

ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพัน
ของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2564

สารนิพนธ์

เรื่อง

ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพัน
ของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

11 กันยายน 2564

นางสาวชนิกานต์ สุวรรณทรัพย์

ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภกรักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว,

Ph.Ds.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กิตติชัย ราชมหา,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

รองศาสตราจารย์วิจิตา รักธรรม,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

สาวิตรี สันติพิริยพร,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จไปได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างสูงของอ. ดร. สุภรัักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เล่มนี้ ที่ให้คำปรึกษา ข้อชี้แนะ สละเวลาให้ความสนับสนุนและช่วยเหลือแก่ผู้ทำวิจัยเป็นอย่างมาก ตั้งแต่เริ่มต้นงานวิจัยจนกระทั่งงานวิจัยคล่องไปด้วยดี ตลอดจนกรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่สละเวลาอันมีค่ามาให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อให้งานวิจัยสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณผู้เข้าร่วมการวิจัยทุกท่านที่สละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับงานวิจัยนี้ รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้

ชนิกานต์ สุวรรณทรัพย์

ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

STUDY THE RELATIONSHIP BETWEEN FACTORS OF QUALITY OF LIFE AT WORK AND EMPLOYEE ENGAGEMENT OF A PRIVATE BANK HEAD OFFICE IN BANGKOK DURING THE CORONAVIRUS SITUATION (COVID-19).

ชานิกานต์ สุวรรณทรัพย์ 6250348

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภกรักษ์ สุริยอินเกียรติแก้ว, Ph.Ds., ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กิตติชัย ราชมหา, Ph.D., สาวิตรี สันติพิริยพร, Ph.D.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ตัวแปรทั้ง 8 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกทุกด้าน เมื่อพิจารณาตามระดับความผูกพันโดยเรียงจากมากไปน้อย พบว่า มี 1 ด้าน ที่มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง คือ งานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม ($p = 0.860$) ส่วนความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางมี 5 ด้าน คือ การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ($p = 0.709$) สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($p = 0.690$) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ($p = 0.634$) การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ($p = 0.591$) และสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน ($p = 0.521$) และความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมี 2 ด้าน คือ ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม ($p = 0.494$) และการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ($p = 0.395$) ตามลำดับ

คำสำคัญ : ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)/ คุณภาพชีวิตในการทำงาน/ ความผูกพันต่อองค์กร

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 คำถามของการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย	4
1.4.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย	4
1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา	4
1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา	5
1.5 กรอบแนวคิดงานวิจัย	5
1.6 สมมติฐานในการวิจัย	5
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	9
2.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน	10
2.1.2 องค์ประกอบหรือเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน	15
2.1.3 ประโยชน์ของการมีคุณภาพชีวิตการทำงาน	17
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	18
2.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร	19
2.2.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร	21
2.2.3 ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กร	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร	24
2.3 ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-life Balance)	27
2.3.1 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสมดุลชีวิตกับการทำงาน	28
2.3.2 ผลดีของความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน	28
2.3.3 ผลกระทบของความไม่สมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน	29
2.4 สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	30
2.4.1 ออฟฟิศในอนาคต	32
2.4.2 ดีไซน์ออฟฟิศช่วงการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	33
2.4.3 Work from Home และ รูปแบบของ Future of Workplace	35
2.4.4 สวัสดิการที่เปลี่ยนไปในช่วงสถานการณ์ COVID-19	36
2.4.5 มาตรการในช่วงเบื้องต้นที่ควรปฏิบัติในออฟฟิศ	37
2.5 Digital Transformation	39
2.5.1 วิฤตและโอกาสของพนักงานธนาคารในยุคดิจิทัล	39
2.5.2 Data Analytics ทักษะที่จำเป็นในยุคดิจิทัล	42
2.5.3 ทักษะในยุคธนาคารดิจิทัล	43
2.6 ข้อมูลองค์กรของธุรกิจธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง	45
2.6.1 ข้อมูลเบื้องต้นขององค์กร	45
2.6.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมองค์กร	46
2.6.3 โครงสร้างการบริหารงานขององค์กร	47
2.6.4 แนวปฏิบัติสำหรับพนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19	47
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	48
2.7.1 งานวิจัยในประเทศ	48
2.7.2 งานวิจัยต่างประเทศ	59
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	78
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	78
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	80

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
	3.3 การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	82
	3.3.1 การตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity)	82
	3.3.2 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability)	82
	3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	83
	3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	83
บทที่ 4	ผลการศึกษา	85
	4.1 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	85
	4.2 ผลการศึกษาข้อมูลการปฏิบัติตัวและผลกระทบในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	88
	4.3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	91
	4.4 ผลการศึกษาความผูกพันของผู้ตอบแบบสอบถาม	100
	4.5 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability)	102
	4.6 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานงานวิจัย	103
	4.6.1 การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)	104
	4.6.2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)	107
บทที่ 5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	111
	5.1 สรุปผลการวิจัย	111
	5.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	111
	5.1.2 ข้อมูลการปฏิบัติตัวและผลกระทบในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	111
	5.1.3 การศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	112
	5.1.4 การศึกษาความผูกพันของผู้ตอบแบบสอบถาม	114
	5.1.5 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานงานวิจัย	114
	5.2 อภิปรายผล	116

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร	122
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป	124
5.5 ข้อจำกัดในการวิจัย	125
บรรณานุกรม	126
ภาคผนวก	135
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	136
ประวัติผู้วิจัย	144



สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
2.1	องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของวอลตัน (Walton)	16
2.2	สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา	62
3.1	แสดงกลุ่มตัวอย่างการวิจัย	79
3.2	แสดงการวิเคราะห์ประมวลหาค่าครอนบาร์คแอลฟา (N=30)	82
4.1	ค่าเฉลี่ยและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานจำแนกตามเพศ	85
4.2	ค่าเฉลี่ยและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานจำแนกตามอายุ	86
4.3	ค่าเฉลี่ยและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา	86
4.4	ค่าเฉลี่ยและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานจำแนกตามอายุงาน	87
4.5	ค่าเฉลี่ยและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	87
4.6	จำนวนและร้อยละของข้อมูลผลกระทบจากองค์กรในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	88
4.7	จำนวนและร้อยละของข้อมูลการปรับตัวของผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	89
4.8	จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายหรือแนวทางในปฏิบัติงานขององค์กรในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	89
4.9	จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายหรือแนวทางขององค์กรที่สอดคล้องกับมาตรการเพื่อบรรเทาผลกระทบช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	90
4.10	จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับอุปสรรคในการทำงานที่บ้านในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	91
4.11	ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม	92
4.12	ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	93

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.13 ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	94
4.14 ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	95
4.15 ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	96
4.16 ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	97
4.17 ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน	98
4.18 ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยรวม	99
4.19 ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม	99
4.20 ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร	100
4.21 แสดงการวิเคราะห์ประมวลหาค่าครอนบาร์คแอลฟา (N=400)	102
4.22 แสดงการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	105
4.23 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร	106
4.24 แสดงการวิเคราะห์หาด้านที่สุดของปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน	108
4.25 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)	109

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดงานวิจัย	5
2.1	กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีแสดงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎี Maslow's Hierarchy	14
2.2	การพัฒนาตัวชี้วัดปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถขององค์กร	19
2.3	ลักษณะความผูกพันของพนักงาน	25
2.4	เหตุผลของพนักงานออฟฟิศเมื่อต้อง Work from Home	33
2.5	การออกแบบออฟฟิศในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	34
2.6	รูปแบบการทำงานและสวัสดิการที่เปลี่ยนไปเพราะ Covid-19	37
2.7	Key aspects of digital banking	45
2.8	โครงสร้างการบริหารงาน	47

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การบริหารองค์การนับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน หนึ่งในองค์ประกอบสำคัญแห่งความสำเร็จนั้นคือ “คน” ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด ดังนั้นองค์การทุกแห่งจึงพยายามเป็นอย่างยิ่งในการคัดสรรบุคลากรที่มีศักยภาพและดึงศักยภาพของบุคลากรเหล่านั้นให้เข้ามาอย่างเต็มประสิทธิภาพและรักษาไว้ให้นานที่สุด โดยพยายามยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรให้สูงขึ้น แต่เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ตั้งแต่ช่วงปลายปี 2563 ที่ผ่านมามีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตทางสังคม และส่งผลกระทบต่อประชาชนเป็นจำนวนมาก และทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา ไม่ว่าจะเป็นปัญหาทางด้านสาธารณสุข ปัญหาด้านเศรษฐกิจ และปัญหาด้านสุขภาพจิต ที่ทำให้คุณภาพชีวิตของคนในสังคมตกต่ำลง ทำให้ธุรกิจต่าง ๆ พากันปรับตัวเพื่อให้สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ อาทิเช่น พนักงานออฟฟิศ หรือ พนักงานบริษัท ก็เปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากต้องเดินทางเข้าบริษัททุกวัน เปลี่ยนมาเป็นนั่งทำงานอยู่ที่บ้าน หรือ ธุรกิจร้านอาหารก็เปลี่ยนมาให้บริการแบบเดลิเวอรี่ เป็นต้น

ทันทีที่มีข่าวว่าพบผู้ติดเชื้อ ‘โควิด-19’ ภายในประเทศอีกครั้ง ความกังวลว่าจะเกิดการระบาดระลอกสองก็เริ่มเห็นเค้าลาง ยิ่งเมื่อพิจารณาจากข่าวคราวการระบาดในประเทศเพื่อนบ้าน และความพยายามหนีข้ามพรมแดนมาประเทศไทยแบบรายวัน นอกจากจะต้องตั้งการ์ดสูง ทั้งเรื่องระยะห่างทางสังคม หน้ากากอนามัย การล้างมือ ฯลฯ ยังรวมไปถึงการกลับมาจริงจังกับรูปแบบการทำงานจากที่บ้าน หรือ Work From Home และนั่นทำให้คาดการณ์ได้ว่า ในอนาคตการทำงานแบบ ‘มนุษย์เงินเดือน’ ที่ต้องเข้าออฟฟิศสัปดาห์ละ 5 วัน อาจไม่มีอีกแล้ว ดังนั้นการปรับตัวและปรับองค์กรเพื่อสร้างวัฒนธรรมการทำงานวิถีใหม่ ‘New Normal’ จึงจำเป็นอย่างมาก เพื่อการอยู่รอดในยุควิกฤติเช่นนี้ หลังจากที่หลายประเทศได้ผ่านการใช้มาตรการล็อกดาวน์กันมาแล้ว พนักงานออฟฟิศหลายคนก็ได้ทดลอง Work From Home กันไปบ้างแล้ว ผลการสำรวจผลกระทบโควิด-19 จากทั่วโลกของซีกน่า อินเทอร์เน็ตเนชันแนล มาร์เก็ตส์ ร่วมกับกันิตาร์ (Cigna COVID-19 Global Impact Study) พบว่าผู้คนจำนวนไม่น้อย หรือร้อยละ 18 รู้สึกว่าชีวิตจะไม่เหมือนเดิมอีกต่อไป โดย 60 เปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสำรวจ สามารถทำงานที่บ้านได้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อทัศนคติของผู้คนที่มิต่อ

วัฒนธรรมการทำงานในอนาคต โดยประเทศไทยมีความต้องการถึง 56 เปอร์เซ็นต์ แสดงให้เห็นว่า ความต้องการงานที่ออฟฟิศเต็มเวลาอยู่ในระดับต่ำมาก เนื่องจากผู้คนกลัวติดเชื้อจึงเลี่ยงการทำงานท่ามกลางคนหมู่มาก รวมไปถึงการเดินทางในชีวิตประจำวัน ผลการสำรวจชี้ขึ้นเดียวกันยังระบุว่า การที่หลายบริษัทเริ่มกลับมาทำงานที่ออฟฟิศหลังผ่อนปรนมาตรการล็อกดาวน์ได้สร้างความวิตกกังวลครั้งใหม่ในหมู่พนักงาน โดย 42 เปอร์เซ็นต์ กังวลว่าจะติดเชื้อ โควิด-19 จากการเดินทาง การประชุมต่อหน้า หรือการอยู่ในออฟฟิศร่วมกัน ความกังวลนี้เพิ่มขึ้นสู่ระดับ 54 เปอร์เซ็นต์ในสิงคโปร์ และ 51 เปอร์เซ็นต์ในสหรัฐอเมริกาหรับเอมิเรตส์ (นฤมล ทับปาน, 2563) และนอกจากนี้ทางเว็บไซต์ JobDB (2563) ได้อธิบายถึงสิ่งที่จะเปลี่ยนไปในวิถีชีวิตของคนทำงานไว้อย่างน่าสนใจว่า นอกจาก Work From Home และเทคโนโลยีจะช่วยในการทำงานมากขึ้นแล้ว การประชุมผ่านวิดีโอคอลก็กลายเป็นความคุ้นชินมากขึ้น ขณะเดียวกันยังเป็นโอกาสของคนทำงานที่จะพัฒนาทักษะต่าง ๆ ผ่านคอร์สเรียนออนไลน์ที่ไหนเมื่อไรก็ได้ และเมื่อเรียนจบยังได้ใบประกาศนียบัตรอีกต่างหาก ทว่า ในข้อดีหลาย ๆ อย่าง สิ่งหนึ่งที่โลกออนไลน์ไม่อาจทดแทนก็คือ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและองค์กร เพราะความห่างเหินทางกายภาพและทางสังคม อาจส่งผลต่อการสร้างความผูกพันในองค์กรได้ (นฤมล ทับปาน, 2563)

จากสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤติเศรษฐกิจโลก และการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจของโลกที่ประเทศไทยกำลังเผชิญและประสบปัญหาผู้บริหารองค์กรหลาย ๆ แห่ง ได้พยายามปรับตัวให้รอดพ้นจากภัยพิบัติทางเศรษฐกิจ ในภาวะเช่นนี้ องค์กรใดสามารถแข่งขันและปรับตัวได้ ก็จะสามารถคงอยู่ต่อไปได้ การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรส่งผลให้พนักงานที่ปฏิบัติงานต้องพยายามปรับตัวเองให้เหมาะสมกับสภาพความเปลี่ยนแปลง และสิ่งแวดล้อมใหม่ ๆ ก่อให้เกิดความเครียดกับพนักงานที่ปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดลง และส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) ของพนักงานลดลงไปด้วย คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีและเป็นสุขควรประกอบด้วยหลายปัจจัย ซึ่งอาจแตกต่างกันไปในแต่ละคน แต่โดยรวมแล้วความต้องการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีนั้น พอจะจำแนกออกเป็นคร่าว ๆ ได้ดังนี้ คือ ต้องการความสำเร็จในอาชีพการทำงาน ต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความเจริญเติบโตในอาชีพ ความมั่นคงและผลตอบแทนที่คุ้มค่าการได้รับความยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง รวมถึงต้องการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และยังมีปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ เช่น สภาพที่ทำงาน การบังคับบัญชา การบริหารจัดการภายในองค์กร ทัศนคติของผู้บริหารความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา นโยบายการบริหารงานในองค์กร การได้รับเงินเดือนและผลตอบแทนที่คุ้มค่าตลอดจนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม ปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งจะมีผลต่อความผูกพันของพนักงานในทุกระดับชั้นที่มีต่อองค์กร

การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จ และสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการดำเนินงานที่ตรงตามเป้าหมายองค์กรได้นั้น ปัจจัยหลักที่สำคัญปัจจัยหนึ่ง คือ บุคลากรหรือพนักงานที่อยู่ในองค์กร (สมชาย หิรัญกิตติ, 2542: 10) จำเป็นต้องมีการธำรงรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กร หากบุคลากรในองค์กรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีย่อมส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลให้บุคลากรและองค์กรเอื้อประโยชน์ต่อกัน เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร แต่ปัญหาที่แต่ละองค์กรประสบคือ ปัญหาการลาออกของบุคลากร ปัญหาเกี่ยวกับนโยบายขององค์กร หรือปัญหาในเรื่องการทำงานของพนักงานให้ประสบผลสำเร็จตามหน้าที่ หรือความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย (ประภาศรี บุญญวัฒน์วิชัย, 2549: 2) ซึ่งอาจกล่าวได้ว่ามีสาเหตุมาจากคุณภาพชีวิตในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน รวมไปถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานและการทำงานร่วมกัน และความสัมพันธ์กับบุคคล ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจเป็นสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร ทั้งในด้านค่าใช้จ่ายในการสรรหาคัดเลือกพนักงานใหม่เพื่อทดแทนตำแหน่งงานเดิมที่พนักงานลาออก ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจและมีทักษะถูกต้องในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่า การที่พนักงานหนึ่งคนลาออกจากองค์กร องค์กรต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายและระยะเวลาไม่น้อยในการอบรมและพัฒนาเพื่อให้ทดแทนกับบุคลากรหนึ่งคนที่สูญเสียไป (Hom; & Griffith, 2001)

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงาน เนื่องจากคุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สนใจที่จะทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัทประเภทธุรกิจธนาคาร ในเขตกรุงเทพมหานคร ช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) เพื่อช่วยลดอัตราการลาออก ตลอดจนนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

1.3 คำถามของการวิจัย

ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) คุณภาพชีวิตในการทำงานปัจจุบันจะส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เป็นไปในทิศทางใด

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กลุ่มประชากรที่เหมาะสมในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก และใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และขนาดความคลาดเคลื่อน 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.4.2.1 ตัวแปรต้น (Independent Variable) คือ ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย

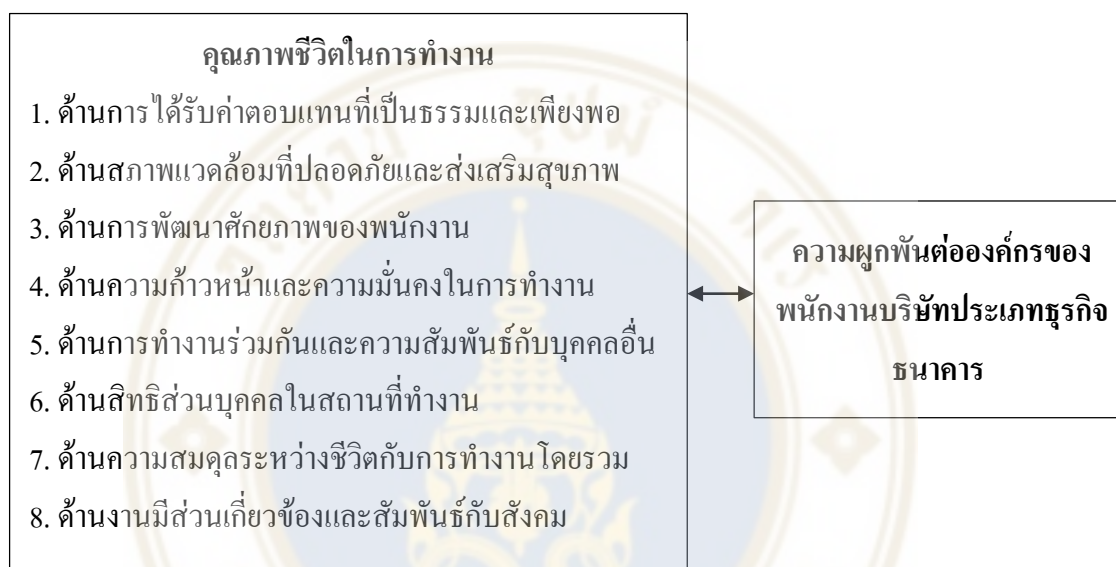
- ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
- ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
- ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน
- ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน
- ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
- ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน
- ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม
- ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม

1.4.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความผูกพันต่อองค์กร

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

งานวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาตลอดโครงการวิจัยทั้งสิ้น 8 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2564 ถึง สิงหาคม พ.ศ. 2564

1.5 กรอบแนวคิดงานวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

1.6 สมมุติฐานในการวิจัย

H1: ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

H2: ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

H3: ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

H4: ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

H5: ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

H6: ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

H7: ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

H8: ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- นำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารธนาคาร ในการกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้ผู้บริหารเข้าใจและตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม
- ใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารให้ดีขึ้น เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรและมุ่งมั่นทำงานให้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย
- ผลการวิจัยสามารถนำไปปรับใช้กับองค์กรอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกันได้ รวมทั้งนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานที่มีประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจจะทำการศึกษเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรในอนาคต

1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ธนาคาร หมายถึง การประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลากำหนดไว้และใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น ให้กู้ยืมซื้อขาย หรือเก็บเงินตามตั๋วแลกเงินหรือตราสาร ซื้อขายเงินตราต่างประเทศตามพระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2522

2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ลักษณะของการดำเนินชีวิตการทำงานของ พนักงานธนาคาร โดยเน้นคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งมีเกณฑ์ตัวชี้วัด 8 ด้าน เป็นตัวกำหนด ดังนี้

- ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ หมายถึง การที่พนักงานธนาคาร ได้รับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานเพียงพอกับการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพในสังคม และค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่นที่คล้ายคลึงกัน

- ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง พนักงานธนาคารได้ ปฏิบัติงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีทั้งทางร่างกายและจิตใจ การทำงานมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัย

- ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคารมีโอกาสนในการพัฒนา ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ซึ่งจะทำให้พนักงานมองเห็นคุณค่าของตนเอง และรู้สึกว่ามีส่วนร่วม ในการปฏิบัติงาน

- ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ธนาคารให้ความสนใจ ในการเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานของพนักงาน มีการมอบหมายงานใหม่ที่ต้องใช้ความรู้และ ทักษะที่เพิ่มขึ้น เปิดโอกาสให้พนักงานมีการพัฒนาภายในสายงานและภายในองค์กร

- ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง การทำงานร่วมกัน ของพนักงานธนาคาร มีความร่วมมือที่ดีต่อกัน มีบรรยากาศการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชนชั้นวรรณะ ไม่มีอคติต่อกัน ทำให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่า และได้รับการยอมรับ

- ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน หมายถึง พนักงานธนาคารมีสิทธิส่วนบุคคล เท่าเทียมกัน และมีการเคารพสิทธิส่วนตัวซึ่งกันและกัน พนักงานมีเสรีภาพทางความคิดและการพูด ยอมรับความขัดแย้งทางความคิดที่เกิดขึ้นได้ และทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค

- ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม หมายถึง กำดำเนินชีวิตการทำงาน และการดำเนินชีวิตส่วนตัวของพนักงานธนาคารมีความสมดุลกัน มีความจัดสรรเวลาในการทำงาน กับการใช้ชีวิตอยู่กับครอบครัวอย่างเหมาะสม

- ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม หมายถึง กิจกรรมหรืองานที่พนักงานปฏิบัติกับการทำประโยชน์ต่อสังคม ก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคม การได้ทำประโยชน์ให้สังคมเป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพและเกิดความรู้สึกรักภูมิใจในในองค์กรของตนเอง

3. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกลงใจในทางบวกซึ่งแสดงถึงพฤติกรรมเป็นหนึ่งเดียวกันของพนักงานที่มีต่อองค์กร คือการยอมรับองค์กร การใช้ความสามารถเพื่อองค์กรและความต้องการเป็นสมาชิกขององค์กร



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัทประเภทธุรกิจธนาคาร ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.3 ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน
- 2.4 สถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
- 2.5 ข้อมูลองค์กรของธุรกิจธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นการรับรู้ของแต่ละบุคคล ที่แตกต่างกัน ที่มีลักษณะเป็นนามธรรม จึงมีผู้กำหนดความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงาน แนวคิด ตลอดจนการกำหนดปัจจัยตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อใช้ให้เป็นหลักเกณฑ์การตัดสินใจที่สามารถบอกได้ว่าบุคคลมีชีวิตการทำงานที่มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นอย่างไร ซึ่งได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงมาตลอด

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) ถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งเพราะคนเป็นทรัพยากรที่มีค่าและมีความสำคัญต่อองค์กร ดังนั้น สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในสถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสมและเอื้อต่อการทำงาน คือ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีรู้สึกที่ดีต่องาน มีความมุ่งมั่นทำให้เกิดความสุข โดยจะส่งผลดีทั้งตัวบุคคลและองค์กร เช่น

1. ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร เนื่องจากการจัดการคุณภาพชีวิตในองค์กรทำให้องค์กรมีนโยบายและการวางแผนด้านคุณภาพชีวิต มีการจัดกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านลักษณะงาน บุคลากร และสภาพแวดล้อมที่ดีซึ่งส่งผลโดยตรงและอ้อมต่อการดำเนินงาน ส่งผลให้ผลิตภาพขององค์กรเพิ่มขึ้น

2. ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานก่อให้เกิดเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งยังส่งผลต่อความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร

3. ช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานด้วยการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มพูนทักษะความสามารถของตนเอง ไม่ว่าจะ โดยการศึกษา ฝึกอบรมหรือการพัฒนาต่างเป็นการเพิ่มศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้สูงขึ้น

2.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Delamotte และ Takezawa (1984 อ้างใน นปภัช ตะสิงห์, 2552: 14) ได้กล่าวว่า “แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นมาจากแนวคิดของคุณภาพชีวิตซึ่งหมายถึงการพัฒนาให้บุคคลนั้น ๆ มีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีโดยให้พนักงานมีสภาพการทำงานที่ดีอยู่ภายใต้การทำงานที่เหมาะสม มีความปลอดภัยได้รับประโยชน์สิทธิต่าง ๆ อย่างยุติธรรมและเสมอภาคในสังคมผลของงานที่มีต่อพนักงานซึ่งเกิดจากการปรับปรุงหน่วยงานและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรจะได้รับพิจารณาเป็นพิเศษเกี่ยวกับการส่งเสริมชีวิตการทำงานในแต่ละบุคคลและรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงานการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย”

Robbins (1991: 45) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง กระบวนการที่องค์กรได้ทำการตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานจากการพัฒนากลไกต่าง ๆ ที่จะเอื้ออำนวยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในสิ่งที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานหรือคุณภาพชีวิตในการทำงานเปรียบเสมือนแนวคิดที่ครอบคลุมปัจจัยต่าง ๆ ที่จำเป็นในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันในการทำให้องค์กรมีความเป็นมนุษย์ความเจริญเติบโตการมีส่วนร่วม

Bluestone (1977: 44) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือ ได้หมายความรวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์โดยทำให้มีประชาธิปไตย ในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดความปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งนี้ เพราะเป็นการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้สมาชิกขององค์กรในทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่น ๆ มาใช้ในการทำงานในองค์กร ย่อมทำให้สมาชิกหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับ

วินัยอ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น และ Merton (1977: 55) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า เป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมทุก ๆ เรื่องที่เกี่ยวกับจริยธรรมการทำงานและสถานภาพการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสภาพการทำงาน ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของคณงาน การจัดการเพื่อประสิทธิภาพของผลผลิตและการได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่ามีส่วนต่อความมั่นคงและเสถียรภาพของสังคม

Werther & Davis (1993) อธิบายว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึง “การมีการบังคับบัญชาสภาพการทำงานค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดีและมีงานที่น่าสนใจมีความท้าทายและเป็นงานที่มีรางวัลตอบแทน” การที่จะได้มาซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีนั้นทำได้โดยใช้ปรัชญาทางการแรงงานสัมพันธ์ที่จะสนับสนุนคุณภาพชีวิตในการทำงานซึ่งเป็นความพยายามอย่างเป็นระบบขององค์กรเพื่อเปิดโอกาสให้แก่พนักงานได้มีบทบาทที่มีผลกระทบต่องานของตนและมีส่วนในการสร้างประสิทธิผลขององค์กรในภาพรวมมากขึ้นการปฏิบัติในกลุ่มนี้จะเน้นที่การหาทางให้อำนาจแก่พนักงาน โดยการเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจซึ่งเป็นการเน้นที่การบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) เพื่อให้เกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน การมีส่วนร่วมอาจเริ่มตั้งแต่การมีส่วนร่วมในงานเช่นวงจรกิจคุณภาพ (Quality Circles) จนกระทั่งการร่วมตัดสินใจ (Cotetermination) และการทำงานแบบเป็นกลุ่มอิสระ (Autonomous Work Groups)

องค์การอนามัยโลก (WHOQOL-REF-THAI, 2541) ให้คำจำกัดความว่าคุณภาพชีวิตเป็นการรับรู้ของบุคคลต่อตำแหน่งชีวิตของตนในบริบทของวัฒนธรรมและระบบคุณค่าต่าง ๆ ที่เขาเกี่ยวข้องกับอยู่และในส่วนที่สัมพันธ์กับบรรดาเป้าหมายของชีวิตของเขา รวมทั้งการคาดหมายมาตรฐานและสิ่งเกี่ยวข้องต่าง ๆ ของเขาด้วยแนวคิดนี้รวมถึงสุขภาพกาย สภาวะจิตใจ ความเป็นอิสระหรือความเป็นตัวของตัวเองความสัมพันธ์ทางสังคม ความเชื่อและความสัมพันธ์ของเขากับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ รอบตัวเขา

ผจญ เถลิมาสาร (2540:23) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน ไว้หลายประเด็น ได้แก่

- เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงาน สูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กรซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือ หมายรวมรวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กร ทั้งนี้เป็นการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะ และความสามารถอื่น ๆ มาใช้ในการทำงานย่อมทำให้พนักงานหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติ

และพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์การขึ้น เช่น ลดการขาดงาน คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวาดขันเกี่ยวกับวินัยอ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

- คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายทั้งทางกว้างและทางแคบ ซึ่งได้ให้ความหมายไว้เป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่แรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับคนงาน

2. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบ คือ ผลที่มีต่อคนงานซึ่งหมายถึงการปรับปรุงในองค์การและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

3. คุณภาพชีวิตการทำงานในแง่มุมที่หมายถึงการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (Humanization of Work) ซึ่งประเทศฝรั่งเศสและประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสใช้ คำว่า การปรับปรุงสภาพการทำงาน (Improvement of Working Condition) ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ใช้คำว่า การคุ้มครองแรงงาน (Workers' Protection) กลุ่มประเทศสแกนดิเนเวียหรือในญี่ปุ่นใช้คำว่าสภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Environment) และความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน (Democratization of the Workplace) คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายครอบคลุมถึงวิธีการแนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยีที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งขององค์การและปัจเจกบุคคล ตามลำดับ

นอกจากนี้จากทฤษฎีของนักการศึกษา 2 ท่าน คือ Maslow (1954) และ Sharma (1988) โดยมีศึกษาจากกรอบแนวคิดที่ว่า “ชีวิต” ประกอบด้วย “ร่างกาย” และ “จิตใจ” ชีวิตจะเจริญเติบโตได้ด้วยมีปัจจัยมาหล่อเลี้ยงทั้งร่างกายและจิตใจ มาสโลว์ได้เสนอทฤษฎี Maslow's Hierarchy Needs แสดงให้เห็นว่ามนุษย์จะมีความต้องการเป็นแรงผลักดันหรือเป็นแรงจูงใจอยู่ภายในที่จะใช้พลังความรู้ความสามารถเพื่อนำตนเองไปสู่จุดมุ่งหมายตามความต้องการนั้นและมาสโลว์ได้ลำดับขั้นของความ ต้องการ 5 ระดับที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจที่ละชั้นจากระดับต่ำสู่ระดับสูงให้เกิดการปฏิบัติเพื่อให้ได้รับหรือสนองความต้องการตามลำดับคือ

- ระดับ 1 ความต้องการพื้นฐานด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการปัจจัยที่จำเป็นต่อการอยู่รอดของชีวิตด้านร่างกายขาดไม่ได้ได้แก่ความต้องการในปัจจัยสี่คืออาหาร

ที่อยู่อาศัยเครื่องนุ่งห่มและยารักษาโรค การได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการด้านปัจจัยสี่และที่เป็นประโยชน์ต่อร่างกายจะทำให้เกิดสุขภาพกายดี

- ระดับ 2 ความต้องการความปลอดภัยทั้งร่างกายและจิตใจ (Safety and Security of Physical and Mental Needs) ได้แก่ การที่ร่างกายและจิตใจไม่ต้องเผชิญหรือหวุ่นไหวหวาดระแวงต่ออันตรายหรือความไม่แน่นอนที่ไม่พึงปรารถนาจากสภาพแวดล้อมหรือจากกิจกรรมการดำเนินชีวิต ทำให้สุขภาพจิตดี

- ระดับ 3 ความต้องการความรักความเป็นที่ยอมรับของสังคม (Love and Belonging Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะได้เป็นทั้งผู้ให้และผู้รับในปัจจัยที่พึงพอใจและนำมาซึ่งการมีสุขภาพจิตดี

- ระดับ 4 ความต้องการความนับถือและความต้องการความสุนทรีย์ (Esteem and Esthetic Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการเห็นคุณค่าของตน (คือความนับถือ) หรือได้เห็นคุณค่าของสิ่งอื่น (ความงามของธรรมชาติหรือความไพเราะของบทเพลงหรือบทกวี) ทำให้สุขภาพจิตดี

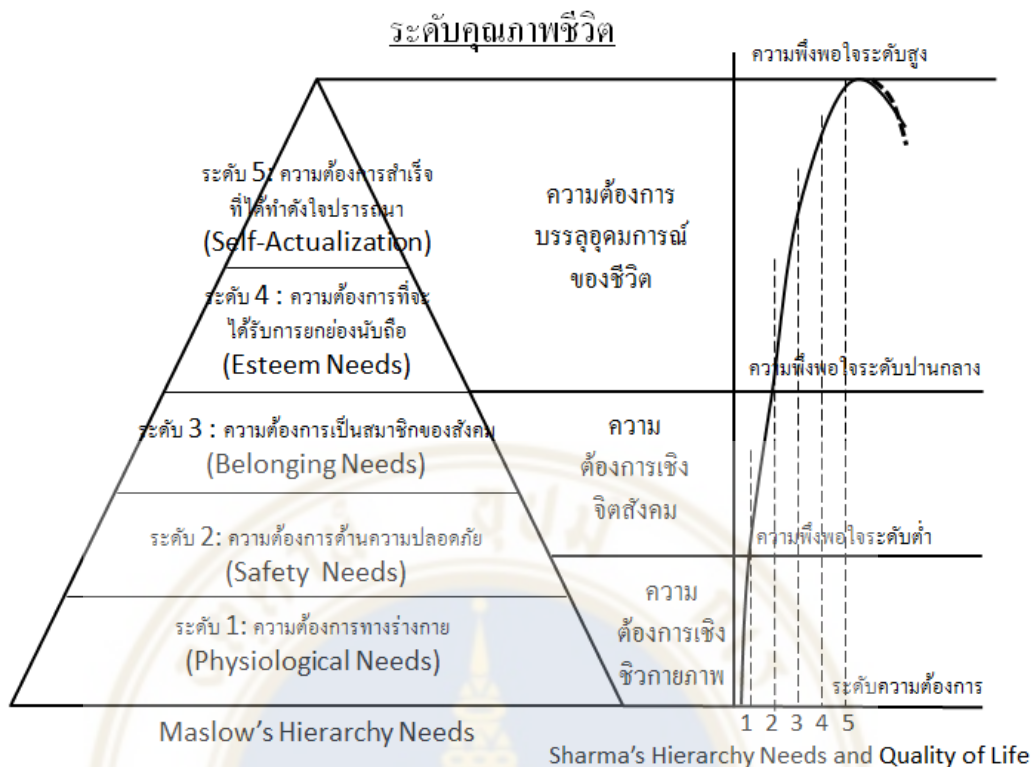
- ระดับ 5 ความต้องการบรรลุศักยภาพแห่งตน (Self - Actualization Needs) เป็นความต้องการที่จะบรรลุความสามารถของบุคคลตามที่ตนตระหนักในศักยภาพดังนั้นการที่บุคคลสมประสงค์ในความสามารถของตนในเรื่องต่าง ๆ ทำให้สุขภาพจิตของบุคคลดี

Sharma (1988) ได้เสนอ Sharma's Hierarchy Human Needs and Quality of Life ที่มีระดับความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นดัชนีวัดระดับคุณภาพชีวิต (Quality of Life) โดยแบ่งระดับตามการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ 3 ประเภท คือ

- ระดับหนึ่งได้แก่ความต้องการเชิงชีวกายภาพ (Bio-physical Needs)
- ระดับสองคือความต้องการเชิงจิตสังคม (Psycho-social Needs)
- ระดับสามคือความต้องการบรรลุอุดมการณ์ของชีวิต (Individual Aspiration Needs)

ถ้าบุคคลได้รับสิ่งที่ต้องการระดับหนึ่งระดับสองและระดับสามก็จะเกิดความพึงพอใจระดับต่ำระดับกลางและระดับสูงตามลำดับและความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตระดับหนึ่งระดับสองและระดับสามด้วยตามลำดับเช่นกัน

เมื่อนำทฤษฎี Maslow's Hierarchy Needs และ Sharma's Hierarchy Human Needs and Quality of Life มาสัมพันธ์กันจะได้รูปแบบกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีคุณภาพชีวิตดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีแสดงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎี Maslow's Hierarchy
ที่มา: อัจฉรา นวจินดา (2546)

คุณภาพชีวิตของบุคคลคือความพึงพอใจของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่เป็นประโยชน์ตามความต้องการของร่างกายและจิตใจของบุคคลการเป็นที่รักและเป็นที่ยอมรับในสังคม ความต้องการสิ่งสุนทรีย์ หรือการบรรลุศักยภาพของตน เป็นตัวแปรสำคัญที่จะทำให้บุคคลมีสุขภาพกายสุขภาพจิตดีก่อให้เกิด แรงบันดาลใจในการทำสิ่งที่ดี ซึ่งมีผลต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของบุคคลเช่นกันเมื่อบุคคลมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตดีย่อมมีความพึงพอใจในชีวิตซึ่งเป็นสิ่งบ่งชี้ความมีคุณภาพชีวิต

จากความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ได้กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึงความรู้สึกรู้สึกความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อสถานะความเป็นอยู่หรือความสุขของชีวิตโดยรวมซึ่งได้รับจากประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สามารถตอบสนองความต้องการ

2.1.2 องค์ประกอบหรือเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นมิติที่สำคัญมิติหนึ่งของทรัพยากรบุคคลคุณภาพชีวิต Walton (1973:49-55) เป็นบุคคลหนึ่งที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างจริงจัง โดยพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต เน้นแนวทางความเป็นมนุษย์ (Humanistic) ได้ศึกษาสภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคมที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน โดย Walton ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบขึ้นเป็นหนังสือ Criteria for Quality of Working life โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ

- ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่าง เพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่น ๆ ด้วย
- สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (safe and healthy environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย
- เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ความรู้และพัฒนาทักษะอย่างแท้จริง และรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย
- ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (Growth and Security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้วยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้าและมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัว
- ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social Integration) ซึ่งหมายความว่างานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม
- ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) ซึ่งหมายถึง วิธีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์กรจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพ ในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย
- ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยส่วนรวม (The Total Life Space) เป็นเรื่องของ การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงาน และชีวิตส่วนตัวกับองค์กรได้อย่างสมดุล

นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนด ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง การที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือ ได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

- ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance) ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึกและยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

ตารางที่ 2.1 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของวอลตัน (Walton)

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน	รายละเอียด
1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate And Fair Compensation)	- รายได้ที่เพียงพอ - ผลตอบแทนที่ยุติธรรม
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (Safe And Healthy Environment)	- ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม - สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ
3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development Of Human Capacities)	- อิสระในการทำงาน - ทักษะการทำงานที่หลากหลาย - ความรู้เกี่ยวกับงาน
4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (Growth and Security)	- การพัฒนาความสามารถ - โอกาสก้าวหน้าในงาน - ความมั่นคงในงาน
5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social Integration)	- การอยู่ร่วมกันอย่างไม่แบ่งแยก - โอกาสมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น - โอกาสเท่าเทียมในความก้าวหน้า
6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism)	- สิทธิความเป็นส่วนตัว - เสรีภาพในการพูด - การได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค
7. ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยส่วนรวม (The Total Life Space)	- บทบาทการทำงานที่มีความสมดุล
8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance)	- การรับรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม

2.1.3 ประโยชน์ของการมีคุณภาพชีวิตการทำงาน

Hackman และ Suttle (1977: 18) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานจะมีผลต่อการทำงานมากมาย ได้แก่

- ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตัวเอง
- ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน (สร้างความพึงพอใจและมีส่วนร่วมในงาน)
- ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร (เกิดความผูกพันต่อองค์กร)

นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องสุขภาพกายสุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออกจากงานลดอุบัติเหตุและส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริหารที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ

Gordon (1991: 45) กล่าวว่า ใ้ว่า การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน จะเป็นการส่งเสริมให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจกับฝ่ายบริหารและสร้างโอกาสในการทำงานมากขึ้น คุณภาพชีวิตในการทำงานเกี่ยวข้องกับ “งาน” จะมีผลโดยตรงต่อคน ทำให้เกิดประสิทธิผลขององค์กร การเปลี่ยนแปลงปรับปรุงโครงสร้าง พื้นฐานของงาน และระบบการทำงาน ระบบการให้รางวัล ให้สอดคล้องกับกระบวนการในการทำงาน และผลผลิต รวมทั้งการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Greenberg และ Baron (1995: 17 อ้างถึงใน นฤดล มีเพียร, 2541: 18) กล่าวเสริมว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ที่ดี 3 ประการ คือ 1) ผลโดยตรงในการเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและลดอัตราการเปลี่ยนงาน 2) ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น และ 3) เพิ่มประสิทธิผลขององค์กร (เช่น ในเรื่องของผลกำไรที่เพิ่มขึ้น การบรรลุเป้าหมายขององค์กร)

ขวัญกมล สาระบุตร (2552: 37) ได้กล่าวว่า การมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นในการทำงานจะส่งผลให้การทำงานของแรงงานมีความสุขความพอใจที่จะทำงาน จึงทำงานได้เต็มประสิทธิภาพบรรยากาศในองค์กรเกิดความรักความเข้าใจ ความสามัคคีและมีเป้าหมายเดียวกันคือเพื่อมุ่งไปสู่การเพิ่มผลผลิต ซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์กรในที่สุด และได้ให้ความหมาย คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ว่าการทำงานได้ดีถูกต้องปลอดภัยและมีความพอใจในงาน ซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานจะเกิดขึ้นได้ นอกจากจะต้องมีการพัฒนาทักษะการทำงานแล้ว ควรมีการเน้นพัฒนาจิตลักษณะที่เอื้อให้เกิดการทำงานอย่างแข็งขันและช่วยป้องกันมิให้เกิดปัญหาในการทำงาน จิตลักษณะเหล่านี้ได้แก่

- ทักษะคิดคำนึงที่มีต่อการทำงานและสถานการณ์แวดล้อมทั่วไป
- แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์รวมถึงความมีมานะพากเพียรไปสู่ความสำเร็จ
- ความเชื่ออำนาจในตนหรือเชื่อในความสามารถและการกระทำของตนเอง

- การมุ่งอนาคตควบคุมตน คือมองเห็นความก้าวหน้าในอาชีพและรู้กาลเทศะอดได้ รอได้ปฏิบัติตนได้เหมาะสม

- มีจริยธรรม ชื้อตรง ชื้อสัตย์เห็นประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว

จะเห็นได้ว่าประโยชน์ของการมีคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นปัจจัยบ่งชี้คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความหลากหลายแตกต่างกันไปตามสภาพเงื่อนไขต่าง ๆ และตามข้อสมมุติเบื้องต้นเกี่ยวกับค่านิยมที่นักวิชาการใช้ในการศึกษาจะเห็นว่ามีความหมายกว้างขวางและยังมีความเป็นนามธรรมสูงมากในทางการพัฒนาการที่จะนำมาใช้ และยังจะต้องมีการศึกษากันไป ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานจะสะท้อนให้เห็นถึงระดับของความรู้สึกเชิงพอใจในการทำงานยังเป็นตัวชี้วัดที่สามารถเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้และคาดว่าจะได้รับความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างเป็นอย่างดี

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ในแนวความคิดของ Walton (1973) มาปรับใช้ในการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทประเภทธุรกิจธนาคาร ทั้ง 8 ด้าน คือ 1) ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ 2) ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน 4) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน 5) ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น 6) ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน 7) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม และ 8) ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม เนื่องจากมีหลายวิธีที่ระบุถึงองค์ประกอบซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งแนวความคิดของ Walton นับว่าเป็นข้อมูลพื้นฐานที่สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อนำไปปฏิบัติตามได้จริง และมีเนื้อหาครอบคลุมในด้านต่าง ๆ ของคุณภาพชีวิตการทำงาน

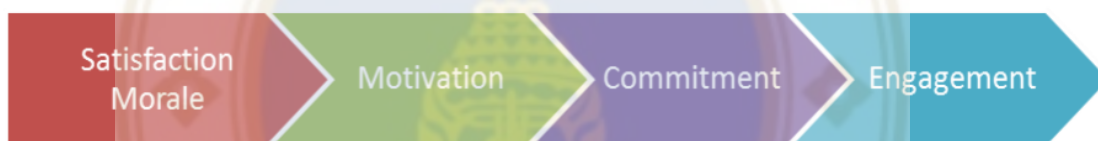
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

การพัฒนาองค์กรนั้นควรจะต้องสร้างให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะผลที่จะได้รับกลับมาคือ พนักงานจะเต็มใจและพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อการทำงานให้สำเร็จและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายของความผูกพันต่อองค์กรที่มีผู้ศึกษาค้นคว้าไว้ ดังนี้

2.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

การให้ความหมายของ ความผูกพัน ที่มักพบเห็นในงานวิจัยต่าง ๆ จะมีอยู่ 2 คำ คือ Commitment และ Engagement ซึ่งทั้ง 2 คำในภาษาไทยมีความหมายว่า “ความผูกพัน” เหมือนกัน ในงานวิจัยที่มีการศึกษาก่อนปี 1990 มักจะใช้คำว่า Commitment ส่วนงานวิจัยที่มีการศึกษาหลังจาก ช่วงเวลาดังกล่าวมักจะใช้คำว่า Engagement และทั้ง 2 คำนี้มีความหมายใน ทิศทางเดียวกัน (สุรัสวดี สุวรรณเวช, 2549)

เมอร์เซอร์ บริษัทที่ปรึกษาระดับโลกซึ่งมีความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการ ได้อธิบาย ถึงแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานว่าการวัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเป็น วิธีการหนึ่งของการชี้วัดปัจจัยที่มีผล ต่อความสามารถของธุรกิจ ซึ่งการชี้วัดปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถ ขององค์กรนี้ มีการพัฒนาเป็นลำดับ โดยเริ่มตั้งแต่ การใช้ตัวชี้วัด “ความพึงพอใจ” ต่อมาพัฒนาเป็น “แรงจูงใจ” พัฒนาเป็น “ความผูกพัน” จนมาถึง ตัวชี้วัด “ความผูกพันต่อองค์กร” ตามลำดับ ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.2 การพัฒนาตัวชี้วัดปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถขององค์กร
ที่มา: สุรัสวดี สุวรรณเวช (2549)

การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นเรื่องที่น่าสนใจ เพราะทำให้สามารถอธิบาย พฤติกรรมของคนในองค์กรได้ หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงแล้วย่อม นำพาองค์กรบรรลุเป้าหมายได้ นักวิชาการหลายท่านจึงให้ความสนใจ และได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร ไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ความ” หมายถึง เรื่อง เช่น เนื้อความ เกิดความ และได้ให้ความหมายของคำว่า “ผูกพัน” หมายถึง มีความเป็นห่วงกังวล เพราะรักใคร่ ก่อให้เกิดพันธะที่จะต้องปฏิบัติตาม องค์กรศูนย์รวมกลุ่มบุคคลหรือกิจการที่ ประกอบกันขึ้นเป็นหน่วยงานเดียวกัน เพื่อดำเนินกิจการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในกฎหมาย หรือในตราสารจัดตั้ง ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐ เช่น องค์กรของรัฐบาล หน่วยงานเอกชน เช่น บริษัทจำกัด สมาคมหรือหน่วยงานระหว่างประเทศ เช่น องค์กรสหประชาชาติ จึงกล่าวได้ว่า

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร น่าจะหมายถึง การเกิดความกังวล รักใคร่ในหน่วยงานที่ปฏิบัติซึ่งก่อให้เกิดพันธะที่จะต้องปฏิบัติตาม

วารุณีตาแก้ว (2550: 6) ให้ความหมายของ ความผูกพันต่อองค์กร ว่าเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อองค์กร เป็นการประเมินองค์การในทางบวก ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันระหว่างบุคคลนั้นกับองค์กร และเกิดความตั้งใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

อุษณะ อา นาจสกุลฤทธิ์ (2551: 10) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กร ความรู้สึกและลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่แสดงออกถึงการกระทำ ต่อองค์กรด้วยความภาคภูมิใจว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนั้น โดยพิจารณาจากความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร ความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความสามารถที่มีอยู่ทำงานเพื่อองค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

พิชิต เทพวรรณ (2554) ได้ให้ความหมายว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การอุทิศตนในการทำงานของบุคลากร ส่งผลให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานและเกิดความจงรักภักดี และศรัทธาของบุคลากรที่มีต่อหน้าหน้าที่ความรับผิดชอบและองค์กร

Porter (1981 อ้างใน โสมย์ศิริ มูลทองทิพย์, 2556: 9) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กรซึ่งบ่งชี้ในรูป ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร และมีความเชื่ออย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร

Sheldon (1987, อ้างถึงใน อุษณะ อา นาจสกุลฤทธิ์, 2551: 7) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเชื่อมโยงระหว่างเอกลักษณ์ของเขากับองค์กร ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเป็นระดับของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับของสมาชิกขององค์กร แสดงให้เห็นถึงความผูกพันอย่างแน่นแฟ้นของสมาชิกที่มีต่อองค์กร โดยแสดงออกมาในรูปของ ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร เป็นทัศนคติและความเชื่อของบุคลากรที่มีความเชื่อถือยอมรับและพร้อมที่จะปฏิบัติตามเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังมีความเลื่อมใสศรัทธาต่อเป้าหมายที่องค์กรกำหนดรวมถึงความรู้สึกว่าเป้าหมายและคุณค่าของตนเองคล้ายคลึงกับองค์กร บุคคลซึ่งมีความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างมากจะเห็นว่างาน คือหนทางที่จะสามารถทำประโยชน์แก่องค์กรได้ คือการร่วมกิจกรรมและทำตามคุณค่า อุดมการณ์ และเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น บุคคลกลุ่มนี้จึงมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง

- ความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความสามารถที่มีอยู่ทำงานในองค์กรอย่างมีเต็มความสามารถเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนางานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายแม้ว่าจะไม่ได้รับผลตอบแทนก็ตาม รวมถึงการเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ขององค์กร

- ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์กร โดยที่บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กรยังคงอยู่กับองค์กร ไม่ปรารถนาจะไปจากองค์กรถึงแม้ว่าองค์กรอื่นจะให้ผลตอบแทนมากกว่า มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กรและพร้อมที่จะบอกคนอื่นว่าตนเองเป็นสมาชิกขององค์กร รวมทั้งมีความคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

Charles (2006) ได้นิยามความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความพยายามอย่างละเอียดรอบคอบ อุทิศเวลา สติปัญญา และแรงงานของบุคลากรที่ใส่ไปในการทำงานเป็นความมุ่งมั่นที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์กร

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์กรที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ทศนคติด้านบวกของบุคลากรที่มีต่อองค์กรมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เห็นได้จากความพยายาม ความเสียสละ ความภักดี ตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และอยากเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

Etzioni (1999) ได้กล่าวว่า เมื่อบุคคลเข้าไปอยู่ในองค์กรจะเกิดความรู้สึกทั้งทางบวกและทางลบ ความรู้สึกทางบวกเรียกว่า ความผูกพันต่อองค์กร ส่วนความรู้สึกทางลบเรียกว่า ความรู้สึกแปลกแยกหรือแยกตัวออกห่าง ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นการแสดงความรู้สึกของบุคคลเมื่อเข้าไปอยู่ในองค์กรและรับเอาบรรทัดฐานขององค์กรเข้าไว้อย่างซึมซับ

2.2.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดและความมีประสิทธิภาพขององค์กร ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำหรือไม่มีเลย ซึ่งผลดีก็จะตกอยู่กับองค์กรและผู้ปฏิบัติงานเอง และสิ่งเหล่านี้เป็นคุณสมบัติอันพึงปรารถนาของทุกองค์กร ซึ่งถ้าพนักงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรแล้วจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมาก นอกจากนี้แล้วยังมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

อภิสัทธา รัชชาวงศ์ (2545: 17) ได้สรุปเกี่ยวกับความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

- ความผูกพันองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจากรานได้ดีกว่า ความพึงพอใจในงาน

- ความผูกพันองค์กรทำให้เกิดความรู้สึกเหมือนเป็นเจ้าของร่วมกันของสมาชิกในองค์กร ทำให้เป็นแรงผลักดันให้สมาชิกปฏิบัติงานในองค์กรอย่างเต็มที่
- ความผูกพันองค์กรเป็นตัวเชื่อมประสาน ระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กร กับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้
- มีส่วนเสริมสร้างควมมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กร
- ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์กรมี ความรัก และความผูกพันองค์กรของตนเอง

Mowday, Steers, & Porter (1982 อ้างใน ศิริพร พูลสมบัติ, 2556) ได้แบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรไว้ 3 ประการ คือ

- ความเชื่อและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเชื่อและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรที่มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กร เป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร คือ ความรู้สึกจงรักภักดีของสมาชิกต่อองค์กร และมีทัศนคติในทางที่สอดคล้องกับเป้าประสงค์ขององค์กร เป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างเอกลักษณ์ของเขากับองค์กร ตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย สรุปได้ว่า ความเชื่อและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรจะต้องเชื่อมั่นยอมรับและพร้อมที่จะเต็มใจปฏิบัติงานอย่างมุ่งมั่นในทิศทางเดียวกับเป้าหมายขององค์กร
- ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร หมายถึง ความเต็มใจของบุคคลที่ยินดีที่จะทุ่มเทกำลังกายเพื่อทำงานให้กับองค์กร รวมทั้งมีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้วย ความเต็มใจเป็นความเต็มใจที่ผู้ปฏิบัติเต็มใจที่จะให้บางสิ่งบางอย่างของตนเพื่อช่วยพุงดา รางให้้องค์กรประสบความสำเร็จ และมีความก้าวหน้าซึ่งผู้ปฏิบัติมีความพึงพอใจเป็นพื้นฐานด้วยภาวะที่เต็มใจ และทุ่มเทที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร กล่าวโดยสรุปแล้ว ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรจะต้องเต็มใจที่จะอุทิศตน โดยทุ่มเทความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
- ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติที่ต้องการจะอยู่ในองค์กรเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยมีความปรารถนาอย่างยิ่งที่ไม่ต้องการออกจากองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ไม่ว่าจะเป็เพราะมีแรงจูงใจในด้านใด

เป็นลักษณะความตั้งใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ ในการกระทำเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร มีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป

จากความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรข้างต้นสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเสริมสร้างให้องค์กรมีประสิทธิภาพ เป็นตัวเชื่อมระหว่างความต้องการของสมาชิกในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กร เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทำงานได้ดียิ่งขึ้น และยังใช้ทำนายอัตราการเข้าออกของพนักงานอีกด้วย

2.2.3 ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการหลายท่านให้ความสนใจในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และพบว่ายังไม่มีแบบจำลองใดที่ชี้ชัดว่า อะไรคือตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร แต่ละท่านได้มองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่างกัน ดังนี้

สวานีย์ แก้วมณี (2549) กล่าวถึงปัจจัยที่ผลักดันให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ดังนี้

- การเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่ประสบความสำเร็จ (being part of a winning organization) หากพนักงานได้ทำงานในองค์กรที่มีผลประกอบการดีเด่น หรือเป็นที่ยอมรับว่าเป็นผู้นำทางการตลาด มีวิสัยทัศน์ และเป้าหมายที่ชัดเจนและมีการจัดการเชิงกลยุทธ์เพื่อนำมาปฏิบัติอย่างเหมาะสมจะมีส่วนผลักดันให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น
- การได้ทำงานให้แก่ผู้นำที่ตนเองชื่นชอบ (working for admired leaders) การที่พนักงานได้ทำงานกับผู้นำที่ตนเองรักหรือชื่นชอบจะส่งผลให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นซึ่งหัวหน้างานที่พนักงานชื่นชอบเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
- การมีความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน (having positive working relationships) หากพนักงานมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดี ทำงานอย่างมีอาชีพ จะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร
- การทำงานที่มีความสำคัญ (doing meaningful work) พนักงานต้องการทำงานที่มีผลกระทบต่อองค์กร เป็นงานที่มีความสอดคล้องกับกลยุทธ์และวิสัยทัศน์และสามารถสร้างความแตกต่างให้เกิดขึ้นกับองค์กรและลูกค้าได้ สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ผลักดันให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร
- การได้รับการยกย่องและเห็นคุณค่า (recognition and appreciation) การได้รับการยกย่องเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยผลักดันให้เกิดความผูกพันในองค์กร ซึ่งไม่ได้หมายถึงรางวัลที่เป็นตัวเงินหรือ

ค่าตอบแทนเท่านั้น แต่ยังหมายถึงความชื่นชมโดยตรงจากผู้บริหาร สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีคุณค่าและสามารถทุ่มเทแรงกายแรงใจให้ได้รับการยอมรับจากองค์กรด้วย

- การมีชีวิตความเป็นอยู่ที่เหมาะสม (living a balanced life) องค์กรที่สามารถสร้างวัฒนธรรมองค์กร โดยให้คุณค่ากับความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และทำให้พนักงานสามารถมีชีวิตความเป็นอยู่ที่เหมาะสมได้ จะได้รับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเป็นสิ่งตอบแทน การมีชีวิตความเป็นอยู่ที่เหมาะสมของพนักงาน ไม่ได้หมายความว่าพนักงานจะไม่จงรักภักดีต่อองค์กรแต่หมายถึงการที่พนักงานต้องการสามารถจัดการกับชีวิตของตนเองได้ดีไม่ใช่มีชีวิตรอยู่กับงานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น

Hewitt (2004 อ้างใน เทียนศรี บางม่วงงาม, 2562) ได้อธิบายว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรนั้นจะแสดงพฤติกรรมออกมา 3 พฤติกรรม คือ

- Say คือ การพูดเกี่ยวกับองค์กรในทางบวกต่อผู้ร่วมงานและมีแนวโน้มไปสู่การพูดกับลูกค้าขององค์กรในทางบวก

- Stay คือ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร

- Strive คือ การใช้ความพยายามอย่างสุดความสามารถและทำตามหน้าที่ให้ดีที่สุดมีความเป็นไปได้ที่จะช่วยเหลือสนับสนุนเพื่อความสำเร็จทางธุรกิจขององค์กร

บารอน (Baron, 1986: 165 อ้างใน เนตรนภา นันทพรวิญญู, 2551: 18) ได้กล่าววาระดับของความผูกพันต่อองค์กรได้รับอิทธิพลจากลักษณะหลายๆประการของงานซึ่งแสดงออกในลักษณะของความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงานมีผลต่อการรับรู้ของพนักงานและความพึงพอใจโดยรวมและมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงานดังนี้

- ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงทำให้อัตราการขาดงานการลาออกน้อยลง

- ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานกล่าวคือความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงทำให้พนักงานมีความพยายามที่จะทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรและส่งผลให้มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงด้วย

- ความพึงพอใจในการทำงานระดับสูงเป็นผลมาจากความผูกพันต่อองค์กร

2.2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

2.3.4.1 แนวคิดของ Taylor Nelson Sofres (วรรณ อารณ, 2557: 32-33)

เป็นหนึ่งในกลุ่มบริษัทให้ข้อมูลข่าวสารสนเทศเกี่ยวกับการตลาดที่ใหญ่ที่สุดในโลก ได้สร้างเครื่องมือใหม่ที่เรียกว่า Employee Score™ ที่ใช้ในการวัดความผูกพันของพนักงาน (Employee Commitment) ซึ่งเครื่องมือนี้อยู่บนฐานของวิธีการ The Conversion Model™

ที่มาตรวัดที่นิยมทั่วโลกในการใช้วัดความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ เพื่อจำแนกประเภทลูกค้าขององค์กร โดยได้มีการวัดความเที่ยงตรงมาแล้ว จากการศึกษากว่า 400 ครั้ง เพื่อวัดความผูกพันต่อผลิตภัณฑ์กว่า 100 ชนิด จากนั้น จึงนำมาใช้เป็นฐานข้อมูลในเรื่องความผูกพัน (Commitment) การสำรวจเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจพฤติกรรมของพนักงาน เพื่อสร้างและพัฒนากลยุทธ์ขององค์กรให้พนักงานมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรที่ได้กำหนดไว้โดย Employee ScoreTM มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้องค์กรต่าง ๆ สามารถปรับปรุงพนักงานในองค์กร อีกทั้งช่วยลดอัตราการลาออกและเพิ่มผลการปฏิบัติงานของพนักงานขององค์กรให้สูงขึ้น ซึ่งแผนภาพนี้ได้จำแนกพนักงานออกตามประเภทของลักษณะความผูกพันของพนักงาน 4 ลักษณะดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.3 ลักษณะความผูกพันของพนักงาน

ที่มา: วรณา อวรรณ (2557)

จากภาพแสดงให้เห็นถึง ลักษณะของความผูกพันของพนักงาน ทั้งในแง่ของความผูกพันในงาน ซึ่งสามารถแบ่งแยกประเภทของพนักงานออกได้ 4 ลักษณะ ดังนี้

- Career Oriented เป็นผู้ที่มีความผูกพันในงานที่ทำสูง แต่ขาดความผูกพันต่อองค์กร โดยพนักงานจะทำงานให้แก่องค์กร เนื่องจากต้องการประสบการณ์เพื่อให้มีส่วนช่วยในการส่งเสริมโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพของตน บุคคลเหล่านี้เป็นบุคคลที่มีคุณค่าต่อองค์กรและสามารถสร้างผลผลิตให้แก่องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ก็เปิดโอกาสให้แก่ข้อเสนอขององค์กรอื่น ๆ ด้วย ซึ่งสามารถทำลายสัมพันธภาพที่ดีต่อลูกค้า จนส่งผลเสียต่อองค์กรในระยะเวลาดังกล่าวได้

- Ambivalent เป็นผู้ที่ขาดทั้งความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันในงานที่ทำบุคคลเหล่านี้จะขาดความตั้งใจในงานที่ทำ ทำงานไปวัน ๆ หนึ่ง ขัดแย้งกับบุคคลอื่นอยู่เสมอ ซึ่งจะส่งผลเสียต่อภาพพจน์ขององค์กร

- Company Oriented เป็นผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กร แต่ขาดความผูกพันในงานที่ทำบุคคลเหล่านี้จะช่วยสนับสนุนองค์กร รักและภาคภูมิใจที่ได้อยู่ในองค์กร แต่รู้สึกไม่มีความสุขในงานที่ทำ ทำให้ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

- Ambassador เป็นผู้ที่มีทั้งความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันในงานที่ทำบุคคลเหล่านี้จะกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดีต่อบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร แม้ว่าองค์กรอื่นจะให้ผลประโยชน์ที่ดีกว่า ตั้งใจทำงานเต็มศักยภาพของตน ตลอดจนรู้สึกภูมิใจในงานที่ทำว่ามีส่วนช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ และยินดีที่จะทำงานหนักเพื่อปรับปรุงและเพิ่มผลผลิตซึ่งบุคคลเหล่านี้จัดได้ว่าเป็นสินทรัพย์ที่ยิ่งใหญ่ที่สุดขององค์กร

บุคลากรที่อยู่ในองค์กรไม่ว่าจะเป็นผู้ที่ขาดความผูกพันในงานหรือความผูกพันในองค์กรย่อมส่งผลถึงองค์กร ดังนั้นองค์กรจึงต้องรู้ถึงสาเหตุที่ทำให้บุคลากรขาดความผูกพันต่อองค์กรหรือความผูกพันในงาน เพื่อค้นหาวิธีการที่จะแก้ไขและตอบสนองความต้องการของบุคลากร

2.3.4.2 แนวคิด Steers (1977 อ้างใน ศุทธิพร จิตต์เที่ยง, 2554: 22)

กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์กรและเป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์กรมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรและเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์กร ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นใน 3 รูปแบบ คือ

- ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การที่เป้าหมายขององค์กรและของบุคคล สามารถรวมไปในทิศทางเดียวกันได้ หรือเกิดความสอดคล้องกัน เมื่อบุคคลพิจารณาแล้วเห็นว่าบรรทัดฐานและระบบค่านิยมขององค์กร เป็นสิ่งที่ยอมรับได้ บุคคลก็จะแสดงตนเองว่าเห็นด้วยกับจุดหมายปลายทางขององค์กร และตั้งใจที่จะยอมรับจุดหมายนั้น บุคคลจะประเมินองค์กรและรู้สึกต่อองค์กรในทางที่ดี รู้สึกยินดีและภาคภูมิใจกับการเป็นสมาชิกหรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร เชื่อว่าองค์กรจะนำเขาไปสู่ความสำเร็จได้ และมองเห็นแนวทางที่จะทำให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมาย บุคคลจะรู้สึกว่าจะอยู่ในสถานะที่มีโอกาส และสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานได้

- ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ เต็มใจ และตั้งใจที่จะอุทิศแรงกาย แรงใจ สติปัญญาในการทำงานเพื่อ

ประโยชน์และความก้าวหน้าขององค์กร และสร้างสรรค์ให้องค์กรบรรลุเป้าหมายหรืออยู่ในสถานะที่ดี มีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการทำงาน ให้ความสำคัญอย่างมาก เพื่อตอบสนอง หรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรได้สะดวกขึ้น มีความคิดเสมอว่างาน คือ หนทาง ซึ่งตนสามารถทำประโยชน์และทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ จึงทำให้เขามีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดีเหนือคนอื่น เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นก็จะพยายามช่วยแก้ปัญหา

- ความปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อองค์กร เป็นความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน พยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน จะแสดงให้เห็นถึงความไม่เต็มใจหรือปฏิเสธที่จะลาออกจากองค์กรหรือเปลี่ยนงาน ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มเงินเดือน รายได้ สถานภาพ ตำแหน่ง ความมีอิสระทางวิชาชีพ ตลอดจนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดีขึ้น เป็นความตั้งใจและความปรารถนาอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพต่อไปเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ไม่คิดที่จะลาออก ไม่ว่าจะองค์กรจะอยู่ในสภาวะปกติหรืออยู่ในฐานะวิกฤติการณ์อันเนื่องมาจากสาเหตุต่าง ๆ

2.3 ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-life Balance)

ปัจจุบันคนส่วนใหญ่คิดว่า การทำงานเป็นสิ่งสำคัญในการดำรงชีพ จึงทำงานอย่างทุ่มเท จนละเลยการใช้ชีวิตในด้านอื่น ทำให้เกิดความไม่สมดุลในการใช้ชีวิตและส่งผลกระทบต่อครอบครัว สังคม และองค์กร ดังนั้นนักวิชาการหลายท่านจึงได้ศึกษาหาแนวทางในการสร้างความสมดุลให้กับชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน เพื่อจะช่วยให้เกิดความอยู่ดีมีสุข (Wellbeing) ความสำเร็จในชีวิต ความมั่นคงในอาชีพ และทำงานได้เต็มศักยภาพนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จและวัตถุประสงค์ที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-life Balance) หมายถึง จุดดุลยภาพระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงานของบุคคล ตามคำนิยามของ European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (ประกาย ชีระวัฒนากุล, 2556) การทำงานที่น้อยเกินไปอาจทำให้บุคคลมีรายได้ไม่เพียงพอที่จะดำรงชีพอยู่ได้ภายใต้มาตรฐานการครองชีพหนึ่ง ๆ ในขณะที่การทำงานที่มากเกินไปก็อาจส่งผลในทางลบกับคนได้ทั้งผลกระทบทางด้านสุขภาพหรือชีวิตส่วนตัว จะเห็นได้ว่าในประเทศญี่ปุ่นมีการบัญญัติถึงปรากฏการณ์ที่คนทำงานหนักจนตายมาแล้ว หรือที่เรียกว่า โรคาโรชิ การสร้างสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากเพราะถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของความอยู่ดีมีสุขของคนเราเลยทีเดียว

2.3.1 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสมดุลชีวิตกับการทำงาน

ความสมดุลชีวิตกับการทำงานสามารถเกิดขึ้นได้จากหลากหลายปัจจัยทั้งจากองค์กรและจากครอบครัว ในส่วนขององค์กรนั้น องค์กรประกอบที่สามารถทำให้เกิดความสมดุลชีวิตกับการทำงานให้บุคลากรได้เกิดจากการมีทางเลือกในการสร้างความยืดหยุ่นในเรื่องเวลาการทำงาน ให้บุคลากรสามารถเลือกชั่วโมงการทำงานเองได้เพื่อให้มีเวลาในการจัดการชีวิตครอบครัวและชีวิตส่วนตัว รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งมีส่วนสนับสนุนและทำให้บุคลากรมุ่งความสนใจในงานขณะทำงาน (เจนจิรา มากชนะรุ่ง, 2556) นอกจากนี้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร โดยการให้ข้อมูลหรือความช่วยเหลือต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกให้บุคลากรในเรื่องการทำงานและครอบครัวก็ส่งผลให้บุคลากรรู้สึกได้ถึง การได้รับความช่วยเหลือ เพื่อแบ่งเบาภาระในการทำงานและครอบครัวลงไปได้ (ศยามล เอกะกุลนันต์, 2554) และเมื่อบุคลากรได้รับการสนับสนุนจากองค์กรทั้งเรื่องเวลาการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี บุคลากรจะมีความพึงพอใจและมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานแต่อย่างไรก็ตามหากบุคลากรได้รับการสนับสนุนด้านสวัสดิการเรื่องสุขภาพควบคู่ไปด้วย บุคลากรจะมีสภาพร่างกายที่พร้อมในการทำงานให้กับองค์กรต่อไป (Susi & Jawaharrani 2011 และ Srinivas, 2013)

2.3.2 ผลดีของความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานเป็นสิ่งหนึ่งที่จะช่วยให้บุคลากรได้รับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ ทั้งนี้การที่บุคลากรมีสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี อันจะเป็นประโยชน์ต่อหลายฝ่ายดังนี้

- มีผลต่อบุคลากร ในด้านการลดความตึงเครียดและทำให้มีความมั่นคงในงานมากขึ้น ช่วยลดอุปสรรคที่จะกีดขวางการทำงานให้น้อยลง และนำไปสู่การเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน และเพิ่มความรู้สึกเชิงบวกเกี่ยวกับตนเองมากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็น การปรับปรุงสุขภาพทั้งทางกายและทางใจ เช่น ลดปัญหาด้านสุขภาพจิตและช่วยเพิ่มความสามารถในการทำงานของบุคลากร ทำให้มีการพัฒนาและเติบโตของปัจเจกบุคคลดีขึ้น ซึ่งเป็นการสนับสนุนความก้าวหน้าของบุคคล (Hackman & Suttle, 1997)

- มีผลต่อองค์กร เนื่องจากการมีส่วนร่วมระหว่างบุคลากรและผู้บริหารในการร่วมกันพัฒนาคุณภาพชีวิตระหว่างกัน จะส่งผลให้ช่วยลดความขัดแย้ง ความตึงเครียดระหว่างบุคลากรและผู้บริหาร รวมทั้งสามารถปรับปรุงทัศนคติและพฤติกรรมของบุคลากรที่นำไปสู่การเกิดความผูกพันต่อองค์กร ทำให้สามารถธำรงรักษามูลค่าไว้กับองค์กรได้นานมากขึ้น ลดการขาดงานและอัตราการลาออกของบุคลากร มีส่วนในการลดการเกิดอุบัติเหตุขณะทำงาน นอกจากนี้ยังช่วยเพิ่มคุณภาพ

ของผลผลิตทั้งสินค้าและบริการ โดยองค์กรที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีสามารถทำให้บุคลากร และลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงขึ้น ส่งผลให้กำไรสูงขึ้นด้วยเช่นกัน ดังนั้นคุณภาพชีวิตการทำงาน จึงมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและผลกำไรโดยรวมขององค์กร (Hackman & Suttle, 1997)

- มีผลต่อสภาพแรงงาน คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะเป็นวิธีการหนึ่งที่ทำให้สามารถ บรรลุวัตถุประสงค์ของการก่อตั้งสภาพแรงงานได้ นั่นคือการจัดการที่ดีขึ้นให้แก่บุคลากร ทั้งทางด้าน เศรษฐกิจและเงื่อนไขการทำงาน (Hackman & Suttle, 1997)

- มีผลต่อสังคม ผลลัพธ์โดยรวมของการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานขึ้นอยู่กับ ผลกระทบที่ร่วมกันทั้งต่อบุคลากรและต่อองค์กร เนื่องจากบุคลากรและองค์กรต่างเป็นส่วนหนึ่งของ ผลกระทบที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะต่อบุคลากรหรือองค์กร ย่อมส่งผลกระทบต่อสังคม นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ โดยรวมของประเทศอีกด้วย (พิชิต เทพวรรณ, 2554)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า หากองค์กรใดมีการให้ความสำคัญต่อความสมดุลระหว่างชีวิตกับการ ทำงานก็จะก่อให้เกิดผลดีทั้งกับตัวบุคลากร องค์กร สภาพแรงงานและสังคม อีกทั้งยังสามารถ สร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากร และรักษามูลค่าให้อยู่กับองค์กรต่อไปในระยะยาว

2.3.3 ผลกระทบของความไม่สมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

ในสถานการณ์ปัจจุบันที่โลกมีการแข่งขันสูงขึ้น ทำให้คนต้องทำงานหนักมากขึ้นเพื่อหารายได้ให้เพียงพอในการเลี้ยงดูครอบครัว อีกทั้งโลกในปัจจุบันมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มมากขึ้น คนเราจึงมีความต้องการที่จะอยากได้ อยากมีสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านั้นเพื่อนำมาตอบสนองในการดำรงชีวิตและเพื่อหน้าตาในสังคม ดังนั้นคนทำงานในปัจจุบันก็ต้องทำงานหนักเพิ่มขึ้นกว่าเดิมทำให้เกิดการขาดความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการทำลายความสุขของสมาชิกในครอบครัว ความสุขในการทำงาน และความสุขของตัวบุคคลเอง นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของบุคลากรเองด้วย

นอกจากผลกระทบที่เกิดขึ้นกับครอบครัวและตัวบุคลากรเองแล้ว การขาดความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานยังส่งผลถึงองค์กรที่บุคลากรปฏิบัติงานอยู่อีกด้วย เช่น การเพิ่มขึ้นของค่าใช้จ่ายในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรมบุคลากรใหม่ ซึ่งมีสาเหตุมาจากอัตราการลาออกหรือเปลี่ยนงานที่สูงขึ้น สำหรับในมุมมองของนายจ้างหรือผู้บริหาร การดูแลเอาใจใส่บุคลากรในปัจจุบันไม่เพียงแต่ต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานและการให้รางวัลแก่บุคลากรเท่านั้น แต่ยังคงดูแลเรื่องสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานให้กับบุคลากรอีกด้วย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต และการทำงานของบุคลากรเอง เพราะเมื่อบุคลากรมีความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานแล้วก็จะยอมส่งผลเป็นแรงจูงใจ

ในการทำงานให้ออกมาได้ดีเพราะไม่มีความเครียดจากการแบ่งเวลาของชีวิตและการทำงาน (จุฑาภรณ์ หนูนุตร, 2554)

2.4 สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรคโควิด-19 หรือโคโรนาไวรัสช่วงปลาย พ.ศ. 2562 ถึง ปัจจุบัน ซึ่งเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและรุนแรงจนแพร่กระจายไปในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ผู้คนเจ็บป่วย และล้มตายจำนวนมาก จนกลายเป็นความสูญเสียอย่างใหญ่หลวงอีกครั้งหนึ่งของมนุษยชาติ มนุษย์ จำเป็นต้องป้องกันตนเองเพื่อให้มีชีวิตรอดด้วยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมดำรงชีวิตที่ผิดไปจากวิถีเดิม ๆ

โดยสร้างเสริมปรับหาวิถีการดำรงชีวิตแบบใหม่เพื่อให้ปลอดภัยจากการติดเชื้อควบคู่ไปกับการพยายามรักษาและฟื้นฟูสุขภาพทางเศรษฐกิจและธุรกิจ นำไปสู่การสรรค์สร้างสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ เทคโนโลยีใหม่ ๆ มีการปรับแนวคิด วิสัยทัศน์ วิธีการจัดการ ตลอดจนพฤติกรรมที่เคยทำมาเป็นกิจวัตร เกิดการย้ายเบนออกจากความคุ้นเคยอันเป็นปกติมาแต่เดิมในหลายมิติ ทั้งในด้านอาหาร การแต่งกาย การรักษาสุขภาพ การศึกษาเล่าเรียน การสื่อสาร การทำธุรกิจ ฯลฯ ซึ่งสิ่งใหม่เหล่านี้ได้กลายเป็นความปกติใหม่ ๆ จนในที่สุด เมื่อเวลาผ่านไปจนทำให้เกิดความคุ้นชินก็จะกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตปกติของผู้คนในสังคม (สสพท, 2563)

สำหรับการแพร่ระบาดของโควิดในประเทศไทย แม้เกือบ 1 ปีเต็มที่รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนดมาตรการควบคุมป้องกันเข้มข้นช่วยให้สถานการณ์คลี่คลายลงตามลำดับ แต่การกลับมาระบาดของโควิด-19 รอบใหม่ที่ตลาดกิ้ง จ.สมุทรสาคร กลายเป็นจุดเปลี่ยนเกิด super spreader แพร่เชื้อโควิดทะลุ 40 จังหวัด หรือกว่าครึ่งก่อนประเทศ เท่ากับมีความเสี่ยงมากขึ้น ขณะเดียวกันก็ท้าทายความสามารถในการบริหารจัดการของรัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากขึ้นด้วย ทั้งกดดันและเป็นตัวเร่งให้ทุกภาคส่วนต้องปรับตัว เปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวัน การทำงาน บริโภค จับจ่ายใช้สอย รวมทั้งการท่องเที่ยว ส่งผลต่อเนื่องทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจหลากหลายสาขาต้องปรับเปลี่ยนแนวทางในการดำเนินธุรกิจ การให้บริการ ขณะเดียวกันก็ปรับวิธีการทำงาน การบริหารจัดการสู่บริบทใหม่ ความปกติใหม่ ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายอีกทางหนึ่ง (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2564)

วิกฤต COVID-19 ได้สร้างเหตุการณ์ต่อเนื่องต่าง ๆ ซึ่งมีผลกระทบต่ออย่างรุนแรงไปทั่วโลก ทั้งทางด้านสุขภาพ, เศรษฐกิจ, ธุรกิจ และแม้แต่ด้านการศึกษา ด้วยเศรษฐกิจและธุรกิจที่ได้รับผลกระทบ

โอกาสในการได้งานและรอยยิ้มผลการสัมภาษณ์มีผลทำให้ถูกเลื่อนไปด้วย ทั้งนี้ก่อให้เกิด New Normal ในการทำงาน หรือความปกติใหม่ในการทำงานและผู้หางานด้วยเช่นกัน

สิ่งที่เปลี่ยนวิถีชีวิตของคนทำงานจากเดิมเมื่อเข้าสู่ช่วงความปกติใหม่ คือ (JobsDB, 2563)

1. ทำงานจาก Work from home เป็นหลัก ในช่วงที่เกิดการระบาดของไวรัส หลายบริษัทต่างให้พนักงานหยุดอยู่กับบ้านเพื่อลดการแพร่และติดเชื้อไวรัส ซึ่งมีโอกาสติดได้มากในช่วงการเดินทางหรือทำงานในที่ทำงาน องค์กรต่างปรับตัวให้พนักงานทำงานแบบ work from home ในช่วง COVID-19 และคาดว่าเทรนด์การทำงานแบบ work from home จะกลายเป็นวิธีการทำงานแบบใหม่สำหรับผู้ทำงานผู้หางานและบริษัทในอนาคต

2. การรักษาระยะห่างในที่ทำงาน Social Distancing หรือการรักษาระยะห่าง จะถูกนำมาใช้อย่างเข้มงวดในที่ทำงาน เนื่องด้วยความเสี่ยงของการติดเชื้อไวรัสยังคงมีอยู่ และในสถานที่ทำงานส่วนมากจะเป็นสถานที่ที่คนอยู่กันอย่างใกล้ชิด คนทำงานที่ต้องเริ่มกลับเข้าไปทำงานที่บริษัทยังคงต้องรักษาระยะห่างไว้เพื่อลดความเสี่ยงการติดเชื้อไวรัส

3. เทคโนโลยีจะมีส่วนช่วยในการทำงานมากยิ่งขึ้น ด้วยระยะห่างทางสังคมที่มีมากขึ้น กอปรกับการทำงานแบบ work from home หรือทำงานจากที่อื่นโดยไม่ต้องพบปะกัน ทำให้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการทำงานมากกว่าเดิม โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและแอปพลิเคชันสำหรับการประชุมงานทางไกล ซึ่งจะเป็น new normal ในการทำงานจากนี้ไป

4. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและองค์กรจะเปลี่ยนไป ความเปลี่ยนแปลงอีกอย่างคือการทำงานระยะไกล จะมีส่วนเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ระหว่างคนทำงานและองค์กร จากที่เมื่อก่อนต้องมีการพบปะกันเพื่อแลกเปลี่ยนพูดคุยรวมถึงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กร ความห่างและการพูดคุยเห็นหน้าผ่านการวิดีโอทางไกลเท่านั้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ในองค์กรได้

5. โอกาสในการพัฒนาทักษะผ่านคอร์สออนไลน์ หลาย ๆ คนที่ Work from home มีสามารถจัดสรรเวลาในการทำงานและแบ่งเวลาไปกับการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมทางออนไลน์อย่างเช่น คอร์สเรียนต่าง ๆ ซึ่งมีทั้งแบบฟรีและไม่ฟรี ข้อดีของคอร์สเรียนเหล่านี้คือ คุณสามารถเข้าไปเรียนผ่านอินเทอร์เน็ตเมื่อใดก็ได้ และเมื่อเรียนจบยังได้ใบประกาศนียบัตรรับรอง

ทั้งหมดนี้ ล้วนเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในสังคมการทำงานขณะที่ COVID-19 กำลังส่งผลกระทบต่อไปทั่วโลก รวมถึงหลังจากผ่านพ้นเหตุการณ์ไวรัสดังกล่าวมีโอกาสที่จะกลายเป็นความปกติใหม่ในสังคมการทำงานต่อไปในอนาคต

2.4.1 ออฟฟิศในอนาคต

จากการระบาดของโควิดหลายองค์กรให้พนักงาน Work from Home ซึ่งในช่วงโควิดทำให้ คำว่า “Work” แยกออกจาก “Place” ในแบบที่ทุกคนทั่วโลกได้รับผลกระทบพร้อมกัน เมื่อมีการ Work from Home ทำให้เกิดคำถามว่าจะได้กลับไปทำงานเมื่อไหร่ จากนั้นไปวัฒนธรรมองค์กรจะเป็นอย่างไร องค์กรจะมีนโยบายเรื่องความปลอดภัยอย่างไร จากคำถามเหล่านี้ทำให้องค์กรต้องหาโซลูชันที่เหมาะสมในการเตรียมพร้อมให้พนักงานกลับเข้ามาที่ออฟฟิศอีกครั้ง โดยปกติแล้วหลักการของการออกแบบออฟฟิศจะประกอบไปด้วย 4 ข้อ คือ แสงสว่าง (Daylight) การเคลื่อนไหว (Movement) ความเป็นอยู่ (Well-Being) และปฏิสัมพันธ์ (Interactive) (ธัญญา สุวรรณพงศ์, 2564)

โดยรูปแบบออฟฟิศในปัจจุบันมี 3 แบบ ได้แก่

- Agile Workplace คือ สถานที่ทำงานที่สร้างความคล่องตัว สามารถรวมตัวเป็นทีมเพื่อแชร์ไอเดีย หรือแยกออกเป็นทีมย่อยได้
- Activities Base Workplace (ADW) เป็นการออกแบบออฟฟิศให้พื้นที่ต่าง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละฟังก์ชัน ทำให้มีรูปแบบพื้นที่ใช้สอยหลากหลายตามวัตถุประสงค์
- Co-Working Space เป็นที่ทำงานที่มีจุดเริ่มต้นจากกลุ่ม Startup เป็นการแชร์พื้นที่ทำงานกับ Startup รายอื่น ทำให้สามารถร่วมมือหรือแชร์ข้อมูลระหว่างกันได้

ในช่วงที่เกิดโควิดบริษัท Gensler ได้ออกแบบสอบถามพนักงานของบริษัทเกี่ยวกับประสบการณ์ในการ Work from Home โดยมีพนักงานตอบแบบสอบถามกลับมาถึง 78% ผลงานวิจัยพบว่า 68% ของพนักงานในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกมีความพึงพอใจกับการ Work from Home เมื่อเปรียบเทียบกับภูมิภาคอื่นพบว่า มีความพึงพอใจสูงกว่ายุโรปและจีน เมื่อดูเป็นรายเมืองที่ชัดเจน ออสเตรเลียมีความพึงพอใจมากที่สุด 91% และน้อยที่สุดคือ โตเกียว ญี่ปุ่น 59% เมื่อเจาะลึกลงไปพบว่า สาเหตุที่พนักงานในแถบเอเชียแปซิฟิกมีความพึงพอใจสูง 96% เพราะารู้สึกว่าได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน และรู้ว่าหัวหน้างานคาดหวังอะไรจากพวกเขา 67% รู้สึกว่าการทำงานที่บ้านได้มีการกระจายอำนาจและทำให้มีผลงานที่ดีขึ้น 50% มองว่ามีความสัมพันธ์กับคนในครอบครัวดีขึ้น โดยเฉพาะครอบครัวที่มีลูกอยู่ในช่วงวัยรุ่นจะมีความพึงพอใจมากกว่าคนที่ไม่มีลูกในวัยอื่น ๆ สำหรับเหตุผลที่ทำให้มีความพึงพอใจต่อการ Work from Home 3 อันดับแรก คือ 1) ประหยัดเวลาในการเดินทาง 2) มีความยืดหยุ่นในการทำงาน 3) การได้อยู่กับครอบครัวมากขึ้น ในทางกลับกันเหตุผลที่ทำให้ไม่พึงพอใจต่อการ Work from Home เพราะ 1) การขาดสังคม ขาดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คิดถึงเพื่อนร่วมงาน 2) การขาด Work Life Balance เพราะไม่สามารถแบ่งแยกการทำงานกับการพักผ่อนออกจากกันได้เด็ดขาด 3) ขาดการจัดสภาพแวดล้อมหรืออุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับทำงาน นอกจากนี้ผลวิจัยยังระบุว่า ความพึงพอใจในการ Work from Home จะสูงมากขึ้นหากมีอุปกรณ์หรือสภาพแวดล้อม

ในการทำงานที่เหมาะสม ดังนั้นองค์กรที่มีนโยบายที่จะให้พนักงาน Work from Home จะต้องจัดหาหรืออำนวยความสะดวกในเรื่อง Facilities ช่วยการทำงานให้สะดวกและเหมาะสม ก็จะทำให้ Work from Home มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น (ธัญญา สุวรรณพงศ์, 2564)



ภาพที่ 2.4 เหตุผลของพนักงานออฟฟิศเมื่อต้อง Work from Home
ที่มา: ธัญญา สุวรรณพงศ์ (2564)

2.4.2 ดีไซน์ออฟฟิศช่วงการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

หลังจากการคลายล็อกดาวน์ หลายออฟฟิศเริ่มให้พนักงานกลับเข้าไปทำงาน เมื่อกลับไปแล้ว องค์กรควรออกแบบพื้นที่ให้เหมาะสมกับ New Normal ดังนี้ (ธัญญา สุวรรณพงศ์, 2564)

- จุดเข้าอาคาร ทางเข้าจะต้องแยกระหว่างพนักงานกับผู้มาติดต่อ โดยมีจุด Check-In ตรวจวัดอุณหภูมิ มีไกดไลน์ในการทำระยะห่าง มีป้ายแจ้งบอกจุดป้องกันต่าง ๆ ในอาคาร
- ออฟฟิศชั้นเดียว มีมาตรการสำหรับการเข้ามาทำงาน จัดให้เดินทางเดียวไม่เดินสวนทางกัน มี Physical Distancing ไกดไลน์ มีป้ายบอกทางแจ้งว่าต้องเดินไปทางไหน และสร้างบรรยากาศในออฟฟิศให้พนักงานรู้สึกปลอดภัย

- ออฟฟิศมากกว่าหนึ่งชั้น ให้ใช้บันไดหนีไฟแทนการใช้ลิฟต์เพื่อลดการสัมผัส มีป้ายสื่อสารเส้นทางเดินที่ชัดเจน
 - ที่นั่งในออฟฟิศ จัดให้นั่งแยกห่างกันหรือนั่งเฉียงโดยไม่เผชิญหน้าตรง ๆ มีการจัดเว้นระยะห่างส่งผลให้ที่นั่งไม่เพียงพอเหมือนแต่ก่อน ดังนั้นต้องมีแผนการแบ่งกลับเข้ามาทำงาน ในกรณีที่แชร์โต๊ะทำงานต้องทำความสะอาดสม่ำเสมอ หรือมีป้ายแจ้งเตือนให้ทำความสะอาด หรือแจ้งว่าโต๊ะนี้ ได้ทำความสะอาดไปแล้วเมื่อไหร่ เพื่อให้พนักงานเกิดความมั่นใจ
 - ห้องที่มีลักษณะปิด เช่น ห้องทำงานส่วนตัว ห้องประชุม ต้องเปิดประตูให้อากาศถ่ายเท ห้องประชุมจะต้องรักษาระยะห่างไม่นั่งติดกัน และควรมีระบบเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการประชุมออนไลน์
 - ห้องครัว จะต้องรักษาระยะห่างในการทานอาหาร ไม่แชร์อาหาร และจัดเก้าอี้ที่นั่งให้น้อยลง รวมถึงมีมาตรการทำความสะอาดเพิ่มขึ้น
 - ควรจัดให้มีพื้นที่ด้านนอกที่เปิดโล่ง เพื่อให้พนักงานมีพื้นที่นั่งพักผ่อนหย่อนใจ แต่ต้องมีมาตรการเว้นระยะห่างเช่นเดียวกัน
- ซึ่งสิ่งสำคัญเวลาที่คนกลับเข้าไปทำงานพออยู่ร่วมกันก็อาจจะหลงลืม ควรมีป้ายแจ้งเตือนให้รักษาระยะห่าง บอกเส้นทางเดิน ย้ำเตือนเรื่องสุขอนามัยซึ่งเรื่องทำได้ทันที แต่ต้องออกแบบโดยใช้ข้อความที่สร้างรอยยิ้ม ไม่ทำให้พนักงานเกิดความกลัวหรือเครียด ก็เป็นสิ่งจำเป็นไม่แพ้เรื่องของการดีไซน์พื้นที่



ภาพที่ 2.5 การออกแบบออฟฟิศในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
ที่มา: ชาญ สุวรรณพงศ์ (2564)

2.4.3 Work from Home และ รูปแบบของ Future of Workplace

องค์กรชั้นนำของโลกหลายแห่งเริ่มให้พนักงาน Work from Home แบบถาวร เช่น Facebook หรือ Twitter เมื่อถามว่าถ้าหากเทรนด์นี้ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายต่อไปในอนาคต ยังจำเป็นจะต้องมีออฟฟิศอยู่หรือไม่ซึ่ง อนุลักษณ์ ศิวบุตร (2564) มองว่า การมีออฟฟิศยังมีความจำเป็นอยู่เพราะ

- เป็นการรักษาวัฒนธรรมขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรเป็นการแสดงให้เห็นถึง ค่านิยม ความรู้ ความคิด เทคโนโลยี ตลอดจนสิ่งที่องค์กรสั่งสมมา รวมถึงความเชื่อถือ ศรัทธาร่วมกันของคนในองค์กร

- เป็นการรักษาความสัมพันธ์ (Engagement) ของคนในชุมชนทั้งในและนอกองค์กร
- ดูแลเรื่องการให้บริการลูกค้า

จากงานวิจัยของ Gallop (n.d. อ้างใน อนุลักษณ์ ศิวบุตร, 2564) พบว่า คนที่ทำงานด้วยกัน ถ้าเป็นเพื่อนกัน ผลของงานหรือประสบการณ์ทำงานจะออกมาดีมากขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการที่คนมีความผูกพันในลักษณะนั้นที่เพื่อนจะส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพดีกว่าการไม่มีความผูกพันกันเลย ฉะนั้นการมีออฟฟิศเพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสได้ไปพบปะพูดคุยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันยังเป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องมีอยู่ต่อไป

เมื่อมองว่าออฟฟิศยังจำเป็นสำหรับองค์กรแล้ว ในอนาคตออฟฟิศควรจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

- The New Neighborhood: จะต้องสามารถปรับเปลี่ยนพื้นที่ให้ใช้งานได้หลากหลายตามลักษณะงาน ต้องมีความยืดหยุ่น มีพื้นที่ขนาดเล็ก

- Meet Marke: เมื่อคน Work from Home มากขึ้นทำให้องค์กรจะต้องมี Connection Point หรือจุดให้คนกลับมาที่ออฟฟิศเพื่อประชุมหรือพบปะพูดคุยกัน ซึ่งไม่จำเป็นจะต้องมีจุดเดียว แต่มีหลายจุดที่ให้พนักงานสามารถเลือกเข้ามาที่ออฟฟิศได้สะดวก

- Digital Wonderland: ในอนาคตออฟฟิศต้องนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในองค์กรให้สอดคล้องกับ New Normal และใช้ร่วมกับการทำงาน ช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ช่วยให้การดำเนินงานดีขึ้น เช่น การนำเทคโนโลยีมาช่วยในเรื่องลดการสัมผัส เช่น การเปิดประตูด้วยระบบ Facial Recognition หรือการใช้ Wi-Fi ในการปรับระดับของแอร์หรือไฟฟ้า เป็นต้น

ชญญา สุวรรณพงศ์ (2564) ได้ให้ความเห็นว่าในอนาคตการออกแบบพื้นที่ใช้สอยจะต้องสามารถปรับเปลี่ยนพื้นที่หรือแบ่งโซนได้ทันทีเช่นในกรณีที่เกิดโรคระบาดก็สามารถปิดเฉพาะโซนได้ และออฟฟิศจะกลายเป็น Destination ที่ทำให้คนอยากไปทำงาน ไม่ใช่แค่ที่ที่จำเป็นจะต้องไปออฟฟิศ จะทำให้การกลับไปของพนักงานมีความหมายมากขึ้น นอกจากนี้ยังเชื่อว่าหลังโควิดหลาย ๆ องค์กร

จะเอารูปแบบการ Work from Home มาใช้ และนอกจากออฟฟิศที่มีคนทำงานหลากหลายวัยต้อง ออกแบบพื้นที่เพื่อให้ทางเลือกคนแต่ละเจนเนอเรชัน สามารถเลือกใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำ ไม่ใช่ออกแบบอย่างเดิมาแล้วใช้ได้ทุกอย่าง (One Desk Fix All) ซึ่งถือว่าเป็นรูปแบบที่ล้ำสมัย ขณะที่คุณอนุลักษณ์ ศิวบุตร (2564) มองว่าออฟฟิศในอนาคตจะไม่มีทางกลับไปเหมือนเดิมอีกแล้ว เพราะได้รับบทเรียนจากโควิด ทำให้ต้องเตรียมรับมือด้วยการนำเทคโนโลยีมาเสริมเรื่องการบริหารจัดการอาคาร ดังนั้นการดีไซน์ในอนาคตไม่ใช่แค่เรื่องการวางพื้นที่ใช้สอยให้เหมาะสมตามลักษณะงานเท่านั้น ยังต้องคำนึงถึงความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยน การเป็นสถานที่ที่ทำให้พนักงานอยากเข้ามาทำงาน และที่สำคัญยังต้องคำนึงถึงเรื่องสุขอนามัยและการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตอีกด้วย

2.4.4 สวัสดิการที่เปลี่ยนไปในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำหรับองค์กรเองก็มีการปรับเปลี่ยนสวัสดิการหลังจากได้รับผลกระทบจาก COVID-19 โดยมีการเพิ่มสวัสดิการให้พนักงานทำงานที่ไหนก็ได้โดยไม่ต้องเข้าออฟฟิศ (Work from Home / Remote Working) มากที่สุด เพิ่มสวัสดิการเวลาทำงานสามารถยืดหยุ่นได้ (Flexible Hours) และสวัสดิการเงินกู้ยืม ส่วนสวัสดิการที่ถูกยกเลิก ได้แก่ กิจกรรมสันทนาการ เช่น งานกีฬา งานเลี้ยงสังสรรค์ ท่องเที่ยวประจำปี การให้โบนัส และเงินรางวัลประจำปี /รางวัลพนักงานดีเด่น ส่วนอุปสรรคในการทำงานของฝั่งองค์กรที่พบมากที่สุด คือ การสรรหาและว่าจ้างพนักงานใหม่ การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะให้กับพนักงาน การดูแลเรื่องสวัสดิการให้กับพนักงาน การสื่อสารภายในองค์กร และการสร้างความเชื่อมั่นในองค์กรให้กับพนักงาน ตามลำดับ (Think Net, 2564)

จากการสัมภาษณ์องค์กรเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานหลังการแพร่ระบาดของ COVID-19 พบว่า องค์กรที่ให้พนักงานทำงานที่บ้าน (Work from Home) มีรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไป เนื่องจากองค์กรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้มากขึ้น เช่น การประชุมออนไลน์ (Video Conference) ทั้งกับบุคคลภายในและภายนอก ทำให้คนทำงานต้องเกิดการปรับตัว การเรียนรู้ เลือกใช้เครื่องมือต่าง ๆ ตลอดจนลดขั้นตอนในการทำงาน ลดการใช้เอกสารแบบกระดาษ ซึ่งกลายเป็นเรื่องปกติใหม่ (New Normal) ขององค์กร (Think Net, 2564)

นอกจากนี้ JobThai ยังได้สำรวจเรื่องค่าตอบแทนของพนักงานในปี 2564 พบว่า องค์กรส่วนใหญ่มีแผนปรับขึ้นเงินเดือนตามโครงสร้างปกติ 48.2% องค์กรที่มีแผนปรับเงินเดือนแต่จะเพิ่มขึ้นน้อยกว่าปกติ 28.9% องค์กรที่จะไม่มีการปรับเงินเดือน 18.1% องค์กรที่ยังไม่ได้สรุปนโยบาย 3.2% และองค์กรที่ปรับลดเงินเดือนของพนักงานลง 1.6% (Think Net, 2564)



ภาพที่ 2.6 รูปแบบการทำงานและสวัสดิการที่เปลี่ยนไปเพราะ Covid-19

ที่มา: Think Net (2564)

2.4.5 มาตรการในช่วงเบื้องต้นที่ควรปฏิบัติในออฟฟิศ

ในช่วงที่เกิดวิกฤตโควิด-19 ส่งผลให้พนักงานออฟฟิศต้องเปลี่ยนการทำงานมาเป็นทำงานที่บ้านแทน หรือ Work From Home เพราะลดการออกมารวมตัวกัน อาจทำให้เสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคได้ง่ายในที่สาธารณะและจะกลายเป็น Super spreader ได้ แต่ในบางบริษัทก็มีการเลิกจ้างพนักงานบ้าง เพราะเนื่องจากผลกระทบของโควิด-19 การใช้ชีวิตประจำวันทุกอย่างจึงเปลี่ยนไป คนไม่ออกจากบ้านเพราะกลัวโรคร้ายที่มาอย่างรวดเร็ว และไม่มีกำหนดที่จะหายไป และเมื่อปลายเดือนพฤศจิกายน

เริ่มมีการกลับมาของ โควิด-19 ระบาดรอบ 2 อีกครั้ง ซึ่งค่อย ๆ เพิ่มจำนวนขึ้นเรื่อย ๆ แต่ยังไม่ถึงขั้นร้ายแรงมากเหมือนครั้งก่อนหน้าที่ต้องปิดประเทศ ทุกคนยังต้องออกมาใช้ชีวิตประจำวันกันเหมือนเดิม แต่ต้องเพิ่มความระมัดระวังให้มากขึ้น โดยเฉพาะพนักงานออฟฟิศที่ต้องใช้ชีวิตร่วมกัน จึงควรที่ทุกคนในออฟฟิศร่วมกันปฏิบัติตนไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อป้องกัน โควิด-19 การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสในภายในออฟฟิศโดยมีมาตรการปฏิบัติดังนี้ (Master Kool, 2563)

- ควรมีจุดวัดอุณหภูมิหรือเครื่องสแกนวัดอุณหภูมิอัตโนมัติ (สแกนด้วยมือ) ในการตรวจวัดไข้ของพนักงานทุกคน
- ตรวจเช็คข้อมูลของพนักงานที่เดินทางไปในพื้นที่จุดเสี่ยง หากพบว่ามีไข้ ควรรีบส่งตรวจที่โรงพยาบาลทันที
- จัดกิจกรรม Big Cleaning Day ร่วมกันทำความสะอาดภายในออฟฟิศ ในทุก ๆ เดือน เดือนละ 1 ครั้ง
- งดการสแกนนิ้วมือ แต่เปลี่ยนเป็นการสแกน Qr Code ผ่านแอปพลิเคชันได้ทางฝ่ายบุคคล หรือใช้บัตรพนักงานในการสแกนเวลาเข้า-ออกงานแทน เพื่อลดการสัมผัสทางนิ้วมือ
- เว้นระยะห่างบริเวณ โต๊ะทำงาน โดยการนั่งแยกเป็น โต๊ะเดี่ยว ยังสามารถเพิ่มความสะอาดในการเดินได้ด้วย
- หมั่นทำความสะอาดเช็ด ถู บริเวณ โต๊ะทำงานหรือในพื้นที่ของตนเอง เพื่อลดคราบฝุ่นหรือแบคทีเรียต่าง ๆ
- ควรแจกเจลแอลกอฮอล์ล้างมือและหน้ากากอนามัยให้กับพนักงานทุกคน
- แบ่งเวลาการพักกลางวันของพนักงานออกเป็น 2 ช่วง เพื่อลดการอยู่ร่วมกันของพนักงาน
- หลีกเลี่ยงการใช้อุปกรณ์ส่วนตัวร่วมกัน เช่น แก้วน้ำ ช้อน ช้อม และเมื่อเข้าห้องน้ำทุกครั้ง ควรปิดฝาชักโครกก่อนกดน้ำ เพื่อป้องกันการกระจายเชื้อโรคไปสู่ผู้อื่น
- มีการจัดทำบรมแนะแนวการปฏิบัติตัวร่วมกันของพนักงานภายในออฟฟิศเมื่อเกิดโรคโควิด-19 อีกครั้ง

2.5 Digital Transformation

Digital Transformation คือ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในทุกภาคส่วนของธุรกิจ/ช่วยแก้ปัญหา ตั้งแต่ขั้นดำเนินงาน การออกแบบหรือสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ การตลาด การวางแผนเป้าหมาย ธุรกิจในอนาคต รวมถึงวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้ธุรกิจปรับตัวในยุคดิจิทัลได้อย่างรวดเร็วและพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น นอกจากนี้ Digital Transformation ยังหมายถึงการเปลี่ยนวิธีคิดอย่างมีกลยุทธ์ อย่างถึงแก่นจากรากฐานของธุรกิจของคุณ ด้วยการ Transform ธุรกิจทั้งหมดเป็น Digital Business ในยุคดิจิทัล เป็นการคิดใหม่ทุกมิติ และทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง เพื่อนำไปสู่สิ่งที่ดี ที่ทันสมัยกว่า สะดวก รวดเร็ว โดยมีเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นตัวผลักดัน เช่น อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โทรศัพท์เคลื่อนที่ 4G เป็นต้น

ซึ่งสาเหตุที่บริษัทหรือองค์กรสมัยนี้ต้องปรับตัว ก็เพื่อให้องค์กรอยู่รอดในยุคที่มีการแข่งขันสูง และมีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง โดยหากว่าบริษัทยังไม่ปรับตัว ย่ำอยู่กับที่เดิมก็อาจเกิดผลกระทบในแง่ของกำไร ขาดทุน ผลประกอบการตามมาได้ ปัจจุบันภาคธุรกิจที่ปรับเปลี่ยนมาเป็น Digital Transformation ที่เราเห็น ๆ กันส่วนมาก จะเป็นในภาคธุรกิจค้าปลีก และ ภาคการเงินธนาคาร ซึ่งภาคธนาคารเกือบทุกธนาคาร เร่งเดินหน้าสู่ Digital Banking โดยเร่งพัฒนา Mobile Banking ให้สามารถตอบโจทย์ผู้ใช้งานได้อย่างสมบูรณ์แบบ ขณะเดียวกันก็ทยอยปิดตัวสาขาธนาคาร ทั้งนี้ ภาคธนาคารต้องเร่ง Digital Transformation เนื่องจากสถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคาร (Non-bank) เช่น Alipay, WeChat Pay, TrueMoney สามารถใช้ประโยชน์จาก fintech เพื่อเข้ามาเป็นผู้ให้บริการทางการเงินแข่งกับธนาคารได้แล้ว หากภาคธนาคารไทยปรับตัวไม่ทัน ก็อาจต้องเสียความเป็นผู้นำตลาด อย่างที่ Alipay และ WeChat Pay สามารถเอาชนะภาคธนาคารของจีนได้สำเร็จมาแล้ว (Short Cut Biz, 2562)

2.5.1 วิฤตและโอกาสของพนักงานธนาคารในยุคดิจิทัล

เมื่อประมาณ 30 ปีที่แล้วพนักงานธนาคารถือว่าเป็นอาชีพที่มั่นคง มีรายได้สูง สวัสดิการดีมาก โบนัสสูง ซึ่งมีแต่คนอยากจะทำเป็นพนักงานธนาคาร เพราะในแต่ละปีธนาคารประกาศตัวเลขผลกำไรมหาศาลจากการทำงานของพนักงาน รายได้จากดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมจากการทำธุรกรรม สามารถพูดได้ว่าธนาคารจัดอยู่ในกลุ่มทุนเสือนอนกินมาอย่างยาวนาน ขนาดสภาพเศรษฐกิจโดยรวมที่หลาย ๆ คนในสังคมพูดเป็นเสียงเดียวกันว่าย่ำแย่ แต่เมื่อปีที่แล้ว 2562 ผลประกอบการปีแรกได้จากการรวบรวมของนิตยสารออนไลน์ Techsauce แสดงให้เห็นว่า ธนาคารพาณิชย์ยังคงมีกำไรในการดำเนินกิจการ ธนาคารพาณิชย์ 11 แห่ง มีผลกำไรสุทธิ 170,481 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 3,973 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 2.39 ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

ธนาคารชนชาติ ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย ธนาคารทีสโก้ ส่วนธนาคารที่มีกำไรสุทธิลดลง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารทหารไทย ธนาคารเกียรตินาคิน และกลุ่มการเงินแลนด์ แอนด์ เฮาส์

ตั้งแต่มีการปฏิรูปหรือเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Disruption) ที่กระทบธุรกิจและหลาย ๆ หน่วยงานทั้งทางตรงและทางอ้อมก็ไม่ใช่เรื่องใหม่ เพราะเรื่องนี้สังคมรับรู้มานานพอสมควร แต่ผลกระทบ ขยายวงกว้าง ไปเรื่อย ๆ จนทำให้บางอุตสาหกรรมต้องออกมาเรียกร้องให้มีมาตรการหรือแผนคุ้มครองพนักงาน ขอยกตัวอย่างที่เกิดขึ้นทั่วโลกและก็เกิดขึ้นในประเทศไทย คือ พนักงานสถาบันการเงินที่มีโอกาสเสี่ยงสูงในการถูกเลิกจ้างงาน อันด้วยการเข้ามาแทนที่ของเทคโนโลยี และธนาคารเองก็ได้เข้าสู่ระบบ Digital Banking เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

แต่การเข้าสู่ยุคดิจิทัลของธนาคาร ทำให้เกิดการแทนที่แรงงานของมนุษย์อย่างเห็นได้ชัด ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินในที่ใดก็ได้ เพียงแค่มีการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และดิจิทัลแพลตฟอร์ม เพียงแค่ปลายสัมผัสลูกค้าก็สามารถทำ Mobile banking และทำธุรกรรมผ่านเครื่องอัตโนมัติ ทำให้ธนาคารสามารถลดรายจ่ายได้ เช่น ลดจำนวนการจ้างพนักงาน ขนาดของสาขา พัดดูแลเครื่องเขียนที่ต้องใช้ในการทำธุรกรรม เป็นต้น แต่ก็สามารถรักษาอัตรากำไรได้เหมือนเดิมหรือเพิ่มมากขึ้น แต่สิ่งลดลง คือ พนักงานหลังบ้าน พนักงานหน้าเคาเตอร์ พนักงานประจำสาขา หรือแม้แต่พนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ก็มีแนวโน้มสูงที่จะถูกเลิกจ้าง

รายงานสำนักข่าวอีไฟแนนซ์ไทยระบุว่า พนักงานธนาคารทั่วโลกจะถูกลดราว 75,000 ตำแหน่ง ธนาคารในยุโรปถูกปลดมากที่สุด ธนาคารยักษ์ใหญ่ในประเทศอิตาลี UniCredit ประกาศลด 8,000 ตำแหน่ง ปิดบริการ 500 สาขา ธนาคารในยุโรปนำโดย Deutsche Bank มีการลดตำแหน่งมากที่สุด 18,000 ตำแหน่ง คิดเป็นร้อยละกว่า 80 และในอีก 4 ปี ข้างหน้า พ.ศ. 2566 ธนาคารในประเทศอิตาลีมีแผนเลิกจ้างพนักงานจำนวน 8,000 คน และปิดบริการอีก 500 สาขา

ในส่วนของประเทศไทยนั้น ท่ามกลางตัวเลขผลกำไรประจำปีที่คุณเหมือนจะไม่สวนทางกับเศรษฐกิจของประเทศดังที่กล่าวมาข้างต้น แต่ปรากฏว่าธนาคารได้ยุบหลายสาขา ลดจำนวนพนักงานลงอย่างแทบ จะเรียกได้ว่าแบบกะทันหัน ข้อมูลจากนิตยสารออนไลน์กรุงเทพธุรกิจพบว่าแม้แต่ธนาคารระดับใหญ่และมีสาขาอยู่ต่างประเทศ อย่างธนาคารกสิกรไทย ปิดประมาณ 850 สาขาในปี 2562 และธนาคารที่อยู่คู่กับประเทศไทยตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 อย่าง ธนาคารไทยพาณิชย์ ได้ลดจำนวนสาขาจาก 1,153 เหลือ 400 สาขา และลดจำนวนพนักงานเหลือเพียง 15,000 คน จากเดิมที่มีอยู่ 27,000 คน และในปี 2563 ธนาคารของรัฐอย่าง ธนาคารกรุงไทยก็เตรียมลดจำนวนพนักงานลง 30 เปอร์เซ็นต์ จากจำนวนพนักงานประมาณ 21,000 คน และเตรียมยุบ 70 สาขา

เหตุผลหลักของการลดจำนวนสาขาและพนักงานธนาคารของประเทศไทย มาจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคดิจิทัล ที่มีผู้ใช้บริการออนไลน์หรือ Mobile banking เป็นจำนวนมาก และมีแนวโน้มที่ตัวเลขจะสูงขึ้นเรื่อย ๆ

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากเทคโนโลยีดิจิทัล หรือ Digital Disruption มีทั้งข้อดีและข้อเสีย ข้อเสียที่เราได้ยินกันบ่อย ๆ คือ การเลิกจ้างแรงงานเพราะมีการแทนที่ด้วยเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ดิจิทัล ทำให้นายจ้างลดค่าใช้จ่าย และยังได้ผลผลิตเท่าเดิมหรือมากกว่า หากเรามองในแง่บวกก็เห็นว่า การพัฒนาของเทคโนโลยี คือ การที่ทำให้ธุรกิจมีการพัฒนาตัวอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบของการดำเนินงาน หากบริษัทไม่ทำอะไรเลย ก็จะตกอยู่ในที่นั่นลำบาก จะมีแผนนโยบายเลิกจ้างพนักงาน เพราะพนักงานมีทักษะ ไม่เพียงพอต่อการแข่งขัน ก็จะต้องพยายามหาพนักงานที่ได้รับการฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง เพราะในอีก 2-3 ปีข้างหน้าอุปกรณ์หรือเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ จะสามารถปฏิบัติงานแทนพนักงานธนาคารได้ถึงร้อยละ 30 ของงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน

หากเปรียบเทียบวิกฤตของพนักงานธนาคารที่จะถูกเลิกจ้างและลดจำนวนพนักงานด้วยสาเหตุการมาแทนที่ของระบบดิจิทัล กับพนักงานในอุตสาหกรรมอื่น ๆ หรือแม้แต่พนักงานสำนักงานทั่วไป ยังถือว่ามีโอกาสสูงในการได้กลับเข้าสู่ตลาดแรงงาน เพราะส่วนมากพนักงานธนาคารมีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีดิจิทัล ได้เรียนรู้ระบบดิจิทัลในระหว่างการทำงาน นั่นหมายความว่าพนักงานธนาคารได้เริ่มออกจากจุดปล่อยวางไปเรียบร้อยแล้ว ในขณะที่พนักงานบางอุตสาหกรรมยังคงอยู่ที่จุดเริ่มต้น อาจเพราะเนื้องานที่ปฏิบัติอยู่มีความเกี่ยวข้องกับระบบดิจิทัลน้อยมาก สามารถกล่าวได้ว่าพนักงานธนาคารถือว่ามีแต้มต่อดีกว่าบางกลุ่มแรงงานในการเปลี่ยนสายอาชีพหรือหางานใหม่กรณีหากถูกเลิกจ้าง

Upskill เพื่อเปิดโอกาสนั้น เนื่องจากพนักงานธนาคารได้รับการฝึกอบรมอยู่เรื่อย ๆ (Upskill) ถึงหากถูกออกจางาน พนักงานธนาคารก็สามารถหางานใหม่ได้ไม่ยาก เพราะในอนาคตประเทศไทยจะกลายเป็นศูนย์กลางการลงทุนขนาดใหญ่ตามเป้าหมายของโครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (อีอีซี) ซึ่งจะให้มีอัตราจ้างงานเกือบ 2 แสนอัตรา ตำแหน่งงานที่จะเกิดขึ้นใหม่ส่วนมากต้องการบุคลากรที่มีพื้นด้านดิจิทัล ซึ่งพนักงานธนาคารสามารถเปลี่ยนสาขาอาชีพอื่นได้ไม่ยาก เพราะมีพื้นฐานทักษะด้านดิจิทัลอยู่แล้ว

ทางออกของการลดจำนวนของพนักงานธนาคารที่มีการคาดการณ์ว่าจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ คือ ควรจะเปลี่ยนจากความกังวลหรือการต่อรองการลดชั่วโมงการทำงาน หรือมาตรการมาเยี่ยวยาเป็นการอบรมเพื่อเรียนรู้ทักษะใหม่และทักษะที่จำเป็นในการทำงาน Bhang Chowdhry อาจารย์วิชาการเงินแห่งมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย ลอสแอนเจลิส กล่าวกับรายการ บีบีซี ว่า สิ่งที่ดีที่สุดที่ภาคธุรกิจสามารถ

ให้แก่พนักงาน คือ การให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง และยังคงกล่าวเสริมว่าแทนการทำงาน 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ พนักงานควรใช้เวลาประมาณร้อยละ 60 ในการทำงาน และร้อยละ 40 ในการฝึกอบรมทักษะใหม่ ๆ

2.5.2 Data Analytics ทักษะที่จำเป็นในยุคดิจิทัล

จากรายงานของ The Institute of Banking and Finance และ The Monetary Authority of Singapore กล่าวว่า ตำแหน่งงานในภาคธุรกิจการเงินได้รับผลกระทบเยอะที่สุด เพราะจะมีการรวมกิจการและเทคโนโลยีจะเป็นตัวแปรที่ทำให้งานประจำที่พนักงานทำอยู่เกิดความล้าสมัยไม่ทันท่วงที ดังนั้น พนักงานจึงควรได้รับการฝึกอบรม (Reskill และ Upskill) คือ เจ้าหน้าที่สินเชื่อเงินกู้ เจ้าหน้าที่กองทุน และผู้จัดการผลิตภัณฑ์ ซึ่งตำแหน่งเหล่านี้สามารถถูกแทนที่ด้วยเทคโนโลยีและจะถูกเพิ่มด้วยทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลภายในอีก 2 ถึง 3 ปี ในรายงานยังกล่าวเสริมอีกว่า ทักษะที่จำเป็นต่อพนักงานธนาคาร คือ ทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ทักษะนี้มีความจำเป็นในการดำเนินงานธุรกิจทางการเงิน เพราะผลของการวิเคราะห์ข้อมูลช่วยให้พิจารณาการปล่อยสินเชื่อแม่นยำยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้บริการผู้บริโภคได้ดียิ่งขึ้น (กฤษฎาธาร คชาธาร, 2563)

นอกจากทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูล อีกหนึ่งทักษะที่จำเป็นต่อพนักงานธนาคารในอนาคต คือ การบริหารจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ นายสมบุรณ์ จิตเป็นธม ผู้ช่วยผู้ว่าการสายนโยบายการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เปิดเผยว่า “อย่ามองว่าเทคโนโลยีเป็นเรื่องทำทนายอย่างเดียว แต่ต้องมองว่าเป็นโอกาส เพราะเทคโนโลยีหลายอย่างธนาคารนำมาใช้ได้หลายด้าน เช่น งานหลังบ้าน เพื่อลดความเสี่ยง หรือการค้า นำมาแบ่งกลุ่มลูกค้าได้ ทำให้ลูกค้าได้รับดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม ดังนั้น การทำสาขาเดียว แบบเดียวคงไม่ตอบโจทย์ลูกค้าทุกกลุ่ม เพราะยังมีลูกค้าบางกลุ่มที่ไม่ทันเทคโนโลยีอยู่ ส่วนเรื่องพนักงานเชื่อว่าธนาคารจะบริหารจัดการได้ โดยการนำไปเทรนหรือเสริมทักษะด้านอื่น เพราะทุกอย่างไม่ได้นำเครื่องจักรหรือเทคโนโลยีมาใช้ทั้งหมด” จะเห็นได้ว่าทักษะที่เกี่ยวกับข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ไม่ว่าจะเป็น การบริหารจัดการข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล เพราะในปัจจุบัน ข้อมูลถือเป็นน้ำมันชนิดใหม่หรือที่เรียกว่า Data is the New Oil คือ ข้อมูลกลายเป็นพื้นฐานหลักในการผลักดันเศรษฐกิจยุคดิจิทัล ซึ่งมีลักษณะเดียวกับแหล่งน้ำมันดิบในอดีตที่ถือเป็นทรัพยากรที่มีค่า เป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของโลกในช่วงที่ผ่านมา นั้นหมายความว่า Data หรือ ข้อมูลดิบ ต้องถูกนำมากลั่นก่อนจึงจะเกิดประโยชน์ น้ำมันดิบเมื่อนำมากลั่น จะได้น้ำมันสำเร็จรูปซึ่งแปลงรูปได้เป็นพลังงาน ขณะที่ข้อมูลเมื่อนำมากลั่นกรองแปลงรูปไปเป็น Information เป็นข้อมูลสารสนเทศ ก็จะนำไปสู่ข้อมูลเชิงลึก (Insights) ที่สามารถต่อยอดไปสู่สิ่งอื่น ๆ ได้อีกมากมาย เหมือนพลังงาน ดังนั้น ผู้ที่มีทักษะทางการกลั่นกรองข้อมูล จึงเป็นทรัพยากรที่มีค่าขององค์กร เพราะในยุค Digital Transformation ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินงานขององค์กร ยิ่งองค์กรมี

ข้อมูลมากเท่าไร องค์กรณ์นั้นจะได้เปรียบมากเท่านั้น องค์กรณ์ต่าง ๆ ยังต้องการผู้ที่มีทักษะเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลให้เกิดประโยชน์สูงสุด อย่างที่กล่าวมาข้างต้น

ทักษะที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลขนาดใหญ่และการวิเคราะห์ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ได้กับหลาย ๆ อาชีพ และมีความสำคัญอย่างมากในโลกธุรกิจ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานธนาคารสามารถหางานใหม่ได้ง่าย หากมีองค์ความรู้ด้านนี้ติดตัว เนื่องจากหลาย ๆ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ต้องการพนักงานที่มีทักษะทางด้านนี้ (กฤษฎาธาร คชาธาร, 2563)

2.5.3 ทักษะในยุคธนาคารดิจิทัล

ธนาคารในยุคดิจิทัลมีการปรับตัวอย่างมาก กลยุทธ์ที่จะดำเนินธุรกิจให้อยู่รอดและสามารถแข่งขันได้ ต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ ดังที่บริษัท Portfolioquest ของสิงคโปร์ยังได้รวบรวมทักษะที่จำเป็นสำหรับพนักงานธนาคารดิจิทัลซึ่งจะต้องมีทั้งทักษะด้านเทคนิค (Hard Skill) และทักษะเชิงสังคมและการทำงาน (Soft Skill) ทักษะด้านเทคนิค ได้แก่ (กฤษฎาธาร คชาธาร, 2563)

- Cybersecurity
- AI Machine Learning
- Data Visualization
- Big Data
- UI/UX Design
- Cloud Computing และทักษะทางด้าน Soft Skill ได้แก่ การสื่อสารแห่งอนาคต

(Future Communication), การตื่นตัวด้านดิจิทัล (Digital Awareness), การทำงานแบบลดขั้นตอน (Agile/Entrepreneurial Thinking), ความเสี่ยงและการควบคุมในโลกดิจิทัล (Risk & Governance in the Digital World), การตัดสินใจด้วยฐานข้อมูล (Data Driven Decision Making) และออกแบบเพื่อลูกค้า (Human Centered Design) โดยมีรายละเอียดดังนี้ (กฤษฎาธาร คชาธาร, 2563)

1. Future Communication การสื่อสารยุคดิจิทัลเปลี่ยนไปจากเดิมและรูปแบบการสื่อสารระหว่างธนาคารและลูกค้าก็เปลี่ยนไป เนื่องจากการเปลี่ยนพฤติกรรมกรรมการทำธุรกรรมของลูกค้าในยุคธนาคารดิจิทัล ลูกค้าหันไปใช้ธุรกรรมออนไลน์และ Mobile banking มากขึ้น ซึ่งแน่นอนว่าสะดวกและรวดเร็วกว่าการทำธุรกรรมที่สาขาอย่างเห็นได้ชัด ดังจำนวนสาขาที่กระจายอยู่ทั่วประเทศทยอยปิดตัวลง การสื่อสารกับลูกค้าจึงเน้นสื่อสารผ่านระบบออนไลน์หรือดิจิทัลมากขึ้น จึงเป็นอีกหนึ่งแนวทางในการสื่อสารกับลูกค้า

2. Digital Awareness พนักงานธนาคารควรแบ่งเวลาเพื่อติดตามความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล เพราะมีผลเกี่ยวกับการทำการตลาดดิจิทัล เพื่อที่จะสามารถเข้าถึงลูกค้าและ

จับกระแสการตลาดได้ การตลาดและการขายแบบดิจิทัลคือ หัวใจสำคัญในการให้บริการของธนาคารดิจิทัล

3. Agile/Entrepreneurial Thinking รูปแบบการทำงานในยุคดิจิทัลก็ได้ปรับเปลี่ยนโดยใช้แนวคิดระบบของ Agile ซึ่งเป็นการทำงานแบบลดขั้นตอนเพื่อความสะดวกรวดเร็ว และจะมีการสื่อสารกันมากขึ้นในกลุ่มงาน หมายความว่าองค์กรต้องทำงานให้เร็วขึ้น จะช่วยทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวกและเร็วขึ้น ลูกค้าต้องเข้าถึงบริการได้ง่ายและสะดวก หากธนาคารไม่สามารถตอบโจทย์ลูกค้าได้ ทั้งในเรื่องความเร็วและคุณภาพ ธนาคารก็จะเสียโอกาสทางธุรกิจไป การแข่งขันในยุคดิจิทัลต้องรวดเร็วทันใจ

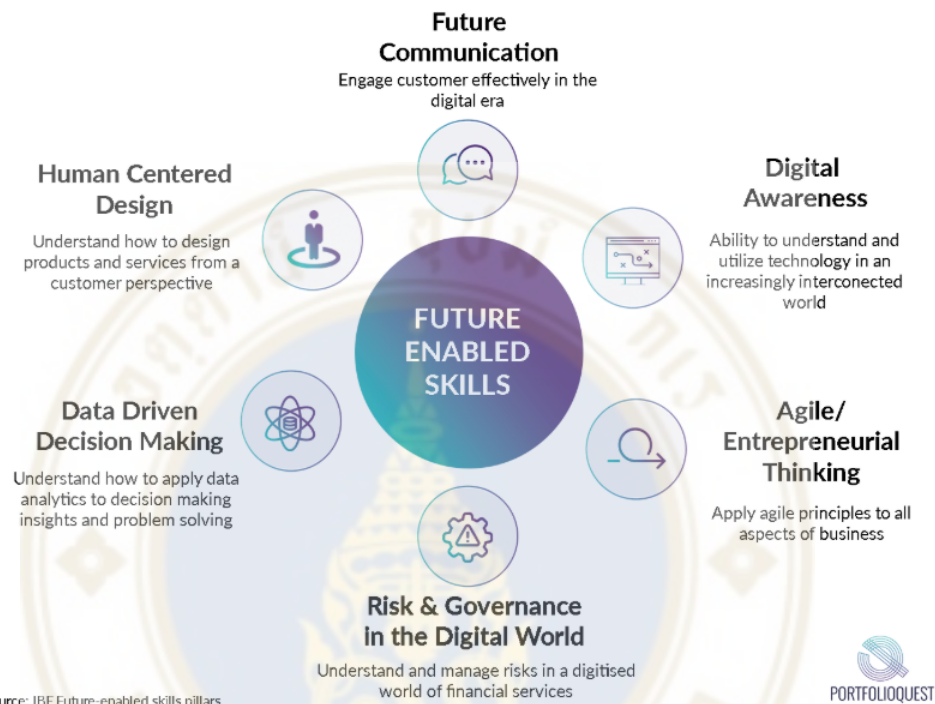
4. Risk & Governance in the Digital World ปัญหาที่เริ่มมีจำนวนมากขึ้นในยุคดิจิทัลคือ ความปลอดภัยของข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลลูกค้า ข้อมูลทางการเงินของธนาคารเอง ข้อมูลลับทางธุรกิจ แม้แต่บริษัทเทคโนโลยีใหญ่ๆ ที่สหรัฐอเมริกายังประสบปัญหาข้อมูลรั่วไหลได้ การทำ Digital Transformation ที่ดีต้องคำนึงถึงความเสี่ยงตรงจุดนี้ด้วย และในปัจจุบันจำนวน Hacker ก็มีจำนวนมากในยุคดิจิทัล ดังที่มีข่าวอยู่เป็นประจำถึงการรั่วไหลของข้อมูล

5. Data Driven Decision Making ธนาคารต้องการผู้ที่มีความรู้และทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลเปรียบเสมือน น้ำมันใหม่ หรือที่มีการกล่าวขานกันอย่างแพร่หลาย Data is the New Oil เพราะ การตัดสินใจของผู้บริหารมาจากการวิเคราะห์ข้อมูล

6. Human Centered Design การดำเนินธุรกิจของธนาคารดิจิทัลได้ยึดลูกค้าเป็นปัจจัยหลัก ลูกค้าคือ จุดศูนย์กลางของการให้บริการ ลูกค้าต้องได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการให้บริการของธนาคาร และต้องมีมากกว่าหนึ่งทางเลือกให้ลูกค้าเข้าถึงบริการ ดังนั้น ในการออกแบบผลิตภัณฑ์และรูปแบบการให้บริการต้องมาจากมุมมองของลูกค้า และสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ธนาคารดิจิทัลต้องใช้ศาสตร์และศิลป์ในการดำเนินกิจการในโลกยุคดิจิทัล พนักงานธนาคารจำเป็นต้องมีทั้งทักษะหรือความรู้ในทางด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน และทักษะเกี่ยวกับมนุษยการให้บริการและเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ พนักงานธนาคารควรได้รับการพัฒนาสองทักษะนี้ควบคู่กันไป ทางออกที่ดีของพนักงานธนาคารหากถูกเลิกจ้าง คือ การพัฒนาตัวเองให้มีความรู้ใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง พนักงานเองต้องเป็นผู้ริเริ่มที่จะพัฒนาหรือปรับปรุงรูปแบบในการปฏิบัติงานโดยตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ตลอดชีวิต และควรรหาโอกาสในการเรียนรู้และติดตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการวิเคราะห์ข้อมูลและระบบดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง สถาบันการเงิน ควรเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานในการรับมือกับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล โดยร่วมมือกับ สถาบันการศึกษาและผู้ให้บริการฝึกอบรม ถ่ายทอดองค์ความรู้ดิจิทัลใหม่ๆ และหลักสูตรที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน เพื่อที่พนักงานสามารถย้ายไปทำงานตำแหน่งอื่นได้ หากตำแหน่งที่ทำอยู่ในปัจจุบันถูกแทนที่ด้วยเทคโนโลยี หรืออย่างน้อยหาก

เกิดกรณีเล็กข้าง พนักงานยังมีองค์ความรู้ใหม่ ๆ ติดตัวและเป็นประโยชน์ต่อการงานใหม่ การให้องค์ความรู้และทักษะดิจิทัลใหม่ ๆ แก่พนักงาน เป็นการแก้ไขปัญหาการว่างงาน เพราะอนาคตอันใกล้ เกือบทุกสาขาอาชีพจะมีระบบดิจิทัลเข้ามาเกี่ยวข้อง

FUTURE-ENABLED SKILLS IN DIGITAL BANKING



ภาพที่ 2.7 Key aspects of digital banking

ที่มา: <https://www.fintalent.com/future-enabled-digital-banking-skill-sets/>

2.6 ข้อมูลองค์กรของธุรกิจธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง

2.6.1 ข้อมูลเบื้องต้นขององค์กร

ธนาคารเอกชนนี้ ก่อตั้งตั้งแต่ปี พ.ศ. 2449 โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ธนาคารมีสินทรัพย์รวม 3,278 พันล้านบาท มีเงินฝาก 2,420 พันล้านบาท และมีสินเชื่อ 2,255 พันล้านบาท ธนาคารจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตั้งแต่ พ.ศ. 2519 ปัจจุบันหุ้นของธนาคารที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ประกอบด้วย หุ้นสามัญ หุ้นบุริมสิทธิ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ธนาคารมีมูลค่าหุ้น ตามราคาตลาด (Market Capitalization) 297,422 ล้านบาท ซึ่งปัจจุบันถือว่าเป็นธนาคารที่มีผลประกอบการมากที่สุดเป็นลำดับ 2 จากธนาคารทั้งหมดในประเทศไทย

ธนาคารแห่งนี้ให้บริการทางการเงินครบวงจรให้แก่ลูกค้าทุกประเภท ทั้งที่เป็น บริษัทขนาดใหญ่ วิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม และลูกค้ารายย่อย ได้แก่ การรับฝากเงิน การโอนเงิน การให้กู้ยืมประเภทต่าง ๆ การรับซื้อลด การรับรองรางวัล ค่าประกัน บริการด้านปริวรรตเงินตรา Bancassurance บริการด้านการค้าต่างประเทศ บริการ Cash Management บริการด้านธุรกิจหลักทรัพย์ อาทิ บริการจำหน่ายหุ้นกู้ บริการนายทะเบียนหุ้นกู้ การรับประกันการจัดจำหน่ายตราสารหนี้ นายทะเบียนหลักทรัพย์ บริการรับฝากทรัพย์สิน การจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และกองทุนส่วนบุคคล บัตรเครดิตและการรับฝากทรัพย์สินผ่านทางสำนักงานใหญ่ และเครือข่ายสาขาของธนาคาร

2.6.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมองค์กร

● วิสัยทัศน์

บริษัทมีวิสัยทัศน์ในการดำเนินงานที่มุ่งสู่การเป็น “บริษัทหลักทรัพย์ด้านการลงทุนที่นำชื่นชมที่สุด” โดยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีในระดับมาตรฐานสากล

● พันธกิจ

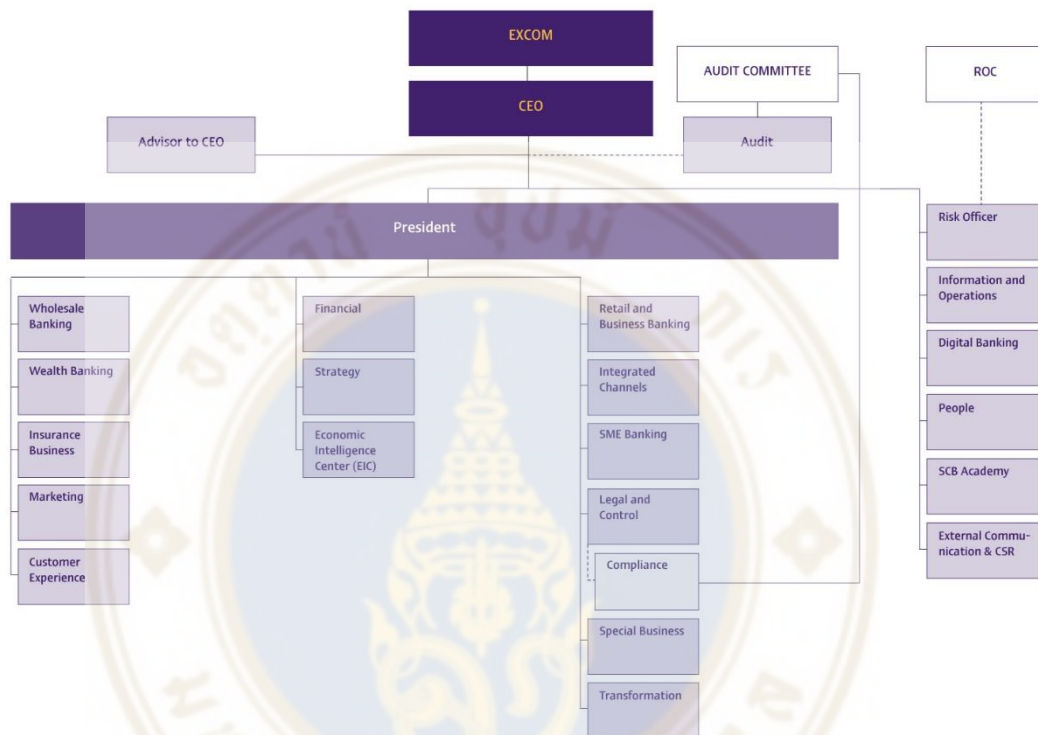
1. มุ่งสู่ความเป็นเลิศในการพัฒนาผลิตภัณฑ์, พัฒนาบุคลากร และสร้างรายได้ที่ดียิ่งอย่างสม่ำเสมอ
2. มุ่งสร้างความพึงพอใจอย่างสูงสุดให้กับพนักงาน ลูกค้า ผู้ถือหุ้น และนักลงทุน
3. มุ่งสร้างความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเพื่อการเป็นผู้นำในการให้บริการด้านการลงทุน
4. มุ่งมั่นให้ลูกค้าได้รับประโยชน์และความพึงพอใจอย่างเหมาะสม โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีอย่างมีคุณภาพและอยู่ในระดับมาตรฐานสากล
5. มุ่งยึดหลักธรรมาภิบาลที่ดี ซึ่งครอบคลุมการทำงานด้วยความเป็นมืออาชีพ ให้ความเป็นธรรมกับทุกภาคส่วน สร้างความเชื่อมั่น โดยปฏิบัติงานอย่างสุจริต ถูกต้อง โปร่งใส

● ค่านิยมองค์กร

- I-Highly Innovative (นวัตกรรม นำหน้า): เราเปิดรับนวัตกรรมเพื่อก้าวนำในวงการ
- S-Social Responsibility (สร้างคุณค่า ผู้สังคม): เรา ร่วมสร้างคุณภาพที่ดี ให้สังคมและสิ่งแวดล้อม
- C-Customer Focus (ลูกค้า ต้องมาก่อน): เรา มุ่งสร้างสรรคบริการเหนือความคาดหมายของลูกค้า
- B-Building our People (สร้างองค์กร คือสร้างคน): เรา เห็นคุณค่าและใส่ใจดูแลพนักงานผู้สร้างอนาคตของเรา

S-Strong and Sustainable Franchise Reputation (สร้างชื่อเสียงที่แข็งแกร่ง และยั่งยืน)
เรามุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีในระดับมาตรฐานสากล เพื่อชื่อเสียงที่แข็งแกร่ง และยั่งยืน

2.6.3 โครงสร้างการบริหารงานขององค์กร



ภาพที่ 2.8 โครงสร้างการบริหารงาน

2.6.4 แนวปฏิบัติสำหรับพนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19

ด้วยความห่วงใยของธนาคารต่อเพื่อนพนักงาน และเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ในปัจจุบัน ธนาคารขอให้ทุกคนช่วยกันดำเนินการดูแลตนเองและปฏิบัติตามคำแนะนำของทางราชการ ในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคเพื่อสุขภาพของส่วนรวม ทั้งนี้ ธนาคารจึงปรับแนวปฏิบัติสำหรับเพื่อนพนักงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ดังนี้

- ตามนโยบาย Work From Anywhere พนักงานที่สามารถทำงานจากที่ไหนก็ได้ นั้น ให้ปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าว และขอให้พนักงานสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาระหว่างการปฏิบัติงานในสำนักงาน และปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการระบาดของโรคอย่างเคร่งครัด

- การเยี่ยม หรือพบปะกับลูกค้า ควรใช้การติดต่อผ่านระบบ Teleconference แทนการพบปะกันโดยตรง ยกเว้นกรณีมีความจำเป็น โดยพิจารณาเรื่องความปลอดภัยของพนักงานเป็นสำคัญ

- การจัดกิจกรรม ประชุม อบรมสัมมนา สามารถจัดได้ตามความจำเป็น โดยให้ปฏิบัติตามระเบียบที่ราชการกำหนดอย่างเคร่งครัด เช่น การกำหนดจำนวนผู้เข้าร่วม การจัดระยะห่าง การลงทะเบียน และการคัดกรองผู้เข้าร่วมกิจกรรม เป็นต้น
- ขอให้พนักงานทุกคน ปกป้องตนเองอย่างเคร่งครัดตามคำแนะนำของสาธารณสุข ด้วยการสวมหน้ากากอนามัย งดการสัมผัส งดการใช้สิ่งของร่วมกับผู้อื่น ล้างมือบ่อย ๆ และหลีกเลี่ยงพื้นที่แออัด

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7.1 งานวิจัยในประเทศ

วรารักษ์ ติเลิศพันธ์ (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายรายการและฝ่ายโฆษณา บริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และ 2) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา และสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายรายการและฝ่ายโฆษณาของ บริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานฝ่ายบริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 347 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า พนักงาน บริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ อายุสถานภาพ ครอบครัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงาน บริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กับปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก และปัจจัยด้านความต้องการของพนักงาน บริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กับปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก

เฉลิมขวัญ เมฆสุข และ ประสพชัย พสุนนท์ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท สยามฟิตติ้งส์ จำกัด มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับของความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท สยามฟิตติ้งส์ จำกัด จำนวน 280 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน โดยมีการทดสอบระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จากผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับของความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมี 3 ปัจจัย คือ การทำงานร่วมกัน และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โสทธิ โชคคุณะวัฒนา (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน สังกัดสายงานละ 100 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ และสังกัดสายงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

รัชมงคล คำชู (2560) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณา กลุ่มประชากร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณา จำนวน 95 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านแล้วพบว่า ความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน และระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านแล้วพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการใช้ความสามารถเพื่อองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการยอมรับองค์กร 2) ความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณา จากผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 41-50 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีช่วงอายุงานในองค์กร 6-10 ปี และมีช่วงระดับรายได้ต่อเดือน

15,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมมากที่สุด และ 3) คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของบุคลากรศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชาย บ้านกรุณา ในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ρ) เท่ากับ 0.61

ฉัตรภัทร ม่วงคำ (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย มูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย และเพื่อศึกษาปัจจัยขององค์กรที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย มูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี เป็นวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามกับเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย เขตภาคกลาง กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 286 คน ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย มูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสถานภาพและระยะเวลาการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย มูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย มูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีน้ำหนักความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.27$) โดยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัยมูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ ($r = 0.42$) รองลงมาคือด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ด้านลักษณะงานการทำงานหรือประชาธิปไตยในการทำงาน และลำดับสุดท้ายด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันตามลำดับ ($r = 0.38, r = 0.33, r = 0.26, r = 0.25, r = 0.23, r = 0.17, r = 0.15$)

รวีวรรณ พุฒบุษบา (2563) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ระดับความผูกพันความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน กฟผ. เป็นวิจัยเชิงปริมาณ มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 คนใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ โดยทดสอบสมมติฐานโดยใช้

สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคมส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันทั้งต่องานและต่อองค์กร โดยที่ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และด้านการพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงาน ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันต่องาน ด้านการเติบโตและความมั่นคง ด้านประชาธิปไตยในองค์กร และด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ส่งเสริมสุขภาพ และด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กร ไม่ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันทั้งต่องานและต่อองค์กร

ธิดารัตน์ สวณเศรษฐ์, ระพิน ชูชื่น, ธนวิน ทองแพง (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร, พนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นวิจัยเชิงปริมาณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบด้วย คุณภาพชีวิตในการทำงานและประสบการณ์ทำงาน โดยในภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก และ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสบการณ์ทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายได้มีความสัมพันธ์กันทางบวกอยู่ในระดับต่ำถึงระดับปานกลาง

ธนรัฐ นาทอง (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัย มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 เป็นวิจัยเชิงปริมาณ ผลการวิจัยพบว่า 1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ตัวแปรอายุแตกต่างกันจะมีผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยทางสถิติ ส่วนตัวแปร ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน และสังกัด ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร 2. ปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ปัจจัยที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือความอิสระในการทำงานอยู่ในระดับมาก ความสำคัญของงานอยู่ในระดับมาก ความมีเอกลักษณ์ของงานอยู่ในระดับมาก และการมีส่วนร่วมของงาน ระดับปานกลาง 3. ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 มีผลต่อความผูกพัน ต่อองค์กร โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยที่ปัจจัยที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียง ขององค์กรอยู่ในระดับมาก ความรู้สึกว่าคุณเองมีความสำคัญต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ระดับปานกลาง 4. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาคอยู่ในระดับปานกลาง

ธนาภรณ์ ถาวรวัฒน์สกุล (2557) ศึกษาเรื่อง แนวทางการส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นวิจัยเชิงปริมาณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา สถานภาพสมรส ระยะทางจากที่พักไปยังที่ทำงาน 2) ปัจจัยด้านระดับดาวโรงแรม มีผล ต่อความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ พนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาวมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรน้อยกว่าพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว และระดับ 5 ดาว ตามลำดับ และ พนักงาน โรงแรมระดับ 4 ดาว มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความต้องการดำรง สมาชิกภาพในองค์กร น้อยกว่าพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว 3) ปัจจัยด้านลักษณะงาน และด้าน ประสบการณ์ในการทำงานโดยรวม มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร 4) แนวทางการส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ (1) ควรสร้างความสัมพันธ์ และความรู้สึที่ดีกับบุคลากร โดย ใช้การปกครองกันในรูปแบบของความเป็นพี่เป็นน้องกัน มากกว่า ความเป็นนายจ้างลูกจ้าง เพื่อให้ เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีความยุติธรรม และเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับลูกน้อง (2) ให้ บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ให้อิสระในการทำงาน ให้ความไว้วางใจ มอบหมายงานให้ และคัดเลือกผู้ที่ทำ ผลิตโดยตรงเพื่อให้เกิดการแก้ไข รวมทั้งเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น มีส่วน ร่วมในการกำหนดนโยบาย และเป้าหมายขององค์กร (3) ส่งเสริมให้มีการจัดฝึกอบรม พัฒนา ความรู้ ทักษะใหม่ๆ ให้แก่บุคลากรในองค์กร สนับสนุนให้มีการศึกษาในเรื่องที่เอื้อต่อการทำงาน ให้บุคลากรได้รู้สึว่างานนั้นมีความท้าทาย และมีความก้าวหน้า (4) จัดกิจกรรมเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร เช่น จัดให้มีการออกไปท่องเที่ยว ทา กิจกรรมกลุ่ม หรือมีงานกีฬาในองค์กร เพื่อเสริมสร้างความเป็นกันเองให้เกิดขึ้นในองค์กร

จรรยา ห่วงเทศ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 เป็นวิจัยเชิงปริมาณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาค 208 พบว่าโดยภาพรวม มีความสัมพันธ์ไปในทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาค 208 พบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บำรุง สารี และกิตติกร บุญส่ง (2558) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรกรณีศึกษา บริษัท ธุรกิจรับชำระ XYZ จำกัด เป็นวิจัยเชิงปริมาณ ข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้สะท้อนให้เห็นถึงความเฉพาะตัวของความผูกพันในแต่ละองค์กร สำหรับธุรกิจรับชำระนี้ นำข้อค้นพบผลการวิจัย

ไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างความผูกพัน ได้ตามลำดับดังนี้ (1) พัฒนาระบบความก้าวหน้าในงาน (2) พัฒนาระบบค่าตอบแทนสอดคล้องตามค่างาน (3) บริหารผลตอบแทนที่สอดคล้องกับลักษณะงาน (4) พัฒนาภาวะผู้นำ สร้างบรรยากาศความร่วมมือในการทำงาน และ (5) วางแผนกำลังคนให้สอดคล้องกับปริมาณงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้รองรับกับการเติบโตทางธุรกิจรับชำระอย่างต่อเนื่อง

กัญฉุณัฐ์ ครูทใจกล้า (2556) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทส่งออกกล้วยไม้ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล พนักงานบริษัทส่งออกกล้วยไม้ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ความสุขกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ โดย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.14 เมื่อจำแนกความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้านพบว่าความผูกพันต่อ องค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับความสุขในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.20 ส่วนความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานและด้านการคงอยู่ ไม่มี ความสัมพันธ์กับความสุขในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน

ปาริชาติ ขำเรือง และกระมล ทองธรรมชาติ (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขต่อองค์กรของ อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย ราชภัฏ 40 แห่ง จำนวน 452 คน ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัย ราชภัฏมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก และ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขต่อองค์กรของ อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้แก่ 1) ระยะเวลาการ ปฏิบัติงาน 2) เจตคติต่อองค์กร 3) การพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ 4) การบริหารค่าตอบแทน 5) การจัดสวัสดิการและผลประโยชน์แก่ลูก 6) นโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 7) บรรยากาศองค์กร 8) วัฒนธรรมองค์กร 9) ภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูงโดยทุกปัจจัยมีผลต่อระดับความผูกพันในเชิงบวก

ศราวุธ โภชนะสมบัติ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็น บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 นครสวรรค์จำนวน 168 ราย ประกอบด้วย ข้าราชการ 91 คน พนักงานราชการ 28 คน และลูกจ้างประจำ 49 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน มีผลต่อความผูกพันในองค์กร โดยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับมากที่สุดคือ ด้านบรรทัดฐาน รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกและ ด้านการคงอยู่ขององค์กร ดังนั้นการคงไว้ซึ่งระดับความผูกพันที่มีอยู่และการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรให้ดียิ่งขึ้น จำเป็นต้องทำกันอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มจากการรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร รวมไปถึงข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ การให้ค่าตอบแทน การจ่ายเงินเดือน หรือสวัสดิการที่ เหมาะสม เพื่อให้เพียงพอต่อ

การดำรงเลี้ยงชีพ การส่งเสริมกิจกรรมที่สร้างความสามัคคี ในการปฏิบัติงาน การจัดเลี้ยง การศึกษาดูงาน สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรมี ระบบบรรทัดฐานทางสังคม เพราะว่าคุณคณากรมีความพร้อม จะสนับสนุน เพื่อให้องค์กร ก้าวหน้า และประสบความสำเร็จ

กิตติพันธุ์ ฤกษ์เกษม และภุชิต วงศ์หล่อสายชล (2558) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยสัมพันธ์ กับความผูกพันของคุณคณากรสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าการศึกษานี้พบปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันของคุณคณากรในสถาบันฯ ที่ชัดเจนใน 2 ด้านหลัก คือ ในด้านลักษณะบุคคล คุณคณากรที่มีการศึกษาที่สูงและมีตำแหน่งทางสายวิชาการหรือมีตำแหน่งประจำ จะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อสถาบันฯ และในด้านลักษณะของงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันสูงได้แก่ ลักษณะงานที่มีความชัดเจนของงาน ความเป็นอิสระของงาน ปริมาณงานที่เหมาะสม มีโอกาสความก้าวหน้าในงานและลักษณะของงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี โดยที่การศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพก็สนับสนุนในทุกด้าน

ธัญวรัตน์ บุพศิริ และสุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเอกชน: ศึกษากรณี บริษัท อเมริกัน่า ซีเอสเอ็ม จำกัด ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความผูกพันด้านความก้าวหน้าในอาชีพในเรื่องของการปฏิบัติงานที่ต้องประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร ด้านเงินเดือนและสวัสดิการตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจกับเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่จัดให้ ด้านการพัฒนาการบุคลากรส่วนใหญ่พอใจที่ องค์กรสนับสนุนพนักงานได้รับการอบรมและพัฒนาทักษะมากที่สุด ส่วนด้านพฤติกรรมพบว่าการใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้ผลงานออกมาดีมากที่สุด ส่วนด้านทัศนคติ กลุ่มตัวอย่างให้ความห่วงใยต่อการอยู่รอดขององค์กรมากที่สุด

สุพชร ไตรวิจิตรศิลป์ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรกรณีศึกษา: พนักงานเจนเนอรัลเวย์ ในองค์กรเอกชน เขตสาทร และอโศก โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็น พนักงาน องค์กรเอกชนในเขตสาทรและอโศกจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้าน ด้านนโยบายของบริษัทและการบริหารงาน การให้คำปรึกษาหารือและเทคนิคการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รางวัลและผลตอบแทนสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร ปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ทำด้าน ความรับผิดชอบ โอกาสความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์ ต่อความผูกพันองค์กร

วิไลวรรณ จันทร์เมือง, ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากร โรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 350 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพล ต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่าประกอบด้วย 3 ด้านที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพัน

ต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 คือ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลด้าน
 ธรรมเนียมในองค์การและด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

ณัฐกร โสภานัส และวอนชนก ไชยสุนทร (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน
 ความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสถิติแห่งชาติ
 โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและ
 ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรของสำนักงานสถิติแห่งชาติ 2) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตใน
 การทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรของสำนักงาน
 สถิติแห่งชาติโดยกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)
 จากข้าราชการและพนักงานราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานสถิติแห่งชาติ (ส่วนกลาง) จำนวน
 287 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.890 และวิเคราะห์
 ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)
 แบบ Enter ในการทดสอบสมมติฐานผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความผันแปรของ
 ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร สำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยรวมได้ร้อยละ 92.5 ($R^2 = 0.925$)
 โดยที่ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสถิติแห่งชาติโดยรวม ได้แก่
 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ
 และปลอดภัย ด้านการพัฒนาศึกษาของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในอาชีพ ด้านภาวะ
 อิสระจากงาน และความผูกพันด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐาน

ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ (2561) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพัน
 ต่อองค์การและประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์
 และโทรคมนาคม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน
 ความผูกพันต่อองค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 2) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผล
 ต่อความผูกพันต่อองค์การ 3) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 4) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัย
 เชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็น พนักงานในระดับ
 ปฏิบัติการของสถานประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคมและยินดี
 ให้ข้อมูลจำนวน 373 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน
 มาตรฐาน ทดสอบที ทดสอบเอฟและการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุ ผลการวิจัยพบว่า อายุ สถานภาพ
 ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การและ
 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล

ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวและความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล การบูรณาการด้านสังคม ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวและความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

อรุณ ศรีระยับ, อรุณ รักธรรม, เพ็ญศรี นิรินัง และชาญ ธาระวาส (2563) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กรอย่างมากถึงแม้ว่าในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ จะนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อทดแทนกำลังคนเป็นจำนวนมาก แต่อย่างไรก็ตามพนักงานก็ยังคงมีความสำคัญต่อการทำงาน เนื่องจากความพึงพอใจของมนุษย์จะไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่จะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตามสภาพการณ์ของการทำงานและปัจจัยอื่น ๆ ภายในองค์กร การเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ผู้บริหารจึงต้องให้ความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่เสมอ เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจก็จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดสวัสดิการที่ดีหรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ แก่พนักงาน เช่น การจัดการให้มีที่พักอาศัย สหกรณ์ออมทรัพย์ ช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร มีวันหยุดพิเศษ จัดอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และเพิ่มทักษะในการทำงาน จะช่วยให้พนักงานมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยเป็นสิ่งเสริมสร้างความพึงพอใจและเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความผูกพันระหว่างองค์กรกับพนักงาน

นริศพร ประจักษ์ธีรนนท์ (2555) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความทุ่มเทในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครราชสีมา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความทุ่มเทในงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความทุ่มเทในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครราชสีมา ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 166 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน จากการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครราชสีมาให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาระดับความทุ่มเทในงานของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์

ไปในทิศทางเดียวกันกับความทุ่มเทในงาน ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.440 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความทุ่มเทในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญในทุกรายด้าน

รัชพล บุญอเนกวัฒนา (2551) ได้ศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 253 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การหาค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์เปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีการทดสอบแบบการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด และการวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรมด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวโดยรวมอยู่ในระดับดี และมีระดับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในสถานที่ทำงาน ด้านที่ทำงานมีบรรยากาศผ่อนคลายในการทำงาน และด้านแรงกระตุ้นในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ และยังพบว่าแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานที่จะทำงานกับบริษัทต่อไป อยู่ในระดับแนวโน้มทำต่อไปแน่นอน และแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานที่จะแนะนำเพื่อนของพนักงานให้ทำงานกับบริษัทนี้ อยู่ในระดับแนวโน้มแนะนำอย่างแน่นอน

เปล่งแขกลางคลิจันทร์ (2554) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 ได้ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work life) ตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์การ (Management System of Quality of Work Life : MS-QWL) ของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 จำนวน 123 ราย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 จากคะแนนเต็ม 5 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากต่อ ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานคือด้านจิตใจ รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ ด้านร่างกาย และด้านสัมพันธภาพทางสังคม และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลางต่อปัจจัย ด้านความ

มันคงในชีวิต ส่วนผลการศึกษาวិเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตตามปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 พบว่าไม่แตกต่างกัน และพบว่าปัจจัยด้านจิตใจ ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมันคงในชีวิตส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ธนวิศ บุญเดช (2553) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 135 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ 0.584 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร พบว่า ความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับบวก 0.288 โดยที่ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานเพียงแต่ด้าน โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านความเกี่ยวข้องต่อสังคม ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีและด้านความก้าวหน้ามันคงในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

วฐุ สนวนานท์ (2560) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์การรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ และความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ตัวอย่างเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจจำนวน 248 คน เครื่องมือที่ใช้ศึกษาคือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ

สุธินี เตะตะตา (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผลการศึกษาพบว่าระดับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับสูงโดยคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้านจากทั้งหมด 8 ด้าน อันได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านความสมดุลของชีวิต และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมก็อยู่ในระดับสูงด้วย แต่คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานทั้งหมด 8 ด้านมีเพียง 3 ด้านเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานคือด้านค่าตอบแทนด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กรร้อยละ 70

2.7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Sheldon (1997 อ้างใน ศรีสุนันท์วัฒนา, 2559: 52) ศึกษาความผูกพัน ต่อองค์กรของนักวิทยาศาสตร์และวิศวกร พบว่า อายุงาน หรือระยะเวลาที่อยู่ในตำแหน่งในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อองค์กร กล่าวคือ สมาชิกที่ทำงานในองค์กรยิ่งนานเท่าใดก็จะยิ่งมีความผูกพัน ต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น โดยเขาอธิบายว่า การที่สมาชิกขององค์กรทำงานมานานก็ยิ่งจะมีแนวโน้ม ที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรได้มากขึ้น

Wilson & Laschinger (1994 อ้างใน ศรีสุนันท์วัฒนา, 2559: 52) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาล ซึ่งทำการศึกษาพยาบาลประจำการ ซึ่งไม่ใช่ระดับ หัวหน้าแผนก จำนวน 92 คน ในโรงพยาบาลขนาดใหญ่แห่งหนึ่งที่ดูแลผู้ป่วยฉุกเฉิน โดยการรับรู้ การเพิ่มอำนาจในงานครั้งนี้ใช้แนวคิดของ Inter โดยศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพการสมรส ล้วนแต่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

Saks (2006) ได้ศึกษาถึงปัจจัยเหตุและผลลัพท์ ของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานโดยการศึกษาตัวแปรสาเหตุที่ก่อให้เกิดความผูกพันทุ่มเทต่องาน และความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กร โดยมีตัวแปรตามคือความพึงพอใจในงาน พันธะสัญญาต่อองค์กร การเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กร และความตั้งใจลาออกจากงาน จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรสาเหตุที่ก่อให้เกิดความผูกพันทุ่มเทต่องาน

ได้แก่ คุณลักษณะของงาน การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ผลลัพธ์จากการที่พนักงานผูกพันทุ่มเท ต่องานที่พบคือ พนักงานเกิดความพึงพอใจต่องานและมีความตั้งใจลาออกจากองค์กรลดน้อยลง

Nisha Chanana & Sangeeta (2020) ได้ศึกษาแนวทางปฏิบัติในการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในช่วงล็อกดาวน์ของสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จัดทำเอกสาร แนวคิดในการทำวิจัย (Conceptual Paper) ในสถานการณ์การระบาดครั้งใหญ่นี้องค์กรกำลังพัฒนา กิจกรรมการมีส่วนร่วมของพนักงานมากมายเช่น กิจกรรมการมีส่วนร่วมของครอบครัวออนไลน์ การเรียนรู้และการพัฒนาเสมือนจริง กิจกรรมการสร้างทีมออนไลน์ การสัมมนาผ่านเว็บกับผู้เชี่ยวชาญ ในอุตสาหกรรม การประชุมทีม มีการจัดแข่งเกมออนไลน์สั้น ๆ เพื่อให้เกิดความท้าทายและการแข่งขัน เสมือนจริง มีการสัมมนาผ่านเว็บที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลและความเครียด มีการให้คำแนะนำ ออนไลน์สำหรับการออกกำลังกายและการทำสมาธิ ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในสำนักงาน กิจกรรม การมีส่วนร่วมของระบอบการทำงานจากที่บ้านมีผลมากสำหรับพนักงานและสำหรับองค์กร องค์กร เหล่านั้น การทำกิจกรรมการมีส่วนร่วมประเภทนี้ทำให้พนักงานได้เรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ และพัฒนา ตัวเอง พนักงานรู้สึกมุ่งมั่นกับองค์กรและมีแรงจูงใจในช่วงเวลาที่ยากลำบากในช่วงสถานการณ์แพร่ ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

Meenakshi Kaushik and Neha Guleria (2020) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์และความผูกพัน ของพนักงานในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ผลการวิจัยพบว่า ผลงานของพนักงานขึ้นอยู่กับความเป็นอยู่ของพนักงาน สภาพแวดล้อมที่ดีมีบทบาทสำคัญ ความสัมพันธ์ ที่ดีระหว่างพนักงานและหัวหน้าเป็นกุญแจสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานและองค์กร ในส่วนของผลกระทบในกรณีของ COVID-19 ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ของพนักงานเนื่องจาก การสื่อสารที่ไม่ดีหรือขาดการปฏิสัมพันธ์แบบ Face-to-Face

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นพบว่า แต่ละองค์กรจะมีปัจจัยที่ส่งต่อความผูกพัน ของพนักงานในองค์กรแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับรูปแบบของธุรกิจ นโยบายการบริหารจัดการ หน้าที่ ความรับผิดชอบในงานนั้น ๆ หากองค์กรตอบสนองความต้องการกับพนักงานได้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง ผลประโยชน์ ค่าตอบแทน ความสุขในการทำงาน ฯลฯ ก็ย่อมส่งผลให้พนักงานในองค์กรเกิดความพึงพอใจ ที่จะทำงานในองค์กรนั้นต่อไป ซึ่งสถานการณ์ปัจจุบันอาจมีความแตกต่างจากผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่ กลางมาข้างต้น สืบเนื่องจากการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้สำนักงาน หรือบริษัทต่าง ๆ ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานจากเดิมเคยเดินทางมาทำงานที่บริษัทที่ต้องปรับเปลี่ยน มานั่งทำงานอยู่ที่บ้าน ประชุม ปรึกษางานผ่าน Video Conference ทำให้เกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่าง ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานลดน้อยลง รวมถึงสถานการณ์ความมั่นคงของบริษัทต่าง ๆ ที่อาจได้รับ ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจที่เกิดจากการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 ทั่วโลก บางบริษัท

จำเป็นต้องปรับลดพนักงานลง หรือลดผลตอบแทนพนักงานไม่ว่าจะเป็นเงินเดือน โบนัส สวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ สิ่งเหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานบริษัทเช่นเดียวกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานตามหลักทฤษฎีของ วอลตัน (Walton) ทั้ง 8 ด้าน ว่ามีด้านใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารเอกชน สำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)



ตารางที่ 2.2 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย (ปี)	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลของการวิจัย
1.	ลลิตา จันทร์งาม (2562)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล	พนักงานพนักงานธนาคารออมสินฯ จำนวน 287 คน	- ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ช่วงอายุ ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน และหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันจะส่งผลให้พนักงานธนาคารออมสินฯ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน - ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพ สมรสที่แตกต่างกัน จะส่งผลให้พนักงานธนาคารออมสินฯ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน
2.	เทียนศรี บางม่วงงาม (2562)	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ผ่านโครงการอบรมวิศวกรใหม่ วิทยาลัย: บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร	บุคลากรที่ผ่านโครงการอบรมวิศวกรใหม่ จำนวน 100 คน	- ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ รายได้ต่อเดือน สถาบันการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 - หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
3.	ณัฐพรรณ ชาญัญกรรม (2560)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมชลประทาน (สามเสน)	ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง จำนวน 400 คน	- บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 - บุคลากรที่มีสถานภาพและตำแหน่งงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 2.2 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย (ปี)	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลของการวิจัย
4.	วรารักษ์ ติเลิศพันธ์ (2557)	ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	พนักงานฝ่าย บริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 347 คน	<ul style="list-style-type: none"> - เพศ อายุสถานภาพ ครอบครัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน - ลักษณะงานของพนักงาน บริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กับปัจจัยด้านความผูกพันองค์กร มีความสัมพันธ์กัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก - ปัจจัยด้านความต้องการของพนักงาน บริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กับปัจจัยด้านความผูกพันองค์กร มีความสัมพันธ์กัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก
5.	เฉลิมขวัญ เมฆสุข และ ประสพชัย พสุนนท์ (2560)	ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท สยามฟีดดิ้งส์ จำกัด	พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท สยามฟีดดิ้งส์ จำกัด จำนวน 280 คน	<ul style="list-style-type: none"> - ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมี 3 ปัจจัย คือ การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
6.	โสรดี โชคคุณะวัฒนา (2558)	คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่	พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน	<ul style="list-style-type: none"> - เพศ และสังกัดสาขางานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 - อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 - ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมี

ตารางที่ 2.2 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย (ปี)	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลของการวิจัย
				นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
7.	รัชมงคล คำชู (2560)	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณา	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณา จำนวน 95 คน	<p>- ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านแล้วพบว่า ความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน และระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านแล้วพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการใช้ความสามารถเพื่อองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการยอมรับองค์กร</p> <p>- คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของบุคลากรศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณา ในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ρ) เท่ากับ 0.61</p>
8.	ณิศาภัทร ม่วงคำ (2558)	คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย มูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี	เจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย เขตภาคกลาง กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 286 คน	<p>- เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัยฯ มู อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05</p> <p>- สถานภาพและระยะเวลาการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัยฯ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05</p>

ตารางที่ 2.2 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย (ปี)	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลของการวิจัย
				<p>- ปัจจัยองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัยฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีน้ำหนักความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.27$) โดยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัยมูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ ($r = 0.42$) รองลงมาคือด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ด้านลักษณะงานการทำงานหรือประชาธิปไตยในการทำงาน และลำดับสุดท้ายด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันตามลำดับ</p>
9.	รวีวรรณ พุฒบุษบา (2563)	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุนการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)	พนักงานกลุ่มสนับสนุน กฟผ. จำนวน 500 คน	<p>คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันทั้งต่องานและต่อองค์กร โดยที่ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และด้านการพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงาน ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันต่องาน ด้านการเติบโตและความมั่นคง ด้านประชาธิปไตยในองค์กร และด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านการบูร</p>

ตารางที่ 2.2 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย (ปี)	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลของการวิจัย
				ณาการทางสังคมในองค์กร ไม่ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันทั้งต่องานและต่อองค์กร
10.	ธิดารัตน์ สวนเศรษฐ์, ระพีณ ชูชื่น, ธนวิน ทองแพง (2562)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร, พนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา	พนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา	1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบด้วย คุณภาพชีวิตในการทำงานและประสบการณ์ทำงาน โดยในภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก และ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสบการณ์ทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายได้มีความสัมพันธ์กันทางบวกอยู่ในระดับต่ำถึงระดับปานกลาง
11.	ธนรัฐ นาทอง (2556)	ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5	พนักงานธนาคารออมสินภาค 5	1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ตัวแปรอายุแตกต่างกันจะผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยทางสถิติ ส่วนตัวแปร ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน อัตรา เงินเดือน ตำแหน่งงาน และสังกัด ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร 2. ปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ปัจจัยที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร เรียงลำดับจากมากไปน้อยคือความอิสระในการทำงานอยู่ในระดับมาก ความสำคัญของงานอยู่ในระดับมาก ความมีเอกลักษณ์ของงานอยู่ในระดับมาก และการมีส่วนร่วมของงาน ระดับปานกลาง 3. ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 มีผลต่อความ

ตารางที่ 2.2 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย (ปี)	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลของการวิจัย
				ผูกพัน ต่อองค์กร โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยที่ปัจจัยที่มีต่อความผูกพัน ต่อองค์กรเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียง ขององค์กรอยู่ในระดับมาก ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และ ความรู้สึกที่องค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ระดับปานกลาง 4. ระดับความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาคอยู่ในระดับปานกลาง
12.	ธนาภรณ์ ถาวรวัฒน์สกุล (2557)	แนวทางการส่งเสริมความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานโรงแรมในเขต กรุงเทพมหานคร	พนักงานโรงแรมใน เขตกรุงเทพมหานคร	1) ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา สถานภาพสมรส ระยะทางจากที่พักไปยังที่ทำงาน 2) ปัจจัย ด้านระดับดาวโรงแรม มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ พนักงาน โรงแรมระดับ 3 ดาวมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรน้อยกว่าพนักงาน โรงแรมระดับ 4 ดาว และระดับ 5 ดาว ตามลำดับ และ พนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว มีความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความต้องการดำรง สมาชิกภาพในองค์กร น้อยกว่าพนักงาน โรงแรมระดับ 5 ดาว 3) ปัจจัยด้านลักษณะงาน และด้าน ประสบการณ์ใน การทำงาน โดยรวม มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงาน โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร 4) แนวทางการส่งเสริมความ ผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ (1) ควรสร้างความสัมพันธ์ และความรู้สึกดีกับบุคลากร โดย ใช้การ ปกครองกันในรูปแบบของความเป็นพี่เป็นน้องกัน มากกว่า ความเป็น

ตารางที่ 2.2 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย (ปี)	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลของการวิจัย
				<p>นายจ้างลูกจ้าง เพื่อให้ เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีความยุติธรรม และเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับลูกน้อง (2) ให้ บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ให้อิสระในการทำงาน ให้ความไว้วางใจเมื่อมอบหมายงานให้ และคัดเลือกผู้ที่ทำผิด โดยตรงเพื่อให้เกิดการแก้ไข รวมทั้งเปิดโอกาสให้ แสดงความคิดเห็น มีส่วน ร่วมในการกำหนดนโยบาย และเป้าหมายขององค์กร (3) ส่งเสริมให้มีการจัดฝึกอบรม พัฒนา ความรู้ ทักษะใหม่ ๆ ให้แก่บุคลากรในองค์กร สนับสนุนให้มีการศึกษาในเรื่องที่เอื้อต่อการท างาน ให้บุคลากรได้รู้สึกรับงานนั้นมีความท้าทาย และมีความก้าวหน้า (4) จัดกิจกรรมเสริมสร้างความ ผูกพันต่อองค์กร เช่น จัดให้มีการออกไปท่องเที่ยว ทำกิจกรรมกลุ่ม หรือมีงานกีฬาในองค์กร เพื่อ เสริมสร้างความเป็นกันเองให้เกิดขึ้นในองค์กร</p>
13	จรรยา ห่วงเทศ (2558)	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208	พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208	<p>1) ระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาค 208 พบว่า โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์ไปในทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาค 208 พบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05</p>

ตารางที่ 2.2 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย (ปี)	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลของการวิจัย
14	เอนก พุฒเล็ก (2557)	ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	พนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	1) พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อยคือโครงสร้างขององค์กร คุณลักษณะของงานและบทบาทในการทำงาน ความสัมพันธ์ภายในองค์กร และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน/คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน 2) ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำแนกตามเพศ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และจำแนกอายุ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณลักษณะของงานและบทบาทในการทำงาน พนักงานที่มีอายุ ต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เกี่ยวกับบทบาทในการทำงานมีความชัดเจน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน พนักงานที่มีเพศ อายุต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 เกี่ยวกับการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ความคิดเห็นที่เสนอได้รับการยอมรับและนำไปใช้พัฒนาการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เกี่ยวกับการรู้สึกยินดีที่ได้ทำงานภายในองค์กร

ตารางที่ 2.2 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย (ปี)	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลของการวิจัย
15	บำรุง สาริบุตร กิริติกร บุญส่ง (2558)	ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัทธุรกิจรับชำระ XYZ จำกัด	พนักงานบริษัทธุรกิจ รับชำระ XYZ จำกัด	ข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้สะท้อนให้เห็นถึงความเฉพาะตัวของความผูกพัน ในแต่ละองค์กร สำหรับธุรกิจรับชำระนี้ นำข้อค้นพบผลการวิจัยไปใช้ เป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันได้ตามลำดับดังนี้ (1) พัฒนาระบบ ความก้าวหน้าในงาน (2) พัฒนาระบบค่าตอบแทนสอดคล้องตามค่างาน (3) บริหารผลตอบแทนที่สอดคล้องกับลักษณะงาน (4) พัฒนาภาวะผู้นำ สร้างบรรยากาศความร่วมมือในการทำงาน และ (5) วางแผนกำลังคนให้ สอดคล้องกับปริมาณงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้รองรับกับการเติบโต ทางธุรกิจรับชำระอย่างต่อเนื่อง
16	กัณฐณัฐ์ ครูทใจกล้า (2556)	ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขกับ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทส่งออกกล้วยไม้ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	พนักงานบริษัท ส่งออกกล้วยไม้ใน เขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล	ความสุขกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ กันในระดับต่ำ โดย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.14 เมื่อ จำแนกความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้านพบว่าความผูกพันต่อ องค์กร ด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับความสุขในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน มี ความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.20 ส่วนความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานและด้านการคงอยู่ ไม่มี ความสัมพันธ์กับความสุขในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน
17	ปาริชาติ ขำเรือง, กระมล ทองธรรมชาติ (2555)	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพัน ต่อองค์กรของ อาจารย์มหาวิทยาลัย ราชภัฏ	อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัย ราชภัฏ 40 แห่งจำนวน 452 คน	อาจารย์มหาวิทยาลัย ราชภัฏมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก และ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของ อาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้แก่ 1)ระยะเวลาการ ปฏิบัติงาน 2)เจตคติต่อองค์กร 3) การพัฒนาความ ก้าวหน้าในสายงานอาชีพ 4)การบริหารค่าตอบแทน

ตารางที่ 2.2 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย (ปี)	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลของการวิจัย
				5) การจัดสวัสดิการและผลประโยชน์เกี่ยวกับ 6) นโยบาย การบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ 7) บรรยากาศองค์กร 8) วัฒนธรรมองค์กร 9) ภาวะผู้นำ ของผู้บริหารระดับสูง โดยทุกปัจจัยมีผลต่อระดับความผูกพันในเชิงบวก
18	ศศิธร เพชรเฟือก (2563)	ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลศิริรินทร์	บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาล ศิริรินทร์ จำนวน 318 คน	ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณลักษณะงานอยู่ในระดับ มาก โดยให้ความสำคัญกับความเป็นเอกลักษณ์ของงานและผลย้อนกลับของ งาน รองลงมาคือปัจจัยคุณลักษณะของงานด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความสำคัญของงานและความมีเอกสิทธิ์ของงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยให้ ให้ความสำคัญกับด้านความรู้สึกรวมมากที่สุด รองลงมาคือความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพัน ต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ทางสังคมให้ความสำคัญระดับมาก โดยพบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ของบุคลากร โรงพยาบาลศิริรินทร์ ด้านเพศ สถานภาพสมรส และแผนก สายงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลศิริรินทร์ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษาและ อายุการทำงานที่ แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลศิริรินทร์ที่แตกต่างกัน ปัจจัย ด้านคุณลักษณะของงานมีอิทธิพล ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลศิริรินทร์ พบว่า ปัจจัย ด้านคุณลักษณะของงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาล ศิริรินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 2.2 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย (ปี)	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลของการวิจัย
19	ศราวุธ โภชนะสมบัติ (2558)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์	บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 นครสวรรค์จำนวน 168 ราย ประกอบด้วยข้าราชการ 91 คน พนักงานราชการ 28 คน และลูกจ้างประจำ 49 คน	ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะขององค์การ ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน มีผลต่อความผูกพันในองค์กร โดยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ มากที่สุดคือ ด้านบรรทัดฐาน รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกละเอียดและการคงอยู่กับองค์กร ดังนั้นการคงไว้ซึ่งระดับความผูกพันที่มีอยู่และการพัฒนาความผูกพันต่อองค์การให้ดียิ่งขึ้น จำเป็นต้องทำกันอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มจากการรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร รวมไปถึงข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ การให้คำตอบแทน การจ่ายเงินเดือน หรือสวัสดิการที่เหมาะสม เพื่อให้เพียงพอต่อการดำรงเลี้ยงชีพ การส่งเสริมกิจกรรมที่สร้างความสามัคคี ในการปฏิบัติงาน การจัดเลี้ยง การศึกษาดูงาน สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรมีระบบบรรทัดฐานทางสังคม เพราะบุคลากรมีความพร้อมจะสนับสนุนเพื่อให้องค์การ ก้าวหน้า และประสบความสำเร็จ
20	มะลิวัลย์ เหมืองทอง (2551)	ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร องค์กร บริหารส่วนตำบลหนองหาร ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่	บุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบลหนองหาร ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่	บุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบลหนองหาร มีความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมในระดับสูง โดย 1) ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การอยู่ในระดับสูงมาก เนื่องจากบุคลากรมีการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จด้วยความเต็มใจ ใช้ความรู้ความสามารถ และทุ่มเทอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบล 2) ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับ

ตารางที่ 2.2 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย (ปี)	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลของการวิจัย
				เป้าหมายและค่านิยมขององค์การพบว่าอยู่ใน ระดับสูง เนื่องจากบุคลากร มีความรู้สึกห่วงใยขององค์กรในระดับสูงมาก พุถึงองค์กรในแง่ดีอยู่เสมอ และไม่เคยเข้าร่วมวิพากษ์วิจารณ์องค์กรในทางลบ
21	เพ็ญภา วงศ์นิตกร, ดร. อมร ถุงสุวรรณ (2559)	ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยสวนดุสิต	บุคลากรมหาวิทยาลัย สวนดุสิต จำนวน 362 คน	บุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรใน ภาพรวม อยู่ในระดับดี ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติในภาพรวม อยู่ใน ระดับดีและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใช้ นอกจากนี้ ยังพบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่มีอายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน มีความแตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังพบว่าลักษณะงาน ที่ปฏิบัติในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกและมีความสัมพันธ์ใน ระดับสูงกับความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวมและประสบการณ์ในการ ปฏิบัติงาน ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกและมีความสัมพันธ์ใน ระดับสูงกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม
22	กิตติพันธุ์ ฤกษ์เกษม, อาจารย์ ดร.ภูษิต วงศ์ หล่อสายชล (2558)	การศึกษาปัจจัยสัมพันธ์กับความ ผูกพันของบุคลากรสถาบันวิจัย วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	บุคลากรที่ทำงานใน ศูนย์วิจัยด้าน วิทยาศาสตร์สุขภาพ ประยุกต์ สถาบันวิจัย วิทยาศาสตร์สุขภาพ	การศึกษานี้พบปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันของบุคลากรในสถาบันฯที่ ชัดเจนใน 2 ด้านหลัก คือในด้านลักษณะบุคคล บุคลากรที่มีการศึกษาที่ สูงและมีตำแหน่งทางสายวิชาการหรือมีตำแหน่งประจำจะมีความสัมพันธ์ กับความผูกพันต่อสถาบันฯและในด้านลักษณะของงานที่มีความสัมพันธ์ กับความผูกพันสูงได้แก่ ลักษณะงานที่มีความชัดเจนของงาน ความเป็น อิสระของงาน ปริมาณงานที่เหมาะสม มีโอกาสความก้าวหน้าในงาน

ตารางที่ 2.2 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย (ปี)	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลของการวิจัย
			มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 33 คน	และลักษณะของงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี โดยที่การศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพที่สนับสนุนในทุกด้าน
23	ธัญวรัตน์ นุพศิริ, สุ ธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ (2555)	ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานเอกชน: ศึกษากรณี บริษัท อเมริกาน่า ซีสเต็ม จำกัด	พนักงาน บริษัท อเมริกาน่า ซีสเต็ม จำกัด จำนวน 130 คน	กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความผูกพันด้านความก้าวหน้าในอาชีพในเรื่อง ของการปฏิบัติงานที่ต้องประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร ด้านเงินเดือนและสวัสดิการตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจกับเงินเดือนและ สวัสดิการต่าง ๆ ที่จัดให้ ด้านการพัฒนาการบุคลากรส่วนใหญ่พอใจที่ องค์กรสนับสนุนพนักงาน ได้รับการอบรมและพัฒนาทักษะมากที่สุด ส่วนด้านพฤติกรรมพบว่าการใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้ผลงาน ออกมาดีมากที่สุด ส่วนด้านทัศนคติ กลุ่มตัวอย่างให้ความห่วงใยต่อการ อยู่รอดขององค์กรมากที่สุด
24	สุพพร ไตรวิจิตรศิลป์ (2559)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของ พนักงานต่อองค์กรกรณีศึกษา: พนักงานเจนเนอเรชั่นวาย ในองค์กร เอกชน เขตสาทร และอโศก	พนักงาน องค์กร เอกชนในเขตสาทร และอโศกจำนวน 400 คน	เมื่อเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและ ความผูกพันองค์กรพบว่า ประเด็นด้านระดับการศึกษาที่ แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างนั้น มีผลต่อ ความผูกพัน องค์กรแตกต่างกัน โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาที่สูง จะยังมี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรที่นานกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระดับการศึกษาน้อยกว่า ส่วนประเด็นอื่น ๆ ของปัจจัยส่วนบุคคลที่ แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันองค์กรไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้าน นโยบายของบริษัทและการบริหารงาน การให้คำปรึกษาหารือและ เทคนิคการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รางวัลและ ผลตอบแทนสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร

ตารางที่ 2.2 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย (ปี)	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลของการวิจัย
				ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ทำด้านความรับผิดชอบ โอกาสความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์ ต่อความผูกพันองค์กร
25	วิไลวรรณ จันทร์เมือง, ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ (2562)	ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรโรงพยาบาลในจังหวัด เพชรบูรณ์	บุคลากรของ โรงพยาบาลใน จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 350 คน	1) ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งจำแนกตามเพศ อายุ สถานะระดับการศึกษา อายุงาน และด้านเงินเดือนที่ได้รับที่แตกต่างกัน พบว่า ทุกด้าน ยกเว้นด้านเพศส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพล ต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่าประกอบด้วย 3 ด้านที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 คือ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลด้านธรรมเนียมในองค์กรและด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมและ 3) ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าประกอบด้วย 2 ด้าน คือ ด้านการกำหนดทิศทางและเป้าหมาย และด้านลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ขององค์กรจากการวิจัยพบข้อสังเกตว่าหลายปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอาจส่งผลต่อเนื่องถึงประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรได้ ดังนั้นการศึกษาวิจัยในอนาคตจึงควร ศึกษาเพิ่มเติม โดยเน้นถึงความเชื่อมโยงระหว่างปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 2.2 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย (ปี)	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลของการวิจัย
26	Sheldon (1997)	ศึกษาความผูกพัน ต่อองค์กรของ นักวิทยาศาสตร์และวิศวกร	นักวิทยาศาสตร์และ วิศวกร	สมาชิกที่ทำงานในองค์กรช้งานนานเท่าใดก็จะมีมีความผูกพัน ต่อองค์กร มากขึ้นเท่านั้น โดยเขาอธิบายว่า การที่สมาชิกขององค์กรทำงานมานานก็ ยิ่งจะมีแนวโน้ม ที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรได้มากขึ้น
27	Wilson & Laschinger (1994)	ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาล ซึ่ง ทำการศึกษาพยาบาลประจำการ	พยาบาลประจำการ ซึ่งไม่ใช่ระดับ หัวหน้าแผนก จำนวน 92 คน	ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพการสมรส ล้วนแต่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
28	Saks (2006)	ปัจจัยเหตุและผลลัพธ์ ของความผูกพัน ทุ่มเทของพนักงาน	พนักงาน	ตัวแปรสาเหตุที่ก่อให้เกิดความผูกพันทุ่มเทต่องาน ได้แก่ คุณลักษณะ ของงาน การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ผลลัพธ์จากการที่พนักงาน ผูกพันทุ่มเทต่องานที่พบคือ พนักงานเกิดความพึงพอใจต่องานและมี ความตั้งใจลาออกจากองค์กรลดน้อยลง
29	Nisha Chanana & Sangeeta (2020)	แนวทางปฏิบัติในการมีส่วนร่วมของ พนักงาน ช่วงล็อกดาวน์ในช่วง สถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (COVID-19)	พนักงานบริษัท	ในสถานการณ์การระบาดครั้งใหญ่นี้้องค์กรกำลังพัฒนากิจกรรมการมี ส่วนร่วมของพนักงานมากมายเช่น กิจกรรมการมีส่วนร่วมของครอบครัว ออนไลน์การเรียนรู้และการพัฒนาเสมือนจริง กิจกรรมการสร้างทีม ออนไลน์ การสัมมนาผ่านเว็บกับผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรม การประชุมทีม มีการจัดแข่งเกมออนไลน์สั้น ๆ เพื่อให้เกิดความท้าทายและการแข่งขัน เสมือนจริง มีการสัมมนาผ่านเว็บที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลและ ความเครียด มีการให้คำแนะนำออนไลน์สำหรับการออกกำลังกายและ การทำสมาธิ ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในสำนักงาน กิจกรรมการมีส่วนร่วม

ตารางที่ 2.2 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย (ปี)	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลของการวิจัย
				ของระบบการทำงานจากที่บ้านมีผลมากสำหรับพนักงานและสำหรับองค์กร องค์กรเหล่านั้น การทำกิจกรรมการมีส่วนร่วมประเภทนี้ทำให้พนักงานได้เรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ และพัฒนาตัวเอง พนักงานรู้สึกมุ่งมั่นกับองค์กรและมีแรงจูงใจในช่วงเวลาที่ยากลำบากในช่วงล็อกดาวน์ของสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
30	Meenakshi Kaushik & **Neha Guleria (2020)	ความสัมพันธ์และความผูกพันของพนักงานในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)		ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีทั้งผลกระทบเชิงบวกและผลกระทบเชิงลบของชีวิตของพนักงาน ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และความผูกพันของพนักงาน ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ผลการวิจัยพบว่า ผลงานของพนักงานขึ้นอยู่กับความเป็นอยู่ของพนักงาน สภาพแวดล้อมที่ดีมีบทบาทสำคัญ ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและหัวหน้าเป็นกุญแจสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานและองค์กร ในส่วนของผลกระทบในกรณีของ COVID-19 ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ของพนักงานเนื่องจากการสื่อสารที่ไม่ดี หรือขาดการปฏิสัมพันธ์แบบ Face-to-Face

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารเอกชน สำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 11,876 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม 2564) ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามวิธี Yamane (1967 อ้างถึงใน ประดิษฐ์พงษ์ สร้อยเพชร, 2557) โดยใช้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% และระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5% ซึ่งจะนำมาคำนวณโดยวิธี Yamane ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนกลุ่มประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ 5%

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{11,876}{1+(11,876(0.05)^2)} \\ &= 386.97 \approx 387 \end{aligned}$$

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร ใช้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% และระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5% ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จำนวน 387 คน ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างอีก 13 คน รวมขนาดตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) จากพนักงานทั้ง 7 สาขา โดยทำการแบ่งสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนพนักงานในแต่ละสาขานั้น ๆ เพื่อให้ได้ตัวแทนในแต่ละสาขาอย่างเหมาะสม โดยมีรายละเอียดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงกลุ่มตัวอย่างการวิจัย

พนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร	ประชากร (คน)	ร้อยละ	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
กลุ่มสายงานการเงินและป้องกันความเสี่ยง	823	6.93	28
กลุ่มสายงานการตลาด	1924	16.20	65
กลุ่มสายงานธุรกิจ	3,774	31.78	127
กลุ่มสายงานบุคคล	234	1.97	8
กลุ่มสายงาน IT สารสนเทศ	4,333	36.49	146
กลุ่มสายงานบริหารและวางแผนกลยุทธ์	386	3.25	13
กลุ่มสายงานกฎหมาย	402	3.38	14
รวม	11,876	100.00	400

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่จะนำมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษา และสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จากกรอบแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ต่อเดือน รวมคำถามทั้งหมด 5 ข้อ เป็นลักษณะแบบสอบถามปลายปิด ให้เลือกตอบได้เพียง 1 คำตอบ

ส่วนที่ 2 ผลจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ผลกระทบ การปรับตัว นโยบายการปฏิบัติงาน นโยบายขององค์กรที่สอดคล้องกับมาตรการของภาครัฐ และอุปสรรคในการทำงานแบบ Work from home ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รวมคำถามทั้งหมด 5 ข้อ เป็นลักษณะแบบสอบถามปลายปิด ให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ โดยรูปแบบคำถามแต่ละข้อได้ศึกษาจากบทความ และข่าวสารใน Internet ที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ((ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2564; JobsDB, 2563; ชาญ สุวรรณพงศ์ และอนุลักษณ์ ศิวบุตร, 2564: Think Net, 2564; Master Kool, 2563)

ส่วนที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยสร้างแบบวัดจากการทบทวนแนวคิดของ Richard E. Walton (1973) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน มาปรับใช้ให้เข้ากับบริบทของกลุ่มประชากรที่จะทำการศึกษา ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม และด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม ลักษณะคำถามจะเป็นแบบคำถามปลายปิด (Closed-Ended Questionnaire) แบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจากคำตอบที่ให้เลือก โดยเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าตอบ (Likert Scale) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	เห็นด้วยมากที่สุด
4	เห็นด้วยมาก
3	เห็นด้วยปานกลาง
2	เห็นด้วยน้อย
1	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชน สำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ลักษณะคำถามจะเป็นแบบคำถามปลายปิด (Closed-Ended Questionnaire) แบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจากคำตอบที่ให้เลือก โดยเป็นคำถามแบบมาตรส่วนประมาณค่าตอบ (Likert Scale) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	เห็นด้วยมากที่สุด
4	เห็นด้วยมาก
3	เห็นด้วยปานกลาง
2	เห็นด้วยน้อย
1	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ในส่วนที่ 3 และ 4 จะอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ในแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2548, หน้า 193) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
 คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
 คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
 คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

3.3 การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 การตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความถูกต้องและความเหมาะสมของเนื้อหา และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

3.3.2 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้มาทำการวิเคราะห์หาค่า Cronbach's Alpha (Cronbach's Alpha Analysis Test) เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงการวิเคราะห์ประมวลหาค่า Cronbach's Alpha (N=30)

ปัจจัย	จำนวนข้อ	ค่า Cronbach's Alpha
1. ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	4	0.913
2. ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	5	0.903
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	4	0.934
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	5	0.894
5. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	5	0.904
6. ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน	6	0.969
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม	4	0.921
8. ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม	4	0.940
9. ด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	10	0.948

จากตารางที่ 3.2 พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่า Cronbach's Alpha (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งมากกว่า 0.7 จึงนำแบบสอบถามนี้ไปใช้ในการเก็บข้อมูล

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) หลังจากนั้น ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และครบถ้วนของแบบสอบถาม และนำไป วิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง มาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามแต่ละฉบับ แล้วทำการประมวลผลข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมประมวลผลสำเร็จรูป สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistic Package for The Social Science) เพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ผลทางสถิติ รายละเอียดดังนี้

1. แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ใช้วิธีหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วจึงสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ปัจจัย ส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

2. แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับผลจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ใช้วิธีหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วจึงสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage) เป็นข้อมูลเกี่ยวกับ ผลกระทบ การปรับตัว นโยบาย การปฏิบัติงาน นโยบายขององค์กรที่สอดคล้องกับมาตรการของภาครัฐ และอุปสรรคในการทำงาน แบบ Work from home ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

3. แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

4. แบบสอบถามส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

5. การทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยสมมติฐานการวิจัยที่ 1-8 เป็นการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยใช้สถิติวิเคราะห์ดังนี้

- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เป็นการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยทำการทดสอบหาค่า p-value เพื่อทดสอบว่าตัวแปรแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่

- การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นวิธีการที่ใช้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น (Independent Variable) กับตัวแปรตาม (Dependent Variable) เพื่อทดสอบว่าตัวแปรต้นตัวใดบ้างที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารเอกชน สำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจาก พนักงานธนาคารเอกชน สำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยแบ่ง ผลการวิจัยออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการศึกษาข้อมูลการการปฏิบัติตัวและผลกระทบในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
3. ผลการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
4. ผลการศึกษาความผูกพันของผู้ตอบแบบสอบถาม
5. ผลการวิเคราะห์สมมติฐานงานวิจัย

4.1 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเอกชน สำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยมีรายละเอียดดังในตารางที่ 4.1 – 4.5 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	155	38.75
หญิง	245	61.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ธนาคารเอกชน สำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.25 เป็นเพศชายจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	252	63.00
25-34 ปี	70	17.50
35-44 ปี	62	15.50
45-54 ปี	8	2.00
55 ปีขึ้นไป	8	2.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ธนาคารเอกชน สำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 อายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 และอายุระหว่าง 45-54 ปี กับ 55 ปีขึ้นไป มีจำนวนเท่ากันคือ กลุ่มละ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	337	84.25
สูงกว่าปริญญาตรี	63	15.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ธนาคารเอกชน สำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 337 คน คิดเป็นร้อยละ 84.25 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานจำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	214	53.50
ตั้งแต่ 1-3 ปี	92	23.00
ตั้งแต่ 3-5 ปี	32	8.00
ตั้งแต่ 5-7 ปี	7	1.75
ตั้งแต่ 7-10 ปี	8	2.00
มากกว่า 10 ปี	47	11.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ธนาคารเอกชน สำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุงานต่ำกว่า 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 รองลงมา มีอายุงานตั้งแต่ 1-3 จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 อายุงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 อายุงานตั้งแต่ 3-5 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 อายุงานตั้งแต่ 7-10 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และอายุงานตั้งแต่ 5-7 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
15,000-25,000 บาท	22	5.50
25,001-35,000 บาท	276	69.00
35,001-45,000 บาท	8	2.00
45,001-55,000 บาท	15	3.75
มากกว่า 55,001 บาทขึ้นไป	79	19.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ธนาคารเอกชน สำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 55,001 บาทขึ้นไป จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 รายได้ต่อเดือน 15,000-25,000

บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 รายได้ต่อเดือน 45,001-55,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 และรายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

4.2 ผลการศึกษาข้อมูลการปฏิบัติตัวและผลกระทบในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบ การปรับตัว นโยบายการปฏิบัติงาน นโยบายขององค์กรที่สอดคล้องกับมาตรการของภาครัฐ และอุปสรรคในการทำงานแบบ Work from home ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.6-4.10 ดังนี้

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลผลกระทบจากองค์กรในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ผลกระทบจากองค์กร	จำนวน	ร้อยละ
ลดโบนัสประจำปี	103	25.75
ไม่ได้รับผลกระทบ	245	61.25
อื่น ๆ	52	13.00

หมายเหตุ: เลือกรับได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบจากองค์กรในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า พนักงานธนาคารเอกชน สำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.25 ไม่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์นี้ ส่วนพนักงานอีก 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 ได้รับผลกระทบโดยการลดโบนัสประจำปี และได้รับผลกระทบอื่น ๆ อีกจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของข้อมูลการปรับตัวของผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

การปรับตัว	จำนวน	ร้อยละ
ทำงานมากขึ้น	109	27.25
ลดรายจ่ายที่ไม่จำเป็น	238	59.50
หาอาชีพเสริม	69	17.25
พัฒนางานตนเองที่ทำอยู่ให้ดีขึ้น	226	56.50
สามารถยกระดับทักษะ upskill และปรับทักษะ reskill	210	52.50
ยังไม่มีผลกระทบ/ปรับตัว	76	19.00

หมายเหตุ: เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการปรับตัวของพนักงานธนาคารเอกชน สำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ปรับตัวโดยการลดรายจ่ายที่ไม่จำเป็น จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 รองลงมาคือ พัฒนางานตนเองที่ทำอยู่ให้ดีขึ้น จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 สามารถยกระดับทักษะ upskill และปรับทักษะ reskill จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 ทำงานมากขึ้น จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25 ยังไม่มีผลกระทบ/ปรับตัว จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และหาอาชีพเสริม จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายหรือแนวทางในปฏิบัติงานขององค์กรในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

นโยบายหรือแนวทางในปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
เว้นระยะห่างในการทำงาน/ปรับวันทำงาน	284	71.00
ปรับเปลี่ยนวิธีการลงเวลาทำงาน/ Scan ลายนิ้วมือ	36	9.00
มีการปรับแผนการทำงานระหว่างฝ่ายงาน	123	30.75
อื่น ๆ	15	3.75

หมายเหตุ: เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายหรือแนวทางในปฏิบัติงานขององค์กรในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า ธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีนโยบายหรือแนวทางในปฏิบัติงานส่วนใหญ่ จะเว้นระยะห่างใน

การทำงาน/ปรับวันทำงาน จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00 รองลงมาคือ มีการปรับแผนการทำงานระหว่างฝ่ายงาน จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 ปรับเปลี่ยนวิธีการลงเวลาทำงาน/Scan ลายนิ้วมือ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และอื่น ๆ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายหรือแนวทางขององค์กรที่สอดคล้องกับมาตรการเพื่อบรรเทาผลกระทบช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

นโยบายหรือแนวทางในปฏิบัติงานขององค์กร	จำนวน	ร้อยละ
การพัฒนายกระดับทักษะ (upskill) และปรับทักษะ (reskill) โดยการเข้ารับการฝึกอบรมต่าง ๆ	216	54.00
การยกระดับศักยภาพพนักงานควบคู่ไปกับการให้เงินช่วยเหลือ	47	11.75
มีนโยบายให้ทำงานที่บ้านแบบสมัครใจ (Work from Home)	332	83.00
อื่น ๆ	8	2.00

หมายเหตุ: เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายหรือแนวทางขององค์กรที่สอดคล้องกับมาตรการเพื่อบรรเทาผลกระทบช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า ส่วนใหญ่เลือกที่จะทำตามนโยบายให้ทำงานที่บ้านแบบสมัครใจ (Work from Home) จำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 83.00 รองลงมาคือ การพัฒนายกระดับทักษะ (upskill) และปรับทักษะ (reskill) โดยการเข้ารับการฝึกอบรมต่าง ๆ จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 การยกระดับศักยภาพพนักงานควบคู่ไปกับการให้เงินช่วยเหลือ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 และอื่น ๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับอุปสรรคในการทำงานที่บ้านในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

อุปสรรคในการทำงานที่บ้าน	จำนวน	ร้อยละ
สภาพแวดล้อมที่บ้านไม่เอื้อ	161	40.25
มีปัญหาเรื่องสัญญาณ Internet ไม่เสถียร	184	46.00
การเข้าถึงข้อมูลบางอย่างจำเป็นต้องเชื่อมต่อฐานข้อมูลภายใน	113	28.25
การทำงานบางครั้งจำเป็นต้องติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน	277	69.25
ยังต้องทำงานกับเอกสารบางประเภทที่ไม่ได้อยู่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์	37	9.25
อื่น ๆ	16	4.00

หมายเหตุ: เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับอุปสรรคในการทำงานที่บ้านในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า ส่วนใหญ่คิดว่าการทำงานบางครั้งจำเป็นต้องติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 69.25 รองลงมาคือ มีปัญหาเรื่องสัญญาณ Internet ไม่เสถียร จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 สภาพแวดล้อมที่บ้านไม่เอื้อ จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 การเข้าถึงข้อมูลบางอย่างจำเป็นต้องเชื่อมต่อฐานข้อมูลภายใน จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 ยังต้องทำงานกับเอกสารบางประเภทที่ไม่ได้อยู่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 และอุปสรรคอื่น ๆ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

4.3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารเอกชน สำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม และด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม ดังนี้

ตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม

ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน	\bar{X}	SD.	แปลผล
1. ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	3.20	0.692	ปานกลาง
2. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.70	0.689	มาก
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	3.41	0.658	มาก
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	3.66	0.672	มาก
5. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	3.71	0.638	มาก
6. ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน	3.75	0.732	มาก
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยรวม	3.45	0.707	มาก
8. ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม	3.70	0.748	มาก
ภาพรวมปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน	3.57	0.562	มาก

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารเอกชน สำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมของปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 (SD. = 0.562) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, SD. = 0.732) รองลงมาคือ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, SD. = 0.638) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, SD. = 0.689) ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, SD. = 0.748) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, SD. = 0.672) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$, SD. = 0.707) ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$, SD. = 0.658) และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$, SD. = 0.692) ตามลำดับ โดยแต่ละด้านมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.12-4.19

ตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ

ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	\bar{X}	SD.	แปลผล
1. ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รายได้ที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายและการดำรงชีพในปัจจุบัน	3.36	0.799	ปานกลาง
2. ได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบ	3.23	0.797	ปานกลาง
3. พอใจกับแนวทางการปรับเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	2.95	0.737	ปานกลาง
4. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่ต้องใช้ในการทำงาน	3.26	0.844	ปานกลาง
ภาพรวมด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	3.20	0.692	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารเอกชน สำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ พบว่า ภาพรวมด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 (SD. = 0.692) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รายได้ที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายและการดำรงชีพในปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.36$, SD. = 0.799) รองลงมาคือ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่ต้องใช้ในการทำงาน ($\bar{X} = 3.26$, SD. = 0.844) ได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.23$, SD. = 0.797) และพอใจกับแนวทางการปรับเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ($\bar{X} = 2.95$, SD. = 0.737) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	\bar{X}	SD.	แปลผล
1. สถานที่ทำงานสะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ มีอุณหภูมิ ระบบระบายอากาศที่ดี	3.64	0.779	มาก
2. มีอุปกรณ์สำนักงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ที่มีคุณภาพ	3.70	0.762	มาก
3. มีพนักงานทำความสะอาด และฆ่าเชื้ออยู่เป็นประจำทุกวัน	3.67	0.793	มาก
4. มีเจลแอลกอฮอล์บริการตามจุดต่าง ๆ ของสำนักงานอย่างเพียงพอ	3.66	0.909	มาก
5. ให้ความสำคัญในเรื่องการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในการเว้นระยะห่างทางสังคม	3.81	0.891	มาก
รวมด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.70	0.689	มาก

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารเอกชน สำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พบว่า ภาพรวมด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 (SD. = 0.689) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ให้ความสำคัญในเรื่องการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในการเว้นระยะห่างทางสังคม ($\bar{X} = 3.81$, SD. = 0.891) รองลงมาคือ มีอุปกรณ์สำนักงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ที่มีคุณภาพ ($\bar{X} = 3.70$, SD. = 0.762) มีพนักงานทำความสะอาด และฆ่าเชื้ออยู่เป็นประจำทุกวัน ($\bar{X} = 3.67$, SD. = 0.793) มีเจลแอลกอฮอล์บริการตามจุดต่าง ๆ ของสำนักงานอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.66$, SD. = 0.909) สถานที่ทำงานสะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ มีอุณหภูมิ ระบบระบายอากาศที่ดี ($\bar{X} = 3.64$, SD. = 0.779) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามด้าน
การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	\bar{X}	SD.	แปลผล
1. ท่านได้ใช้ทักษะความรู้ ความสามารถและความถนัดในการทำงานอย่างเต็มที่	3.45	0.737	มาก
2. ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และพัฒนาตนเองเต็มที่	3.51	0.739	มาก
3. มีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างเหมาะสม	3.35	0.695	ปานกลาง
4. ห้องฝึกอบรมและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความเหมาะสมและมีคุณภาพและผ่านการฆ่าเชื้อโรคทุกครั้งหลังใช้งาน	3.32	0.713	ปานกลาง
รวมด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	3.41	0.658	มาก

จากตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารเอกชน สำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน พบว่า ภาพรวมของด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 (SD. = 0.658) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและพัฒนาตนเองเต็มที่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.51, SD. = 0.739) รองลงมาคือ ท่านได้ใช้ทักษะความรู้ ความสามารถและความถนัดในการทำงานอย่างเต็มที่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.45, SD. = 0.737) องค์กรมีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.35, SD. = 0.695) และห้องฝึกอบรมและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความเหมาะสมและมีคุณภาพและผ่านการฆ่าเชื้อโรคทุกครั้งหลังใช้งาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.32, SD. = 0.713) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามด้าน
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	\bar{X}	SD.	แปลผล
1. ท่านคิดว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่มีความมั่นคง	4.26	0.883	มากที่สุด
2. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น	3.32	0.742	ปานกลาง
3. ได้รับมอบหมายงานและภารกิจเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ	3.75	0.776	มาก
4. ในองค์กรของท่านมีแผนความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจนและเหมาะสม	3.37	0.840	ปานกลาง
5. การทำงานที่องค์กรนี้ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่ตั้งเป้าหมายไว้	3.61	0.731	มาก
รวมด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	3.66	0.672	มาก

จากตารางที่ 4.15 ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารเอกชน สำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน พบว่า ภาพรวมด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 (SD. = 0.672) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ท่านคิดว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่มีความมั่นคง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, SD. = 0.883) รองลงมาคือ ได้รับมอบหมายงานและภารกิจเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, SD. = 0.776) การทำงานที่องค์กรนี้ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, SD. = 0.731) ในองค์กรของท่านมีแผนความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจนและเหมาะสม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$, SD. = 0.840) และท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$, SD. = 0.742) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	\bar{X}	SD.	แปลผล
1. พนักงานทุกคนมีโอกาสรับทราบปัญหาในการทำงานและแสดงความคิดเห็นร่วมกันแก้ไขปัญหา	3.80	0.749	มาก
2. เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	3.89	0.763	มาก
3. การทำงานแบบ work from home ไม่ได้มีผลต่อความสัมพันธ์ของท่านกับเพื่อนร่วมงาน	3.25	0.845	ปานกลาง
4. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานต่าง ๆ	3.78	0.788	มาก
5. การทำงานที่องค์กรนี้ทำให้ท่านรู้สึกว่าได้อยู่ในสังคมที่ดี	3.83	0.838	มาก
รวมด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	3.71	0.638	มาก

จากตารางที่ 4.16 ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารเอกชน สำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น พบว่า ภาพรวมของด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 (SD. = 0.638) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.89, SD. = 0.763) รองลงมาคือ การทำงานที่องค์กรนี้ทำให้ท่านรู้สึกว่าได้อยู่ในสังคมที่ดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.83, SD. = 0.838) พนักงานทุกคนมีโอกาสรับทราบปัญหาในการทำงานและแสดงความคิดเห็น ร่วมกันแก้ไขปัญหา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.80, SD. = 0.749) ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานต่าง ๆ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.78, SD. = 0.788) รวมด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.71, SD. = 0.638) และการทำงานแบบ work from home ไม่ได้มีผลต่อความสัมพันธ์ของท่านกับเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.25, SD. = 0.845) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามด้าน
 สิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน

ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน	\bar{X}	SD.	แปลผล
1. ข้อบังคับ ระเบียบ และนโยบายต่าง ๆ ขององค์กร มีความเป็นธรรมกับพนักงาน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ	3.69	0.875	มาก
2. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้อย่างเต็มที่	3.79	0.760	มาก
3. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อท่านอย่างให้เกียรติและเคารพสิทธิ	3.93	0.815	มาก
4. เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคลและไม่ก้าวก่ายเรื่องส่วนตัว ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	3.69	0.815	มาก
5. ผู้บังคับบัญชากำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานตามตำแหน่งงานอย่างเหมาะสม	3.62	0.799	มาก
6. พนักงานทุกคนได้รับความเสมอภาค	3.80	0.830	มาก
รวมด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน	3.75	0.732	มาก

จากตารางที่ 4.17 ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารเอกชน สำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน พบว่า ภาพรวมของด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 (SD. = 0.732) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อท่านอย่างให้เกียรติและเคารพสิทธิ (\bar{X} = 3.93, SD. = 0.815) รองลงมาคือ พนักงานทุกคนได้รับความเสมอภาค (\bar{X} = 3.80, SD. = 0.830) ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้อย่างเต็มที่ (\bar{X} = 3.79, SD. = 0.760) เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคลและไม่ก้าวก่ายเรื่องส่วนตัว ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (\bar{X} = 3.69, SD. = 0.815) ข้อบังคับ ระเบียบ และนโยบายต่าง ๆ ขององค์กร มีความเป็นธรรมกับพนักงาน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ (\bar{X} = 3.69, SD. = 0.875) และผู้บังคับบัญชากำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานตามตำแหน่งงานอย่างเหมาะสม (\bar{X} = 3.62, SD. = 0.799) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามด้าน
ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม	\bar{X}	SD.	แปลผล
1. ท่านสามารถจัดแบ่งเวลาให้งาน เวลาส่วนตัวและครอบครัวได้อย่างเหมาะสม	3.59	0.916	มาก
2. ท่านมีความพอใจในความสมดุลของช่วงเวลาการทำงานและช่วงเวลาส่วนตัวในแต่ละวัน	3.35	0.753	ปานกลาง
3. ท่านมีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอ	3.41	0.808	มาก
4. ท่านสามารถวางแผนการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้	3.47	0.745	มาก
รวมด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม	3.45	0.707	มาก

จากตารางที่ 4.18 ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารเอกชน สำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม พบว่า ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 (SD. = 0.707) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ท่านสามารถจัดแบ่งเวลาให้งาน เวลาส่วนตัวและครอบครัวได้อย่างเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, SD. = 0.916) รองลงมาคือ ท่านสามารถวางแผนการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$, SD. = 0.745) ท่านมีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$, SD. = 0.808) และท่านมีความพอใจในความสมดุลของช่วงเวลาการทำงานและช่วงเวลาส่วนตัวในแต่ละวัน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$, SD. = 0.753) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามด้าน
งานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม

ด้านงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม	\bar{X}	SD.	แปลผล
1. ท่านภูมิใจในภาพลักษณ์ขององค์กรต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.70	0.792	มาก
2. กิจกรรมสาธารณประโยชน์ที่องค์กรสนับสนุนและดำเนินงาน ทำให้ท่านมีความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์กรนี้	3.70	0.832	มาก
3. องค์กรของท่านส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณประโยชน์หรือการช่วยเหลือสังคม	3.76	0.803	มาก
4. ท่านชื่นชมกิจกรรมสาธารณประโยชน์ ที่องค์กรให้การสนับสนุนและดำเนินงาน	3.64	0.844	มาก
รวมด้านงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม	3.70	0.748	มาก

จากตารางที่ 4.19 ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารเอกชน สำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม พบว่า ภาพรวมตำแหน่งงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 (SD. = 0.748) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ องค์กรของท่านส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณประโยชน์หรือการช่วยเหลือสังคม ($\bar{X} = 3.76$, SD. = 0.803) รองลงมาคือ ท่านภูมิใจในภาพลักษณ์ขององค์กรต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ($\bar{X} = 3.70$, SD. = 0.792) กิจกรรมสาธารณประโยชน์ที่องค์กรสนับสนุนและดำเนินงาน ทำให้ท่านมีความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์กรนี้ ($\bar{X} = 3.70$, SD. = 0.832) และท่านชื่นชอบกิจกรรมสาธารณประโยชน์ ที่องค์กรให้การสนับสนุนและดำเนินงาน ($\bar{X} = 3.64$, SD. = 0.844) ตามลำดับ

4.4 ผลการศึกษาความผูกพันของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชน สำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.20 ดังนี้

ตารางที่ 4.20 ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ความผูกพันของพนักงาน	\bar{X}	SD.	แปลผล
1. ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรในช่วง COVID-19	3.11	0.859	ปานกลาง
2. ท่านมีพฤติกรรมเป็นแบบอย่างที่ดีช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอในช่วงสถานการณ์ COVID-19	3.35	0.914	ปานกลาง
3. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้ในช่วงสถานการณ์ COVID-19	3.75	0.805	มาก
4. ท่านปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานในช่วงสถานการณ์ COVID-19	3.72	0.811	มาก
5. ท่านพร้อมที่จะทุ่มเทกายใจในงานที่ได้รับมอบอย่างเต็มที่ในช่วงสถานการณ์ COVID-19	3.85	0.833	มาก
6. ท่านคิดที่จะปรับปรุงงานให้มีคุณภาพดีกว่าเดิม ในช่วงสถานการณ์ COVID-19	3.93	0.866	มาก

ตารางที่ 4.20 ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่ง
ในกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ความผูกพันของพนักงาน	\bar{X}	SD.	แปลผล
7. ท่านใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ทำงานเพื่อให้ผลดีที่สุดถึงแม้จะ work for home ก็ตาม	3.95	0.832	มาก
8. ท่านไม่ยอมลาออกเพราะมีความผูกพันกับองค์กรถึงแม้รายได้หรือสวัสดิการจะลดลงในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	3.48	1.090	มาก
9. หากองค์กรของท่านมีนโยบายการปรับลดเงินเดือนหรือสวัสดิการต่าง ๆ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ท่านเต็มใจที่จะทำงานในองค์กรนี้ต่อไป	3.17	1.150	ปานกลาง
10. ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่องค์กรของท่านกำหนดขึ้นมาในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อย่างเต็มใจ	3.98	0.878	มาก
ภาพรวมความผูกพันของพนักงาน	3.63	0.739	มาก

จากตารางที่ 4.20 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพรวมความผูกพันของพนักงานธนาคารเอกชน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 (SD. = 0.739) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่องค์กรของท่านกำหนดขึ้นมาในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อย่างเต็มใจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, SD. = 0.878) รองลงมาคือ ท่านใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ทำงานเพื่อให้ผลดีที่สุดถึงแม้จะ work for home ก็ตาม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, SD. = 0.832) ท่านคิดที่จะปรับปรุงงานให้มีคุณภาพดีกว่าเดิม ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, SD. = 0.866) ท่านพร้อมที่จะทุ่มเทกายใจในงานที่ได้รับผิดชอบอย่างเต็มที่ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, SD. = 0.833) ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, SD. = 0.805) ท่านปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, SD. = 0.811) ท่านไม่ยอมลาออกเพราะมีความผูกพันกับองค์กรถึงแม้รายได้หรือสวัสดิการจะลดลงในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$, SD. = 1.09) ท่านมีพฤติกรรมเป็นแบบอย่างที่ดีช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอในช่วงสถานการณ์ COVID-19 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$, SD. = 0.914)

หากองค์กรของท่านมีนโยบายการปรับลดเงินเดือนหรือสวัสดิการต่าง ๆ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ท่านเต็มใจที่จะทำงานในองค์กรนี้ต่อไป มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$, $SD. = 1.15$) และท่านมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรในช่วง COVID-19 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$, $SD. = 0.859$) ตามลำดับ

4.5 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้มาทำการวิเคราะห์หาค่า Cronbach's Alpha (Cronbach's Alpha Analysis Test) เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ดังนี้

ตารางที่ 4.21 แสดงการวิเคราะห์ประมวลหาค่า Cronbach's Alpha (N=400)

ปัจจัย	จำนวนข้อ	ค่า Cronbach's Alpha
1. ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	4	0.893
2. ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	5	0.888
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	4	0.933
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	5	0.899
5. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	5	0.859
6. ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน	6	0.951
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม	4	0.897
8. ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม	4	0.934
9. ด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	10	0.942
ภาพรวมค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ	47	0.977

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผลการวิเคราะห์ค่า Cronbach's Alpha (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งมากกว่า 0.7 จึงถือว่าการเก็บข้อมูลในครั้งนี้มีความน่าเชื่อถือ

4.6 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานงานวิจัย

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

X_1	แทน	ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
X_2	แทน	ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
X_3	แทน	ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน
X_4	แทน	ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน
X_5	แทน	ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
X_6	แทน	ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน
X_7	แทน	ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม
X_8	แทน	ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม
Y	แทน	ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทประเภทธุรกิจธนาคาร
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	ค่าอำนาจในการพยากรณ์
Adjusted R^2	แทน	ค่าอำนาจในการพยากรณ์ที่ปรับแก้
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
SE_b	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์
\hat{Y}, \hat{Z}	แทน	คะแนนความผูกพันของพนักงานที่ได้จากการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานตามลำดับ

สมมติฐานงานวิจัย

H1: ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

H2: ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

H3: ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

H4: ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

H5: ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

H6: ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

H7: ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

H8: ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

4.6.1 การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้พยากรณ์ (คุณภาพชีวิตในการทำงาน) และระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยแปลงผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ดังนี้

$\rho \geq 0.80$	แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันสูง
$0.5 < \rho < 0.80$	แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันปานกลาง
$\rho \leq 0.50$	แสดงว่ามีความสัมพันธ์ต่ำ

ตารางที่ 4.22 แสดงการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	Y	
การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	X ₁	1.00								
สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	X ₂	.581**	1.00							
การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	X ₃	.567**	.521**	1.00						
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	X ₄	.428**	.450**	.517**	1.00					
การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	X ₅	.668**	.726**	.588**	.659**	1.00				
สิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน	X ₆	.757**	.655**	.660**	.567**	.818**	1.00			
ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม	X ₇	.599**	.571**	.559**	.401**	.669**	.673**	1.00		
งานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม	X ₈	.433**	.686**	.605**	.669**	.791**	.649**	.591**	1.00	
ความผูกพันของพนักงาน	Y	.395**	.690**	.591**	.634**	.709**	.521**	.494**	.860**	1.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.22 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.401 ถึง 0.818 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกทั้งหมด ตัวแปรพยากรณ์คู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุดคือ สิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน (X_6) กับการทำงานร่วมกัน และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (X_5) มีค่าเท่ากับ 0.818 ซึ่งมีทิศทางเป็นบวก และตัวแปรพยากรณ์คู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำสุดคือ ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยรวม (X_7) กับความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (X_4) มีค่าเท่ากับ 0.401 ซึ่งมีทิศทางเป็นบวก

ตารางที่ 4.23 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ρ)	ระดับความสัมพันธ์
1. การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (X_1)	0.395**	ต่ำ
2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2)	0.690**	ปานกลาง
3. การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน (X_3)	0.591**	ปานกลาง
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (X_4)	0.634**	ปานกลาง
5. การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (X_5)	0.709**	ปานกลาง
6. สิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน (X_6)	0.521**	ปานกลาง
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยรวม (X_7)	0.494**	ต่ำ
8. งานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม (X_8)	0.860**	สูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า ตัวแปรทั้ง 8 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกทุกด้าน เมื่อพิจารณาตามระดับความผูกพัน โดยเรียงจากมากไปน้อย พบว่า มี 1 ด้าน ที่มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง คือ งานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม (X_8) $\rho = 0.860$ ส่วนความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางมี 5 ด้าน คือ การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (X_5) $\rho = 0.709$ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) $\rho = 0.690$ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (X_4) $\rho = 0.634$ การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน (X_3) $\rho = 0.591$ และ

สิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน (X_6) $\rho = 0.521$ และความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมี 2 ด้าน คือ ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม (X_7) $\rho = 0.494$ และการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และเพียงพอ (X_1) $\rho = 0.395$ ตามลำดับ

4.6.2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

การวิเคราะห์หาด้านที่สุดของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

X_1	แทน	ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
X_2	แทน	ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
X_3	แทน	ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน
X_4	แทน	ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน
X_5	แทน	ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
X_6	แทน	ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน
X_7	แทน	ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม
X_8	แทน	ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม
Y	แทน	ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทประเภทธุรกิจธนาคาร
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	ค่าอำนาจในการพยากรณ์
Adjusted R^2	แทน	ค่าอำนาจในการพยากรณ์ที่ปรับแก้
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
SE_b	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์
\hat{Y}, \hat{Z}	แทน	คะแนนความผูกพันของพนักงานที่ได้จากการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 แสดงการวิเคราะห์หาด้านที่สุดของปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	B	SE _b	β	t	Sig
(Constant)	-.053	.113		-.469	.639
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X ₂)	.258	.038	.240	6.838	.000
ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน (X ₃)	.186	.036	.166	5.173	.000
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (X ₄)	.134	.036	.122	3.748	.000
ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (X ₅)	.162	.060	.140	2.689	.007
ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน (X ₆)	-.333	.044	-.330	-7.611	.000
ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม (X ₈)	.609	.042	.616	14.618	.000
R = .894, R ² = .799, Adjusted R ² = .795, Std. Error Square = .33409, F = 259.587, Sig. = .000					

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์หาด้านที่ดีที่สุดของปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่า .894 มีค่าอำนาจในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 79.9 (R² = .799) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์มีค่า 0.334 ตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุดที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีจำนวน 6 ด้าน คือ ด้านงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม (X₈), ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X₂), ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน (X₃), ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (X₄) และด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (X₅) ซึ่งส่งผลทางบวก และด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน (X₆) ซึ่งส่งผลทางลบ โดยสามารถเขียนในรูปของสมการคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$\hat{Y} = -0.053 + 0.609 (X_8) + 0.258(X_2) + 0.186(X_3) + 0.134(X_4) + 0.162(X_5) - 0.333 (X_6)$$

$$\hat{Z} = 0.616 (X_8) + 0.240 (X_2) + 0.166 (X_3) + 0.122 (X_4) + 0.140 (X_5) - 0.330 (X_6)$$

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) สรุปได้ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2) เพิ่มหรือลดลง 1 หน่วย จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน 0.240 หน่วย

ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน (X_3) เพิ่มหรือลดลง 1 หน่วย จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน 0.166 หน่วย

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (X_4) เพิ่มหรือลดลง 1 หน่วย จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน 0.122 หน่วย

ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (X_5) เพิ่มหรือลดลง 1 หน่วย จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน 0.140 หน่วย

ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน (X_6) เพิ่มหรือลดลง 1 หน่วย จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรไปในทิศทางตรงกันข้าม 0.330 หน่วย

ด้านงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม (X_8) เพิ่มหรือลดลง 1 หน่วย จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน 0.616 หน่วย

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย $\rho = 0.395^{**}$
สมมติฐานที่ 2 ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย $\rho = 0.690^{**}$
สมมติฐานที่ 3 ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย $\rho = 0.591^{**}$

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 4 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	ยอมรับสมมติฐาน การวิจัย $\rho = 0.634^{**}$
สมมติฐานที่ 5 ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	ยอมรับสมมติฐาน การวิจัย $\rho = 0.709^{**}$
สมมติฐานที่ 6 ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	ยอมรับสมมติฐาน การวิจัย $\rho = 0.521^{**}$
สมมติฐานที่ 7 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	ยอมรับสมมติฐาน การวิจัย $\rho = 0.494^{**}$
สมมติฐานที่ 8 ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	ยอมรับสมมติฐาน การวิจัย $\rho = 0.860^{**}$

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารเอกชน สำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเอกชน รวมทั้งส่งเสริมให้พนักงานมีความภาคภูมิใจในองค์กร เพื่อช่วยลดการลาออก ตลอดจนนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมไปถึงเป็นแนวทางเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ นอกจากนี้ยังสามารถนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อสืบค้นสำหรับผู้สนใจเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอายุงานในการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี และมีรายได้ต่อเดือนประมาณ 25,001-35,000 บาท

5.1.2 ข้อมูลการปฏิบัติตัวและผลกระทบในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

จากศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวและผลกบในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า ส่วนใหญ่ไม่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 แต่มีการปรับตัวในช่วงสถานการณ์นี้โดยการลดรายจ่ายที่ไม่จำเป็น โดยในองค์กรเน้นให้พนักงานเว้นระยะห่างในการทำงาน/ปรับวันทำงาน โดยมีนโยบายให้ทำงานที่บ้านแบบสมัครใจ (Work from Home) ซึ่งการทำงานที่บ้านก็มีอุปสรรคเช่นกัน อาทิเช่น การทำงานบางครั้งจำเป็นต้องติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน ปัญหาเรื่องสัญญาณ Internet ไม่เสถียร สภาพแวดล้อมที่บ้านไม่เอื้อ เป็นต้น

5.1.3 การศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานธนาคารเอกชน สำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมของปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 (SD. = 0.562) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, SD. = 0.732) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อท่านอย่างให้เกียรติและเคารพสิทธิ ($\bar{X} = 3.93$, SD. = 0.815) รองลงมาคือ พนักงานทุกคนได้รับความเสมอภาค ($\bar{X} = 3.80$, SD. = 0.830) ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้อย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.79$, SD. = 0.760) และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชากำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานตามตำแหน่งงานอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.62$, SD. = 0.799) ตามลำดับ

ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, SD. = 0.638) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, SD. = 0.763) รองลงมาคือ การทำงานที่องค์กรนี้ทำให้ท่านรู้สึกว่าได้อยู่ในสังคมที่ดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, SD. = 0.838) และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ การทำงานแบบ work from home ไม่ได้มีผลต่อความสัมพันธ์ของท่านกับเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$, SD. = 0.845) ตามลำดับ

ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, SD. = 0.689) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ให้ความสำคัญในเรื่องการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในการเว้นระยะห่างทางสังคม ($\bar{X} = 3.81$, SD. = 0.891) รองลงมาคือ มีอุปกรณ์สำนักงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ที่มีคุณภาพ ($\bar{X} = 3.70$, SD. = 0.762) และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ สถานที่ทำงานสะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ มีอุณหภูมิ ระบบระบายอากาศที่ดี ($\bar{X} = 3.64$, SD. = 0.779) ตามลำดับ

ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, SD. = 0.748) พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ องค์กรของท่านส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณประโยชน์ หรือการช่วยเหลือสังคม ($\bar{X} = 3.76$, SD. = 0.803) รองลงมาคือ ท่านภูมิใจในภาพลักษณ์ขององค์กร

ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ($\bar{X} = 3.70$, $SD. = 0.792$) และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ท่านชื่นชอบกิจกรรมสาธารณประโยชน์ ที่องค์กรให้การสนับสนุนและดำเนินงาน ($\bar{X} = 3.64$, $SD. = 0.844$)

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, $SD. = 0.672$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ท่านคิดว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่มีความมั่นคง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, $SD. = 0.883$) รองลงมาคือ ได้รับมอบหมายงานและภารกิจเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, $SD. = 0.776$) และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$, $SD. = 0.742$) ตามลำดับ

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$, $SD. = 0.707$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ท่านสามารถจัดแบ่งเวลาให้งาน เวลาส่วนตัวและครอบครัวได้อย่างเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, $SD. = 0.916$) รองลงมาคือ ท่านสามารถวางแผนการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$, $SD. = 0.745$) และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ท่านมีความพอใจในความสมดุลของช่วงเวลาการทำงานและช่วงเวลาส่วนตัวในแต่ละวัน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$, $SD. = 0.753$) ตามลำดับ

ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$, $SD. = 0.658$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและพัฒนาตนเองเต็มที่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$, $SD. = 0.739$) รองลงมาคือ ท่านได้ใช้ทักษะความรู้ ความสามารถและความถนัดในการทำงานอย่างเต็มที่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$, $SD. = 0.737$) และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ห้องฝึกอบรมและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความเหมาะสมและมีคุณภาพ และผ่านการฆ่าเชื้อโรคทุกครั้งหลังใช้งาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$, $SD. = 0.713$) ตามลำดับ

ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$, $SD. = 0.692$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รายได้ที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายและการดำรงชีพในปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.36$, $SD. = 0.799$) รองลงมาคือ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่ต้องใช้ในการทำงาน ($\bar{X} = 3.26$, $SD. = 0.844$) และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ พอใจกับแนวทางการปรับเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ($\bar{X} = 2.95$, $SD. = 0.737$) ตามลำดับ

5.1.4 การศึกษาความผูกพันของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชน สำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพรวมความผูกพันของพนักงานธนาคารเอกชน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 (SD. = 0.739) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่องค์กรของท่าน กำหนดขึ้นมาในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อย่างเต็มที่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, SD. = 0.878) รองลงมาคือ ท่านใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ทำงานเพื่อให้ผลดีที่สุดถึงแม้จะ work form home ก็ตาม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, SD. = 0.832) และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรในช่วง COVID-19 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$, SD. = 0.859) ตามลำดับ

5.1.5 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ($p = 0.395$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 2 ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ($p = 0.690$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 3 ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ($p = 0.591$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 4 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ($p = 0.634$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 5 ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ($p = 0.709$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 6 ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ($p = 0.521$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 7 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ($p = 0.494$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 8 ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง ($p = 0.860$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนผลการวิเคราะห์หาด้านที่ดีที่สุดของปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่า .894 มีค่าอำนาจในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 79.9 ($R^2 = .799$) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์มีค่า 0.334 ตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุดที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีจำนวน 6 ด้าน คือ ด้านงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม (X_8), ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2), ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน (X_3), ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (X_4) และด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (X_5) ซึ่งส่งผลทางบวก และด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน (X_6) ซึ่งส่งผลทางลบ โดยสามารถเขียนในรูปของสมการคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$\hat{Y} = -0.053 + 0.609 (X_8) + 0.258(X_2) + 0.186(X_3) + 0.134(X_4) + 0.162(X_5) - 0.333 (X_6)$$

$$\hat{Z} = 0.616 (X_8) + 0.240 (X_2) + 0.166 (X_3) + 0.122 (X_4) + 0.140 (X_5) - 0.330 (X_6)$$

5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ 2) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน 4) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน 5) ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น 6) ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน 7) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม และ 8) ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ไปในทางบวก โดยกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ จาก 7 กลุ่มสาย คือ กลุ่มสายงานการเงินและป้องกันความเสี่ยง กลุ่มสายงานการตลาด กลุ่มสายงานธุรกิจ กลุ่มสายงานบุคคล กลุ่มสายงาน IT สารสนเทศ กลุ่มสายงานบริหาร และวางแผนกลยุทธ์ และกลุ่มสายงานกฎหมาย จำนวน 400 คน สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ดังนี้

1. ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รายได้ที่ได้รับยังคงเพียงพอกับค่าใช้จ่ายและการดำรงชีพ ในปัจจุบันอยู่บ้าง อีกทั้งเงินเดือนที่ได้รับพนักงานบางส่วนมองว่า ยังไม่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่ต้องใช้ในการทำงาน หรือยังไม่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับ อาจเนื่องมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้องค์กรอาจมีนโยบายในการลดรับเงินเดือน โบนัส และสวัสดิการต่าง ๆ ลงบ้าง แต่พนักงานยังคงทำงานในปริมาณที่เท่าเดิม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉิมภักดิ์ ม่วงคำ (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัยมูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี กล่าวว่า ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย มูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รวีวรรณ พุฒบุษบา (2563) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ที่กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันต่องาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับทฤษฎีของ Walton

(1973) ที่อธิบายว่า การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเพียงพอและเป็นธรรม จะนำมาซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน และยังมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Glimer (1966) ที่กล่าวไว้ว่า ลักษณะที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงการมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือค่าจ้าง ที่จะต้องมีความเหมาะสมกับจำนวนงานที่ได้รับมอบหมาย

2. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้องค์กรต้องมีการจัดสภาพแวดล้อมภายในองค์กรใหม่ โดยให้มีการเว้นระยะห่างทางสังคม ซึ่งอาจส่งผลให้สภาพแวดล้อมภายในองค์กรไม่ใกล้ชิดกันเหมือนเคย รวมถึงต้องใส่หน้ากากอนามัยตลอดทั้งวันในการทำงาน ทำให้การพูดคุยอาจมีความยากลำบากขึ้นแต่เพื่อเป็นการป้องกันการแพร่เชื้อไวรัสโคโรนา 2019 นอกจากนี้เพื่อสุขอนามัยที่ดีของพนักงาน ทาง องค์กรควรจัดตั้งจุดบริการเจลแอลกอฮอล์ตามจุดต่าง ๆ ของสำนักงาน รวมถึงมีการทำงานสะอาดและฆ่าเชื้ออยู่เสมอ เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงานร่วมกันของพนักงาน ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชาญญา สุวรรณพงศ์ (2564) เกี่ยวกับการจัดที่นั่งในออฟฟิศ ที่กล่าวว่า ภายในสำนักงานควรจัดให้พนักงานนั่งแยกห่างกันหรือนั่งเฉียงโดยไม่เผชิญหน้าตรง ๆ มีการจัดเว้นระยะห่างส่งผลให้ที่นั่งไม่เพียงพอเหมือนแต่ก่อน ดังนั้นต้องมีแผนการแบ่งกลับเข้ามาทำงาน ในกรณีที่แชร์โต๊ะทำงานต้องทำความสะอาดสม่ำเสมอ หรือมีป้ายแจ้งเตือนให้ทำความสะอาด หรือแจ้งว่าโต๊ะนี้ได้ทำความสะอาดไปแล้วเมื่อไหร่ เพื่อให้พนักงานเกิดความมั่นใจ และควร จัดให้มีพื้นด้านนอกที่เปิดโล่ง เพื่อให้พนักงานมีพื้นที่นั่งพักผ่อนหย่อนใจ แต่ต้องมีมาตรการเว้นระยะห่างเช่นเดียวกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิศาภัทร ม่วงคำ (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย มูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี กล่าวว่า ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัยของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย มูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิษชล เรืองชู (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย กล่าวว่า กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการทำงานของพนักงาน เพราะ

หากพนักงานมีความรู้ปลอดภัยในการทำงาน ก็จะเป็นการสร้างความรู้สึที่ดีต่อองค์กร และนำมาซึ่งความภักดีในองค์กร

3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ หากองค์กรมีการสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสได้พัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน หรือได้ใช้ทักษะความรู้ ความสามารถ และความถนัดของตนเองในการทำงานอย่างเต็มที่ ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น แต่เนื่องจากในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้ต้องงดกิจกรรมการรวมกลุ่มตามมาตรการของรัฐ ทำให้องค์กรต้องงดจัดกิจกรรมอบรมเพิ่มทักษะ หรือพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานลงหรือเปลี่ยนรูปแบบการจัดกิจกรรมเป็นแบบ Online แทน ซึ่งทำให้บางครั้งบางกิจกรรมขาดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความผูกพันกันในองค์กรลดน้อยลงไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของทางเว็บไซต์ JobDB (2563) ที่กล่าวว่า Work From Home และเทคโนโลยีจะช่วยในการทำงานมากขึ้นแล้ว การประชุมผ่านวิดีโอคอลก็กลายเป็นความคุ้นชินมากขึ้น ขณะเดียวกันยังเป็น โอกาสของคนทำงานที่จะพัฒนาทักษะต่าง ๆ ผ่านคอร์สเรียนออนไลน์ที่ไหนเมื่อไรก็ได้ และเมื่อเรียนจบยังได้ไปประกาศนียบัตรอีกต่างหาก ทว่า ในข้อดีหลาย ๆ อย่าง สิ่งหนึ่งที่โลกออนไลน์ไม่อาจทดแทนก็คือ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและองค์กร เพราะความห่างเหินทางกายภาพและทางสังคม อาจส่งผลต่อการสร้างความผูกพันในองค์กรได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสรติ โขกคุณะวัฒนา (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า การพัฒนาศักยภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากองค์กรนี้เป็นสถาบันการเงินขนาดใหญ่ทำให้พนักงานส่วนใหญ่คิดว่าการทำงานที่นี้จะมีความมั่นคง และหากได้ทำงานในระยะยาวจะทำให้ชีวิตมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ รวมถึงหากได้รับความไว้วางใจจากองค์กรให้รับผิดชอบงานหรือได้รับมอบหมายงานเพิ่มขึ้น จะทำให้พนักงานไม่มีความรู้สึกที่จะถูกปลดออก

หรือถูกเลิกจ้างอย่างไม่เป็นธรรม อีกทั้งถ้าพนักงานทราบถึงเส้นทางความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นอย่างชัดเจน ก็ย่อมทำให้พนักงานได้รับรู้ว่าตนเองยังมีความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสคติ โชคคุณะวัฒนา (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของ Maslow's ด้านความต้องการความปลอดภัยมั่นคงทั้งร่างกายและจิตใจ ที่กล่าวไว้ว่า การที่ร่างกายและจิตใจไม่ต้องเผชิญหรือหวุ่นไหวหวัหวัระแวงต่ออันตรายหรือความไม่แน่นอนที่ไม่พึงปรารถนาจากสภาพแวดล้อมหรือจากกิจกรรมการดำเนินชีวิตทำให้เป็นคนที่มีสุขภาพจิตดี ส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตดีขึ้นด้วย นอกจากนี้ Walton (197) กล่าวว่า การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ และเปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างแท้จริง รวมถึงการให้โอกาสได้ทำงานที่สำคัญหรือมีความหมายต่อองค์กรเป็นสิ่งที่มียุทธผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

5. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ หากพนักงานรู้สึกว่าคุณภาพชีวิตของตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร หรือรู้สึกว่าทำงานในสังคมที่ดี มีเพื่อนร่วมงานที่คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีหัวหน้างานที่คอยให้คำแนะนำ ชี้แนะแนวทางในการปฏิบัติงาน รวมถึงรับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ หรือได้มีส่วนร่วมการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จะทำให้เกิดความผูกพันในองค์กรเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชมมงคล คำชู (2560) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณา พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม และยังสอดคล้องกับนิษชล เรืองชู (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย พบว่า ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หากธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของพนักงาน และสนับสนุนให้

พนักงานเข้าร่วมกิจกรรม จะทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ที่จะช่วยเหลือกันในการทำงานมากขึ้น และเกิดความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อองค์กร ส่งผลให้พนักงานมีความภักดีในองค์กรมากขึ้น และสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของ Maslow's ด้านความต้องการทางสังคม ที่กล่าวไว้ว่า ความต้องการทางสังคมเป็นความต้องการอีกลำดับขั้นหนึ่ง ซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้และได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับความยอมรับ การต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น

6. ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ภายในองค์กรหาก หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานปฏิบัติต่อกันอย่างให้เกียรติและเคารพสิทธิซึ่งกันและกัน มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ยอมรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ รวมถึง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายต่าง ๆ ขององค์กร มีความเป็นธรรมกับพนักงาน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติจะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ โสรดี โขกคุณะวัฒนา (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า สิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิษชล เรืองชู (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านประชาธิปไตยในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ควรมีกำหนดเวลาในการทำงานอย่างชัดเจน โดยเวลาทำงานต้องไม่เบียดเบียนเวลาพักผ่อนของพนักงาน เพราะหากการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่เป็นอุปสรรคในการใช้ชีวิตของพนักงานกับครอบครัว จะทำให้พนักงานมีเวลาพักผ่อนเพียงพอ จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมขวัญ เมฆสุข และประสพชัย พสุนนท์ (2560) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อ

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท สยามฟิตติ้งส์ จำกัด พบว่า ปัจจัยความสมดุระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ส่งผลต่อการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรเชิงลบ เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ย่อมทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถมีการทำงานเกินเวลาและมาทำงานในวันหยุดเพื่อประโยชน์ขององค์กร และให้ความสำคัญกับองค์กรจนทำให้ความเป็นส่วนตัวในวันหยุดพักที่เหมาะสมลดลงได้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ รวีวรรณ พุฒบุษบา (2563) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) พบว่า ความสมดุระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1975) ที่ทำการศึกษาร่วมคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบไปด้วยความสมดุของชีวิตระหว่างการทำงาน และด้านอื่น ๆ มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

8. ด้านงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง อาจกล่าวได้ว่า หากองค์กรมีการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมสาธารณประโยชน์หรือการช่วยเหลือสังคมอย่างต่อเนื่อง รวมถึงทางองค์กรเองยังเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมสาธารณประโยชน์ และพร้อมที่ทั้งสนับสนุนกิจกรรมอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างสม่ำเสมอ นั่นก็อาจทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกภูมิใจในภาพลักษณ์ขององค์กร และรู้สึกภาคภูมิใจที่ตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรินทร์ มะระกานนท์ (2556) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทเอกชนในจังหวัดลพบุรี พบว่า เมื่อองค์กรที่พนักงานได้ทำงานได้มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการช่วยเหลือในเรื่องการประสบอุทกภัยหรือการรักษาสภาพแวดล้อมในเขตชุมชน ส่งผลให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอก ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการได้ทำงานที่องค์กรของตนเองนั้นมีคุณค่าและเกิดความภูมิใจ ส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รวีวรรณ พุฒบุษบา (2563) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) พบว่า การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (2006) ที่อธิบายไว้ว่าความเป็นประโยชน์ต่อสังคมเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานดี และส่งผลทำให้พนักงานเกิดความผูกพัน

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

1. ด้านการได้รับคำตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่น้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจในแนวทางการปรับเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งหากดูผลกระทบที่เกิดจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ไม่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์นี้ แต่มีบางส่วนที่โดนปรับลดโบนัสประจำปี ดังนั้นเพื่อให้พนักงานทุกคนทราบถึงแนวทางการปฏิบัติในการปรับลดโบนัส หรือสวัสดิการอื่น ๆ ทางธนาคารควรทำหนังสือชี้แจงถึง ให้พนักงานทุกคนทราบโดยทั่วกัน

2. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ เนื่องจากช่วงนี้เป็นช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาเพื่อเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อ ทางธนาคารควรกำหนดจุดเข้าอาคาร ซึ่งทางเข้าจะต้องแยกระหว่างพนักงานกับผู้มาติดต่อ โดยมีจุด Check-In ตรวจวัดอุณหภูมิ มีไกด์ไลน์ในการทำระยะห่าง มีป้ายแจ้งบอกจุดป้องกันต่าง ๆ ในอาคารที่นั่งในออฟฟิศ จัดให้นั่งแยกห่างกันหรือนั่งเฉียงโดยไม่เผชิญหน้าตรง ๆ มีการจัดเว้นระยะห่าง ส่งผลให้ที่นั่งไม่เพียงพอเหมือนแต่ก่อน ดังนั้นต้องมีแผนการแบ่งกลับเข้ามาทำงาน ในกรณีที่แชร์โต๊ะทำงานต้องทำความสะอาดสม่ำเสมอ หรือมีป้ายแจ้งเตือนให้ทำความสะอาด หรือแจ้งว่า โต๊ะนี้ได้ทำความสะอาดไปแล้วเมื่อไหร่ เพื่อให้พนักงานเกิดความมั่นใจ ส่วนห้องที่มีลักษณะปิด เช่น ห้องทำงานส่วนตัว ห้องประชุม ต้องเปิดประตูให้อากาศถ่ายเท ห้องประชุมจะต้องรักษาระยะห่าง ไม่นั่งติดกัน และควรมีระบบเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการประชุมออนไลน์ และควรจัดให้มีพื้นด้านนอกที่เปิดโล่ง เพื่อให้พนักงานมีพื้นที่นั่งพักผ่อนหย่อนใจ แต่ต้องมีมาตรการเว้นระยะห่างเช่นเดียวกัน

3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มี 2 ข้อที่ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางคือ เรื่องการจัดฝึกอบรมพนักงานที่ลดน้อยลงเนื่องมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสฯ หรือการฝึกอบรมในรูปแบบ Online ที่พนักงานบางคนไม่สามารถเข้าร่วมอบรมได้ เพราะอาจขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์ รวมถึงโปรแกรมที่ใช้เป็นสื่อกลางในการอบรม ดังนั้นก่อนเริ่มกิจกรรม Online ใด ๆ ก็ตาม ควรมีการเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานก่อนเสมอด้วยการสอนการใช้งาน หรือการจัดเตรียมคู่มือการใช้งานโปรแกรม นอกจากนี้หากต้องใช้ห้องประชุมหรือห้องฝึกอบรม รวมถึงอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ ควรมีการทำความสะอาด และผ่านการฆ่าเชื้อทุกครั้งหลังใช้งาน ซึ่งการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานไม่ควรหยุดอยู่กับที่

ผู้บริหารควรส่งเสริมให้มีกิจกรรมการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องถึงเมื่อจะอยู่ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสฯ ก็ตาม ธนาคารควรมีการปรับตัวและเตรียมพร้อมเสมอเพื่อผลักดันให้พนักงานมีคุณภาพในการทำงานที่มากขึ้น โดยจัดฝึกอบรมความรู้ความสามารถต่าง ๆ ให้แก่พนักงานในทุกระดับเสมอภาคกัน มีการประชาสัมพันธ์ข้อสอบรมต่าง ๆ ที่หน่วยงานอื่นจัดขึ้น รวมถึงส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสดำเนินงานในที่ทำงาน มีการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานให้พนักงานมีความพร้อมสู่การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งผลการศึกษายังพบว่า การพัฒนาศักยภาพของพนักงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามี 2 ข้อที่ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางคือ โอกาสในการก้าวหน้าที่สูงขึ้น และแผนความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจนและเหมาะสม ดังนั้นธนาคารควรมีนโยบายหรือแนวทางเรื่องเส้นทางความก้าวหน้าในแต่ละตำแหน่งงานให้ชัดเจนและสื่อสารให้กับพนักงานได้ทราบอย่างทั่วถึง ซึ่งจะส่งผลให้คุณภาพชีวิตของพนักงานในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานสูงขึ้น พนักงานเกิดความพึงพอใจและความผูกพันกับธนาคารมากยิ่งขึ้น

5. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การทำงานแบบ work from home ไม่ได้มีผลต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นธนาคารอาจต้องปรับให้พนักงานกลับมาทำงานที่สำนักงานแทนการ work form home โดยอาจต้องมีการปรับสถานที่ทำงานใหม่ เพื่อให้การทำงาน หรือติดต่อประสานงานเป็นไปอย่างราบรื่น เพราะหากดูผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับอุปสรรคในการทำงานที่บ้านในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ประกอบ จะพบว่า อุปสรรคที่สำคัญที่สุดของการ work form home คือ การทำงานบางครั้งจำเป็นต้องติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน ที่มีสูงถึงร้อยละ 69.25 และจากผลการศึกษาพบว่า การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

6. ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน เป็นอีกหนึ่งที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ เพราะมีความพันต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงานอยู่ในระดับมาก ดังนั้นทางธนาคารควรรักษามาตรฐานและยึดมั่นในแนวทางปฏิบัตินี้ต่อไป ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของ ข้อบังคับ ระเบียบ และนโยบายต่าง ๆ ที่มีความเป็นธรรมกับพนักงาน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ รวมถึงให้พนักงานทุกคนมีสิทธิในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้อย่างเต็มที่

นอกจากนี้ยังต้องรู้จักที่จะให้เกียรติซึ่งกันและกัน เคารพสิทธิส่วนบุคคล และไม่ก้าวล่วงเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และจากผลการศึกษาพบว่า สิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยรวม จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพอใจในความสมดุลของช่วงเวลาการทำงานและช่วงเวลาส่วนตัวในแต่ละวัน อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารควรปรับกระบวนการการทำงานเพื่อช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยพิจารณางานกับปริมาณงานบุคลากรให้มีความเหมาะสมกัน และผู้บริหารไม่ควรละเมิดเวลาส่วนตัวของพนักงาน เพื่อให้พนักงานได้มีเวลาส่วนตัว และได้พักผ่อน ทำให้พนักงานเกิดความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตครอบครัว และจากการศึกษาพบว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ หากพัฒนาให้พนักงานมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยรวมดีขึ้น ย่อมส่งผลให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเพิ่มขึ้นด้วย

8. ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ทางการควรรักษารูปแบบกระบวนการ หรือทางการการปฏิบัติเช่นนี้ต่อไป เพื่อให้พนักงานในธนาคารได้มีโอกาสได้ร่วมทำกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคม หรือกิจกรรมสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ ร่วมกัน เพื่อเป็นการตระหนักและสร้างจิตสำนึกให้มีส่วนในการช่วยเสริมสร้างให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น และจากการศึกษา พบว่า งานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อพนักงานด้วย เช่น ด้านคุณภาพของพนักงาน ด้านลักษณะงาน ด้านแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดี ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้วยเช่นเดียวกัน หรือหาทางทางการพัฒนาพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์กร

2. ควรเพิ่มการวิจัยในส่วนที่เป็นเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารเอกชน สำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานกับธนาคารอื่น ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานให้เหมาะสมต่อไป
4. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เพียงเท่านั้น สำหรับการทําวิจัยในอนาคต ควรศึกษากลุ่มพนักงานที่ประจำตามสาขาต่าง ๆ เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งองค์กร
5. ควรมีการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และระดับความผูกพันของพนักงานในระยะยาว เพื่อให้ได้ผลวิจัยที่แม่นยำ และได้ทราบพฤติกรรมรวมถึงทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่อาจจะเปลี่ยนแปลงไป

5.5 ข้อจำกัดในการวิจัย

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารเอกชน สำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้เป็นมาตรฐานในการวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานในองค์กรอื่น ๆ เนื่องจากแต่ละองค์กรมีบริบทขององค์กรที่แตกต่างกันทั้งในด้านวัฒนธรรม ค่านิยม และอื่น ๆ
2. การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเท่านั้น ยังไม่ได้มีการลงลึกในรายละเอียด เนื่องจากต้องการศึกษาคณกลุ่มใหญ่
3. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพฯ เท่านั้น ยังมีพื้นที่อื่น ๆ ที่ยังไม่ได้ศึกษา

บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต. (2541). *เครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกชุดย่อ ฉบับภาษาไทย (WHOQOL-BREF-THAI)*. สืบค้นจาก <https://www.dmh.go.th/test/whoqol/>
- กฤษฎาธาร วิชาธาร. (2563). *วิกฤตและโอกาสของพนักงานธนาคารในยุคดิจิทัล*. สืบค้นจาก <https://www.depa.or.th/th/article-view/bank-employees-in-the-digital>
- กัณฐณัฐ ฤทธิ์ใจกล้า. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทส่งออกกล้วยไม้ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กิตติพันธุ์ ฤกษ์เกษม และ ภูษิต วงศ์หล่อสายชล. (2558). *การศึกษาปัจจัยสัมพันธ์กับความผูกพันของบุคลากรสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพมหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. สืบค้นจาก [http://utccmbaonline.com/ijbr/doc/\(Edit\)Id143-09-12-2015_14:47:49.docx](http://utccmbaonline.com/ijbr/doc/(Edit)Id143-09-12-2015_14:47:49.docx)
- ขวัญกมล สารบุตร (2552: 37)
- จรรยา ห่วงเทศ(2015) *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208*
- จุฑาภรณ์ หนูบุตร. (2554). *ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน กรณีศึกษา: โรงพยาบาลวิภาวดี*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เจนจิรา มากชนะรุ่ง. (2556). *ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานต่อการตัดสินใจเคลื่อนย้ายแรงงานไปในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ของกลุ่มอาชีพแพทย์*. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เฉลิมขวัญ เมฆสุข และ ประสพชัย พสุนนท์. (2560). *ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท สยามฟิตติ้งส์ จำกัด*. *วารสาร ธุรกิจปริทัศน์*, 9(1), 33-50.
- ฐิติมา หล้าทอง. (2557). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์ส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี*. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ณัฐกร โสภานัส และวอนชนก ไชยสุนทร. (2560). คุณภาพชีวิตในการทำงานความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร สำนักงานสถิติแห่งชาติ. *Journal of KMITL Business School*, 7(2), 1-19.
- ณัฐพรรณ ชาญชัยกรรม. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร กรมชลประทาน (สามเสน). (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).
- ณิศาภัทร ม่วงคำ. (2558). คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่อาสาสมัคร กู้ภัย มูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ณัฐ บัญเดช. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑล. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เทียนศรี บางม่วงงาม. (2562). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ผ่านโครงการอบรมวิศวกรใหม่ กรณีศึกษา: บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์กร คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ธนรัฐ นาทอง. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5. (การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธนาภรณ์ ถาวรวัฒน์สกุล. (2557). แนวทางการส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). คณะการจัดการการท่องเที่ยว, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชญญา สุวรรณพงศ์ และอนุลักษณ์ ศิวบุตร (2564). *Future of Workplace* เมื่อโควิดทำให้ออฟฟิศไม่เหมือนเดิม. สืบค้นจาก <https://www.scb.co.th/th/personal-banking/stories/salary-man/workplace.html>
- ชัยวัฒน์ บุพศิริ และ สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเอกชน: ศึกษากรณี บริษัท อเมริกัน่า ซีสเต็ม จำกัด. *วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ (ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 2(2), 57-67.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ธิดารัตน์ สวณเศรษฐ์, ระพิน ชูชื่น, และ ธนวิน ทองแพง (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร, พนักงานสายสนับสนุนวิชาการ. *e-Journal of Education Studies, Burapha University*, 1(6), 55-67
- นปภัช ตะสิงห์. (2552). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเทศบาล ตำบลในจังหวัดสระบุรี. (ปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระราชูปถัมภ์*
- นริยูทร ประจักษ์ธีรนนท์. (2555). *ความสัมพันธ์ ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความทุ่มเทในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครราชสีมา. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.*
- นฤดล มีเพียร. (2541). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- นฤมล ทับปาน. (2563). *New Normal มนุษย์เงินเดือน ปรับชีวิตรับ 'โควิด' รอบใหม่. เข้าถึงได้จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/896968>.*
- เนตรนภา นันทพรวิญญู. (2551). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.*
- บำรุง สารินุตร และกীরติกร บุญส่ง. (2558). *ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัทธุรกิจรับชำระ XYZ จำกัด. วารสารปัญญาวิวัฒน์, 7, 213-226.*
- ประกาย ธีระวัฒนากุล. (2556). *WORK AND LIFE BALANCE สมดุลระหว่างงานกับชีวิต. สืบค้นจาก <https://prachatai.com/journal/2013/03/45799>.*
- ประชาชาติธุรกิจ ออนไลน์. (2564). *โควิด-19 เปลี่ยน โลก “ธุรกิจ” ปรับรอบที่สลับใจท้อใหม่. เข้าถึงได้จาก <https://www.prachachat.net/economy/news-584527>.*
- ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ. (2561). *รายงานการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และ โทรคมนาคม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.*

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ประกาศรี บุญญวัฒน์วัฒน์ชัย. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวม ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปาริชาติ ขำเรือง และกระมล ทองธรรมชาติ. (2555). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของ อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ. วารสารสมาคมนักวิจัย, 17(1), 90-101.
- เปล่งแข ลางคลิจันทร์. (2554). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ผจญ เฉลิมสาร. (2540). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลาง : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมเวสต์โกรว์ จังหวัดฉะเชิงเทรา. (วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต). คณะบริหารธุรกิจ, สถาบันจิตพัฒนาบริหารศาสตร์.
- พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- พิชิต เทพวรรณ. (2554). การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์: แนวคิดและกลยุทธ์เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เพ็ญญา วงศ์นิติกร และ อมร อุดสุวรรณ. (2559). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิต. วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต, 12(3), 97-112.
- มะลิวัลย์ เหมืองทอง. (2551). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์กร บริหารส่วนตำบลหนองหาร ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. (การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาบริหารการพัฒนา สำนักงานบัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- รวิวรรณ พุฒบุษบา. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มสนับสนุน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.). (สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต). วิทยาลัยการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- รัชพล บุญอเนกวัฒนา. (2551). คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่และแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- รัชมงคล คำชู. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณา. (การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ลลิตา จันทร์งาม. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล. (การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วชิร สอนานนท์. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. (งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรรณ อารณ. (2557). แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการรัฐสภาระดับปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.
- วราภรณ์ ลิเลศพันธ์. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เนชั่นโปรดักส์ คอรัปชั่น จำกัด (มหาชน). (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- วารุณี คำแก้ว. (2550). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยธนาคารจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วิไลวรรณ จันทร์เมือง, ประพันธ์ ชัยกิจอุไรใจ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์. วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 30(3), 165-181.
- สยามล เอกะกุลานันต์. (2554). รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสมดุลระหว่างงานและชีวิตที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. วารสารพฤติกรรมศาสตร์, 17(2), 85-102.
- ศราวุธ โภชนะสมบัติ. (2558). รายงานการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์. กรุงเทพฯ: กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศรีสุนันท์วัฒนา. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน บริษัท เอชจีเอสที (ประเทศไทย) จำกัด. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- ศศิธร เพชรเผือก. (2563). ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร โรงพยาบาลศิริรินทร์. สืบค้นจาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/ml10/6114962080.pdf>
- ศิริพร พูลสมบัติ. (2556). ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 3 ชลบุรี. (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุสิทธิ์ จิตต์เที่ยง. (2554). ความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- ไสรดี โชคคุณะวัฒนา. (2558). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) [สสพท]. (2563). *New Normal*. เข้าถึงได้จาก <http://www.tosh.or.th/covid-19/index.php/new-normal>.
- สมชาย หิรัญกิตติ. (2542). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: Diamond in Business World.
- สวนีย์ แก้วมณี. (2549). ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน. *วารสารการบริหารคน*, 27(3), 10-16.
- สุชินี เดชะดา. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุพชร ไตรวิจิตรศิลป์. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์การกรณีศึกษา: พนักงานเจนเนอเรชั่นวาย ในองค์กรเอกชน เขตสาทร และอโศก. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซียฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 6(2), 260-266.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุรัสวดี สุวรรณเวช. (2549). *การสร้างรูปแบบความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร*. (สารนิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ คณะพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- โสมย์สิริ มุลทองทิพย์. (2556). *ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอท่ามะกา*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ ภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อนุลักษณ์ ศิวบุตร. (2564). *Future of Workplace เมื่อ โควิดทำให้ออฟฟิศไม่เหมือนเดิม*. สืบค้นจาก <https://www.scb.co.th/th/personal-banking/stories/salary-man/workplace.html>.
- อภิสิทธิ์ รักษาวงศ์. (2545). *ความผูกพันองค์กรของบุคลากรสังกัดศูนย์พัฒนาปิโตรเลียมภาคเหนือ กรมการพลังงานทหาร*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อรุณ ศรีระยับ, อรุณ รักธรรม, เพ็ญศรี นิรินัง และชาญ ธาระवास. (2563). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับ ความผูกพันต่อองค์กร. *วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 3(3), 120-131.
- อังฉรา นวจินดา. (2546). *เอกสารประกอบการสอนวิชา 006531 การศึกษาภาวะครอบครัว*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุษณะ อานาจสกุลฤทธิ. (2551). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนัก เลขานุการนายกรัฐมนตรี*. (ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- เอนก พุฒเล็ก. (2557). *ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัย ราชภัฏธนบุรี.
- Bluestone, I. (1997). Organization Citizenship Behavior Among Hospital Employees: A Multidimensional Analysis Involving Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Hospital & Health Services Administration*, 42, 221-262
- Chanana, N. S. (2020). Employee engagement practices during COVID-19 lockdown. *Journal of Public Affairs*, 2508. doi. org/10.1002/pa

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Charles W. 2006. Employee Engagement: The Real Secret of Winning a Crucial Edge Over your Rival. *Resource Magazin*, (November), 19-22.
- Etzioni, E. (1999). Organizational commitment: The utility of an integrative definition. *Journal of Applied Psychology*, 15, 23–30.
- Gordon, C. (1991). Governmental rationality: An introduction. In G. Burchell, C. Gordon, & P. Miller (Eds.), *The Foucault Effect: Studies in Governmentality* (pp. 1-52). Chicago, IL: University of Chicago Press.
- Hackman, R. J. & Suttle, L. J. (1977). *Improving Life at Work; Behavioral Science Approach to Organization Change*. Santa Monica. Calif: Goodyear.
- Hom, P.W. & Griffith, R.W. (2001). *Retaining Valued Employees*. London: Sage Publication.
- JobDB. (2563). 5 ข้อดี และ 5 ข้อเสียจากการ Work from home. เข้าถึงได้จาก <https://th.jobsdb.com/th-th/articles/ข้อดีและข้อเสีย-workfromhome/>
- JobDB. (2564). [COVID-19] New Normal ในการทำงาน ความปกติใหม่ของผู้ทำงาน. เข้าถึงได้จาก <https://th.jobsdb.com/th-th/articles/newnormal-ความปกติใหม่การทำงาน/>.
- Kaushik, M. and Guleria, N. (2020) A Conceptual Study on Work-Life Balance and its impact on Employee Performance. *Sparkling International Journal of Multidisciplinary Research Studies*, 3(1), 1-11.
- Master kool. (2563). เมื่อ โควิด-19 กลับมา ออฟฟิศยุคใหม่ (กว่าเดิม) ระวังมากขึ้น. สืบค้นจาก <http://www.masterkool.com/ผลกระทบโควิด-19/>
- Merton, H.C. (1977). A Look at factors affecting the quality of working life. *Monthly Labour Review*, 9(12), 55-64.
- Robbins, S. P. (1991). *Organizational Behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600-619.
- Sharma, R.C. (1988). The Meaning of Quality of Life. In R.C. Sharma (Ed.), *Population, Resource, environment and Quality of Life*. New Delhi: Dhanpat Rai and Sons.
- Sheldon, P. (1997) *Tourism Information Technology*. New York: CAB International.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Short Cut Biz. (2562). *Digital Transformation คืออะไร*. สืบค้นจาก <https://www.shortcutbiz.net/เทคโนโลยี/digital-transformation-คืออะไร/>
- Srinivas, K.T. (2013) Role of Micro, Small and Medium Enterprises in Inclusive Growth. *International Journal of Engineering and Management Research*, 3, 57-61.
- Susi, S. & Jawaharrani, K. (2011). Work life balance: The key driver of employee engagement. *Asian Journal of Management Research*, 2(1), 474-483.
- Think Net. (2564). ผลสำรวจโลกการทำงานที่เปลี่ยนไปในยุค COVID-19 จาก JobThai. สืบค้นจาก <https://www.thinknet.co.th/what-we-do/ผลสำรวจโลกการทำงานที่เปลี่ยนไปในยุค-covid-19-จาก-jobthai>
- Walton, R. E. (1973). Quality of Working Life: What Is It. *Sloan Management Review*, 15(1), 11-21.
- Werther, J., & Davis, K. (1996). *Human Resources and Personnel Management* (4th ed.). New York: McGraw – Hill.
- Wilson, B., & Laschinger, H. K. S. (1994). Staff nurses' perception of job empowerment and organizational commitment: A test theory of Structural Power in Organizations. *Journal of Nursing Administration*, 24(4s), 39-45.



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

**ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งใน
กรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)**

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงาน ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการปฏิบัติตัวและผลกระทบในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ส่วนที่ 3 แบบวัดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 4 แบบวัดเกี่ยวกับความผูกพันของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ ความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกส่วน ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้ไว้เป็นความลับ แบบสอบถามทุกฉบับจะไม่มีเปิดเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคล และขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อหน้าที่การทำงานของท่าน เป็นการนำเสนอผลงานวิจัยในลักษณะภาพรวม ใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

- 1) เพศ

<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> 2. หญิง
---------------------------------	----------------------------------
- 2) อายุ

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 25 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 25-34 ปี	<input type="checkbox"/> 3. 35-44 ปี
<input type="checkbox"/> 4. 45-54 ปี	<input type="checkbox"/> 5. 55 ปีขึ้นไป	
- 3) ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 2. ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 3. สูงกว่าปริญญาตรี
--	---------------------------------------	--
- 4) อายุงาน

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 1 ปี	<input type="checkbox"/> 2. ตั้งแต่ 1-3 ปี	<input type="checkbox"/> 3. ตั้งแต่ 3-5 ปี
<input type="checkbox"/> 4. ตั้งแต่ 5-7 ปี	<input type="checkbox"/> 5. ตั้งแต่ 7-10 ปี	<input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 10 ปี
- 5) รายได้ต่อเดือน

<input type="checkbox"/> 1. 15,000-25,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2. 25,001-35,000 บาท	<input type="checkbox"/> 3. 35,001-45,000 บาท
<input type="checkbox"/> 4. 45,001-55,000 บาท	<input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 55,001 บาทขึ้นไป	

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการการปฏิบัติตัวและผลกระทบในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

- 1) ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ท่านได้รับผลกระทบจากองค์กรอย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

<input type="checkbox"/> 1. ลดเงินเดือน	<input type="checkbox"/> 2. ลดโบนัสประจำปี
<input type="checkbox"/> 3. ลดชั่วโมงการทำงานลง	<input type="checkbox"/> 4. ไม่ได้รับผลกระทบ
<input type="checkbox"/> 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....	
- 2) ท่านปรับตัวอย่างไรบ้างในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

<input type="checkbox"/> 1. ทำงานมากขึ้น	<input type="checkbox"/> 2. ลดรายจ่ายที่ไม่จำเป็น
<input type="checkbox"/> 3. หาอาชีพเสริม	<input type="checkbox"/> 4. พัฒนางานตนเองที่ทำอยู่ให้ดีขึ้น
<input type="checkbox"/> 5. สามารถยกระดับทักษะ upskill และปรับทักษะ reskill	
<input type="checkbox"/> 6. ยังไม่มีผลกระทบ/ปรับตัว <input type="checkbox"/> 7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....	

3) องค์กรของท่านมีนโยบายหรือแนวทางใดบ้างในปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- () 1. ประชุมผ่านระบบ Video Conference
- () 2. เว้นระยะห่างในการทำงาน/ปรับวันทำงาน
- () 3. ปรับเปลี่ยนวิธีการลงเวลาทำงาน/ Scan ลายนิ้วมือ
- () 4. มีการปรับแผนการทำงานระหว่างฝ่ายงาน
- () 5. ไม่มีนโยบายเฉพาะสถานการณ์โควิด-19
- () 6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4) องค์กรของท่านมีนโยบายหรือแนวทางใดบ้างที่สอดคล้องกับมาตรการเพื่อบรรเทาผลกระทบช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กับทางภาครัฐ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- () 1. การพัฒนาระดับทักษะ (upskill) และปรับทักษะ (reskill) โดยการเข้ารับการฝึกอบรมต่าง ๆ
- () 2. การยกระดับศักยภาพพนักงานควบคู่ไปกับการให้เงินช่วยเหลือ
- () 3. มีนโยบายให้ทำงานที่บ้านแบบสมัครใจ (Work from Home)
- () 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5) การทำงานที่บ้านมีอุปสรรคกับท่านอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- () 1. สภาพแวดล้อมที่บ้านไม่เอื้อ
- () 2. มีปัญหาเรื่องสัญญาณ Internet ไม่เสถียร
- () 3. การเข้าถึงข้อมูลบางอย่างจำเป็นต้องเชื่อมต่อฐานข้อมูลภายใน
- () 4. การทำงานบางครั้งจำเป็นต้องติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน
- () 5. ยังต้องทำงานกับเอกสารบางประเภทที่ไม่ได้อยู่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์
- () 6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 3 แบบวัดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

คำถาม	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย มากที่สุด (5)
1. ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ					
1.1 ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รายได้ที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายและการดำรงชีพในปัจจุบัน					
1.2 ได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ					
1.3 พอใจกับแนวทางการปรับเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019					
1.4 เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่ต้องใช้ในการทำงาน					
2. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ					
2.1 สถานที่ทำงานสะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ มีอุณหภูมิ ระบบระบายอากาศที่ดี					
2.2 มีอุปกรณ์สำนักงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ที่มีคุณภาพ					
2.3 มีพนักงานทำความสะอาด และฆ่าเชื้ออยู่เป็นประจำทุกวัน					
2.4 มีเจลแอลกอฮอล์บริการตามจุดต่าง ๆ ของสำนักงานอย่างเพียงพอ					
2.5 ให้ความสำคัญในเรื่องการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในการเว้นระยะห่างทางสังคม					
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน					
3.1 ท่านได้ใช้ทักษะความรู้ ความสามารถและความถนัดในการทำงานอย่างเต็มที่					

คำถาม	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย มากที่สุด (5)
3.2 ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่					
3.3 มีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างเหมาะสม					
3.4 ห้องฝึกอบรมและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความเหมาะสมและมีคุณภาพและผ่านการฆ่าเชื้อโรคทุกครั้งหลังใช้งาน					
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน					
4.1 ท่านคิดว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่มีความมั่นคง					
4.2 ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น					
4.3 ได้รับมอบหมายงานและภารกิจเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ					
4.4 ในองค์กรของท่านมีแผนความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจนและเหมาะสม					
4.5 การทำงานที่องค์กรนี้ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่ตั้งเป้าหมายไว้					
5. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น					
5.1 พนักงานทุกคนมีโอกาสรับทราบปัญหาในการทำงานและแสดงความคิดเห็น ร่วมกันแก้ไขปัญหา					
5.2 เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน					
5.3 การทำงานแบบ work from home ไม่ได้มีผลต่อความสัมพันธ์ของท่านกับเพื่อนร่วมงาน					
5.4 ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานต่าง ๆ					
5.5 การทำงานที่องค์กรนี้ทำให้ท่านรู้สึกว่าได้อยู่ในสังคมที่ดี					
6. ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน					
6.1 ข้อบังคับ ระเบียบ และนโยบายต่าง ๆ ขององค์กรมีความเป็นธรรมกับพนักงาน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ					
6.2 ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้อย่างเต็มที่					

คำถาม	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย มากที่สุด (5)
6.3 ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อท่านอย่างไรให้เกียรติและเคารพสิทธิ					
6.4 เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคลและไม่ก้าวท้าวเรื่องส่วนตัว ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน					
6.5 ผู้บังคับบัญชากำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานตามตำแหน่งงานอย่างเหมาะสม					
6.6 พนักงานทุกคนได้รับความเสมอภาค					
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม					
7.1 ท่านสามารถจัดแบ่งเวลาให้งาน เวลาส่วนตัว และครอบครัวได้อย่างเหมาะสม					
7.2 ท่านมีความพอใจในความสมดุลของช่วงเวลาดการทำงานและช่วงเวลาดส่วนตัวในแต่ละวัน					
7.3 ท่านมีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอ					
7.4 ท่านสามารถวางแผนการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้					
8. ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม					
8.1 ท่านภูมิใจในภาพลักษณ์ขององค์กรต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
8.2 กิจกรรมสาธารณประโยชน์ที่องค์กรสนับสนุนและดำเนินงาน ทำให้ท่านมีความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์กรนี้					
8.3 องค์กรของท่านส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณประโยชน์หรือการช่วยเหลือสังคม					
8.4 ท่านชื่นชอบกิจกรรมสาธารณประโยชน์ที่องค์กรให้การสนับสนุนและดำเนินงาน					

ส่วนที่ 4 แบบวัดเกี่ยวกับความผูกพันของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ความผูกพันของพนักงาน	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย มากที่สุด (5)
1. ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรในช่วง COVID-19					
2. ท่านมีพฤติกรรมเป็นแบบอย่างที่ดีช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอในช่วงสถานการณ์ COVID-19					
3. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้ในช่วงสถานการณ์ COVID-19					
4. ท่านปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานในช่วงสถานการณ์ COVID-19					
5. ท่านพร้อมที่จะทุ่มเทกายใจในงานที่ได้รับมอบอย่างเต็มที่ในช่วงสถานการณ์ COVID-19					
6. ท่านคิดที่จะปรับปรุงงานให้มีคุณภาพดีกว่าเดิม ในช่วงสถานการณ์ COVID-19					
7. ท่านใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ทำงานเพื่อให้ผลดีที่สุดถึงแม้จะ work form home ก็ตาม					
8. ท่านไม่ย่อท้อลาออกเพราะมีความผูกพันกับองค์กรถึงแม้รายได้หรือสวัสดิการจะลดลงในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019					
9. หากองค์กรของท่านมีนโยบายการปรับลดเงินเดือนหรือสวัสดิการต่าง ๆ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ท่านเต็มใจที่จะทำงานในองค์กรนี้ต่อไป					
10. ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่องค์กรของท่านกำหนดขึ้นมาในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อย่างเต็มใจ					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

