

ปฐมไท ทิณรัตน์ (2556) ปัจจัยในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ  
เครดิตธนาคาร กสิกรไทย สำนักงานใหญ่ การค้นคว้าอิสระ รม.ม. บัณฑิตวิทยาลัย  
สถาบันรัชต์ภาคย์ กรุงเทพมหานคร  
อาจารย์ที่ปรึกษา รศ.วิเศษฐ เทพเฉลิม

## บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องปัจจัยในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ  
เครดิตธนาคาร กสิกรไทย สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับเรื่อง  
ปัจจัยในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเครดิตธนาคารกสิกรไทย  
สำนักงานใหญ่ ในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความเครียดจากงาน ด้านความมั่นคงใน  
งาน ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านค่าตอบแทน ด้าน  
ความมีอิสระในการทำงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความสะดวกสบายทางกายภาพ กลุ่ม  
ตัวอย่างที่ได้ทำการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเครดิตธนาคาร กสิกรไทย สำนักงาน  
ใหญ่ จำนวน 344 คน แบ่งเป็นพนักงานชาย จำนวน 185 คน พนักงานหญิงจำนวน 159 คน  
คำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของเครจซ์และมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาด  
ตัวอย่างจำนวน 238 คน จำแนกเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน  
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ  
(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบสมมติฐาน โดย  
ใช้สถิติการ Independent Samples t - test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)  
กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.48 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.52 มีอายุอยู่ระหว่าง  
30 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.19 มีอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.93 สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ  
74.79 เป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 21.43 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.82 ระดับสูง  
กว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 38.66 ในส่วนของรายได้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง  
25,000 - 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.38 มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 44.12

ผลการวิจัยโดยภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการเสริมสร้างคุณภาพ  
ชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเครดิตธนาคาร กสิกรไทย สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวม  
และรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าด้านความเครียดจากงานเป็นปัจจัยในการ  
เสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าด้านอื่น ๆ รองลงมาคือด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสะดวกสบายทางกายภาพ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านค่าตอบแทน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย

สำหรับการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเครดิตธนาคาร กสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน ยกเว้นด้านการทำงานเป็นทีม 2) อายุที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในทุก ๆ ด้าน 3) สถานภาพสมรสที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน ยกเว้นด้านค่าตอบแทน และด้านการทำงานเป็นทีม 4) การศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เฉพาะด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน และด้านความสะดวกสบายทางกายภาพ 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน ยกเว้นด้านความมั่นคงในงาน และด้านความสะดวกสบายทางกายภาพ

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งนี้ 1) ความก้าวหน้าในการทำงาน ฝ่ายปฏิบัติการเครดิตธนาคาร กสิกรไทยสำนักงานใหญ่ควรส่งเสริมให้พนักงานฝึกทำงานในระดับสูงขึ้นเพื่อเตรียมความพร้อมของพนักงานในการทำงานระยะยาว 2) ความเครียดในงาน ฝ่ายปฏิบัติการเครดิตธนาคาร กสิกรไทยสำนักงานใหญ่ต้องมีนโยบายลดและแก้ไขความกดดันในการทำงานของพนักงานเนื่องจากพนักงานทำงานกันหนักมาก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของธนาคารได้ 3) การมีส่วนร่วมในการทำงาน ฝ่ายปฏิบัติการเครดิตธนาคาร กสิกรไทยสำนักงานใหญ่ต้องสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานในหน่วยงานช่วยกันทำงาน มีน้ำใจช่วยกันดูแลพนักงานใหม่ให้สามารถทำงานได้ตามที่ธนาคารต้องการ 4) การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ฝ่ายปฏิบัติการเครดิตธนาคาร กสิกรไทยสำนักงานใหญ่ต้องกำหนดนโยบายให้หัวหน้างานสนับสนุนให้พนักงานเรียนรู้งานใหม่ ๆ 5) ค่าตอบแทน ธนาคาร กสิกรไทยสำนักงานใหญ่ต้องมีการกำหนดการจ่ายผลตอบแทนให้เป็นที่น่าพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่นในระบบ 6) ความสะดวกสบายด้านกายภาพ ฝ่ายปฏิบัติการเครดิตธนาคาร กสิกรไทยสำนักงานใหญ่ ต้องปรับปรุงการระบายอากาศในที่ทำงานให้ดี