

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1

ผู้เขียน

นางสาวธริตา วรรณพงษ์ศักดิ์

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์อรพิน ตันติธีรากุล

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 และเพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work life) ตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร (Management System of Quality of Work Life: MS-QWL) ของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 มีจำนวน 19 สาขา รวมทั้งหมด 162 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย การทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.2 อายุ 20-30 ปี ร้อยละ 64.8 สถานภาพโสด ร้อยละ 66.7 ระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรี ร้อยละ 82.1 ตำแหน่งงานปัจจุบันคือ เจ้าหน้าที่ ร้อยละ 70.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 54.4 ระยะเวลาทำงาน 1-5 ปี ร้อยละ 45.7

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 ทั้ง 6 ปัจจัย ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต

พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยด้านจิตใจ และปัจจัยด้านสัมพันธภาพทางสังคม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และเมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญ พบว่าด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีการแปรผันตามกันไปเชิงบวกโดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.759 สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตในภาพรวมได้ร้อยละ 57.60 และพบว่าด้านความมั่นคงในชีวิต ด้านสัมพันธภาพทางสังคม สามารถทำนายระดับคุณภาพชีวิตในภาพรวม เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน ด้านความมั่นคงในชีวิต (β 0.895) ด้านสัมพันธภาพทางสังคม (β 0.584)

ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสาขาเปิดให้บริการ 7 วัน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ด้านได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต อยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมในระดับมากเช่นกัน ซึ่งพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับมากที่สุดคือด้านจิตใจ รองลงมาคือด้านจิตวิญญาณ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านร่างกาย ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านความมั่นคงในชีวิต ตามลำดับ

Independent Study Title	Quality of Work Life of Seven Day Banking Branch Employees of Krung Thai Bank Public Company Limited in Northern Region Network Sector 1
Author	Miss Rathira Wannapongsapak
Degree	Master of Business Administration
Independent Study Advisor	Associate Professor Orapin Santidhirakul

ABSTRACT

This independent study aimed at studying Quality of Work Life and examining level of Quality of Work Life of seven-day banking branch employees of Krung Thai Bank Public Company Limited in Northern Region Network Sector 1. The study was based upon the concept of Quality of Work Life in according the Management System of Quality of Work Life: MS – QWL, as defined by the Human Capacity Building Institute, Industry Council of Thailand. Data were collected by the use of questionnaires distributed to 162 seven-day banking branch employees from 19 branches of Krung Thai Bank Public Company Limited in Northern Region Network Sector 1. Then, all obtained data were analyzed by the descriptive statistics; consisting of frequency, percentage and mean, T-test by correlation analysis and Multiple Linear Regression analysis.

The results of the study showed that most questionnaire respondents were female (72.2%), 20-30 years old (64.8%), single (66.7%), with Bachelor's degree (82.1%). Their current position was officer (70.4%), with average monthly income at amount of 15,001-30,000 baht (54.4%) and their work period was 1-5 years (45.7%).

All 6 aspects namely body, mind, social relation, environmental, spiritual and life stability affected the quality of work life of those seven-day banking branch employees of Krung

Thai Bank Public Company Limited in Northern Region Network Sector 1. The results presented that the quality of work life had positive correlation with the aspects of mind and social relation significantly at 0.01%. From the study of statistic significance, it was found that the aspects of mind, social relation, environment, spiritual and life stability positively correlated to the overall quality of work life significantly at 0.05%, of which the value of relationship (R) was indicated at 0.759%. The overall prediction of their quality of work life was found at 57.60%. The results also showed that the aspects of life stability and social relation were able to predict the overall life quality at β 0.895 and β 0.584, respectively.

Regarding the levels of quality of work life of those seven-day banking branch employees of Krung Thai Bank Public Company Limited in Northern Region Network Sector 1, the results presented that the employees ranked their attitudes towards all 6 aspects of quality of work life: body, mind, social relation, environmental, spiritual and life stability at high level. Their attitudes towards quality of work life in the overall view were also ranked at high level. According to their attitudes, the highest aspect affecting the quality of work life was mind; followed by aspects namely spiritual, social relation, body, environmental and life stability, respectively.