกันระหว่างผู้บริหารและตัวแทนหรือพนักงานระดับปฏิบัติการในการพิจารณากำหนดค่าตอบแทนให้เพียงพอ สอดคล้องกับค่าครองชีพในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันเมื่อ เปรียบเทียบกับพนักงานขององค์กรอื่น ๆ ที่ประกอบอาชีพหรือมีลักษณะงานคล้าย ๆ กัน พร้อมทั้ง ควรพิจารณาถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่าง ๆ อย่างเหมาะสม และควรพิจารณาถึงการเลื่อนขึ้นค่าจ้างให้มีความเป็นธรรม โดยเน้นระบบ

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้นผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

ควรทำการศึกษางานวิจัยในเชิงคุณภาพเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดจากประสบการณ์จริงเกี่ยวกับความตั้งใจอยู่ในงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะทำให้ได้เห็นข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ตรงประเด็น และข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น ตลอดจนสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการรักษาบุคลากรให้มีความตั้งใจคงอยู่ในงานต่อไป