

## บทที่ 2

### เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจาก ตำรา เอกสาร วารสาร เพื่อนำมาสนับสนุนและเป็นแนวทางในการศึกษา โดยมีสาระสำคัญตามลำดับ ดังต่อไปนี้

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

- 1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิต
- 1.2 ความสำคัญขององค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 1.3 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 1.4 ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 1.5 ปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 1.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

#### 2. แนวคิดเกี่ยวกับบริบท

- 2.1 ประวัติและความเป็นมาของธนาคารออมสิน
- 2.2 ประวัติความเป็นมาของการให้บริการธนาคารออมสิน
- 2.3 ทิศทางการดำเนินงานของธนาคารออมสินในปี 2553
- 2.4 สภาพการปฏิบัติงานธนาคารออมสินเขตร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
- 2.3 ข้อมูลจังหวัดร้อยเอ็ด

#### 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตเริ่มเกิดขึ้นเป็นรูปธรรมในช่วงทศวรรษที่ 1970 ในประเทศตะวันตก การรับรู้แนวคิดนี้แตกต่างกันไปในแต่ละสังคม แต่ก็มี การรับรู้ร่วมกันระดับหนึ่งว่า ความเป็นอยู่ที่ดีในสังคม หนึ่งๆ ไม่ควรถูกมองจากแง่เศรษฐกิจเท่านั้น แง่มุมอื่นที่ควรได้รับการพิจารณาควรรวมถึงด้านที่อยู่อาศัย สุขภาพอนามัย ตลอดจนความสัมพันธ์ทางสังคมของสมาชิกในสังคมนั้น ซึ่งในหมู่นักที่สนใจเรื่องคุณภาพชีวิต ยังได้มีการถกเถียงถึงนิยามของคำนี้ เนื่องจากเป็นกระบวนการทางจิตใจที่ผ่านตัวกรองทางด้านความคิดและภาษาที่แตกต่างกัน อาจจะทำให้เกิดการมีความหมายทางกว้างพอที่จะอธิบายความหมายได้คือ “คุณภาพชีวิต เป็นชื่อใหม่ของความคิด (Old notion) ซึ่งถ้าเรียกเป็นชื่อทางด้านจิตวิสัย (Subjective) ก็ใช้คำว่า อยู่ดี กินดีมีสุข (Well-being) คือการเป็นอยู่ที่ดีของคนและสิ่งแวดล้อมตามสภาพทั่ว ๆ ไป ในด้านส่วนบุคคลคุณภาพชีวิตจะแสดงออกในรูปของความต้องการ (Wants) เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว จะทำให้บุคคลนั้น ๆ มีความสุขหรือความพอใจ”

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of working life) เป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of life) เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงาน

### 1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิต

คุณภาพชีวิต เป็นเรื่องที่มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มบุคคล วิชาชีพองค์กรหรือหน่วยงาน และในปัจจุบันได้มีนักวิชาการในหลาย ๆ สาขา เช่น สาขา สังคมวิทยา มนุษยวิทยา จิตวิทยา การศึกษา เศรษฐศาสตร์ ฯลฯ ได้พยายาม ให้ความหมายหรือคำจำกัดความของคำว่า “คุณภาพชีวิต” กันอย่างกว้างขวาง ส่วนใหญ่ความหมายจะมีความคล้ายคลึงกัน จะแตกต่างกันไปบ้างก็ในส่วน of สาขาหรือวิชานั้น ๆ เห็นว่าสำคัญ ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละบุคคลต่อเรื่องคุณภาพชีวิตจะมีมุมมองที่แตกต่างกันไปตามรูปแบบวิถีชีวิตของแต่ละบุคคล เพศ วัย ตลอดจนความแตกต่างทางด้านการศึกษาในสาขาวิชาการต่าง ๆ และภูมิหลังทางวัฒนธรรม ซึ่งเหล่านี้มีผลต่อพื้นฐานความคิดในเรื่องคุณภาพชีวิตเช่นกัน จากการศึกษพบว่า มีนักวิชาการต่าง ๆ พยายามศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตกันมาก และแต่ละคนก็ให้ความหมายได้แตกต่างกัน ดังนี้

ระวี ภาวิไล (2523 : 19) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง ชีวิตที่มีคุณภาพพึงประสงค์ คือ ชีวิตที่อาศัยสภาพแวดล้อมทั้งปวงเอื้ออำนวยสุขภาพทางกาย เพื่อเป็นรากฐานของสันติภาพทางจิตใจทำให้เกิดบูรณาการทางความรู้สึกรู้สึกนึกคิดเต็มตามศักยภาพ ในมนุษย์ มีความสามารถสร้างสรรค์และผลิตผลรวมกันเข้าเป็นสังคมที่มั่นคงผาสุก สมบูรณ์และปราศจากความขัดแย้ง

พัฒนา กิตติพรภรณ์ (2531 : 52) ให้คำจำกัดความของคำว่าคุณภาพชีวิต ชีวิตที่มีคุณภาพ คือ ชีวิตที่มีความสุข ความสุขนี้ได้เกิดจาก (1) ความสุขทางกาย หมายถึง มีความเป็นอยู่ที่ดี อาทิ มีที่อยู่อาศัยที่ดี มีสุขภาพ และรักษาสุขภาพ (Health care) ที่ดี มีสาธารณูปโภค เช่น การคมนาคมที่ดี มีสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น น้ำ อากาศบริสุทธิ์ และยังรวมไปถึงการพักผ่อน และสันติภาพที่ดีตามสมควรอีกด้วย (2) ความสุขทางใจได้มาจากการรู้จัก ความพอดี ความพอใจในสภาพที่เป็นอยู่ การมีทัศนคติที่ดีต่อตนเองและผู้อื่น มีความรักความอบอุ่นผูกพันในครอบครัวและเพื่อนมนุษย์มีความอดทนเสียสละทำประโยชน์แก่สังคม

อานวย สันเทพ (2532 : 11 - 13) ได้กล่าวไว้ว่านักวิชาการสาขาต่าง ๆ ได้ให้ความสนใจศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต ทำให้มีแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตแตกต่างกันออกไป กล่าวคือ

1. นักเศรษฐศาสตร์ เชื่อว่า สภาวะการอยู่ดีกินดีโดยการพัฒนาเศรษฐกิจจะสามารถนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดี กล่าวคือ เมื่อได้พัฒนาทางเศรษฐกิจเป็นผลให้มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ มีการเพิ่มและการสะสมทุน และมีการพัฒนาทักษะของมนุษย์ให้สูงขึ้น การเพิ่มผลผลิตมนุษย์มีทรัพย์สินอยู่มาก หลังจากที่ได้ใช้จ่ายในสิ่งที่จำเป็นแล้ว มีเวลาและโอกาสที่จะหาความรู้เรียนรู้ให้ชีวิต และมีทางเลือกต่าง ๆ มากในวิถีชีวิต ในทัศนะนี้ตัวบ่งชี้สภาพการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ รายได้ประชาชาติ ดัชนีราคาผู้บริโภค อย่างไรก็ตาม การเน้นการพัฒนาด้านเศรษฐกิจเพื่อบรรลุการมีสภาพคุณภาพชีวิตที่ดีได้นั้น ถูกท้วงติงมากในระยะหลัง ๆ โดยมีการกล่าวว่า คุณภาพชีวิตนั้นมิได้ขึ้นอยู่กับสภาพเศรษฐกิจเท่านั้น

2. นักสังคมวิทยา เห็นว่าดัชนีทางด้านสังคมมีคุณค่าที่จะวัดและอธิบายระดับของคุณภาพชีวิต โดยมีหลายประการที่แตกต่างกันออกไป เช่น ดัชนีด้านสุขภาพอนามัย การศึกษา สวัสดิการ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ รายได้ และความยากจน อาชญากรรม ความปลอดภัยสถานที่อยู่อาศัย การจ้างงาน การผลิตงาน สถานภาพของบุคคล ความเสมอภาค การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ความผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในสังคม และครอบครัว และวงจรชีวิตในครอบครัว เป็นต้น เนื่องจากบุคคลแต่ละกลุ่มจะมีแบบแผนของชีวิตที่แตกต่างกัน

กันออกไป จึงมักมีความพยายามที่จะวัดคุณภาพชีวิตออกไปตามกลุ่ม เช่น เยาวชน ผู้สูงอายุ บุรุษ สตรี ทหาร ครู ฯลฯ และนำเอาปัจจัยด้านเวลามาพิจารณาด้วย

3. นักสิ่งแวดล้อม เชื่อว่าคุณภาพชีวิตกับสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้น ค่านิยมทางสังคมจะเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิต และระดับคุณภาพของสิ่งแวดล้อมว่า การพัฒนาคุณภาพชีวิตของมนุษย์ได้นั้น จำเป็นจะต้องทำความเข้าใจ ความสัมพันธ์ระหว่างประชากรกับสิ่งแวดล้อมเสียก่อน

4. นักจิตวิทยา เชื่อว่าคุณภาพชีวิตเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาพจิตใจเป็นอย่างมาก ซึ่งองค์ประกอบทางด้านจิตวิทยามีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการเกิดคุณลักษณะ คุณภาพชีวิตที่ดี และเป็นแนวทางหรือดัชนีในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลได้ เพราะบุคคลนอกจากจะต้องการเครื่องยังชีพ และยังต้องการความพึงพอใจ มีอารมณ์ความคาดหวัง ต้องการสิ่งที่มีคุณค่าที่ไม่อาจสัมผัสได้ ตลอดจนความต้องการบรรลุวัตถุประสงค์ในชีวิตด้วย

ชัยยะ วิทกเหิร (2534 : 34) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิต หมายถึง การได้รับปัจจัยสี่ในระดับที่พอเพียง กล่าวคือ มีอาหารบริโภคนเพียงพอ ที่จะทำให้ร่างกายเจริญเติบโต แข็งแรง และปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ มีเครื่องนุ่งห่มให้ความอบอุ่นแก่ร่างกาย มีที่อยู่อาศัยที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม ถูกสุขลักษณะ และมียารักษาโรคในยามเจ็บป่วย

สุพรรณิ ไชยอำพร และสนิท สมักรการ (2543 : 12) ได้ให้นิยามปฏิบัติการว่าคุณภาพชีวิต หมายถึง สภาพการดำรงชีวิตในสังคมที่เจ้าของชีวิตมีความพึงพอใจในช่วงเวลาหนึ่งและความพึงพอใจนี้สามารถวัดหรือประเมินได้ทั้งทางด้านจิตใจและวัดดูปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตในช่วงเวลานั้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของส่วนตัวหรือของสังคมก็ตาม

อำนาจ ไกรสงคราม (2538 : 8) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตคือ ชีวิตที่มีความสุข ชีวิตที่สามารถปรับตัวเองให้เข้ากับธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมทั้งสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และสิ่งแวดล้อมทางสังคม และสามารถปรับธรรมชาติ หรือสิ่งแวดล้อมให้เข้ากับตัวเองโดยไม่เบียดเบียนธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและสังคม ไม่เบียดเบียนผู้อื่น กล่าวสั้น ๆ คือ การเรียนรู้ธรรมชาติจนปรับตัวเองและธรรมชาติให้เข้ากันได้โดยไม่เบียดเบียนกัน

เพ็ญศรี เป็ลียนจำ (2542 : 293) ให้ความหมาย คุณภาพชีวิต หมายถึง การดำรงชีวิตของมนุษย์ในระดับหนึ่งที่เหมาะสม ตามความจำเป็นพื้นฐานที่ได้กำหนดไว้ในสังคมหนึ่ง ๆ ช่วงเวลาหนึ่ง ๆ

เทวินทร์ ศิริปัญญา (2547 : 16) คุณภาพชีวิต หมายถึง ระดับของสภาพการดำรงชีวิตของมนุษย์ตามองค์ประกอบของชีวิต อันได้แก่ ทางร่างกาย อารมณ์ สังคม ความคิด และจิตใจ ซึ่งเป็นชีวิตที่มีความสุขที่สามารถปรับตัวเอง เข้ากับธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้

ศรียา จรุงพัฒนานนท์ (2548 : 40) คุณภาพชีวิต หมายถึง การดำรงชีวิตที่มีความสมบูรณ์ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ มีความพร้อมในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อม และสังคมต่าง ๆ ได้อย่างมีความสุข ไม่ก่อให้เกิดปัญหาแก่สังคม

เอสแคป (ESCAP ; อ้างถึงใน สุวดี ดนุวงษ์วิวัฒน์. 2544 : 6) ได้กำหนดตัวแปรคุณภาพชีวิตไว้ 7 ตัวแปร 28-ตัวชี้วัด ตัวแปรดังกล่าว ได้แก่

1. ความมั่นคงในด้านเศรษฐกิจ (Economic security)
2. ด้านสาธารณสุข (Health)
3. ด้านการใช้สติปัญญา (Intellectual life)
4. ด้านชีวิตการทำงาน (Working life)
5. ด้านสิ่งแวดล้อม (Physical environment)
6. ด้านชีวิตครอบครัว (Family life)
7. ด้านชีวิตชุมชน (Community life)

ยูเนสโก (UNESCO. 1978 : 32) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตไว้ว่า คุณภาพชีวิตเป็นความรู้สึกของการอยู่อย่างพอใจต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของชีวิตที่มีส่วนสำคัญมากที่สุดของบุคคล สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง การดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีมีความสุข มีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมและสังคมที่ตนอยู่ได้อย่างดี ขณะเดียวกันก็สามารถเผชิญปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งสามารถใช้ศักยภาพส่วนบุคคลสร้างสรรค์พัฒนาตนเองและสังคมให้อยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุข ซึ่งดูได้จาก

1. รายได้ของครอบครัวที่พอเพียงแก่การดำรงชีพขั้นต้น
2. การมีงานทำที่เพียงพอแก่การยังชีพ
3. การศึกษาและอัตราการเรียนรู้หนังสือของประชาชน
4. โอกาสการมีส่วนร่วมในการปกครองประเทศ

ชาร์มา (Sharma ; อ้างถึงใน สุวดี ตุ่นงษ์วิวัฒน์. 2544 : 6) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตเป็นความคิดรอบยอดที่สลับซับซ้อน (Complex) ทั้งที่เป็นความพึงพอใจ อันเกิดจากการใช้ขั้นตอนสนองความต้องการทางด้านจิตใจในสังคมนั้น ทั้งระดับจุลภาค และระดับมหภาค จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตมีหน่วยวิเคราะห์ที่เป็นทั้งระดับปัจเจกบุคคล ระดับครอบครัว ระดับชุมชน และสังคม การดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีมีความสุขมีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมและสังคมได้ ขณะเดียวกันก็สามารถเผชิญปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นสภาพแวดล้อม จึงเป็นปัจจัยส่วนหนึ่งที่ทำให้มนุษย์มีระดับคุณภาพชีวิตดีหรือไม่เพียงใด ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยผลการวิจัยที่ได้จะนำไปใช้พัฒนาเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ในองค์กรต่อไป โดยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

## 1.2 ความสำคัญขององค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตกับการทำงาน (Quality of working life) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of life) ดังนั้นการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาองค์กร ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่มีผลกระทบโดยตรงกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ที่ผู้บริหารควรให้ความสนใจและเอาใจใส่ บุคลากรในองค์กรถือว่าเป็นทรัพยากรบุคคลอันสำคัญยิ่งที่องค์กรมีอยู่ การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอันจะส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ อย่างไรก็ตาม มีนักวิชาการที่ได้ให้แนวคิดและความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายทรรศนะ ดังนี้

ดิน ปรัชญาพฤทธิ (2530 : 226 - 267) ได้ความหมาย คุณภาพชีวิตการทำงานว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิของความ เป็นมนุษย์ของบุคคล ซึ่งเป็นชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ และสามารถสนองความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ในแต่ละยุคสมัย

ทองศรี กำภู ณ อยุธยา (2532 : 154) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่คนทำงานคนหนึ่ง ๆ ปฏิบัติอยู่ในองค์กรหนึ่งว่ามีความพอใจต่อสภาพงานนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด มีอิสระในการตัดสินใจหรือไม่ ชั่วโมงการทำงานเหมาะสมกับค่าตอบแทนอย่างไร ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำมากน้อยเพียงใด เป็นต้น



นพรัตน์ รุ่งอุทัย (2533 : 199) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพชีวิต คือ คุณภาพงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิต ก็คือ การพัฒนาคุณภาพของงาน ซึ่งมีการพัฒนาใน 2 ด้าน 1) ด้านสุขภาพ (Health) 2) ด้านเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงาน (Productivity improvement)

สุภชัย อาชีวะระงับโรค (2540 : 80) กล่าวว่า คำว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หรือ Quality of working Life ได้มีผู้อธิบายความหมายไว้หลายท่าน ซึ่งบางท่านก็บอกว่าเป็นเรื่องของความพึงพอใจของพนักงาน บ้างก็บอกว่าเป็นเรื่องของความมีมนุษยสัมพันธ์ในสถานที่ทำงาน เป็นต้น สำหรับองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization – ILO) ได้ให้ความหมายไว้ว่าเป็นเรื่องของปัญหาแรงงานและมาตรการแก้ไขซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญถึงความพึงพอใจของคนงานและการเพิ่มผลผลิตในหน่วยงาน หากจะว่าไปแล้วคุณภาพชีวิตการทำงานจึงเป็นเรื่องของสุขภาพกายสุขภาพใจที่ดีในสถานที่ทำงานและมีความสัมพันธ์กับการเพิ่มผลผลิตอย่างใกล้ชิด

บลูส โตน (Bluestone ; อ้างถึงใน สุวดี ตนวงษ์วิวัฒน์. 2544 : 13) ได้กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือได้หมายรวมถึง การปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้สมาชิกขององค์กรในทุกระดับ ได้นำเอาสติปัญญาความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่น ๆ มาใช้ในการทำงานในห้องปฏิบัติการ ทำให้สมาชิกหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัยอ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

เดวิส (Davis ; อ้างถึงใน สุวดี ตนวงษ์วิวัฒน์. 2544 : 13) เป็นผู้ซึ่งนำศัพท์ คุณภาพชีวิตการทำงานมาใช้เป็นครั้งแรกให้คำนิยามไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อม โดยส่วนรวมในการทำงานของ เขา

เดราโมเต้ และ ทากิซาวา (Delamotte & Takezawa ; อ้างถึงใน สุวดี ตนวงษ์วิวัฒน์. 2544 : 14) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายในหลายแง่มุม ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ อันล้วนมีผลต่อความพึงพอใจและเป็นสิ่งจูงใจสำหรับคนงาน.

2. คุณภาพชีวิตการทำงาน ในความหมายอย่างแคบที่สุด คือ ผลดีของงานที่จะมีผลต่อคนงาน ซึ่งหมายถึง การปรับปรุงในองค์การและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คนงานควรได้รับพิจารณาเป็นพิเศษ สำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของคน เรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

3. คุณภาพชีวิตการทำงาน (Humanization of work) ในแงุ่มที่มีความหมายเทียบเท่าได้กับการทำงานเอียงมนุษย์ หรือการปรับปรุงสภาพการทำงาน นอกจากนี้ได้แสดงมิติที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 5 มิติ คือ

3.1 เป้าหมายประเพณี (Traditional goals) หมายถึง เรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นปัญหามาช้านานแล้ว เช่น เรื่องชั่วโมงการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน ที่ควรได้รับการแก้ไขเพื่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของคนงาน โดยการใช้วิธีการใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาในส่วนดังกล่าว

3.2 การปฏิบัติอย่างเที่ยมกัน (Fair treatment at work) หมายถึง ความต้องการของคนงานที่ต้องการให้มีความยุติธรรมจากนายจ้าง จดมองทั้งในแง่บุคคลในองค์การ และกลุ่มต่าง ๆ ในสังคม

3.3 อิทธิพลในการตัดสินใจ (Influence of decisions) หมายถึง การส่งเสริมให้มีการตัดสินใจอันเป็นการนำการพัฒนาบางอย่างมาใช้เพื่อจุดประสงค์ในการลดความแปลกแยกที่เนื่องมาจากการขาดอำนาจในการต่อรองของคนงาน

3.4 ความท้าทายในงาน (Challenge of work content) เป็นความสัมพันธ์ในอีกแง่หนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งก็คือ โอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพนั้นของคนงานนั่นเอง

3.5 ชีวิตการทำงาน (Work life) เป็นการพัฒนาที่เน้นไปที่การทำงานของคนงานที่เปรียบเสมือนกระบวนการที่ต้องดำเนิน ไปตลอดชีวิตของคนซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อครอบครัวและสังคมของคนงาน



เมอร์ตัน (Merton ; อ้างถึงใน สุวดี ตันวงษ์วิวัฒน์, 2544 : 13) ได้ให้คำนิยามของ คุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมทุก ๆ เรื่องที่เกี่ยวกับจริยธรรม ของการทำงานและสภาพการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสภาพการทำงาน ความ พอใจและไม่พอใจของคณงานการจัดการเพื่อประสิทธิภาพของผลผลิต และการได้รับการ ยอมรับอย่างกว้างขวางว่า มีส่วนต่อความมั่นคงและเสถียรภาพของสังคม

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสำคัญต่อความรู้สึกรักของบุคคลที่มีต่อ การทำงาน ซึ่งสามารถสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจทำให้บุคคลมีความพึง พอใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเอง และทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ขึ้นอย่างมี ประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุข มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นย่อม ส่งผลต่อการทำงานในองค์กรมีประสิทธิภาพต่อไป โดยผลการวิจัยที่ได้จะนำไปใช้เป็น แนวทางในการวางแผนส่งเสริมสนับสนุนเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรของ ธนาคารออมสินให้ดีขึ้น

### 1.3 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

การมีคุณภาพชีวิตที่ดี ย่อมเป็นสิ่งที่มีมนุษย์ทุกคนพึงปรารถนา แต่การที่มนุษย์จะมี คุณภาพชีวิตที่ดีได้ต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นองค์ประกอบมากมายและแต่ละ องค์ประกอบ

นั้นก็มีความสำคัญมากน้อยแตกต่างกันไปตามทัศนะของแต่ละบุคคล หรือแต่ละสังคม

แนวคิดที่เกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้มีนักวิชาการ ได้ เสนอองค์ประกอบที่สำคัญของการมีคุณภาพชีวิตไว้ ดังนี้

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2539 : 120-121) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ องค์ประกอบที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มักจะห่วงกังวล กับการด้อยคุณภาพของชีวิตการทำงานของตน และคำว่า “คุณภาพของชีวิตการทำงาน” นี้มี ความหมายมากกว่า การที่ความต้องการได้ถูกตอบสนองโดยการได้ทำงานอาทิตย์ละ 40 ชั่วโมง ความมั่นคงของงาน โอกาสที่เท่าเทียมกันในการทำงาน หรือการส่งเสริมพัฒนางาน (Job enrichment)

ชาญชัย อัจฉินสมาจาร (2535 : 38-39) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของ คุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 17 ประการ คือ

1. ความมั่นคง
2. ความเสมอภาคในเรื่องการจ้างและรางวัล

3. ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน
4. ปลอดภัยจากระบบราชการและความเข้มงวดในการควบคุม
5. งานมีความหมายและน่าสนใจ
6. กิจกรรมและงานหลากหลาย
7. งานมีลักษณะท้าทาย
8. ควบคุมตัวเอง งานและสถานที่ทำงาน
9. มีขอบเขตการตัดสินใจของตนเอง
10. โอกาสการเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า
11. ผลสะท้อนกลับ ความรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์
12. อำนาจหน้าที่ในงาน
13. ได้รับการยอมรับจากการทำงาน
14. ได้รับการสนับสนุนทางสังคม
15. มีอนาคต
16. สามารถสัมพันธ์งานกับสิ่งแวดล้อมภายนอก
17. มีโอกาสเลือก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความชอบ ความสนใจและความคาดหวัง

วอลตัน (Walton, 1974 : 12) เป็นบุคคลหนึ่งที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างจริงจัง โดยเฉพาะคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในแนวทางการศึกษา ธรรมชาติและพฤติกรรมของมนุษย์ สภาพแวดล้อมตัวบุคคลหรือสังคม ผลผลิตของงาน และการเติบโตของภาวะเศรษฐกิจที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคลในการทำงาน โดยสรุปว่า บุคคลที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานต้องมีตัวบ่งชี้ต่าง ๆ 8 ประการ เป็นเกณฑ์ตัดสิน ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and fair compensation) การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรมค่าจ้างที่ได้รับเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมทั่วไปหรือไม่ค่าจ้างที่ได้รับมีความยุติธรรมหรือไม่เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนกับตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานที่คล้ายกัน
2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and healthy working conditions) สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรจะอยู่ใน

สภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดสุขภาพที่ไม่ดี และควรจะได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมสุขภาพ โดยจะรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่น และการรบกวนทางสายตา

3. โอกาสที่ได้ใช้และพัฒนาความสามารถของบุคคล (Opportunity to use and develop human capacity) งานควรจะได้จัดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติได้ใช้ประโยชน์และพัฒนาทักษะ และความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีผลต่อการได้มีส่วนร่วม ความรู้สึกในคุณค่าของตนเอง และความรู้สึกท้าทายซึ่งเกิดขึ้นจากการทำงานของตน

4. โอกาสในความเจริญก้าวหน้าและมีความมั่นคงในการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Opportunity of continued growth and security) ความเจริญงอกงามและสวัสดิภาพ ควรจะได้ให้ความสำคัญ ดังนี้

4.1 งานที่ได้รับมอบหมายของผู้ปฏิบัติงานจะมีผลต่อการดำรงไว้และการขยายความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเอง

4.2 ความรู้และทักษะใหม่ ๆ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่องานในอนาคตได้

4.3 ควรจะให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาทักษะความสามารถในแขนงของตน

5. ส่งเสริมการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social integration in the work organization) การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้สึกที่ตนเองประสบผลสำเร็จและเห็นว่าตนเองมีคุณค่า นั้น จะมีผลต่อบุคคลนั้นในด้านความเป็นอิสระจากอคติความรู้สึกว่า ชุมชนหรือสังคมมีความสำคัญ การเปิดเผยตนเองกับบุคคลอื่น ๆ ความรู้สึกที่ไม่มีการแข่งขันในองค์กร และความรู้สึกว่า มีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม

6. มีความสอดคล้องกับกฎหมายรัฐธรรมนูญ (Constitutionalism) ผู้ปฏิบัติงานมีสิทธิอย่างไร และผู้ปฏิบัติงานจะปกป้องสิทธิของตนได้อย่างไร คำตอบของคำถามนี้มีแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะทางวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ว่าให้ความสำคัญต่อบุคคลมากน้อยเพียงใด ทนทานต่อความแตกร้างได้มากน้อยเพียงใด และยึดมั่นต่อการให้รางวัลที่ยุติธรรมมากน้อยเพียงใด

7. บทบาทของการทำงานที่มีความสมดุล (Balanced role of work) จังหวะของชีวิต โดยส่วนรวม (Total life space) งานของบุคคลหนึ่งควรจะได้มีความสมดุลกับบทบาทของชีวิตของบุคคลนั้น บทบาทนี้เกี่ยวกับการแบ่งเวลา ความต้องการทางด้านอาชีพ การเดินทาง ซึ่งควร

ให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคล และเวลาของครอบครัว ตลอดจนทั้งความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบ

8. คำนี้ถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม (Socially beneficial and responsibility work) การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social relevance) กิจกรรมของหน่วยงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ไม่รับผิดชอบต่อสังคม จะก่อให้เกิดการลดคุณค่าความสำคัญของงาน และอาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าการของตนได้มีส่วนรับผิดชอบต่อสังคม ในด้านเกี่ยวกับผลผลิต (สินค้า) การจำกัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมือง และอื่น ๆ

ยูเนสโก (UNESCO : 1978 : 44) กำหนดคุณภาพชีวิตดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 5 ประการ ดังนี้

1. มาตรฐานการครองชีพ (Standard of living) พิจารณาได้จาก รายได้ต่อบุคคล สุขภาพ การศึกษา ที่อยู่อาศัย การสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น
2. การเปลี่ยนแปลงของประชากร (Population dynamics) ในเรื่อง โครงสร้างทางอายุ และเพศ อัตราการเติบโตของประชากร อัตราการเกิด อัตราการตาย การย้ายถิ่น เป็นต้น
3. ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรม (Socio-cultural factors) พิจารณาจากระบบสังคม ค่านิยมทางศาสนา ค่านิยมทางวัฒนธรรม และชีวิตความเป็นอยู่ เป็นต้น
4. กระบวนการพัฒนา (Process of development) พิจารณาจากลำดับความสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพ และความสามารถของบุคคล การพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคม การค้า
5. ทรัพยากร (Resources) ได้แก่ ทรัพยากรบุคคล ธรรมชาติ อาหาร เงินทุน ตลอดจนเทคโนโลยีต่าง ๆ

เอสแคป (ESCAP ; อ้างถึงใน สุวดี ตนงษ์วิวัฒน์. 2544 : 10) ได้กำหนดตัวแปรวัดคุณภาพชีวิตไว้ 7 ตัวแปร คือ

1. สุขภาพ
2. ความมั่นคงปลอดภัยทางเศรษฐกิจ
3. ชีวิตการทำงาน
4. ชีวิตในครอบครัว
5. ชีวิตด้านการใช้สติปัญญา
6. ชีวิตในชุมชน

## 7. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

แคมป์เบลล์ (Campbell ; อ้างถึงใน สุวดี ตันวงษ์วิวัฒน์. 2544 : 11) เสนอ

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตว่ามี 3 ด้าน คือ

1. ด้านกายภาพ ประกอบด้วยปัจจัยด้านมลภาวะความหนาแน่นของประชากร และสถานที่อยู่อาศัย
2. ด้านสังคม ประกอบด้วยปัจจัยด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย ความเป็นอยู่ของครอบครัว
3. ด้านจิตวิทยา ประกอบด้วยปัจจัยด้านความพอใจ ความสำเร็จ ความผิดหวัง และความคับข้องใจในชีวิต

เวกเนอร์ (Wegner ; อ้างถึงใน สุวดี ตันวงษ์วิวัฒน์. 2544 : 11) ได้กำหนดตัวแปรคุณภาพชีวิตไว้ 9 ด้าน ได้แก่

1. ความสามารถในการกระทำการกิจประจำวัน
2. การรับรู้สภาพภายนอก
3. การปฏิบัติกิจกรรมด้านสังคม
4. การใช้สติปัญญา
5. ความรู้สึกด้านอารมณ์
6. สถานภาพทางเศรษฐกิจ
7. สถานภาพทางสุขภาพ
8. ความเป็นอยู่ที่ดี
9. ความพึงพอใจในชีวิต

จากแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของนักวิชาการต่าง ๆ ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น อาจพอสรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตนั้นสามารถจำแนกออกได้เป็น 2 มิติ คือ

1. ในระดับมหภาค คุณภาพชีวิต ย่อมหมายถึง คุณภาพชีวิตของสมาชิกโดยรวมของสังคม อันได้แก่ มาตรฐานการครองชีพของสมาชิกในสังคม การเปลี่ยนแปลงของประชากร ปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรม กระบวนการพัฒนา และทรัพยากร โดยเป็นการพิจารณาในภาพรวมของแต่ละสังคมกับการจัดสรร โอกาสทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม สวัสดิการ ตลอดจนการจัดสรรทรัพยากรให้กับสมาชิกทางสังคม เพื่อให้มีปัจจัยความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตแก่สมาชิกในสังคมอย่างเพียงพอ และเป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคมนั้น



2. ในระดับจุลภาค คุณภาพชีวิต ย่อมหมายถึง คุณภาพชีวิตของสมาชิกแต่ละคน สังคมซึ่งอาจจะมีมาตรฐานการกำหนดคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกันออกไปตามความคิดเห็นของแต่ละคนหรือแต่ละกลุ่มย่อยในสังคม โดยจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านกายภาพอันได้แก่ ความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต ด้านสังคม อันได้แก่ ความต้องการทางสังคมความเชื่อ ค่านิยม อิสรภาพ และด้านจิตวิทยา อันได้แก่ ความพึงพอใจ ความคิดหวัง และความคับข้องใจในชีวิต

#### 1.4 ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

การที่จะทำให้พนักงานในองค์กรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ต้องมีการพัฒนาเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาที่ฝ่ายบริหาร สร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร เพิ่มความพึงพอใจในงาน สร้างโอกาสในการทำงานให้กับพนักงานมากขึ้น คุณภาพชีวิตในการทำงานเกี่ยวข้องกับ “งาน” มีผลโดยตรงต่อคนทำให้เกิดประสิทธิผลขององค์กร การเปลี่ยนแปลงปรับปรุงโครงสร้างและพื้นฐานของงานและระบบการทำงาน ระบบการให้รางวัลให้สอดคล้องกับ กระบวนการในการทำงานและผลผลิตรวมทั้งปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Dessler & Gordow . 1991 : 7)

ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานขององค์กรต่างๆ มักมุ่งเน้นและมีเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากร เพื่อให้เป็นคนดี คนเก่ง และให้มีคุณภาพของการทำงานที่ดีเป็นเป้าหมายสำคัญ แต่การฝึกอบรมเฉพาะทักษะการทำงานให้กับพนักงานยังไม่เพียงพอ ต้องมีการฝึกทางด้านการเข้าสังคม การทำงานเป็นหมู่คณะ การปรับตัว มนุษยสัมพันธ์ และเสริมสร้างลักษณะทางจิตวิทยาประการให้แก่บุคลากรด้วย ซึ่งทฤษฎีที่นำมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพในการทำงาน ได้แก่ ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม แสดงจิตลักษณะที่สำคัญของการเป็นคนดี และคนเก่ง มี ลักษณะเด่น 8 ประการ แบ่งเป็นส่วนรากของต้นไม้หรือพื้นฐาน 3 ประการ และส่วนของต้นไม้ 5 ประการ ลักษณะทั้ง 8 ช่วยให้ต้นไม้มนุษย์ผลิดอกออกผลมาเป็นชีวิตการทำงานได้ดี มีรากฐานมาจากลักษณะ 3 ประการ และในส่วนของการดำเนินพัฒนาเสริมสร้างให้แข็งแรง (สรพรรค ภักดีศรี. 2543 : 5)

ส่วนรากของต้นไม้จะช่วยพัฒนาในเรื่อง 1) สติปัญญาความเฉลียวฉลาด บุคลากรควรเป็นผู้มีสติ มีสมาธิ ตั้งใจและมุ่งมั่นในงานที่รับผิดชอบ ใช้ปัญญาในการแก้ปัญหา 2) สุขภาพกายและสุขภาพจิตดี ร่าเริง แจ่มใส บุคลากรที่สามารถทำงานได้คืออย่างน้อยต้องมีสุขภาพที่ดี และแข็งแรงเช่น จัดสถานที่ให้บุคลากร ได้ออกกำลังกายและจัดสันทนาการในช่วงนอกเวลา

ทำงาน ซึ่งนอกจากทำให้ร่างกายแข็งแรง สร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานแล้ว ยังผ่อนคลายจิตใจให้แจ่มใสจะได้มีแรงกายและแรงใจในการทำงาน 3) ความรู้และประสบการณ์

ส่วนลำดับจะพัฒนาเสริมสร้างให้แข็งแรง คือ 1) สร้างทัศนคติ ค่านิยม ที่มีต่อการทำงานและสถานการณ์แวดล้อมทั่วไป บุคลากรตำแหน่งต่างๆ ไม่ว่าจะป็นระดับปฏิบัติการระดับบริหารควรจะทำการศึกษาแลกเปลี่ยนทัศนคติ ซึ่งทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการเสนอและรับทราบทัศนคติ 2) สร้างแรงจูงใจ ความมานะพากเพียรไปสู่ความสำเร็จ บุคลากรแต่ละคน มีเป้าหมายและพึงพอใจที่จะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน แต่ละคนล้วนมีแรงกระตุ้น ในตัวเอง องค์กรสามารถใช้กลยุทธ์ต่างๆ เพื่อกระตุ้นเสริมสร้างแรงจูงใจให้เกิดความกระตือรือร้น พากเพียรไปสู่ความสำเร็จไม่ว่าจะเป็นรูปของรายได้ โบนัส รางวัล ตำแหน่งที่สูงขึ้น สวัสดิการ ประกันสังคม ประกันสุขภาพ ผลตอบแทนและอยู่ในรูปของนามธรรม เช่น การชมเชย ประกาศยกย่อง การให้กำลังใจ 3) ความเชื่อมั่นในความสามารถ 4) มุ่งอนาคตและความควบคุมคน จะช่วยเสริมสร้างให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการทำงาน 5) มีจริยธรรม ซื่อตรง เสียสละ

ดังนั้น ในส่วนรากของต้นไม้และส่วนลำต้นของต้นไม้ ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมของคนดีและคนเก่ง คนดี หมายถึง คนที่ไม่เบียดเบียนตนเองและไม่เบียดเบียนผู้อื่น ส่วนคนดีและคนเก่งหมายถึงคนที่รับผิดชอบต่อหน้าที่ และคนที่ช่วยพัฒนาผู้อื่นและสังคม

คุณภาพชีวิตในการทำงานจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติตนของแต่ละคน จะมองตัวเองเป็นหลักสำคัญในการที่จะปรับและสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เข้ากับสังคมส่วนรวม มีควรให้สังคมส่วนรวมปรับเข้าหาตนเอง และทุกคนต้องคำนึงถึงภาระหน้าที่ของตนเองเสนอพยายามอย่าให้เกินขอบเขตในการทำงานแต่อย่างจำกัดขอบเขตในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ มองผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในแง่ดี นำส่วนดีของแต่ละคนมาเป็นส่วนสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร เมื่อทุกคนมีส่วนที่ดีให้แก่กันแล้ว คุณภาพชีวิตของแต่ละคนก็จะดีตามไปด้วย

มนุษยสัมพันธ์ที่ดีสร้างขึ้นได้ แต่การจะสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ต้องเข้าใจความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ก่อน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างและพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับมนุษย์ มนุษย์มีความต้องการพื้นฐานดังนี้ คือ 1) การยอมรับจากคนรอบข้าง (Recognition) 2) การยิ้มแย้มในการทำงาน (Smiling) 3) การมีอิธยาศัยไมตรีและความเป็นกันเอง (Courtesy) 4) ความเป็นมิตร (Friendliness) 5) ความสะดวก (Convenience) 6) ความสบาย (Comfort) 7) ความถูกต้อง (Correctness) (จักษกรี เสริมทรัพย์. 2543 : 65)

### 1.5 ปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงาน

ผจญ เฉลิมสาร (2540 : 24) คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นแนวทางการเป็นมนุษย (Humanistic) ศึกษาสภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคมที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตได้รับตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน โดยได้นำตัวชี้วัดของ Walton มาเป็นตัวกำหนดปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบไปด้วยเงื่อนไข 8 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and fair compensation) หมายถึง ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่หัวหน้างานได้รับจากการปฏิบัติงานเพียงพอในการดำรงชีวิตและยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะงานและการปฏิบัติงาน
2. สถานที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and healthy working condition) หมายถึง สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่จะทำให้สุขภาพไม่ดี ควรจะกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่เสริมสุขภาพ รวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเรื่องของเสียง การรบกวนสายตา
3. การพัฒนาศักยภาพ (Developing of human capacities) หมายถึง โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ควรให้ออกาสแก่พนักงานได้ใช้ฝีมือ พัฒนาทักษะและความรู้ของตนเอง ส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนมีคุณค่าและมีความรู้สึกลัวภัยจากการทำ งานของตนเอง
4. ความก้าวหน้าและมั่นคงในการอาชีพ (Growth and security) หมายถึง การสร้างโอกาสในการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและมั่นคงในการทำงาน การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานให้มีโอกาสในการศึกษาและใช้ความรู้ ความสามารถใหม่ๆ รวมทั้งการเลื่อนตำแหน่งและให้หลักประกันความมั่นคงในการทำงานแก่พนักงาน
5. สังคมสัมพันธ์ (Social integration) หมายถึง การบูรณาการทางสังคมและการทำ งานร่วมกันลักษณะความสัมพันธ์ในสังคม กลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารในกลุ่ม
6. ลักษณะการบริหาร (The total life space) หมายถึง ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว การแบ่งเวลาให้เหมาะสมในการดำรงชีวิต เวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว เวลาพักผ่อน และเวลาให้กับสังคม

7. ภาวะอิสระจากงาน (Constitutionalism) หมายถึง การใช้หลักรัฐธรรมนูญในการปฏิบัติงาน ประชาธิปไตยในองค์กร การเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ความเสมอภาค ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

8. ความภูมิใจในงานและองค์กร (Social relevance) หมายถึง ระดับความรู้สึกว่างานและองค์กรที่ปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นประโยชน์ต่อสังคม ความภูมิใจในงานและองค์กรของตน ความมีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับจากสังคม โดยมีความเกี่ยวข้องและประโยชน์ต่อสังคม

กล่าวโดยสรุป คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นเรื่องของความรู้สึก ความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน และการบริหารงาน ที่สนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เน้นลดความตึงเครียด เพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำให้มีเป้าหมายร่วมกัน ทำงานโดยบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพทั้งผู้ปฏิบัติและองค์กร ปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะคุณภาพชีวิตการทำงานในลักษณะของความพึงพอใจในการทำงานนั้นจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพและเกิดการเพิ่มผลผลิตองค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมายของทั้งบุคคลในฐานะสมาชิกขององค์กรและตัวองค์กรเอง นอกจากนี้ยังส่งผลต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศอีกด้วย โดยในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทั้ง 8 ด้านดังกล่าวมาใช้เป็นตัวแปรตาม เพื่อทำการศึกษาว่า พนักงานของธนาคารออมสินที่มีข้อมูลทั่วไปแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

### 1.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่สำคัญ ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) และ ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮร์เบิร์ต (Herzberg) โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1.6.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory) เป็นทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยาชื่อมาสโลว์ เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญกันอย่างแพร่หลาย มาสโลว์มองว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับสูงขึ้นไป (รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2548 : 20-25)

1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น

2) ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Security or safety needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกาย มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน ความต้องการได้รับการปกป้องคุ้มครองจากภัยอันตรายต่างๆ เป็นต้น

3) ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) (Affiliation or acceptance needs) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้ได้รับความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับ ความต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น

4) ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) (ความภาคภูมิใจในตนเอง) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง นับถือ และสถานะจากสังคม เช่น ความต้องการมีชื่อเสียงในสังคม ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ สามารถแบ่งความต้องการออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

5.1) ความต้องการในระดับต่ำ (Lower order needs) ประกอบด้วยความต้องการในขั้นที่ 1, 2 และ 3 ตามลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Security or safety needs) ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) (Affiliation or acceptance needs)

5.2) ความต้องการในระดับสูง (Higher order needs) ประกอบด้วยความต้องการในขั้นที่ 4 และ 5 ตามลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ได้แก่ ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) (ความภาคภูมิใจในตนเอง) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เนื่องจากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์มีทั้งหมด 5 ขั้น แต่นักวิชาการส่วนใหญ่กลับมองว่าทฤษฎีของมาสโลว์ไม่สามารถพิสูจน์ได้เนื่องจากว่ามนุษย์อาจมีความ



ต้องการในขั้นที่ 3 หรือขั้นที่ 2 หรือ 1 ซึ่งไม่สามารถเรียงลำดับความต้องการของมนุษย์ได้ ต่อมาได้มีผู้นำทฤษฎีของมาสโลว์มาปรับใช้กับทฤษฎีการจูงใจอีอาร์จี ของอัลเดอร์เฟอร์ (ERG of Alderfer)

### 1.6.2 ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer

ทฤษฎีการจูงใจอีอาร์จี ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG theory) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ แต่ความต้องการตามทฤษฎี ERG จะมีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ แบ่งออกเป็น 3 ประการดังนี้ (มัลลิกา จุลธรรมาสัน. 2544 : 30-38)

1) ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence needs ( E )) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายเพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย เป็นต้น ผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ได้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม สวัสดิการที่ดี มีเงินโบนัส รวมถึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2) ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness needs ( R )) เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับไมตรีจิตจากบุคคลที่แวดล้อม เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรม น้อยลง ประกอบด้วยความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นต้น

3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs ( G )) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยความต้องการการยกย่อง บวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเอง ให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือมอบหมายให้รับผิดชอบงานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

สรุปได้ว่า ทฤษฎีการจูงใจอีอาร์จี ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG theory) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐาน โดยมีการปรับปรุงจากทฤษฎีของมาสโลว์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ชั้น คือ ความต้องการเพื่อความอยู่รอด ความต้องการมีสัมพันธภาพ ความต้องการความเจริญก้าวหน้า โดยทฤษฎีนี้สามารถนำไปปรับใช้เพื่อสร้าง

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีได้ โดยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยที่ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่บอกได้ถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี องค์กรนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ เช่น การให้ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม การจัดสถานที่ทำงานและสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมปลอดภัย และเปิดโอกาสให้พนักงาน ได้มีการใช้ความสามารถ และทำงานให้ได้ผลสำเร็จของงาน เป็นต้น

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับบริบทธนาคารออมสิน

ธนาคารออมสินดำเนินงานทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมบนพื้นฐานของปรัชญากรอบวิสัยทัศน์และพันธกิจของธนาคาร และมุ่งมั่นที่จะเป็นสถาบันทางการเงินที่เชื่อมโยงสังคมไทยให้มีความมั่นคงภายใต้สภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ดีเพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

### 2.1 ประวัติและความเป็นมาของธนาคารออมสิน

พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ทรงเห็นคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์ เพื่อให้ประชาชนรู้จักการประหยัด การเก็บออม มีสถานที่เก็บรักษาทรัพย์สินเงินทองของประชาชน ให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย จึงทรงริเริ่มจัดตั้งคลังออมสินทดลองขึ้น โดยทรงพระราชทานนามเบงก์ว่า “ลีฟอเทีย” ในปี พ.ศ. 2450 เพื่อทรงใช้ศึกษาและสำรวจนิสัยคนไทยในการออมเบื้องต้น พระองค์ทรงเข้าใจในราษฎรของพระองค์และทรงทราบดีว่าควรใช้ทุกสโลบายใดอันจะจูงใจคนไทยให้มองเห็นความสำคัญของการออม

ธนาคารออมสิน ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2456 โดยพระราชบัญญัติคลังออมสิน พุทธศักราช 2456 ได้วิวัฒนาการมาจนถึงปัจจุบันนี้ พอแบ่งระยะแห่งการวิจัยได้เป็น 3 ระยะ คือ (ธนาคารออมสิน. 2546 : 1-5)

ระยะที่ 1 คลังออมสิน สังกัดกรมพระคลังมหาสมบัติกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ พ.ศ.2456 – 2471 เพื่อให้คลังออมสินได้เป็นประโยชน์แก่กุลเพื่อแม่ไปถึงราษฎรโดยทั่วกันพระองค์จึงได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ดำเนินการจัดตั้ง “คลังออมสิน” ขึ้นในสังกัดกรมพระคลังมหาสมบัติ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ และพระราชทานพระบรมราชานุญาตประกาศใช้ “พระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ. 2456” ประกาศใช้ในวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2456

ระยะที่ 2 กองคลังออมสิน สังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลข กระทรวงพาณิชย์และคมนาคม พ.ศ. 2472 – 2489 ต่อมาในปี พ.ศ. 2472 พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ทรงมีพระราชดำริเห็นควรโอนกิจการคลังออมสิน ไปอยู่ในความรับผิดชอบของกรมไปรษณีย์ โทรเลข กิจการได้เริ่มแพร่หลายและเป็นที่นิยมของประชาชนอย่างกว้างขวาง ซึ่งนับได้ว่ากิจการคลังออมสินในช่วงระยะนี้เติบโตขึ้นมาก จึงเรียกได้ว่าเป็น “ยุคแห่งความก้าวหน้าของการคลังออมสินแห่งประเทศไทย”

ระยะที่ 3 ธนาคารออมสิน สังกัดกระทรวงการคลัง พ.ศ. 2490 จนถึงปัจจุบัน ต่อมาภายหลังเมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ยุติลง รัฐบาลได้เห็นถึงคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์และความสำคัญของคลังออมสินที่มีต่อการพัฒนาประเทศ จึงได้ยกฐานะของคลังออมสินขึ้นเป็นองค์การของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคล ดำเนินธุรกิจภายใต้ “พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489” มีการบริหารงานโดยอิสระ ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการ ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เริ่มดำเนินธุรกิจในรูปแบบธนาคารออมสินตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2490 และคำว่า “คลังออมสิน” ก็ได้เปลี่ยนเป็นคำว่า “ธนาคารออมสิน” นับแต่บัดนั้น เป็นต้นมา

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ธนาคารออมสินได้เปลี่ยนแปลงปรับปรุงพัฒนาระบบการดำเนินงาน และการบริการในทุกด้านอย่างเป็นพลวัต ธนาคารจึงได้ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ เพื่อรักษาฐานลูกค้ามากกว่า 26 ล้านบัญชี โดยระดมทรัพยากรในทุกด้าน เตรียมการเพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์ และรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจรยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ และทุกช่วงวัย

กล่าวโดยสรุป ธนาคารออมสินตลอดระยะเวลา 97 ปี เริ่มตั้งแต่ระยะที่ 1 จนถึงระยะที่ 3 ธนาคารมีการปรับปรุงพัฒนารูปลักษณ์ และรูปแบบการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการดำเนินงานของธนาคารออมสิน และความต้องการของกลุ่มลูกค้า โดยตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุด ด้วยการใส่ใจดูแลเรื่องการพัฒนาความรู้และความพร้อมในทุกด้านของบุคลากร เพราะคำนึงถึงผลที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ซึ่งผลการวิจัยที่ได้จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนส่งเสริมสนับสนุนเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรของธนาคารออมสินให้ดีขึ้น

## 2.2 ประวัติความเป็นมาของการให้บริการธนาคารออมสิน

การคลังออมสินรับ โอนจากกรมไปรษณีย์โทรเลข มาดำเนินธุรกิจในรูปแบบของ

ธนาคารออมสิน ภายใต้พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 คณะกรรมการของธนาคารออมสินได้มุ่งให้ความสำคัญ ในการจัดทำพระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง และระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการรับฝากเงินเพื่อขยายขอบเขตการประกอบธุรกิจและบริการให้เต็มรูปแบบธนาคารออมสิน เพื่อทำหน้าที่เป็นสถาบันระดมเงินออมเช่นเดียวกับธนาคารออมสินในประเทศทางแถบยุโรป ตลอดจนการจัดองค์การบริหาร และวางระบบงานด้านต่างๆ พอสรุปได้ดังนี้ (ธนาคารออมสิน. 2553 : 10-13)

2.2.1 ธุรกิจและบริการ ได้มีการขยายขอบเขตการดำเนินธุรกิจเพิ่มขึ้นจากเดิมอีกหลายประเภท โดยปี พ.ศ. 2492 ได้มีการออกกฎกระทรวงฉบับที่ 3 (พ.ศ.2492) ว่าด้วยการประกอบกิจการอันเป็นงานธนาคารของธนาคารออมสิน ตามกฎกระทรวงฉบับนี้ธนาคารออมสินได้ประกอบธุรกิจด้านการธนาคารเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2492 ซึ่งกำหนดงานด้านการธนาคารไว้ 4 ประเภท ได้แก่

- 1) การรับฝากเงินกระแสรายวัน
- 2) การรับฝากเงินประจำปี
- 3) การออกตั๋วแลกเงินชนิดตราฟใช้เงินเมื่อทวงถาม และสั่งจ่ายเงิน ณ สำนักงานใหญ่ สาขา หรือตัวแทนของธนาคาร
- 4) การออก ซื้อขายหรือเก็บเงินตามมาตรฐานการเปลี่ยนมือ

หลังจากนั้นก็ได้มีการขยายและปรับปรุงธุรกิจของธนาคารออมสิน ทั้งในด้านการออมสิน การธนาคาร และธุรกิจอื่นเพิ่มขึ้นอีกหลายประเภทเป็นระยะๆ เพื่อสนองความต้องการของประชาชน และสอดคล้องกับสภาพทางเศรษฐกิจ และการเงินที่เปลี่ยนแปลงไป อาทิ การปรับปรุงวงเงินฝากและอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียก และเงินฝากประจำให้เหมาะสมกับภาวะการเงินของประเทศอยู่เสมอ นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2492 เป็นลำดับมา โดยเฉพาะปี พ.ศ. 2515 ปรับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคารออมสินให้เท่ากับธนาคารพาณิชย์เป็นครั้งแรก และในระยะที่รัฐบาลใช้นโยบายดอกเบี้ย เพื่อแก้ภาวะการเงินของประเทศนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2522 ธนาคารพาณิชย์ได้มีการเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝากขึ้นหลายครั้งเพื่อระดมเงินออมภายในประเทศ ธนาคารออมสินก็ได้พยายามรักษาผลประโยชน์ของผู้ฝาก ด้วยการปรับดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคารเพิ่มขึ้นในอัตราที่เท่าเทียมกับธนาคารพาณิชย์ทุกครั้ง และได้มีการปรับปรุงธุรกิจและบริการด้านอื่นๆ ได้แก่ การบริการด้านการรับจ่าย และโอนเงิน การปรับปรุงดอกเบี้ยและเงินรางวัลสลากออมสินพิเศษ การรับฝากประเภทกระแสรายวัน การรับฝากเงินประเภทส่งเคราะห์ชีวิตและครอบครัว การรับฝากเงินประเภทเคหะสงเคราะห์ เป็นต้น

นอกจากนี้ธนาคารออมสินก็ได้เพิ่มบริการสินเชื่อบุคคล เพื่อสนองความต้องการแก่ประชาชน ได้แก่ ให้ผู้ฝากกู้ยืมโดยใช้บัญชีเงินฝากประจำ 12 เดือน ค่าประกันบริการให้กู้ยืมแบบเบิกเกินบัญชีโดยมีเงินฝากประจำ 12 เดือน ค่าประกัน ในปี พ.ศ. 2522 “สินเชื่อสวัสดิการ” ซึ่งเป็นการให้กู้ยืมแก่ข้าราชการพนักงานองค์การของรัฐผู้มีรายได้น้อย เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อนในภาวะที่ค่าครองชีพสูงขึ้น ซึ่งได้เริ่มให้บริการเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2523 และ “สินเชื่อออมสินสงเคราะห์” เป็นการช่วยเหลือผู้ที่ประสบภัยจากภาวะน้ำท่วมในเขตกรุงเทพมหานคร นำเงินไปซ่อมแซมบ้านเรือนที่ได้รับความเสียหายในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2526 จนถึงปัจจุบัน ธนาคารออมสินได้ประกอบธุรกิจประเภทต่าง ๆ ดังนี้

#### 1.1) การรับฝากเงิน

- (1) ประเภทกระแสรายวัน
- (2) ประเภทเพื่อเรียก
- (3) ประเภทเพื่อเรียกพิเศษ
- (4) ประเภทประจำ 99 วัน
- (5) ประเภทประจำ 66 วัน
- (6) ประเภทประจำรายเดือน
- (7) ประเภทประจำ 3 เดือน
- (8) ประเภทประจำ 5 เดือน
- (9) ประเภทประจำ 6 เดือน
- (10) ประเภทประจำ 8 เดือน
- (11) ประเภทประจำ 12 เดือน
- (12) ประเภทประจำ 24 เดือน
- (13) ประเภทประจำ 36 เดือน
- (14) ประเภทสงเคราะห์ที่วิฤณ
- (15) ประเภทเคหะสงเคราะห์

#### 1.2) บริการด้านบัญชีเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต

#### 1.3) สลากออมสิน/พันธบัตร

#### 1.4) บริการด้านสินเชื่อ

- (1) สินเชื่อเคหะ
- (2) สินเชื่อเพื่อธุรกิจ SMEs



(3) สินเชื่อเพื่อชีวิตสุขสันต์

(4) สินเชื่อเพื่อการศึกษา

1.5) บริการด้านอื่น

(1) บริการทางการเงินผ่านตู้ ATM

(2) บริการชำระเงินออนไลน์

(3) บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

(4) บริการ โอนเงินต่างประเทศ

(5) บริการ โอนเงินด่วนระหว่างประเทศ

ธนาคารออมสิน ยังมีโครงการให้กู้ยืมเงินประเภทเฉพาะสงเคราะห์ข้าราชการ และให้ความร่วมมือกับการประปาส่วนภูมิภาคและการประชานครหลวง ในการให้กู้ยืมเงินแก่ประชาชนเพื่อติดตั้งน้ำประปา นอกจากนี้ ธนาคารออมสินยังได้จัดบริการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านอื่นๆ ให้แก่ผู้ฝากอีกด้วย ได้แก่

1) บริการฝาก-ถอนเงินต่างสำนักงานได้ทุกสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร และจังหวัดใกล้เคียง

2) บริการรับฝากเงินเป็นกลุ่ม โดยส่งพนักงานออกไปให้บริการรับฝากเงินตามสถานที่ราชการ บริษัทห้างร้าน โรงงาน ฯลฯ ที่ได้แจ้งความประสงค์ที่จะให้ธนาคารเข้าไปรับฝากเงิน

3) บริการจ่ายเงินเดือนแทนให้ส่วนราชการ

4) การรับบำนาญแทน ซึ่งเป็นบริการที่จัดให้แก่ข้าราชการบำนาญ โดยเฉพาะเพื่อลดภาระในการที่จะเดินทางไปรับเงินด้วยตนเอง โดยธนาคารจะนำเงินบำนาญเข้าบัญชีเงินฝากของแต่ละคนให้ตามประเภทของเงินฝาก ตามที่ได้ตกลงไว้ล่วงหน้า

5) บริการรับชำระเงินค่าสาธารณูปโภค และรับชำระเงินภาษี เช่น ค่า น้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ และภาษีรถยนต์ เป็นต้น

**2.2.2 การลงทุนและการแสวงหาผลประโยชน์** ก่อนที่จะเปลี่ยนฐานะมาเป็นธนาคารออมสิน การจัดหาผลประโยชน์จากเงินทุนของคลังออมสินอยู่ในวงจำกัด เพียงเพื่อให้มีรายได้มาจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากและเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การหาผลประโยชน์ในประเทศเป็นจำนวนมาก การลงทุนของธนาคารออมสิน จึงได้เปลี่ยนแปลงมาลงทุนในหลักทรัพย์ของรัฐบาล เพื่อเป็นการสนับสนุนทางการเงินให้แก่รัฐบาล และส่งเสริมกิจการด้านสาธารณูปโภค โดยให้กู้ยืมแก่องค์กรและรัฐวิสาหกิจ และได้ขยายบริการให้กู้ยืมแก่เอกชนใน

ระยะต่อมา โดยอาจจำแนกประเภทการลงทุนได้ดังนี้

1) การลงทุนในหลักทรัพย์รัฐบาล ในระยะแรกๆ ของธนาคารออมสิน ได้ลงทุนด้วยการซื้อพันธบัตรเงินกู้ของรัฐบาล ซึ่งรัฐบาลได้เริ่มออกจำหน่ายพันธบัตรเงินกู้เป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2483. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อระดมเงินมาใช้ในกิจการเฉพาะอย่าง

2) การให้กู้ยืมแก่ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2504 ซึ่งเป็นระยะที่รัฐบาลเริ่มใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ธนาคารออมสินได้จัดสรรเงินทุนให้แก่องค์การและรัฐวิสาหกิจกู้ยืม โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ค้ำประกัน เพื่อส่งเสริมกิจการด้านการอุตสาหกรรมและการสาธารณสุข โภคที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ของประชาชน

3) การให้กู้ยืมแก่เอกชน เพื่อบริการแก่ผู้ฝากที่มีความจำเป็นต้องการเงินในระยะสั้นมากกว่าจะเป็นการลงทุนเพื่อหารายได้ ในระยะแรกๆ ธนาคารออมสินให้กู้ยืมแก่ผู้ฝากของธนาคาร โดยมีสลากออมสินพิเศษ กรมธรรม์ประเภทสงเคราะห์ชีวิต และการศึกษาค้ำประกัน นอกจากนี้ก็ได้ให้กู้ยืมเพื่อส่งเสริมการศึกษา สำหรับปลูกสร้างและซ่อมแซมอาคารเรียน และขยายบริการให้กู้ยืมแก่ผู้ฝากเงินประเภทเคหะสงเคราะห์ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง

กล่าวโดยสรุป ธนาคารออมสินเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ มีการจัดการองค์การบริหารและวางระบบงานด้านต่างๆ ให้ครอบคลุม ไม่ว่าจะเป็นในด้านธุรกิจและบริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าและสอดคล้องกับสภาพทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดจึงใส่ใจดูแลเรื่องการพัฒนาด้านความรู้และความพร้อมในทุกด้านของบุคลากร เพราะจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โดยผลการวิจัยที่ได้จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนส่งเสริมสนับสนุนเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรของธนาคารออมสินให้ดีขึ้น

## 2.3 ทิศทางการดำเนินงานของธนาคารออมสินในปี 2553

ธนาคารมุ่งดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ของธนาคารที่สำคัญ ได้แก่ ลูกค้า ประชาชน รัฐบาล (กระทรวงการคลัง) และพนักงาน โดยให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะประชาชนระดับฐานรากของประเทศ ส่งเสริมทั้งด้านการออมและการลงทุน เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในระดับชุมชน และเป็นฐานในการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนต่อไป โดยมียุทธศาสตร์การดำเนินงาน 4 ด้าน ดังนี้ (ธนาคารออมสิน. 2554 : 3)

### 2.3.1 นโยบายการขยายกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

1) การพัฒนาและขยายสินเชื่อกลุ่มรายได้หลัก (Main Stream) ได้แก่ สินเชื่อเคหะสินเชื่อบุคคล และสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก โดยการออกแบบ/ทบทวน/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้มุ่งใจและตรงกับความต้องการลูกค้า ขยายเครือข่ายพันธมิตรหรือหน่วยงานข้อตกลง พร้อมทำการตลาดเชิงรุก

2) การพัฒนานวัตกรรมบริการให้บริการ ด้วยการเชื่อมโยงการให้บริการผลิตภัณฑ์ต่างๆ เพื่อเป็นทางเลือกแก่ลูกค้า

3) การพัฒนาและขยายบริการทางการเงิน และช่องทางบริการที่ทันสมัย เพื่อขยายฐานลูกค้าและเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียม อาทิ บริการ Internet Banking และธุรกรรมเกี่ยวกับหลักทรัพย์หรือที่ปรึกษาด้านการลงทุนใหม่ ๆ

4) การพัฒนาและขยายสินเชื่อกลุ่มอื่น ๆ ที่สร้างโอกาส (Opportunity seeking) ทางธุรกิจ โดยเน้นการสร้างเครือข่ายพันธมิตรและทำการตลาดเชิงรุก

5) การพัฒนาบริการผ่านเครื่อง ATM และเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ ให้มีบริการที่หลากหลายรองรับการดำเนินธุรกรรมทางการเงินในชีวิตประจำวันของลูกค้ามากขึ้น เพื่อสร้างการเติบโตของรายได้ค่าธรรมเนียม

6) การปรับปรุงระบบข้อมูลลูกค้า การแบ่งกลุ่มลูกค้า และการพัฒนา ระบบ CRM เพื่อสนับสนุนการพัฒนาและการขายผลิตภัณฑ์และให้บริการที่ตรงและเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

7) การศึกษาวิจัยทางเศรษฐกิจ ธุรกิจ และพฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อสนับสนุนการขยายธุรกิจและฐานลูกค้าใหม่ โดยเฉพาะในธุรกิจสินเชื่อกลุ่ม Main Stream

8) การสื่อสารธุรกิจ และจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายเชิงรุก ทั้งส่วนกลางและภูมิภาคเพื่อสร้างการรับรู้และจงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

### 2.3.2 นโยบายการเสริมสร้างศักยภาพทางเศรษฐกิจ สังคมระดับฐานราก และสิ่งแวดล้อมของชุมชนตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

1) การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่ประชาชนและชุมชนระดับฐานรากรวมทั้งการให้สินเชื่อต่อยอดสำหรับลูกค้าชั้นดีที่มีวินัย และมีความต้องการเงินทุนเพื่อขยายกิจการ

2) การจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดสินค้าชุมชน เพื่อช่วยผลักดันให้ผลผลิตของชุมชนมีตลาดกว้างขึ้น

3) การส่งเสริมทักษะด้านต่างๆ ให้แก่ลูกค้า ชุมชน และประชาชนทั่วไป ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ เช่น ทักษะด้านการประกอบอาชีพ และการบริหารจัดการ เป็นต้น

4) การส่งเสริมและการจัดกิจกรรมในการพัฒนาสังคมและรักษาสิ่งแวดล้อมของชุมชน

5) การให้ทุนการศึกษาาระยะสั้นและระยะยาวแก่เด็กและเยาวชนในชุมชน เพื่อให้กลับมาพัฒนาชุมชนของตนเองให้มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน

6) การส่งเสริมให้มีศูนย์เรียนรู้ในชุมชนที่มีศักยภาพ เพื่อเป็นแหล่งความรู้แก่คนในชุมชนได้อย่างทั่วถึง

7) การสนับสนุนการยกระดับกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่มีความพร้อม เพื่อจัดตั้งเป็นสถาบันการเงินชุมชน

### 2.3.3 นโยบายการส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน

1) การสนับสนุนการจัดตั้งธนาคาร โรงเรียน และการจัดกิจกรรมต่อยอดทั้งด้านจริยธรรม กีฬา ดนตรี และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมสัมพันธ์ภาพกับโรงเรียนและนักเรียนอย่างต่อเนื่อง

2) การประชาสัมพันธ์และรณรงค์ให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเห็นถึงประโยชน์ของการออมผ่านสื่อทุกรูปแบบ รวมทั้งการจัดกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานในส่วนกลางและองค์กรท้องถิ่น

3) การเพิ่มช่องทางในการรับฝากเงินที่หลากหลายรูปแบบ และเข้าถึงลูกค้าได้ทุกพื้นที่

4) การจัดทำฐานข้อมูลนักเรียน/นักศึกษาในโครงการธนาคาร โรงเรียน เพื่อพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์/บริการต่อยอดให้เป็นฐานลูกค้าหลักของธนาคารในอนาคต

### 2.3.4 นโยบายการเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถทางการแข่งขัน

1) การเปิดสาขา/หน่วยให้บริการ/Exchange Booths ในพื้นที่ที่มีศักยภาพตามห้างสรรพสินค้าและแหล่งชุมชน

2) การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งระบบบริการลูกค้า ระบบข้อมูล และระบบบริหารงานภายในให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐาน โดยเฉพาะการพัฒนา ระบบ Loan Origination และการพัฒนาเชื่อมโยงระบบงานธนาคาร โรงเรียนและระบบงานสถาบันการเงินชุมชนเข้ากับระบบงานหลักของธนาคาร

3) การปรับปรุงระบบการบริหารและพัฒนาบุคลากร ทั้งการบริหารอัตราค่าจ้าง

ระบบประเมินผลที่เชื่อมโยงกับผลตอบแทนรายบุคคล การพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (Individual Development Plan : IDP) แผนสืบทอดตำแหน่งผู้บริหาร (Succession Plan) และการบริหารจัดการความรู้ในองค์กรเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization : LO) .

4) การปรับปรุงกระบวนการงานธุรกิจหลักและกระบวนการภายในให้มีมาตรฐาน รวดเร็วและคล่องตัวขึ้น โดยเฉพาะการจัดทำ Service Level Agreement (SLA) ของกระบวนการให้สินเชื่อในกลุ่ม Main Stream และกระบวนการด้านสลากออมสินและเงินฝาก

5) การจัดให้มีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี ระบบการตรวจสอบและควบคุมภายในและระบบการบริหารความเสี่ยงที่เป็นมาตรฐานสากล รวมถึงพัฒนาเครื่องมือในการวัด ติดตาม และควบคุมความเสี่ยงในแต่ละด้านอย่างต่อเนื่อง

เป้าหมายทางธุรกิจของธนาคารออมสินในปี 2554 ตั้งเป้าหมายเพิ่มเงินฝากอีก 20,000 ล้านบาท จากยอดเงินฝากคงค้าง สิ้นปี 2553 ที่ 1,180,248 ล้านบาท และมีเป้าหมายที่จะปล่อยสินเชื่อรวม 142,000 ล้านบาท โดยยังเน้นสินเชื่อรายย่อยเป็นหลัก ด้านเงินลงทุนคาดว่าจะเป็น 10,600 ล้านบาท รายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการ 1,700 ล้านบาท โดยคาดว่าทั้งปีจะมีกำไรสุทธิสูงกว่า 10,000 ล้านบาท ขณะที่ผลประกอบการปี 2553 มีกำไรสุทธิ จำนวน 19,400 ล้านบาท สินทรัพย์รวม 1,461,489 ล้านบาท ส่วนของทุน 76,667 ล้านบาท อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) ร้อยละ 2.01 อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) ร้อยละ 17.50 อัตรารายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลสุทธิต่อสินทรัพย์รวม (NIM) ร้อยละ 3.53 อัตราส่วนของผู้ถือหุ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยง (BIS Ratio) ร้อยละ 11.44 และหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (เอ็นพีแอล) อยู่ที่ร้อยละ 1.20 ของยอดสินเชื่อรวม

แนวทางหลักที่ยังคงมุ่งเน้นการให้บริการและสร้างโอกาสให้กับกลุ่มลูกค้ารายย่อย ทำให้ธนาคารออมสินพิจารณาที่จะออกผลิตภัณฑ์เงินกู้รูปแบบใหม่เพิ่มเติมอีก 3 ประเภท เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการกับลูกค้า ประกอบด้วย

1) สินเชื่อเคหะเพิ่มยอด (GSB Plus) เป็นสินเชื่อเอนกประสงค์ สำหรับลูกค้าที่กู้เพื่อซื้อที่อยู่อาศัยทั้งของธนาคารออมสินและสถาบันการเงินอื่นๆ ซึ่งเป็นลูกหนี้ที่มีประวัติการกู้ที่ติมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี โดยให้วงเงินกู้สูงสุดเท่ากับราคาประเมินหลักประกัน

2) สินเชื่อภาครัฐเพื่อสนับสนุนโครงการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พร้อมกับการให้คำแนะนำด้วย เช่น โครงการสร้างศูนย์เลี้ยงเด็กในชุมชน ตลาดสด ศูนย์กีฬา



สถานีขนส่ง หรือท่าเรือ คาดว่าจะสามารถปล่อยสินเชื่อในส่วนนี้เฉพาะในปี 2550 ได้ประมาณ 10,000 ล้านบาท

3) สินเชื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินครูตาม โครงการปรับโครงสร้างหนี้ครูตามวิญญูตามนโยบายของรัฐบาล ที่เป็นโครงการต่อเนื่องมาเป็นปีที่ 7 แล้ว คาดว่าจะสามารถปล่อยสินเชื่อในส่วนนี้เฉพาะในปี 2550 ได้เพิ่มขึ้นอีกประมาณ 20,000 ล้านบาท

การกระจายสินเชื่อใหม่ทั้งหมดนี้ จะมีส่วนช่วยในการผลักดันเศรษฐกิจของประเทศให้เพิ่มขึ้นได้บ้าง ในขณะที่ลูกค้าจะสามารถเลือกใช้บริการที่มีความเหมาะสม ถูกต้องตรงตามความต้องการมากที่สุด และเป็นการขยายขอบข่ายการดำเนินงานของออมสินไปพร้อมกันด้วย นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ในการให้บริการของธนาคารออมสินที่ดียิ่งขึ้น

ในปี 2553 ธนาคารออมสิน ได้ใช้งบประมาณจำนวน 300 ล้านบาทเพื่อปรับปรุงสาขาที่มีอยู่ทั่วประเทศจำนวน 597 สาขา เพื่อให้การริเริ่มดั้งของธนาคารเสร็จสมบูรณ์ นอกจากนี้ธนาคารจะเพิ่มจำนวนสาขาให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าโดยจะเพิ่มสาขาหลักอีก 4 สาขาทำให้ในสิ้นปีมีสาขาทั้งหมด 601 สาขา และสาขานาขนาดเล็กในศูนย์การค้าอีก 10 สาขาทำให้สาขามีเพิ่มขึ้นเป็น 28 สาขา ทั้งนี้ธนาคารจะดำเนินการรื้อสาขาที่มีอายุการใช้งานเกิน 20 ปี และมีสภาพทรุดโทรมทั่วประเทศจำนวน 26 แห่งและก่อสร้างใหม่โดยใช้งบประมาณก่อสร้างในส่วนนี้จำนวน 300 ล้านบาท โดยธนาคารตั้งเป้าไว้ว่าจะทยอยรื้อที่ทำการสาขาที่มีสภาพทรุดโทรมที่มีอยู่ทั่วประเทศกว่า 600 แห่ง เพื่อก่อสร้างใหม่ปีละ 10 สาขาเป็น อย่างน้อยตามสภาพของสาขาว่าสมควรปรับปรุงมากน้อยเพียงใด

กล่าวโดยสรุป จากประวัติความเป็นมาของการให้บริการ และทิศทางการดำเนินงานของธนาคารออมสิน สรุปได้ว่าธนาคารออมสินได้เร่งดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการบริการในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านเทคนิคการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ ๆ ด้านเทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น เพื่อให้สามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่น ๆ ได้และมีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นที่จะนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับใช้กับพนักงานธนาคารออมสินให้มีคุณภาพชีวิตของการทำงานที่ดีขึ้น

#### 1.4 สภาพการปฏิบัติงานธนาคารออมสินเขตร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ปัจจุบันธนาคารออมสินเขตร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ดำเนินงานทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมบนพื้นฐานของปรัชญา กรอบวิสัยทัศน์และพันธกิจของธนาคาร และมุ่งมั่นที่จะเป็นสถาบันทางการเงินที่เชื่อมโยงสังคมไทยให้มีความมั่นคงภายใต้สภาพสังคม

และสิ่งแวดล้อมที่ดีเพื่ออนาคตที่ยั่งยืน โดยแนวทางการดำเนินงานทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคาร ซึ่งได้ถูกถ่ายทอดมายังหน่วยงานภายในธนาคารออมสิน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และเป็นการปลูกฝังความรับผิดชอบต่อสังคมแก่บุคลากรของธนาคาร การสร้างมาตรฐานการทำงานตามหลักสากล การเสริมสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน เยาวชน และสิ่งแวดล้อม เพื่อเชื่อมโยงสังคมไทยให้อยู่ได้อย่างยั่งยืน ธนาคารออมสินได้แสดงถึงความมุ่งมั่นในการส่งเสริมนโยบายทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้มีความเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น โดยได้มีการเพิ่มนโยบายการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อมในภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของธนาคาร ทั้งนี้ได้มีการจัดทำแผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคม พ.ศ. 2553-2557 เพื่อกำหนดกรอบ นโยบาย แผนกลยุทธ์ให้มีความชัดเจนตามมาตรฐานสากลและให้ทุกหน่วยงานนำไปปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน อย่างเหมาะสม

#### 1.4.1 หน้าที่และความรับผิดชอบต่อธนาคารออมสินเขตร้อยเอ็ด

1) กำกับดูแลการปฏิบัติงาน และติดตามประเมินผลการดำเนินงานของสาขาในสังกัดให้เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร

2) วิเคราะห์และให้ความเห็นสินเชื่อบุคคล สินเชื่อเคหะ สินเชื่อในสายงานกิจกรรมชุมชน และสินเชื่อธุรกิจของสาขาในสังกัด เพื่อเสนอคณะกรรมการชุดที่มีอำนาจอนุมัติ รวมทั้งการตรวจสอบและติดตามการใช้เงินของลูกค้าให้เป็นไปตามเงื่อนไข

3) ดำเนินเกี่ยวกับการขอกู้เงินเพื่อการเคหะสงเคราะห์ของพนักงานในสังกัดตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด

4) สำรวจ ตรวจสอบ และประเมินราคาหลักทรัพย์ให้แก่สาขาในสังกัด เพื่อเสนอคณะกรรมการประเมินราคาหลักทรัพย์ของเขตพิจารณารับรองราคาประเมินหลักประกัน รวมทั้งการตรวจสอบผลงานการก่อสร้างเพื่อประกอบการพิจารณาจ่ายเงินกู้

5) เป็นศูนย์กลางการจัดส่งงานสินเชื่อของสาขาในสังกัดให้บริษัทประเมินราคาภายนอกตามรายชื่อในสัญญาจ้างของธนาคาร

6) ทบทวนราคาประเมินหลักประกัน เพื่อใช้ประกอบในการตั้งสำรองหนี้สงสัยจะสูญกรณีของลูกค้าที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ รวมทั้งเพื่อใช้ในการแก้ไขหนี้ ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ตลอดจนเพื่อทบทวนราคาหลักประกันของลูกค้าที่ถูกยึดทรัพย์เพื่อขายทอดตลาดและทรัพย์สินรอการขายของธนาคาร

7) จัดทำนิติกรรมสัญญาของสินเชื่อทุกประเภท (ยกเว้นการประกันประเภทสมุดเงินฝากออมสิน สลากออมสิน พันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรรัฐวิสาหกิจ พันธบัตรออม

สิน และหลักทรัพย์อื่นในลักษณะเดียวกัน) และนิติกรรมสัญญาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตามเงื่อนไขที่ได้รับการอนุมัติ

- 8) ดำเนินการออกหนังสือค้ำประกันสำหรับวงเงินสินเชื่อที่เกินอำนาจอนุมัติของสาขา
  - 9) ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการค้ำประกัน การอาวัล การรับรองตั๋วแลกเงิน การรับซื้อ ลดตั๋ว การรับจำนำพันธบัตรออมสิน และอื่น ๆ
  - 10) ดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมทุกประเภทในความรับผิดชอบ การตรวจสอบและควบคุมหลักประกันสัญญาให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่ได้รับการอนุมัติ รวมทั้งการไถ่ถอนหลักประกัน
  - 11) เป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บและบริหารงานเอกสารสำคัญด้านสินเชื่อของสาขาในสังกัดตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด (ยกเว้น ธนาคารออมสินเขตนนทบุรี และธนาคารออมสินเขตในสังกัดธนาคารออมสินภาค 2)
  - 12) วางแผนและกำหนัคุณภาพสินเชื่อของสาขาในสังกัดไม่ให้เป็นสินเชื่อด้วยคุณภาพ
  - 13) ดำเนินการติดตาม แก้ไขหนี้ และปรับปรุงโครงสร้างหนี้ในความรับผิดชอบ
  - 14) พิจารณาจัดส่งเรื่องดำเนินคดีแก่สำนักงานทนายความท้องถิ่นที่ได้ทำสัญญาไว้กับธนาคาร
  - 15) ดำเนินการเกี่ยวกับการยื่นฟ้องคดี การสืบทรัพย์ การบังคับคดียึดทรัพย์ การขายทอดตลาด การชำระวงราคาและดูแลการขายทอดตลาด รวมทั้งการประมูลราคาซื้อทรัพย์ตามที่ธนาคารกำหนด
  - 16) ควบคุม ดูแล และให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการทรัพย์สินรอการขายและทรัพย์สินที่อยู่ระหว่างบังคับคดี
  - 17) ดำเนินการและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดส่งข้อมูล ถูกหน้เพื่อให้บริษัทติดตามหนี้ภายนอกเป็นผู้ติดตาม ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนด
  - 18) ควบคุมและปฏิบัติงานของศูนย์เงินสดที่อยู่ในความรับผิดชอบ
  - 19) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

1.4.2 การแบ่งส่วนงาน ประกอบด้วย 3 หน่วย 1 หน่วยย่อย ธนาคารออมสินสาขา และศูนย์เงินสด ดังนี้

1) หน่วยวิเคราะห์สินเชื่อ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ

1.1) วิเคราะห์และให้ความเห็นสินเชื่อบุคคล สินเชื่อเคหะ สินเชื่อในสายงานกิจกรรมชุมชน และสินเชื่อธุรกิจของสาขาในสังกัด เพื่อเสนอคณะกรรมการชุดที่มีอำนาจอนุมัติ

1.2) วิเคราะห์และให้ความเห็นการขอกู้เงินเพื่อการเกษตรของพนักงานในสังกัด ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด

1.3) บันทึกข้อมูลผู้กู้ ผู้ค้ำประกัน และตรวจสอบความสมบูรณ์ของเอกสารประกอบการทำนิติกรรมสัญญา ก่อนนำส่งหน่วยประเมินราคาและพิธีการสินเชื่อ

1.4) ตรวจสอบและติดตามการใช้เงินของลูกค้าให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่ได้รับอนุมัติ

1.5) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

2) หน่วยประเมินราคาและพิธีการสินเชื่อ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ

2.1) สำรวจ ตรวจสอบ และประเมินราคาหลักทรัพย์ให้แก่สาขาในสังกัด เพื่อเสนอคณะกรรมการประเมินราคาหลักทรัพย์ของเขตพิจารณารับรองราคาประเมินหลักประกัน

2.2) การตรวจสอบผลงานการก่อสร้างเพื่อประกอบการพิจารณาจ่ายเงินกู้

2.3) เป็นศูนย์กลางการจัดส่งงานสินเชื่อของสาขาในสังกัดให้บริษัทประเมินราคาภายนอกตามรายชื่อในสัญญาจ้างของธนาคาร

2.4) ทบทวนราคาประเมินหลักประกัน เพื่อใช้ประกอบในการตั้งค่าธรรมเนียมนี้สงสัยจะสูญกรณีของลูกค้าที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ รวมทั้งเพื่อใช้ในการแก้ไขหนี้ ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ตลอดจนเพื่อทบทวนราคาหลักประกันของลูกค้าที่ถูกยึดทรัพย์เพื่อขายทอดตลาดและทรัพย์สินรอการขายของธนาคาร

2.5) จัดทำนิติกรรมสัญญาของสินเชื่อบุคคล สินเชื่อเคหะ สินเชื่อในสายงานกิจกรรมชุมชน ที่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน (ยกเว้นหลักประกันประเภทสมุดเงินฝากออมสิน สลากออมสิน พันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรรัฐวิสาหกิจ พันธบัตรออมสิน และหลักทรัพย์อื่นในลักษณะเดียวกัน) และสินเชื่อธุรกิจ SEMs ของสาขาในสังกัด ได้แก่ สัญญาเงินกู้ สัญญาค้ำประกัน สัญญาจ้างอง สัญญาแก้ไขหนี้ ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และนิติกรรมสัญญาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามเงื่อนไขที่ได้รับการอนุมัติ

2.6) จัดทำนิติกรรมสัญญาเกี่ยวกับการขอกู้เงินเพื่อการเคหสงเคราะห์ของ  
พนักงานในสังกัด

2.7) ดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมทุกประเภทในความ  
รับผิดชอบ

2.8) ตรวจสอบและควบคุมการประกันสัญญาให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่  
ได้รับการอนุมัติ

2.9) ดำเนินการไถ่ถอนหลักประกัน

2.10) ดำเนินการออกหนังสือค้ำประกันสำหรับวงเงินสินเชื่อที่เกินอำนาจ  
อนุมัติ

2.11) ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการค้ำประกัน การอาวัล การรับรองตัว  
แลกเงิน การรับซื้อลดตัว การรับจำหน่ายพันธบัตรออมสิน และอื่น ๆ

2.12) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

### 3) หน่วยบริหารหนี้และคดี มีหน้าที่และความรับผิดชอบ

3.1) วางแผนและกำหนับลู่คุณภาพสินเชื่อของสาขาในสังกัดไม่ให้เป็น  
สินเชื่อด้อยคุณภาพ

3.2) ศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาและผลกระทบต่อการชำระหนี้ของลูกค้า  
พร้อมหามาตรการหรือแนวทางการแก้ไข

3.3) ดำเนินการติดตาม แก้ไขหนี้ และปรับปรุงโครงสร้างหนี้ในความ  
รับผิดชอบ

3.4) ติดตาม ควบคุมการปฏิบัติตามเงื่อนไขการแก้ไขหนี้ และปรับปรุง  
โครงสร้างหนี้จนเป็นลูกหนี้ปกติ

3.5) ตรวจสอบกิจการของลูกค้าที่มีปัญหา เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำและ  
แก้ไขปัญหาในการชำระหนี้

3.6) พิจารณาจัดส่งเรื่องดำเนินคดีแก่สำนักงานนายความท้องถิ่นที่ได้ทำ  
สัญญาไว้กับธนาคาร

3.7) ดำเนินการเกี่ยวกับการยื่นฟ้องคดี การสืบทรัพย์ การบังคับคดียึด  
ทรัพย์ การขายทอดตลาด การเข้าระวางราคาและดูแลการขายทอดตลาด รวมทั้งการประมูล  
ราคาซื้อทรัพย์ตามที่ธนาคารกำหนด



3.8) ควบคุม ดูแล และให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการทรัพย์สินรอการขายและทรัพย์สินที่อยู่ระหว่างบังคับคดี

3.9) ดำเนินการและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดส่งข้อมูลลูกหนี้เพื่อให้บริษัทติดตามหนี้ภายนอกเป็นผู้ติดตาม ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนด

3.10) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

4) หน่วยย่อยสนับสนุนงานสาขา มีหน้าที่และความรับผิดชอบ

4.1) สนับสนุนการปฏิบัติงาน และติดตามประเมินผลการดำเนินงานของสาขาในสังกัดให้เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร

4.2) ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่สาขาในสังกัดเขต

4.3) ดำเนินการเกี่ยวกับวันลาของพนักงานในสังกัดเขต

4.4) รวบรวมและแจ้งรายการเบิก - ส่งเงินของศูนย์เงินสดย่อยที่อยู่ในเขตรับผิดชอบให้กับศูนย์เงินสดของธนาคารพันธมิตร

4.5) ควบคุมดูแลการเบิก - ส่งเงินของศูนย์เงินสดย่อยและสาขาของธนาคารกับธนาคารพันธมิตร

4.6) ตรวจสอบและแจ้งยอดยื่นยื่นการเบิก - ส่งเงินและดุลชำระเงินของสุทธิประจำวัน

4.7) จัดทำสถิติการรับ - ส่งเงินให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.8) ดำเนินการเกี่ยวกับงานธุรการทั่วไป รวมทั้งการปฏิบัติงานเลขานุการให้กับเขต

4.9) รับส่งหนังสือและเอกสาร โต้ตอบหนังสือ และจัดพิมพ์งาน

4.10) ควบคุมและเก็บรักษาเอกสารที่ใช้ในการดำเนินงานของเขตให้เป็นระบบ

4.11) รวบรวมความต้องการของเขตในด้านอัตราค่าจ้าง วัสดุครุภัณฑ์ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เพื่อจัดทำงบประมาณ พร้อมทั้งดูแลให้เพียงพอและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

4.12) ดูแลการใช้จ่ายภายในเขตให้เป็นไปตามงบประมาณที่ได้รับจัดสรร

4.13) เป็นศูนย์กลางการจัดเก็บและบริหารงานเอกสารสำคัญด้านสินเชื่อของสาขาในสังกัด (ยกเว้น หน่วยย่อยสนับสนุนงานทุกสาขา ของธนาคารออมสินเขตในสังกัดธนาคารออมสินภาค 2 และธนาคารออมสินเขตนนทบุรี )

4.14) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

**5) ธนาคารออมสินสาขา มีหน้าที่และความรับผิดชอบ**

5.1) ให้บริการธุรกิจสินเชื่อ ธุรกิจเงินฝาก และบริการด้านการเงินตามที่ธนาคาร กำหนด

5.2) ควบคุม ดูแลและบริหารเงินสดในมือ รวมทั้งเงินฝากที่อยู่กับธนาคารอื่นให้มีปริมาณเงินเท่าที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร

5.3) จัดทำบัญชี งบการเงินและรายงานต่าง ๆ ของธุรกิจสินเชื่อ ธุรกิจเงินฝาก และธุรกิจบริการ

5.4) ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของรายการที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานในระบบงานต่าง ๆ รวมทั้งเอกสารบัญชีประจำวัน เอกสารประกอบการลงบัญชี และการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายประเภทต่าง ๆ ของหน่วยงาน

5.5) ตรวจสอบติดตามการรับชำระหนี้พร้อมทวงถามและเร่งรัดหนี้

5.6) ดำเนินการพัฒนาและแก้ไขหนี้ที่มีปัญหาในเบื้องต้นตามที่ธนาคารกำหนด

5.7) ติดตามดูแลหนี้ที่ดำเนินคดีแล้ว

5.8) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการทรัพย์สินขอการขายของหน่วยงานตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด

5.9) ดำเนินการทางด้านการตลาดเพื่อขยายการให้บริการของธนาคาร

5.10) ควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของธนาคารออมสินสาขาย่อย หน่วยให้บริการและหน่วยให้บริการเคลื่อนที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ

5.11) จัดทำรายงานสถิติรายงานต่าง ๆ เพื่อใช้ในการบริหาร

5.12) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

**6) ศูนย์เงินสด มีหน้าที่และความรับผิดชอบ**

6.1) บริหารจัดการเงินให้เพียงพอกับความต้องการของศูนย์เงินสดย่อยและสาขาของธนาคารและธนาคารพันธมิตรในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

6.2) ดำเนินการฝาก - ถอนเงินผ่านบัญชีของธนาคารออมสินที่ศูนย์จัดการธนาคารแห่งประเทศไทย

6.3) เบิก - ส่ง เงินผ่านระบบ BOS - GSB กับฝ่ายบริหารเงินสดและเช็คและศูนย์เงินสดย่อย

6.4) บันทึกการเบิก - ส่งเงินสุทธิของธนาคารพันธมิตรในเขตพื้นที่  
รับผิดชอบในระบบ BOS – GSB

6.5) ตรวจสอบ ตรวจสอบ คัดแยกจัดเก็บธนบัตร รวมทั้งการแลกเปลี่ยน  
ธนบัตรเก่าและธนบัตรชำรุด

6.6) ดำเนินการรับ – ส่ง เงินสดกับบริษัทขนส่งเงิน

6.7) ตรวจสอบและแจ้งยืนยันยอดการเบิก – ส่งเงินและดุลชำระสุทธิ  
ประจำวัน

6.8) ดำเนินการฝาก – ถอนเงินสดตามคำสั่ง เพื่อหักล้างรายการเบิก – ส่ง  
เงินของธนาคารพันธมิตร

6.9) จัดทำบัญชีควบคุมยอดเงินสดคงเหลือประจำวัน

6.10) ควบคุม ดูแล เก็บรักษาเอกสารใบสำคัญก่อนและหลังการจ่ายเงิน

6.11) จัดทำสถิติการรับ – ส่งเงินให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6.12) ให้ความรู้ด้านการปฏิบัติงานแก่ศูนย์เงินสดย่อยและศูนย์

ประสานงานเงินสด

6.13) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

#### 1.4.3 หน่วยแผนและพัฒนางานสาขา มีหน้าที่และความรับผิดชอบ

1) ดำเนินการและบริหารเกี่ยวกับงบประมาณประจำปีของหน่วยงานในสังกัด  
ภาค รวมทั้งพิจารณาความเหมาะสมและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการซ่อมแซม  
ปรับปรุง และก่อสร้างอาคาร ตลอดจนจัดการซ่อมแซมวัสดุและอุปกรณ์

2) รวบรวมและพิจารณาความเหมาะสมของแผนปฏิบัติการของหน่วยงานใน  
สังกัดภาคให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารและจัดทำแผนในภาพรวมของภาค

3) จัดทำและวิเคราะห์ข้อมูลสถิติต่าง ๆ เพื่อให้บริหารแก่สาขา

4) ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานของเขต สาขา และหน่วยงานในภาคให้  
เป็นไปตามแผนและเป้าหมายของธนาคาร

5) ควบคุม ดูแลการใช้บุคลากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

6) ดำเนินการจ้างและต่อสัญญาจ้างลูกจ้างชั่วคราวตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคาร

กำหนด

7) ดำเนินการเกี่ยวกับวันลาของบุคลากรในภาพรวมของภาค

8) จัดทำหลักเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนกรณีพิเศษ

การดำเนินงานทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่ธนาคาร กำหนดมีวัตถุประสงค์ที่จะตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของ 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ การดำเนินงานภายในองค์กร (In-house interest) และการดำเนินงานภายนอก (Public relation interest) มีรายละเอียดดังนี้

1.1) การดำเนินงานภายในองค์กร (In-house interest) ธนาคารออมสินเขต ร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มุ่งเน้นในการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรจากภายในด้วยการพัฒนางานให้เป็นที่คนดีและคนเก่ง โดยเริ่มจากการตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานในขั้นพื้นฐาน ด้วยการให้ผลตอบแทนจากการตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานในขั้นพื้นฐาน ด้วยการให้ผลตอบแทนจากการทำงานและสวัสดิการต่างๆ แก่พนักงานอย่างเหมาะสม การสร้างขวัญกำลังใจให้แก่พนักงานผู้เป็นแบบอย่างที่ดี การสนับสนุนและส่งเสริมด้าน การศึกษาให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง การสร้างสภาวะแวดล้อมในการทำงานที่ดี ตามหลัก 5ส และหลักความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียม การสร้างเสริม คุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน รวมถึงการส่งเสริมให้พนักงานร่วม กิจกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ทำให้อัตราการลาออกของพนักงานออมสินเมื่อคิดเป็นสัดส่วนมีเพียงประมาณร้อยละ 0.5 ของพนักงานทั้งหมด อีกทั้งธนาคารออมสินยังให้ความสำคัญกับการสนับสนุนธุรกิจในพื้นที่สาขาของธนาคาร โดยทางธนาคาร ได้มีนโยบายให้ ส่วนกลางตั้งงบประมาณให้แก่สาขาต่างๆ ในการเลือกสรรและจัดหาคู่ค้าในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น

1.2) การดำเนินงานภายนอก (Public relation interest) ความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรอบของธนาคารออมสินเขตร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด นั้น ได้ถูกถ่ายทอดสู่พนักงาน ธนาคารออมสินในทุกระดับผ่าน กิจกรรมและ โครงการเพื่อสังคมต่างเป็นจำนวนมาก ทั้งมูลนิธิ ออมสินเพื่อสังคม ที่ดำเนินงานเพื่อสังคมมาตั้งแต่ปี 2542 การก่อตั้งโครงการศูนย์เรียนรู้คู่ ชุมชน โครงการออมสินอาสาพัฒนาสังคม โครงการพัฒนาอาชีพและคุณภาพชีวิต โครงการ ค่ายศิลปะ การมอบทุนการศึกษา การให้เงินสนับสนุนในสาธารณประโยชน์ สาธารณกุศลอีก เป็นจำนวนมาก และ โครงการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งการปลูกป่า สร้างฝาย อนุรักษ์ และปลูกป่าชายเลน และนิเวศชายฝั่ง เพื่อให้ชุมชนสามารถอยู่ร่วมกับธรรมชาติ และ สิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน ซึ่งพนักงานออมสินในทุกระดับ ทุกภาค ได้มีโอกาสเข้าร่วม โครงการต่างๆ ทั้งในฐานะผู้สนับสนุน และผู้มีส่วนร่วมในกิจกรรม และ โครงการต่างๆ อย่าง

ต่อเนื่อง จากการให้ความสำคัญทางด้านนโยบายและการดำเนินงานทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ธนาคารออมสิน ยังมุ่งเน้นการยกระดับนโยบายให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยได้มีการจัดทำรายงานทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้เป็นไปตามมาตรฐาน (Global Reporting Initiative : GRI) เพื่อเป็นการสื่อสารนโยบายและ แนวทางการดำเนินงานของธนาคารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคารทั้งภายในและภายนอก ได้รับรู้และสามารถติดตามได้ ทั้งนี้ยังเพื่อใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำไปปรับปรุงในอนาคต

สรุปได้ว่า ธนาคารออมสินเขตร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มุ่งเน้นการส่งเสริมให้มีนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมที่เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่จะตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของกลุ่มลูกค้าเป็นหลักสำคัญ ทั้งนี้โดยได้เร่งดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการบริการในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านเทคนิคการให้บริการ สถานที่ ผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ ๆ และเทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น เพื่อให้สามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่น ๆ ได้ และมีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น

### 1.5 ข้อมูลจังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อมูลสภาพทั่วไปของจังหวัด ร้อยเอ็ด เป็นจังหวัดที่ตั้งอยู่กึ่งกลางของภาคอีสานมานานกว่า 200 ปี อดีตเคยเป็นเมืองใหญ่ที่รุ่งเรืองมาก ชื่อว่า สาคตนครมีประตูเข้าเมือง 11 ประตู เมืองขึ้น 11 เมือง แต่ปัจจุบันได้มีการพัฒนาในด้านต่างๆ มากมาย ร้อยเอ็ดเป็นเมืองแห่งบึงพลาญชัยและมีสวนหนึ่งของทุ่งกุลาร้องไห้ที่มีชื่อเสียง ซึ่งมีเนื้อที่กว้างใหญ่ถึงสองล้านไร่เศษขณะนี้กำลังได้รับการพัฒนาเพื่อให้เป็นแผ่นดินแห่งความอุดมสมบูรณ์เงินแทบจะหาร่องรอยแห่งอดีตไม่พบร้อยเอ็ด มีเนื้อที่ 8,299 ตารางกิโลเมตร และแบ่งการปกครองออกเป็น 17 อำเภอ และ 3 กิ่งอำเภอ คือ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเกษตรวิสัย อำเภอปทุมรัตน์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน อำเภอธวัชบุรี อำเภอพนมไพร อำเภอโพนทอง อำเภอเสลภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ อำเภออาจสามารถ อำเภอหนองพอก อำเภอเมืองสรวง อำเภอโพธิ์ชัย อำเภอโพธิ์ทราย อำเภอเมษวดี อำเภอศรีสมเด็จ อำเภอจังหาร กิ่งอำเภอเชียงขวัญ กิ่งอำเภอหนองฮี และกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง

1.5.1 ด้านเศรษฐกิจ สถานการณ์ด้านเศรษฐกิจ โครงสร้างทางเศรษฐกิจของจังหวัดร้อยเอ็ด ขึ้นอยู่กับภาคการค้าส่งและการค้าปลีก ภาคการเกษตรกรรม และภาคการศึกษาเป็นสำคัญ โดยมีผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัด (GPP) ปี 2551 จำนวน 49,564 ล้านบาท รายได้เฉลี่ย 36,702 บาท/คน และมีการผลิตทางเศรษฐกิจที่สำคัญ คือ



1) การเกษตร จังหวัดร้อยเอ็ดเป็นจังหวัดที่มีชื่อเสียงเป็นแหล่งผลิตข้าวหอมมะลิที่ดีที่สุด โดยเฉพาะข้าวหอมมะลิจากทุ่งกุลาร้องไห้ซึ่งถือว่าเป็นที่ดังกล่าวเป็นแหล่งผลิตข้าวหอมมะลิชั้นดีที่สุดและมีเอกลักษณ์ของความหอมเฉพาะตัวเป็นที่ต้องการของตลาดทั้งในและต่างประเทศ สามารถที่จะพัฒนาและส่งเสริมให้เป็นศูนย์กลางการผลิตและจำหน่ายข้าวหอมมะลีสู่ตลาดโลกได้ ซึ่งมีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 2,107,690 ไร่ ครอบคลุม 5 จังหวัด คือ จังหวัดร้อยเอ็ด สุรินทร์ ศรีสะเกษ มหาสารคาม และยโสธร และจังหวัดร้อยเอ็ดเป็นจังหวัดที่มีพื้นที่ในเขตทุ่งกุลาร้องไห้มากที่สุดถึง 986,807 ไร่ และการผลิตข้าวหอมมะลิของจังหวัดที่ผ่านมาพบว่า มีข้อจำกัดในเรื่องการขยายพื้นที่เพาะปลูก เนื่องจาก ได้ใช้พื้นที่ที่เหมาะสมในการปลูกข้าวเต็มศักยภาพแล้ว จังหวัดจึงกำหนดแนวทางการพัฒนาในด้านการยกระดับคุณภาพข้าวให้เป็นข้าวหอมมะลิคุณภาพปลอดภัย โดยการผลิตด้วยกระบวนการเกษตรดีที่เหมาะสม (GAP : Good Agricultural Practice) และมุ่งสู่เกษตรอินทรีย์ในขั้นต่อไป ทั้งนี้ ปัจจัยสำคัญในการพัฒนาการผลิตข้าวหอมมะลิให้มีคุณภาพที่ตรงความต้องการ คือ น้ำเพื่อการเกษตร ซึ่งปัจจุบันมีพื้นที่ชลประทานเพียง 142,500 ไร่ หรือคิดเป็นร้อยละ 4.4 ของพื้นที่ทำนาทั้งหมด ปัญหาคาดแคลนนํ้าจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องพัฒนาเป็นอันดับแรก โดยการเพิ่มประสิทธิภาพการกระจายน้ำจากแหล่งน้ำต้นทุนเดิมที่มีอยู่แล้วเข้าสู่พื้นที่การปลูกข้าวหอมมะลิ จะช่วยลดความเสี่ยงจากความเสียหายที่มีสาเหตุมาจากฝนแล้ง ซึ่งที่ผ่านมาเกิดความเสียหายเป็นจำนวนมาก ที่ทำให้สูญเสียทางเศรษฐกิจและความมั่นคงในอาชีพของเกษตรกร

นอกจากข้าวหอมมะลิซึ่งเป็นพืชเศรษฐกิจหลักที่สามารถสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนในจังหวัดแล้ว ยังมีพืชเศรษฐกิจที่สำคัญอื่นๆ ที่สามารถสร้างรายได้ให้แก่ประชาชน เช่น อ้อย มีพื้นที่ปลูก จำนวน 63,208 ไร่ ผลผลิต 625,449 ตัน มันสำปะหลัง มีพื้นที่ปลูกจำนวน 51,672 ไร่ ผลผลิต 189,687 ตัน และยางพารา มีพื้นที่ปลูก จำนวน 35,154 ไร่ ผลผลิต 1,209 ตัน

2) อุตสาหกรรม ส่วนใหญ่เป็นอุตสาหกรรมเกี่ยวเนื่องจากการเกษตร คือ โรงสีที่ทำการแปรรูปข้าวหอมมะลิ ทั้งของภาคเอกชนและองค์กรเกษตรกร จังหวัดจึงกำหนดแนวทางที่ต้องส่งเสริมให้มีการพัฒนาเครื่องจักรให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นเพื่อลดต้นทุนการผลิตข้าวสารหอมมะลิ และส่งเสริมผู้ประกอบการให้มีความรู้ในการพัฒนาเทคโนโลยีการแปรรูปข้าวสารให้มีประสิทธิภาพสูงตามแนวทาง GMP และรวมถึงการพัฒนาบรรจุภัณฑ์ที่มีคุณภาพ และดึงดูดผู้ซื้อ นอกจากนี้ มีโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ผลิตแหวน และผลิตเสื้อผ้าอีกจำนวนหนึ่ง ซึ่งมีปัญหาการขาดแคลนแรงงานที่มีฝีมือเฉพาะด้านที่จังหวัด

กำหนดแนวทางการยกระดับฝีมือแรงงานที่อยู่ในระบบและกำลังเข้าสู่ระบบให้รองรับอุตสาหกรรมในพื้นที่

3) การค้าปลีกและค้าส่ง มีห้างค้าปลีกและค้าส่งขนาดใหญ่มาดำเนินธุรกิจ 2 ห้าง คือ แม็คโคร และ โลตัส ทำให้เกิดการแข่งขันกับผู้ค้าปลีกรายย่อยเป็นอย่างมาก ทำให้ผู้ค้าปลีกรายย่อยต้องปรับตัวอย่างมาก หากไม่มีผู้ค้าปลีกรายใหญ่อื่นเข้ามาอีกก็จะทำให้สถานการณ์ได้ขึ้น

4) การท่องเที่ยว นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวถือเป็นวาระแห่งชาติที่สามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศเป็นจำนวนมากและจัดได้ว่าเป็นรายได้ที่กระจายลงสู่กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ได้อย่างหลากหลายและทั่วถึง จังหวัดร้อยเอ็ดเป็นจังหวัดหนึ่งที่ได้สังเกตเห็นช่องทางในการสร้างรายได้จากภาคการท่องเที่ยวและบริการ โดยมีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายทั้งในเชิงประวัติศาสตร์ โบราณสถาน/โบราณวัตถุ แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ประเพณี และศาสนา ซึ่งจังหวัดจะมุ่งเน้นส่งเสริมการท่องเที่ยวในเชิงวิถีพุทธ ด้านวัฒนธรรม ประเพณี และศาสนา ซึ่งปัจจุบันกำลังได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก เช่น พระมหาเจดีย์ชัยมงคล พระพุทธรัตนมงกหลมหาภูมินิกัณฑ์วัดบูรพาภิราม พระสังกระจาย วัดสระทอง งานบุญผะเหวด งานแห่เทียนเข้าพรรษา งานสมมาน้ำคั้นเท็งเส็งประทีป งานเข้าปรีวาสกรรม วัดผาน้ำน้อย และงานประเพณีฮีตสิบสองครองสิบสี่ในอำเภอต่างๆ ซึ่งจะช่วยดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาท่องเที่ยวมากขึ้น

1.5.2 แรงงาน จังหวัดร้อยเอ็ดมีประชากรที่เป็นกำลังแรงงาน 798,998 คน (มีงานทำ 795,189 คน/ไม่มีงานทำ 3,809คน / รอดูถูก 7,191 คน) ซึ่งจัดได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าของจังหวัดร้อยเอ็ด และสามารถทำรายได้ให้กับจังหวัดเป็นจำนวนมาก ถึงแม้ว่าคุณภาพฝีมือแรงงานยังไม่ได้รับการพัฒนา หรือที่เรียกว่าเป็นแรงงานไร้ฝีมือ หากว่าได้รับการพัฒนาและยกระดับฝีมือแรงงานให้เป็นประเภที่มีฝีมือและกึ่งฝีมือก็จะสามารถสร้างรายได้ให้กับจังหวัดร้อยเอ็ดได้อีกเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ การนำผู้ว่างงานมาพัฒนาศักยภาพและหางานที่เหมาะสมให้ทำก็จะทำให้มูลค่าของรายได้เพิ่มขึ้นอีกด้วย และแรงงานที่อยู่ในระบบจะต้องพัฒนายกระดับฝีมือให้เป็นแรงงานมีฝีมือที่จะทำให้เกิดความมั่นคงในอาชีพต่อไป

### 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากนักวิชาการและนักวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังต่อไปนี้

### 3.1 งานวิจัยในประเทศ

วไลพร เจริญพร (2545 : 111) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการ ศึกษากรณี บริษัทไทยไวร์ แอนด์ เคเบิล เซอร์วิสเซส จำกัด โดยเพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการ ศึกษากรณี บริษัทไทยไวร์ แอนด์ เคเบิล เซอร์วิสเซส จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการ ๓ พบว่า พนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติ ของบริษัทไทยไวร์ แอนด์ เคเบิล เซอร์วิสเซส จำกัด ที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

วัลลภ ปรัชญาสันติ (2545 : 5) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตของข้าราชการระดับล่างของกรมทางหลวง กรณีศึกษาบุคลากรในสังกัดสำนักทางหลวงที่ 12 (จังหวัดชลบุรี) ตามแนวคิดของฮอว์ธอร์นและวอลตัน ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมของข้าราชการระดับล่างของกรมทางหลวง กรณีศึกษาบุคลากรในสังกัดสำนักทางหลวงที่ 12 (จังหวัดชลบุรี) ส่วนใหญ่คุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะการบริหาร ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความมั่นคงในการทำงานและโอกาสในการพัฒนาตนเอง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานที่อยู่ในระดับต่ำ ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตครอบครัวการทำงานและสังคม ด้านค่าตอบแทน ด้านลักษณะงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ และด้านการบังคับบัญชา

ภัทธจิตร ทองสิงห์ (2546 : 4) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีระดับคุณภาพชีวิตมาก โดยประเด็นของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ และอายุการปฏิบัติงานด้านธนาคาร มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ในขณะที่เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

กันต์ฤทัย หอทิบุลสุข (2548 : 5) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษา พบว่า พนักงาน

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

จันทร์ศรี เกษียรพรมราช (2548 : 98) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ในการทำงานภายหลังการนำนโยบายการปฏิรูประบบราชการมาปฏิบัติ : ศึกษากรณีสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน โดยเพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานในการทำงาน และแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานในการทำงาน พบว่า ผู้บริหารควรเร่งดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ อาทิ การพิจารณาปรับปรุงเงินเดือนสวัสดิการ ค่าตอบแทนต่าง ๆ ให้ทันต่อค่าครองชีพ ควรมีกฎเกณฑ์การพิจารณาความดี ความชอบการปรับตำแหน่งให้มีความชัดเจน โปร่งใส และเป็นธรรม เร่งพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่เพื่อความรู้ความสามารถ ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน อาคารสถานที่ให้เหมาะสมและเพียงพอ เป็นต้น เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

รสสุคนธ์ ฤชาเกษียรดิกุล (2550 : 5) ได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร โดยจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน เงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากร ของธนาคาร วิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้าน กระบวนการจัดการกับคุณภาพชีวิตทำงานกับความจงรักภักดีในองค์กร และศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความจงรักภักดีในองค์กร ตามแนวความคิดของริชาร์ด อี วิลตัน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มี อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นบุคลากรของธนาคาร แตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ โดยรวมมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวม มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBCประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การเกิด อนันต์นาวิสูตร์ (2552 : 112-113) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2. ระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศ รายได้ และลักษณะธุรกิจแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุ และอายุงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศ อายุ อายุงาน รายได้ และลักษณะธุรกิจแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5. คุณภาพชีวิตใน การทำงานทั้ง 8 ด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทัศนาศาสตร์ (2552 : 103-104) ศึกษาเรื่องคุณลักษณะที่ส่งผลต่อคุณภาพ ชีวิตการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. สถานภาพส่วนบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาปทุมธานีส่วนมากมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 10 ปี มีสถานภาพสมรส และสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 2
2. คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ปทุมธานี โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมีมากที่สุด ยกเว้นด้านความรู้ความสามารถและ การให้มีส่วนร่วมอยู่ในระดับมีมาก
3. คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาปทุมธานี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมีมาก ยกเว้นด้านลักษณะการบริหารงาน อยู่ในระดับมีมากที่สุด
4. คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ปทุมธานีโดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



5. คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ปทุมธานี สามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวมถึงคุณลักษณะของผู้บริหารด้านความรู้ความสามารถก็ทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน

6. เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ปทุมธานี จำแนกตามระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และสถานภาพสมรสไม่แตกต่างกัน แต่จำแนกตามเขตพื้นที่การศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### 3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

เฟอร์ริส (Ferris. 1995 : 9) ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในโรงเรียนขนาดใหญ่ ซึ่งประสบความสำเร็จเฉพาะที่ตั้งอยู่ในเขตตะวันตกของสหรัฐอเมริกา พบว่า สภาพการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างกันของเพื่อนร่วมงานมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานได้ทั้งเชิงบวกและลบ การหมุนเวียนของข้อมูลข่าวสารในหน่วยงานและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเชื่อมโยงการรับรู้ของพนักงาน โดยเฉพาะในเรื่องของความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ยังพบว่า เมื่อความเครียดในงานสูงขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลง

ทาเคชิ (Takashi ; อ้างถึงใน สุวดี ตันวงษ์วิวัฒน์. 2544 : 46) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในประเทศไทย การวิเคราะห์ทางเศรษฐกิจและสังคม ได้เก็บรวบรวมสถิติข้อมูลจากจังหวัดต่าง ๆ 70 จังหวัด มาวิเคราะห์ตามปัจจัยทางด้านองค์ประกอบทั่วไปการบริการของชุมชน ศาสนา เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม อุบัติเหตุทางด้านการจราจร ภาวะเจริญพันธุ์ การใช้แรงงานเด็กความเป็นอุตสาหกรรม การคมนาคม การศึกษาขั้นพื้นฐาน ภาวะการณืตามอาชญากรรมการเคลื่อนย้ายทางประชากร ผู้สูงอายุ และสุขภาพอนามัย เมื่อนำปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มาหาค่าและบ่งชี้ว่าจังหวัดใดมีค่าดัชนีสูงที่สุด – ต่ำที่สุด ผลการวิจัยพบว่า จังหวัดที่มีดัชนีคุณภาพชีวิตสูงสุดนั้น มักจะมีรายได้ประชากรสูงเป็นเมืองที่เจริญ หรือเป็นเมืองตากอากาศ เป็นต้นส่วนจังหวัดที่มีดัชนีคุณภาพชีวิตต่ำ มักจะเป็นจังหวัดที่มีสภาพแวดล้อมไม่ดี มีภาวะเจริญพันธุ์สูงและมีการศึกษาต่ำ เป็นต้น

อีฟราตี และเซอร์ไก (Efraty and Sirgy. 1990 :31-47) ได้ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานซึ่งแสดงออกมา โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นพนักงานขององค์การขนาดใหญ่ในแถบตะวันตกของสหรัฐอเมริกา โดยใช้การศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานเชิงจิตวิทยาเป็นกรอบการศึกษา คือ ใช้มิติด้านความ

ต้องการ ความพึงพอใจ เป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ คือ ความอยู่รอด สังคม อัตตะ (Ego) และความต้องการที่แท้จริงของตนเอง (Self-actualization) จากการศึกษาผลกระทบของความ ต้องการ ความพึงพอใจตามองค์ประกอบดังกล่าวนี้พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกมาพฤติกรรมดังกล่าว ประกอบด้วย ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กร ความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในงาน และความพยายามที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

กลูบีสกี และ ซัม (Golmbiewski and Sum, 1990 : 35-43) ได้ศึกษาถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพงาน และระดับความสำเร็จจากกลุ่มตัวอย่าง 231 คน เพื่อวิเคราะห์ระดับความสำเร็จ 4 ประการจาก QWL ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงานของพนักงาน ความสมดุลของช่วงเวลาทำงานกับการพักผ่อน ความคาดหวังในผลงาน และความพึงพอใจในงาน ผลการศึกษาพบว่าความมีอิสระในการทำงานของพนักงาน และความสมดุลของช่วงเวลาทำงานกับการพักผ่อน มีผลอย่างมากต่อการพัฒนาคุณภาพงาน และระดับความสำเร็จในการทำงานของบุคคล

คูเปอร์ (Cooper, 1991 : 379 - 386) ได้สรุปสาระสำคัญจากการวิจัยถึงแบบแผนหน้าที่ของการทำงานประจำ (กะ) และเนื้อหาของงานที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลในแคนาดา พบว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานในช่วงเวลาประจำ (กะ) มีความพึงพอใจในงาน และมีความมุ่งมั่นต่อองค์กรในระดับที่สูงกว่าพยาบาลที่ไม่ได้ปฏิบัติงานในเวลาประจำ ขณะเดียวกันพยาบาลที่ปฏิบัติงานในช่วงเวลาประจำ (กะ) มีความสงสัยในบทบาทการทำงาน ความหนักของงาน ความเครียดในงาน และความต้องการจะเปลี่ยนงาน หรือลาออกอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้นพยาบาลที่ปฏิบัติงานในช่วงเวลาประจำ (กะ) จะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานดีกว่า พยาบาลหมุนเวียนช่วงเวลา (กะ) ทำงาน

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พอสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจะมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ ด้านสถานที่ทำงานถูกสุขลักษณะ และปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหาร ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย จึงได้นำแนวทางที่ได้จากการศึกษางานวิจัยข้างต้นมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้

#### 4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้านของ ผจกญ เถลิมสาร (2540 : 24) ประกอบกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ได้ ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย