

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้กำหนดแนวทางการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน
3. ประโยชน์คุณภาพชีวิตในการทำงาน
4. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Two Factors Theory)
5. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)
6. ทฤษฎี ERG (ERG Theory: Existence Relatedness Growth Theory) ของ Clayton Alderfer
7. ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Murray)
8. ประวัติความเป็นมาของธนาคารกสิกรไทย
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

##### ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

อนรรฆ อีสเฮาะ (2562, หน้า 9) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ถึงความพึงพอใจในการดำรงชีวิตการมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีในด้านต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อการดำรงชีวิตและส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในทิศทางที่ดีได้แก่ ด้านสุขภาพกาย ด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีนั้นจะต้องไม่ก่อให้เกิดปัญหาแก่ตนเองและสังคม

สายชล คงทิม (2562, หน้า 8) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมหรือสังคมได้อย่างมีความสุข มีความพร้อมทั้งสุขภาพกาย สุขภาพใจ มีความรู้สึกนึกคิดเป็นไปในทางบวก มีความปลอดภัย มีสิทธิเสรีภาพ มีปัจจัยพื้นฐานที่พอเพียง มีหน้าที่การงานที่ดี มีฐานะทางเศรษฐกิจสามารถพึ่งพาตนเองได้ ตลอดจนมีการแบ่งปันสิ่งที่ดีให้กันในสังคม และการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสงบสุข

ชลธิชา มะลิพรม (2561, หน้า 219) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานสวัสดิการบทบาทหน้าที่ในการทำงานความพึงพอใจในชีวิตโอกาสการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่เกี่ยวกับงาน การพัฒนาและให้ความสำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์จะส่งผลกระทบต่อกระบวนการผลิต

ภัทรธิดา ผลงาม (2561, หน้า 58) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้ สึกมี ความสุขจากความเป็นอยู่ที่ดีสภาพแวดล้อมที่ดี มีครอบครัวและสังคมเพื่อนมนุษย์ที่ดี คุณภาพชีวิต เป็นสิ่งที่มีคุณค่า มีความสำคัญและจำเป็นต่อบุคคล และสังคมเป็นสิ่งที่สามารถกำหนดหรือสร้างขึ้น ได้เพื่อให้มีชีวิตที่ดีขึ้นได้

UNESCO (อ้างถึงใน วรัชยา ศิริวัฒน์, 2561, หน้า 143) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของชีวิต เช่น การดำรงอยู่ในสภาพแวดล้อม ที่ดี มีความสุขความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสังคมที่ ตนอยู่ได้ดีสามารถเผชิญปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมรวมทั้งสามารถใช้ศักยภาพส่วนบุคคล สร้างสรรค์พัฒนาตนเองและสังคมให้อยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุข

วรเทพ เวียงแก (2558, หน้า 10) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง บุคคลที่สามารถ ดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขตามฐานะภายใต้บริบทของวัฒนธรรม และความหมายของ ระบบในสังคมที่พวกเขาอาศัยอยู่ประกอบด้วยปัจจัยพื้นฐานที่พอเพียง มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ ความรู้สึกลึกซึ้งคิดเป็นไปในทางบวก มีฐานะทางเศรษฐกิจสามารถพึ่งพาตนเองได้ โดยไม่เป็นภาระของผู้อื่น สามารถทำประโยชน์ให้ผู้อื่นได้ เป็นบุคคลที่รู้จักรักตัวเอง มีความรักเผื่อแผ่ คนอื่น รู้จักเมตตากรุณาและให้อภัยผู้อื่น รู้จักมองโลกในแง่ดี มีความเชื่อที่ถูกต้องและความสัมพันธ์ที่ ดีต่อสภาพแวดล้อมไม่คิดร้ายต่อผู้อื่น

ชมชญา นิษฐ์ ประดับพงษ์ (2556, หน้า 115) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคล ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เช่น ระดับการศึกษา ที่ อยู่อาศัย อายุของหัวหน้าครอบครัว จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และยังมี ความผูกพันกับตัวชีวิตทาง เศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ รายได้ ทรัพย์สิน หนี้สิน รวมทั้งความสุขทางด้านร่างกายและจิตใจ

องค์กรอนามัยโลก (1995 อ้างถึงใน ดารา ศรีรัตน์, 2560, หน้า 17) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตใน การทำงาน หมายถึง คุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับบริบททางสังคมวัฒนธรรมและค่านิยม ใน เวลานั้น ๆ มีความสัมพันธ์กับจุดมุ่งหมาย ความคาดหวังและมาตรฐานที่แต่ละคนกำหนดขึ้น ซึ่ง ประกอบด้วย 4 มิติ ดังนี้

- 1) มิติด้านสุขภาพกาย (Physical)
- 2) มิติด้านสุขภาพจิต (Psychological)
- 3) มิติด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relationships)
- 4) มิติด้านสภาพแวดล้อม (Environmental)

นอกจากนี้คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญต่อการบริหารองค์กร ผู้บริหารจะต้องให้ ความสำคัญและสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีให้กับบุคลากร เพราะจะช่วยให้บุคลากรมีความ พื่อใจในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจ มีการพัฒนาองค์กรและอุทิศตนในการทำงานต่อองค์กร เกิด ความสร้างสรรค์ของการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในทางที่ดี

คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานได้กำเนิดและแพร่หลายในประเทศ อุตสาหกรรม นับตั้งแต่ปลายศตวรรษ 1960 ซึ่งคำศัพท์คุณภาพชีวิตในการทำงานเกิดขึ้นมาจนถึง ปัจจุบัน หากกล่าวถึงความหมายของคำว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานแล้วเราจะพบว่า คุณภาพชีวิตใน

การทำงานหมายถึง การที่บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน พัฒนางานมีความคิดสร้างสรรค์ และอุทิศเวลาในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ดังนั้นผู้บริหารองค์กรต่าง ๆ จึงต้องให้ความสำคัญกับการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานให้กับบุคลากรและองค์กรได้จัดให้มีขึ้นเพื่อสนับสนุนให้พนักงานทำงานมีความสุขและมีสุขภาพจิตที่ดี โดยที่พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงาน จะมีความรู้สึกพึงพอใจการตอบแทนทั้งในรูปแบบค่าจ้างสิทธิสวัสดิการหรือปัจจัยอื่น ๆ ที่ดีจากการทำงานที่สามารถตอบสนองตามความคาดหวัง และความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ (วรชยา ศิริวัฒน์, 2561, หน้า 144-149)

โครตี โชคคุณะวัฒนา (2557, หน้า 87) กล่าวถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตเป็นลักษณะของชีวิตที่มีคุณภาพได้รับการดูแลที่ดีตอบสนองความต้องการของบุคคลด้านร่างกายและจิตใจจากสภาวะที่ต่างกันความต้องการของบุคคลจึงถือว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ถ้าบุคคลมีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีมีความสุข มีความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และมีความพร้อมทั้งด้านร่างกายอารมณ์ สังคม และจิตใจ ก็สามารถเผชิญกับปัญหาทุกสภาวะสามารถแก้ปัญหาได้พร้อมทั้งสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างเหมาะสมกับสังคมที่เปลี่ยนแปลง

Bluestone (1977, p. 44) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาคำคัญขององค์กรซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือได้หมายรวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดความปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้สมาชิกขององค์กรในทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญทักษะและความสามารถอื่น ๆ มาใช้ในการทำงานในองค์กร ย่อมทำให้สมาชิกหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวาดค้นเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

Delamotte and Takezawa (1984 อ้างถึงใน ฉัตรชัย ชุมวงศ์, 2554, หน้า 9-10) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึงผลรวมของคุณค่าที่พนักงานได้รับจากองค์กรทั้งที่อยู่ในรูปวัตถุและมีชีวิตซึ่งสิ่งที่ได้รับเหล่านี้จะมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน และมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ประการ ดังนี้

1) การได้รับความคุ้มครองจากปัญหาทั่วไปในที่ทำงาน (Traditional Goals) รวมถึงปัญหาด้านสุขภาพและความปลอดภัยในที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมที่เป็นอันตรายต่อร่างกาย โรคจากการทำงานและอุบัติเหตุ ปัญหาความไม่มั่นคงในการทำงาน ความรู้สึกของพนักงานโดยไม่ได้รับการปกป้องจากการต้องออกจากงานโดยไม่มีเหตุผล ส่งผลให้ขาดรายได้ไม่ว่าจะจากเหตุ อุบัติเหตุ เจ็บป่วย ทำงานไม่เต็มที่

2) การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในที่ทำงาน (Fair Treatment at Work) คือ ความต้องการของคนทำงานเพื่อให้ได้รับการปฏิบัติ มีความเป็นธรรมในการทำงานทั้งในส่วนของการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ไม่ใช่การเลิกจ้างที่ไม่เป็นธรรมหรือไร้เหตุผล รวมถึงมาตรการที่มีใช้ศีลธรรมในการทำงานของนายจ้างหรือการเลือกปฏิบัติต่อสตรี

3) อิทธิพลต่อการตัดสินใจ (Influence on Decision) คือการกระจายอำนาจของตัดสินใจที่จะลงไปที่พนักงานระดับล่าง เพื่อมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่เหมาะสม พนักงานมีโอกาสในแสดงความคิดเห็น มีความรู้สึกเป็นเจ้าของรู้สึกรักและทำประโยชน์ให้กับองค์กร

4) การมีงานที่ท้าทาย (Challenge of Work Content) ซึ่งเป็นงานที่รู้สึกตื่นเต้นและสนใจที่จะทำงานผ่านการหมุนเวียนงาน การทำงานเป็นกลุ่ม หรือการออกแบบกิจกรรมชีวิตการทำงาน ความท้าทายของเนื้องาน การตัดสินใจและขยายขอบเขตงาน เพิ่มเนื้อหางานและเพิ่มปริมาณงานให้สำเร็จ ทักษะและความรู้ที่เพิ่มขึ้นคือการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

5) ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำรงชีวิตประจำวัน (Work and Life Cycle) ปัญหาเศรษฐกิจส่งผลให้ต้องทำงานมากขึ้น มีเวลาพักผ่อนน้อยลง ทำให้พนักงานมีมากขึ้น โอกาสอยู่ใกล้สมาชิกในครอบครัวน้อยลง พนักงานอยู่ห่างจากครอบครัวซึ่งจะต้องมีเวลาว่างตามสมควรในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ในครอบครัวและมีเวลาเพียงพอสำหรับกิจกรรมของครอบครัว นอกเหนือจากการพิจารณาการรักษาสภาพแวดล้อมโดยรอบของสถานประกอบการ การงาน สภาพสังคมและชนชั้นที่สะท้อนถึง เพื่อแสดงทัศนคติของนายจ้างที่มีต่อค่านิยมของชนชั้นแรงงานต่าง ๆ ของพนักงาน เช่น มีสำนักงานส่วนตัวสำหรับผู้บริหารที่มีรถประจำตำแหน่ง เป็นต้น ในขณะที่พนักงานระดับล่างจะไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ดังกล่าว หรือได้ระดับนั้นน้อยกว่า

ทั้งนี้สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของพนักงานที่มีต่อการทำงาน ซึ่งได้รับการตอบสนองต่อความต้องการด้านต่าง ๆ จากองค์กร ทั้งในรูปที่เป็นวัตถุ เช่น เงินเดือนของขวัญ และไม่เป็นวัตถุ เช่น บรรยากาศที่เป็นมิตรในที่ทำงาน ความยุติธรรม สวัสดิการต่าง ๆ รวมไปถึง คำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานซึ่งสิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ สร้างแรงจูงใจในการทำงานรวมถึงมีส่วนร่วมสร้างความสุขในที่ทำงานอีกด้วย

## องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การที่บุคคลจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นต้องขึ้นอยู่กับองค์ประกอบมากมาย ซึ่งแต่ละองค์ประกอบจะมีความสำคัญมากน้อยแตกต่างกันไป ตามแต่ละทัศนะของแต่ละบุคคลหรือสังคมได้มีผู้กำหนดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตไว้ดังนี้

Walton (1973, p. 11) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง รูปแบบหนึ่งของการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของบุคลากรโดยพิจารณาจากแนวทางคุณลักษณะของบุคคลหรือสังคมและวัฒนธรรมองค์กรที่ทำให้งานสำเร็จรวดเร็วได้ โดยได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ

1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม (Adequate and Fair Compensation) ค่าตอบแทน หมายถึง ค่าจ้างในรูปของเงินเดือนหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน โดยองค์กรได้จ่ายให้กับพนักงานเพื่อเป็นสิ่งตอบแทนที่พนักงานได้ทำงานกับองค์กร โดยค่าตอบแทนในความหมายนี้พิจารณาได้เป็น 2 ประเด็น คือ

1.1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอ (Adequate Pay) หมายถึง การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามสภาพเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ หรือภาวะเงินเฟ้อ

1.2) ค่าตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรม (Fair Pay) หมายถึง การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามหลัก “ทำงานเท่ากัน เงินเท่ากัน” (Equal Pay for Equal Work) ซึ่งเป็นหลักการที่ต้องใช้กลยุทธ์การบริหารค่าจ้างเงินเดือน เช่น การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) การประเมินค่างาน (Job Evaluation) การจัดทำโครงสร้างค่าจ้างเงินเดือน (Pay Structure) มาประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสมและเป็นธรรมกับพนักงานทุกคนโดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจภายนอกองค์กรมาประกอบด้วย

2) สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย (Safe and Healthy Working Condition) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกสบายและความปลอดภัยแก่พนักงาน สุขภาพของพนักงานจัดเป็นปัจจัยสำคัญต่อการทำงานเป็นอย่างยิ่ง เพราะถ้าพนักงานมีร่างกายอ่อนแอก็ไม่สามารถปฏิบัติงานใด ๆ สำเร็จลุล่วงไปได้ในทำนองเดียวกันถ้าภาวะจิตใจของพนักงานอยู่ในสภาพที่ ไม่มั่นคง มีความทุกข์ทางใจ ก็ไม่สามารถปฏิบัติงานในองค์กรได้เช่นกัน สภาพแวดล้อมในที่ทำงานนับตั้งแต่สถานที่อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน แสงสว่าง อุณหภูมิจากเครื่องปรับอากาศ ระดับเสียง และกระบวนการในการทำงาน สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อความปลอดภัยและสุขภาพกายสุขภาพใจของพนักงานทุกคน ดังนั้น การจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ดีและเหมาะสม จะมีส่วนช่วยให้พนักงานได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดอุบัติเหตุในการทำงานได้ระดับหนึ่ง และการจัดสภาพการทำงานจะเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วย

3) โอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ (Opportunity to Continuously Grow and Develop Human Capacities) พนักงานทุกคนต้องการโอกาสก้าวหน้าในชีวิตหรือความเจริญเติบโตในระดับที่แตกต่างกันออกไป เนื่องจากสภาพความต้องการของแต่ละบุคคลไม่เหมือนกันแล้วแต่เงื่อนไขของแต่ละบุคคล เช่น ฐานะทางเศรษฐกิจ ระดับการศึกษา ทัศนคติ ความต้องการ ค่านิยม บุคลิกภาพ ฯลฯ ที่ทำให้ความต้องการของมนุษย์แตกต่างกัน การให้โอกาสได้มีความเจริญก้าวหน้าในการทำงานนั้น เป็นสิ่งที่พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอย่างยิ่ง องค์กรจึงจำเป็นต้องเสริมสร้างให้เกิดความเจริญก้าวหน้าให้แก่ พนักงาน ซึ่งมีหลายวิธีด้วยกัน โดยใช้วิธีพัฒนาอาชีพให้กับพนักงาน (Career Development) เช่น

3.1) การวางแผนอาชีพ (Career Planning) เป็นการเน้นกิจกรรมของพนักงานแต่ละคนที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจเลือกความสำเร็จในอาชีพ

3.2) การจัดการอาชีพ (Career Management) เป็นการเน้นกิจกรรมขององค์กรที่สนับสนุนความเจริญเติบโตในอาชีพให้กับพนักงาน เป็นต้น

4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง การมีโอกาสนในการแสวงหาความก้าวหน้าใน การประกอบอาชีพใน ตำแหน่งงาน ให้โอกาสพนักงานในการใช้ความรู้ความสามารถใหม่ ๆ รวมทั้งการเลื่อนตำแหน่งงานที่ ทำ ควรมีการให้หลักประกันความมั่นคงในการทำงานให้โอกาสพนักงานพัฒนาทักษะของตนและมีความมั่นคงในการว่าจ้างงาน

5) การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Social Integration in the Work Organization) หมายถึง การยอมรับและร่วมมือกันทำงานอย่างดี การให้พนักงานพัฒนาความรู้สึ

เป็นเจ้าขององค์กรที่ได้ทำงาน การเลือกปฏิบัติในหมู่พนักงานตามอายุ เพศ วรรณะ ความเชื่อ ศาสนา ฯลฯ รวมถึงมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม พนักงานพัฒนาความเคารพตนเองอันเป็นผลมาจากการรวมเข้าสังคมและปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นการดำเนินงานร่วมกันของพนักงานในองค์กร เป็นความสัมพันธ์ในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (Formal and Informal Relationship) ซึ่งจะช่วยให้เกิดการพัฒนาคูณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในองค์กรเพราะทำให้เกิดความจริงจังจากเพื่อนร่วมงาน มีความเท่าเทียมกันในองค์กร ไม่มีการแบ่งชั้นแบ่งระดับ และนอกจากนี้ยังได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างเสมอภาคกันด้วย

6) ประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism in the Work Organization) หมายถึง การส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลและให้ความเป็นธรรมในการพิจารณาผลตอบแทนและความเสมอภาคในการดูแลพนักงาน พนักงานทุกคนควรได้รับสิทธิพิเศษบางอย่าง เช่น ความเป็นส่วนตัว สิทธิในการแสดงออก สิทธิในการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ควรอยู่ภายใต้กฎและข้อบังคับบางประการ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ควรมีหลักนิติธรรมตามธรรมนูญขององค์กร

7) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Balance Role of Work and Personal Life) การทำงานเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในชีวิตคน และเป็นสิ่งที่ควรตระหนักถึงเป็นอย่างยิ่งเพราะบางคนทุ่มเทตนเองให้กับการทำงานโดยทอดทิ้งส่วนอื่น ๆ ไปหมด ทำให้การทำงานกลายเป็นภัยบั่นทอนชีวิตตัวเองโดยไม่จำเป็น โดยแบ่งออกเป็น

7.1) ชีวิตส่วนตัว เป็นส่วนที่เราทำอะไรให้ตนเองหรือให้ครอบครัว เช่น พักผ่อนหย่อนใจ ออกกำลังกาย โดยคนเรานั้นต้องมีชีวิตส่วนหนึ่งที่เป็นของตัวเองและครอบครัวจึงจะถือว่าเป็นชีวิตที่สมบูรณ์ ดังนั้นต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการทำงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

7.2) ชีวิตสังคม คนเรานั้นจะใช้ชีวิตทั้งหมดเพื่อส่วนตัวและครอบครัวเพียงอย่างเดียวไม่ได้ เพราะเราไม่สามารถมีชีวิตอยู่ตามลำพังได้ จำเป็นต้องคบหาสมาคมหรือติดต่อกับผู้อื่นไม่ว่าจะเรื่องใดเรื่องหนึ่งอยู่เสมอ พนักงานบางคนต้องทำงานล่วงเวลาหรือถูกโยกย้ายบ่อยหรือต้องเดินทางมากซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ของตน สิ่งนี้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน เนื่องจากต้องอยู่ห่างจากครอบครัวเป็นระยะเวลานาน

7.3) ชีวิตการทำงาน ผู้ที่ทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่นโดยสิ้นเชิงโดยไม่มีเวลาเป็นของตนเอง หรือไม่มีเวลาทำงานประกอบอาชีพเลย นับว่ายังเป็นผู้ที่มีชีวิตไม่เต็มสมบูรณ์ ผู้ที่มีชีวิตเต็มสมบูรณ์ จำเป็นต้องทำงาน ในที่นี้อาจเป็นงานอดิเรกซึ่งทำเพื่อความเพลิดเพลินก็ได้

7.4) ชีวิตส่วนที่เป็นการเพิ่มพูนความรู้ คนเรานั้นนอกจากจะมีชีวิตทั้งส่วนตัว สังคม และการทำงานแล้ว ก็ยังไม่เพียงพอ จำเป็นที่จะต้องแสวงหาความรู้อยู่เสมอ ซึ่งอาจเป็นการเรียนรู้จากสถาบันการศึกษา ประสบการณ์ของตนเอง การพูดคุย การเข้าฝึกอบรมอาชีพ เป็นต้น

8) ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กร (Social Relevance of Work Life) หมายถึง องค์กรธุรกิจที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามความรับผิดชอบต่อสังคมมีส่วนสนับสนุนคุณภาพชีวิตในการทำงาน หากข้อกังวลไม่คำนึงถึงภาระหน้าที่ทางสังคม พนักงานขององค์กรดังกล่าวไม่สามารถคาดหวังคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้นได้ สินค้าคุณภาพต่ำ ไม่มีการควบคุมมลพิษ แนวปฏิบัติใน

การจ้างงานที่ไม่ดีคือตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ต่ำ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งก่อให้เกิดคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของพนักงาน ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึกและยอมรับว่า องค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบ ต่อสังคมในด้านต่าง ๆ

เอกลักษณ์ ชุมภูชัย (2561, หน้า 40) กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานว่าในการดำรงชีวิตมนุษย์จะมีคุณภาพชีวิตที่ดี ต้องประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบของการดำเนินชีวิต และแต่ละองค์ประกอบนั้นก็ล้วนแต่มีความสำคัญ สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่จะเป็นไปตามทัศนคติของแต่ละบุคคลในสังคม โดยแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 2 ส่วน คือ

1) สิ่งจำเป็นระดับพื้นฐาน คือ ส่วนที่ทำให้เรามีชีวิตอยู่ได้ ประกอบด้วย เสรีภาพในขอบเขตแห่งกฎหมายหรือประเพณีของสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่

2) สิ่งจำเป็นต่อการเพิ่มคุณภาพชีวิตเป็นส่วนที่เพิ่มเติมจากสภาพพอยู่ได้กลายเป็นอยู่ดี คือ สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เอื้ออำนวยต่อการเพิ่มคุณภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่ไม่มีมลภาวะสงบ เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาตนเอง และอยู่ใกล้ชิดกับธรรมชาติมากที่สุด คุณสมบัติที่เหมาะสมที่ทำให้สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของบุคคล ได้แก่ การมีจุดมุ่งหมายในชีวิตการมีความสามารถในการตัดสินใจ การมีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับตนเองและสิ่งแวดล้อม และการมีความพยายามอดทน และอดทน คุณสมบัติที่ส่งเสริมการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข ได้แก่ การมีความมกน้อย ไม่โลภ รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา การมีระเบียบวินัย และการมีจริยธรรมอื่น ๆ ที่สังคมยอมรับ

รัตนา แสงบุญราศรี (2561, หน้า 57) กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานว่ามีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

1) ด้านความพึงพอใจในชีวิต เป็นการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในสภาวะภายนอกที่ได้รับอิทธิพลจากภูมิหลังของคน บุคลิกลักษณะ สิ่งแวดล้อมและสถานะทางสุขภาพ สิ่งที่คุณคนรับรู้ถึงสิ่งที่ตนเองครองอยู่ ซึ่งอยู่ระหว่างความต้องการ ความคาดหวัง ความใคร่ ความปรารถนาที่ตั้งไว้ และความสำเร็จที่ได้รับ

2) ด้านอัตมโนทัศน์ เป็นความเชื่อและความรู้สึกที่คน ๆ หนึ่งมีต่อตนเอง ความเชื่อ ความรู้สึกเหล่านี้มาจากการรับรู้โดยเฉพาะการรับรู้ปฏิกริยาของผู้อื่นที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของคน ๆ หนึ่งเกี่ยวกับตนเองในห้วงเวลาหนึ่ง

3) ด้านสุขภาพและการทำงานของร่างกาย เป็นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับบุคคลกับสิ่งแวดล้อม โดยนอกจากจะประเมินอาการทางคลินิกแล้ว ยังประเมินในเรื่องการรับรู้ภาวะสุขภาพของบุคคล สิ่งที่เกี่ยวข้องกับภาวะสุขภาพ และความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับสังคมและยังต้องพิจารณาถึงอิทธิพลทางสังคม สิ่งแวดล้อมและการเมืองด้วย

4) ด้านสังคมและเศรษฐกิจ เป็นการประเมินการประกอบอาชีพ การศึกษาและรายได้ ซึ่งถูกกำหนดเป็นมาตรฐานทางสังคม

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่ส่งผลถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ให้มีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคล มีความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ ภายใต้สภาวะแวดล้อมที่ดีที่เป็นปัจจัยพื้นฐานต่อการดำรงชีวิต ทั้งด้านการศึกษา ที่อยู่อาศัยที่มีความผูกพันกับสังคมเศรษฐกิจ สังคมการเมืองและสังคมวัฒนธรรม

ซึ่งเป็นเกณฑ์ความจำเป็นความต้องการและความปรารถนาของคนในแต่ละท้องถิ่น และสังคมหรือ เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการพื้นฐานของมนุษย์

## ประโยชน์คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ธัญญาวดี เฟ็งตะโก (2562, หน้า 28) ผู้วิจัยได้กล่าวถึงประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ 3 ประการ คือ

1) ประโยชน์ต่อองค์กร คือ ความพึงพอใจและสร้างความผูกพันในองค์กรจนนำไปสู่ความตั้งใจอยู่ในองค์กรความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมากและความสามารถในการสลับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กรและการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่เพิ่มประสิทธิผลขององค์กร เช่น ผลกำไรที่เพิ่มขึ้น การบรรลุเป้าหมายขององค์กร

2) ประโยชน์ต่อตัวบุคคล คือ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตัวเอง เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นจากการที่พนักงานมีส่วนร่วมและสนใจงานมากขึ้น

3) ประโยชน์ต่องาน คือ ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น อย่างน้อยที่สุดก็เกิดจากอัตราการขาดงานที่ลดลง

ศิริพร เสนามนตรี (2560, หน้า 28) ได้กล่าวถึง ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะมีผลต่อการทำงานอย่างมากมาย อันได้แก่ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรนอกจากนั้นยังได้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะมีผลต่อการทำงานมากมาย ได้แก่

- 1) ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตัวเอง
- 2) ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน (สร้างความพึงพอใจและมีส่วนร่วมในงาน)
- 3) ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร (เกิดความผูกพันต่อองค์กร)

นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องสุขภาพกายสุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออกจากงานลดอุบัติเหตุและส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริหารที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ

มนชนก ชูพรรคเจริญ (2562, หน้า 20) กล่าวไว้ว่า ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานจะเป็นการส่งเสริมให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจกับฝ่ายบริหารและสร้างโอกาสในการทำงานมากขึ้น คุณภาพชีวิตในการทำงานเกี่ยวข้องกับงาน จะมีผลโดยตรงต่อคนทำให้เกิดประสิทธิผลขององค์กร การเปลี่ยนแปลงปรับปรุงโครงสร้าง พื้นฐานของงาน และระบบการทำงาน ระบบการให้รางวัล ให้สอดคล้องกับกระบวนการในการทำงานและผลผลิต รวมทั้งการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานมีหลาย ๆ บริษัทได้นำแนวทางส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานมาใช้โดยในระยะแรกเน้นการเพิ่มผลผลิต ปรับปรุงผลผลิตและลดต้นทุน โดยอาศัยวิธีการทำงานเป็นกลุ่ม คล้ายกับระบบกลุ่มคุณภาพจะมีการประชุมกันภายในกลุ่ม ให้พนักงานเสนอแนะข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการทำงาน การเพิ่มคุณค่างานที่ทำ ซึ่งจากการที่นำแนวทาง



ส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานไปใช้พบว่าพนักงานเกิดความพึงพอใจและผลผลิตเพิ่มมากขึ้น อัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงานลดลงตามไปด้วย

นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องสุขภาพกายสุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออกจากงาน ลดอุบัติเหตุและส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริหารที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ

สรุปได้ว่า ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความรู้สึที่ดีต่องาน ช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน มีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นตามมาจากการที่พนักงานมีส่วนร่วมและสนใจงานมากขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่เพิ่มประสิทธิภาพต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

## ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก (Two Factors Theory)

เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ได้รับความสนใจและเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลาย รู้จักกันในนามของทฤษฎีการจูงใจ - คำจูง (The Motivation Hygiene Theory)

Herzberg (1959, หน้า 67) ได้สร้างทฤษฎีขึ้น จากการศึกษาถึงสาเหตุของความพอใจในงานและความไม่พอใจในงานของวิศวกรและพนักงาน บัญชีในโรงงานที่เมืองพิตส์เบิร์ก จำนวน 203 คน โดยวิธีการสัมภาษณ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานพบว่า ความต้องการทางด้านงานบุคคลสามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

กลุ่มแรกเฮิร์ชเบิร์ก เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดขึ้นจากงานที่ทำ เช่น ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ฯลฯ ปัจจัยจูงใจเหล่านี้ทำให้บุคคลเกิดความชื่นชมยินดีในผลงานและความสามารถของตนเอง ถ้าตอบสนองปัจจัยเหล่านี้ของผู้ปฏิบัติแล้ว จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

1) ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี

2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ จากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อนและบุคคลอื่นทั่วไป ซึ่งการยอมรับนับถือ บางครั้งอาจแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย

3) ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อลักษณะงานว่างานนั้นเป็นงานที่จำเจ น่าเบื่อหน่าย ทำทลายความสามารถก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือเป็นงานที่ยากหรือง่าย ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับ

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง มอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กร แต่ในกรณีที่บุคคลย้ายตำแหน่งจากแผนกหนึ่งไปยังอีก

แผนกหนึ่งขององค์กรโดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงสถานะ ถือเป็นเพียงการเพิ่มโอกาสให้ความรับผิดชอบมากขึ้น เรียกได้ว่าเป็นการเพิ่มความรับผิดชอบ แต่ไม่ใช่ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอย่างแท้จริง

กลุ่มที่สอง เฮิร์ชเบิร์ก เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอกของงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ลดความไม่พอใจในงาน อันจะทำให้คนทำงานได้เป็นปกติ ในองค์กรเป็นเวลานาน ปัจจัยเหล่านี้ไม่ถือว่าเป็นสิ่งจูงใจในคนทำงานมากขึ้น แต่มีส่วนช่วยให้คนทำงานสุขสบายมากขึ้น ป้องกันไม่ให้เกิดคนผลออกจากรางาน ถ้าปัจจัยนี้ไม่มีในงาน หรือจัดไว้ไม่ดีจะทำให้ขวัญของคนทำงานไม่ดี ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

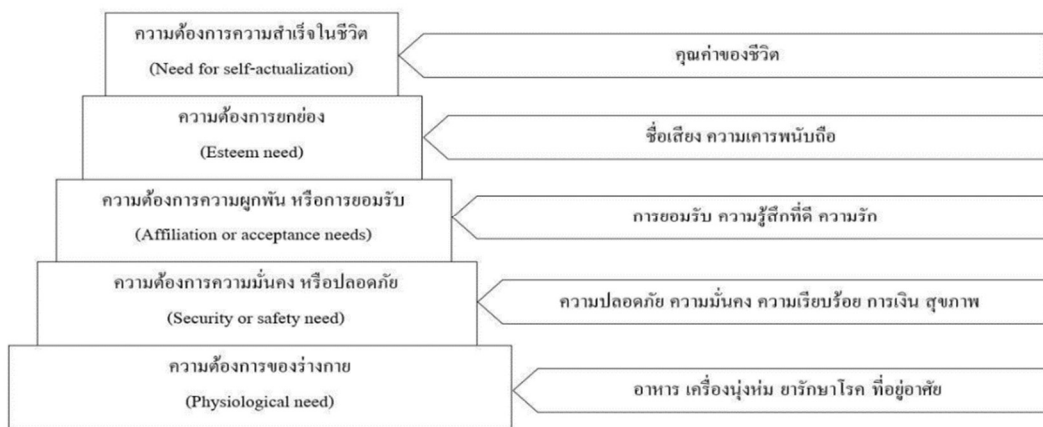
- 1) เงินเดือน หมายถึง ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น
- 2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การได้รับแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่ง การที่บุคคลมีโอกาสพัฒนาทักษะและได้รับสิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนทักษะที่จะเอื้อต่อวิชาชีพของเขา
- 3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Supervisor) หมายถึง การพบปะสนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้งานจากผู้บังคับบัญชา การช่วยเหลือเกื้อกูลจากผู้บังคับบัญชา ความซื่อสัตย์ ความเต็มใจรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกน้อง ความเชื่อถือไว้วางใจ ลูกน้องของผู้บังคับบัญชา
- 4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Peers) หมายถึง การพบปะสนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้งานในกลุ่มและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่ม
- 5) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Subordinates) หมายถึง การพบปะสนทนาและการปฏิสัมพันธ์ในการทำงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน
- 6) สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง องค์ประกอบของสถานะอาชีพที่ทำให้บุคคลรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง การมีอภิสิทธิ์ต่าง ๆ
- 7) นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การให้อำนาจแก่บุคคลในการให้เขาดำเนินงานให้สำเร็จรวมทั้งการติดต่อสื่อสารในองค์กร เช่น การที่บุคคลจะต้องรับทราบว่าเขาจะต้องทำงานให้ใครนั่นคือนโยบายขององค์กรที่จะต้องแน่ชัด เพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้ถูกต้อง
- 8) สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น แสง เสียง อากาศ เครื่องมืออุปกรณ์และอื่น ๆ รวมทั้งปริมาณงานที่รับผิดชอบ

สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ของความพอใจที่เกิดจากแรงจูงใจตามองค์ประกอบของทฤษฎี 2 ปัจจัย ของเฮิร์ชเบิร์ก โดยปัจจัยที่ 1 คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดขึ้นจากงานที่ทำ ปัจจัยนี้จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจตั้งใจทำงานของพนักงาน ส่วนปัจจัยที่ 2 คือ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอกของงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ ซึ่งหากในการทำงานขาดปัจจัยเหล่านี้ไป อาจทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน อีกทั้งยังนำไปสู่การลาออกของพนักงาน

## ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

ทฤษฎีจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's general theory of human motivation) (Maslow, 1954 อ้างถึงใน ประภัสสร วัฒนา, 2560, หน้า 17) ได้ตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยมาสโลว์ได้อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีลักษณะเป็นลำดับชั้นจากต่ำไปสูง (Hierarchy & Needs) และเป็นทฤษฎีที่ยอมรับกันแพร่หลาย สมมติฐานดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษย์ ดังนี้

- 1) มนุษย์มีความต้องการความต้องการมีอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่า เขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ขนาดที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุด และจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย
- 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่แรงจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไปความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นแรงจูงใจของพฤติกรรม
- 3) ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้นความสำคัญกล่าวคือเมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะมีเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที
- 4) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ได้แบ่งลำดับชั้นความต้องการ (Hierarchy of needs) ไว้ 5 ชั้นจากต่ำไปสูง ดังนี้



ภาพที่ 2.1 ลำดับชั้นความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์  
(Maslow, 1954 อ้างถึงใน ประภัสสร วัฒนา, 2560, หน้า 17)

ประภัสสร วัฒนา (2560, หน้า 17-18) แบ่งลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของ Maslow เป็น 5 ลำดับ ดังนี้

- 1) ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย การนอน และการพักผ่อน
- 2) ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security of safety needs) เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตราย การมีชีวิตรอด และความกลัวต่อความสูญเสียหน้าที่การงานทรัพย์สินที่อยู่อาศัย

3) ความต้องการยอมรับหรือความผูกพัน (Affiliation or acceptance needs) เป็นความต้องการให้บุคคลอื่น และสังคมยอมรับ เช่น การเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

4) ความต้องการยกย่อง (Esteem needs) ตามทฤษฎีมาสโลว์เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้วจะต้องการการยกย่องจากตัวเองและบุคคลอื่นความต้องการนี้เป็นการพึงพอใจในอำนาจ ความภาคภูมิใจ สถานะและความเชื่อมั่นในตนเอง

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self-actualization) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของ บุคคลเป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

สรุปได้ว่า ทฤษฎีจิตใจของมาสโลว์เป็นปัจจัยที่กำหนดทิศทางการดูแลความต้องการของพนักงานได้ เช่น ค่าตอบแทนควรเหมาะสมเพื่อที่จะให้พนักงานสามารถดูแลภาวะต่าง ๆ ชีวิตประจำวัน และดูแลความต้องการทางกายภาพของพนักงานได้ นอกจากนี้บางครั้งการดูแลความต้องการด้านกายภาพอาจมาในรูปแบบอื่นนอกเหนือจากเงิน เช่น การดูแลการจัดอบรมพัฒนาทักษะให้กับบุคลากร การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร การพัฒนาทักษะการทำงานของบุคลากร เป็นต้น

## ทฤษฎี ERG (ERG Theory: Existence Relatedness Growth Theory) ของ Clayton Alderfer

Alderfer (1972 อ้างถึงใน อารีรัตน์ ศรีวิพันธุ์, 2559, หน้า 17-18) นำทฤษฎีลำดับขั้นของ Maslow มาปรับปรุง ได้สรุปว่าปัจจัยในการจูงใจคนแบ่งเป็น 3 กลุ่มและเกิดเป็นทฤษฎีที่เรียกว่า ERG ย่อมาจาก (Existence needs, Relatedness needs และ Growth needs) ซึ่งคล้ายคลึงกับแนวคิดของ Maslow

จากแนวคิดของ Alderfer จัดลำดับความต้องการของมนุษย์ใหม่เหลือเพียง 3 ระดับ ได้แก่

1) ความต้องการในการที่จะดำรงอยู่ (Existence needs) เกี่ยวกับความอยู่รอดหรือการกินดีอยู่ดีของร่างกาย ได้แก่ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เสื้อผ้า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ เทียบได้กับความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการทางด้านความปลอดภัยของ Maslow นั้นเอง

2) ความต้องการมีสัมพันธภาพทางสังคม (Relatedness needs) เน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสังคมรอบข้าง เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับยกย่องจากผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำ เป็นหัวหน้า เป็นผู้ตาม เทียบกับความต้องการที่ Maslow กำหนดไว้ ก็คือ ความต้องการสังคมและความรัก

3) ความต้องการที่จะเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth needs) เป็นแรงขับภายในของความ ต้องการที่จะพัฒนาตนเอง ต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้มีความเจริญก้าวหน้าต้องการเป็นผู้มีความคิด ริเริ่ม บุกเบิก และใช้ศักยภาพของตนเองที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ความเคารพนับถือและความ สมบูรณ์ของชีวิต ความต้องการประเภทนี้เหมือนกับความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิตของ Maslow

Alderfer เชื่อว่า แม้ว่าจะมีพัฒนาการจากสิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปสู่ความเจริญเติบโตความต้องการทั้ง 3 อย่างนี้ก็สามารถใช้เป็นสิ่งจูงใจร่วมกันได้และถือเป็นเรื่องปกติที่คนจะถอยกลับไปยังระดับความต้องการที่ต่ำลง

สรุปได้ว่า ทฤษฎีแรงจูงใจของ Alderfer (1972) หรือทฤษฎี ERG ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ความต้องการของมนุษย์ไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นตามลำดับขั้นเสมอไป ซึ่งความต้องการหลาย ๆ อย่าง อาจเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน องค์กรสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในองค์กรได้ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรทั้ง 3 ด้าน ซึ่ง สามารถทำให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจและดึงศักยภาพในตัวเองออกมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

### ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Murray)

Murray (1938 อ้างถึงใน อารียา การดี, 2562, หน้า 22-23) เป็นนักทฤษฎีด้านแรงจูงใจที่เป็นที่รู้จัก ในช่วงปี ค.ศ. 1930-1969 การศึกษาของ Murray เขียนไว้ในหนังสือ “Explorations in Personality” Murray พบว่า มนุษย์สามารถแบ่งออกเป็นกลุ่มได้ โดยพิจารณาจากความต้องการของบุคคล โดยคำนึงถึงด้านความรุนแรงของความต้องการ (Intensity) และทิศทางของพฤติกรรม (direction)

นอกจากนี้ การพิจารณามนุษย์นั้น ยังต้องมองโดยส่วนรวม (Holistic View) พฤติกรรม ของบุคคลเป็นผลจากการที่ร่างกายและจิตใจขาดสมดุล หมายถึง การขาดในบางสิ่งที่ร่างกาย ตอบสนองด้วยพฤติกรรมบางอย่างเพื่อให้ได้สิ่งนั้น ซึ่งทฤษฎีดังกล่าวเป็นแนวคิดพื้นฐานของนักคิด นักวิจัยในสมัยต่อมา ซึ่งรวมถึงทฤษฎีความต้องการของ McClelland และทฤษฎีความต้องการ ตามลำดับขั้นของ Maslow

โดย Murray ได้จำแนกความต้องการของบุคคลออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

- 1) ความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย (Primary Needs) ซึ่งได้แก่ อาหาร น้ำ อากาศ ความต้องการทางเพศ และการหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด
- 2) ความต้องการขั้นทุติยภูมิ (Secondary Need) มาจากการเรียนรู้จากสังคม เช่น ต้องการ ความสำเร็จ ต้องการการยอมรับ ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการอิสระ ต้องการการดูแลเอาใจใส่และ ต้องการความสนุกสนาน

Murray มีความเชื่อว่า ความต้องการที่มีความรุนแรงมากกว่าจะถูกแสดงออกมาบ่อยครั้งกว่า และก่อให้เกิดพฤติกรรมที่รุนแรงชัดเจนมากขึ้นด้วย นอกจากนี้ Murray ยังมองว่าบุคลิกภาพของบุคคลเป็นผลมาจากความต้องการขั้นทุติยภูมิด้วย ไม่ว่าจะเป็นความต้องการประสบความสำเร็จ และการดูแลเอาใจใส่

สรุปได้ว่า ทฤษฎีความต้องการของ Murray (1938) หมายถึง พนักงานที่มีความต้องการแตกต่างกัน อาจเกิดจากแรงกระตุ้นจากภายในหรือภายนอกที่แตกต่างกันและความต้องการทางกายภาพ (Physiological Need) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นพร้อมกับความต้องการมีชีวิต การดำรงชีวิต วุฒิภาวะไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้แต่อย่างใด เกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการทางร่างกายของคนเราเป็นสำคัญ รวมถึงความต้องการทางด้านจิตใจและสังคม (Psychological and

Social Need) ความต้องการประเภทนี้ค่อนข้างสลับซับซ้อนและเกิดขึ้นจาก สภาพสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้และประสบการณ์ที่มนุษย์นั้นได้รับและเป็นสมาชิกอยู่เป็นแรงขับ เบื้องต้นที่ร่างกายถูก กระตุ้นทำให้เกิดความว่องไว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาที่จะต้องสนองต่อสิ่งเร้า เกิดขึ้นจากสภาวะทาง อารมณ์ สิ่งกระตุ้นทั้งภายนอกและภายใน

ตารางที่ 2.1 ผลการวิเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิต ในการทำงาน	ผลตอบแทนที่ยุติธรรม และเพียงพอ	สภาพแวดล้อมใน การทำงานที่ปลอดภัย	ความก้าวหน้าและ ความมั่นคงในงาน	การพัฒนาสมรรถภาพ ของบุคคล	การทำงานร่วมกัน	การมีสิทธิของ พนักงาน	ความสมดุลระหว่าง งานกับชีวิต	ความเป็นประโยชน์ ต่อสังคม
Delamotte and Takezawa (1984)		/	/		/	/	/	
Bluestone (1977)		/			/	/		
Walton (1973)	/	/	/	/	/	/	/	/
เอกลักษณ์ ชุมภู ชัย (2561)		/				/	/	/
รัตนา แสงวงบุญ ราศรี (2561)						/		
ชญาวดี เฟิง ตะโก (2562)	/						/	
ศิริพร เสนา มนตรี (2560)	/				/			/
মনชนক চুপ্পরক জেরি (2562)			/	/	/	/		
Herzberg (1959)	/	/	/	/	/	/		
Maslow (1954)	/		/		/	/	/	
Alderfer (1972)			/		/		/	
Murray (1938)						/	/	

สรุปจากตารางที่ 2.1 ทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของ Walton (1973) เนื่องจากองค์ประกอบทั้ง 8 ข้อ ตรงกับบริบทสภาพคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของธนาคาร กสิกรไทย ในขณะเดียวกัน ของนักวิชาการท่านอื่น จะมีองค์ประกอบไม่ครบ และสอดคล้อง กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

## ประวัติความเป็นมาของธนาคารกสิกรไทย

### ความเป็นมา

ธนาคารกสิกรไทยเป็นหนึ่งในสถาบันการเงินขนาดใหญ่ของไทยที่ดำเนินธุรกิจตามครรลองของการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงและการบริหารจัดการต้นทุนที่เหมาะสม เพื่อให้บรรลุความมุ่งหมายในการเพิ่มอำนาจให้ทุกชีวิตและทุกธุรกิจของลูกค้าด้วยแนวทางการให้บริการที่เบ็ดเสร็จ ตอบโจทย์ทุกด้านของลูกค้าได้อย่างครอบคลุมทุกที่ทุกเวลารวมทั้งคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าและสังคม โดยมีผลการดำเนินงานที่เติบโตอย่างสมดุลในทุกมิติและสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาวเพื่ออำนวยประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

ในปัจจุบันธนาคารประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจหลักทรัพย์และธุรกิจเกี่ยวเนื่องตามที่ได้รับอนุญาตไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงินฯ พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ฯ และประกาศที่เกี่ยวข้องด้วยการให้บริการและนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินผ่านช่องทางสาขาและช่องทางดิจิทัลแบงกิ้งของธนาคาร พร้อมด้วยบริษัทของธนาคารกสิกรไทยที่มีความเชี่ยวชาญในการดำเนินธุรกิจ และการให้บริการทางการเงินในด้านต่าง ๆ อาทิ การจัดการกองทุนการวิจัย เศรษฐกิจการเงินธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์และที่ปรึกษาทางการเงิน รวมถึงธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์และลีสซิ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มผ่านการมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุด ประกอบด้วย บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด บริษัทหลักทรัพย์กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัดและบริษัท แพลตฟอร์ม แอนด์ อีคิวเมนท์ กสิกรไทย จำกัด

ขณะเดียวกันธนาคารได้จัดตั้งกสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยีกรุ๊ป เพื่อรองรับยุทธศาสตร์ทางธุรกิจเทคโนโลยีและตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี โดยศึกษาและพัฒนาการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศรูปแบบใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและรักษาความเป็นผู้นำการให้บริการดิจิทัลแบงกิ้ง ซึ่งประกอบด้วย 6 บริษัท ได้แก่ บริษัท กสิกร เทคโนโลยี กรุ๊ป เซเครเทรียต จำกัด บริษัท กสิกร แล็บส์ จำกัด บริษัท กสิกร ซอฟต์แวร์ จำกัด บริษัท กสิกร อินฟรา จำกัด (ชื่อเดิมบริษัท กสิกร โพร จำกัด บริษัท กสิกร เซิร์ฟ จำกัดและบริษัท กสิกร เอกซ์ จำกัด

ขณะที่การให้บริการในต่างประเทศ ธนาคารมีเครือข่ายการให้บริการและพันธมิตรทางธุรกิจที่ครอบคลุมในกลุ่มประเทศ AEC+3 โดยมี ธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนท้องถิ่นที่ให้บริการทางการเงินเต็มรูปแบบในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว คือ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัดและสาธารณรัฐประชาชนจีน คือ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย (ประเทศจีน) จำกัด นอกจากนี้ ธนาคารได้

ย้ายที่ตั้งของสำนักงานใหญ่จากอาคารราชบุรีบูรณะมายังอาคารพหลโยธิน ซึ่งได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยแล้ว และได้จดทะเบียนแก้ไขต่อกระทรวงพาณิชย์ เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2564 เพื่อความสะดวกในการติดต่อธุรกิจ กับลูกค้าและหน่วยงานต่าง ๆ (ธนาคารกสิกรไทย, 2564)



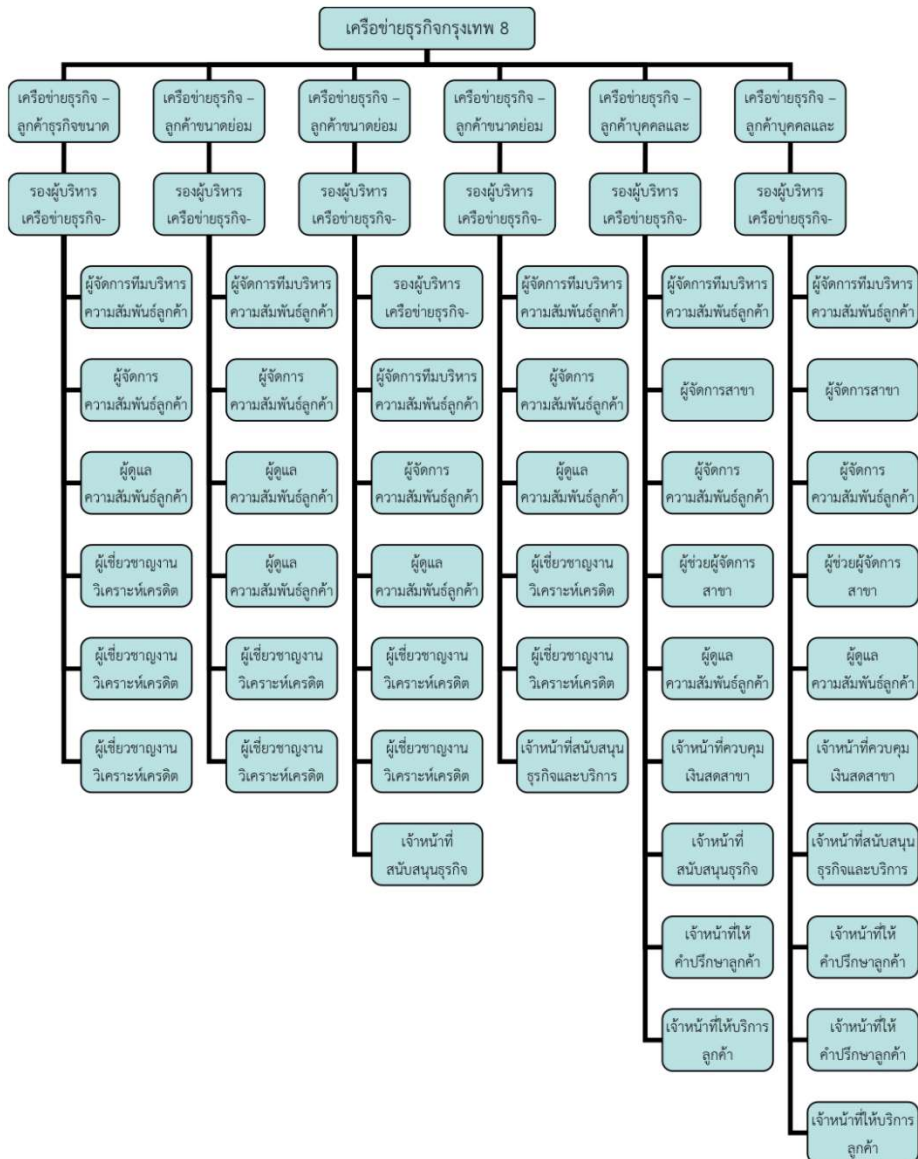
ภาพที่ 2.2 สำนักงานใหญ่ธนาคารกสิกรไทย (ธนาคารกสิกรไทย, 2564)

### โครงสร้างเครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ 8

โดยเครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ 8 แบ่งออกเป็น 6 เขต ได้แก่

- 1) เครือข่ายธุรกิจ – ลูกค้าธุรกิจขนาดกลาง กรุงเทพ 8 เขต 1
- 2) เครือข่ายธุรกิจ – ลูกค้าขนาดย่อมและธุรกิจส่วนตัว กรุงเทพ 8 เขต 1
- 3) เครือข่ายธุรกิจ – ลูกค้าขนาดย่อมและธุรกิจส่วนตัว กรุงเทพ 8 เขต 2
- 4) เครือข่ายธุรกิจ – ลูกค้าขนาดย่อมและธุรกิจส่วนตัว กรุงเทพ 8 เขต 3
- 5) เครือข่ายธุรกิจ – ลูกค้าบุคคลและสาขา กรุงเทพ 8 เขต 1
- 6) เครือข่ายธุรกิจ – ลูกค้าบุคคลและสาขา กรุงเทพ 8 เขต 2





### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนิกานต์ สุวรรณทรัพย์ (2564, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพัน ของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์ แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ตัวแปรทั้ง 8 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมี

ความสัมพันธ์ทางบวกทุกด้าน เมื่อพิจารณาตามระดับความผูกพันโดย เรียงจากมากไปน้อย พบว่า มี 1 ด้านที่มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง คือ งานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม ( $p = 0.860$ ) ส่วนความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางมี 5 ด้าน คือ การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ( $p = 0.709$ ) สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ( $p = 0.690$ ) ความก้าวหน้าและความมั่นคง ในการทำงาน ( $p = 0.634$ ) การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ( $p = 0.591$ ) และสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน ( $p = 0.521$ ) และความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมี 2 ด้าน คือ ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม ( $p = 0.494$ ) และการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ( $p = 0.395$ ) ตามลำดับ

อนงค์ภัทร เวียงจันทร์ (2563, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสำนักงานภาค” ผลการวิจัยพบว่า 1) มีพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสำนักงานภาคกลาง ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 262 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 มีอายุ 23-30 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 189 คนคิดเป็นร้อยละ 72.1 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-35,000 บาท จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 70.2 มีตำแหน่งงานระดับ เจ้าหน้าที่อาวุโส จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 และมีอายุงาน 11-15 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 2) ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสำนักงานภาคกลาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านสวัสดิการและความมั่นคงและด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงาน และด้าน นโยบายการบริหารขององค์กร ตามลำดับ

ธัญธรณ์ สิ้นศิริวัฒนสุข (2563, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาคุณภาพ ชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลพบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตและเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลพบุรี จากประชากรพนักงาน จำนวน 70 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเชื่อถือได้ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ในงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่ได้ทำให้ทัศนคติที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน

ประภาพร สงคราม (2563, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคาร สงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จำนวน 277 คน โดยใช้

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานและเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยใช้สถิติ Independent Samples T-test และ One-way ANOVA ผลการวิจัย พบว่า พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30-39 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี เงินเดือน 15,000-30,000 บาท มีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี และพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และจากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารสงเคราะห์ที่มีระดับการศึกษา และเงินเดือนต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานธนาคารสงเคราะห์ที่มีเพศ อายุ สถานภาพและระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชญาณิศรา สุขลั้ม (2563, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานใหญ่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้าน การทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 265 คน โดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ Independent sample t-test ค่าสถิติ F-test (ANOVA) และค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน Pearson Correlation Coefficient ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษาและสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานใหญ่ มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน (อายุงาน) และอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และปัจจัยด้านการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กัน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ณปภัช อมิตร์รัตน์ (2562, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท แพร่วัฒนา จำกัด” การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท แพร่วัฒนา จำกัด 2) เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท แพร่วัฒนา จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานของบริษัท แพร่วัฒนา จำกัด จำนวน 52 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test, F-test (One-Way ANOVA) หากพบความแปรปรวนใช้วิธีทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ (Sheffe) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับมัธยมศึกษา ปวช. ประสบการณ์การทำงานในบริษัท กว่าหรือเท่ากับ 1 ปีและมากกว่า 1-2 ปี มี

จำนวนเท่ากัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 8,001-12,000 บาท การศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง คือด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสิทธิและศักดิ์ศรีการเป็นพนักงานของบริษัทด้านการดำเนินชีวิตโดยรวม ด้านความก้าวหน้าและสวัสดิภาพ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านการบูรณาการทางด้านสังคมตามลำดับ การศึกษาเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานของการศึกษาในครั้งนี้

ณัฐกร สมสงวน (2562, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์เขต 4 นครสวรรค์” โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรในกลุ่มพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์เขต 4 นครสวรรค์ โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานทั้งหมด 80 รายด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการคุณภาพชีวิตด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านความสัมพันธ์ที่ดีและด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี โดยคุณภาพชีวิตด้านดังกล่าวมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรถึงร้อยละ 47.90 ( $R^2 = 0.479$ )

เรืองพร สุขสมบูรณ์ (2562, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่สมุทรสาคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกร ไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่สมุทรสาครในแต่ละด้านได้แก่ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ และความ สมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่สมุทรสาคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา อายุงาน ตำแหน่งองค์กร และรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่สมุทรสาคร จำนวน 165 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น แบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.958 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ หาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า-t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พื้นที่สมุทรสาคร ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง 2) พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ สมุทรสาคร ที่มี เพศ อายุ และตำแหน่งองค์กรต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน แต่พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่สมุทรสาคร ที่มี สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุ งาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ลดานันท์ ศิริสวัสดิ์ (2562, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงเทพ ในเขต กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นในที่ทำงาน และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว โดยจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประชากร ในงานวิจัยนี้ คือ พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินงานวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ผลการวิจัย พบว่า 1) มีพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 80.75 มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 มีสถานภาพสมรส จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 มีภูมิลำเนาที่ต่างจังหวัด จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.25 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 92.0 มีอายุงาน ตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่ครบ 10 ปี จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ จำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-50,000 บาท จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.75 2) ความคิดเห็นของพนักงานต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงเทพ ในเขต กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นในที่ทำงานด้าน การพัฒนาความสามารถของบุคคล และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ตามดับ และด้านที่อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ตามลำดับ

โครตี โชคคุณะวัฒนา (2557, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน สังกัดสายงานละ 100 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่าง และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน 55,001 บาทขึ้นไป สถานภาพโสด และมีประสบการณ์ทำงาน 15 ปีขึ้นไป 2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี ได้แก่ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคล ในสถานที่ทำงาน ด้านความสมดุล ระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและ

สัมพันธ์กับสังคม ด้านความก้าวหน้าและความ มั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และเพียงพอ ตามลำดับ 3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ และสังกัดสายงานแตกต่างกันมีความผูกพัน ต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ระดับ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และประสบการณ์ การทำงานแตกต่างกันมีความ ผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 5. คุณภาพชีวิตในการทำงานใน ภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทาง เดียวกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี