

แนวทางการเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของผู้ปฏิบัติงานธนาคาร ประจำสำนักงานใหญ่

Quality of Working Life of Bank Head Office Personnel

พฤติพงษ์ ทองวนานนท์^{1*}

Pritipong Thongwananont^{1*}

สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาพัฒนา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย^{1*}

Email: pritiopng.t@gmail.com^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ปฏิบัติงานธนาคาร ประจำสำนักงานใหญ่ ได้มาจากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 296 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก จำนวน 8 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบโดยใช้สถิติ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ การใช้เครื่องมือในการสัมภาษณ์เชิงลึก และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.15 และมีอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 46.62 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 56.08 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 30.74 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ร้อยละ 29.05 และส่วนใหญ่มีอายุงาน 6-10 ปี ร้อยละ 40.88 ตามลำดับ

2. ปัจจัยจูงใจในการทำงานพบว่าทั้ง 5 ด้าน มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยด้านความรับผิดชอบในงาน และด้านความก้าวหน้า ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ปัจจัยด้านค่าจ้างมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยด้านนโยบายการบริหาร ด้านการปกครอง บังคับบัญชาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลสรุปจากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าปัจจุบันสวัสดิการที่ไม่ครอบคลุม และค่าตอบแทนที่ไม่ตรงตามความคาดหวัง แนวทางการเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงาน 1) ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน 2) การส่งเสริมการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะ 3) สวัสดิการและค่าตอบแทน

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค่าจ้าง

Abstract

This research aimed to 1) study the factors affecting the quality of working life, 2) compare the level of supporting staffs' quality of work life as classified by the personal factors;and 3) study the guidelines to increase the quality of working life of Bank Head Office personnel. The sample group consisted of 296 bank staff working at the headquarters office,

who were obtained from the questionnaire, and 8 bank staff selected from the in-depth interview. Research tools included percentage, mean, Standard Deviation (S.D.), t-test, One-way ANOVA, and multiple regression analysis. The research tool was the in-depth interview. and content analysis. The results were as follows

1. Regarding the demographic factors, most of the sample were female (61.15 percent), aged 30–39 years old (46.62 percent), single (56.08 percent), held a bachelor's degree (30.74 percent), earned a monthly income in the range of 30,001–40,000 baht (29.05 percent), and had work experience ranging from 6–10 years (40.88 percent).

2. In terms of work motivation, all five aspects were found at a high level. Job responsibility and advancement were found to have a statistically significant impact on the quality of working life.

3. The hygiene factors were reported at a high level. Additionally, administrative policies, command and control, work environment, and salary and welfare were statistically significant factors affecting the quality of working life.

The findings from the in-depth interviews revealed that the existing benefits were not comprehensive and the compensation did not meet expectations. The guidelines to increase the quality of working life consist of 1) advancement in work, 2) development of knowledge, abilities and skills, and 3) welfare and compensation.

Keywords : Quality of Working Life, Motivation Factors, Sustaining Factors

บทนำ

คุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นการประสานกันระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิผลในธนาคาร เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับการเอาใจใส่ที่ดีแล้ว ผู้ปฏิบัติงานก็จะรู้สึกได้รับการสนับสนุนทั้งสภาพความเป็นอยู่และจิตใจ เช่น มีผลตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ มีสวัสดิการที่ดีช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายต่างๆ ทั้งของตนเองและ ของครอบครัวได้ แต่ในขณะเดียวกันถ้าหากธนาคารไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานให้ดีขึ้นจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานยึดมั่นกับธนาคารน้อยลง และมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แย่ตามลงไป การที่ผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่ดี หรือไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง จะส่งผลให้ขาดขวัญกำลังใจรวมทั้งแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ และส่งผลกระทบต่อองค์กร รวมถึงความผูกพันต่อองค์กรที่ลดต่ำลง

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยได้มองเห็นถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น การศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของผู้ปฏิบัติงานธนาคาร ประจำสำนักงานใหญ่จะทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านต่างๆที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต โดยผลการศึกษาจะช่วยสะท้อนปัญหาของคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานธนาคาร ประจำสำนักงานใหญ่ ในปัจจุบัน และนำผลการวิจัยที่ได้เสนอผู้บริหาร เพื่อเป็นแนวทางการเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงาน ของผู้ปฏิบัติงานธนาคาร ประจำสำนักงานใหญ่ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศอายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากรในระดับต่างๆ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกันมีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคลนั่นเอง

Kotler (1997, อ้างถึงใน วิวรรณดา เรืองแก้ว ,2565) ได้กล่าวว่าทฤษฎีและแนวคิดด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วยปัจจัย ดังต่อไปนี้

1.1 เพศ (Sex) สถานภาพที่ได้รับตั้งแต่เกิด คือ เพศชายและเพศหญิง ซึ่งมีปัจจัยพื้นฐานทางร่างกายแตกต่างกัน ความต้องการ ความนึกคิด พฤติกรรม และการตัดสินใจที่ต่างกัน โดยที่เพศหญิงเป็นเพศที่ถูกชักจูงได้ง่ายกว่าเพศชาย

1.2 อายุ (Age) คุณลักษณะที่เปลี่ยนไปตามเวลา ซึ่งจะแสดงวุฒิภาวะ ความสามารถในการเข้าใจและรับรู้เรื่องราวรวมทั้งการตัดสินใจที่ต่างกัน และอายุยังเป็นตัวบ่งชี้ความสนใจและทำให้เห็นอารมณ์ความรู้สึกที่ต่างกันในแต่ละช่วงเวลาที่สามารถเกิดขึ้นจากประสบการณ์ที่ผ่านมา

1.3 ระดับการศึกษา อาชีพและผลตอบแทน (Education, Occupation and Income)ระดับการศึกษาต่างกันมีแนวโน้มที่จะต้องการข้อมูลต่างกัน อาชีพเป็นตัวสะท้อนคุณค่าในตัวบุคคลและผู้ที่เกี่ยวข้องส่วนรายได้จะเป็นตัววัดความสามารถของบุคคล

1.4 สถานภาพสมรส (Marital Status) สถานภาพสมรสแบ่งได้หลายประเภท ได้แก่ โสด สมรส หม้าย หย่าหรือแยกกันอยู่ โดยจะมีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจบุคคล

จากแนวคิดที่ได้กล่าวมา ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดของ Kotler (1997, อ้างถึงใน วิวรรณดา เรืองแก้ว ,2565) มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์อันประกอบไปด้วย เพศอายุ ระดับการศึกษาและสถานภาพสมรส โดยผู้วิจัยมีการเพิ่มเติมปัจจัย รายได้และระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคาร เพื่อให้ได้คำตอบและข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยหรือองค์ประกอบ 2 ประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีของ Herzberg (1959, อ้างถึงใน อัครายุทธ ภาณุจนเสถียร, 2562) ได้แก่องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) และ องค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือองค์ประกอบอนามัย (Hygiene Factors) ของเฟรดเดอริก เฮอิร์ซเบอร์ก (Herzberg's two factor theory,1959)

องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรงและเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานหรือบุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ประกอบด้วย1) ลักษณะของงาน (Work Itself) 2) ความรับผิดชอบ (Responsibility) 3) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) 4) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) 5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง มีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือการได้รับการฝึกอบรมดูงาน

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยค่าจูน

ปัจจัยค่าจูน หมายถึง ปัจจัยที่จะค่าจูนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล (Herzberg's two factor theory,1959) ได้แก่

องค์ประกอบค่าจูน (Maintenance Factors) หรือองค์ประกอบอนามัย (Hygiene Factors)เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหางานและนำไปสู่ความพอใจในการทำงานอีกทั้งยังช่วยป้องกันให้บุคลากรไม่เกิดความเบื่อหน่าย เกิดความไม่ชอบหรือไม่หย่อนประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบด้วย1. นโยบายการบริหาร (Policy) 2) การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) 3) ความสัมพันธ์ของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations) 4) สถานะทางอาชีพ (Status) 5) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions) 6) ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) 7) เงินเดือนและสวัสดิการ (Salary)

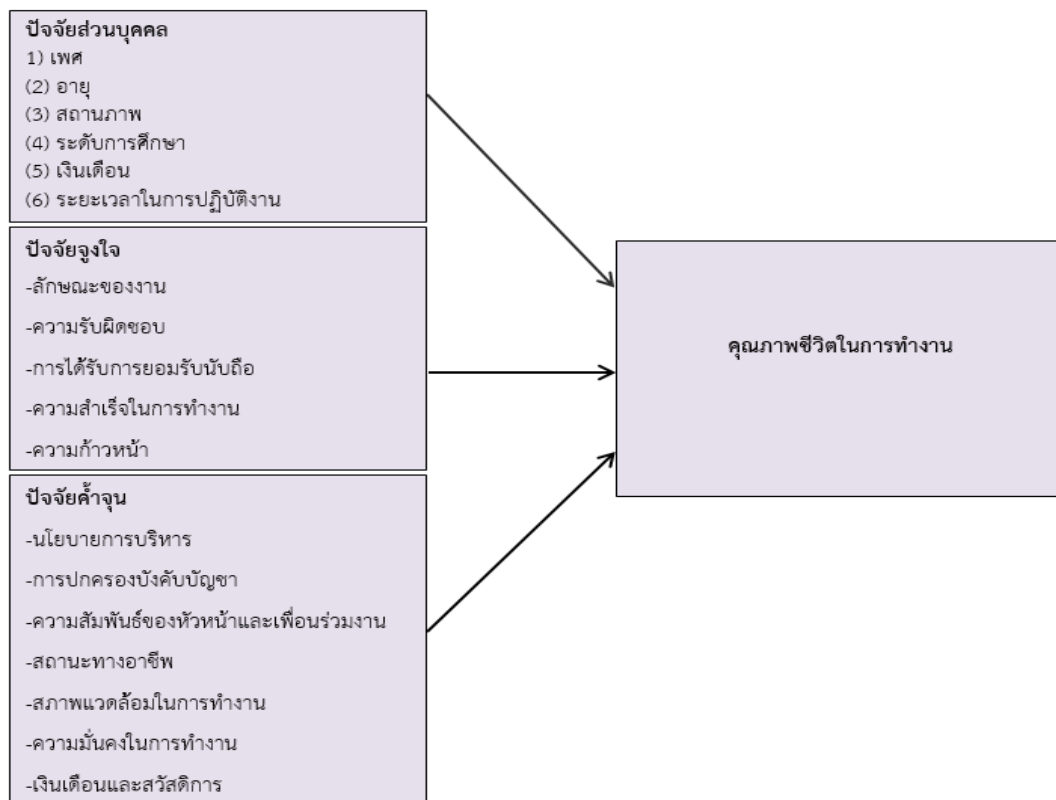
พริตญญา นิลพันธ์(2561) ได้อธิบายถึงทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) เพิ่มเติมว่าองค์ประกอบทางด้านการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวก จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น แต่ถ้าเป็นลบก็จะไม่ทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด ส่วนองค์ประกอบทางด้านสุขอนามัยนี้มีหน้าที่ค่าจูน หรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว แต่ควรรักษาให้อยู่ในระดับที่พอดี หากมีปัจจัยด้านนี้มากก็จะไม่จูงใจหรือกระตุ้นให้คนมาทำงานมากขึ้นแต่อย่างใด

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

วอลตัน (Walton อ้างถึงใน วัชรารณณ์ วายลม,2563) ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานนั่นก็คือ เงื่อนไขหรือองค์ประกอบต่างๆ อยู่ 8 ประการ ของคุณภาพชีวิตการทำงานนั่นเอง ประกอบด้วย1) การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) 2) สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Condition) 3) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Security and Growth) 4) โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human apacities) 5) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration) 6) ประชาธิปไตยในองค์การ (Constitutionalism) 7) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Total Life Space) 8) ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance)

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานตามแนวความคิดของ Walton องค์การจะต้องมีกระบวนการบริหารจัดการในการนำมาใช้ โดยจะต้องคำนึงถึงความสอดคล้อง ถูกต้องตรงตามความต้องการของบุคลากรและความสามารถในการบริหารจัดการขององค์การ เพื่อให้ทั้ง 2 ส่วนอยู่ร่วมกันได้ และจากองค์ประกอบซึ่งเป็นตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ประการ ตามแนวความคิดของ Walton ผู้วิจัยจึงใช้เป็นแนวทางในการบ่งบอกคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานธนาคารเพราะเห็นว่าเป็นแนวความคิดที่มีความสมบูรณ์และครอบคลุมมากที่สุด

5. กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย
ที่มา : ผู้วิจัย (2566)

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นการวิจัยเชิงแบบผสมผสาน (Mixed Method) อันประกอบด้วยวิธีการวิจัยแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยอ้างอิงจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษา คือสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อให้การทำวิจัยครั้งนี้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยและได้ดำเนินการศึกษาตามระเบียบวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้การสุ่มแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้วิธีการหาขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane (Yamane,1976) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จากจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งหมด 952 คน ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 282 คน สํารองเพิ่มกรณีเก็บแบบสอบถามไม่ครบหรือแบบสอบถามไม่สมบูรณ์อีก 5% เท่ากับ 14 คน ในการวิจัยครั้งนี้จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสอบถามจำนวน 296 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) แจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานใหญ่ทุกคน ในรูปแบบ Google Form และกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์ จำนวน 8 คน โดยเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ตามกลุ่มงาน และสายงานต่างๆของธนาคาร ประจำสำนักงานใหญ่ และต้องเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ผ่านการปฏิบัติงานกับธนาคารมาแล้ว 5 ปีขึ้นไป โดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัยเอง เป็นวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง สัมภาษณ์รายบุคคล(Purposive

sampling) และกลุ่มที่ผู้วิจัยใช้เหตุผลในการเลือกเพื่อความเหมาะสมในการวิจัย ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ต่อไป

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถามลักษณะคำถามปลายปิดและคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้แบบสอบถามครอบคลุมวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยเน้นการให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการศึกษาแนวทางคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วยส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองคุณสมบัติผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเลือกตอบ (Check List) เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา เงินเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (checklist) ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยจูงใจในการทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (checklist) ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปัจจัยค้ำจุน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (checklist) ส่วนที่ 5 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (checklist)

2.2 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

- 1) วิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยใช้ค่าสถิติ คือความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ(Percentage)
- 2) วิเคราะห์ข้อมูลของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติ คือความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ(Percentage)
- 3) วิเคราะห์ข้อมูลของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติ คือความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ(Percentage)
- 4) วิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานธนาคาร โดยใช้ค่าสถิติ คือค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.3 สถิติอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics)

- 1) วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล กับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานธนาคาร ทดสอบโดยใช้สถิติ (T-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA)
- 2) วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานธนาคาร โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก(In-Depth Interview) คือแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างที่สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของนักวิจัย และนักวิชาการหลายท่าน แบบสัมภาษณ์ประกอบไปด้วยประเด็นและข้อความที่ยึดตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วยส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเลือกตอบ (Check List) เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา เงินเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ปัจจัยจูงใจในการทำงานส่วนที่ 3 แบบ

สัมภาษณ์ปัจจัยคำจูน ส่วนที่ 4 แบบสัมภาษณ์คุณภาพชีวิตในการทำงานส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะและการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้พนักงานได้แสดงถึงความคิดเห็นเพิ่มเติม ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาจัดกลุ่ม และนำความคิดเห็นที่ได้มาวิเคราะห์ (Content Analysis)หาความแตกต่างความสัมพันธ์จากนั้นนำข้อมูลมาเรียบเรียงใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างและส่วนประกอบของแบบสัมภาษณ์ สำหรับผู้ปฏิบัติงานสามารถสรุปสาเหตุของปัญหาคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน เลือกใช้เครื่องมือก้างปลาในการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาด้วยวิธีการสร้างแผนผังสาเหตุและผลเป็นการระดมความคิดจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยมีขั้นตอนการวาดแผนผังด้วยภาพหัวปลาและก้างปลา กำหนดประโยคปัญหาที่ภาพหัวปลา กำหนดกลุ่มปัจจัยที่จะทำให้เกิดปัญหานั้นๆที่ก้างปลาเพื่อหาสาเหตุย่อยในแต่ละปัจจัย และหาสาเหตุหลักของปัญหาที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้งผู้วิจัยยังเลือกใช้การวิเคราะห์สาเหตุข้อมูลที่ได้การสัมภาษณ์ด้วย SWOT Analysis และจับคู่โดยใช้TOWS Matrix เพื่อสร้างกลยุทธ์แนวทางแก้ไขของแนวทางเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานให้กับของผู้ปฏิบัติงานธนาคาร

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 296 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 61.15 และเพศชาย จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 38.85 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 46.62 รองลงมาคือ 40-49 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 28.72 และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 16.55 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 56.08 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 40.54 และหย่าร้าง/หม้าย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.38 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 30.74 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 30.74 และอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 1.01 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 29.05 รองลงมาคือ มีรายได้ น้อยกว่า 30,000 บาท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 23.31 และ 40,001-50,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 20.95 และส่วนใหญ่ระยะเวลาปฏิบัติงาน 6-10 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 40.88 รองลงมาคือ 11-20 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 29.73 และน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 18.92 ตามลำดับ

2. ปัจจัยจูงใจในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นโดยรวมของปัจจัยจูงใจในการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบในงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 และด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายข้อเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่าภูมิโง่ได้ทำงานในธนาคารนี้ เพราะธนาคารยอมรับในความสำเร็จ ของฉันอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 รองลงมาคือ รู้สึกว่าฉันได้มีส่วนร่วมในธนาคารของฉันในมุมมองแง่บวก อยู่ในระดับมากที่สุด

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 และมีโอกาสพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในงานอยู่เสมอ อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจุดใจในการทำงาน

ปัจจัยจุดใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปรผล
ด้านลักษณะของงาน	4.59	0.63	มากที่สุด
ด้านความรับผิดชอบในงาน	4.61	0.60	มากที่สุด
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.57	0.66	มากที่สุด
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.66	0.57	มากที่สุด
ด้านความก้าวหน้า	4.61	0.62	มากที่สุด
โดยรวม	4.61	0.62	มากที่สุด

3. ปัจจัยด้านค้ำจุน

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นโดยรวมของปัจจัยด้านค้ำจุน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 รองลงมา คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 และ ด้านนโยบายการบริหาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 ตามลำดับเมื่อ พิจารณารายข้อเกี่ยวกับปัจจัยด้านค้ำจุน พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า เชื่อว่าธนาคารมีความมั่นคง อยู่ใน ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 รองลงมาคือ สวัสดิการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 และผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านค้ำจุน

ปัจจัยด้านค้ำจุน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปรผล
ด้านนโยบายการบริหาร	4.65	0.56	มากที่สุด
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	4.51	0.71	มากที่สุด
ด้านความสัมพันธ์ของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน	4.62	0.62	มากที่สุด
ด้านสถานะของอาชีพ	4.63	0.59	มากที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.62	0.58	มากที่สุด
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.70	0.53	มากที่สุด
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	4.71	0.53	มากที่สุด
โดยรวม	4.63	0.59	มากที่สุด

4. คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นโดยรวมของคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ หนาการสนับสนุนการพัฒนาความสามารถของบุคลากร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 และงานมีประโยชน์และมีความรับผิดชอบตอสังคม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.ท่านคิดว่าท่านมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี	4.64	0.60	มากที่สุด
2.ท่านคิดว่าค่าตอบแทนที่ท่านได้มีความยุติธรรม	4.61	0.65	มากที่สุด
3.ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมการทำงานมีความเหมาะสม	4.60	0.59	มากที่สุด
4.ท่านคิดว่าธนาคารสนับสนุนการพัฒนาความสามารถของบุคลากร	4.64	0.56	มากที่สุด
5.ท่านคิดว่าธนาคารสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	4.57	0.67	มากที่สุด
6.ท่านมีโอกาสดำเนินมีส่วนร่วมในการวางแผนและแสดงความคิดเห็นในการทำงานร่วมกันกับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน	4.61	0.60	มากที่สุด
7.ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำงาน	4.58	0.67	มากที่สุด
8.ท่านมีเวลาสำหรับการพักผ่อนที่เพียงพอจากการปฏิบัติงาน	4.55	0.70	มากที่สุด
9.ท่านคิดว่างานของท่านมีประโยชน์และมีความรับผิดชอบต่อสังคม	4.63	0.61	มากที่สุด
โดยรวม	4.60	0.63	มากที่สุด

5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยด้านค้ำจุนมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ด้วยการทดสอบ Tolerance และ VIF ของตัวแปรอิสระ พบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระ มีค่าระหว่าง 0.245 - 0.598 และค่า VIF ของตัวแปรอิสระ มีค่าระหว่าง 1.671 – 4.076 ซึ่งมีค่า Tolerance และ VIF น้อยกว่า 5 (อารีย์ จันทะศรี, 2560) แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กันสูง หรือไม่ทำให้เกิดสภาวะ Multicollinearity ดังรายละเอียดตารางที่ 4 ดังนั้นจึงมีความเหมาะสมสำหรับนำไปใช้ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ตารางที่ 4 ผลค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตัวแปล	Beta	S.E.	t	Sig.	Collinearity	
					Tolerance	VIF
(Constant)	0.243	0.169	1.439	0.151		
ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน						
ด้านลักษณะของงาน	0.042	0.042	0.869	0.386	0.307	3.256
ด้านความรับผิดชอบในงาน	0.128	0.041	2.611	0.009*	0.299	3.350

ตัวแปล	Beta	S.E.	t	Sig.	Collinearity	
					Tolerance	VIF
(Constant)	0.243	0.169	1.439	0.151		
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.064	0.040	1.186	0.237	0.245	4.076
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	0.023	0.047	0.449	0.654	0.286	3.495
ด้านความก้าวหน้า	0.195	0.039	4.333	0.001*	0.355	2.817
ปัจจัยด้านค้ำจุน						
ด้านนโยบายการบริหาร	0.129	0.039	3.048	0.002*	0.403	2.483
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	0.127	0.038	2.456	0.014*	0.268	3.731
ด้านความสัมพันธ์ของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน	0.082	0.035	1.740	0.083	0.325	3.080
ด้านสถานะของอาชีพ	0.050	0.045	1.044	0.297	0.319	3.139
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.244	0.036	6.174	0.001*	0.463	2.161
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	-0.039	0.045	-1.029	0.304	0.511	1.957
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	0.079	0.031	2.264	0.024*	0.598	1.671
R= 0.892 R ² = 0.796 Adj. R ² = 0.787 SEE=0.247 F-value =92.086 P-value= 0.001						
*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05						

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) บ่งชี้ว่าโมเดลสามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ธอส. นำเชื่อถือได้ร้อยละ 79.6 โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่า Beta =0.244 รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้า มีค่า Beta = 0.195 และด้านนโยบายการบริหาร มีค่า Beta =0.129 ด้านความรับผิดชอบในงาน มีค่า Beta =0.128 ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีค่า Beta =0.127 และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีค่า Beta =0.079 ตามลำดับ

6. ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ และสถานภาพมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งเพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน และสถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน รวมถึงระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05) ในขณะที่อายุ และระยะเวลาปฏิบัติงาน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบในงาน และด้านความก้าวหน้า ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ถ้าคะแนนเฉลี่ยของด้านความรับผิดชอบในงาน และด้านความก้าวหน้า เพิ่มขึ้น ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น 0.128 และ 0.195 คะแนน ในขณะเดียวกันปัจจัยด้านค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ถ้าคะแนนเฉลี่ยของด้านนโยบายการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เพิ่มขึ้น ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ธอส. เพิ่มขึ้น 0.196, 0.252, 0.144 และ 0.244 คะแนน

7. ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยผังก้างปลา โดยการนำผลจากข้อมูลทั้งสองรูปแบบมาวิเคราะห์พบว่า การเก็บข้อมูลแบบสอบถามความคิดเห็นในเรื่องแนวทางการเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการ ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำสำนักงานใหญ่ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำนวน 8 คน พบว่ามีสาเหตุที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเพิ่มเติม คือ การส่งเสริมการพัฒนาความรู้ โดยผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักงานใหญ่ของธนาคารอาคารสงเคราะห์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุนเทคโนโลยีภายในองค์กร นั้นไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เพราะปัจจุบันยังไม่ตอบโจทย์การทำงาน ส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่ดีมากนัก หากเพิ่มการนำเทคโนโลยีมาใช้ได้มากกว่านี้ ปัญหาเหล่านี้จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของผู้ปฏิบัติงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ดีขึ้น รวมถึงสวัสดิการที่ไม่ครอบคลุมหรือไม่เพียงพอ และค่าตอบแทนที่ไม่ตรงตามความคาดหวัง อาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจและสูญเสียความกระตือรือร้นในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานปัจจุบันโต๊ะทำงานคับแคบไม่เพียงพอต่อการจัดวางเอกสาร อาจทำให้ทำงานไม่เจอ รวมถึงเสียงรบกวนที่เกิดจากภายนอก

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายข้อมูลทั่วไป พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.15 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 46.62 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 56.08 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 30.74 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ร้อยละ 29.05 และส่วนใหญ่ระยะเวลาปฏิบัติงาน 6-10 ปี ร้อยละ 40.88 เมื่อพิจารณาผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ เพศชายมีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานมากที่สุด และสถานภาพที่ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ สถานภาพหย่าร้าง /หม้าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ สมรส และโสด ตามลำดับ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ ในขณะที่อายุ และระยะเวลาปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเอกลักษณ์ ชุมภูชัย (2561) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานที่ทำงานอยู่ภายในการดูแลของบริษัท สกลีพาวเวอร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด (แมนพาวเวอร์สาขาลำพูน) พบว่าการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน จำนวน 202 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 52.97 มีอายุระหว่าง 20-30 ปีมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 1 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า มีสถานภาพโสด ปฏิบัติงานในตำแหน่ง PC Line และส่วนมาก มีรายได้สุทธิต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.25 ระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้สุทธิต่อเดือน และระดับ ตำแหน่งที่แตกต่างกันจะมีความผูกพัน ต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 คุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้านมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพัน ต่อองค์กรในทิศทางเดียวกัน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.01 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านธรรมาภิบาลในองค์กรความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และสัมพันธ์ภาพในองค์กรสามารถทำนายความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงานที่ทำงานอยู่ในบริษัท สกลีพาวเวอร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด (แมนพาวเวอร์ สาขาลำพูน)

2. ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นโดยรวมของปัจจัยจูงใจในการทำงานพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบในงาน และด้านความก้าวหน้า ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายข้อเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานพบว่า ส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่าภูมิใจที่ได้ทำงานในธนาคารนี้ เพราะธนาคารยอมรับในความสำเร็จของฉัน รองลงมาคือ รู้สึกว่าฉันได้มีส่วนร่วมในธนาคารของฉันในมุมมองแง่บวก และมีโอกาสพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในงานอยู่เสมอ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบในงาน และด้านความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พิรญา นิลพันธ์ (2561) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ในสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 5 ตำบลคลัง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานในสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 5 ตำบลคลัง อำเภอเมืองจังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในหน้าที่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านค่าตอบแทนตามลำดับ

3. ปัจจัยด้านค้ำจุนผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นโดยรวมของปัจจัยด้านค้ำจุนพบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านนโยบายการบริหาร ตามลำดับเมื่อพิจารณารายข้อเกี่ยวกับปัจจัยด้านค้ำจุนพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าธนาคารมีความมั่นคง รองลงมาคือ สวัสดิการมีความเหมาะสม และผลประโยชน์อื่นๆที่ได้รับเหมาะสม ตามลำดับเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยด้านค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ญัฐกร สมสงวน (2562) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรในกลุ่มพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์เขต 4 นครสวรรค์ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการคุณภาพชีวิตด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ที่ดี และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน อิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี โดยคุณภาพชีวิตด้านดังกล่าวมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรถึงร้อยละ 47.90 ($R^2 = 0.479$)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จากการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญในการสร้างบรรยากาศทำงานที่ดีและเติบโตในอนาคต โดยให้ความสำคัญในการดำเนินนโยบายที่สนับสนุนความเสมอภาค ส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ และสนับสนุนเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสในการเติบโตและเสริมสร้างอาชีพของตนเองได้

2. ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นสิ่งที่ควรปรับปรุงคือ ธนาคารควรพิจารณาค่าตอบแทน เพื่อให้สอดคล้องภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

เพื่อให้รายได้ในแต่ละเดือนเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายตามอัตราของครอบครัวและตัวเองควรมีการเพิ่มค่ารักษาพยาบาลบางประเภทให้ครอบคลุมถึงคนในครอบครัวมากขึ้น เงินเดือนที่เพียงพอกับการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันและสามารถดูแลครอบครัวได้ มีการประชุมร่วมกันหรือส่งตัวแทนระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ระดับปฏิบัติการ ให้มีการพิจารณาถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่างๆ อย่างเหมาะสมตามภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน

3. ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นสิ่งที่ควรปรับปรุงคือ ควรปรับปรุงแสงให้เหมาะสม เสียงควรมีการควบคุมเสียงไม่ให้เกินมาตรฐาน ปรับปรุงอุณหภูมิในการทำงานให้เหมาะสมกับการทำงาน หน่วยงานมีการทำความสะอาดและจัดวางสิ่งของอย่างเป็นระเบียบอยู่เสมอ ควรเพิ่มรอบการทำทำความสะอาดรายวันได้เลื่อน ปุ่มลิฟต์ พ้นยาฆ่าเชื้อบริเวณโถงมีการปลูกฝัง พนักงานให้ทำ 5 ส คือ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และ สร้างนิสัยหลังเลิกงานทุกครั้งในพื้นที่ทำงานส่วนตัวหน่วยงานควรมีพนักงานดูแลรักษาความปลอดภัยที่รัดกุม ควรจะต้องมีการฝึกฝนการป้องกันตัวและการช่วยเหลือผู้อื่นในสถานการณ์ฉุกเฉินอยู่เป็นประจำสม่ำเสมอไม่เล่นโทรศัพท์มือถือขณะปฏิบัติหน้าที่

4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นสิ่งที่ควรปรับปรุงคือควรสนับสนุนนโยบายการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และควรมีนโยบายให้ความมั่นใจว่าจะจ้างพนักงานจนเกษียณ เมื่อมีการเลิกจ้างตอนเกษียณอายุงาน ผู้ปฏิบัติงานจะได้คำตอบแทนหรือค่าชดเชยที่เป็นธรรม

5. ด้านความสัมพันธ์ที่ดีในธนาคาร พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นสิ่งที่ควรปรับปรุงคือ ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ เช่นจัดกิจกรรมกีฬาภายใน

6. ด้านลักษณะการบริหารงาน พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นสิ่งที่ควรปรับปรุงคือ ธนาคารควรให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น และมีการพิจารณา ความดีความชอบอย่างเป็นธรรม และทัดเทียมกับผู้ปฏิบัติงานคนอื่นๆ

7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นสิ่งที่ควรปรับปรุงคือ ควรมีวิธีการผ่อนคลายความเครียดที่เหมาะสม และให้ความสำคัญต่อการพักผ่อนที่เพียงพอควรกำหนดจำนวนชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม

8. ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นสิ่งที่ควรปรับปรุงคือ ควรมีการปลูกจิตสำนึกที่ดีต่อผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้ความรู้สึกที่ดีต่อธนาคาร ความรู้สึกดังกล่าวจะทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจรู้สึกว่าคุณค่า และภาคภูมิใจเสมอ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในธนาคารอื่นๆ ว่ามีรูปแบบ แตกต่างกันหรือไม่ และมีลักษณะเดียวกันหรือไม่ อย่างไร

2. ควรศึกษาขอบเขตให้ครอบคลุมทั่วเขตพื้นที่อื่นๆ เพื่อที่จะได้ทราบว่าโดยภาพรวมแล้วความคิดเห็นคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานธนาคาร เป็นอย่างไร

3. ควรศึกษาตัวชี้วัดที่สำคัญเพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานธนาคารในพื้นที่นั้นๆ เช่น ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในการทำงาน ความสุขในการทำงาน และความเห็นเรื่องการส่งเสริมโอกาสในองค์กร เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์ ดร.ศุภสันต์ ปรีดาภิวัต อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ได้ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ข้อคิดเห็นถึงประเด็นต่างๆ ในการศึกษาและแนวทางการแก้ปัญหาการค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติมและได้กรุณาตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งมาโดยตลอดพร้อมทั้งให้กำลังใจในการทำค้นคว้าอิสระฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณ ผู้ปฏิบัติงานธนาคาร สำนักงานใหญ่ ที่ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งในการตอบแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลการวิจัย นอกจากนี้ ขอขอบคุณเพื่อนๆ และผู้ร่วมงานทุกท่านที่ให้กำลังใจและช่วยเหลือสนับสนุนให้งานวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

วัชรภรณ์ วายลม. (2563). *ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับการรักษาความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเจนอเรชั่น X ในสังกัดกระทรวงการคลัง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล.

พิชญญา นิลพันธ์. (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อ องค์กรกรณีศึกษาสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อัศรายุทธ กาญจนเสถียร. (2562) *ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานความผูกพันต่อองค์กร และการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ณฐกร สมสงวน. (2562). *คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรในกลุ่มพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์เขต 4 นครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เอกลักษณ์ ชุมภูชัย. (2561). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพัน ต่อองค์กรกรณีศึกษาพนักงานที่ทำงานอยู่ภายใต้การดูแลของบริษัท สกิลพาวเวอร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด (แมนพาวเวอร์สาขา ลำพูน)*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

วิวรรณดา เรืองแก้ว. (2565). *บรรยากาศองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร* สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ธัญลักษณ์ สุนนานุสรณ์. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน*. การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ ภาคเอกชน, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นิตยา บ้านโก. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการผูกพันขององค์กรของบุคลากรภาครัฐศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี กรมเจ้าท่ากระทรวงคมนาคม*. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2550). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สมยศ นาวิการ. (2545). *การพัฒนาองค์กรและการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ

Herzberg, F. (2010). *The Motivation to work*. Twelfth Printing. United states of America : Library of Congress Cataloging-in-Publicatio