

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พนักงานเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าซึ่งจะต้องรักษาและพัฒนาขีดความสามารถไปให้ถึงที่สุดและเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญขององค์กร ซึ่งองค์กรควรให้ความสำคัญในการพัฒนาพนักงานทุกระดับอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างทุนทางปัญญา เป้าหมายของการพัฒนาพนักงานคือ เพื่อพัฒนาพนักงานทุกระดับให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและทัศนคติที่ดี และเตรียมคนให้พร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนเพื่อให้พนักงานมีความสามารถและพร้อมในการแข่งขันทางธุรกิจ จึงเป็นเหตุผลอันสำคัญที่ทำให้องค์กรทุกภาคส่วนพยายามที่หันมาใส่ใจเรื่องพนักงานกันมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันการเงินเฉพาะกิจอย่างเช่นธนาคารออมสิน โดยธนาคารเองคงจะไม่มุ่งเน้นที่คุณภาพของผลิตภัณฑ์ขององค์กรเพียงอย่างเดียว แต่จะหันมาใส่ใจเรื่องคุณภาพชีวิตของพนักงานควบคู่ไปด้วย เพราะสภาพเศรษฐกิจของโลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ย่อมมีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงภาวะเศรษฐกิจถดถอย ย่อมมีผลกระทบต่อการดำรงชีพของพนักงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งธนาคารจะมีส่วนช่วยผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน โดยองค์กรต้องพยายามหาข้อมูลปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตและพยายามศึกษาหาวิธีการ เพื่อที่จะมาปรับปรุงการทำงานให้ประสบความสำเร็จไปพร้อมกันด้วย หากพิจารณาในด้านคุณภาพชีวิตในการดำเนินชีวิต ประกอบไปด้วย ปัจจัยความมั่นคง ความปลอดภัย สุขภาพที่ดีสิ่งแวดล้อม และอิสรภาพในการดำเนินชีวิตตามสิทธิที่พึงมี (ดร.ณิ สงวนสิทธิ์, 2550 : 3)

พนักงานที่มีคุณภาพสูง เป็นผลมาจากกระบวนการจัดการศึกษาในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีทางการสื่อสาร ทำให้มนุษย์สามารถพัฒนาและเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพื่อปรับตัวให้เข้ากับสภาวะการณ์ที่เกิดขึ้น รวมถึงการดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข (สมศักดิ์ มากบุญ, 2542 : 1) โดยคุณลักษณะของผู้นำเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (ACAS, 2006 : เว็บไซท์) องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ความรู้ ทักษะ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ตลอดจนคุณธรรมจริยธรรม และค่านิยม

ในปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกส่งผลกระทบต่อวิถีการดำเนินชีวิตและการทำงานของมนุษย์ในทุกส่วนของโลก ทำให้ธนาคารออมสินต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญที่สุดของธนาคารให้มีคุณภาพ การพัฒนาคุณภาพชีวิตและการทำงานที่เหมาะสมจะทำให้พนักงานในธนาคาร สามารถปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ ส่งผลให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ความสำเร็จดังกล่าวเกิดได้จากความสามารถความรอบรู้ในงาน ความตั้งใจทุ่มเท และร่วมมือกันทำงานของพนักงานภายในองค์กร ทั้งหมดนี้ต้องมาจากการที่พนักงานส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยได้รับความพึงพอใจในเรื่องเกี่ยวกับตัวพนักงานมากที่สุดก่อนเรื่องอื่น ซึ่งเกิดจากการมีสิ่งแวดล้อมในการทำงานดี มองเห็นความก้าวหน้าในอาชีพการงานดี เพื่อนร่วมงานดี ผลตอบแทนและสวัสดิการพอเพียง มีการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานอยู่เสมอ และมีการสื่อสารภายในองค์กรอย่างทั่วถึง เมื่อคุณภาพชีวิตดี สุขภาพจิตก็ดีตาม ความร่วมมือร่วมใจในการทำงานก็จะง่ายขึ้น ความสำนึกในการอยู่ร่วมกันเรียนรู้ร่วมกันเพื่อองค์กรก็จะเกิดขึ้น อันจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติ

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงาน เพราะพนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญ เป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า ในปัจจุบันพนักงานส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงาน ต้องทำงานเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เมื่อคนต้องทำงานในที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่ จึงควรมีสภาวะที่เหมาะสมทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ มีความรู้สึกมั่นคงทั้งสภาวะทางกายสภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางจิตวิญญาณและสภาวะทางสังคม (กองสวัสดิการแรงงาน. 2547 : 18) การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในสถานที่ทำงานนั้น ไม่ใช่เรื่องยากจนเกินความสามารถ หากแต่เป็นเรื่องความพร้อมของบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายองค์กรหรือนายจ้างและฝ่ายพนักงานหรือลูกจ้างพร้อมจะหันหน้าเข้าหากันเพื่อคิดหาแนวทางที่จะนำไปสู่เป้าหมายของธนาคาร โดยทั้งสองฝ่ายต่างมีความพึงพอใจซึ่งกันและกัน

ธนาคารออมสิน เป็นสถาบันการเงินเพื่อการออมทรัพย์ มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจในความดูแลรับผิดชอบของกระทรวงการคลัง ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเป็นอย่างดี จึงได้มีการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลไว้ในแผนวิสาหกิจและแผนปฏิบัติงานประจำปี ประกอบด้วย นโยบายด้านอัตรากำลัง นโยบายด้านความก้าวหน้า

ในสาขาอาชีพ นโยบายด้านผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์ และนโยบายด้านการพัฒนาพนักงาน ธนาคารมีการวางแผนการจัดฝึกอบรมพนักงานที่สอดคล้องกับแผนวิสาหกิจ รวมทั้งมีการวางแผนการฝึกอบรมในลักษณะการวางแผนระยะสั้น (Short-term plan) เพื่อแก้ไขปัญหาหรือลดช่องว่างด้านความสามารถหลัก เพื่อให้พนักงานในกลุ่มเป้าหมายได้รับการเรียนรู้ และการสร้างความเข้าใจในวิทยาการหรือองค์ความรู้ใหม่ เพื่อจะได้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ที่ได้ตั้งไว้ คือ “มุ่งสู่การเป็นผู้นำด้านบริการทางการเงินแก่ลูกค้าทุกระดับ เปี่ยมด้วยคุณภาพและบริการที่ประทับใจ เพียบพร้อมด้วยการบริหารจัดการที่ดีและเทคโนโลยีที่ทันสมัย” ทั้งนี้ในส่วนของสำนักงานใหญ่ ธนาคารออมสิน ได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อดูแลคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน จัดตั้งชมรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานให้กับพนักงาน โดยเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนสมัคร เข้าร่วมกิจกรรมของชมรม เช่น ชมรมเทนนิส ชมรมกายบริหาร ฯลฯ จัดสร้างศูนย์นันทนาการสำหรับการใช้เครื่องเล่นออกกำลังกาย สนามฟุตบอล สนามเทนนิส ซึ่งธนาคารออมสินสาขามีจำนวน 970 สาขา ทั่วประเทศ และมีพนักงานสาขาจำนวน 11,153 คน (วารสารธนาคารออมสิน. 2553 : 8) ซึ่งการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตอันจะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับพนักงานนั้นอาจไม่เหมาะสมเพียงพอ

ธนาคารออมสินเขตร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ถือเป็นธนาคารสาขา แม้ว่าจะได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานก็ตาม แต่จากการติดตามผลการทำงานของพนักงานกลับพบว่า ปัจจุบันพนักงานส่วนใหญ่ของธนาคารต่างคำนึงถึงปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานที่อาจจะเกิดขึ้นกับตนเองในอนาคต ทั้งนี้เพราะธนาคารออมสินเป็นองค์กรหลักในการรองรับนโยบายรัฐบาล ซึ่งการดำเนินกิจการของธนาคารนั้นมุ่งดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ เช่น 1) โครงการธนาคารประชาชน เป็นโครงการที่ให้สินเชื่อและสนับสนุนให้ประชาชนประกอบอาชีพ หรือมีธุรกิจขนาดย่อมเป็นของตนเอง โดยให้สินเชื่อเพื่อเป็นเงินทุนหรือใช้ในการหมุนเวียนในการใช้จ่ายและชำระหนี้ต่างๆ เป็นเงินกู้ที่เหมาะสมกับผู้ที่ยากเริ่มต้นทำมาค้าขายรายย่อย เพราะวงเงินสินเชื่อไม่สูง หรือกู้เงินไปทำอาชีพเสริม รวมถึงอาจจะค้าขายอยู่แล้ว แต่อยากได้เงินทุนไปหมุนเวียนในช่วงที่อาจจะขาดเงินสดในมือ ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่ในกลุ่มนี้จะค้าขาย หาบเร่ รถเข็น แผงลอย หรืออาจจะค้าขายอยู่ทั่วไป ตามตลาดนัดและตลาดสด เป็นต้น 2) สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการรายใหม่ เป็นเงินกู้ที่เหมาะสมกับประชาชนที่ไม่เคยเป็นผู้ประกอบการมาก่อน แต่มีความตั้งใจที่จะทำมาค้าขาย และได้ผ่านการฝึกอบรมอาชีพจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งหน่วยงาน

ราชการและเอกชนที่ได้รับการรับรอง หรืออาจจะเป็นลูกค้าสินเชื่อธนาคารประชาชน สินเชื่อธุรกิจห้องแถวก็ได้ โดยผู้กู้ต้องมีอายุ 20 ปีขึ้นไป แต่เมื่อรวมการผ่อนชำระแล้วต้องไม่เกิน 65 ปี มีถิ่นที่อยู่แน่นอน สถานที่ประกอบอาชีพชัดเจน ซึ่งธนาคารออมสินจะให้กู้ตามความจำเป็นและความสามารถในการชำระเงินคืนในวงเงินสูงสุดไม่เกิน 200,000 บาท คิดอัตราดอกเบี้ยลอยตัวต่อปี (บวกเพิ่มอีกร้อยละ 2 ต่อปี หรือเท่ากับ 7.85 ต่อปี ระยะเวลาผ่อนชำระไม่เกิน 5 ปี)

3) โครงการ “1 สาขา 5 ตลาด” ให้บริการแก่ประชาชนผู้ประกอบอาชีพค้าขาย หาบเร่ รถเข็น และแผงลอย เพื่อให้กลุ่มผู้ค้าขายเหล่านี้เข้าถึงแหล่งทุนที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำ รวมถึงปรับปรุงขั้นตอนพิธีการเพื่ออำนวยความสะดวกในเวลาที่กระชั้นมากขึ้น ด้วยการตัดแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อ จากเดิมต้องกรอกแบบฟอร์ม 8 หน้า ลดลงเหลือเพียง 2 หน้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า โครงการต่างๆ เหล่านี้ถือเป็นภารกิจหลักของธนาคารออมสินเขตร้อยเอ็ด ซึ่งแต่ละโครงการต่างก็มีหลากหลายในผลิตภัณฑ์ และมีปริมาณงานมาก ที่สำคัญต้องดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะประชาชนระดับฐานรากของประเทศ โดยธนาคารให้การส่งเสริมทั้งด้านการออมและการลงทุน เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในระดับชุมชน และเป็นฐานในการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน ในขณะที่ธนาคารออมสินเขตร้อยเอ็ดมีพนักงานจำนวนจำกัด เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงาน ส่งผลให้พนักงานต้องทำงานอย่างเคร่งเครียดและรีบเร่ง (ธนาคารออมสิน. 2553 : 14)

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อศึกษาว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตร้อยเอ็ด ในปัจจุบันมีสภาพเป็นอย่างไรและอยู่ในระดับใด และศึกษาว่า พนักงานธนาคารออมสินเขตร้อยเอ็ด ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และเป็นแนวทางสำหรับการจัดหลักสูตรการฝึกอบรม วางแผน ส่งเสริม สนับสนุนเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินให้ดีขึ้น อันจะทำให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้นต่อไป

คำถามการวิจัย

1. พนักงานธนาคารออมสินเขตร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับใด

2. พนักงานธนาคารออมสินเขตร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน หรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เมื่อจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

สมมุติฐานการวิจัย

1. พนักงานธนาคารออมสินเขตร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับน้อย
2. พนักงานธนาคารออมสินเขตร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้กรอบแนวคิดของการศึกษา 8 ด้านของผจญ เถลิงสาร (2540 : 24) คือ
 - 1.1 ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ
 - 1.2 ด้านสถานที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย
 - 1.3 ด้านการพัฒนาศักยภาพ
 - 1.4 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ
 - 1.5 ด้านสังคมสัมพันธ์
 - 1.6 ด้านลักษณะการบริหาร
 - 1.7 ด้านภาวะอิสระจากงาน
 - 1.8 ด้านความภูมิใจในองค์กร
2. พื้นที่ที่ศึกษา ธนาคารออมสินเขตร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

3. ด้านระยะเวลา ระยะเวลา ในการเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ในช่วงระหว่าง วันที่ 1 เมษายน ถึง 30 เมษายน 2554

4. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ พนักงานธนาคารออมสินเขตร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดจำนวนทั้งสิ้น 1 หน่วยงาน 9 สาขา จำนวน 91 คน (ธนาคารออมสิน. 2552 : 8)

4.1 สำนักงานธนาคารออมสินเขตร้อยเอ็ด จำนวน 9 คน

4.2 สาขาจตุรพักตรพิมาน จำนวน 8 คน

4.3 สาขาพนมไพร จำนวน 8 คน

4.4 สาขาโพนทอง จำนวน 9 คน

4.5 สาขาสุวรรณภูมิ จำนวน 8 คน

4.6 สาขาอาจสามารถ จำนวน 8 คน

4.7 สาขาร้อยเอ็ด จำนวน 16 คน

4.8 สาขาเกษตรวิสัย จำนวน 8 คน

4.9 สาขาเสถภูมิ จำนวน 8 คน

4.10 สาขาเทวาภิบาล จำนวน 9 คน

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงใช้ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มเดียวกัน

5. ตัวแปรในการศึกษา

5.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงาน

5.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 8 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ
- 2) ด้านสถานที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย
- 3) ด้านการพัฒนาศักยภาพ
- 4) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ
- 5) ด้านสังคมสัมพันธ์
- 6) ด้านลักษณะการบริหาร
- 7) ด้านภาวะอิสระจากงาน

8) ด้านความภูมิใจในองค์กร

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์ในการวิจัยไว้ ดังนี้

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางการเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคล หรือสังคม ขององค์กรที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ ซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิต 8 ด้าน คือ

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ (Adequate and fair compensation)

หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกัน โดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่นๆ ด้วย

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย (Safe and healthy environment)

หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. ด้านการพัฒนาศักยภาพ (Development of human capacities) หมายถึง

การเปิด โอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี งานที่ปฏิบัติอยู่นั้น จะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริง รวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ (Growth and security)

หมายถึง ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5. ด้านสังคมสัมพันธ์ (Social integration) หมายถึง ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริม

ด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งหมายความว่า งานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นๆ รวมถึง โอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6. ด้านภาวะอิสระจากงาน (Constitutionalism) หมายถึง ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ซึ่งหมายถึง วิถีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์กร จะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทน และรางวัล รวมทั้ง โอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ด้านลักษณะการบริหาร (The total life space) หมายถึง ความสมดุลระหว่างชีวิตของพนักงานกับการทำงานในธนาคารออมสินเขตร้อยเอ็ด กล่าวคือ เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้พนักงาน ได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล นั่นคือ ต้องไม่ปล่อยให้พนักงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป โดยมีการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ด้านความภูมิใจในองค์กร (Social relevance) หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตร้อยเอ็ด อย่างมีความสุข และด้วยความเต็มใจ โดยลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคม โดยตรง ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์บริการ ชื่อเสียง และภาพลักษณ์

พนักงานธนาคาร หมายถึง พนักงานทุกระดับที่ปฏิบัติงานธนาคารออมสินเขตร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งได้แก่ ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ พนักงานปฏิบัติการระดับ 4-7 และพนักงานปฏิบัติการระดับ 2-3

ธนาคารออมสิน หมายถึง ธนาคารออมสินเขตร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย 1 หน่วยงาน 9 สาขา คือ สำนักงานธนาคารออมสินเขตร้อยเอ็ด สาขาจตุรพักตรพิมาน พนมไพร โพนทอง สุวรรณภูมิ อาจสามารถ ร้อยเอ็ด เกษตรวิสัย เสลภูมิ และสาขาทวารวดี

จังหวัดร้อยเอ็ด หมายถึง จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย อำเภอเมือง อำเภอจตุรพักตรพิมาน อำเภอพนมไพร อำเภอโพนทอง อำเภอสุวรรณภูมิ อำเภออาจสามารถ อำเภอเกษตรวิสัย และอำเภอเสลภูมิ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้อง

ลักษณะและปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านลักษณะการบริหาร และด้านความภูมิใจในองค์กร ซึ่งข้อมูลดังกล่าวสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางเพื่อสร้างความมั่นคงในชีวิตการทำงาน

2. ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานกับปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งข้อมูลดังกล่าวสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารออมสินเขตร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

3. เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศที่จะนำไปสู่แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ต่อผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้อง อันจะนำไปสู่การทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อพนักงาน ธนาคารออมสินให้ดียิ่งขึ้นต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY