

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานและ ความตั้งใจในการ  
ลาออกของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัด  
เชียงใหม่



ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยแม่โจ้  
พ.ศ. 2561

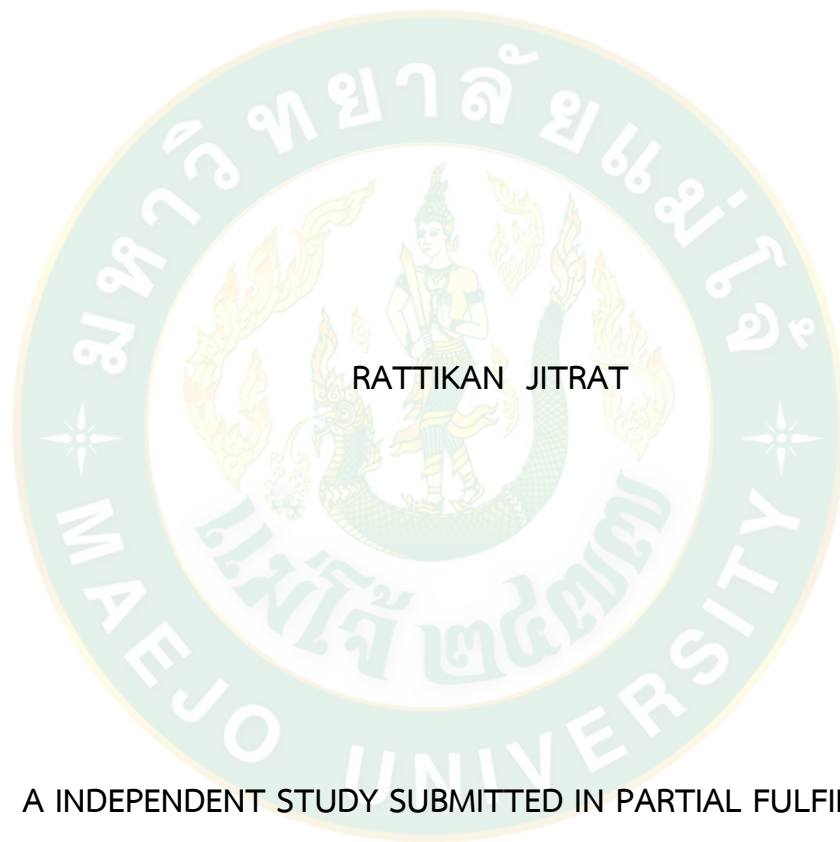
ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานและ ความตั้งใจในการ  
ลาออกของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัด  
เชียงใหม่



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้  
พ.ศ. 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

RELATIONSHIPS BETWEEN SATISFACTION WITH WORK LIFE QUALITY AND  
INTENTION TO RESIGN OF PERSONNEL OF BANGKOK BANK LIMITED  
(PUBLIC) IN MUANG DISTRICT, CHIANG MAI PROVINCE



A INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS  
ADMINISTRATION

IN BUSINESS ADMINISTRATION  
GRADUATE SCHOOL MAEJO UNIVERSITY

2018

Copyright of Maejo University

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานและ ความตั้งใจ  
ในการลาออกของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่

รัตติกาล จิตรรัตน์

การค้นคว้าอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานวีน สงเคราะห์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยศ สัมฤทธิ์สกุล)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(อาจารย์ ดร.อรุณี ยศบุตร)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

ประธานอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูษณิศา เตชเถกิง)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ เม่งอำพัน)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

ชื่อเรื่อง	ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานและ ความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อผู้เขียน	นางสาวรัตติกาล จิตรรัตน์
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานวิน สงเคราะห์

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตและความตั้งใจในการลาออกของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน 2) เพื่อศึกษาความตั้งใจในการลาออกจากงาน 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน โดยการวิจัยนี้ เก็บข้อมูลโดยแบบสอบถามจากพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 163 คน โดยข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามผู้วิจัยมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคำนวณทางสถิติ โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test, One Way ANOVA, LSD และ Pearson Correlation

ผลการวิจัย พบว่า 1) พนักงานมีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานมีความตั้งใจในการลาออกจากงานอยู่ในระดับปานกลาง 3) ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน ซึ่งผลจากการศึกษานี้จะทำให้องค์กรตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ให้ความสำคัญกับนโยบายและการจัดระบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงาน

คำสำคัญ : ปัจจัยความตั้งใจในการลาออก, ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน

<b>Title</b>	RELATIONSHIPS BETWEEN SATISFACTION WITH WORK LIFE QUALITY AND INTENTION TO RESIGN OF PERSONNEL OF BANGKOK BANK LIMITED (PUBLIC) IN MUANG DISTRICT, CHIANG MAI PROVINCE
<b>Author</b>	Miss RATTIKAN JITRAT
<b>Degree</b>	Master of Business Administration in Business Administration
<b>Advisory Committee Chairperson</b>	Assistant Professor Dr. Manawin Songkroh

### **ABSTRACT**

This study was conducted to investigate: 1) satisfaction with work life quality; 2) intention to resign; and 3) relationship between satisfaction with work life quality and intention to resign. A set of questionnaires was used for data collection administered with 163 personnel of Bangkok Bank Limited (Public) in Muang district, Chiang Mai province. Obtained data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One Way ANOVA, LSD and Pearson Correlation.

Results of the study revealed the following: 1) the respondents were satisfied with their quality of work life at a moderate level; 2) the respondents intended to resign at a moderate level; and 3) there was a negative relationship between their satisfaction with quality of work life and intention to resign. The results of this study would make the organization be aware of the importance of satisfaction with quality of life of the respondents. Besides, the organization should put the importance on policy and develop the quality of work life of its personnel in order to reduce resignation rate of the personnel.

Keyword : the satisfaction with quality of work life, the intention to quit work

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มาณวีน สงเคราะห์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยศ สัมฤทธิ์สกุล และอาจารย์ ดร. อรุณี ยศบุตร ที่ให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย รวมทั้งการตรวจแก้ไขเนื้อหาในส่วนต่างๆ ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของอาจารย์ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ พี่ เพื่อน น้อง พนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ทุกท่าน เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้สละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่ให้ความช่วยเหลือประสานงาน และให้กำลังใจที่ดีเสมอมา รวมถึงขอขอบคุณมิตรภาพที่ดี

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ญาติพี่น้องทุกท่าน ที่ให้ความปรารถนาดี ให้คำแนะนำที่ดี และเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยตลอดมา คุณค่าและประโยชน์ต่างๆ ที่พึงมีของการค้นคว้าอิสระเล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน

รัตติกาล จิตรรัตน์



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์.....	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	7
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	11
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน.....	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	21
สมมติฐานการวิจัย.....	22
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	24

สถานที่ดำเนินการวิจัย.....	24
ประชากร.....	24
กลุ่มตัวอย่าง.....	25
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	27
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	28
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	28
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	31
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	33
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัด เชียงใหม่.....	33
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน).....	36
ส่วนที่ 3 ความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน).....	48
ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....	50
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	77
สรุปผล.....	77
บรรณานุกรม.....	85
ภาคผนวก.....	88
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	89
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย.....	98
บรรณานุกรม.....	99
ประวัติผู้วิจัย.....	99

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพนักงานจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของพนักงาน	33
2 ระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านตามความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แสดงโดยภาพรวม	36
3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ด้านลักษณะงาน	37
4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ด้านนโยบายในการบริหารงาน	38
5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร	39
6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน	40
7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	42
8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อม	43
9 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	44
10 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ด้านสัมพันธภาพในองค์กร	46
11 ระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านตามความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยความตั้งใจ ในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แสดงโดยภาพรวม	48
12 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน	48
13 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	50
14 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	52

ตารางที่	หน้า
15 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุกับ ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	54
16 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพ	55
17 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีสถานภาพ กับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านลักษณะงาน	56
18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพ ที่มีสถานภาพ กับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	57
19 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา	58
20 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามตำแหน่งงาน	59
21 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเงินเดือน/ ผลตอบแทน	61
22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพ ที่มีเงินเดือน/ ผลตอบแทน กับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	63
23 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน	64
24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพ ที่มีระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน กับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านนโยบายในการบริหารงาน	65
25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพ ที่มีระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน กับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	66
26 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของ พนักงานกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	67
27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของ พนักงานกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	68
28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุกับ ปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงาน	69

ตารางที่	หน้า
29 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของ พนักงานกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพ	70
30 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุกับ ปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงาน	70
31 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของ พนักงานกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา	71
32 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของ พนักงานกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามตำแหน่งของงาน	72
33 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของ พนักงานกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเงินเดือน/ ผลตอบแทน	73
34 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพ ที่มีเงินเดือน/ ผลตอบแทนกับปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงาน	73
35 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของ พนักงานกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน	74
36 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระยะเวลา ในการปฏิบัติงานกับปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงาน	75
37 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานกับความตั้งใจ ในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ	75

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 แสดงอัตราการผลิตของพนักงาน	3
2 กรอบแนวคิดการวิจัย	21



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจธนาคารพาณิชย์มีการแข่งขันที่รุนแรงมาก เนื่องจากธนาคารต่างก็ตั้งเป้าที่จะทำส่วนแบ่งการตลาดให้มากที่สุด เพื่อตั้งรายได้เข้าธนาคาร โดยภาพรวมการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบันหากเทียบกับในอดีตและอนาคต จะมีแนวโน้มของการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น ซึ่งธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งมีการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการนวัตกรรมใหม่ๆ มากขึ้น รวมถึงการตั้งเป้าหมายและวางแผนการดำเนินธุรกิจของแต่ละธนาคาร (กิตติยา โตะณะเกษม, 2555: 10) ดังนั้นสถานะที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง สิ่งที่จะทำให้ธนาคารสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ พนักงาน ซึ่งมีความสำคัญต่อองค์กร เพราะเป็นตัวขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จ ดังนั้นจึงได้มีการดึงตัวพนักงานกันเพื่อไปสร้างทีมสร้างธุรกิจได้ทันที

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน), 2556: 10) ได้รับการก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2487 เจริญเติบโตจนเป็นหนึ่งในธนาคารระดับภูมิภาคที่ใหญ่ที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ด้วยมูลค่าของสินทรัพย์รวมประมาณ 2,759,890 ล้านบาท โดยเป็นผู้นำในการสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจขนาดใหญ่และเอสเอ็มอี อีกทั้งยังมีฐานลูกค้ากว้างขวางที่สุดในตลาดลูกค้าบุคคล ด้วยธนาคารกรุงเทพให้บริการแก่ลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจเป็นจำนวนรวมกว่า 17 ล้านบัญชี ผ่านสำนักธุรกิจและสำนักธุรกิจย่อยกว่า 240 แห่ง และสาขาทั่วประเทศกว่า 1,200 แห่ง และยังมีเครือข่ายธนาคารอัตโนมัติที่หลากหลายมีเครื่องเอทีเอ็มและเครื่องรับฝากเงินสดอยู่ทั่วประเทศ บริการธนาคารทางโทรศัพท์ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และธนาคารทางมือถือที่ใช้งานง่าย ลูกค้าสามารถเลือกทำธุรกรรมในภาษาไทยหรืออังกฤษซึ่งเอื้ออำนวยให้ลูกค้าสามารถจัดการเรื่องการเงินได้อย่างรวดเร็วตลอด 24 ชั่วโมง ธนาคารกรุงเทพยังเป็นธนาคารไทยเพียงแห่งเดียวที่มีเครือข่ายต่างประเทศกว้างขวางที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศจีน ซึ่งธนาคารมีสาขาอยู่ทั้งที่ปักกิ่ง ฉงชิ่ง เซี่ยงไฮ้ เขตการค้าเสรีน่านเมืองเซี่ยงไฮ้ เสินเจิ้น และเซี่ยเหมิน เครือข่ายสาขาในต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพครอบคลุม 15 เขตเศรษฐกิจสำคัญของโลก ได้แก่ กัมพูชา จีน ฮองกง อินโดนีเซีย ญี่ปุ่น ลาว มาเลเซีย เมียนมา สิงคโปร์ ไต้หวัน ฟิลิปปินส์ เวียดนาม สหรัฐอเมริกา และอังกฤษ ซึ่งประกอบด้วยสาขาต่างประเทศ 32 แห่ง และธนาคารในเครือที่ธนาคารกรุงเทพถือหุ้นทั้งหมด 2 แห่ง คือ Bangkok Bank Berhad (BBB) ในประเทศมาเลเซีย และ Bangkok Bank (China) Company Limited (BBC) ในประเทศจีน ธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการอย่างครบวงจร ซึ่ง

ประกอบด้วย การจัดการสินเชื่อร่วม การรับประกันการจัดจำหน่ายตราสารทุน สินเชื่อเพื่อการค้าระหว่างประเทศ สินเชื่อโครงการ บริการรับฝากหลักทรัพย์ สินเชื่อเพื่อเอสเอ็มอี บริการการเงินธนกิจ และบริการให้คำแนะนำทางธุรกิจการที่ธนาคารกรุงเทพยังคงเป็นผู้นำในภาคการธนาคารไทยมาโดยตลอดนั้น เป็นผลมาจากปรัชญาของธนาคารที่มุ่งเน้นการพัฒนาสายสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อเกื้อหนุนซึ่งกันและกันอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ การประสานศักยภาพภายในองค์กรระหว่างหน่วยธุรกิจต่างๆ ทั้งด้านลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ ด้านการเงินธนกิจ กิจการธนาคารต่างประเทศ ด้านลูกค้าธุรกิจรายกลางและรายปลีก และด้านลูกค้าบุคคล เอื้ออำนวยให้ธนาคารสามารถสร้างสรรค์บริการเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะเจาะจงของลูกค้า โดยมีทั้งความหลากหลายเชิงลึก นอกจากนี้ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด และบริษัทหลักทรัพย์บัวหลวง จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทในเครือธนาคาร ยังมีบทบาทสำคัญที่สนับสนุนธนาคารในการสร้างสรรค์โอกาสเพื่อการลงทุนใหม่ๆ เพื่อนำเสนอต่อลูกค้าของธนาคารกรุงเทพโดยเฉพาะปัจจัยสำคัญที่เสริมสร้างความสามารถทางการแข่งขันของธนาคารกรุงเทพประกอบด้วยฐานลูกค้าซึ่งกว้างขวางที่สุดในประเทศ สายสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับลูกค้า และเครือข่ายสาขาต่างประเทศที่กว้างขวางที่สุด ในบรรดาธนาคารจะยังคงพัฒนาปัจจัยความเข้มแข็งเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งเสริมสร้างประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงานธุรกิจและคุณภาพของการบริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง พร้อมกันนี้ธนาคารยังเตรียมขยายฐานธุรกิจสู่ระดับภูมิภาคและให้บริการระดับสากลเพื่อสนับสนุนบริษัทไทยให้สามารถขยายธุรกิจไปยังต่างประเทศ เช่นเดียวกับการสนับสนุนลูกค้าชาวต่างชาติให้สามารถมาลงทุนในประเทศไทย ส่วนในประเทศไทยธนาคารจะพัฒนาขยายผลการประสานศักยภาพระหว่างหน่วยธุรกิจต่างๆ ของธนาคาร รวมถึงบริษัทในเครือเพื่อเพิ่มความหลากหลายในบริการที่มอบให้แก่ลูกค้าและเสริมสร้างความมั่นคงของฐานรายได้จากค่าธรรมเนียมในขณะเดียวกัน ธนาคารกรุงเทพได้กำหนดแนวทางสำหรับการบริหารความเสี่ยงในแต่ละสายธุรกิจ เพื่อให้มีกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ การนำหลักเกณฑ์ของ Basel III และ IAS/IFRS มาปฏิบัติยังเป็นปัจจัยสนับสนุนกระบวนการบริหารความเสี่ยงของธนาคารให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและเสริมประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงานภายในองค์กร



ภาพที่ 1 แสดงอัตราการลาออกของพนักงาน

ที่มา: ดำรงเกียรติ มาลา (2558: 20)

ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) เป็นอีกธนาคารหนึ่งที่ประสบปัญหาการลาออกจากงานของพนักงานที่เพิ่มขึ้นโดยปี พ.ศ. 2559 ธนาคารกรุงเทพมีอัตราการลาออกเพิ่มขึ้นอยู่ที่ 5% จากปี 2558 จากข้อมูลของธนาคารกรุงเทพจำกัดสำนักงานภาคเหนือ 1 พบว่าในปีพ.ศ. 2558 มีพนักงานลาออก 50 คนต่อมาในปี พ.ศ. 2559 มีพนักงานลาออกเพิ่มขึ้นเป็น 70 คน ซึ่งเป็นจำนวนมากกว่าสำนักงานเขตอื่นๆ โดยเฉพาะในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่มีพนักงานลาออกมากที่สุดจำนวน 20 คน (ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน), 2559: 15) ผลจากการลาออกของพนักงานส่งผลกระทบต่อภาระงานของพนักงานที่ยังคงอยู่ทำให้มีภาระงานเพิ่มขึ้นทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงทำงานไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดสูญเสียขวัญและกำลังใจในการทำงานอาจจะส่งผลกระทบต่อเนื่องไปยังแนวโน้มการลาออกของพนักงานในอนาคตจึงเป็นเรื่องสำคัญและเร่งด่วนที่ต้องหาแนวทางในการลดอัตราการลาออกของพนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ แม้ว่าธนาคารจะมีกลยุทธ์ในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่องมีระบบการจัดการด้านบุคลากรที่ดีอีกทั้งยังให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานอย่างจริงจังแต่ก็ยังมีพนักงานส่วนหนึ่งที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสภาพแวดล้อมการทำงานไม่พอใจในระบบการบริหารงานอันเห็นได้จากการที่พนักงานมีความตั้งใจที่จะลาออกและเมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีแนวโน้มสูงที่คนกลุ่มนี้อาจจะลาออกจากองค์กรในอนาคตจึงเกิดประเด็นคำถามว่าปัจจัยใดบ้างส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานที่พนักงานต้องการ

ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานและความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลที่ได้จากการศึกษาจะทำให้ธนาคารได้ทราบถึงความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขสาเหตุที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ช่วยลดปัญหาการลาออกของพนักงานสามารถรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเอาไว้ได้และยังช่วยลดค่าใช้จ่ายให้กับธนาคารในด้านการสรรหาพนักงานใหม่

### คำถามการวิจัย

1. ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นอย่างไร
2. ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
4. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน กับความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์กันหรือไม่

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน กับความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
4. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานกับความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
5. สามารถนำผลจากการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการวางแผนการจัดการทรัพยากรบุคคลในด้านต่างๆ ของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

## ขอบเขตการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งแบ่งเป็น 29 สาขา ประชากรจำนวนทั้งหมด 276 คน โดยกลุ่มตัวอย่างใช้สูตร Taro Yamane's โดยให้ความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ 0.05 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 163 คน

### 2. ขอบเขตด้านสถานที่

สถานที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือน มกราคม พ.ศ. 2560 ถึง มิถุนายน พ.ศ. 2560

### 4. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งมีทั้งหมด 8 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านลักษณะงาน
- 2) ด้านนโยบายในการบริหารงาน
- 3) ด้านความภูมิใจในองค์กร
- 4) ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน
- 5) ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน
- 6) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อม
- 7) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- 8) ด้านสัมพันธ์ภาพภายในองค์กร

#### นิยามศัพท์

ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความพอใจในงานและการมีชีวิตที่ดีจากการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ความตั้งใจในการลาออกจากงาน หมายถึง ความคิดที่ไม่อยากทำงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานและความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 5 หัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิด
5. สมมติฐานการวิจัย

#### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตในการทำงาน

##### 1. ความหมายของความพึงพอใจ

มัลลิกา นิลาสน์ (2552: 20) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจงาน คือ ความรู้สึกที่พอใจเกี่ยวกับลักษณะงานที่มีคุณค่าน่าสนใจมีผู้ร่วมงานที่สามารถทำงานเป็นทีมมีหัวหน้าที่มีการบริหารอย่างคงเส้นคงวามีการได้เลื่อนตำแหน่งตามความสามารถและตามเวลาที่เหมาะสมได้รับค่าจ้างค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานและเวลาในการทำงาน

เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540: 20) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความรู้สึกหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น จากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนๆ หนึ่ง อย่างไรก็ตามความรู้สึกชอบงานของคนๆ หนึ่งนั้นจะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นได้ ทำให้บุคคลนั้นได้รับความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจอันเป็นส่วนสำคัญที่จะให้มีชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากน้อยเท่าใด ถ้าสิ่งที่ขาดหายไปประหว่างงานที่เสนอให้ทำกับสิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับก็จะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้

มาลี บะวงษ์ (2534: 20) ได้สรุปความเห็นที่ว่า ความพึงพอใจในงานนั้น หมายถึง ความรู้สึกชอบและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ มีความสุขที่ได้ทำงานและไม่อยากลาออกไปจากหน้าที่การงานนั้น รวมทั้งพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนที่จะได้จากการปฏิบัติงานนั้น ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นความรู้สึกที่ดีที่มีต่องานที่ทำ

จากความหมายแนวคิดความพึงพอใจในงานของนักวิชาการข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับการทำงานสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคล ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของบุคคลนั้นอาจจะไม่มีความยั่งยืนเมื่อมีความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสิ่งใดในระยะหนึ่งแล้ว เมื่อกาลเวลาหรือสถานการณ์แวดล้อมอื่นๆ เปลี่ยนแปลงไปบุคคลก็มีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยเป็นอยู่หรือเคยได้รับอยู่แล้วก็ได้

## 2. ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กรแต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ปฏิบัติหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานในสถานที่ทำงาน อันเนื่องมาจากการได้รับการตอบสนองจากองค์กรในด้านต่างๆ ตามความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ อันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจหรือมีความสุขในการทำงาน ซึ่งมีนักวิชาการให้ความหมายไว้ดังนี้

สุมิตา เหมือนครุฑ (2550: 20) คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานเห็นพ้องต้องกันของความพอใจโดยรวม ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานส่วนอีกความหมายหนึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง โครงการหรือแนวทางต่างๆ ที่องค์กรตระหนักและยอมรับในการแสดงความรับผิดชอบเพื่อส่งเสริมและปรับปรุงการทำงานและสภาพการทำงานที่ดีของพนักงาน ได้แก่ การสื่อสารแบบเปิดภายในองค์กร ความยุติธรรมในการให้รางวัลหรือผลตอบแทนต่อพนักงานที่ปฏิบัติงานดี ความมั่นคงและพึงพอใจในการทำงาน การดูแลเอาใจใส่จากหัวหน้างาน และการมีส่วนร่วมของพนักงานในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อพนักงาน

มัลลิกา นิลาสัน (2552: 20) คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยแบ่งได้เป็น 2 ความหมาย 1) หมายถึง สภาวะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ นโยบายในด้านการสนับสนุนความก้าวหน้าในการทำงาน การบริหารงานแบบประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นของพนักงาน รวมถึงการมีสภาพการทำงานที่ปลอดภัย เป็นต้น 2) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยตลอดจนปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อสภาพความเป็นอยู่ที่ดี พึงพอใจและเจริญก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานในบางกรณีได้ นิยามความหมายของคุณภาพชีวิตโดยรวมความหมาย จากทั้ง 2 นิยามดังกล่าวข้างต้น โดยกล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานพึงพอใจในองค์กรและการทำงานภายใต้ความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองและเติมเต็มในสิ่งที่พวกเขาต้องการ

ศุภวรรณ ภิศก (2550: 20) คุณภาพชีวิตการทำงานคือลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคล หรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ทำงานประสบผลสำเร็จ ซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิตใน 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานโอกาสพัฒนาสมรรถภาพของตนเองการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันสิทธิของพนักงานความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่นและความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

เชี่ยวชาญ อาศวีตมกุล (2530: 22) คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การปรับปรุงคุณภาพชีวิตของการทำงานจะมีจุดเน้นหนักอยู่ที่การเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงานโดยให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์ความเจริญเติบโตและการมีส่วนร่วมทั้งนี้เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กรและคุณภาพการทำงานของพนักงานนั่นเอง

สรวงสรรค์ ต๊ะปิ่นตา (2541: 25) คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน เช่น ความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงานการปรับปรุงสภาพการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานรวมถึงการให้ความเสมอภาคแก่บุคคลและส่งเสริมความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน

จารุวรรณ โหระ (2541: 27) คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ การที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในหน่วยงานมีอิสระในการตัดสินใจมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ มีความต้องการประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานนั้นๆ งานมีความมั่นคงองค์กรมีการพัฒนาความสามารถของบุคคลมีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของงานรวมทั้งความยุติธรรมในการได้รับค่าตอบแทนและรางวัลอื่นๆ

ผจญ เฉลิมสาร (2548: 8) ได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานดังต่อไปนี้

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมง การทำงาน สภาพแวดล้อม การทำงานผลประโยชน์ และบริการความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่แรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับคนงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ผลที่มีต่อคนงานซึ่ง หมายถึง การปรับปรุงในองค์กรและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล รวมถึงความต้องการของคนงานในเรื่องความพึงพอใจในงานการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของคนงานด้วย

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงานการปรับปรุงสภาพการทำงาน การคุ้มครองแรงงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน และความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายครอบคลุมถึงวิธีการแนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยีที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้นในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งขององค์กรและปัจเจกบุคคล

### 3. ความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สุมิตา เหมือนครุฑ (2550: 25) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อปริมาณของผลผลิตรวมถึง สภาพการทำงานในองค์กร ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างไรก็ตามสิ่งต่างๆ ดังกล่าว ต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและค่านิยมของพนักงาน

สุมิตา เหมือนครุฑ (2550: 25) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของพนักงานในด้านต่างๆ ขององค์กรมีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาทางาน ได้แก่ การรวมกลุ่มของพนักงานเพื่อช่วยกันหาวิธีการแก้ปัญหาหรือปรับปรุงการทำงานเช่นปริมาณคุณภาพ เป็นต้น
2. การมีส่วนร่วมในการออกแบบการทำงานที่เหมาะสม
3. การได้รับเงินปันผลอันเนื่องมาจากผลกำไรจากการประกอบการขององค์กร
4. การมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวของพนักงานในการร่วมกันเป็นเจ้าขององค์กร

ผจญ เฉลิมสาร (2548: 20) กล่าวว่า การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง คุณภาพชีวิตการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลต่อการปฏิบัติงานและยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพและเกิดการเพิ่มผลผลิตของบริษัทหรือองค์กรในที่สุดเรียกได้ว่า บรรลุเป้าหมายของทั้งบุคคลในฐานะสมาชิกขององค์กรและตัวองค์กรเอง

จากแนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญทั้งต่อผู้ปฏิบัติงานและองค์กรกล่าว คือ สำหรับผู้ปฏิบัติงานนั้นหากผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่ดีย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจต่องานและองค์กรอันส่งผลกระทบต่อตามมา ได้แก่ การลาออกและขาดงานของพนักงานความไม่พึงพอใจในการทำงานความเครียดประสิทธิภาพการทำงานต่ำและการมีส่วนร่วมในการทำงานต่างๆ เป็นต้น และอาจจะส่งผลกระทบต่อองค์กรในหลายๆ ด้าน ดังนั้นการส่งเสริมให้พนักงานมีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูงจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่องค์กรไม่ควรมองข้ามเป็นอย่างยิ่ง

## ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตในการทำงาน

### 1. ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ Maslow

ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ Maslow (โชติช่วง ภิรมย์, 2538: 20) มีความเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในการทำงานของมนุษย์ ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 มนุษย์มีความต้องการความต้องการนี้จะมียู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใด ได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่สิ้นสุด

สมมติฐานที่ 2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น เป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้วเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

สมมติฐานที่ 3 ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับชั้นจากความต้องการต่ำไปหาสูงตามลำดับ เมื่อความต้องการชั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการชั้นสูงถัดไปก็จะติดตามมาเป็นตัวกำหนด พฤติกรรมต่อไปโดยที่ Maslow แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอดเช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ที่พักอาศัย และความต้องการทางเพศ

2) ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองป้องกันภัยต่างๆ ที่จะเกิดหรืออาจเกิดแก่ชีวิต ทรัพย์สิน สิทธิ เสรีภาพ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และสถานะทางสังคม

3) ความต้องการทางด้านสังคม เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันอย่างมีเพื่อนและพรรคพวก การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

4) ความต้องการมีชื่อเสียง เกียรติยศ ได้รับการยกย่องทางสังคม เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความรู้ความสามารถ รวมทั้งความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญหรือเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคมและความต้องการในด้านสถานภาพ

5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการขั้นสูงของมนุษย์ เป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดหรือตามความคาดหวังของตน

จากทฤษฎีของ Maslow ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความต้องการของคนเราจะซ้ำซ้อนกันความต้องการอย่างหนึ่ง อาจยังไม่หมดไปความต้องการอย่างอื่นก็เกิดขึ้นมาได้อีกความต้องการชั้นหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการในระดับสูงขึ้นไป จะปรากฏเด่นชัดขึ้นในความรู้สึกของตนและเมื่อความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองจนพอใจแล้วยังคงมีอิทธิพลอยู่ในตัวคนไม่ได้หมดสิ้นไปความต้องการของคนในแต่ละระดับจึงคาบเกี่ยวกันอยู่เสมอดังนั้นในการบริหารงานผู้บริหารหรือผู้นำของ

องค์การจะต้องคำนึงถึงความสำคัญในเรื่องความต้องการของพนักงานภายในองค์การอยู่เสมอและพยายามหาสิ่งจูงใจที่ จะสนองความต้องการของพนักงานและจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอยู่

## 2. ทฤษฎีสองปัจจัยของ HERZBERG

ทฤษฎีสองปัจจัยของ HERZBERG (ผจญ เถลิงสาร, 2548: 30) มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน เฮอริชเบอร์กได้ตั้งทฤษฎีปัจจัยสองประการขึ้นปัจจัย 2 ประการ ตามทฤษฎีนี้กล่าวถึงปัจจัยกระตุ้นซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงานและปัจจัยค้ำจุน ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความไม่พอใจในการทำงาน

1. ปัจจัยกระตุ้น เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงานเป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานมี 5 ประการ ดังนี้

1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นครั้ง เมื่อผลงานสำเร็จเกิดความรู้สึกพึงพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่ได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้จะอยู่ในรูปของการยกย่อง ชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานนั้นเป็นงานที่น่าสนใจต้องอาศัยความคิดริเริ่ม ทำทนายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในงานนั้นๆ โดยไม่มีการตรวจหรือควบคุม

1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การการมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงานที่คนงานต้องเกี่ยวข้องอยู่เสมอหากคนงานไม่ได้รับการตอบสนองในปัจจัยเหล่านี้เพียงพอแล้วจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ปัจจัยค้ำจุนมีอยู่ 9 ประการ ดังนี้

2.1 เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นทางการในหน่วยงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนขั้นตำแหน่งและได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจอันดีและมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาผู้ร่วมงาน

2.4 ฐานะอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคมมีเกียรติมีศักดิ์ศรี

2.5 เทคนิคการนิเทศ หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือการยึดหลักความยุติธรรมในการบริหาร

2.6 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการการบริหารงานขององค์กรและการติดต่อสื่อสารในองค์กร

2.7 สภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง สี เสียง อากาศ ชั่วโมง

2.8 ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานของเขา

2.9 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการปฏิบัติงานและยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

Herzberg ยังเสนอให้องค์กรกระตุ้นให้พนักงานพึงพอใจในงาน เพราะจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยที่ไม่ละเลยการให้ความสำคัญแก่ปัจจัยค้ำจุน เพราะถ้าปัจจัยค้ำจุนอ่อนแอจะสร้างความไม่พอใจให้แก่พนักงานมากและจะเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานทำให้พนักงานไม่พอใจงานที่ทำ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่หน่วยงาน ดังนั้นถ้าความสามารถลดความไม่พึงพอใจของพนักงานหรือป้องกันความไม่พึงพอใจของพนักงานไม่ให้เกิดขึ้น ก็จะเป็นผลในการลดความคับข้องใจและความรู้สึกในปัญหาต่างๆ ของหน่วยงานจะลดลงหลังจากนั้นค่อยเริ่มกระตุ้นด้วยปัจจัยจูงใจจะเป็นการง่ายและได้ผลดีกว่า

จากทฤษฎีของ Herzberg ผู้วิจัยสรุปได้ว่า องค์กรประกอบที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ การจ่ายค่าจ้างตอบแทนความสำคัญของตนเองต่อองค์กรการยอมรับนับถือ ความยุติธรรม ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงานความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน นโยบายการบริหารงาน และสภาพการทำงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานต่างๆ สามารถทำได้โดยเน้นที่การพัฒนาความรู้ความสามารถและความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน โดยส่งเสริมให้มีการจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีที่สามารถตอบสนองต่อแรงจูงใจทั้งในด้านปัจจัยพื้นฐานด้านการยอมรับทางสังคมและความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขความพอใจในด้านต่างๆ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ดังนี้

1. พรเพ็ญ โชติพันธุ์ (2545: 44) ได้เสนอแนวคิดในการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยระบุว่า เป็นการวัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานที่ทำในปัจจุบัน อันเนื่องมาจากความพึงพอใจในผลที่ได้รับจากการทำงาน เช่น รายได้ สวัสดิการ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อน

ร่วมงาน ความภูมิใจในงานที่ทำอยู่ และความสุขกับงานรวมทั้งปัจจัยอื่นๆ สามารถสนองความต้องการของตนเองได้ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งทำให้บุคคลนั้นเกิดความสุขจากการทำงาน

2 Wilson (พรเพ็ญ โชติพันธุ์, 2545: 30) ได้ระบุดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตของคนหรือปัจจัยที่ทำให้คนเรามีความสุข โดยเครื่องชี้วัด คือ รายได้ การศึกษา สถานภาพ การสมรส และสถานภาพ การจ้างงาน ผลการศึกษาพบว่า คนที่มีความสุขมักเป็นคนวัยหนุ่มสาว มีสุขภาพแข็งแรง มีการศึกษาดี มีรายได้มาก ชอบเข้าสังคม มองโลกในแง่ดี ไม่มีความวิตกกังวล มีศาสนายึดเหนี่ยว มีความพึงพอใจในชีวิตสมรส มีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดี ไม่มีความทะเยอทะยานมากนัก หรือกล่าวได้ว่าดัชนีชี้วัดปริมาณดังกล่าวเป็นเครื่องชี้วัดทางความสุขหรือคุณภาพชีวิตนั่นเอง

3 Richard E. Walton (สุมิตา เหมือนครุฑ, 2550: 50) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานในหนังสือ Criteria for Quality of Working life โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ

- 3.1 ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ
- 3.2 สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ
- 3.3 การเปิดโอกาสในการพัฒนาและส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้เต็มความสามารถ
- 3.4 โอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน
- 3.5 ความรู้สึกมีส่วนร่วมและเป็นเจ้าขององค์การ
- 3.6 ลักษณะการทำงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย หรือกระบวนการยุติธรรม ประกอบด้วย วิถีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์การที่ต้องเคารพ ในชีวิตส่วนตัวของแต่ละคนมีความเป็นธรรมในการพิจารณาและให้ผลตอบแทนและรางวัลรวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสวงหาความคิดเห็นอย่างเปิดเผย

3.7 ความสมดุลของชีวิตในการทำงานกับบทบาทอื่นๆ คือ การที่ปฏิบัติงานมีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์การ

3.8 ความเกี่ยวข้องของชีวิตการทำงานที่มีความมีส่วนร่วมต่อสังคมกับองค์การ

4. Huse & Cummings (สุมิตา เหมือนครุฑ, 2550: 20) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ด้าน คือ

- 4.1 ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
- 4.2 สภาพที่ทำงานที่ปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- 4.3 การพัฒนาศักยภาพของ
- 4.4 ความก้าวหน้า
- 4.5 การบูรณาการทางสังคม
- 4.6 ประชาธิปไตยในองค์การ

4.7 ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

4.8 ความภูมิใจในองค์กร

5. Drafke & Kossen (สุมิตา เหมือนครุฑ, 2550: 20) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขององค์กรส่วนใหญ่ประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ด้าน ดังต่อไปนี้

5.1 การจ่ายค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

5.2 สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ

5.3 โอกาสในการได้ใช้ความสามารถและพัฒนาอย่างความสามารถในการทำงาน

5.4 โอกาสในความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน

5.5 ความรู้สึกในความเป็นเจ้าขององค์กร

5.6 การคุ้มครองและดูแลพนักงานตามกฎหมาย

5.7 สมดุลระหว่างชีวิตครอบครัวและการทำงาน

5.8 ความสัมพันธ์ด้านสังคมของชีวิตการทำงาน

6. สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2550: 20) ได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาลักษณะงานที่ทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานดังนี้

6.1 ค่าจ้างสวัสดิการและค่าชดเชยที่เหมาะสม

6.2 อนามัยและความปลอดภัยในสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

6.3 การช่วยพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

6.4 ความมั่นคงเจริญงอกงาม

6.5 การทำให้พนักงานสามารถมีบูรณาการทางสังคม

6.6 สอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ

6.7 ชีวิตโดยส่วนรวมของพนักงานมีความสมดุลมีเวลาให้ครอบครัวและเวลาสำหรับตนเอง

6.8 ส่งเสริมต่อการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม

ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ข้างต้นมาสรุปความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ 8 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านลักษณะงาน
- 2) ด้านนโยบายในการบริหารงาน
- 3) ด้านความภูมิใจในองค์กร
- 4) ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน
- 5) ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน
- 6) ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อม
- 7) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

## 8) ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน

## 1. ความหมายของความตั้งใจลาออกจากงาน

ความตั้งใจลาออกจากงาน หมายถึง ความมุ่งหวังหรือความตั้งใจของพนักงานในการพยายามที่จะสิ้นสุดสภาพการเป็นพนักงานขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันโดยความสมัครใจแต่อาจจะยังไม่มี การตัดสินใจที่เด็ดขาดซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความตั้งใจลาออกจากงานไว้ดังนี้

Hinshaw Smeltzer & Atwood (หอมไกล ต้นสัก, 2553: 20) กล่าวว่าความตั้งใจลาออก หมายถึง การแสดงความคิดเห็นคำพูดที่บอกถึงความเป็นไปได้ในการลาออกจากที่ทำงานในปัจจุบัน

Volk & Lucas (หอมไกล ต้นสัก, 2553: 20) อธิบายว่า ความตั้งใจลาออกหมายถึง การรับรู้ความเป็นไปได้ที่จะออกจากงานที่ทำในปัจจุบัน

Larabee (หอมไกล ต้นสัก, 2553: 20) ได้กล่าวว่า ความตั้งใจลาออก หมายถึง การคาดคะเนความเป็นไปได้ในการออกจากงาน

Rahim (ปถมารณ์ บุนนาค, 2552: 33) อธิบายว่า ความตั้งใจลาออกจากงานเป็นระดับความคิดของพนักงานที่จะออกจากองค์กรอย่างสมัครใจ

เบญจพร ธีระรักษ์ (2547: 25) กล่าวว่า ความตั้งใจลาออกจากงาน หมายถึง ระดับความมุ่งหวังหรือระดับความต้องการของพนักงานที่จะสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันโดยสมัครใจ

เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร (2548: 25) ให้ความหมายไว้ว่า ความตั้งใจลาออกจากงาน หมายถึง ความคิดที่พนักงานจะลาออกจากการทำงานในองค์กรปัจจุบันและมีพฤติกรรมในการหาทางเลือกในงานใหม่มีการวางแผนลาออกจากงานไปทำงานที่อื่น ซึ่งเกิดขึ้นโดยความสมัครใจของตัวพนักงานลูกจ้างเองแต่ยังไม่มี การตัดสินใจลาออกอย่างเด็ดขาด

ชญาณิศ นิลแจ้ง (2550: 28) สรุปความหมายของความตั้งใจลาออกจากงานไว้ว่า หมายถึงการที่พนักงานมีความรู้สึกที่อยากลาออกจากองค์กรโดยมีการคิดไตร่ตรองเกี่ยวกับการลาออกค่อนข้างมากหรือบ่อยครั้งโดยอาจจะมีพฤติกรรมในการหาทางเลือกและการเตรียมการเพื่อการลาออกด้วย

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการลาออกจากงานโดยศึกษาตัวแบบการลาออกจากงานหรือการเปลี่ยนงานตามแนวคิดของ Mobley มาใช้ทำการศึกษาระบวนการลาออกเพราะ

เป็นแนวคิดที่มีลักษณะการมองภาพพจน์ที่เด่นชัด เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความตั้งใจลาออกหรือตั้งใจที่แสวงหางานใหม่ของคุณและยังเป็นแนวคิดที่ใช้ศึกษาได้ครอบคลุมปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของคุณ

Mobley (หอมไกล ต้นสัก, 2553: 44) ได้เสนอรูปแบบการลาออกจากงานของคุณโดยอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐานที่หลากหลายซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานซึ่งในสมมติฐานเหล่านี้ได้รวมไปถึงความคิดเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากการมองงานอื่น ๆ ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานหรือจะอยู่ต่อรวมทั้งการตัดสินใจที่จะลาออกหรือทำงานต่อ Mobley ได้

กล่าวว่าคุณรู้สึกไม่พึงพอใจในงานจะปลุกเร้าความคิดการลาออกจากงานและส่งผลให้เริ่มไปหางานใหม่รูปแบบการลาออกตามการศึกษาของ Mobley จะเน้นถึงขั้นตอนการลาออกจากงานที่เกิดจากความไม่พึงพอใจในงาน จนนำไปสู่การลาออกจากงาน แต่จะไม่มีการศึกษาถึงความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างความพึงพอใจในงานกับการลาออกจากงาน ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีระดับความสัมพันธ์ที่สูงกับการลาออกจากงาน และนอกจากองค์รวมของความพึงพอใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานแล้ว จากการศึกษาพบว่าองค์ประกอบย่อยในด้านต่างๆ ของความพึงพอใจยังมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานองค์ประกอบดังกล่าวไว้ดังนี้

## 1. ปัจจัยด้านองค์การ

1.1 ค่าจ้างนโยบายด้านการจ่ายค่าตอบแทนเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการลาออกจากการศึกษาพบว่าหากพนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายหรือหลักการจ่ายค่าจ้างจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในเรื่องค่าจ้างและผลตอบแทนลดพฤติกรรมการลาออกจากงานได้

1.2 ขนาดขององค์การมีความสัมพันธ์ในด้านบวกกับการลาออก กล่าวคือ เมื่อองค์การมีขนาดใหญ่มากขึ้นเท่าใด โอกาสที่พนักงานจะลาออกจากงานก็สูงขึ้น เนื่องจากพนักงานให้ความสำคัญต่อระบบการจ้างงานที่เป็นตัวเงินมากกว่าค่าตอบแทนอื่นๆ ที่ไม่ใช่ตัวเงิน และเมื่อองค์การขนาดใหญ่ไม่สามารถสร้างความยุติธรรมในการจ่ายค่าตอบแทนได้ จึงทำให้พนักงานมีแนวโน้มการลาออกสูง

## 2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม

2.1 ลักษณะการบังคับบัญชาเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานของพนักงาน โดยเฉพาะช่วงปีแรกของการทำงานหากพนักงานมีหัวหน้างานที่ใช้ลักษณะการบังคับบัญชาแบบเผด็จการจะทำให้มีอัตราการลาออกสูงนอกจากนี้ความเป็นธรรมของหัวหน้างานตามการรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกเช่นกันหากพนักงานได้รับรู้ว่าหัวหน้างานไม่ได้ให้ความเป็นธรรมและไม่มีความยุติธรรมในการให้ข้อมูลย้อนกลับและการประเมินผลการปฏิบัติงานจะทำให้พนักงานเกิดความคับข้องใจและเกิดการลาออกตามมา (หอมไกล ต้นสัก, 2553: 20)

2.2 ขนาดของหน่วยงานความสัมพันธ์ระหว่างขนาดของหน่วยงานกับพฤติกรรมการลาออกจากงานนั้นพบความสัมพันธ์ในหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่เนื่องจากการเพิ่มจำนวนของพนักงานนั้นนำไปสู่

ความไม่พึงพอใจในด้านแรงจูงใจภายในเพราะการเพิ่มขนาดของหน่วยงานที่ใหญ่ขึ้นจะทำให้ความสามัคคีในกลุ่มมีน้อยลงต้องทำงานเฉพาะด้านมากขึ้นและการติดต่อสื่อสารจะมีน้อยลงหากความไม่พึงพอใจเหล่านี้มีมากขึ้นโอกาสที่จะนำไปสู่พฤติกรรมลาออกก็จะมีมากขึ้นเช่นกัน

2.3 การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นกระบวนการทางสังคมในการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับกลุ่มเพื่อนการมีปฏิสัมพันธ์จะช่วยเหลือและนำไปสู่การเสริมแรงภายในเพื่อการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมในงานนอกจากนั้นความสามัคคีในกลุ่มเพื่อนร่วมงานก็สามารถทำนายการลาออกจากงานได้

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทัศนีย์ ซาดีไทย (2559) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต 3) เพื่อศึกษาลำดับความสำคัญของตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต 4) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดลำดับความสำคัญของตัวชี้วัดการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และ 5) เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่ปฏิบัติงานในปี 2557 สถานภาพการทำงานในตำแหน่งคณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี ผู้อำนวยการหลักสูตรหัวหน้าหมวด หัวหน้ากลุ่ม หัวหน้าหน่วย และอาจารย์ประจำ จำนวน 205 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 2) บุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน 3) บุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จัดลำดับความสำคัญของตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในลำดับที่ 2 4) บุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจัดลำดับความสำคัญของตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และ 5) บุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมากที่สุด

ณภัช นาคเจือทอง (2553) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัด

พระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการป้องกันและวิธีการในการรักษาหรือจูงใจพนักงานที่มีคุณภาพให้ทำงานกับองค์กรต่อไป โดยมีวิธีการดำเนินงานการวิจัย คือ ประชากรจากการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัทในเขตพื้นที่สวนอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 คน สถิติในการเสนอผลงานวิจัย ซึ่งประกอบด้วย อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างโดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance หรือ f-test)

ผลการวิจัยพบว่า (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุ 20-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษามัธยม/ปวช./หรือเทียบเท่า รายได้ 10,000-20,000 บาท ตำแหน่งเป็นพนักงานฝ่ายผลิต อายุงานปัจจุบัน 1-3 ปี (2) การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับมาก จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการบริหารจัดการของบริษัทในเขตอุตสาหกรรมโรจนะ ได้เป็นอย่างดี หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ควรมีการวิจัยในเชิงคุณภาพเพื่อหาสาเหตุที่แท้จริง จากผู้ประกอบการโดยตรงและจากการสัมภาษณ์พนักงาน นอกจากนี้บริษัทฯ ต่างๆ ในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรมีการปรับปรุงหรือแก้ไขปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนด้านต่างๆ และในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการวิจัยให้ครอบคลุมนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ ให้ครอบคลุมทั้งจังหวัด และกระจายไปสู่ภูมิภาคของประเทศไทย และควรทำทุกๆ ปี

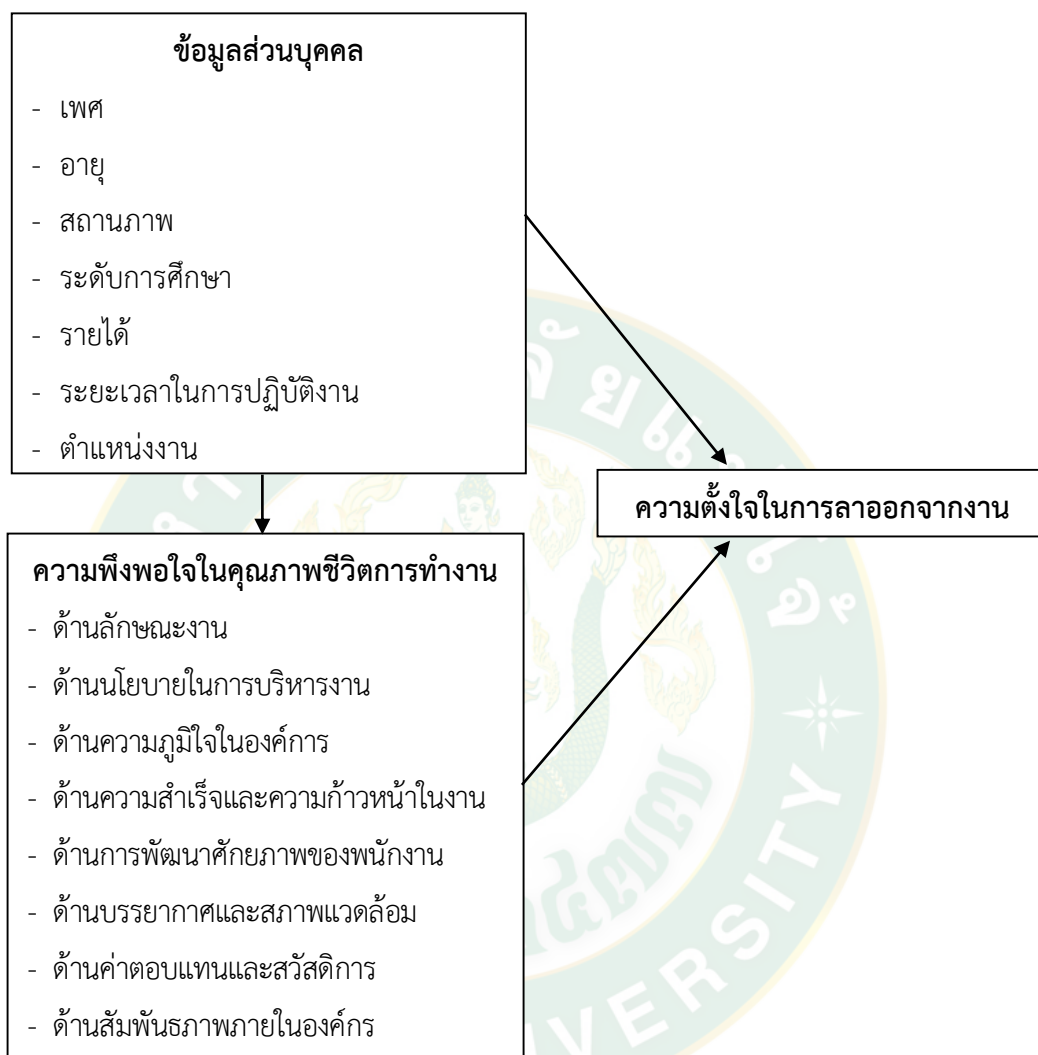
สุธิตา คิวานนท์ (2555) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในงานกับความตั้งใจเปลี่ยนงานของบุคลากรสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในงานกับความตั้งใจเปลี่ยนงานของบุคลากรสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรในสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศในบริษัทเอกชน จำนวน 381 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่าง โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) ใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance หรือ f-test) และสถิติการวิเคราะห์การวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุฐาน (Multiple Regression Analysis)

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า 1) ความตั้งใจเปลี่ยนงานในองค์กรเดิม มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เงินเดือนและสวัสดิการ และลักษณะงานที่ปฏิบัติ และ 2) ความตั้งใจเปลี่ยนงานไปองค์กรใหม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะส่วนบุคคล

ได้แก่ เพศ และแรงจูงใจในงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความมั่นคงในหน้าที่การงาน

กิตติมา พันธุ์พุทธรัตน์ (2556) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายการบริการและการขาย 1 เขตการบริการและการขาย 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน 2) เพื่อศึกษาความตั้งใจในการลาออกจากงาน 3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน 4) เพื่อเปรียบเทียบความตั้งใจในการลาออกจากงาน 5) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน กับความตั้งใจในการลาออกจากงาน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายบริการ 1 เขตการขายและบริการ 1 จำนวน 221 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที ค่าเอฟฟ้า และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการวิจัย พบว่า 1) พนักงานมีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก 2) พนักงานมีความตั้งใจในการลาออกจากงานอยู่ในระดับปานกลาง 3) ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันตามข้อมูลส่วนบุคคล 4) ความตั้งใจในการลาออกจากงานแตกต่างกันตามข้อมูลส่วนบุคคล 5) ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน

### กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

## สมมติฐานการวิจัย

**สมมติฐานข้อที่ 1** ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันไปตามข้อมูลส่วนบุคคล ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีเงินเดือน/ผลตอบแทนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.7 พนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 2** ความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันไปตามข้อมูลส่วนบุคคลดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2.1 พนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจในการลาออกจากงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.2 พนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจในการลาออกจากงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.3 พนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจในการลาออกจากงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.4 พนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจในการลาออกจากงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.5 พนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจในการลาออกจากงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.6 พนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีเงินเดือน/ผลตอบแทนที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจในการลาออกจากงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.7 พนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความตั้งใจในการลาออกจากงานแตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 3** ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)



### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อมุ่งเน้นศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานและความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามตัวแปรต้น คือ ข้อมูลส่วนบุคคล ความพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน และตัวแปรตาม คือ และความตั้งใจลาออกจากงาน โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

#### สถานที่ดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ได้ดำเนินการในพื้นที่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีสาขาในเขตอำเภอเมือง ทั้งหมด 29 สาขา (ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน), 2559: 10)

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งแบ่งเป็น 29 สาขา รวมทั้งหมด 276 คน ดังนี้ (ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน), 2559: 10)

1. สาขา กาดสวนแก้ว จำนวน 10 คน
2. สาขา ช่วงสิงห์ จำนวน 6 คน
3. สาขา เทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 5 คน
4. สาขา เซ็นทรัลเฟสติวัลเชียงใหม่ จำนวน 8 คน
5. สาขา เซ็นทรัลแอร์พอร์ต จำนวน 15 คน
6. สาขา ตลาดมีโชค จำนวน 13 คน
7. สาขา ตลาดแม่เหียะ จำนวน 8 คน
8. สาขา ถนนช้างคลาน จำนวน 16 คน
9. สาขา ถนนนิมมาน จำนวน 7 คน
10. สาขา ถนนเมืองสมุทร จำนวน 105 คน
11. สาขา ถนนศรีดอนไชย จำนวน 8 คน
12. สาขา ถนนสุเทพ จำนวน 12 คน

13. สาขาทำแพ จำนวน 15 คน
14. สาขาโลตัสคำเที่ยง จำนวน 7 คน
15. สาขาโลตัสรวมโชค จำนวน 7 คน
16. สาขาโลตัสหาดง จำนวน 6 คน
17. สาขาบิ๊กซีเชียงใหม่ จำนวน 6 คน
18. สาขาบิ๊กซีเชียงใหม่ 2 จำนวน 6 คน
19. สาขาบิ๊กซีหาดงเชียงใหม่ จำนวน 6 คน
20. สาขาประตูช้างเผือก จำนวน 20 คน
21. สาขาประตูเชียงใหม่ จำนวน 20 คน
22. สาขาพร้อมเมณาตา จำนวน 10 คน
23. สาขาพันธุ์ทิพย์ จำนวน 6 คน
24. สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 5 คน
25. สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 7 คน
26. สาขาศรีนครพิงค์ จำนวน 20 คน
27. สาขาสยามทีวี จำนวน 6 คน
28. สาขาสันป่าข่อย จำนวน 25 คน
29. สาขาหนองหอย จำนวน 6 คน

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้สูตร Taro Yamane's (สิน พันธุ์พินิจ, 2549: 20) โดยให้ความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ 0.05

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{276}{1 + 276(0.05)^2}$$

$$n = 163 \text{ คน}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้สูตร Taro Yamane's โดยให้ความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ 0.05 คือ 163 คน ซึ่งแบ่งเป็น 29 สาขา ดังนี้

1. สาขากาดสวนแก้ว จำนวน 6 คน
2. สาขาช่วงสิงห์ จำนวน 6 คน
3. สาขาเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 5 คน
4. สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลเชียงใหม่ จำนวน 4 คน
5. สาขาเซ็นทรัลแอร์พอร์ต จำนวน 6 คน
6. สาขาทลาดมีโชค จำนวน 5 คน
7. สาขาทลาดแม่เหียะ จำนวน 3 คน
8. สาขาทนช้างคลาน จำนวน 6 คน
9. สาขาทนนิมมาน จำนวน 3 คน
10. สาขาทนเมืองสมุทร จำนวน 6 คน
11. สาขาทนศรีดอนไชย จำนวน 4 คน
12. สาขาทนสุเทพ จำนวน 6 คน
13. สาขาท่าแพ จำนวน 9 คน
14. สาขาโลดส์คำเที่ยง จำนวน 3 คน
15. สาขาโลดส์รวมโชค จำนวน 3 คน
16. สาขาโลดส์หางดง จำนวน 3 คน
17. สาขาบักซี่เชียงใหม่ จำนวน 3 คน
18. สาขาบักซี่เชียงใหม่ 2 จำนวน 3 คน
19. สาขาบักซี่หางดงเชียงใหม่ จำนวน 3 คน
20. สาขาประตูช้างเผือก จำนวน 20 คน
21. สาขาประตูเชียงใหม่ จำนวน 10 คน
22. สาขาพรอมเมนาดา จำนวน 4 คน
23. สาขาพันธุ์ทิพย์ จำนวน 3 คน
24. สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 2 คน
25. สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 3 คน
26. สาขาศรีนครพิงค์ จำนวน 15 คน
27. สาขาสยามทีวี จำนวน 2 คน
28. สาขาสันป่าข่อย จำนวน 15 คน

29. สาขาหนองหอย จำนวน 2 คน

โดยที่ 29 สาขา ได้แยกจากการที่ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเข้าไปแจกโดยตรงกับผู้ตอบแบบสอบถามว่าสะดวกในการตอบแบบสอบถามหรือไม่

### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. การทดสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

1.1 ตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน เงินเดือน/ผลตอบแทน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายในการบริหารงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อม ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร

2. การทดสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัดตามข้อมูลส่วนบุคคล

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน เงินเดือน/ผลตอบแทน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจในการลาออกจากงาน

3. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานกับความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายในการบริหารงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อม ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจในการลาออกจากงาน

### การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาหลักการแนวคิดและทฤษฎีจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่อง ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานและความตั้งใจในการลาออกจากงาน เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดและสร้างเป็นแบบสอบถาม
2. นำวัตถุประสงค์ของการวิจัยมาร่างเป็นแนวคำถามและสร้างเป็นแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่ถูกสร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาหลักเพื่อพิจารณาถึงความถูกต้อง และความครอบคลุมของเนื้อหา รวมถึงความถูกต้องของภาษา แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้อง
4. เมื่อแบบสอบถามผ่านการพิจารณาความถูกต้องและเหมาะสมจากทางอาจารย์ที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้วจึงนำแบบสอบถามชุดดังกล่าวมาเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 20 ชุด สำหรับตรวจสอบความเชื่อมั่นของข้อคำถามในแต่ละข้อ เพื่อตรวจสอบว่าแบบสอบถามสามารถสื่อความหมายได้ตรงตามที่ต้องการและคำถามมีความหมายเหมาะสมหรือไม่มีความยากง่ายต่อความเข้าใจเพียงใด และนำมาทดสอบเพื่อคำนวณค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยค่าความเชื่อมั่นของคำถามที่วัดได้ต้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.8
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตรวจสอบความถูกต้องและตรวจสอบความเชื่อมั่นไปเก็บตัวอย่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 163 คน และนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน เงินเดือน/ผลตอบแทน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน คำถามมีลักษณะแบบตรวจสอบรายการ โดยให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานผู้วิจัยดัดแปลงมาจากแบบสอบถามจากการศึกษาเอกสารงานวิจัยและวิทยานิพนธ์ทั้งภายในและภายนอกประเทศที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้นำมาพัฒนาเพื่อให้ความเหมาะสมกับการวิจัยครั้งนี้ คือ

- 1) ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะงาน
- 2) ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานด้านนโยบายในการบริหารงาน
- 3) ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานด้านภูมิใจในองค์กร

- 4) ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน
- 5) ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน
- 6) ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อม
- 7) ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- 8) ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะสัมพันธภาพภายในองค์กร

แบบสอบถามส่วนนี้เป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคเป็นการให้คะแนนปัจจัยตามระดับความสำคัญโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าตามแนวคิดของลิเคิร์ทสเกล ที่วัดค่าของข้อมูลเชิงคุณภาพให้ออกมาในรูปของข้อมูลเชิงปริมาณ โดยแบ่งเป็นระดับความคิดเห็น 5 ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2553: 20)

มากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ 5
มาก	ให้คะแนนเท่ากับ 4
ปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ 3
น้อย	ให้คะแนนเท่ากับ 2
น้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ 1

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความตั้งใจในการลาออกจากงาน แบบสอบถามส่วนนี้เป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคเป็นการให้คะแนนปัจจัยตามระดับความสำคัญโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าตามแนวคิดของลิเคิร์ทสเกล ที่วัดค่าของข้อมูลเชิงคุณภาพให้ออกมาในรูปของข้อมูลเชิงปริมาณโดยแบ่งเป็นระดับความคิดเห็น 5 ระดับดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2553: 20)

มากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ 5
มาก	ให้คะแนนเท่ากับ 4
ปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ 3
น้อย	ให้คะแนนเท่ากับ 2
น้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ 1

#### ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. การแปลความหมาย กำหนดให้ช่วงห่างหรือพิสัยของคะแนนทุกระดับเท่ากัน ซึ่งเมื่อกำหนดน้ำหนักคะแนนระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เป็น 5, 4, 3, 2 และ 1 พิสัยเป็น  $5-1=4$  เฉลี่ยแต่ละช่วงห่างกัน  $4/5=0.8$  (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2553: 20)

ระดับ	ความหมาย
4.21-5.00	มากที่สุด
3.41-4.20	มาก
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	น้อย
1.00-1.80	น้อยที่สุด

## 2. การตรวจสอบเครื่องมือใช้ในการวิจัย

2.1 ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้ว ไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาในแบบสอบถาม และความเหมาะสมของภาษา

2.2 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วนำไปทำการทดสอบ กับกลุ่มตัวอย่างก่อนเก็บข้อมูลจริง จำนวน 20 ชุด และผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้จากการทดสอบ มาพิจารณาเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นของคำถามที่วัดได้ต้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.8 ค่าที่เป็นที่ยอมรับได้ และงานวิจัยได้ค่า 0.80 (สมบัติ ท้ายเรือคำ, 2551: 18)

2.3 เมื่อได้ค่าความเชื่อมั่นเรียบร้อยแล้ว จึงนำข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้รับจากการนำแบบสอบถามไปทดสอบและคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา มาปรับปรุงเพื่อให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ ก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยการแจกแบบสอบถามพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 163 คน โดยส่วนของแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิต การทำงานความตั้งใจในการลาออกจากงาน และความคิดเห็นข้อเสนอแนะ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลเกี่ยวข้องที่ได้รวบรวมมาจากการศึกษาค้นคว้า โดยรวบรวมจากตำรา บทความทางวิชาการ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เอกสารรายงาน วารสาร และเอกสารทางอินเทอร์เน็ตต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำวิจัย โดยนำมาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย อีกทั้งนำมาใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในการวิเคราะห์และอภิปรายผลการวิจัย

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยนำมาแจกแจงความถี่ของแต่ละข้อแล้วหาค่าร้อยละ

2. แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยให้คะแนนปัจจัยตามระดับความสำคัญตามแนวคิดของลิเคิร์ตสเกล โดยแต่ละข้อมีคำถามให้เลือกระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก ปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุดจากนั้นนำคะแนนที่ได้จากแต่ละคำถามมารวมกันแล้ววิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ

3. แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยให้คะแนนปัจจัยตามระดับความสำคัญตามแนวคิดของลิเคิร์ตสเกล โดยแต่ละข้อมีคำถามให้เลือกระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก ปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด จากนั้นนำคะแนนที่ได้จากแต่ละคำถามมารวมกันแล้ววิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความตั้งใจในการลาออกจากงาน

4. สถิติที่ใช้เพื่อทดสอบคุณลักษณะของตัวแปรและการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของ 2 ประชากรหรือกลุ่มโดยสุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระต่อกันจากสถิติแบบ t-test

4.2 ทดสอบความแตกต่างในกรณีที่ต้องการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปโดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance: One way ANOVA) จากสถิติแบบ F-test และทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธี LSD ในกรณีที่ยอมรับนัยสำคัญทางสถิติ

4.3 ทดสอบความสัมพันธ์ของสองตัวแปรโดยใช้สถิติทดสอบแบบ Pearson's Correlation Coefficient โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายดังนี้

4.3.1 เกณฑ์การแปลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง  $-1 \leq r \leq 1$  สำหรับการแปลความหมายค่าความสัมพันธ์มีดังนี้

1) ค่า  $r$  เป็นลบแสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือ ถ้า  $X$  เพิ่มขึ้น  $Y$  จะลดแต่ถ้า  $X$  ลด  $Y$  จะเพิ่ม

2) ค่า  $r$  เป็นบวกแสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า  $X$  เพิ่ม  $Y$  จะเพิ่มแต่ถ้า  $X$  ลด  $Y$  จะลด

3.) ถ้า  $r$  มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

4) ถ้า  $r$  มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันน้อย

การอ่านความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ดังนี้ (กัลยา, 2549)

ค่าสัมประสิทธิ์ ( $|r|$ ) 0.01 – 0.20 หมายถึง มีค่าสัมพันธ์ต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์ ( $|r|$ ) 0.21 – 0.40 หมายถึง มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์ ( $|r|$ ) 0.41 – 0.60 หมายถึง มีความสัมพันธ์ปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์ ( $|r|$ ) 0.61 – 0.80 หมายถึง มีความสัมพันธ์สูง

ค่าสัมประสิทธิ์ ( $|r|$ ) 0.81 – 0.99 หมายถึง มีความสัมพันธ์สูงมาก



## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาในหัวข้อเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิต และความตั้งใจในการลาออกงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขต อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 163 คน ข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิง ปริมาณ (Qualitative Analysis) โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 3 ความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพนักงานจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน	จำนวนพนักงาน (163)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	78	47.85
หญิง	85	52.15
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 25 ปี	41	25.15
25-35 ปี	51	31.29
36-45 ปี	41	25.15
มากกว่า 45 ปี ขึ้นไป	30	18.41

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน	จำนวนพนักงาน (163)	ร้อยละ
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	51	31.29
สมรส	83	50.92
หย่าร้าง	29	17.79
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ปริญญาตรี	80	49.08
สูงกว่าปริญญาตรี	83	50.92
<b>ตำแหน่งของท่าน</b>		
เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	43	26.38
เจ้าหน้าที่การตลาด	47	28.83
ผู้ช่วยอาวุโสด้านอำนวยความสะดวก	24	14.72
ผู้ช่วยอาวุโสด้านการตลาด	18	11.04
ผู้จัดการสาขา	31	19.03
<b>เงินเดือน/ผลตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน</b>		
น้อยกว่า 15,000 บาท	41	25.15
15,000-40,000 บาท	69	42.33
มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป	53	32.52
<b>ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน</b>		
ต่ำกว่า 1 ปี	40	24.54
1-10 ปี	70	42.95
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	53	32.51

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 1 พบว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 52.15 รองลงมาเพศชาย 78 คน คิดเป็นร้อยละ 47.85 ตามลำดับ

ส่วนอายุ พบว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 25-35 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 31.29 รองลงมาอยู่ในช่วงต่ำกว่า 25 ปี และ 36-45 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 25.15 และอยู่ในช่วงมากกว่า 45 ปี ขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 18.41 ตามลำดับ

ส่วนสถานภาพ พบว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่สถานภาพสมรส จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 50.92 รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 31.29 และสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 17.79

ส่วนระดับการศึกษา พบว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 50.92 รองลงมาระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 49.08 ตามลำดับ

ส่วนตำแหน่งของท่าน พบว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่การตลาด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 28.83 รองลงมาตำแหน่งเจ้าหน้าที่อำนวยการ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 26.38 ตำแหน่งผู้จัดการสาขา 31 คน คิดเป็นร้อยละ 19.03 ตำแหน่งผู้ช่วยอาวุโสด้านอำนวยการ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 14.72 และตำแหน่งผู้ช่วยอาวุโสด้านการตลาด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 11.04 ตามลำดับ

ส่วนเงินเดือน/ผลตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน พบว่าพนักงานกรุงเทพส่วนใหญ่ เงินเดือนประมาณ 15,000-40,000 บาท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 42.33 รองลงมาเงินเดือนประมาณมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.52 และเงินเดือนประมาณน้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 25.15 ตามลำดับ

ส่วนระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานกรุงเทพส่วนใหญ่ ระยะเวลาประมาณ 1-10 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 42.95 รองลงมาระยะเวลาประมาณมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 32.51 และระยะเวลาประมาณต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 24.54 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงดังนี้

**ตารางที่ 2** ระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านตามความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แสดงโดยภาพรวม

ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน	Mean	S.D.	ระดับ
ด้านลักษณะงาน	2.49	0.75	น้อย
ด้านนโยบายในการบริหารงาน	2.76	0.74	ปานกลาง
ด้านความภูมิใจในองค์กร	2.76	0.71	ปานกลาง
ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน	2.88	0.68	ปานกลาง
ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	2.94	0.62	ปานกลาง
ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อม	2.70	0.61	ปานกลาง
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	2.69	0.63	ปานกลาง
ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร	2.81	0.60	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.76</b>	<b>0.50</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 2 พิจารณาในปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 ด้านนโยบายในการบริหารงาน และด้านความภูมิใจในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 และด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 มีระดับความพึงพอใจน้อย ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านเป็นรายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

## 1. ปัจจัยด้านลักษณะงาน

**ตารางที่ 3** จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ด้านลักษณะงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	น้อย	น้อย	ปาน	มาก	มาก	Mean	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
	ที่สุด	(n,%)	กลาง	(n,%)	ที่สุด			
- ท่านพอใจลักษณะงานที่ท่านทำอยู่	30 (18.40)	62 (38.04)	50 (30.67)	14 (8.59)	7 (4.29)	2.42	1.02	น้อย
- ลักษณะงานของท่านเป็นงานที่ทำทลายความสามารถ	15 (9.20)	69 (42.33)	66 (40.49)	11 (6.75)	2 (1.23)	2.48	0.80	น้อย
- องค์กรมีการอธิบายให้ทราบถึงวิธีการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	17 (10.43)	70 (42.94)	56 (34.36)	18 (11.04)	2 (1.23)	2.50	0.87	น้อย
- ลักษณะงานในหน้าที่ของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่	16 (9.82)	67 (41.10)	61 (37.42)	13 (7.96)	6 (3.68)	2.55	0.91	น้อย
- ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านไม่มีความเหมาะสม	28 (17.18)	58 (35.58)	58 (35.58)	16 (9.82)	3 (1.84)	2.44	0.95	น้อย
- องค์กรมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของงานอย่างชัดเจน	29 (17.79)	44 (26.99)	63 (38.65)	20 (12.27)	7 (4.29)	2.58	2.58	น้อย
<b>รวม</b>						<b>2.49</b>	<b>2.49</b>	<b>น้อย</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ด้านลักษณะงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ลำดับแรกของระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน คือองค์กรมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของงานอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 รองลงมาลักษณะงานในหน้าที่ของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 องค์กรมีการอธิบายให้ทราบถึงวิธีการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 ลักษณะงานของท่านเป็นงานที่ทำทลายความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 และท่านพอใจลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.42 ตามลำดับ

## 2. ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน

**ตารางที่ 4** จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ด้านนโยบายในการบริหารงาน

ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน	น้อยที่สุด (n,%)	น้อย (n,%)	ปานกลาง (n,%)	มาก (n,%)	มากที่สุด (n,%)	Mean	S.D.	ระดับความ ความคิดเห็น
- องค์การมีการประกาศให้ทราบถึงนโยบายระเบียบข้อบังคับและวิธีปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง	17 (10.43)	42 (25.77)	74 (45.40)	26 (15.95)	4 (2.45)	2.74	0.93	ปานกลาง
- นโยบายขององค์การมีความชัดเจนเข้าใจยากและไม่เหมาะสมในทางปฏิบัติ	17 (10.43)	37 (22.70)	84 (51.53)	21 (12.88)	4 (2.45)	2.74	0.90	ปานกลาง
- องค์การมีกฎระเบียบข้อบังคับที่เหมาะสมเอื้อให้งานสำเร็จลุล่วง	18 (11.04)	40 (24.54)	74 (45.40)	26 (15.95)	5 (3.07)	2.75	0.96	ปานกลาง
- องค์การของท่านมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน	12 (7.36)	41 (25.15)	77 (47.24)	37 (22.70)	2 (1.23)	2.82	0.87	ปานกลาง
<b>รวม</b>						<b>2.76</b>	<b>0.74</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับ ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ด้านนโยบายในการบริหารงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ลำดับแรกของระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน คือองค์การของท่านมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 รองลงมาองค์การมีกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เหมาะสม เอื้อให้งานสำเร็จลุล่วง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 องค์การมีการประกาศให้ทราบถึงนโยบายระเบียบข้อบังคับและวิธีปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง และนโยบายขององค์การมีความชัดเจนเข้าใจยากและเหมาะสมในทางปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 ตามลำดับ

### 3. ปัจจัยด้านความภูมิใจองค์กร

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร

ปัจจัยด้านความภูมิใจ องค์กร	น้อย ที่สุด (n,%)	น้อย (n,%)	ปาน กลาง (n,%)	มาก (n,%)	มาก ที่สุด (n,%)	Mean	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
- ท่านมีความภูมิใจที่ได้ ทำงานในองค์กรนี้	10 (6.13)	36 (22.09)	75 (46.01)	33 (20.25)	9 (5.52)	2.97	0.95	ปาน กลาง
- ท่านรู้สึกว่าคุณค่า ความสำคัญ และได้เป็น ส่วนหนึ่งในความ เจริญก้าวหน้าของ องค์กร	10 (6.13)	34 (20.86)	83 (50.92)	32 (19.63)	4 (2.45)	2.91	0.86	ปาน กลาง
- ท่านมีความภูมิใจที่ได้ ใส่ชุดแบบฟอร์มของ องค์กร	35 (21.47)	44 (26.99)	52 (31.90)	23 (14.11)	9 (5.52)	2.55	1.13	น้อย
- ท่านอยากชักชวนให้ ผู้อื่นมาทำงานที่เดียวกับ ท่าน	16 (9.82)	48 (29.45)	72 (44.17)	16 (9.82)	8 (4.91)	2.67	0.98	ปาน กลาง
- ท่านมีความรู้สึกว่าคุณ องค์กรของคุณมีความ รับผิดชอบต่อสังคม	18 (11.04)	48 (29.45)	67 (41.10)	26 (15.95)	4 (2.45)	2.69	0.95	ปาน กลาง
<b>รวม</b>						<b>2.76</b>	<b>0.71</b>	<b>ปาน กลาง</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับ ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ด้านความภูมิใจในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ลำดับแรกของด้านความภูมิใจในองค์กร คือ ท่านมีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 รองลงมาท่านรู้สึกว่าคุณค่าความสำคัญ และได้เป็นส่วนหนึ่งในความเจริญก้าวหน้าขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 ท่าน มีความรู้สึกว่าคุณค่าองค์กรของคุณมีความรับผิดชอบต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 ท่านอยากชักชวนให้ผู้อื่นมาทำงานที่เดียวกับท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 และท่านมีความภูมิใจที่ได้ใส่ชุดแบบฟอร์มขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 ตามลำดับ

#### 4. ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน

ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน	น้อยที่สุด (n,%)	น้อย (n,%)	ปานกลาง (n,%)	มาก (n,%)	มากที่สุด (n,%)	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
- ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถของท่านพัฒนางานให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ	8 (4.91)	58 (35.58)	68 (41.72)	23 (14.11)	6 (3.68)	2.76	0.89	ปานกลาง
- ท่านมีโอกาสได้ทำงานที่อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของงานมากขึ้น	16 (9.82)	37 (22.70)	75 (46.01)	28 (17.18)	7 (4.29)	2.83	0.97	ปานกลาง
- ท่านมีความรู้สึกถึงความสำเร็จอันเกิดจากการทำงาน	14 (8.59)	32 (19.63)	72 (44.17)	35 (21.47)	10 (6.13)	2.97	1.00	ปานกลาง
- ท่านสามารถรับผิดชอบงานของตนเองให้สำเร็จจนได้รับการยอมรับได้ และสามารถก้าวหน้าในตำแหน่งงานได้	7 (4.29)	41 (25.15)	77 (47.23)	32 (19.63)	6 (3.68)	2.93	0.88	ปานกลาง
- ท่านไม่ได้รับการชื่นชมเมื่อทำงานสำเร็จลุล่วง	5 (3.07)	37 (22.70)	88 (53.99)	27 (16.56)	6 (3.68)	2.95	0.82	ปานกลาง
- ท่านสามารถรับผิดชอบงานของตนเองให้สำเร็จจนได้รับการยอมรับได้ และไม่สามารถก้าวหน้าในตำแหน่งงานได้	7 (4.29)	41 (25.15)	77 (47.24)	32 (19.63)	6 (3.68)	2.93	0.88	ปานกลาง
- องค์กรของท่านไม่มีกำหนดหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งที่คำนึงถึงความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ทำงานได้	15 (9.20)	41 (25.15)	68 (41.72)	33 (20.25)	6 (3.68)	2.84	0.98	ปานกลาง
<b>รวม</b>						<b>2.88</b>	<b>0.68</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับ ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ลำดับแรก ของด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน คือท่านมีความรู้สึกถึงความสำเร็จอันเกิดจากการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 รองลงมาท่านได้รับการชื่นชมเมื่อทำงานสำเร็จลุล่วง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 ท่านสามารถรับผิดชอบงานของตนเองให้สำเร็จจนได้รับการยอมรับได้ และสามารถก้าวหน้าในตำแหน่งงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 องค์กรของท่านมีกำหนดหลัก เกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งที่คำนึงถึงความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ทำงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 ท่านมีโอกาสได้ทำงานที่อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของงานมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 และท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถของท่าน พัฒนางานให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 ตามลำดับ



## 5. ปัจจัยด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

ปัจจัยด้านการพัฒนา ศักยภาพของพนักงาน	น้อย ที่สุด (n,%)	น้อย (n,%)	ปาน กลาง (n,%)	มาก (n,%)	มาก ที่สุด (n,%)	Mean	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
- องค์กรของท่านมีการ สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติได้ ศึกษาต่อ	10 (6.13)	36 (22.09)	75 (46.01)	33 (20.25)	9 (5.52)	2.97	0.95	ปานกลาง
- องค์กรเปิดโอกาสให้ ท่านสามารถนำความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์มา พัฒนาการทำงานได้	10 (6.13)	34 (20.86)	83 (50.92)	32 (19.63)	4 (2.45)	2.91	0.86	ปานกลาง
- ท่านมีโอกาสได้ทำงาน ที่ต้องใช้ความรู้ความ ชำนาญในการทำงาน เพิ่มมากขึ้น	35 (21.47)	44 (26.99)	52 (31.90)	23 (14.11)	9 (5.52)	2.55	1.14	น้อย
- ท่านมีความพึงพอใจ ในวิธีการส่งเสริมความรู้ ในการปฏิบัติงานที่ องค์กรจัดให้	19 (11.66)	48 (29.45)	72 (44.17)	16 (9.82)	8 (4.90)	2.67	0.98	ปานกลาง
- องค์กรของท่านมี ระเบียบการเรียนรู้ที่ เข้าถึงได้ง่าย	18 (11.04)	48 (29.45)	67 (41.10)	26 (15.95)	4 (2.45)	2.69	0.95	ปานกลาง
<b>รวม</b>						<b>2.94</b>	<b>0.62</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับ ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ลำดับแรกของการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน คือองค์กรของท่านมีการสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติได้ศึกษาต่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 รองลงมาองค์กรเปิดโอกาสให้ท่านสามารถนำความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มาพัฒนาการทำงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 องค์กรของท่านมีระเบียบการเรียนรู้ที่เข้าถึงได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 ท่านมีความพึงพอใจในวิธีการส่งเสริมความรู้ในการปฏิบัติงานที่องค์กรจัดให้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 และ

ท่านมีโอกาสได้ทำงานที่ต้องใช้ความรู้ความชำนาญในการทำงานเพิ่มมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 ตามลำดับ

## 6. ปัจจัยด้านบรรยากาศ และสภาพแวดล้อม

**ตารางที่ 8** จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อม

ปัจจัยด้านบรรยากาศ และสภาพแวดล้อม	น้อยที่สุด (n,%)	น้อย (n,%)	ปานกลาง (n,%)	มาก (n,%)	มากที่สุด (n,%)	Mean	S.D.	ระดับความเห็น
- การจัดการและรักษาความสะอาดของสถานที่ทำงานของท่านค่อยระียบเรียบร้อย	7 (4.29)	46 (28.22)	74 (45.40)	35 (21.47)	4 (2.45)	2.90	0.87	ปานกลาง
- สถานที่ทำงานของท่านมีอุณหภูมิที่เหมาะสม	13 (7.98)	25 (15.34)	83 (50.92)	37 (22.69)	5 (30.67)	2.98	0.91	ปานกลาง
- ความสว่างของแสงไฟและการระบายอากาศภายในสถานที่ทำงานของท่านมีความเพียงพอต่อการทำงาน	10 (6.13)	22 (13.50)	84 (51.53)	39 (23.93)	5 (30.67)	3.04	0.86	ปานกลาง
- สถานที่ทำงานของท่านมีความปลอดภัยเหมาะสมกับการทำงาน	30 (18.40)	62 (38.04)	50 (30.67)	14 (8.59)	7 (4.29)	2.42	1.02	น้อย
- องค์กรมีพื้นที่ในการใช้งานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	15 (9.20)	69 (42.33)	66 (40.50)	11 (6.75)	2 (1.23)	2.48	0.80	น้อย
- องค์กรของท่านจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ตรงตามความต้องการและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	17 (10.43)	70 (42.94)	56 (34.36)	18 (11.04)	2 (1.23)	2.50	0.87	น้อย
- องค์กรของท่านมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานและมีการบำรุงซ่อมแซม	16 (9.82)	67 (41.10)	61 (37.42)	13 (7.98)	6 (3.68)	2.55	0.91	น้อย
<b>รวม</b>						<b>2.70</b>	<b>0.61</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับ ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ด้านบรรยากาศ และสภาพแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ลำดับแรกของด้าน บรรยากาศและสภาพแวดล้อม คือ ความสว่างของแสงไฟและการระบายอากาศภายในสถานที่ทำงานของท่านมีความเพียงพอต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 รองลงมาสถานที่ทำงานของท่านมี อุณหภูมิที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 การจัดการและรักษาความสะอาดของสถานที่ทำงานของ ท่านค่อยระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 องค์กรของท่านมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานและมีการบำรุงค่อยสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 องค์กรของ ท่านจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ตรงตามความต้องการและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.50 องค์กรมีพื้นที่ในการใช้งานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 และสถานที่ ทำงานของท่านมีความปลอดภัยเหมาะสมกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.42 ตามลำดับ

## 7. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

**ตารางที่ 9** จำนวนน้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ปัจจัยคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ปัจจัยด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ	น้อย ที่สุด (n,%)	น้อย (n,%)	ปาน กลาง (n,%)	มาก (n,%)	มาก ที่สุด (n,%)	Mean	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
- ท่านได้รับเงินเดือนตรงตามความสามารถและวุฒิการศึกษา	28 (17.18)	58 (35.58)	58 (35.58)	16 (9.82)	3 (1.84)	2.44	0.95	น้อย
- ท่านได้รับเงินเดือน สวัสดิการ หรือผลประโยชน์เท่าเทียมกับผู้อื่นที่รับผิดชอบงานเหมือนกัน	29 (17.80)	44 (26.99)	63 (38.65)	20 (12.30)	7 (4.29)	2.58	1.05	น้อย
- ท่านได้รับเงินเดือนและผลประโยชน์เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	17 (10.43)	42 (25.77)	74 (45.40)	26 (15.95)	4 (2.45)	2.74	0.93	ปานกลาง
- องค์กรมีการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม	17 (10.43)	37 (22.70)	84 (51.53)	21 (12.88)	4 (2.45)	2.74	0.90	ปานกลาง

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด (n,%)	น้อย (n,%)	ปานกลาง (n,%)	มาก (n,%)	มากที่สุด (n,%)	Mean	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
- ท่านพอใจกับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบัน	18 (11.04)	40 (24.54)	74 (45.40)	26 (15.95)	5 (3.07)	2.75	0.96	ปานกลาง
- องค์กรไม่มีการจัดสวัสดิการ หรือผลประโยชน์อื่นๆตอบแทนในการทำงานไม่ค่อยเหมาะสม	12 (7.36)	41 (25.15)	77 (47.24)	31 (19.02)	2 (1.23)	2.82	0.87	ปานกลาง
- เงินเดือน และสวัสดิการของท่านองค์กรไม่มี ความเท่าเทียมกับที่อื่นๆ	18 (11.04)	48 (29.45)	67 (41.10)	26 (15.95)	4 (2.45)	2.69	0.95	ปานกลาง
- เมื่อมีสถานการณ์ฉุกเฉินกับพนักงานองค์กรค่อยมีสวัสดิการรองรับอย่างเหมาะสม	8 (4.91)	58 (35.58)	68 (41.72)	23 (14.11)	6 (3.61)	2.76	0.89	ปานกลาง
<b>รวม</b>						<b>2.69</b>	<b>0.63</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับ ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ลำดับแรกของด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ คือ องค์กรมีการจัดสวัสดิการ หรือผลประโยชน์อื่นๆ ตอบแทนในการทำงานค่อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 รองลงมาเมื่อมีสถานการณ์ฉุกเฉินกับพนักงานองค์กรค่อยมีสวัสดิการรองรับอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 ท่านพอใจกับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 ท่านได้รับเงินเดือนและผลประโยชน์เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย และองค์กรมีการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 เงินเดือน และสวัสดิการของท่านองค์กรมีความเท่าเทียมกับที่อื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 ท่านได้รับเงินเดือนสวัสดิการหรือผลประโยชน์เท่าเทียมกับผู้อื่นที่รับผิดชอบงานเหมือนกันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 และท่านได้รับเงินเดือนตรงตามความสามารถและวุฒิการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 ตามลำดับ

## 8. ด้านสัมพันธภาพในองค์กร

ตารางที่ 10 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ด้านสัมพันธภาพในองค์กร

ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในองค์กร	น้อยที่สุด (n,%)	น้อย (n,%)	ปานกลาง (n,%)	มาก (n,%)	มากที่สุด (n,%)	Mean	S.D.	ระดับความเห็น
- ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถสร้างการทำงานเป็นทีมได้	10 (6.13)	36 (22.09)	75 (46.01)	33 (20.25)	9 (5.52)	2.97	0.95	ปานกลาง
- ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับท่านได้	10 (6.13)	34 (20.86)	83 (50.92)	32 (19.63)	4 (2.45)	2.91	0.86	ปานกลาง
- ผู้บังคับบัญชาของท่านคอยร่วมสร้างสรรค์กับท่านและเพื่อนร่วมงานเมื่อมีเทศกาลหรืองานเลี้ยง	35 (21.47)	44 (26.99)	52 (31.90)	23 (14.11)	9 (5.52)	2.55	1.14	น้อย
- ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความสนใจเอาใจใส่ความเป็น อยู่ของท่านและเพื่อนร่วมงาน	19 (11.66)	48 (29.45)	72 (44.17)	16 (9.82)	8 (4.91)	2.67	0.98	ปานกลาง
- ท่านมีความสุขในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	18 (11.04)	48 (29.45)	67 (41.10)	26 (15.95)	4 (2.45)	2.69	0.95	ปานกลาง
- ท่านและเพื่อนร่วมงานยอมรับความสามารถซึ่งกันและกัน	8 (4.91)	58 (35.58)	68 (41.42)	23 (14.11)	6 (3.68)	2.76	0.89	ปานกลาง
- เพื่อนร่วมงานของท่านคอยช่วยเหลือปัญหาหรือแนะนำในทันทีที่รู้ว่าท่านเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน	16 (9.82)	37 (22.70)	75 (46.01)	28 (17.18)	7 (4.29)	2.83	0.97	ปานกลาง
- ผู้ใต้บังคับบัญชาให้การยอมรับ และความเคารพกับผู้บังคับบัญชา	14 (8.59)	32 (19.63)	72 (44.17)	35 (21.47)	10 (6.13)	2.97	1.00	ปานกลาง
- ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถทำงานร่วมกับผู้บังคับ บัญชาได้เป็นอย่างดี	7 (4.29)	41 (25.15)	77 (47.24)	32 (19.63)	6 (3.68)	2.93	0.88	ปานกลาง
- หน่วยงานของท่านมีการร่วมแรงร่วมใจกันในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ	5 (3.07)	37 (22.70)	88 (53.99)	27 (16.56)	6 (3.68)	2.95	0.82	ปานกลาง
- การปฏิบัติงานของท่านได้รับความร่วมมือ และการประสานงานคอยดีกับหน่วยงานอื่นๆในองค์กร	18 (11.04)	48 (29.45)	67 (41.10)	26 (15.95)	4 (2.45)	2.69	0.95	ปานกลาง
<b>รวม</b>						<b>2.81</b>	<b>0.60</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับ ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ด้านสัมพันธภาพในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ลำดับแรกของด้านสัมพันธภาพในองค์กร คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถสร้างการทำงานเป็นทีมได้ และผู้ใต้บังคับบัญชาให้การยอมรับ และความเคารพกับผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 รองลงมาหน่วยงานของท่านมีการร่วมแรงร่วมใจกันในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับท่านได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 เพื่อนร่วมงานของท่านคอยช่วยแก้ไขปัญหาหรือแนะนำในทันทีที่รู้ว่าท่านเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 ท่านและเพื่อนร่วมงานยอมรับความสามารถซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 ท่านมีความสุขในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน และการปฏิบัติงานของท่านได้รับความร่วมมือ และการประสานงานคอดีกับหน่วยงานอื่นๆ ในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 และผู้บังคับบัญชาของท่านมีความสนใจเอาใจใส่ความเป็นอยู่ของท่านและเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงดังนี้

**ตารางที่ 11** ระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านตามความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แสดงโดยภาพรวม

ปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงาน	Mean	S.D.	ระดับ
รวม	2.64	0.53	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พิจารณาในปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านเป็นรายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

#### 1. ด้านความตั้งใจในการลาออก

**ตารางที่ 12** จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน

ปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน	น้อยที่สุด (n,%)	น้อย (n,%)	ปานกลาง (n,%)	มาก (n,%)	มากที่สุด (n,%)	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
- ท่านไม่มีความสุขกับการทำงานในองค์กรนี้	8 (4.91)	58 (35.58)	68 (41.72)	23 (14.11)	6 (3.68)	2.76	0.89	ปานกลาง
- ท่านมีความตั้งใจจะลองไปสมัครงานที่ใหม่	14 (8.59)	35 (21.47)	72 (44.17)	32 (19.63)	10 (6.13)	2.93	1.00	ปานกลาง
- ท่านอยากเปลี่ยนไปทำงานที่อื่น	9 (5.52)	31 (19.02)	71 (43.56)	38 (23.31)	14 (8.59)	3.10	0.99	ปานกลาง

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน	น้อยที่สุด (n,%)	น้อย (n,%)	ปานกลาง (n,%)	มาก (n,%)	มากที่สุด (n,%)	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
- ท่านเคยคิดอยากลาออกจากงานในช่วง 3 เดือน ที่ผ่านมา	6 (3.68)	32 (19.63)	72 (44.18)	42 (25.77)	11 (6.75)	3.12	0.93	ปานกลาง
- ท่านมักคอยสอบถามถึงงานของบริษัทอื่น	16 (9.82)	46 (28.22)	69 (42.33)	27 (16.56)	5 (3.07)	2.75	0.95	ปานกลาง
- ในระยะนี้ท่านมักติดตามข่าวประกาศรับสมัครงานตามที่ต่างๆ	12 (7.36)	44 (26.99)	72 (44.17)	34 (20.86)	1 (0.61)	2.80	0.87	ปานกลาง
- ในระยะนี้ท่านเริ่มคิดถึงผลดีจากงานใหม่	7 (4.29)	46 (28.22)	71 (43.56)	35 (21.47)	4 (2.45)	2.90	0.87	ปานกลาง
- ท่านเริ่มมองหางานใหม่ที่จ่ายเงินเดือน และผลตอบแทนที่ดีกว่า	13 (7.98)	25 (15.34)	83 (50.92)	37 (22.70)	5 (30.07)	2.98	0.91	ปานกลาง
- ท่านจะสมัครงานในองค์กรอื่นๆ ทันทีเมื่อคิดว่างานนั้นเหมาะสมกับท่าน	10 (6.13)	22 (13.50)	87 (53.37)	39 (23.93)	5 (30.07)	3.04	0.86	ปานกลาง
- ท่านคิดว่างานนี้ไม่เหมาะสมกับท่าน	5 (30.07)	37 (22.70)	87 (53.37)	27 (16.56)	7 (4.29)	2.93	0.85	ปานกลาง
<b>รวม</b>						<b>2.64</b>	<b>0.53</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับ ปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน ลำดับแรกของด้านความตั้งใจในการลาออก คือ ท่านเคยคิดอยากลาออกจากงานในช่วง 3 เดือน ที่ผ่านมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 รองลงมา ท่านอยากเปลี่ยน ไปทำงานที่อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ท่านจะสมัครงานในองค์กรอื่นๆ ทันทีเมื่อคิดว่างานนั้นเหมาะสมกับท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 ท่านเริ่มมองหางานใหม่ที่จ่ายเงินเดือน และผลตอบแทนที่ดีกว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 ท่านมีความตั้งใจจะลองไปสมัครงานที่ใหม่ และท่านคิดว่างานนี้ไม่เหมาะสมกับท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 ในระยะนี้ท่านเริ่มคิดถึงผลดีจากงานใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 ในระยะนี้ท่านมักติดตามข่าวประกาศรับสมัครงานตามที่ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 ท่านไม่มี

ความสุกกับการทำงานในองค์กรนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 และท่านมักคอยสอบถามเพื่อนถึงงานของบริษัทอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานข้อที่ 1** ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน เงินเดือน/ผลตอบแทน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1.1** พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน

H0 : พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน

**ตารางที่ 13** แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	t-test for Equality of Means					
		N	Mean	S.D.	t	df.	Sig.
- ด้านลักษณะงาน	ชาย	78	2.54	0.76	0.67	161	0.95
	หญิง	85	2.46	0.75	0.67	159	
- ด้านนโยบายในการบริหารงาน	ชาย	78	2.80	0.79	0.62	161	0.17
	หญิง	85	2.73	0.68	0.62	152	
- ด้านความภูมิใจในองค์กร	ชาย	78	2.74	0.72	-0.36	161	0.61
	หญิง	85	2.78	0.71	-0.36	159	
- ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน	ชาย	78	2.86	0.66	-0.44	161	0.85
	หญิง	85	2.90	0.69	-0.45	160	
- ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	ชาย	78	2.94	0.57	-0.13	161	0.16
	หญิง	85	2.95	0.66	-0.13	160	

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	t-test for Equality of Means					
		N	Mean	S.D.	t	df.	Sig.
- ด้านบรรยากาศ และสภาพแวดล้อม	ชาย	78	2.94	0.61	-0.54	161	0.93
	หญิง	85	2.95	0.60	-0.54	159	
- ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ชาย	78	2.69	0.76	0.88	161	0.54
	หญิง	85	2.70	0.68	0.88	155	
- ด้านบรรยากาศ และสภาพแวดล้อม	ชาย	78	2.94	0.61	-0.54	161	0.93
	หญิง	85	2.95	0.60	-0.54	159	
ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน	ชาย	78	2.76	0.49	0.15	161	0.51
	หญิง	85	2.75	0.17	0.15	160	

หมายเหตุ Sig ≤ 0.05

จากตารางที่ 13 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ พบว่าเพศที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 1.2** พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน

H0 : พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน

ตารางที่ 14 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคาร  
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ					
	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
- ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.12	3	0.71	1.25	0.30
	ภายในกลุ่ม	90.02	159	0.57		
	รวม	92.14	162			
- ด้านนโยบายในการ บริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.34	3	1.11	2.09	0.10
	ภายในกลุ่ม	84.57	159	0.53		
	รวม	87.91	162			
- ด้านความภูมิใจใน องค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2.77	3	0.92	1.84	0.14
	ภายในกลุ่ม	79.64	159	0.50		
	รวม	82.41	162			
- ด้านความสำเร็จและ ความก้าวหน้าในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.94	3	0.98	2.19	0.09
	ภายในกลุ่ม	70.88	159	0.45		
	รวม	73.82	162			
- ด้านการพัฒนาศักยภาพ ของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.11	3	1.37	3.76	0.01*
	ภายในกลุ่ม	57.95	159	0.36		
	รวม	62.06	163			
- ด้านบรรยากาศ และ สภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	1.62	3	0.54	1.49	0.22
	ภายในกลุ่ม	57.71	159	0.36		
	รวม	59.33	163			
- ด้านค่าตอบแทนและ สวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	3.18	3	1.06	2.10	0.16
	ภายในกลุ่ม	80.13	159	0.50		
	รวม	83.31	162			

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ					
	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
- ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.71	5	0.57	1.63	0.27
	ภายในกลุ่ม	55.73	159	0.35		
	รวม	57.44	162			
ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.31	5	0.77	3.14	0.03*
	ภายในกลุ่ม	38.94	159	0.25		
	รวม	41.25	162			

หมายเหตุ Sig  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 14 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ ค่า Sig. ที่น้อยกว่า 0.05 มี 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน หมายความว่า อายุที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพ ที่มีอายุกับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 25 ปี	25-35 ปี	36-45 ปี	มากกว่า 45 ปีขึ้นไป
		2.78	2.85	3.01	3.18
ต่ำกว่า 25 ปี	2.78	-	0.64 (0.96)	-0.33 (0.67)	-0.16 (0.67)
25-35 ปี	2.85	-	-	-0.40 (0.01*)	-0.23 (0.35)
36-45 ปี	3.01	-	-	-	0.17 (0.66)
มากกว่า 45 ปีขึ้นไป	3.18	-	-	-	-

หมายเหตุ \* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 15 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างอายุที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานกรุงเทพ อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ กลุ่มอายุในช่วง 25-35 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มอายุ 36-45 ปี โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40 ตามลำดับ

**สมมติฐานข้อที่ 1.3** พนักงานที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน

H0 : พนักงานที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน

**ตารางที่ 16** แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคาร  
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ					
	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
- ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.84	2	1.92	3.48	<b>0.03*</b>
	ภายในกลุ่ม	88.29	160	0.55		
	รวม	92.13	162			
- ด้านนโยบายในการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.84	2	0.92	1.71	0.18
	ภายในกลุ่ม	86.07	160	0.54		
	รวม	87.91	162			
- ด้านความภูมิใจในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.71	2	0.84	1.69	0.19
	ภายในกลุ่ม	80.71	160	0.50		
	รวม	82.41	162			
- ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.16	2	0.08	1.74	0.84
	ภายในกลุ่ม	73.66	160	0.46		
	รวม	73.82	162			
- ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.74	2	1.87	5.13	<b>0.01*</b>
	ภายในกลุ่ม	58.32	160	0.36		
	รวม	62.06	162			
- ด้านบรรยากาศ และสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2.03	2	1.02	2.84	0.06
	ภายในกลุ่ม	57.29	160	0.36		
	รวม	59.33	162			
- ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	2.77	2	1.39	2.75	0.14
	ภายในกลุ่ม	80.54	160	0.50		
	รวม	83.31	162			
- ด้านสัมพันธ์ภาพภายในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	0.47	2	0.24	0.66	0.57
	ภายในกลุ่ม	56.97	160	0.36		
	รวม	57.33	162			

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ					
	ความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.60	2	0.80	3.23	0.04*
	ภายในกลุ่ม	39.65	160	0.25		
	รวม	41.25	162			

หมายเหตุ Sig  $\leq 0.05$

จากตารางที่ 16 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพ ค่า Sig. ที่น้อยกว่า 0.05 มี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน และด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน หมายความว่า สถานภาพที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 16-17

ตารางที่ 17 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีสถานภาพกับ ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านลักษณะงาน

สถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
		2.40	2.46	2.82
โสด	2.40	-	-0.08 (0.55)	-0.44 (0.01*)
สมรส	2.46	-	-	-0.36 (0.03*)
หม้าย/หย่าร้าง	2.82	-	-	-

หมายเหตุ \* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 17 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างสถานภาพที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านลักษณะงานของพนักงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ กลุ่มสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยน้อยสถานภาพสมรส และกลุ่มสถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.44 และ 0.36 ตามลำดับ

**ตารางที่ 18** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพ ที่มีสถานภาพกับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

สถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	โสด 2.82	สมรส 2.91	หม้าย/หย่าร้าง 3.26
โสด	2.82	-	-0.10 (0.38)	-0.44 (0.00**)
สมรส	2.91	-	-	-0.34 (0.01*)
หม้าย/หย่าร้าง	3.26	-	-	-

หมายเหตุ \* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 18 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างสถานภาพที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงานของพนักงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ กลุ่มสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยน้อยสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง และกลุ่มสถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.44 และ 0.34 ตามลำดับ

**สมมติฐานข้อที่ 1.4** พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน  
ของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน

H0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน  
กรุงเทพไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน  
กรุงเทพแตกต่างกัน

**ตารางที่ 19** แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคาร  
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	ระดับการศึกษา	t-test for Equality of Means					
		N	Mean	S.D.	t	df.	Sig.
- ด้านลักษณะงาน	ปริญญาตรี	80	2.36	0.63	-2.19	161	0.03
	สูงกว่าปริญญาตรี	83	2.62	0.84	-2.20	152	*
- ด้านนโยบายในการ บริหารงาน	ปริญญาตรี	80	2.69	0.73	-1.30	161	0.89
	สูงกว่าปริญญาตรี	83	2.83	0.74	-1.30	160	
- ด้านความภูมิใจใน องค์กร	ปริญญาตรี	80	2.66	0.69	-1.76	161	0.47
	สูงกว่าปริญญาตรี	83	2.86	0.73	-1.76	160	
- ด้านความสำเร็จและ ความก้าวหน้าในงาน	ปริญญาตรี	80	2.80	0.65	-1.48	161	0.83
	สูงกว่าปริญญาตรี	83	2.96	0.69	-1.48	160	
- ด้านการพัฒนา ศักยภาพของพนักงาน	ปริญญาตรี	80	2.77	0.59	-3.73	161	0.94
	สูงกว่าปริญญาตรี	83	3.11	0.60	-3.73	160	
- ด้านบรรยากาศ และ สภาพแวดล้อม	ปริญญาตรี	80	2.58	0.57	-2.53	161	0.68
	สูงกว่าปริญญาตรี	83	2.81	0.62	-2.53	160	
- ด้านค่าตอบแทนและ สวัสดิการ	ปริญญาตรี	80	2.59	0.66	-1.57	161	0.27
	สูงกว่าปริญญาตรี	83	2.77	0.76	-1.57	160	
- ด้านสัมพันธภาพ ภายในองค์กร	ปริญญาตรี	80	2.74	0.58	-1.77	161	0.93
	สูงกว่าปริญญาตรี	83	2.90	0.60	-1.77	160	

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	ระดับการศึกษา	t-test for Equality of Means					
		N	Mean	S.D.	t	df.	Sig.
ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน	ปริญญาตรี	80	2.65	0.46	-2.71	161	0.51
	สูงกว่าปริญญาตรี	83	2.86	0.53	-2.71	160	

หมายเหตุ Sig  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 19 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่ามี 1 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 หมายความว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 1.5** พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน

H0 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน

**ตารางที่ 20** แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ					
	ความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
- ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.17	4	0.54	0.95	0.43
	ภายในกลุ่ม	89.96	158	0.57		
	รวม	92.14	162			
- ด้านนโยบายในการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.28	4	0.57	1.05	0.38
	ภายในกลุ่ม	85.63	158	0.54		
	รวม	87.91	162			

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ					
	ความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
- ด้านความภูมิใจในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.49	4	0.37	0.73	0.57
	ภายในกลุ่ม	80.92	158	0.51		
	รวม	82.41	162			
- ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.20	4	0.30	0.65	0.63
	ภายในกลุ่ม	72.62	158	0.46		
	รวม	73.82	162			
- ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.24	4	0.31	0.80	0.53
	ภายในกลุ่ม	60.82	158	0.46		
	รวม	62.06	162			
- ด้านบรรยากาศ และสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	0.71	4	0.18	0.48	0.75
	ภายในกลุ่ม	58.61	158	0.37		
	รวม	59.33	162			
- ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	2.59	4	0.65	1.27	0.34
	ภายในกลุ่ม	80.72	158	0.51		
	รวม	83.31	162			
- ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.11	4	0.28	0.78	0.57
	ภายในกลุ่ม	56.34	158	0.36		
	รวม	57.44	162			
ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.14	4	0.28	1.12	0.35
	ภายในกลุ่ม	40.12	158	0.25		
	รวม	41.25	162			

หมายเหตุ Sig ≤ 0.05

จากตารางที่ 20 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามตำแหน่งงาน หมายความว่าตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 1.6** พนักงานที่มีเงินเดือน/ผลตอบแทนที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน

H0 : พนักงานที่มีเงินเดือน/ผลตอบแทนที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีเงินเดือน/ผลตอบแทนที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน

**ตารางที่ 21** แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเงินเดือน/ผลตอบแทน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ		SS	df	MS	F	Sig
	ความแปรปรวน						
- ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม		1.13	2	0.56	0.99	0.37
	ภายในกลุ่ม		91.01	160	0.57		
	รวม		92.14	162			
- ด้านนโยบายในการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม		2.87	2	1.44	2.70	0.07
	ภายในกลุ่ม		85.04	160	0.53		
	รวม		87.91	162			
- ด้านความภูมิใจในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม		1.24	2	0.62	1.22	0.30
	ภายในกลุ่ม		81.18	160	0.51		
	รวม		82.41	162			
- ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน	ระหว่างกลุ่ม		1.17	2	0.59	1.29	0.28
	ภายในกลุ่ม		72.65	160	0.45		
	รวม		73.82	162			

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ					
	ความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
- ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.41	2	1.20	3.23	0.04*
	ภายในกลุ่ม	59.65	160	0.37		
	รวม	62.06	162			
- ด้านบรรยากาศ และสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	0.79	2	0.40	1.09	0.34
	ภายในกลุ่ม	58.53	160	0.37		
	รวม	59.33	162			
- ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	2.66	2	1.33	2.64	0.11
	ภายในกลุ่ม	80.65	160	0.50		
	รวม	83.31	162			
- ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.13	2	0.57	1.61	0.28
	ภายในกลุ่ม	56.31	160	0.35		
	รวม	57.44	162			
ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.47	2	0.74	2.96	0.54
	ภายในกลุ่ม	39.78	160	0.25		
	รวม	41.25	162			

หมายเหตุ Sig  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 21 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเงินเดือน/ผลตอบแทน ค่า Sig. ที่น้อยกว่า 0.05 มี 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน หมายความว่า เงินเดือน/ผลตอบแทนที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 21

**ตารางที่ 22** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพ ที่มีเงินเดือน/ผลตอบแทน กับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

เงินเดือน/ผลตอบแทน	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า 15,000 บาท	15,000- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป
		2.80	2.90	3.11
น้อยกว่า 15,000 บาท	2.80	-	-0.91 (0.45)	-0.30 (0.02*)
15,000-40,000 บาท	2.90	-	-	-0.21 (0.06)
มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป	3.11	-	-	-

หมายเหตุ \* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 22 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างเงินเดือน/ผลตอบแทนที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ กลุ่มเงินเดือน/ผลตอบแทนในช่วงน้อยกว่า 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มเงินเดือน/ผลตอบแทนในช่วงมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30 ตามลำดับ

**สมมติฐานข้อที่ 1.7** พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน

H0 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน

**ตารางที่ 23** แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคาร  
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาในการ  
ปฏิบัติงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ					
	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
- ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.37	2	0.68	1.21	0.30
	ภายในกลุ่ม	90.77	160	0.57		
	รวม	92.14	162			
- ด้านนโยบายในการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.44	2	1.72	3.26	<b>0.04*</b>
	ภายในกลุ่ม	84.46	160	0.53		
	รวม	87.91	162			
- ด้านความภูมิใจในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.44	2	0.72	1.42	0.24
	ภายในกลุ่ม	80.97	160	0.51		
	รวม	82.41	162			
- ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.04	2	0.52	1.14	0.32
	ภายในกลุ่ม	72.78	160	0.46		
	รวม	73.82	162			
- ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.47	2	1.24	3.34	<b>0.04*</b>
	ภายในกลุ่ม	59.58	160	0.37		
	รวม	62.06	162			
- ด้านบรรยากาศ และสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	0.93	2	0.47	1.28	0.28
	ภายในกลุ่ม	58.40	160	0.37		
	รวม	59.33	162			
- ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	2.99	2	1.50	2.99	0.08
	ภายในกลุ่ม	80.31	160	0.50		
	รวม	83.31	162			

ตารางที่ 23 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ					
	ความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
- ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.18	2	0.59	1.68	0.25
	ภายในกลุ่ม	56.27	160	0.35		
	รวม	57.44	162			
ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.66	2	0.83	3.34	0.04*
	ภายในกลุ่ม	39.59	160	0.25		
	รวม	41.25	162			

หมายเหตุ Sig ≤ 0.05

จากตารางที่ 23 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ค่า Sig. ที่น้อยกว่า 0.05 มี 2 ด้าน ได้แก่ด้านนโยบายในการบริหารงาน และด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน หมายความว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 24-25

ตารางที่ 24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านนโยบายในการบริหารงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 1 ปี	1-10 ปี	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป
		2.52	2.80	2.90
ต่ำกว่า 1 ปี	2.52	-	-0.28 (0.05)	-0.38 (0.01*)
1-10 ปี	2.80	-	-	-0.93 (0.49)
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	2.90	-	-	-

หมายเหตุ \* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 24 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพมหานคร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านนโยบายในการบริหารงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ กลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 1 ปี	1-10 ปี	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป
		2.80	2.90	3.11
ต่ำกว่า 1 ปี	2.80	-	-0.11 (0.39)	-0.31 (0.02*)
1-10 ปี	2.90	-	-	-0.21 (0.06)
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	3.11	-	-	-

หมายเหตุ \* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 25 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพมหานคร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ กลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.31 ตามลำดับ

**สมมติฐานข้อที่ 2** ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน เงินเดือน/ผลตอบแทน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

**สมมติฐานข้อที่ 2.1** พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน

H0 : พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน

**ตารางที่ 26** แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	t-test for Equality of Means					
		N	Mean	S.D.	t	df.	Sig.
ปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน	ชาย	78	2.92	0.51	-0.41	161	0.76
	หญิง	85	2.95	0.56	-0.42	160	

หมายเหตุ Sig ≤ 0.05

จากตารางที่ 26 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ พบว่าเพศที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 2.2** พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน

H0 : พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน

**ตารางที่ 27** แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ	SS	Df	MS	F	Sig
	ความแปรปรวน					
ปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.53	3	1.18	4.40	0.05*
	ภายในกลุ่ม	42.56	159	0.27		
	รวม	46.09	162			

หมายเหตุ Sig  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 27 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ ค่า Sig. ที่น้อยกว่า 0.05 มี 1 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงาน หมายความว่า อายุที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพ ที่มีอายุกับปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงาน

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 25 ปี	25-35 ปี	36-45 ปี	มากกว่า 45 ปีขึ้นไป
		2.86	2.81	3.19	2.92
ต่ำกว่า 25 ปี	2.86	-	0.50 (0.65)	-0.32 (0.01*)	-0.60 (0.63)
25-35 ปี	2.81	-	-	-0.37 (0.00**)	-0.11 (0.36)
36-45 ปี	3.19	-	-	-	0.26 (0.04*)
มากกว่า 45 ปีขึ้นไป	2.92	-	-	-	-

หมายเหตุ \* แยกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 28 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างอายุที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ กลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มอายุ 36-45 ปี ส่วนกลุ่มอายุ 25-35 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มอายุ 36-45 ปี และส่วนอายุ 36-45 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32 0.37 และ 0.26 ตามลำดับ

**สมมติฐานข้อที่ 2.3** พนักงานที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน

H0 : พนักงานที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน

**ตารางที่ 29** แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน  
กรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ					
	ความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
ปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.79	2	0.89	3.23	<b>0.04*</b>
	ภายในกลุ่ม	44.30	160	0.28		
	รวม	46.09	162			

หมายเหตุ Sig  $\leq 0.05$

จากตารางที่ 29 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพ มีค่า Sig. ที่น้อยกว่า 0.05 มี 1 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงาน หมายความว่า สถานภาพที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 30

**ตารางที่ 30** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพ ที่มีอายุกับปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงาน

สถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
		2.82	2.94	3.13
โสด	2.82	-	-0.12 (0.20)	-0.31 (0.01*)
สมรส	2.94	-	-	-0.19 (0.09)
หม้าย/หย่าร้าง	3.13	-	-	-

หมายเหตุ \* ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 30 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างสถานภาพที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจในการลาออกของพนักงานกรุงเทพ อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานพบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ กลุ่มสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.31 ตามลำดับ

**สมมติฐานข้อที่ 2.4** พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน

H0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน

**ตารางที่ 31** แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	ระดับการศึกษา	t-test for Equality of Means					
		N	Mean	S.D.	t	df.	Sig.
ปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน	ปริญญาตรี	88	2.80	0.52	-3.36	161	0.89
	สูงกว่าปริญญาตรี	83	3.07	0.52	-3.36	160	

หมายเหตุ Sig ≤ 0.05

จากตารางที่ 31 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 2.5** พนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจในการลาออกจากงานแตกต่างกัน

H0 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน

**ตารางที่ 32** แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามตำแหน่งของงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ	SS	Df	MS	F	Sig.
	ความแปรปรวน					
ปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.99	4	0.25	0.87	0.49
	ภายในกลุ่ม	45.10	158	0.29		
	รวม	46.09	162			

หมายเหตุ Sig  $\leq 0.05$

จากตารางที่ 32 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามตำแหน่งของงาน พบว่าตำแหน่งของงานแตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 2.6** พนักงานที่มีเงินเดือน/ผลตอบแทนที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน

H0 : พนักงานที่มีเงินเดือน/ผลตอบแทนที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีเงินเดือน/ผลตอบแทนที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน

**ตารางที่ 33** แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน  
กรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเงินเดือน/ผลตอบแทน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ปัจจัยความตั้งใจในการ ลาออกจากงานของ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.67	2	0.83	2.99	0.05*
	ภายในกลุ่ม	44.43	160	0.28		
	รวม	46.09	162			

หมายเหตุ Sig  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 33 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเงินเดือน/ผลตอบแทน มีค่า Sig. ที่น้อยกว่า 0.05 มี 1 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานหมายความว่า เงินเดือน/ผลตอบแทนที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพฯแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 34

**ตารางที่ 34** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพ ที่มีเงินเดือน/ผลตอบแทนกับปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงาน

เงินเดือน/ผลตอบแทน	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า	15,000-40,000	มากกว่า 40,000
		15,000 บาท	บาท	บาท ขึ้นไป
		2.81	2.91	3.07
น้อยกว่า 15,000 บาท	2.81	-	-0.10 (0.33)	-0.26 (0.02*)
15,000-40,000 บาท	2.91	-	-	-0.16 (0.10)
มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป	3.07	-	-	-

หมายเหตุ \* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 34 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างเงินเดือน/ผลตอบแทนที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจในการลาออกของพนักงานกรุงเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ กลุ่มเงินเดือน/ผลตอบแทนน้อยกว่า 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มเงินเดือน/ผลตอบแทนมากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26 ตามลำดับ

**สมมติฐานข้อที่ 2.7** พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน

H0 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน

**ตารางที่ 35** แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ	SS	Df	MS	F	Sig
	ความแปรปรวน					
ปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.72	2	0.86	3.09	0.05*
	ภายในกลุ่ม	44.38	160	0.28		
	รวม	46.09	162			

หมายเหตุ Sig  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 35 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. ที่น้อยกว่า 0.05 มี 1 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงาน หมายความว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจใน

การลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 36

**ตารางที่ 36** แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 1 ปี	1-10 ปี	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป
		2.80	2.92	3.07
ต่ำกว่า 1 ปี	2.80	-	-0.11 (0.29)	-0.27 (0.02*)
1-10 ปี	2.92	-	-	-0.16 (0.10)
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	3.07	-	-	-

หมายเหตุ \* แยกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 36 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ กลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27 ตามลำดับ

**สมมติฐานข้อที่ 3** ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

**ตารางที่ 37** ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานกับความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิต การทำงาน	ความตั้งใจในการลาออกจากงาน			
	Pearson Correlation	Sig	ความสัมพันธ์	ทิศทาง
- ด้านลักษณะงาน	0.28	0.00	มีความสัมพันธ์	ลบ

- ด้านนโยบายในการบริหารงาน	0.37	0.00	มีความสัมพันธ์	ลบ
- ด้านความภูมิใจในองค์กร	0.43	0.00	มีความสัมพันธ์	ลบ

**ตารางที่ 37 (ต่อ)**

ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิต การทำงาน	ความตั้งใจในการลาออกจากงาน			
	Pearson Correlation	Sig	ความสัมพันธ์	ทิศทาง
- ด้านความสำเร็จและ ความก้าวหน้าในงาน	0.60	0.00	มีความสัมพันธ์	ลบ
- ด้านการพัฒนาศักยภาพของ พนักงาน	0.88	0.00	มีความสัมพันธ์	ลบ
- ด้านบรรยากาศและ สภาพแวดล้อม	0.57	0.00	มีความสัมพันธ์	ลบ
- ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.36	0.00	มีความสัมพันธ์	ลบ
- ด้านสัมพันธ์ภายในองค์กร	0.56	0.00	มีความสัมพันธ์	ลบ
<b>ภาพรวม</b>	<b>0.66</b>	<b>0.00</b>	<b>มีความสัมพันธ์</b>	<b>ลบ</b>

หมายเหตุ \* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 37 พบว่าผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ใช้สถิติทดสอบแบบ Pearson Correlation ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในรายด้าน พบว่า ค่า Sig<0.05 จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายในการบริหารงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อม ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสัมพันธ์ภายในองค์กร

สรุปผลการทดสอบในภาพรวมของความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับความตั้งใจในการทำงาน พบว่า ค่า Pearson Correlation มีค่าเท่ากับ 0.66 ซึ่งมีค่า Sig=0.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่า ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตและความตั้งใจในการลาออกของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 163 คน

ทั้งนี้สำหรับวิธีวิเคราะห์ผลการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการเบื้องต้นด้วยการนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคำนวณทางสถิติ โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อจำแนกข้อมูลปัจจัยที่นำมาศึกษา จากนั้นผู้วิจัยได้ทดสอบสมมติฐานระหว่างต้นแปรอิสระและตัวแปรตามด้วยสถิติ T-test, One Way ANOVA, LSD และ Pearson Correlation เพื่อวิเคราะห์และอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม

#### สรุปผล

จากผลการวิเคราะห์แบบสอบถามของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สรุปผลการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตและความตั้งใจในการลาออกของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) ดังนี้

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีเพศหญิง ส่วนอายุ ในช่วง 25-35 ปี สถานภาพสมรส ส่วนระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่การตลาด เงินเดือน/ผลตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน 15,000-40,000 บาท ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-10 ปี

#### 2. ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงได้ดังนี้

เป็นการแสดงระดับความคิดเห็นในแต่ละด้าน ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยเป็นการแสดงภาพรวม

จากการพิจารณาในปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดในด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร ด้านนโยบายในการบริหารงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 และด้านลักษณะงาน มีระดับความพึงพอใจน้อย ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านเป็นรายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

**2.1 ปัจจัยด้านลักษณะงาน** โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ลำดับแรก คือองค์การมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของงานอย่างชัดเจน รองลงมาลักษณะงานในหน้าที่ของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ องค์การมีการอธิบายให้ทราบถึงวิธีการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ลักษณะงานของท่านเป็นงานที่ทำทลายความสามารถ ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสม และท่านพอใจลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ ตามลำดับ

**2.2 ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน** โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ลำดับแรก คือองค์การของท่านมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน รองลงมาองค์การมีกฎ ระเบียบข้อบังคับที่เหมาะสมเอื้อให้งานสำเร็จลุล่วง องค์การมีการประกาศให้ทราบถึงนโยบายระเบียบข้อบังคับและวิธีปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง และนโยบายขององค์การมีความชัดเจนเข้าใจยากและเหมาะสมในทางปฏิบัติ ตามลำดับ

**2.3 ปัจจัยด้านความภูมิใจขององค์กร** โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ลำดับแรก คือท่านมีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรนี้ รองลงมาท่านรู้สึกว่าคุณค่าตัวท่านมีความสำคัญและได้เป็นส่วนหนึ่งในความเจริญก้าวหน้าขององค์กร ท่านมีความรู้สึกว่าคุณค่าของตัวท่านมีความรับผิดชอบต่อสังคม ท่านอยากชักชวนให้ผู้อื่นมาทำงานที่เดียวกับท่าน และท่านมีความภูมิใจที่ได้ใส่ชุดแบบฟอร์มขององค์กร ตามลำดับ

**2.4 ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน** โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ลำดับแรก คือท่านมีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรนี้ รองลงมาท่านรู้สึกว่าคุณค่าตัวท่านมีความสำคัญและได้เป็นส่วนหนึ่งในความเจริญก้าวหน้าขององค์กร ท่านมีความรู้สึกว่าคุณค่าของตัวท่านมีความรับผิดชอบต่อสังคม ท่านอยาก

ชักชวนให้ผู้อื่นมาทำงานที่เดียวกับท่าน และท่านมีความภูมิใจที่ได้ใส่ชุดแบบฟอร์มขององค์กรตามลำดับ

**2.5 ปัจจัยด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน** โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ลำดับแรก คือองค์การของท่าน มีการสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติได้ศึกษาต่อ รองลงมาองค์การเปิดโอกาสให้ท่านสามารถนำความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มาพัฒนาการทำงานได้ องค์การของท่านมีระเบียบการเรียนรู้ รู้ที่เข้าถึงได้ง่าย ท่านมีความพึงพอใจในวิธีการส่งเสริมความรู้ในการปฏิบัติงานที่องค์การจัดให้ และท่านมีโอกาสได้ทำงานที่ต้องใช้ความรู้ ความชำนาญในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ตามลำดับ

**2.6 ปัจจัยด้านบรรยากาศ และสภาพแวดล้อม** โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ลำดับแรก คือความสว่างของแสงไฟและการระบายอากาศภายในสถานที่ทำงานของท่านมีความเพียงพอต่อการทำงาน รองลงมาสถานที่ทำงานของท่านมีอุณหภูมิที่เหมาะสม การจัดการและรักษาความสะอาดของสถานที่ทำงานของท่านค่อนข้างเรียบร้อย องค์การของท่านมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานและมีการบำรุงคอยสม่ำเสมอ องค์การของท่านจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ตรงตามความต้องการและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน องค์การมีพื้นที่ในการใช้งานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และสถานที่ทำงานของท่านมีความปลอดภัยเหมาะสมกับการทำงาน ตามลำดับ

**2.7 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ** โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ลำดับแรก คือองค์การมีการจัดสวัสดิการ หรือผลประโยชน์อื่นๆตอบแทนในการทำงานค่อนข้างเหมาะสม รองลงมาเมื่อมีสถานการณ์ฉุกเฉินกับพนักงาน องค์การค่อนข้างมีสวัสดิการรองรับอย่างเหมาะสม ท่านพอใจกับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบัน ท่านได้รับเงินเดือนและผลประโยชน์เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมายและองค์การมีการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม เงินเดือน และสวัสดิการของท่านองค์การมีความเท่าเทียมกับที่อื่นๆ ท่านได้รับเงินเดือนสวัสดิการ หรือผลประโยชน์เท่าเทียมกับผู้อื่นที่รับผิดชอบงานเหมือนกัน และท่านได้รับเงินเดือนตรงตามความสามารถและวุฒิการศึกษา ตามลำดับ

**2.8 ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในองค์กร** โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ลำดับแรก คือผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถสร้างการทำงานเป็นทีมได้ และผู้ใต้บังคับบัญชาให้การยอมรับ และความเคารพกับผู้บังคับบัญชา รองลงมาหน่วยงานของท่านมีการร่วมแรงร่วมใจกันในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้อย่างดี ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับท่านได้ เพื่อนร่วมงานของท่านคอยช่วยแก้ไขปัญหาหรือแนะนำในทันทีที่รู้ว่าท่านเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานยอมรับความสามารถซึ่งกันและกัน ท่านมีความสุขในการทำงาน

กับเพื่อนร่วมงาน และการปฏิบัติงานของท่านได้รับความร่วมมือ และการประสานงานค้อยดีกับหน่วยงานอื่นๆในองค์กร และผู้บังคับบัญชาของท่านมีความสนใจเอาใจใส่ความเป็นอยู่ของท่านและเพื่อนร่วมงานตามลำดับ

### 3. ความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

เป็นการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงดังนี้

**3.1 ปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงาน** โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน ลำดับแรก คือ ท่านเคยคิดอยากลาออกจากงานในช่วง 3 เดือน ที่ผ่านมา รองลงมา ท่านอยากเปลี่ยน ไปทำงานที่อื่น ท่านจะสมัครงานในองค์กรอื่น ๆทันทีเมื่อคิดว่างานนั้นเหมาะสมกับท่าน ท่านเริ่มมองหางานใหม่ที่จ่ายเงินเดือน และผลตอบแทนที่ดีกว่า ท่านมีความตั้งใจจะลองไปสมัครงานที่ใหม่ และท่านคิดว่างานนี้ไม่เหมาะสมกับท่าน ในระยะนี้ท่านเริ่มคิดถึงผลดีจากงานใหม่ ในระยะนี้ท่านมักติดตามข่าวประกาศรับสมัครงานตามที่ต่างๆ ท่านไม่มีความสุขกับการทำงานในองค์กรนี้ และท่านมักคอยสอบถามเพื่อนถึงงานของบริษัทอื่นตามลำดับ

### 4. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานข้อที่ 1** ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน เงินเดือน/ผลตอบแทน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1.1** พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 1.2** พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 1.3** พนักงานที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน



**สมมติฐานข้อที่ 2.6** พนักงานที่มีเงินเดือน/ผลตอบแทนที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีเงินเดือน/ผลตอบแทนที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 2.7** พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกรุงเทพแตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 3** ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานกับความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 8 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกงานทั้งหมด

### อภิปรายผล

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตและความตั้งใจในการลาออกงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามที่ได้กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถนำข้อสรุปมาอภิปรายผลตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ดังนี้

#### 1. ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการพัฒนา ศักยภาพ รองลงมา ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน ด้านสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านนโยบายในการบริหารงาน และด้านความภูมิใจใน ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อม ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านลักษณะงาน ตามลำดับ เหตุผลที่เป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะธนาคารกรุงเทพมีการฝึกอบรมให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวคิดของ อาศู วัฒนกุล (2530: 120) ที่ กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การปรับปรุงคุณภาพชีวิตของการทำงานจะมีจุดเน้นหนักอยู่ที่การเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน โดยให้ความสำคัญกับ

ความเป็นมนุษย์ ความจำเริญเติบโต และการมีส่วนร่วม ทั้งนี้เพื่อไปสู่ประสิทธิผลขององค์การและคุณภาพการทำงานของพนักงานนั่นเอง

## 2. ความตั้งใจในการลาออกจากงาน

จากการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานในภาพรวมระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยความตั้งใจในการลาออกจากงานสูงสุดคือ ท่านเคยคิดอยากลาออกจากงานในช่วง 3 เดือน ที่ผ่านมา รองลงมา ท่านอยากเปลี่ยน ไปทำงานที่อื่น ท่านจะสมัครงานในองค์กรอื่นๆทันทีเมื่อคิดว่างานนั้นเหมาะสมกับท่าน ท่านเริ่มมองหางานใหม่ที่จ่ายเงินเดือน และผลตอบแทนที่ดีกว่า ท่านมีความตั้งใจจะลองไปสมัครงานที่ใหม่ และท่านคิดว่างานนี้ไม่เหมาะสมกับท่าน ในระยะนี้ท่านเริ่มคิดถึงผลดีจากงานใหม่ ในระยะนี้ท่านมักติดตามข่าวประกาศรับสมัครงานตามต่างๆ ท่านไม่มีความสุขกับการทำงานในองค์กรนี้ และท่านมักคอยสอบถามเพื่อนถึงงานของบริษัทอื่น ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดของ เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร (2548: 59) ให้ความหมายไว้ว่า ความตั้งใจลาออกจากงาน หมายถึง ความคิดที่พนักงานจะลาออกจากการทำงานในองค์กรปัจจุบัน และมีพฤติกรรมในการหาทางเลือกในงานใหม่ มีการวางแผนลาออกจากงานไปทำงาน แต่ยังไม่มีการตัดสินใจลาออกอย่างเด็ดขาด

## 3. ความสัมพันธ์ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จากการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายในการบริหารงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านบรรยากาศ และสภาพแวดล้อม ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านลักษณะสัมพันธ์ภายในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงานทั้งหมด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติมา พันธุ์พุทธรัตน์ (2557: 18) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายการบริการและการขาย 1 เขตการบริการและการขาย 1 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานกับความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน บมจ.ธนาคาร

กสิกรไทย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายในการบริหารงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านบรรยากาศ และสภาพแวดล้อม และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกงานทั้งหมด แต่มีด้านเดียวที่ผู้วิจัยไม่สอดคล้องกับงานของ กิตติมา พันธุ์พุทธรัตน์ คือ ด้านลักษณะสัมพันธ์ภาพภายในองค์กร ของผู้วิจัยมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แต่ของ กิตติมา มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 อย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

### ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของ ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) เท่านั้น ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในหน่วยงานอื่นๆ เช่น สินเชื่อบ้าน สินเชื่อธุรกิจ เป็นต้น เพื่อให้ทราบสาเหตุ ความคิดเห็นและลักษณะงานที่ ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานว่ามีความแตกต่างกันในลักษณะใด
2. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นพื้นที่ใจกลางเมือง ข้อมูลที่ได้อาจไม่มีความครอบคลุม ควรมีการศึกษาในเขตอำเภอรอบชานเมือง ด้วย ว่ามีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกจากงานแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากขึ้นแก่ผู้ที่สนใจและองค์กร
3. ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจดำเนินการในรูปแบบของงานวิจัยเชิงคุณภาพ ที่มีการสัมภาษณ์ สังเกตพฤติกรรม การทดสอบ ฯลฯ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน และความตั้งใจในการลาออกจากงาน สามารถสะท้อนความคิดของทั้งผู้บริหารและพนักงาน เพื่อนำผลการศึกษาจากทั้งสองด้านมาวิเคราะห์เป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกัน เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของพนักงานได้ตรงจุดและพนักงานเข้าใจถึงบทบาท แนวคิด นโยบายของผู้บริหาร และการธำรงรักษาพนักงานที่เก่ง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

## บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549. **สถิติสำหรับงานวิจัย**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติมา พันธุ์พุทธิรัตน์. 2556 **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานและความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายการบริการและการขาย 1 เขตการบริการและการขาย 1**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กิตติยา โตรณะเกษม. 2555. **ธนาคารต้องทำงานมากขึ้นรับมือการแข่งขันธุรกิจการเงิน**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา: [www.moneymartthai.com/bank1478](http://www.moneymartthai.com/bank1478) (24 พฤษภาคม 2560).
- จารุวรรณ โหระ. 2541. **คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชญานิศ นิลแจ้ง. 2550. **การศึกษาการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราวในบริษัทยานยนต์แห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. 2553. **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เชี่ยวชาญ อาศวีฒนกุล. 2530. **มิติใหม่ของการบริหารงานบุคคลในภาครัฐบาล**. กรุงเทพฯ: OS Printing House.
- โชติช่วง ภิรมย์. 2538. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณปภัช นาคเจือทอง. 2553. **การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ดำรงเกียรติ มาลา. 2558. **อัตราการลาออกของพนักงาน**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา: [www.posttoday.com/employee/8472/worksID](http://www.posttoday.com/employee/8472/worksID) (25 กุมภาพันธ์ 2561).
- ทัศนีย์ ชาดีไทย. 2559. **คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- เทพนม เมืองแมน และ สุวรรณ สวิง. 2540. **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน). 2556. **ประวัติธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน)**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา: [www.bangkokbank.com/historybankbkk174](http://www.bangkokbank.com/historybankbkk174) (25 กันยายน 2560).
- ปณมาภรณ์ บุณนาค. 2552. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล เขาวนอารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เบญจพร ธีระรักษ์. 2547. **ความพึงพอใจในงานลักษณะความเป็นผู้นำของหัวหน้างานและความตั้งใจในการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตแผงวงจรแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์. 2548. **การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันองค์การและความตั้งใจลาออก**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ผจญ เฉลิมสาร. 2548. **คุณภาพชีวิตการทำงาน**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา: [www.demingnet.com/workemployeesquality789](http://www.demingnet.com/workemployeesquality789) (20 ธันวาคม 2560).
- พรเพ็ญ โชติพันธุ์. 2545. **ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมพนักงานที่องค์การต้องการกับความพึงพอใจในงานของพนักงานองค์การธุรกิจเอกชนแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มัลลิกา นิลาสัน. 2552. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานพยาบาลของงานการพยาบาลสูติศาสตร์-นรีเวชวิทยา โรงพยาบาลศิริราช**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- มาลี บะวงษ์. 2534. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์โรงเรียนสาธิตสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศุภวรรณ ภิเศก. 2550. **คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บจก. ไวส์คอนซัลแทนท์ (ประเทศไทย)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สรวงสรณ์ ต๊ะปิ่นตา. 2541. **คุณภาพชีวิตการทำงานของช่างการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สิน พันธุ์พินิจ. 2549. **เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: บริษัท จูนพับลิชชิง จำกัด.

- สมบัติ ท้ายเรือคำ. 2551. **วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย**. มหาสารคาม: ภาควิชาวัดผลและวิจัย การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุธิดา คิวานนท์. 2555. **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในงานกับความตั้งใจเปลี่ยนงานของ บุคลากรสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุมิดา เหมือนครุฑ. 2550. **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพ ชีวิตในการทำงานและความตั้งใจลาออกจากราชการของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท ผลิตภัณฑ์ส่วนคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- หอมไกล ต้นสัก. 2553. **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้พฤติกรรมการเป็นผู้นำ การสนับสนุนทาง สังคมและความเหนื่อยหน่ายในงานกับความตั้งใจลาออกจากราชการของพยาบาล โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



### แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานและความตั้งใจ  
ในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)  
เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

**คำชี้แจง** แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลประกอบการทำวิจัยเกี่ยวกับเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ แบบสอบถามนี้ไม่มีคำตอบข้อใดถูกหรือผิด และไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นขอให้ท่านพิจารณาคำถามและคำตอบให้ตรงกับความเป็นจริงที่สุด และโปรดตอบคำถามทุกข้อคำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความตั้งใจในการลาออกจากงาน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ในช่อง  หรือเติมคำในช่องว่างตามสภาพที่เป็นจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. ปัจจุบันท่านอายุเท่าใด

ต่ำกว่า 25 ปี

25-35 ปี

36-45 ปี

มากกว่า 45 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

หม้ายหรือหย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5. ตำแหน่งของท่าน (ณ ปัจจุบัน)

เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก CSO

เจ้าหน้าที่การตลาด MO

ผู้ช่วยอาวุโสด้านอำนวยความสะดวก SCSSO

ผู้ช่วยอาวุโสด้านการตลาด SMO

ผู้จัดการสาขา (BM)

6. เงินเดือน/ผลตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน

น้อยกว่า 15,000 บาท

15,000-40,000 บาท

มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป

7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ต่ำกว่า 1 ปี

1-10 ปี

มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดโดยมีตัวเลือกดังนี้

ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>ด้านลักษณะงาน</b>					
1. ท่านพอใจในลักษณะงานที่ท่านทำอยู่					
2. ลักษณะงานของท่านเป็นงานที่ทำทลายความสามารถ					
3. องค์กรมีการอธิบายให้ทราบถึงวิธีการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
4. ลักษณะงานในหน้าที่ของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่					
5. ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสม					
6. องค์กรมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของงานอย่างชัดเจน					
<b>ด้านนโยบายในการบริหารงาน</b>					
7. องค์กรมีการประกาศให้ทราบถึงนโยบายระเบียบข้อบังคับและวิธีปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง					
8. นโยบายขององค์กรมีความชัดเจนเข้าใจได้ง่ายและเหมาะสมในทางปฏิบัติ					
9. องค์กรมีกฎระเบียบข้อบังคับที่เหมาะสมเอื้อให้งานสำเร็จลุล่วง					
<b>ด้านความภูมิใจในองค์กร</b>					
11. ท่านภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรนี้					

12. ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ และเป็นส่วนหนึ่งในความเจริญก้าวหน้าขององค์การ					
13. ท่านภูมิใจที่ได้ใส่ชุดแบบฟอร์มขององค์การ					
14. ท่านอยากชักชวนให้ผู้อื่นได้มาทำงานที่เดียวกับท่าน					
15. ท่านมีความรู้สึกว่าคุณองค์การของคุณมีความรับผิดชอบต่อสังคม					
<b>ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน</b>					
16. ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถของท่านพัฒนางานให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ					
17. ท่านมีโอกาสได้ทำงานที่อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของงานมากขึ้น					
18. ท่านมีความรู้สึกถึงความสำเร็จอันเกิดจากการทำงาน					
19. ท่านสามารถรับผิดชอบงานของตนเองให้สำเร็จจนได้รับการยอมรับ และก้าวหน้าในตำแหน่งงาน					
20. ท่านได้รับการชื่นชมเมื่อทำงานสำเร็จลุล่วง					
21. องค์กรของคุณมีกำหนดหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งที่คำนึงถึงความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ทำงาน					
<b>ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน</b>					
22. องค์กรของคุณสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานได้ศึกษาต่อ					
23. องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านสามารถนำความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มาเพื่อพัฒนาการทำงานได้					

24. ท่านมีโอกาสได้ทำงานนี้ ต้องใช้ความรอบรู้ ความชำนาญในการทำงานเพิ่มมากขึ้น					
25. ท่านมีความพึงพอใจในวิธีการส่งเสริมความรู้ในการปฏิบัติงานที่องค์กรจัดให้					
26. องค์กรของท่านมีระบบการเรียนรู้ที่เข้าถึงได้ง่าย					
<b>ด้านบรรยากาศ และสภาพแวดล้อม</b>					
27. การจัดการและรักษาความสะอาดของสถานที่ทำงานของท่านเป็นระเบียบเรียบร้อย					
28. สถานที่ทำงานของท่านมีอุณหภูมิที่เหมาะสม					
29. ความสว่างของแสงไฟ และการระบายอากาศภายในสถานที่ทำงานของท่านมีความเพียงพอต่อการทำงาน					
30. สถานที่ทำงานของท่านมีความปลอดภัยเหมาะสมกับการทำงาน					
31. องค์กรมีพื้นที่ในการใช้งานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
32. องค์กรของท่านจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ตรงตามความต้องการเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
33. องค์กรของท่านมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน และมีการบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ					
<b>ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ</b>					
34. ท่านได้รับเงินเดือนตรงตามความสามารถและวุฒิการศึกษา					
35. ท่านได้รับเงินเดือน สวัสดิการ หรือผลประโยชน์					

เท่าเทียมกับผู้อื่นที่รับผิดชอบงานเหมือนกัน					
36. ท่านได้รับเงินเดือนและผลประโยชน์เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
37. องค์กรมีการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม					
38. ท่านพอใจกับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบัน					
39. องค์กรมีการจัดสวัสดิการ หรือผลประโยชน์อื่นๆตอบแทนในการทำงานอย่างเหมาะสม					
40. เงินเดือน และสวัสดิการของทางองค์กรมีความเท่าเทียมกับที่อื่นๆ					
41. เมื่อมีสถานการณ์ฉุกเฉินกับพนักงานองค์กรมีสวัสดิการรองรับอย่างเหมาะสม					
<b>ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร</b>					
42. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถสร้างการทำงานเป็นทีม					
43. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับท่านได้					
44. ผู้บังคับบัญชาของท่านมักร่วมสังสรรค์กับท่านและเพื่อนร่วมงานเมื่อมีเทศกาลหรืองานเลี้ยง					
45. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความสนใจเอาใจใส่ความเป็นอยู่ของท่านและเพื่อนร่วมงาน					
46. ท่านมีความสุขในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน					

47. ท่านและเพื่อนร่วมงาน ยอมรับในความสามารถซึ่งกัน และกัน					
48. เพื่อนร่วมงานของท่าน ช่วยแก้ไขปัญหาหรือแนะนำ ในทันทีที่รู้ว่าท่านเกิดปัญหาใน การปฏิบัติงาน					
49. ผู้ใต้บังคับบัญชาให้การ ยอมรับ และความเคารพกับ ผู้บังคับบัญชา					
50. ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถ ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้ เป็นอย่างดี					
51. หน่วยงานของท่านมีการ ร่วมแรงร่วมใจกันในการ ทำงานให้ประสบความสำเร็จ					
52. การปฏิบัติงานของท่าน ได้รับความร่วมมือ และการ ประสานงานกันดีกับหน่วยงาน อื่นๆ ในองค์กร					

### ส่วนที่ 3 ความตั้งใจในการลาออกจากงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดโดยมีตัวเลือกดังนี้

ความตั้งใจในการลาออกจากงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ท่านไม่มีความสุขกับการทำงานในองค์กรนี้					
2. ท่านมีความตั้งใจจะลองไปสมัครงานที่ใหม่					
3. ท่านอยากเปลี่ยนไปทำงานที่อื่น					
4. ท่านเคยคิดอยากลาออกจากงานในช่วง 3 เดือน ที่ผ่านมา					
5. ท่านมักคอยสอบถามเพื่อน ถึงงานของบริษัทอื่น					
6. ในระยะนี้ท่านมักติดตามข่าวประกาศรับสมัครงานตามต่างๆ					
7. ในระยะนี้ท่านเริ่มคิดถึงผลดีจากงานใหม่					
8. ท่านเริ่มมองหางานใหม่ที่จ่ายเงินเดือน และผลตอบแทนที่ดีกว่า					
9. ท่านจะสมัครงานในองค์กรอื่นๆทันทีเมื่อคิดว่างานนั้นเหมาะสมกับท่าน					
10. ท่านคิดว่างานนี้ไม่เหมาะสมกับท่าน					

### ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข

ประวัติผู้วิจัย

บรรณานุกรม



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวรัตติกาล จิตรรัตน์	
เกิดเมื่อ	21 มกราคม 2533	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2555	ปริญญาตรี สาขาวิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่
	พ.ศ. 2550	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสุนทรายวิทยาคม จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2556 ถึง ปัจจุบัน	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่โจ้ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่การตลาด 11

