

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศให้มีการพัฒนาและสร้างความเติบโตในเชิงรายได้ในระดับที่สูงขึ้น ทั้งนี้ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ได้กำหนดให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งในยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ โดยกำหนดไว้ในส่วนของยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ จึงเห็นได้ว่า ภาครัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ในระยะยาว (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562: เว็บไซต์)

มนุษย์ถือเป็นหัวใจและกลไกสำคัญของกระบวนการพัฒนาในทุก ๆ ระดับของสังคม ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องเร่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้มีคุณภาพ มีศักยภาพ มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญ เพื่อสร้างศักยภาพด้านทุนมนุษย์ ให้เกิดขึ้น (พิรจักษณ์ ฉันทวิริยสกุล, 2560) นอกจากนี้การแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบันมีความรุนแรงเพิ่มขึ้น ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ทำให้องค์กรธุรกิจต่าง ๆ ต้องหากลยุทธ์เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับธุรกิจของตนเอง เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน และการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น เงินทุน เครื่องมือเครื่องจักร ข้อมูลข่าวสาร กลยุทธ์การบริหาร วิสัยทัศน์ผู้นำ และที่สำคัญที่สุดคือการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความชำนาญ ประสบการณ์ ทักษะ ความคิดสร้างสรรค์ ดังนั้น องค์กรจะต้องพัฒนาทุนมนุษย์ ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ เป้าหมาย วิสัยทัศน์ เพื่อให้องค์กรเกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน เป็นที่รู้จักเชื่อถือได้ และได้รับการยอมรับในระดับสากล (ประไพทิพย์ ลือพงษ์, 2555)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร ซึ่งมีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดียังหมายความรวมถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานซึ่งประกอบด้วย เงินเดือน ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษย์สัมพันธ์ องค์กรหรือผู้บริหารองค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานเพื่อรองรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในอนาคต (ขวัญตา พระธาตุ, 2562: เว็บไซต์) นอกจากนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานยังส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่ง ลลิตา โกมลจันทร์ (2555: 124) ได้กล่าวไว้ว่า พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมที่สูงขึ้น จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงาน ที่สูงขึ้นตามไปด้วย คือ พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมที่สูงขึ้น จะมีการพัฒนาการทำงานของตนให้ก้าวขึ้นไปในระดับที่สูงขึ้นอยู่เรื่อย ๆ พัฒนาการปฏิบัติงานให้มีความผิดพลาดน้อยลง มีความแม่นยำมากขึ้น และยังมีงานวิจัยอีกหลายชิ้นที่พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงาน (กฎล วรรัตน์, 2551; กิตติคุณ ชื่อสัตย์ดี, 2557; บรรเจิด สังข์เจริญ, 2558; ประพันธ์ ชัยกิจจอร่าใจ, 2561)

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 27 เดือนมกราคม ปี พ.ศ. 2488 โดยได้มีการนำหลักทรัพย์เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี พ.ศ. 2520 ปัจจุบันเป็นบริษัทในเครือของมิตซูบิชิ ยูเอเอฟเจ ไฟแนนเชียล กรุ๊ป (MUFG) ซึ่งเป็นกลุ่มสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดในญี่ปุ่น และเป็นหนึ่งในกลุ่มสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดระดับโลก ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีเงินให้สินเชื่อและเงินฝากใหญ่เป็นอันดับ 5 ของประเทศ ที่ให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจรแก่ลูกค้าทั้ง ลูกค้าธุรกิจ และลูกค้าบุคคล โดยมีวิสัยทัศน์ว่า “ที่มงานมืออาชีพที่มีความสามารถและเป็นหนึ่งเดียวพร้อมมุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการชั้นเลิศเพื่อเป็นกลุ่มการเงินอันดับหนึ่งในใจลูกค้า” (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), 2561) ธนาคารมีนโยบายในการให้ความสำคัญกับพนักงาน เพราะพนักงานถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะก่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขัน ให้กับธนาคารดังนั้น จึงมุ่งเน้นการพัฒนาด้านบุคลากรเพื่อให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า พนักงานเป็นแรงขับเคลื่อนที่จะผลักดันให้ธนาคารบรรลุเป้าหมายได้ ธนาคารจึงมุ่งเน้นการสร้างบรรยากาศที่จูงใจพนักงานให้มีส่วนร่วม และมีพลังสร้างสรรค์สิ่งดี ๆ ให้กับองค์กร โดยการทำให้พนักงานมีความสุข มีประสิทธิภาพ และได้รับผลตอบแทนอย่างคุ้มค่า (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), 2555)

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีนโยบายเน้นที่จุดแกร่งของพนักงาน เพราะเชื่อว่า หากพนักงานทำงานด้วยความสบายใจ และเป็นงานที่ได้แสดงศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่แล้ว พนักงานจะมีความสุขในการทำงาน รวมถึงการมีความรู้สึกภาคภูมิใจในองค์กรของตนเอง คือพื้นฐานสำคัญในการสร้างความผูกพันระหว่างองค์กรกับพนักงาน ด้วยเหตุนี้เองทำให้ธนาคารได้รับรางวัล สุดยอดองค์กรที่น่าทำงานแห่งปี พ.ศ. 2556 Gallup Great Workplace Award จาก Gallup บริษัทวิจัยและที่ปรึกษาชั้นนำระดับโลก ซึ่งเป็นรางวัลที่เชิดชูองค์กรที่มีความโดดเด่นในการสร้างเสริมความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ควบคู่กับการสร้างผลสำเร็จทางธุรกิจ โดยธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรเดียวในประเทศไทยที่ได้รับรางวัลนี้ อนุตรา พานโพธิ์ทอง ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านทรัพยากรบุคคล (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), 2556: 9-11) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ได้มีการลงทุนเพื่อการพัฒนาสู่ “องค์กรในฝัน” อย่างต่อเนื่องในระยะยาวทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน การยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงาน รวมทั้งการประเมินและการพัฒนาศักยภาพของพนักงานเพื่อให้พนักงานเติบโตตามแผนการพัฒนาสายอาชีพในองค์กร จนทำให้ธนาคารได้รับรางวัล “สุดยอดองค์กรที่น่าทำงานแห่งปี” จาก Gallup บริษัทวิจัยและที่ปรึกษาเรื่อยมาตั้งแต่ พ.ศ. 2556 จนถึง พ.ศ. 2561 ได้รับรางวัลนี้ถึง 4 ครั้ง (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), 2561) และถึงแม้ว่าธนาคารจะได้รับรางวัลนี้แล้ว แต่ธนาคารก็ยังคงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานเพื่อรักษาความเป็นผู้นำในด้านการเป็นองค์กรที่น่าทำงานต่อไป

นอกจากนี้ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ถือว่าพนักงานคือหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ จึงได้ทุ่มเทในการพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และเน้นการเพิ่มศักยภาพแรงงานและทรัพยากรมนุษย์ จึงส่งผลให้ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ได้รับรางวัลประเภทสถานประกอบการดีเด่น ด้านการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปี พ.ศ. 2559 คือ

รางวัล “The Best of DSD (Department of Skill Development) 2016” จากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (สายงานสื่อสารองค์กร ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), 2562: เว็บไซต์)

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงาน เพื่อเตรียมความพร้อมพนักงานในการที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และร่วมเป็นพลังขับเคลื่อนธนาคารในการก้าวสู่การเป็นผู้นำในระดับประเทศ ระดับภูมิภาคและระดับโลก (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), 2560) ดังนั้น ธนาคารจึงมีนโยบายเกี่ยวกับพนักงานที่ชัดเจน ในเรื่องการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), 2561) ซึ่งมีการกล่าวไว้ว่า พนักงานทุกคนถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่า และเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ธนาคารมีความเติบโตและประสบความสำเร็จตามกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ธนาคารฯ จึงได้กำหนดนโยบายในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมีการสรรหาว่าจ้างพนักงานอย่างเป็นธรรม มีการจัดสวัสดิการและค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีการธำรงรักษาไว้ซึ่งพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยการส่งเสริมโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานให้กับพนักงาน รวมไปถึงการพัฒนาทักษะและความสามารถของพนักงาน ด้วยการมีหลักสูตรการฝึกอบรมที่หลากหลายและตอบสนองต่อการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

ฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน มีหน้าที่ในการประเมินราคาหลักประกัน ตรวจสอบผลงานการก่อสร้าง ตรวจสอบผลการประเมินราคาของผู้ประเมินอิสระภายนอก สำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อของธนาคารทุกประเภท เพื่อสนับสนุนกระบวนการให้สินเชื่อของธนาคาร การคำนวณเงินสำรอง และการขายทอดตลาด รวมถึงการบริหารจัดการบริษัทประเมินราคาภายนอก เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของธนาคาร และถูกต้องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประเมินราคา ทั้งนี้ส่วนใหญ่การประเมินราคาหลักประกันมีวัตถุประสงค์หลัก คือเพื่อใช้ประกอบการพิจารณากำหนดวงเงินกู้แก่ผู้ขอกู้ โดยวงเงินกู้ที่จะให้กู้ยืม จะต้องต่ำกว่ามูลค่าของหลักประกัน ทั้งนี้เพื่อคุ้มครองความเสี่ยงของธนาคาร กรณีที่ผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ ธนาคารจะได้บังคับจำนองหลักประกันโดยการขายทอดตลาด เพื่อนำเงินที่ได้มาชำระหนี้เพียงพอก หากพนักงานมีการประเมินมูลค่าหลักประกันไม่สอดคล้องกับมูลค่าตลาดที่เป็นจริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากมีการประเมินโดยไม่สุจริต โดยทำราคาให้สูงหรือต่ำกว่ามูลค่าตลาดมากเกินไป ก็จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อธนาคาร

จะเห็นได้ว่าฝ่ายประเมินราคาหลักประกันมีความสำคัญต่อธนาคาร เป็นอย่างมาก ดังนั้น ธนาคารควรให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน เพราะถ้าหากพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี จะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการประเมินราคาหลักประกันที่แม่นยำใกล้เคียงกับราคาที่แท้จริง ทำให้ความผิดพลาดที่เกิดจากการประเมินมูลค่าหลักประกันน้อยลง อันจะส่งผลทำให้สามารถลดความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับธนาคารได้

จากที่กล่าวมา ธนาคารให้ความสำคัญกับพนักงานเป็นอย่างมาก อันเห็นได้จากการที่มีการกำหนดในเป็นวิสัยทัศน์ในเรื่องของทีมงานมืออาชีพ การได้รับรางวัลสุดยอดองค์กรที่น่าทำงาน การได้รับรางวัลการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน รวมถึงมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับพนักงานที่ชัดเจนในการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ผู้วิจัยในฐานะพนักงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีความเห็นว่า การที่ธนาคารจะบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่กำหนดไว้นั้น พนักงานจะต้องมีคุณภาพชีวิตที่ดี เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธนาคาร ดังนั้น

จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เพื่อนำข้อมูลและผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางให้กับผู้บริหาร เพื่อปรับปรุงและวางแผนพัฒนาพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

1.2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

## 1.3 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาจากความคิดเห็นของพนักงาน

### 1.3.1 ด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค (จำนวน 17 ศูนย์ และ 4 สำนักงานทั่วประเทศ) ซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่และผู้บริหาร ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 163 คน (ที่มา: ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด มหาชน ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2562)

### 1.3.2 ด้านเนื้อหา

การศึกษปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยศึกษาเฉพาะจากปัจจัยภายในองค์กร 4 ด้าน ได้แก่ นโยบายขององค์กร บรรยากาศองค์กร ภาวะผู้นำองค์กร และการฝึกอบรมและการพัฒนา

### 1.3.3 ด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา คือ 1 ปี เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2562 ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2563

## 1.4 ตัวแปรที่ศึกษา

### 1.4.1 ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระประกอบด้วย ปัจจัยภายในองค์กร จำนวน 4 ปัจจัย ได้แก่

- 1.4.1.1 นโยบายขององค์กร
- 1.4.1.2 บรรยากาศขององค์กร
- 1.4.1.3 ภาวะผู้นำขององค์กร
- 1.4.1.4 การฝึกอบรมและการพัฒนา

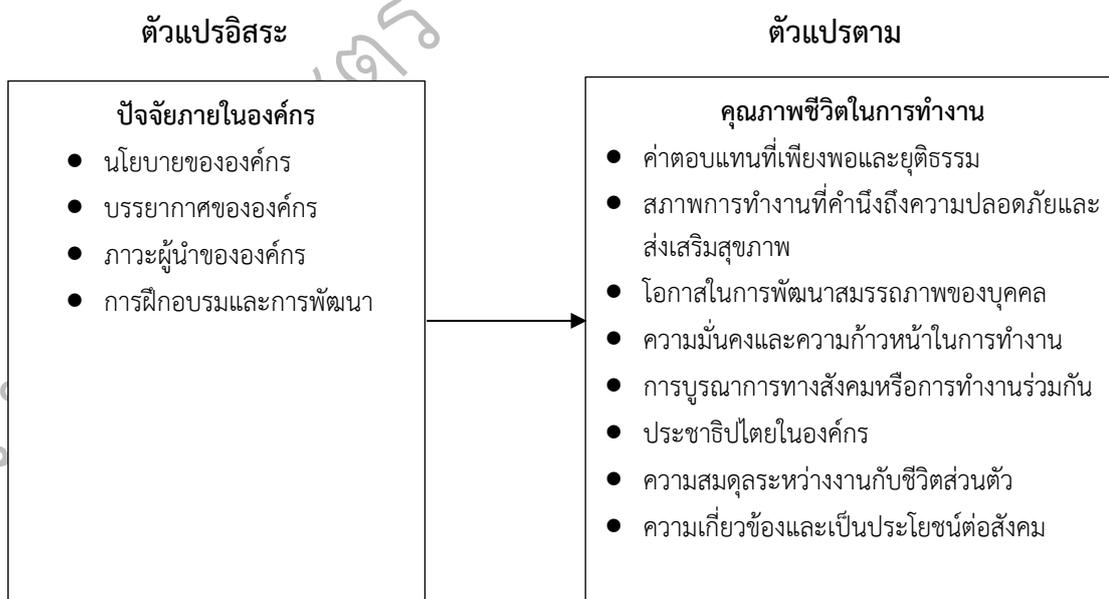
#### 1.4.2 ตัวแปรตาม

ตัวแปรตามได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนี้

- 1.4.2.1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
- 1.4.2.2 สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
- 1.4.2.3 โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล
- 1.4.2.4 ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน
- 1.4.2.5 การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน
- 1.4.2.6 ประชาธิปไตยในองค์กร
- 1.4.2.7 ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว
- 1.4.2.8 ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

### 1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยใช้การวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานตามแนวคิดของ Walton (1973) เป็นตัวแปรตาม ส่วนตัวแปรอิสระได้มีการพัฒนามาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแสดงได้ตามภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 นำความรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานไปเป็นแนวทางในการดำเนินงานในฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ให้ดียิ่งขึ้น

1.6.2 เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการบริหารงานบุคคลภายในฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เพื่อให้พนักงานและผู้บริหารมีความผูกพันกันมากขึ้น อันจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงาน

1.6.3 เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับธนาคารทั่วไป และองค์กรอื่นในการนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย ผู้วิจัยได้ให้คำนิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1.7.1 **พนักงาน** หมายถึง พนักงานซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

1.7.2 **ธนาคาร** หมายถึง องค์กรที่ประกอบธุรกิจให้บริการทางการเงิน ชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

1.7.3 **นโยบายขององค์กร** หมายถึง นโยบายหรือแนวทางปฏิบัติในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) อันได้แก่ การให้บุคลากรเป็นหัวใจหลักของธนาคาร การใช้ระบบเทคโนโลยีในการจัดการทรัพยากรบุคคล การยึดมั่นในความถูกต้องของพนักงาน การพัฒนาทักษะความรู้และความสามารถของบุคลากร และการเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์เสนอแนะและพัฒนาองค์กร

1.7.4 **บรรยากาศขององค์กร** หมายถึง องค์กรประกอบของสภาพสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งในสถานที่ทำงานและสภาพการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความรู้สึกของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) อันได้แก่ การมีโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน มีการจัดการภายในองค์กรที่ดี มีระบบการให้รางวัลผลตอบแทนที่ชัดเจนและเป็นธรรม มีการให้อิสระแก่พนักงานในการทำงาน และการมีบรรยากาศในการทำงานที่อบอุ่น

1.7.5 **ภาวะผู้นำขององค์กร** หมายถึง ลักษณะของผู้บริหารฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่แสดงออกถึงการมอบหมายงาน การสั่งการ การชี้แนะ และการติดตามประเมินผล เพื่อให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้น เต็มใจทำงานให้ประสบความสำเร็จตามจุดหมายที่ตั้งไว้

1.7.6 **การฝึกอบรมและการพัฒนา** หมายถึง หลักสูตรการฝึกอบรมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้พนักงาน มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ มีทัศนคติที่ดีต่อธนาคาร อันจะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของธนาคาร

**1.7.7 คุณภาพชีวิตในการทำงาน** หมายถึง ความรู้สึก ความพึงพอใจในการดำเนินชีวิตในการประกอบอาชีพ ของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตามแนวคิดของ ริชาร์ด อี วอลตัน (Richard E. Walton) ซึ่งประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 8 ด้าน ดังนี้

1.7.7.1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง รายได้ทั้งหมดของพนักงานที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน เช่น เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง โบนัส ที่มีความเพียงพอกับค่าใช้จ่ายตามอัตราของพนักงาน มีความเหมาะสมกับลักษณะและปริมาณงานที่พนักงานได้รับมอบหมาย เมื่อเปรียบเทียบกับวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน

1.7.7.2 สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง สภาพทางกายภาพของอาคารที่สะอาดปราศจากการรบกวนทั้งจาก แสง เสียง และกลิ่น พร้อมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีการป้องกันอุบัติเหตุ หรือวินาศภัยต่าง ๆ ที่ดี มีการรักษาความปลอดภัยในอาคาร รวมถึงมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน

1.7.7.3 โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล หมายถึง การที่ธนาคารให้โอกาสพนักงานในการเสริมสร้างความรู้ความสามารถในการทำงานให้มีคุณภาพ และการเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในสายงาน รวมถึงการให้พนักงานมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ และสามารถควบคุมงานได้ด้วยตนเอง พร้อมทั้งสามารถใช้ทักษะ ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในการวางแผนการทำงาน ร่วมกันภายในหน่วยงาน

1.7.7.4 ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานมากขึ้น ได้รับการเตรียมความรู้และทักษะเพื่อตำแหน่งที่สูงขึ้น การมีโอกาสดำเนินการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ของพนักงานที่มี รวมถึงการที่พนักงานมีความรู้สึก มีความมั่นคงในรายได้และหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

1.7.7.5 การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการร่วมมือกันทำงานเป็นทีม ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการถือคติและการทำลายซึ่งกันและกัน

1.7.7.6 ประชาธิปไตยในองค์กร หมายถึง การที่พนักงานมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และสามารถปกป้องสิทธิส่วนบุคคลของตนเอง มีการยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด มีความเสมอภาคในเรื่องต่าง ๆ ทั้งในเรื่องการปฏิบัติงานและการประเมินผลงาน รวมถึงการให้ความเคารพต่อความเป็นมนุษย์ด้วยกันของผู้ร่วมงาน

1.7.7.7 ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง การที่พนักงานได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างสมดุล คือ พนักงานต้องไม่มีความกดดันจากการปฏิบัติงานที่มากเกินไป มีการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม มีเวลาสำหรับครอบครัว มีเวลาส่วนตัว และมีเวลาที่ให้กับสังคมอย่างเพียงพอ

1.7.7.8 ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึก ว่า งานหรือกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายนั้นก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม และธนาคารมีการดำเนินงานที่เป็นไปในลักษณะที่ได้แสดงถึงการรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงมีการให้ความร่วมมือกับชุมชนหรือ

หน่วยงานอื่นในการพัฒนาสังคมหรือการกระทำกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ต่อส่วนรวม อันทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ