

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาเฉพาะปัจจัยด้านองค์กร 4 ด้าน ได้แก่ นโยบายขององค์กร บรรยากาศองค์กร ภาวะผู้นำองค์กร และการฝึกอบรมและการพัฒนา มาจากการศึกษาทบทวน แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร

2.2.1 นโยบายขององค์กร

2.2.2 บรรยากาศขององค์กร

2.2.3 ภาวะผู้นำขององค์กร

2.2.4 การฝึกอบรมและการพัฒนา

2.3 ข้อมูลและประวัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

องค์กรอนามัยโลก (ปิยวัฒน์ ตรีวิทยา, 2559; อ้างอิงจาก The WHO Group, 1995: 41) ได้พัฒนากรอบแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต ที่เรียกว่า “Global Concept of Quality of Life” โดยได้มีการให้คำจำกัดความของคุณภาพชีวิตว่า คือ การรับรู้ของแต่ละบุคคลต่อสถานะในชีวิตของตน ภายใต้บริบทของวัฒนธรรมและความหมายของระบบในสังคมที่พวกเขาอาศัยอยู่ และสัมพันธ์กับเป้าหมายความคาดหวัง มาตรฐานของสังคม และสิ่งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวความคิดที่กว้างเต็มไปด้วยความซับซ้อน ครอบคลุมในประเด็นสุขภาพร่างกายของแต่ละคน สภาพจิตใจ ระดับของความอิสระ สัมพันธภาพทางสังคม ความเชื่อ และความสัมพันธ์ที่มีต่อสภาพแวดล้อม นอกจากนี้ คณะทำงานด้านคุณภาพชีวิตขององค์กรอนามัยโลก (นิทัศน์ ศิริโชติรัตน์, 2559) ได้ให้แนวคิดว่าคุณภาพชีวิตของบุคคลแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับ บริบททางสังคม วัฒนธรรม และค่านิยมในเวลานั้น ๆ และมีความสัมพันธ์กับจุดมุ่งหมาย ความคาดหวัง และมาตรฐานที่แต่ละคนกำหนดขึ้น ซึ่งประกอบด้วย 4 มิติ ได้แก่ 1) มิติด้านสุขภาพกาย 2) มิติด้านสุขภาพจิต 3) มิติด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และ 4) มิติด้านสภาพแวดล้อม

Maslow (ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ, 2557; อ้างอิงจาก Maslow, 1943) ได้พัฒนา ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎี ที่นักบริหารจัดการให้ความสนใจ ที่จะศึกษาความต้องการของพนักงาน เพื่อนำมาเป็นสิ่งจูงใจให้ พนักงานมีความตั้งใจในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กร โดยแบ่งลำดับชั้นความ ต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

2.1.1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้น พื้นฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิตเพื่อความอยู่รอด ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ ในองค์กรสิ่งที่เป็นการสะท้อนถึง ความต้องการ ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง และสิ่งตอบแทนที่ออกมาในลักษณะที่ไม่ได้เป็นตัวเงิน เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการดำรงชีวิตของมนุษย์

2.1.1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกาย ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัยก็จะเป็นความต้องการถัดจาก ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการที่จะทำให้คนมีชีวิตที่ปลอดภัยปราศจากอันตรายทาง ภายและกลัวการสูญเสียงาน ทรัพย์สินสมบัติ อาหาร เสื้อผ้าหรือที่อยู่อาศัย ในองค์กรสิ่งที่เป็นการสะท้อน ถึงความต้องการ ได้แก่ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ต้องสร้างหลักประกันความมั่นคงและปลอดภัย ในชีวิตการทำงาน เช่น การมีเงินบำเหน็จบำนาญ การมีเงินกองทุนขาดแคลนเมื่อยามต้องเป็นคนไร้ ความสามารถ

2.1.1.3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) มนุษย์โดยทั่ว ๆ ไปปรารถนาที่จะ ได้รับการยอมรับจากเพื่อน ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ซึ่งความต้องการเหล่านี้มีอิทธิพลต่อ ความปรารถนาของมนุษย์ที่จะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานเป็น กลุ่มหรือเป็นทีม ตลอดจนการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผู้บังคับบัญชา ซึ่งการได้รับการยอมรับจาก เพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารให้ความสำคัญในตัวพนักงาน

2.1.1.4 ความต้องการเกียรติยศ (Esteem Needs) เป็นความต้องการได้รับความนับถือ ยกย่อง ในความมีชื่อเสียงและเกียรติยศ เพื่อทำให้มีความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง ในองค์กร ความต้องการได้รับการยกย่องเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงการยอมรับความสามารถ และให้โอกาสมี ส่วนร่วมในการบริหารงาน ผู้บริหารงานอาจมีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งและมอบหมายงานหรือเพิ่ม ความรับผิดชอบให้สูงขึ้น หรือมีการมอบหมายให้เป็นตัวแทนขององค์กรในการเข้าไปร่วมประชุมซึ่ง เป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงการยอมรับความรู้ความสามารถให้ความเชื่อมั่นและเชื่อถือเป็น คนที่มีความสามารถสูงในการปฏิบัติงาน

2.1.1.5 ความต้องการให้ความผืนของตนเป็นจริง (Self-actualising Needs) มาสโลว์ ถือว่าเป็นความต้องการในระดับสูงสุด เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความต้องการบรรลุผลสำเร็จในสิ่ง ที่ตนเองต้องการพัฒนาศักยภาพอย่างเต็มที่ให้การเพิ่มความสามารถให้แก่คน ความต้องการ ประสบความสำเร็จในชีวิต สามารถพบได้ในองค์กรที่เปิดโอกาสให้มีความเจริญก้าวหน้าโดยมีการให้อำนาจและมีความคิดสร้างสรรค์ มีการฝึกอบรมสำหรับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายที่มีความท้าทาย และมีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงานอันเป็นความคาดหวังสูงสุดในชีวิตการทำงาน

ในปัจจุบัน ความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์ ได้มีการศึกษาเพิ่มเติมโดย เดอพอยและกิลสัน (DePoy and Gilson, 2012; อ้างอิงจาก บุญรักษ์ ต้นโพธิ์ และวิชัย โสสุวรรณจินดา, 2561) ได้แบ่งออกเป็น 8 ชั้น ได้แก่

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) คือ ความต้องการในลำดับต่ำสุด และเป็นพื้นฐานของชีวิต เป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย และสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม ได้แก่ ความสะอาด การระบายอากาศที่ดี มีแสงสว่าง ที่เพียงพอ รวมไปถึงการบริการด้านสุขภาพ

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Need for Safety) คือ ความต้องการที่เกิดขึ้น ภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการสนองแล้ว ซึ่งเป็นความต้องการ การมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากอันตรายทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความมั่นคงในงาน ในชีวิตและสุขภาพ เช่น การมีประกันชีวิตและประกันสุขภาพ การมีกฎระเบียบข้อบังคับที่ยุติธรรม และการมีสภาพแรงงาน

ขั้นที่ 3 ความต้องการความรักและการยอมรับ (Need for Love and Acceptance) คือ เมื่อมีความปลอดภัยและความมั่นคงในชีวิตแล้ว คนเราก็ก่อนที่จะได้รับความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิด ความผูกพัน และต้องการเพื่อน การมีโอกาสได้เข้าสมาคมสังสรรค์กับผู้อื่น และการได้รับการยอมรับการเป็นสมาชิกในกลุ่มในกลุ่มหนึ่ง หรือหลายกลุ่ม

ขั้นที่ 4 ความต้องการการนับถือตนเองและได้รับการเคารพจากผู้อื่น (Need for Self-esteem) เมื่อได้รับความรักและได้รับการยอมรับแล้ว คนเราจะมีความต้องการที่จะสร้างสถานภาพของตนเองให้สูงเด่น เพื่อให้เกิดความภูมิใจและสร้างการนับถือตนเอง พร้อมทั้งชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ทำให้มีความรู้สึกมั่นใจในตนเองและมีเกียรติ เช่น ชื่นยศ ตำแหน่ง ระดับรายได้ที่สูง งานที่ทำหาย การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน และโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ

ขั้นที่ 5 ความต้องการรู้และเข้าใจตนเอง (Knowledge and Understanding Needs) คือ การรู้และเข้าใจตนเองในด้านความสามารถ ความสนใจในสิ่งที่ชอบ สิ่งที่ทำแล้วจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตนเอง ผู้อื่นและสังคมอย่างแท้จริง ไม่ยึดติดกับตำแหน่งหน้าที่การงาน และทำทุกอย่างที่เป็นความสบายใจของตนเอง

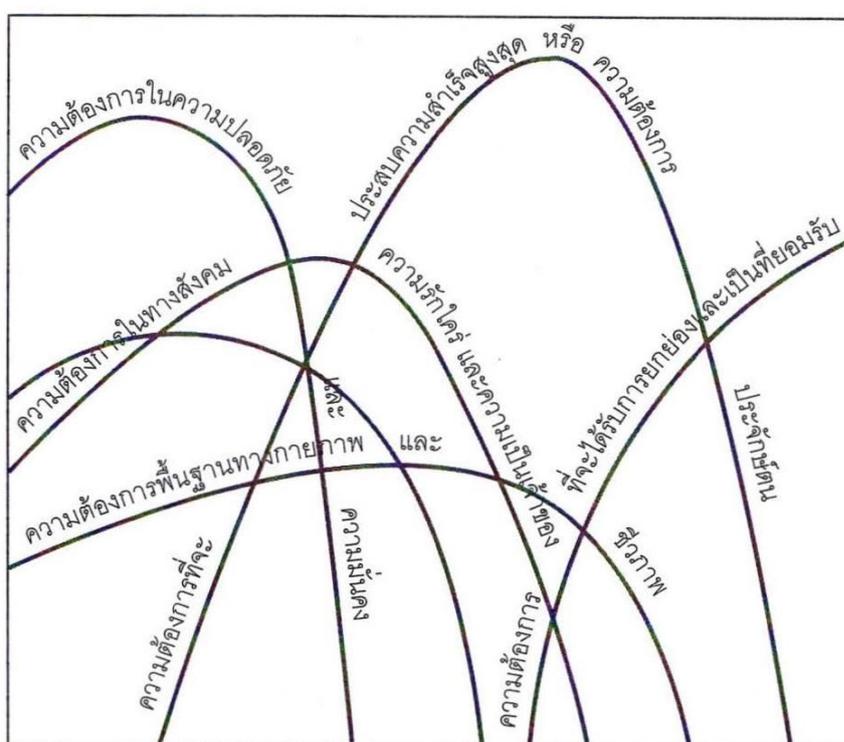
ขั้นที่ 6 ความต้องการเข้าถึงสุนทรียะความดีงามของชีวิต (Need for Aesthetics/Beauty) คือ การสามารถมองเห็นสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเป็นความสวยงาม โดยที่คนอื่นมองไม่เห็น มีความเข้าใจอย่างแจ่มแจ้งว่าตนเองและสิ่งแวดล้อมไม่สามารถแยกออกจากกันได้ ทุกสิ่งในโลกเป็นสิ่งที่สวยงาม และมีคุณค่าในตนเอง

ขั้นที่ 7 ความต้องการเข้าถึงศักยภาพแห่งตน (Self-actualization Needs) คือ ความต้องการที่จะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง การต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ตนเองปรารถนา ความเจริญก้าวหน้าในการพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด และความเป็นอิสระในการตัดสินใจ และคิดสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ รวมถึงการก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการงาน

ขั้นที่ 8 ความต้องการเป็นบุคคลที่ยอดเยี่ยมในการอุทิศตนเพื่อมวลมนุษยชาติ (Transcendence) คือ การเป็นอัจฉริยะบุคคลที่สามารถสร้างประโยชน์ให้กับมนุษยชาติอย่างถึงที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ และมีการชีวิตอยู่เพื่อผู้อื่น

แนวคิดการแบ่งลำดับชั้นความต้องการเป็น 8 ชั้นนี้ ได้มีประเด็นข้อโต้แย้งจากนักจิตวิทยาหลายท่านที่ไม่เห็นด้วย เพราะคิดว่าความต้องการเข้าถึงศักยภาพแห่งตน (Self-actualization) เป็นกระบวนการที่คนทุกคนเมื่อได้รับความพอใจในความต้องการพื้นฐาน 4 ชั้นแล้ว จะมีการเสาะแสวงหาอยู่เสมอโดยไม่มีจุดจบ จึงเป็นการยากที่จะเชื่อว่าคนเราจะต้องถึงขั้น Self-actualization อย่างสมบูรณ์ก่อนที่จะมีความต้องการรู้และเข้าใจตนเองในชั้นที่ 5

สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ (2553) กล่าวว่า การนำทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์มาปรับใช้ในการบริหารนั้น ในความเป็นจริงจะเห็นได้ว่าความต้องการของบุคคลจะไม่ได้เป็นขั้นหรือขั้นตอนอย่างมีระเบียบที่เข้าใจได้ตามที่มาสโลว์อธิบาย แต่ความต้องการของบุคคลนั้นจะมีความสับสนและสลับซับซ้อนอันเนื่องจากลักษณะของบุคคลที่มีความซับซ้อน โดยอาจกล่าวได้ว่าความต้องการของบุคคลนั้นมีความซับซ้อนยุ่งเหยิง ดังแสดงได้ตามภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ความต้องการที่ซับซ้อนและยุ่งเหยิงของมนุษย์
ที่มา: สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ (2553)

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.1.2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานถือเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิต จึงมีหลายหน่วยงานแยกการวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ออกจากการวัดคุณภาพชีวิตโดยทั่ว ๆ ไป เนื่องจากชีวิตการทำงานมีช่วงเวลาทำงานและช่วงเวลาส่วนตัวที่คาบเกี่ยวกัน (ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ, 2557) ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ดังนี้

Bovee (นุชนาถ ปั่นคุ้ม, 2552; อ้างอิงจาก Bovee, 1993) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ปรัชญาในการปรับปรุงผลิตภาพในการทำงาน โดยการเตรียมและกำหนดให้พนักงานมีโอกาสได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่ปรับปรุงตนเอง รวมไปถึงปรับปรุงในสิ่งที่องค์กรต้องการ ซึ่งการดำเนินการในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น กระทำได้โดยการทำการออกแบบชิ้นงานใหม่ อันเป็นช่วงของความพยายามที่จะวัด และกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน หน้าที่และความรับผิดชอบในงาน โดยถ้าออกแบบงานให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแล้ว ผลลัพธ์ที่จะได้ตามมาก็คือ การแบ่งมอบอำนาจให้กับพนักงานในแต่ละตำแหน่ง ที่จะตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้ตามขอบเขตของอำนาจ

สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (ศรีปริญญา ปูเต๊ะ, 2552; อ้างอิงจาก สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2549) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง การมีชีวิตการทำงานที่มีความสุขทั้งทางกาย อารมณ์ สังคมและจิตวิญญาณ ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ ต้องเริ่มต้นจากผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ที่เห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากร โดยการสร้างองค์ประกอบที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความสุขในการทำงาน อาทิ การสร้างบรรยากาศที่ดีและปลอดภัยในการทำงาน การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน การพัฒนาทักษะอาชีพ และการจัดกิจกรรมสันทนาการ เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างผู้ร่วมงานทุกระดับ เมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีย่อมก่อให้เกิดขวัญกำลังใจมุ่งมั่นที่จะสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพให้กับองค์กรได้เพิ่มขึ้น ลดปัญหาพนักงานลาออก และลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของสถานประกอบการ นอกจากนี้ตัวพนักงานเอง นอกจากจะได้รับค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้นแล้ว ความสุขในการทำงานยังส่งผลดีต่อสุขภาพกายสุขภาพจิต ทำให้สามารถบริหารจัดการชีวิตส่วนตัวให้ดำเนินควบคู่ไปกับชีวิตการทำงานได้อย่างสมดุล ชีวิตครอบครัวมีความสุขความอบอุ่น จะเป็นการสร้างการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการ

นุชนาถ ปั่นคุ้ม (2552) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ชีวิตการทำงานที่สามารถตอบสนองความสุขใจ และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร บุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีย่อมมีความสุขพิน เสียสละและทุ่มเททั้งแรงกายแรงใจให้แก่การทำงาน อีกทั้งการได้แสดงความคิดเห็นตลอดจนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานจะทำให้บุคคลนั้น ๆ มีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ชรีภรณ์ ชนะสงคราม (2555) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรซึ่งได้รับมาจากประสบการณ์ทำงานของเขา ทำให้มีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงาน และมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการสนองตอบความต้องการของบุคลากรในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจะส่งผลให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีและมีคุณภาพต่อองค์กรต่อไป

เพ็ญศรี เวชประพันธ์ (2557) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจต่อสภาพและลักษณะการทำงานของบุคคลในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านธรรมนุญในองค์กร ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละคนอาจไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่แต่ละคนได้กำหนดไว้

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อชีวิตในการทำงาน ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เกิดความสุขในการทำงาน ทั้งทางกาย อารมณ์ สังคมและจิตวิญญาณ โดยมีองค์ประกอบที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความสุขในการทำงาน เช่น การสร้างบรรยากาศที่ดีและปลอดภัยในการทำงาน การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน การพัฒนาทักษะอาชีพ และการจัดกิจกรรมสนทนาการ เพื่อสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ร่วมงานทุกระดับ การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจะเกิดขึ้นได้ ด้วยการมีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ที่เห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน และเมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี จะก่อให้เกิดขวัญกำลังใจ มีความมุ่งมั่นที่จะสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพให้กับองค์กรได้เพิ่มขึ้น ลดปัญหาพนักงานลาออก และลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของสถานประกอบการ

2.1.2.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนี้

Walton (1973) กำหนดว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานต้องมีข้อบ่งชี้ต่าง ๆ ใน 8 ด้านเป็นเกณฑ์ในการตัดสิน ดังนี้

(1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม คือ ค่าตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากการปฏิบัติงาน ที่มีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่ในสังคมนั้น ๆ ซึ่งค่าตอบแทนที่มีความเพียงพอและยุติธรรม อาจเกิดจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน หรือการเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน

(2) สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ทั้งต่อร่างกายและสภาพการทำงาน ควรจะมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน

(3) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล คือ การให้ความสนใจเกี่ยวกับการให้พนักงานได้รักษาประสิทธิภาพในการทำงาน หรือเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานมากกว่าที่จะคอยเป็นผู้นำให้เขาทำตาม จะต้องมีการมอบหมายงาน หรืองานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้นอีกในอนาคต และจะต้องเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในองค์กร ในสายงานรวมถึงสมาชิกในครอบครัว

(4) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน คือ โอกาสในการพัฒนาและใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะ และความรู้ของพนักงานที่มี ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงานได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

(5) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และได้รับการยอมรับ มีการร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการมือคุดและการทำลายซึ่งกันและกัน

(6) ประชาธิปไตยในองค์กร คือ การที่พนักงานมีอิสระและสามารถปกป้องสิทธิของตนได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลมากน้อย

เพียงใด มีการยอมรับในความขัดแย้งทางความคิดหรือไม่ รวมทั้งมีการวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่พนักงาน และมีการจัดเตรียมงานให้เกิดความเหมาะสมและความสัมพันธ์กัน

(7) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว คือ พนักงานจะต้องจัดการความสมดุลให้เกิดขึ้นในชีวิต โดยจะต้องจัดสรรความสมดุล ระหว่าง การแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทาง ซึ่งจะต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาร่างของตนเองและครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าในอาชีพ

(8) ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม คือ การที่พนักงานมีความรู้สึก ว่า กิจกรรมหรืองานที่ทำนั้นก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคมมากน้อยเพียงใด รวมทั้งองค์กรที่ตนทำงานให้นั้นได้ทำประโยชน์ให้สังคมหรือไม่ ซึ่งถือเป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญให้กับอาชีพและก่อให้เกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตน

จากแนวคิดของ Walton ทั้ง 8 ด้าน ที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ได้มีนักวิจัยในประเทศได้นำแนวคิดนี้มาใช้ในการศึกษา ได้แก่ พรณิกา ม่วงคราม (2550); ชนกันต์ เหมือนทัพ และ จันทร์ชลิ มาพุทธ (2551); จิตราพรรณ ตัณฑวล (2552); สุชานุช พันธนิยะ (2553); เพ็ญแข นาลโกษา (2553); พิชิตพงษ์ สีสะไหล (2553); สุพิชา แผลมหลวง (2555); เขมกร รุจนพันธุ์ (2556); อรัญญา ออมสินสมบูรณ์, 2559

Hues and Cummings (เพ็ญศรี เวชประพันธ์, 2557; อ้างอิงจาก Hues and Cummings, 1995) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์ปัจจัย และองค์ประกอบของการมีคุณภาพชีวิตของการทำงานไว้ 8 ประการ ได้แก่

(1) ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การที่บุคคลเกิดความพึงพอใจกับสิ่งตอบแทนที่จะได้รับ เพื่อเป็นกำลังใจในการปฏิบัติงาน และสิ่งตอบแทนเบื้องต้น ก็คือเงินเดือนหรือค่าจ้างที่เหมาะสมเพียงพอ ยุติธรรม นอกจากนี้อาจจะมีค่าตอบแทนในรูปแบบอื่น ๆ อีกเพื่อให้เพียงพอกับค่าครองชีพและค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน โดยค่าตอบแทนนี้จะต้องมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

(2) การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงาน ได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีความเหมาะสม สะอาด ปลอดภัย มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องมือน้ำที่อำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน และไม่มีสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดอันตราย รวมถึงมีการจัดทำแผนระงับภัยที่ดี

(3) การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Developing of Human Capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะพัฒนาขีดความสามารถของตนเองจากงานที่ทำ ในลักษณะที่มีการพัฒนาทักษะและความรู้ของตนเอง อันจะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความท้าทายจากงานที่ตนเองทำ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเชื่อมั่นต่อความมั่นคงในหน้าที่งานที่ทำ รวมถึงการได้รับโอกาสความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงานทั้งในด้านรายได้และตำแหน่งที่สูงขึ้น

(5) บูรณาการทางสังคม (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึก ว่าตนเองมีคุณค่า และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีโอกาสได้ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีบรรยากาศ การทำงานที่เป็นกันเอง มีความอบอุ่น ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เป็นเหล่า

(6) การมีรัฐธรรมนูญในองค์กร (Constitutionalism) หมายถึง การที่ผู้บริหารใน องค์กรมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงาน ได้รับการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลและมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

(7) การมีภาวะอิสระจากงาน (Total Free Space) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมี การแบ่งเวลาในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม ระหว่างเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เวลาสำหรับครอบครัว เวลาส่วนตัว เวลาพักผ่อน และเวลาที่ให้กับสังคม

(8) ความภาคภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความภูมิใจ มีความชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงมีความรู้สึกภูมิใจที่ตนได้ปฏิบัติงานอยู่ใน องค์กรที่มีชื่อเสียง และประสบความสำเร็จ

Harri (นุชนาถ ปั้นคุ่ม, 2552; อ้างอิงจาก Harri, 1995) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบ ของคุณภาพชีวิตการทำงาน ไว้ 7 ด้าน ได้แก่

(1) ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในที่ทำงาน คือ การจัดสภาพแวดล้อมของ การทำงานให้สะอาดถูกสุขลักษณะ ทั้งในด้านแสงสว่าง เสียง กลิ่น และความสะอาดทั่วไป รวมถึง มีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในการทำงาน มีการป้องกันการบาดเจ็บจากการทำงาน เพื่อ รักษาชีวิตและสุขภาพของพนักงาน

(2) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม คือ การที่พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่ เพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้น ๆ สำหรับค่าตอบแทน ที่มีความยุติธรรมเกิดจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานตำแหน่งหน้าที่ และความรับผิดชอบ ที่คล้ายคลึงกันหรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน

(3) ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความก้าวหน้า ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน อันได้แก่ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ลักษณะ ของงานที่ปฏิบัติ ความมีอิสระในการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน ความมีเกียรติ และศักดิ์ศรีในตำแหน่งหน้าที่ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ความยุติธรรม การได้รับการยอมรับ นับถือจากบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร

(4) ด้านบรรยากาศที่ดีในที่ทำงาน คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์สร้าง ขึ้นมา เช่น ห้องปฏิบัติงาน สถานที่ตั้งของหน่วยงานและสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติที่เกิดขึ้นเพื่อ เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานในระหว่างปฏิบัติงาน

(5) ด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน คือ การรับรู้ว่าตนเองมีสัมพันธภาพที่ดีกับ บุคลากรในที่ทำงาน ทั้งในตำแหน่งเดียวกันและตำแหน่งที่ต่างกัน ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่าง ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงการติดต่อประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูล ระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร

(6) ด้านความรู้สึกไม่เครียดจากการทำงาน คือ ความรู้สึกหรือรับรู้ว่าจะงานแต่ละงานในหน่วยงานที่ปฏิบัติอยู่ ไม่ก่อให้เกิดความเครียดแก่ตนเอง โดยการประเมินความรู้สึกเครียดหรือไม่เครียด สามารถประเมินได้จากการประเมินค่าระดับความเครียดในการทำกิจกรรมการทำงาน

(7) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว คือ การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานว่า ได้มีการจัดสรรความสมดุลกันระหว่างชีวิตการทำงาน กับชีวิตความเป็นส่วนตัวอย่างเหมาะสม มีการแบ่งเวลาให้กับชีวิตส่วนตัว มีความสุขกับการทำงาน รู้สึกว่างานไม่น่าเบื่อ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย 1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล 4) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน 5) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน 6) ประชาธิปไตยในองค์กร 7) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว 8) ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม 9) การมีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน 10) การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน และ 11) ความรู้สึกไม่เครียดจากการทำงาน

จากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยได้ใช้องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานจากแนวความคิดของ Walton เป็นเกณฑ์ในการวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน เนื่องจาก Walton ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ครอบคลุมและน่าสนใจ และเป็นแนวคิดที่มีการพิจารณาทั้งด้านตัวบุคคล และด้านความสัมพันธ์และเป็นประโยชน์ของบุคคลต่อสังคม นอกจากนี้ยังพบว่ามีการวิจัยในประเทศหลายชิ้นที่ได้นำแนวคิดของ Walton มาใช้ในการศึกษา

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาปัจจัยภายในด้านองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน 4 ปัจจัย ได้แก่ นโยบายขององค์กร บรรยากาศองค์กร ภาวะผู้นำองค์กร และการฝึกอบรมและการพัฒนา ซึ่งในแต่ละหัวข้อมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.2.1 นโยบายขององค์กร

2.2.1.1 ความหมายของนโยบายองค์กร

เพชรรัตน์ ตาวันสี (2556) กล่าวว่า นโยบายองค์กร คือ หลักการที่สร้างขึ้นเพื่อกำหนดมาตรการอันจะนำไปสู่จุดมุ่งหมายปลายทางนั้น ๆ การวางนโยบายก็คือการสร้างหลักการเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการ โดยการนำนโยบายองค์กรไปสู่การปฏิบัติในด้านต่าง ๆ จะต้องรับทราบวัตถุประสงค์ของนโยบาย แนวทางการจัดการปฏิบัติงาน รวมทั้งรับรู้ถึงเครื่องมือที่จะใช้ เพื่อให้การนำนโยบายองค์กรไปสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร

อาทิตย์ มณีวรรณ (2558) กล่าวว่า นโยบายองค์กร หมายถึง การกำหนดลักษณะอย่างกว้าง ๆ และมีผลกระทบที่สำคัญต่อองค์กรแต่จะไม่มีขอบเขตผลกระทบ ภายในองค์กร มีการออกแบบเพื่อช่วยตัดสินใจตลอดจนมีเงื่อนไขที่เฉพาะเจาะจง นโยบายจะ ช่วยสมาชิกองค์กรผู้บริหาร ผู้จัดการชั้นต้นใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจ

อรนุช พาทีทิน (2559) กล่าวว่า นโยบายองค์กรและการบริหาร คือ การที่หน่วยงาน มีนโยบายชัดเจน ส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าของบุคลากร และมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ของแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจนเหมาะสม

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า นโยบายขององค์กร หมายถึง แนวคิดหลักและ วิธีปฏิบัติที่องค์กรถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งเป้าหมาย ไว้ซึ่งการกำหนดนโยบายองค์กรที่ชัดเจนจะช่วยให้สมาชิกขององค์กร สามารถใช้เป็นแนวทางใน การตัดสินใจได้ดียิ่งขึ้น

2.2.1.2 การกำหนดนโยบายทรัพยากรบุคคล

ธัญญา ผลอนันต์ (2549) กล่าวว่า นโยบายทรัพยากรบุคคล มีความสำคัญต่อ การบริหารทรัพยากรบุคคล เพราะหากไม่มีการกำหนดนโยบายเป็นแนวปฏิบัติไว้แล้ว กิจกรรมต่าง ๆ อาจจะไม่มีการนำไปปฏิบัติที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งนโยบายเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลอาจกำหนดได้ ในนโยบายหลัก หรือนโยบายเฉพาะด้าน โดยมีข้อคำนึงในการกำหนดนโยบาย ได้แก่

- 1) คุณค่า ค่านิยม จุดประสงค์ เป้าประสงค์ ภารกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร
- 2) ปรัชญาในการบริหารของผู้มีระดับสูง
- 3) ค่านิยม วัฒนธรรม กฎหมายของสังคมและประเทศ
- 4) ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน/วัฒนธรรมขององค์กร
- 5) ความต้องการสร้างเอกลักษณ์แก่องค์กร

ตัวอย่างนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลของ บริษัท ไทยคาร์บอนแบล็ค จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทผลิตคาร์บอนสำหรับอุตสาหกรรม เช่น ยางรถยนต์และเครื่องบิน เครื่องเคลือบ หมึกพิมพ์ และสี บริษัทถือว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญ บริษัทจึงมีนโยบายมุ่งมั่นที่จะดูแลรักษา พนักงานให้มีสุขภาพดีทั้งด้านร่างกายและด้านจิตใจ บริษัทจึงได้จัดสวัสดิการให้กับพนักงานที่หลากหลาย เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานคุณภาพชีวิตของพนักงานและครอบครัว ตลอดเวลาที่เป็นพนักงานและ พ้นสภาพจากการเป็นพนักงานไปแล้ว โดยการจัดสวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทน นอกจากนี้จะให้ ตามหลักการเพียงพอต่อการดำเนินชีวิตแล้ว ยังให้ในระดับที่มากกว่า และครอบคลุมครอบครัวของ พนักงานด้วย นอกจากนี้บริษัทยังให้ความสำคัญกับการปรับปรุงด้านคุณภาพชีวิตของพนักงานอย่าง ต่อเนื่อง เช่น การจัดให้มีหน่วยงานเพื่อส่งเสริมให้พนักงานช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การจัดกิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ

2.2.2 บรรยากาศขององค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร

จุฬารัตนากร (2562: เว็บไซต์) ได้กล่าวถึงบรรยากาศในองค์กร (Organization Climate) ไว้ว่า Climate หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรภายในองค์กรต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการทำงาน หรืออีกนัยหนึ่งคือการรับรู้ของบุคลากรภายในองค์กรต่อสภาวะแวดล้อมในการทำงาน ถ้าบรรยากาศ หรือ Climate ในการทำงานมีความเหมาะสมจะส่งผลต่อการจูงใจบุคลากรภายในองค์กร หมายความว่าถ้าผู้บริหารสามารถที่จะบริหารและสร้างบรรยากาศในการทำงานให้มีเหมาะสมย่อม ส่งผลต่อการจูงใจบุคลากรภายในองค์กร

องค์ประกอบของบรรยากาศในองค์กร (จุฬารัตนากรรรม, 2562: เว็บไซต์)

(1) ด้านโครงสร้าง (Structure) ซึ่งในที่นี้ไม่ได้หมายถึงโครงสร้างองค์กรเพียงอย่างเดียว แต่จะพิจารณาว่าบุคลากรรู้สึกถึงความชัดเจนในบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบหรือไม่ ปัจจัยด้าน Structure จะดีถ้าพนักงานมีความรู้สึกว่างานของทุกคนมีความชัดเจน และจะต่ำถ้าบุคลากรมีความรู้สึกว่าสับสนในงานที่ต้องทำและการตัดสินใจที่เกิดขึ้นว่าใครต้องเป็นผู้รับผิดชอบ

(2) ด้านมาตรฐาน (Standards) ครอบคลุมถึงการที่พนักงานมีความภูมิใจในงานที่ทำอยู่ รวมถึงความต้องการที่จะยกมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น ถ้าระดับของ Standards สูงแสดงว่าพนักงานจะมีการแสวงหาแนวทางในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

(3) ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) สะท้อนถึงความรู้สึกของพนักงานว่าสามารถทำงานและรับผิดชอบงานได้โดยอิสระด้วยตนเองหรือไม่ หรืออีกนัยหนึ่งคือการเป็นเจ้าของตนเอง ไม่ต้องคอยให้ใครมาตรวจซ้ำถึงการทำงานหรือการตัดสินใจที่ได้ทำไป ถ้าระดับของ Responsibility สูงแสดงว่ารู้สึกว่าจะได้รับการสนับสนุนจากองค์กรให้สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง แต่ถ้าระดับต่ำแสดงว่าการตัดสินใจด้วยตนเองหรือการยอมรับความเสี่ยงมีอยู่ในระดับที่ต่ำ

(4) ด้านการได้รับการยอมรับ (Recognition) สะท้อนว่าพนักงานมีความรู้สึกว่ารางวัลหรือผลตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ได้ทำหรือไม่ ถ้าระดับของ Recognition สูงแสดงว่าพนักงานในองค์กรรู้สึกถึงความสมดุลระหว่างงานที่ได้ทำกับผลตอบแทนที่ได้รับ เมื่อใดก็ตามที่พนักงานรู้สึกว่าจะผลตอบแทนที่ได้รับนั้นไม่คุ้มกับงานที่ได้ทำลงไป ก็จะส่งผลต่อการจูงใจในการทำงานต่อไปในอนาคต ซึ่งผลตอบแทนในที่นี้ก็ได้หมายถึงเฉพาะด้านเงินเพียงอย่างเดียว

(5) ด้านการสนับสนุน (Support) สะท้อนถึงความรู้สึกที่ไว้วางใจเชื่อใจและการได้รับการสนับสนุนในกลุ่ม ระดับของ Support จะสูง ถ้าพนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน และรู้สึกว่าจะได้รับการช่วยเหลือเมื่อต้องการ ปัจจัยในด้านนี้จะส่งผลโดยตรงต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากร เนื่องจากถ้าบุคลากรทราบว่ามีส่วนร่วมหรือผู้บังคับบัญชาคอยให้การสนับสนุนอยู่ตลอดเวลา ย่อมส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

(6) ด้านความมุ่งมั่น (Commitment) สะท้อนถึงความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และความมุ่งมั่นที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ระดับของ Commitment ที่สูงแสดงว่าบุคลากรมีความภักดีต่อองค์กร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อบรรยากาศในองค์กรที่สามารถควบคุมและบริหารได้ (จุฬารัตนากรรรม, 2562: เว็บไซต์)

(1) พฤติกรรมของผู้นำ (Leadership Practices) ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อบรรยากาศขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมและทัศนคติของที่ผู้บริหารที่บุคลากรรับรู้ได้

(2) การจัดการภายในองค์กร (Organizational Arrangements) เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับสองต่อจากปัจจัยด้านผู้นำ โดยปัจจัยด้านนี้จะครอบคลุมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการจัดการภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการออกแบบงาน ระบบการให้รางวัลและผลตอบแทน นโยบายและวิธีการในการทำงานต่าง ๆ ที่ได้มีการกำหนดออกมาเป็นมาตรฐาน รวมถึงสถานที่และทำเลของการทำงานภายในองค์กร

(3) กลยุทธ์ (Strategy) บรรยากาศในการทำงาน (Climate) จะได้รับผลกระทบจากกลยุทธ์ขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้ากลยุทธ์นั้นมีความชัดเจนและสามารถสื่อสารให้พนักงานได้รับทราบต่อกลยุทธ์นั้น และในขณะเดียวกันการขาดกลยุทธ์ที่ชัดเจนก็ส่งผลกระทบต่อบรรยากาศในการทำงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า บรรยากาศขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาวะแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งหากบรรยากาศในการทำงานมีความเหมาะสมจะส่งผลกระทบต่อการจูงใจบุคลากรภายในองค์กร โดยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อบรรยากาศในองค์กรได้แก่ พฤติกรรมของผู้นำ การจัดการภายในองค์กร ทั้งเรื่องของการออกแบบงาน การให้รางวัลและผลตอบแทน นโยบาย และวิธีการในการทำงาน รวมไปถึงความชัดเจนของกลยุทธ์ขององค์กรจะส่งผลกระทบต่อบรรยากาศในการทำงาน

2.2.3 ภาวะผู้นำขององค์กร

แนวคิดและหลักการภาวะผู้นำ

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2552) ให้ความหมายของภาวะผู้นำว่า หมายถึง บุคคลที่มีความสามารถในการบังคับบัญชาบุคคลอื่น โดยได้รับการยอมรับ และยกย่องจากบุคคลอื่น เป็นผู้ทำให้บุคคลอื่นไว้วางใจและให้ความร่วมมือ ความเป็นผู้นำเป็นผู้มีหน้าที่อำนวยความสะดวกหรือสั่งการบังคับบัญชา ประสานงานโดยอาศัยอำนาจหน้าที่ เพื่อให้กิจการบรรลุสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการ หรือก็คือ ความเป็นผู้นำ หมายถึง ผู้ที่มีความสามารถในการใช้ศิลปะในการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ให้สำเร็จด้วยความเต็มใจ

เพ็ญแข นาถโกษา (2553) ให้ความหมายของภาวะผู้นำว่า หมายถึง บุคคลที่ได้รับการยอมรับอย่างเป็นทางการ ด้วยความเต็มใจหรือไม่เต็มใจจากสมาชิกในแต่ละสถานการณ์ เพื่อทำหน้าที่นำพาหมู่คณะให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้อำนาจที่เข้ามาในการโน้มน้าวและกระตุ้นให้สมาชิกปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์ และคณะ (2553) ให้ความหมายของภาวะผู้นำว่า หมายถึง กระบวนการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคล ที่พยายามสร้างระบบหรือรูปแบบที่มีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นหรือผู้ตามนั้นมีความเต็มใจและพร้อมที่จะกระทำการใด ๆ ที่ก่อให้เกิดทัศนคติ พฤติกรรมและอื่น ๆ ไปในทิศทางที่ทำให้จุดมุ่งหมายของตน ของกลุ่มหรือองค์กรประสบความสำเร็จ

วิเชียร วิทยอุดม (2553) ให้ความหมายของภาวะผู้นำว่า หมายถึง ลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมออกมา เมื่อได้มีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่ม เป็นความสามารถที่เกิดขึ้นระหว่างที่มีการทำงานร่วมกันหรือร่วมอยู่ในเหตุการณ์เดียวกัน ในอันที่จะทำให้กิจกรรมของกลุ่มดำเนินไปสู่เป้าหมายและประสบความสำเร็จ ภาวะผู้นำจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประสบการณ์ และการฝึกฝนของผู้นำแต่ละคน

Nelson and Quick (1997: 346) ให้ความหมายของภาวะผู้นำ (Leadership) ว่า หมายถึง กระบวนการในการแนะแนวและนำทางพฤติกรรมของคนในสภาพของการทำงาน Gibson, Ivancevich and Donnelly (1997: 272) มองภาวะผู้นำ (Leadership) ในเชิงปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของสมาชิกในกลุ่ม โดยมีผู้นำเป็นตัวแทนในการเปลี่ยนแปลง เป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อบุคคลอื่น ๆ ในกลุ่ม ภาวะผู้นำจึงเกี่ยวข้องกับการใช้อิทธิพลและปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นตัวแทนของการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของสมาชิกคนอื่นในกลุ่ม ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงนั้นต้องมุ่งไปสู่การบรรลุเป้าหมายของกลุ่มด้วย

Avolio and Bass (อัญชลี ชุมนุช และธรรมนิตย์ วราภรณ์, 2557; อ้างอิงจาก Avolio and Bass, 1987) ได้จำแนกองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย คุณลักษณะในอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

ภาวะผู้นำเป็นเรื่องสำคัญต่อการบริหารองค์กรและการแข่งขันทางธุรกิจเป็นอย่างมาก จึงทำให้มีนักวิชาการในหลายกลุ่มได้ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำกันเป็นจำนวนมาก ทำให้มีแนวคิดและทฤษฎีที่ในมุมมองที่ต่างกัน ซึ่งสามารถจัดกลุ่มแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ เป็น 3 กลุ่ม (สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ, 2553: 255-256) ได้แก่ 1) ทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะ (Traits) และคุณสมบัติ (Qualities) ของผู้นำที่มีประสิทธิผล (Trait Theories) 2) ทฤษฎีทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Theories) และ 3) ทฤษฎีทางด้านสถานการณ์ (Situational Theories)

2.2.3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะ (Traits) และคุณสมบัติ (Qualities) ของผู้นำที่มีประสิทธิผล (Trait Theories)

เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะเฉพาะตัวของผู้นำแนวคิดนี้ได้มุ่งอธิบายบุคลิกลักษณะของผู้นำ โดยคาดคะเนประสิทธิผลของผู้นำโดยถือตามเกณฑ์ลักษณะส่วนตัว เช่น บุคลิกภาพ ทักษะและลักษณะทางกายภาพ (ความสูง รูปร่างภายนอก อายุ) จากการสำรวจลักษณะของผู้นำที่มีชื่อเสียงพบว่าผู้นำที่มีประสิทธิผลสูงสุด จะมีลักษณะฉลาด กระตือรือร้น เข้าใจงาน มีทักษะในการสื่อสารที่ดี มีความคิดริเริ่ม มีความเชื่อมั่นในตนเอง และมีความรับผิดชอบ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550: 201-202)

2.2.3.2 ทฤษฎีทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Theories)

ทฤษฎีนี้มีแนวคิดในการศึกษาภาวะผู้นำโดยอาศัยการศึกษาจากบุคลิกภาพหรือลักษณะนิสัยของผู้นำ ซึ่งผลสรุปที่สำคัญ ๆ มีดังต่อไปนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550: 202-206)

1) ผู้นำแบบเผด็จการและผู้นำแบบประชาธิปไตย (Autocratic leadership - Democratic leadership) ผู้นำแบบเผด็จการมักนิยมใช้ดุลยพินิจและการตัดสินใจด้วยตัวเอง และมักไม่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ส่วนผู้นำแบบประชาธิปไตยนิยมกระจายอำนาจ มอบหมายงานให้สมาชิก และเปิดโอกาสให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

2) การศึกษาของมหาวิทยาลัย Michigan ได้แจกแจงพฤติกรรมของผู้นำที่แตกต่างกันใน 2 ลักษณะ คือ 1) พฤติกรรมผู้นำซึ่งมุ่งที่คนหรือพนักงาน (Employee-centered leader behaviors) ที่ให้ความสำคัญต่อสมาชิกหรือพนักงาน เข้าใจความแตกต่างและยอมรับความสำคัญของพนักงาน มีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ อีกทั้งยังสนใจ และเข้าใจความต้องการของพนักงาน 2) พฤติกรรมของผู้นำซึ่งมุ่งที่ผลผลิตหรืองาน (Job-centered leader behavior) ที่ผู้นำเน้นความสำเร็จของการทำงานเป็นเรื่องสำคัญ เน้นการสร้างงานและผลผลิตที่มีมาตรฐานสูง เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

3) การศึกษาของมหาวิทยาลัย Ohio ได้สรุปว่าพฤติกรรมของผู้นำสามารถแบ่งได้เป็น 2 ด้าน คือ 1) ผู้นำที่เริ่มต้นจากตนเองเป็นหลัก (Initiating Structure) ที่ผู้นำที่กำหนดบทบาทของตนเอง และบทบาทของพนักงาน เน้นบทบาทหน้าที่ตามตำแหน่ง และเน้นผลงานที่เกิดจากการทำงานตามโครงสร้าง 2) ผู้นำที่คำนึงถึงผู้อื่นเป็นหลัก (Consideration) ผู้นำประเภทนี้มีการแสดงออกที่ไว้วางใจ

ผู้ได้บังคับบัญชา ให้ความสำคัญกับการมีความสัมพันธ์ภาพที่ดีกับสมาชิก และมีส่วนร่วมในการทำงานของสมาชิก

4) ตารางตาข่ายการจัดการของ Blake & Mouton เป็นวิธีที่พัฒนาโดย Blake และ Mouton เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้นำ โดยใช้ตารางที่มี 2 แกน โดยให้แกนนอน คือความเอาใจใส่งาน และแกนตั้งแทนความเอาใจใส่คน และแต่ละแกนจะมี 9 ตำแหน่ง จากต่ำสุด 1-9

2.2.3.3 ทฤษฎีทางด้านสถานการณ์ (Situational Theories)

ทฤษฎีนี้มีแนวคิดในการศึกษาภาวะผู้นำโดยมองความสำคัญของสถานการณ์เป็นหลัก ซึ่ง Fred Fiedler ได้เสนอตัวแบบตามสถานการณ์ที่เอื้อต่อภาวะผู้นำเป็นผลมาจากตัวแปร 3 ด้าน คือ ความสัมพันธ์ของผู้นำและสมาชิก โครงสร้างของงาน และอำนาจในตำแหน่งของผู้นำ (นิทัศน์ ศิริโชติรัตน์, 2559: 229-230)

จากความหมายที่นักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถของผู้นำในการชี้แนะ สั่งการ อำนาจการ กระตุ้นชี้แนะให้ผู้อื่นเกิดความกระตือรือร้น เต็มใจทำงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ โดยลักษณะของผู้นำจะมีความแตกต่างจากบุคคลทั่วไป ทั้งในด้านลักษณะทางกายภาพ ลักษณะทางความสามารถ และลักษณะบุคลิกภาพ

2.2.4 การฝึกอบรมและการพัฒนา

ความหมายของการฝึกอบรมและพัฒนา

ธัญญา ผลอนันต์ (2549) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ กระบวนการดำเนินงานขององค์กรในอันที่จะพัฒนาบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ ความชำนาญ ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เพิ่มพูนประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต ส่วนการพัฒนา คือ กรรมวิธีเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานของพนักงานแต่ละคน ทั้งด้านความคิด การกระทำ ความสามารถ ความรู้ ความชำนาญและทัศนคติ

เกรียงศักดิ์ เขียวขิง (2550) ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมและการพัฒนาไว้ว่า การฝึกอบรมเป็นแนวทางและความพยายามที่จะทำให้ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้แนวใหม่ ได้ความชำนาญในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการแก้ปัญหา ตลอดจนทัศนคติที่จะปรับปรุงงาน เปลี่ยนแปลงงานให้ดีขึ้นตามแนวทางที่องค์กรกำหนด พนักงานใหม่หลายคนมาพร้อมกับความรู้และทักษะที่จำเป็นเมื่อเริ่มทำงาน บางคนจำเป็นต้องฝึกอบรมเพิ่มเติมก่อนพร้อมที่จะทำประโยชน์ให้กับองค์กร แต่อย่างไรก็ตามพนักงานส่วนใหญ่ต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อที่จะรักษาระดับการปฏิบัติงานให้ได้ผล การฝึกอบรมให้ได้ผลปกติแล้วจะต้องมีการจัดการที่ดี และเป็นโครงการที่เป็นทางการ

Carrell, Ebert and Hatfield (ประไพทิพย์ ลือพงษ์ และคณะ, 2561; อ้างอิงจาก Carrell, Ebert and Hatfield, 2000) ได้กล่าวถึง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การปฏิบัติอย่างมีแผนขององค์กรที่จะปรับปรุงความรู้ ทักษะ และความสามารถของพนักงาน หรือเป็นกระบวนการพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นทำให้บุคลากร และองค์กรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) จะต้องทำเป็นระบบโดยวิเคราะห์ความต้องการขององค์กรกำหนดจุดมุ่งหมาย กำหนด วิธีการสร้างความพร้อมของคนและของงาน

อีกทั้งต้องมีการจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ จะนำไปสู่การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ การปรับความรู้ใหม่การนำมาปรับใช้ในการทำงานได้ดีขึ้นของพนักงาน มีความรู้เท่าทันกับสภาพแวดล้อม สังคม เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นการฝึกอบรมจึงเป็นเทคนิค เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Griffin (ประไพทิพย์ ลือพงษ์ และคณะ, 2561; อ้างอิงจาก Griffin, 2002) ให้ความหมายเกี่ยวกับ การฝึกอบรม ว่าเป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติ เพื่อให้นโยบายส่วนใหญ่ อยู่ในรูปแบบของแผนงานประจำ (standing plan) ซึ่งหมายถึง แผนที่ทำขึ้นสำหรับกิจกรรมที่เกิดขึ้นสม่ำเสมอในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ ดังนั้น การฝึกอบรมจะนำมาซึ่งความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ หรือทัศนคติที่ดีที่จะส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่หน่วยงานหรือองค์กรกำหนด องค์กรที่มีคุณภาพจะเล็งเห็นความสำคัญของการจัดฝึกอบรมเพื่อลดปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน พัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ ปรับทัศนคติให้กับพนักงานให้มีความรักการฝึกอบรมสนใจและสนับสนุนการฝึกอบรม ทำให้พฤติกรรมของคนในองค์กรเปลี่ยนไปสู่การเรียนรู้ และสร้างวิสัยทัศน์ใหม่ให้เกิดขึ้น

จากความหมายที่นักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การฝึกอบรมและการพัฒนา หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมที่มีแบบแผนที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้บุคลากร มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์เพิ่มขึ้น รวมถึงก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร อันจะนำมาซึ่งการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

2.3 ข้อมูลและประวัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

2.3.1 ประวัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เปิดให้บริการครั้งแรกเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2488 โดยได้รับความไว้วางใจจากประชาชนและได้เติบโตอย่างรวดเร็วมาโดยตลอด ต่อมาเมื่อวันที่ 26 กันยายน พ.ศ. 2520 ธนาคารได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ธุรกิจของธนาคารได้รู้ดหน้าอย่างต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 ธนาคารมีทุนจดทะเบียน 75,741 ล้านบาท โดยมีทุนที่ชำระแล้ว 73,558 ล้านบาท

ปัจจุบัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่เป็นอันดับ 5 ของประเทศในด้านสินทรัพย์ สินเชื่อและเงินฝาก และนอกจากนี้ยังเป็นบริษัทในเครือของมิตซูบิชิ ยูเอฟเจ ไฟแนนเชียล กรุ๊ป (MUFG) ซึ่งเป็นกลุ่มสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดระดับโลก ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ 20 บริษัท มีความมุ่งมั่นที่จะตอบสนองทุกโจทย์ความต้องการของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย

2.3.2 นโยบายของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อพนักงานของธนาคาร (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), 2562)

(1) ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานและการจ้างงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นธรรม จัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสมแก่พนักงาน

(2) ให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบ และผลการปฏิบัติงานของ พนักงานแต่ละคน

(3) ให้ความสำคัญ ให้ความสำคัญ และส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานมีความเจริญก้าวหน้า

(4) จัดสถานที่ทำงานและสภาพการทำงานที่ดีและปลอดภัย พร้อมให้บริการแก่ลูกค้า และปฏิบัติตาม กฎหมายและข้อบังคับทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัย

(5) ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

(6) ให้ความสำคัญต่อข้อเสนอแนะของพนักงาน และนำข้อเสนอแนะที่ดีไปปฏิบัติ

(7) เคารพในเกียรติศักดิ์ศรีและสิทธิส่วนบุคคล ตลอดจนเก็บรักษาประวัติข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน โดยถือเป็นความลับ การเปิดเผยข้อมูลกระทำได้กรณีผู้มีสิทธิตามกฎหมายจำเป็นต้องรับทราบเท่านั้น

(8) สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปราศจากการเลือกปฏิบัติ การล่วงละเมิดและการคุกคามขู่ขู่

(9) จัดให้มีผู้รับเรื่องร้องเรียนสำหรับพนักงาน (Ombudsperson for Employee) เพื่อให้พนักงาน สามารถสอบถามข้อข้องใจและรายงานข้อสงสัยเกี่ยวกับความซื่อสัตย์

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน (2562) กล่าวถึง แนวคิดหลักในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ไว้ 5 ด้านประกอบด้วย

(1) บุคลากร (People) เป็นหัวใจหลักของธนาคารฯ ดังนั้นธนาคารฯ จึงวางแผนการพัฒนาบุคลากรในทุกระดับอย่างเป็นระบบ โดยพนักงานแต่ละคนจะมีแผนพัฒนาบุคคลที่ออกแบบขึ้นมาเฉพาะตัว ตามแผนความก้าวหน้าในอาชีพการงานของตน โดยเน้นเรื่องการพัฒนาศักยภาพในการเป็นผู้นำของผู้บริหารระดับสูงของธนาคารเป็นพิเศษ เพื่อสร้างผู้นำที่เป็นแบบอย่างที่จะสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับเพื่อนพนักงานและทีมงาน มุ่งมั่นสร้างสรรค์งานที่เป็นเลิศ

(2) การพัฒนาระบบงาน (Right System) ให้เอื้อต่อการเติบโตที่ยั่งยืนของธุรกิจ ควบคู่ไปกับการมีธรรมาภิบาลที่ดี เช่น การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซับซ้อนภายใต้แนวคิดทำเรื่องเงินให้เป็นเรื่องง่าย โดยในด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล ธนาคารได้พัฒนาระบบ Krungsri People ขึ้น เพื่อให้พนักงานสามารถบริหารจัดการข้อมูลได้เอง และนอกจากนี้ยังมีรูปแบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเทคโนโลยีมัลติมีเดีย เพื่อทำให้บทเรียนมีความแปลกใหม่น่าสนใจ ตลอดจนเพิ่มความสะดวกสบายแก่พนักงานในการเรียนรู้ด้วยตนเอง

(3) การยึดมั่นในความถูกต้อง (Integrity) เป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และเพื่อแสดงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ในการรักษาคำมั่นสัญญานี้ พนักงานทุกคนได้ลงนามในปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน (The Spirit & The Letter) ซึ่งได้มีการประชาสัมพันธ์ และสร้างความตระหนักรู้ในหลักการดังกล่าวแก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง

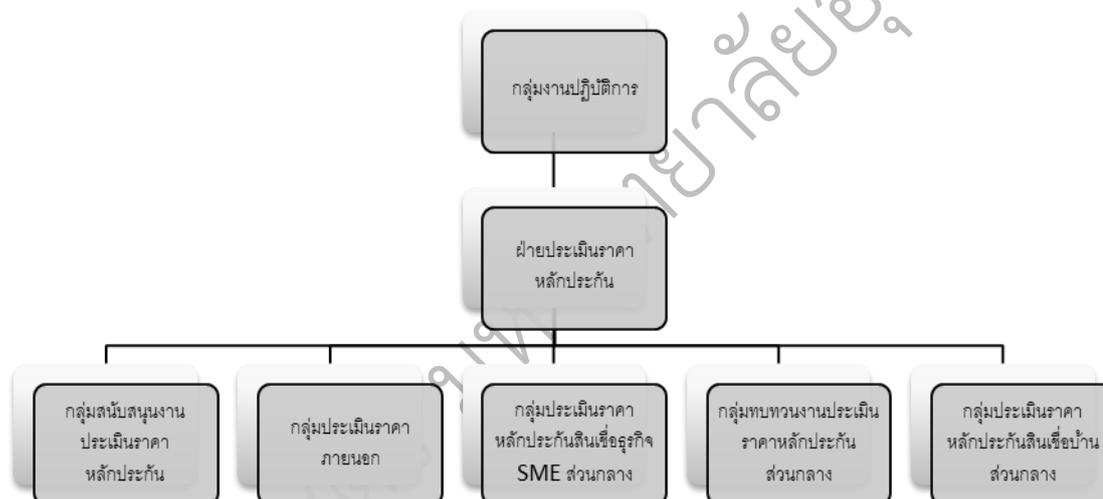
(4) การพัฒนาทักษะความรู้และความสามารถของบุคลากร (Development) เป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ธนาคารฯ ส่งเสริมเพื่อให้พนักงานเติบโตและก้าวหน้าในอาชีพการงาน ผ่านโครงการ Talent Management ซึ่งเป็นการกำหนดแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานที่อิงกับผลการปฏิบัติงาน ผลการประเมินพฤติกรรมตามค่านิยมกรุงศรี และการประเมินภาวะความเป็นผู้นำ

2.3.4 ฝ่ายประเมินราคาหลักประกันธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน เป็นฝ่ายงานหนึ่งของกลุ่มงานปฏิบัติการ มีหน้าที่ในการประเมินราคาหลักประกัน ตรวจสอบผลงานการก่อสร้าง ตรวจสอบผลการประเมินราคาของผู้ประเมินอิสระภายนอก สำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อของธนาคารทุกประเภท เพื่อสนับสนุนกระบวนการให้สินเชื่อของธนาคาร การคำนวณเงินสำรอง และการขายทอดตลาด รวมถึงการบริหารจัดการบริษัทประเมินราคาภายนอก เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของธนาคาร และถูกต้องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประเมินราคา

2.3.4.1 โครงสร้างองค์กรของฝ่ายประเมินราคาหลักประกันส่วนกลาง

ฝ่ายประเมินราคาหลักประกันมีการปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลาง จำนวน 5 กลุ่มงาน ดังแสดงได้ตามภาพที่ 2.3 ดังนี้



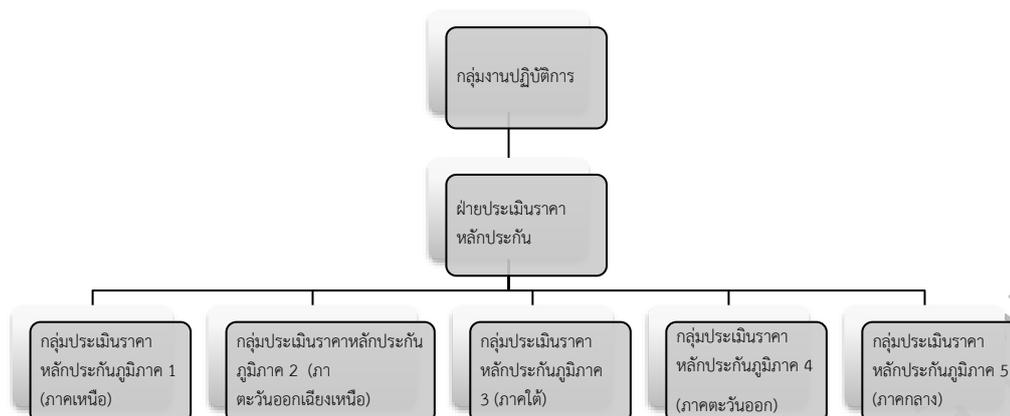
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างองค์กรของฝ่ายประเมินราคาหลักประกันส่วนกลาง

ที่มา: ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) (2561)

ในกลุ่มงานทั้ง 5 กลุ่มงาน มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 84 คน ปฏิบัติงานที่ฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน สำนักงานใหญ่

2.2.4.2 โครงสร้างองค์กรของฝ่ายประเมินราคาหลักประกันส่วนภูมิภาค

ฝ่ายประเมินราคาหลักประกันส่วนภูมิภาคประกอบด้วย 5 กลุ่มงาน ดังแสดงได้ตามภาพที่ 2.4 ดังนี้



ภาพที่ 2.4 โครงสร้างองค์กรของฝ่ายประเมินราคาหลักประกันส่วนภูมิภาค
ที่มา: ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) (2561)

ในกลุ่มงานทั้ง 5 กลุ่มงาน มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 79 คน ปฏิบัติงานที่ศูนย์ประเมินราคาหลักประกัน 17 ศูนย์ และ ปฏิบัติงานที่สำนักงานประเมินราคา 4 สำนักงาน ทั่วประเทศ ได้แก่

- 1) ศูนย์ประเมินราคาหลักประกันเชียงใหม่
- 2) ศูนย์ประเมินราคาหลักประกันพิษณุโลก
- 3) ศูนย์ประเมินราคาหลักประกันขอนแก่น
- 4) ศูนย์ประเมินราคาหลักประกันอุดรธานี
- 5) ศูนย์ประเมินราคาหลักประกันนครราชสีมา
- 6) ศูนย์ประเมินราคาหลักประกันอุบลราชธานี
- 7) ศูนย์ประเมินราคาหลักประกันภูเก็ต
- 8) ศูนย์ประเมินราคาหลักประกันสุราษฎร์ธานี
- 9) ศูนย์ประเมินราคาหลักประกันสงขลา(หาดใหญ่)
- 10) ศูนย์ประเมินราคาหลักประกันชลบุรี
- 11) ศูนย์ประเมินราคาหลักประกันพัตยา (เขาตาดโล)
- 12) ศูนย์ประเมินราคาหลักประกันอ่างทอง
- 13) ศูนย์ประเมินราคาหลักประกันสระบุรี
- 14) ศูนย์ประเมินราคาหลักประกันเพชรบุรี
- 15) ศูนย์ประเมินราคาหลักประกันนครปฐม
- 16) ศูนย์ประเมินราคาหลักประกันสมุทรสาคร
- 17) ศูนย์ประเมินราคาหลักประกันระยอง
- 18) สำนักงานประเมินราคาหลักประกันนครศรีธรรมราช
- 19) สำนักงานประเมินราคาหลักประกันนครสวรรค์
- 20) สำนักงานประเมินราคาหลักประกันสกลนคร
- 21) สำนักงานประเมินราคาหลักประกันหัวหิน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีหลายฉบับที่แสดงให้เห็นว่าปัจจัยภายในองค์กร ด้านนโยบายขององค์กร ด้านบรรยากาศขององค์กร ด้านภาวะผู้นำขององค์กร และด้านการฝึกอบรม และพัฒนา มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่

พรณิภา ม่วงคราม (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับมิติบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อ คุณภาพชีวิตการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนในจังหวัดขอนแก่น โดยการเก็บข้อมูลจากครูจำนวน 457 คน ซึ่งจากการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของครูโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการเกี่ยวพันกับสังคม และมีมิติบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอย่างมีนัยสำคัญ

พฤติพงษ์ ศิริสาคร (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ระดับบรรยากาศในองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศในองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานติดตั้งมิเตอร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานจำนวน 475 คน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วย ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับไม่แน่ใจ และบรรยากาศในองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก

จิรภัทร กาญจนโชติธนกุล (2551) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และปัจจัยที่กระทบต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการธุรกิจส่งออกและนำเข้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานของศูนย์ปฏิบัติการธุรกิจส่งออกและนำเข้า จำนวน 314 คน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คุณภาพชีวิตในการทำงานอันดับแรก คือ การปฏิบัติตามกฎ ข้อบังคับและระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ความมั่นคงของงาน การตอบสนองความต้องการทางสังคมภายในองค์กร สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ความก้าวหน้าของสายอาชีพ การตอบสนองความต้องการทางสังคมภายนอกองค์กร การมีส่วนร่วมในการทำงาน และผลตอบแทน ตามลำดับ

ชนกันต์ เหมือนทัพ และจันทร์ชลี มาพุทธ (2551) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ โดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานจำนวน 400 คน ซึ่งจากการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การ มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ

จิตราพรรณ ตันทวัช (2552) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานผลิตอัญมณีและเครื่องประดับของบริษัทอินทร์ จำกัด โดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานจำนวน 256 คน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านองค์กร ด้านขนาดโครงสร้างองค์กร ด้านแบบความเป็นผู้นำ ด้านเป้าหมายขององค์กร และด้านการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

รินดา กาฬเนตร (2552) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในงานคุณลักษณะงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า โดยการเก็บข้อมูลจากพยาบาลประจำการจำนวน 175 คน พบว่า มีคุณภาพชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แรงจูงใจใน

การงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานเชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และคุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่พบว่าแรงจูงใจในงาน ด้านความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหารงาน และความมั่นคงในงานไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

กัลยารัตน์ มีลาภ (2553) ได้ศึกษาถึงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย เขตพระปิ่นเกล้า โดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานจำนวน 202 คน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านการพัฒนาตนเอง และมีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น

ทิพย์วดี คล้ายนาค (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความสัมพันธระหว่างปัจจัยบรรยากาศองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท สปริง คอร์ปอเรชั่น จำกัด โดยการสอบถามจากพนักงานบริษัท สปริง คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวน 180 คน พบว่า มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยบรรยากาศองค์กรทุกด้าน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

พิชิตพงษ์ สีสะไหล (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และความสัมพันธระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สายงานหน่วยปฏิบัติการเครดิตภูมิภาค โดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานจำนวน 107 คน พบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฯ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาตนเอง ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงาน และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

เพ็ญแข นาคโกษา (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ขนาดโรงเรียน โครงสร้างองค์กร ภาวะผู้นำของผู้บริหาร การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความมีอิสระในการทำงาน กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการครู โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสกลนคร โดยการเก็บข้อมูลจากข้าราชการครู จำนวน 462 คน พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร โครงสร้างองค์กร ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร

สุชานุช พันธนิยะ (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ บรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของข้าราชการครู โดยการเก็บข้อมูลจากข้าราชการครู จำนวน 235 คน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของข้าราชการครูต่อบรรยากาศองค์กรของโรงเรียนอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ระดับความคิดเห็นของข้าราชการครูต่อคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน 3) ข้าราชการครูที่

ปฏิบัติงานในโรงเรียนที่สังกัดเครือข่ายแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กรของโรงเรียนแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ข้าราชการครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนที่มีขนาดแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กรของโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4) ข้าราชการครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนที่สังกัดเครือข่ายแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ข้าราชการครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนที่มีขนาดแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 5) ปัจจัยบรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้างองค์กร ด้านการสนับสนุน และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู

พรพ็ชรี แจ่มครุฑ (2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ลักษณะ ความสัมพันธ์และสมการทำนายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้วยวัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศองค์กร และลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ โดยการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ตำรวจในท้องที่บริเวณเกาะรัตนโกสินทร์ จำนวน 200 คน พบว่า ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรและบรรยากาศองค์กร ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพด้านลักษณะความเป็นเพศชายอยู่ในระดับสูง และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านสังคมสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบว่า บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ศทางบวก และผลของสมการทำนายพบว่า บรรยากาศองค์กร สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ร้อยละ 61

บังอร มาลัยทอง (2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ระดับการรับรู้บรรยากาศองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้บรรยากาศองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยการสอบถามพนักงานจำนวน 267 คน พบว่า ระดับการรับรู้บรรยากาศองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการรับรู้บรรยากาศองค์กรทุกด้าน ได้แก่ โครงสร้างองค์กร ความเป็นอิสระ รางวัลตอบแทน ความอบอุ่นและการสนับสนุน การยอมรับความขัดแย้งและการเปลี่ยนแปลงในองค์กร มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ชรีภรณ์ ชนะสงคราม (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพื้นที่เทพารักษ์ โดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานจำนวน 205 คน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ผกามาศ ตะนัง, ปิยธิดา ตรีเดช และวงเดือน ปันดี (2555) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธนาคารเลือด ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 3 และ 9 โดยการเก็บข้อมูลจากบุคลากร จำนวน 130 คน ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง บรรยากาศองค์กรด้านนโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

ภัทรวิทย์ เงินทอง (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชน อธิบายคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส สถานที่ทำงาน ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน วุฒิการศึกษาสูงสุด และรายได้ต่อเดือน ประเมินระดับ

ความผูกพันองค์กร อธิบายคุณลักษณะงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ เอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระของงาน และผลป้อนกลับของงาน ประเมินบรรยากาศองค์การในองค์การ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ นโยบายการบริหารองค์การ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และสภาพแวดล้อม และเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะส่วนบุคคล ความผูกพันองค์กร คุณลักษณะงาน บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชน โดยสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 594 คน พบว่า ทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน ความผูกพันต่อองค์การ คุณลักษณะงาน และบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ และมีปัจจัยที่สามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ 7 ปัจจัย ได้แก่ โครงสร้างองค์การ ความเป็นอิสระของงาน การรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์การ สภาพแวดล้อม และความหลากหลายของทักษะเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ศักดา พรประสงค์ (2555) ได้ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมสิ่งทอ โดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมสิ่งทอจำนวน 300 คน พบว่า พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย และการฝึกอบรมและการพัฒนามีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สุพิชา แผลมหลวง (2555) ได้ศึกษา ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานจำนวน 261 คน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน คือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานในสังคม และมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

สุวิษญ์ เจริญบุตร (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบล ประจวบคีรีขันธ์ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 307 คน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก ปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงานและด้านเงินเดือน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

เอื้ออารี เพ็ชรสุวรรณ และคณะ (2555) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เพื่อประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง และหาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร คุณลักษณะงาน และบรรยากาศองค์การ กับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยการเก็บข้อมูลจากพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 277 คน จากการศึกษาพบว่า

พยาบาลวิชาชีพมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันต่อองค์กร คุณลักษณะงาน และบรรยากาศองค์กรโดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

กมล กฤษวงค์ และณกมล จันทร์สม (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความแตกต่างของปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในองค์กร และปัจจัยด้านความพึงพอใจ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองอำนาจการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร โดยสอบถามความคิดเห็นจากข้าราชการฯ จำนวน 300 คน พบว่า ปัจจัยภายในองค์กร ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการองค์กร ด้านบรรยากาศในการทำงาน ปัจจัยด้านความพึงพอใจ มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองอำนาจการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร อย่างมีนัยสำคัญ

เชมกร รุจนพันธุ์ (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยขององค์กรกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง โดยการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 180 คน พบว่า ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ เป้าหมายของมหาวิทยาลัยและส่วนงาน โครงสร้างองค์กร และนโยบาย ภาวะความเป็นผู้นำ คุณลักษณะ พฤติกรรมของผู้บริหารส่วนงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

นงชนก ผิวเกลี้ยง (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานประกันสังคมสำนักงานใหญ่และสำนักงานสังคมจังหวัดนนทบุรี โดยการเก็บข้อมูลจากบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม จำนวน 310 คน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในด้านกายภาพ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ

สาคร กิ่งจันทร์ และคณะ (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยการเก็บข้อมูลจากครูโรงเรียนเอกชน จำนวน 1,129 คน ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ครูโรงเรียนเอกชนมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับดี โดยปัจจัยที่ส่งผลทางตรงต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยที่ส่งผลทางอ้อมต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานได้แก่ 1) การสนับสนุนทางสังคมส่งผลทางอ้อมต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน 2) วัฒนธรรมองค์กรส่งผลทางอ้อมต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน 3) บรรยากาศองค์กรส่งผลทางอ้อมต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Werther and Davis (สาคร กิ่งจันทร์, ชวนชัย เชื้อสาธุชน และอัครฤทธิ์ อุทัยรัตน์, 2557; อ้างอิงจาก Werther and Davis, 1990) กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน คือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพอใจ เป็นเครื่องกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเองและต่องานที่ทำ เช่น ความเครียดในการทำงาน ความตั้งใจลาออกจากงานและความผูกพันต่อองค์กร 2) สภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนทำให้คนอยากทำงานหรือไม่อยากทำงาน จึงเป็นส่วนที่ส่งผลสำคัญอย่างยิ่ง

ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นสภาพแวดล้อมในองค์กร เช่น วัฒนธรรมองค์กร และบรรยากาศองค์กร และสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร คือ การสนับสนุนทางสังคม

วิชัยรัตน์ หงส์ทอง, วรณารถ แสงมณี และณัฐวุฒิ โรจนันันรุติกุล (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานชาวพม่าในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน จากการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดย การสื่อสาร บรรยากาศองค์กร การสนับสนุนจากองค์กร และการฝึกอบรมและการพัฒนามีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ปรียาภรณ์ แสงแก้ว (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน บรรยากาศองค์กร ความผูกพัน องค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลในโรงพยาบาลบางนา 5 ในจังหวัดสมุทรปราการ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เจ้าหน้าที่พยาบาลในโรงพยาบาลบางนา 5 จำนวน 87 คน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ปัจจัยคุณลักษณะงาน ความผูกพันองค์กร บรรยากาศองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลอย่างมีนัยสำคัญ ปัจจัยสนใจคุณลักษณะงาน ปัจจัยสุขอนามัยบรรยากาศองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ

อริญญา ออมสินสมบุรณ์ (2559) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความผูกพันต่อองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหาร กรมแพทย์ทหารบก โดยการเก็บข้อมูลจากข้าราชการทหาร จำนวน 214 คน ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

อัจฉรีย์ ปัญญาภู และอรพิน สันติธีรากุล (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน ตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กรของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยการสอบถามจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา จำนวน 207 คน ซึ่งจากการศึกษาพบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ด้าน พบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพทางสังคม รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านจิตใจ ปัจจัยด้านจิตวิญญาณ ปัจจัยด้านร่างกาย และปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิต

นิธิ ปิยะพันธุ์, ทองฟู ศิริวงศ์ และพิทวัส เอื้อสังคมเศรษฐ์ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ระดับความพึงพอใจในงาน ระดับบรรยากาศองค์กร และความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจในงานและบรรยากาศองค์กรต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจนครบาล โดยสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 393 คน พบว่า ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจนครบาลมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง บรรยากาศองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก และคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่

ความพึงพอใจในการทำงานและบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถสรุปได้ตามตารางที่ 2.1 ดังนี้

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ตารางที่ 2.1 ปัจจัยที่นำมาศึกษา

ชื่อผู้วิจัย	ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยภายในองค์กร											ทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน	ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	หน่วยงานที่ศึกษา						
		ปัจจัยจิตใจ	ปัจจัยสุขอนามัย	ความพึงพอใจในการทำงาน	ความเครียดในการทำงาน	ความตั้งใจลาออกจากงาน	การสนับสนุนทางสังคม	การประเมินผลการปฏิบัติงาน	ความผูกพันองค์กร	วัฒนธรรมองค์กร	แรงจูงใจในงาน	ลักษณะงาน				ขนาดและโครงสร้างองค์กร	เป้าหมายองค์กร	การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	นโยบายขององค์กร	บรรยากาศขององค์กร	ภาวะผู้นำขององค์กร
พรรณีภา ม่วงคราม (2550)																√			8 ด้าน (Walton)	สูง	โรงเรียน
พุดติพงษ์ ศิริสาคร (2550)																√			6 ด้าน	ไม่แน่ใจ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ชนกันต์ เหมือนทัพ และ จันทร์ชลี มาพูน (2551)	√															√			8 ด้าน (Walton)	ปานกลาง	โรงงานอุตสาหกรรม
จิรภัทร กาญจนโชติธนกุล (2551)	√																		9 ด้าน	ปานกลาง	ธนาคารกรุงเทพ
จิตราพรรณ ตัมทวัล (2552)												√	√	√			√		8 ด้าน (Walton)	มาก	บริษัทเอกชน
รินดา กานเนตร (2552)									√	√					√				8 ด้าน (Walton)	ปานกลาง	โรงพยาบาล
สุชานุช พันธนิยะ (2553)															√				8 ด้าน (Walton)	มาก	โรงเรียน
ทิพย์วดี คล้ายนาค (2553)	√														√				5 ด้าน	ปานกลาง	บริษัทเอกชน
เพ็ญแข นาถโกษา (2553)	√																√		8 ด้าน (Walton)	-	โรงเรียน

ตารางที่ 2.1 ปัจจัยที่นำมาศึกษา (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยภายในองค์กร													ทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน	ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	หน่วยงานที่ศึกษา				
		ปัจจัยจิตใจ	ปัจจัยสุขอนามัย	ความพึงพอใจในการ	ความเครียดในการทำงาน	ความตั้งใจลาออกจากงาน	การสนับสนุนทางสังคม	การประเมินผลการ	ความผูกพันองค์กร	วัฒนธรรมองค์กร	แรงจูงใจในงาน	ลักษณะงาน	ขนาดและโครงสร้าง	เป้าหมายองค์กร				การติดต่อสื่อสารภายใน	นโยบายขององค์กร	บรรยากาศขององค์กร	การฝึกอบรมและการ
พิชิตพงษ์ สีสะไหล (2553)	✓																		8 ด้าน (Walton)	มาก	ธนาคารกสิกรไทย
กัลยารัตน์ มีลาก (2553)	✓																		5 ด้าน	มาก	ธนาคารกรุงไทย
พรพัชรี แจ่มครุฑ (2554)	✓							✓								✓	✓		8 ด้าน	สูง	สถานีตำรวจ
บังอร มาลัยทอง (2554)	✓															✓			8 ด้าน	ปานกลาง	ธนาคารนครหลวงไทย
สุวพิชญ์ เขจรบุตร (2555)		✓	✓						✓						✓				8 ด้าน (ฮูสและคูนมิ่งส์)	มาก	องค์การบริหารส่วนตำบล
ผกามาศ ตะนัง, ปิยธิดา ตรีเดช และ วงเดือน บันดี (2555)	✓														✓	✓			8 ด้าน	ปานกลาง	สำนักงานสาธารณสุข
ภัทรวิทย์ เงินทอง (2555)	✓							✓			✓				✓	✓			6 ด้าน	ปานกลาง	โรงพยาบาลชุมชน
ศักดา พรประสงค์ (2555)																	✓		8 ด้าน (Walton)	ปานกลาง	บริษัทเอกชน
สุพิชา แผลมหลวง (2555)	✓																		8 ด้าน (Walton)	มาก	ธนาคารกสิกรไทย

ตารางที่ 2.1 ปัจจัยที่นำมาศึกษา (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยภายในองค์กร														ทัศนคติในการปฏิบัติงาน	ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	หน่วยงานที่ศึกษา			
		ปัจจัยจิตใจ	ปัจจัยสุขอนามัย	ความพึงพอใจในการทำงาน	ความเครียดในการทำงาน	ความตั้งใจต่อออกจางาน	การสนับสนุนทางสังคม	การประเมินผลการ	ความผูกพันองค์กร	วัฒนธรรมองค์กร	แรงจูงใจในงาน	ลักษณะงาน	ขนาดและโครงสร้างองค์กร	เป้าหมายองค์กร	การติดต่อสื่อสารภายใน				นโยบายขององค์กร	บรรยากาศขององค์กร	ภาวะผู้นำขององค์กร
ชรีภรณ์ ชนะสงคราม (2555)	✓																		5 ด้าน	สูง	ธนาคาร ไทยพาณิชย์
เอื้ออารี เพ็ชรสุวรรณ และคณะ (2555)	✓							✓			✓				✓	✓			น็อกซ์และ เออร์วิง	ปานกลาง	โรงพยาบาลเอกชน
กมล กฤษวงค์ และ ณกมล จันทร์สม (2556)	✓								✓							✓			5 ด้าน	-	กองอำนวยการ รักษาความมั่นคง ภายใน ราชอาณาจักร
เขมกร รุจนพันธุ์ (2556)	✓												✓	✓		✓			8 ด้าน (Walton)	-	มหาวิทยาลัย แม่ฟ้าหลวง
นงชนก ผิวเกลี้ยง (2556)	✓															✓	✓		5 ด้าน	ปานกลาง	สำนักงาน ประกันสังคม
Werther & Davis (อ้างอิงจาก สาคร กิ่งจันทร์, ชวนชัย เชื้อสาธุน และ อัครฤทธิ อุทัยรัตน์, 2557)																✓			-	-	-

ตารางที่ 2.1 ปัจจัยที่นำมาศึกษา (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยภายในองค์กร																	ทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน	ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	หน่วยงานที่ศึกษา		
		ปัจจัยจิตใจ	ปัจจัยสุขอนามัย	ความพึงพอใจในการทำงาน	ความเครียดในการทำงาน	ความตั้งใจลาออกจากงาน	การสนับสนุนทางสังคม	การประเมินผลการ	ความผูกพันองค์กร	วัฒนธรรมองค์กร	แรงจูงใจในงาน	ลักษณะงาน	ขนาดและโครงสร้างองค์กร	เป้าหมายองค์กร	การติดต่อสื่อสารภายใน	นโยบายขององค์กร	บรรยากาศขององค์กร	การฝึกอบรมและการพัฒนา					
สาคร กิ่งจันทร์, ชวนชัย เชื้อสาธุชน และ อศุภฤทธิ อุทัยรัตน์ (2557)					✓	✓	✓		✓	✓							✓		5 ด้าน	ดี	โรงเรียนเอกชน		
วิชัยรัตน์ หงส์ทอง, วรนารถ แสงมณี และ ณัฐวุฒิ โรจนันันรุตติกุล (2558)								✓		✓							✓	✓	6 ด้าน	ค่อนข้างดี	บริษัทเอกชน		
ปรียาภรณ์ แสงแก้ว (2559)		✓	✓										✓						✓	✓	6 ด้าน	ดี	โรงพยาบาลเอกชน
อรัญญา ออมสินสมบูรณ์ (2559)	✓																	✓			8 ด้าน (Walton)	มาก	กรมแพทย์ทหารบก
อัจฉรีย์ ปัญญา และอรพิน สันติธรรมากุล (2559)																					8 ด้าน (Walton)	มาก	ธนาคารกรุงไทย
นิธิ ปิยะพันธุ์ (2560)	✓			✓															✓		8 ด้าน (Walton)	ปานกลาง	กองบัญชาการ ตำรวจนครบาล
รวม	17	2	2	1	1	1	2	1	5	3	3	4	5	2	2	7	17	6	2				

จากตารางที่ 2.1 สามารถวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ดังนี้

2.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่นำมาศึกษา ประกอบด้วยแนวคิดของ Walton จำนวน 9 งาน แนวคิดของ ฮูสและคูนมิงส์ จำนวน 1 งาน แนวคิดของ น็อกซ์และเออร์วิง จำนวน 1 งาน และแนวคิดอื่น ๆ ที่ไม่ได้ระบุแนวคิด อีก 14 งาน ซึ่งจะเห็นได้ว่างานวิจัยส่วนใหญ่จะศึกษาแนวคิดของ Walton

2.4.2 มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำนวน 18 งาน โดยหน่วยงานที่มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมากหรือระดับสูง จำนวน 9 งาน ได้แก่ ธนาคารกสิกรไทยจำนวน 2 งาน ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ บริษัทเอกชน สถานีตำรวจ องค์การบริหารส่วนตำบล และโรงเรียนอีกจำนวน 2 แห่ง หน่วยงานที่มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 9 งาน ได้แก่ ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารกรุงเทพ โรงงานอุตสาหกรรม บริษัทเอกชน สำนักงานสาธารณสุข สำนักงานประกันสังคม โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลเอกชนอีกจำนวน 2 แห่ง ซึ่งจะเห็นได้ว่าหน่วยงานที่เป็นธนาคารส่วนใหญ่มีระดับคุณภาพชีวิตที่ค่อนข้างสูงกว่าหน่วยงานอื่น

2.4.3 จากงานที่นำมาศึกษา พบว่ามีการศึกษาเกี่ยวปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วยการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 17 งาน และงานที่ศึกษาปัจจัยภายในองค์กร ในแต่ละปัจจัยเรียงตามลำดับ ดังนี้ บรรยากาศขององค์กร จำนวน 17 งาน นโยบายขององค์กร จำนวน 7 งาน ภาวะผู้นำขององค์กรจำนวน 6 งาน ขนาดและโครงสร้างขององค์กร และความผูกพันขององค์กร จำนวน 5 งาน ลักษณะงาน จำนวน 4 งาน วัฒนธรรมองค์กร และแรงจูงใจในงาน จำนวน 3 งาน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย การสนับสนุนทางสังคม เป้าหมายองค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการฝึกอบรมและการพัฒนา จำนวน 2 งาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความเครียดในการทำงาน ความตั้งใจลาออกจากงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน จำนวน 1 งาน

2.4.4 งานวิจัยที่ศึกษาในกลุ่มของธนาคารพาณิชย์ พบว่ามีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานเพียงแห่งเดียว และศึกษาเพียงปัจจัยเดียวคือ บรรยากาศภายในองค์กร

จากการวิเคราะห์งานวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยจึงใช้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวความคิดของ Walton เป็นเกณฑ์ในการวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพราะมีการใช้ในงานวิจัยหลายชิ้นและในหน่วยงานที่มีความหลากหลาย โดยผู้วิจัยได้ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในกลุ่มของธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในกลุ่มธนาคารพาณิชย์เพียงชิ้นเดียว ผู้วิจัยจึงได้เลือกศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่มีจำนวนงานวิจัยศึกษาไว้มากที่สุดจำนวน 3 ปัจจัย ได้แก่ บรรยากาศขององค์กร นโยบายขององค์กร และภาวะผู้นำขององค์กร นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กรด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา เนื่องจากสภาพการทำงานในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การเพิ่มพูนทักษะความรู้ความสามารถของพนักงาน เพื่อให้การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็น