

ชื่อเรื่อง	คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน : กรณีศึกษาสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	ศรัณรัชต์ นิติรัฐธนานนท์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.สมพิศ ทองปาน
วันที่อนุมัติผลงาน	13 กันยายน 2553
จำนวนหน้า	99 หน้า
คำสำคัญ	คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองเรื่อง "คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน : กรณีศึกษาสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์การและการจัดการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์การและการจัดการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารฯ รวมทั้งศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานสาขานาครกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานสาขานาครกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 127 คน โดยเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามตัวชี้วัดของ Richard E. Walton ทั้ง 8 ด้าน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient)

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 45 ปี มีสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี และส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ จากการศึกษาถึงปัจจัยด้านองค์การและการจัดการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่าปัจจัยดังกล่าวโดยรวมส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ ด้านลักษณะงาน ด้านการควบคุม ด้านการบังคับบัญชาและความเข้าใจระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ตำแหน่งหน้าที่ ด้านอำนาจในการตัดสินใจ ด้านขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ด้านการพิจารณาผลงานและผลการปฏิบัติงาน ด้านขนาดของสาขา ด้านสภาพการทำงาน และด้านเงินเดือน

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านองค์การ และการจัดการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคาร พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับปัจจัยด้านองค์การและการจัดการ ในด้านลักษณะงาน และด้านอำนาจในการตัดสินใจ และปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กับปัจจัยด้านองค์การและการจัดการในด้านลักษณะงานและด้านตำแหน่งหน้าที่

ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมทั้ง 8 ด้านของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่นและด้านสิทธิส่วนบุคคล จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพสมรส ด้านระดับการศึกษา และด้านตำแหน่งในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานทุกด้าน และปัจจัยส่วนบุคคลในด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากผลการศึกษาี้ ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารให้ดียิ่งขึ้น โดยควรให้ความสำคัญมากยิ่งขึ้นในปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน ส่งผลต่อการบริการที่ดีมีคุณภาพ และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การต่อไป