

แนวทางการเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของผู้ปฏิบัติงานธนาคาร ประจำสำนักงานใหญ่ Quality of Working Life of Bank Head Office Personnel

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ๑) เพื่อศึกษาปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน ๒) เพื่อศึกษาสาเหตุที่ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานต่ำ ๓) เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน ๒๙๖ คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก จำนวน ๘ คน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๑.๑๕ และมีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี ร้อยละ ๔๖.๖๒ มีสถานภาพโสด ร้อยละ ๕๖.๐๘ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๓๐.๗๔ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๓๐,๐๐๑-๔๐,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๒๙.๐๕ และส่วนใหญ่มีอายุงาน ๖-๑๐ ปี ร้อยละ ๔๐.๘๘ ตามลำดับ ปัจจัยจูงใจในการทำงานพบว่าทั้ง ๕ ด้าน มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยด้านความรับผิดชอบในงาน และด้านความก้าวหน้า ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วนปัจจัยด้านค่าจูนมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยด้านนโยบายการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลสรุปจากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าปัจจุบันสวัสดิการที่ไม่ครอบคลุม และ ค่าตอบแทนที่ไม่ตรงตามความคาดหวัง แนวทางการเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงาน ๑) ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ๒) การส่งเสริมการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะ ๓) สวัสดิการและค่าตอบแทน

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตในการทำงาน,ปัจจัยจูงใจ,ปัจจัยค่าจูน

Abstract

This research aimed to ๑) study the factors affecting the quality of working life, ๒) study the causes of the low quality of working life, and ๓) study the guidelines to increase the quality of working life of Government Housing Bank Head Office personnel. The study employed a mixed methodology. For the quantitative approach, questionnaires were collected from ๒๙๖ participants. In-depth interviews with eight people were carried out for the qualitative research. The results were as follows. Regarding the demographic factors, most of the sample were female (๖๑.๑๕ percent), aged ๓๐-๓๙ years old (๔๖.๖๒ percent), single (๕๖.๐๘ percent), held a bachelor's degree (๓๐.๗๔ percent), earned a monthly income in the range of ๓๐,๐๐๑-๔๐,๐๐๐ baht (๒๙.๐๕ percent), and had work experience ranging from ๖-๑๐ years (๔๐.๘๘ percent). 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. 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 ๑) advancement in work, ๒) development of knowledge, abilities and skills, and ๓) 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

วัตถุประสงค์การวิจัย

๑. เพื่อศึกษาปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน
๒. เพื่อศึกษาสาเหตุที่ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานต่ำ
๓. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

๑. **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์** มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์อันประกอบไปด้วย เพศอายุ ระดับการศึกษาและสถานภาพสมรส โดยผู้วิจัยมีการเพิ่มเติมปัจจัย รายได้และระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคาร เพื่อให้ได้คำตอบและข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

Kotler (๑๙๙๗, อ้างถึงใน วิวรรณดา เรืองแก้ว ,๒๕๖๕) ได้กล่าวว่าทฤษฎีและแนวคิดด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วยปัจจัย ดังต่อไปนี้

๑.๑ เพศ (Sex) สถานภาพที่ได้รับตั้งแต่เกิด คือ เพศชายและเพศหญิง ซึ่งมีปัจจัยพื้นฐานทางร่างกายแตกต่างกัน ความต้องการ ความนึกคิด พฤติกรรม และการตัดสินใจที่แตกต่างกัน โดยที่เพศหญิงเป็นเพศที่ถูกชักจูงได้ง่ายกว่าเพศชาย

๑.๒ อายุ (Age) คุณลักษณะที่เปลี่ยนไปตามเวลา ซึ่งจะแสดงวุฒิภาวะ ความสามารถในการเข้าใจ และรับรู้เรื่องราวรวมทั้งการตัดสินใจที่แตกต่างกัน และอายุยังเป็นตัวบ่งชี้ความสนใจและทำให้เห็นอารมณ์ความรู้สึกที่ต่างกันในแต่ละช่วงเวลาที่จะเกิดขึ้นจากประสบการณ์ที่ผ่านมา

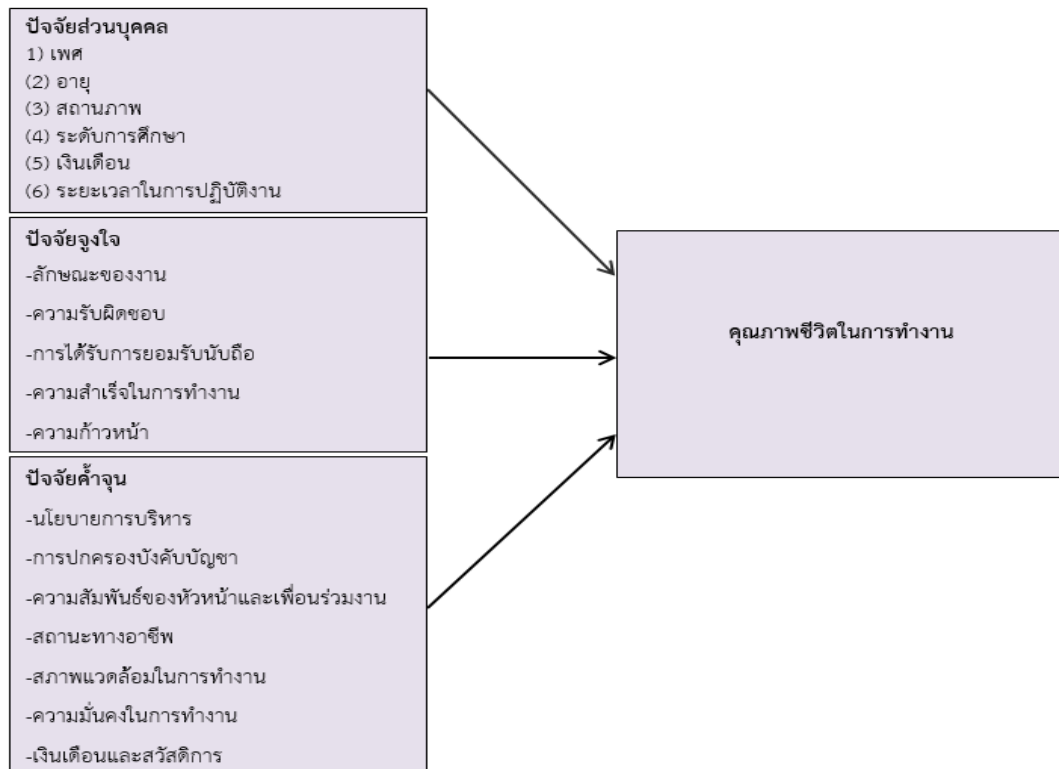
๑.๓ ระดับการศึกษา อาชีพและผลตอบแทน (Education, Occupation and Income)ระดับการศึกษาต่างกันมีแนวโน้มที่จะต้องการข้อมูลต่างกัน อาชีพเป็นตัวสะท้อนคุณค่าในตัวบุคคลและผู้ที่เกี่ยวข้อง ส่วนรายได้จะเป็นตัววัดความสามารถของบุคคล

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

๒. **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและค้ำจุน** เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรงและเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานหรือบุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ฉะนั้นองค์การควรจะต้องสนองตอบความต้องการของบุคลากรให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยที่ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่บอกได้ถึงที่มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งองค์การสามารถตอบสนองความต้องการทั้งหลายของบุคลากรได้ และเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ความสามารถและทำงานให้ได้ผลสำเร็จของงาน องค์ประกอบทางด้านการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวก จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น แต่ถ้าเป็นลบก็จะไม่ทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด ส่วนองค์ประกอบทางด้านสุขอนามัยนี้มีหน้าที่ค้ำจุน หรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว แต่ควรรักษาให้อยู่ในระดับที่พอดี หากมีปัจจัยด้านนี้มากก็จะไม่จูงใจหรือกระตุ้นให้คนมาทำงานมากขึ้นแต่อย่างใด เป็นต้น

๓. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน วอลตัน (Walton อ้างถึงใน วัชรภรณ์ วายลม ,๒๕๖๓) ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นก็คือ เงื่อนไขหรือองค์ประกอบต่างๆ อยู่ ๘ ประการ ได้แก่ ๑) การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ๒) สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ๓) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ๔) โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ๕) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ๖) ประชาธิปไตยในองค์กร ๗) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ๘) ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

กรอบแนวคิด



รูปที่ ๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

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

๑. กลุ่มตัวอย่างสำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยใช้การสุ่มแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้วิธีการหาขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane (Yamane,๑๙๗๖) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ ๙๕ และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ ๕ จากจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งหมด ๙๕๒ คน ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ๒๘๒ คน สํารองเพิ่มกรณีเก็บแบบสอบถามไม่ครบหรือแบบสอบถามไม่สมบูรณ์อีก ๕% เท่ากับ ๑๔ คน ในการวิจัยครั้งนี้จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๙๖ คน

๑.๑ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถามลักษณะคำถามปลายปิดและคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้แบบสอบถามครอบคลุมวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยเน้นการให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการศึกษาแนวทางคุณภาพชีวิตในการทำงาน

๑.๒ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

๑ วิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยใช้ค่าสถิติ คือความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ(Percentage)

๒ วิเคราะห์ข้อมูลของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติ คือความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ(Percentage)

๓ วิเคราะห์ข้อมูลของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติ คือความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ(Percentage)

๔ วิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานธนาคาร โดยใช้ค่าสถิติ คือค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

๑.๓ สถิติอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics)

๑ วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล กับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานธนาคาร ทดสอบโดยใช้สถิติ (T-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA)

๒ วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานธนาคาร โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

ตารางที่ ๑ ผลค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตัวแปร	Beta	S.E.	t	Sig.	Collinearity	
					Tolerance	VIF
(Constant)	๐.๒๔๓	๐.๑๖๙	๑.๔๓๙	๐.๑๕๑		
<u>ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน</u>						
ด้านลักษณะของงาน	๐.๐๔๒	๐.๐๔๒	๐.๘๖๙	๐.๓๘๖	๐.๓๐๗	๓.๒๕๖
ด้านความรับผิดชอบในงาน	๐.๑๒๘	๐.๐๔๑	๒.๖๑๑	๐.๐๐๙*	๐.๒๙๙	๓.๓๕๐
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	๐.๐๖๔	๐.๐๔๐	๑.๑๘๖	๐.๒๓๗	๐.๒๔๕	๔.๐๗๖
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	๐.๐๒๓	๐.๐๔๗	๐.๔๔๙	๐.๖๕๔	๐.๒๘๖	๓.๔๔๕
ด้านความก้าวหน้า	๐.๑๙๕	๐.๐๓๙	๔.๓๓๓	๐.๐๐๑*	๐.๓๕๕	๒.๘๑๗
<u>ปัจจัยด้านค้ำจุน</u>						
ด้านนโยบายการบริหาร	๐.๑๒๙	๐.๐๓๙	๓.๐๔๘	๐.๐๐๒*	๐.๔๐๓	๒.๔๘๓
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	๐.๑๒๗	๐.๐๓๘	๒.๔๕๖	๐.๐๑๔*	๐.๒๖๘	๓.๗๓๑
ด้านความสัมพันธ์ของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน	๐.๐๘๒	๐.๐๓๕	๑.๗๔๐	๐.๐๘๓	๐.๓๒๕	๓.๐๘๐
ด้านสถานะของอาชีพ	๐.๐๕๐	๐.๐๔๕	๑.๐๔๔	๐.๒๙๗	๐.๓๑๙	๓.๑๓๙
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	๐.๒๔๔	๐.๐๓๖	๖.๑๗๔	๐.๐๐๑*	๐.๔๖๓	๒.๑๖๑
	-			๐.๓๐๔	๐.๕๑๑	๑.๙๕๗
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	๐.๐๓๙	๐.๐๔๕	-๑.๐๒๙			
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	๐.๐๗๙	๐.๐๓๑	๒.๒๖๔	๐.๐๒๔*	๐.๕๙๘	๑.๖๗๑
R= ๐.๘๙๒ R ² = ๐.๗๙๖ Adj. R ² = ๐.๗๘๗ SEE=๐.๒๔๗ F-value =๙๒.๐๘๖ P-value= ๐.๐๐๑						

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕

๒. กลุ่มตัวอย่างสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างจากจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งหมด ๙๕๒ คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างจำนวน ๘ คน จำแนกตามกลุ่มงาน และสายงานของธนาคารทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยเครื่องมือสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาจัดกลุ่ม และนำความคิดเห็นที่ได้มาวิเคราะห์ (Content Analysis) หาความแตกต่างความสัมพันธ์จากนั้นนำข้อมูลมาเรียบเรียงใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างและส่วนประกอบของแบบสัมภาษณ์ สำหรับผู้ปฏิบัติงานสามารถสรุปสาเหตุของปัญหาคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน เลือกใช้เครื่องมือก้างปลาในการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาด้วยวิธีการสร้างแผนผังสาเหตุ และผลเป็นการระดมความคิดจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยมีขั้นตอนการวาดแผนผังด้วยภาพหัวปลาและก้างปลา กำหนดประโยคปัญหาที่ภาพหัวปลา กำหนดกลุ่มปัจจัยที่จะทำให้เกิดปัญหานั้นๆ ที่ก้างปลาเพื่อหาสาเหตุย่อยในแต่ละปัจจัย และหาสาเหตุหลักของปัญหาที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้งผู้วิจัยยังเลือกใช้การวิเคราะห์สาเหตุข้อมูลที่ได้การสัมภาษณ์ด้วย SWOT Analysis และจับคู่โดยใช้ TOWS Matrix เพื่อสร้างกลยุทธ์แนวทางแก้ไขของแนวทางเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานให้กับของผู้ปฏิบัติงานธนาคาร

ตารางที่ ๒ ผลการประเมินทางเลือกและแนวทางการเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานให้กับของผู้ปฏิบัติงานธนาคาร

จุดแข็ง	จุดอ่อน	
S๑. เป็นธนาคารของรัฐ มีความมั่นคง มีภาพลักษณ์ที่ดี ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น S๒. เป็นองค์กรที่แน่วแน่ในการเติบโตพนักงานจึงมีโอกาสดำเนินในหน้าที่การงาน S๓. การบริหารแบบเน้นการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงาน S๔. ธนาคารให้โอกาสในการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะใหม่ๆ เพื่อเพิ่มความสามารถและสมรรถนะของพนักงาน	W๑. ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ปรับตัวไม่ทันกระบวนการทำงานใหม่ๆ W๒. ผู้ปฏิบัติงานขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน W๓. ค่าตอบแทนน้อยเมื่อเทียบกับภาระงานหรือองค์กรอื่น W๔. การต่อยอดองค์ความรู้สู่นวัตกรรม เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มยังไม่ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร	
โอกาส	SO (กลยุทธ์เชิงรุก)	WO (กลยุทธ์เชิงแก้ไข)
O๑. นโยบายภาครัฐให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรรองรับการเป็นภาครัฐที่ทันสมัย (Digital) O๒. การเปลี่ยนแปลงยุค Post COVID-๑๙ ทำให้เกิดความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ รวมทั้งสามารถสื่อสาร และเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว และสะดวกยิ่งขึ้น สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภายในและขีดความสามารถในการแข่งขัน O๓. มีเทคโนโลยีใหม่ที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการให้บริการในอุตสาหกรรมธนาคาร	S๔O๑ สนับสนุนการอบรมเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและสร้างโอกาสในการพัฒนาทักษะการทำงานสู่ยุค Digital S๒O๑ กำหนดนโยบายการเติบโตในหน้าที่การงานเพื่อรองรับนโยบายภาครัฐ และรักษาผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถและลดอัตราการลาออก	W๔O๒ พัฒนานวัตกรรมธนาคารจากองค์ความรู้เพื่อเพิ่มความสามารถในการรับมือกับโอกาสทางธุรกิจและรับมือกับสถานการณ์ต่างๆที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต
อุปสรรค	ST (กลยุทธ์เชิงป้องกัน)	WT (กลยุทธ์เชิงรับ)
T๑. ความผันผวนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในตลาดการเงินการธนาคารที่อาจส่งผลกระทบต่อทักษะของผู้ปฏิบัติงาน	S๔T๔ พัฒนาความรู้ความสามารถทักษะผู้ปฏิบัติงาน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่	W๓T๓ ปรับปรุงการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการเพื่อให้สอดคล้องกับภาระ

ตารางที่ ๒ ผลการประเมินทางเลือกและแนวทางการเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานให้กับของผู้ปฏิบัติงานธนาคาร

T๒. การแข่งขันด้านสินเชื่อและเงินฝากมีความรุนแรงมากขึ้น ทั้งจากคู่แข่งที่เป็นสถาบันการเงิน ไม่ใช่สถาบันการเงิน และ Virtual Bank ที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาให้บริการ T๓. กฎหมาย / พรบ.ของทางการทำให้ธนาคารมีข้อจำกัดในการบริหารด้านทรัพยากรบุคคล เช่น ไม่สามารถปรับเป็นสวัสดิการยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้ T๔. การที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น	เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการทำงาน	งาน หรือไม่ต่ำกว่าที่กฎหมายกำหนด
---	--	---

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และสถานภาพมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งเพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน และสถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน รวมถึงระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน ในขณะที่อายุและระยะเวลาปฏิบัติงานส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบในงาน และด้านความก้าวหน้า ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ถ้าคะแนนเฉลี่ยของด้านความรับผิดชอบในงาน และด้านความก้าวหน้าเพิ่มขึ้นส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น ๐.๑๒๘ และ ๐.๑๔๕ คะแนน ในขณะที่เดียวกันปัจจัยด้านค่าจ้าง ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือถ้าคะแนนเฉลี่ยของด้านนโยบายการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการเพิ่มขึ้น ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น ๐.๑๙๖, ๐.๒๕๒, ๐.๑๔๔ และ ๐.๒๔๔ คะแนน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายข้อมูลทั่วไป พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๑.๑๕ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี ร้อยละ ๔๖.๖๒ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ ๕๖.๐๘ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๓๐.๗๔ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๓๐,๐๐๑-๔๐,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๒๙.๐๕ และส่วนใหญ่ระยะเวลาปฏิบัติงาน ๖-๑๐ ปี ร้อยละ ๔๐.๘๘ เมื่อพิจารณาผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ เพศชายมีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานมากที่สุด และสถานภาพที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ สถานภาพหย่าร้าง / หม้าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ สมรส และโสด ตามลำดับ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ ในขณะที่อายุ และระยะเวลาปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเอกลักษณ์ ชุมภูชัย (๒๕๖๑) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานที่ทำงานอยู่ภายในการดูแลของบริษัท สกลีพาวเวอร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด (แมนพาวเวอร์สาขาลำพูน)

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นโดยรวมของปัจจัยจูงใจในการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบในงาน และด้านความก้าวหน้า ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายชื่อเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่าภูมิใจที่ได้ทำงานในธนาคารนี้ เพราะธนาคารยอมรับในความสำเร็จของตน รองลงมาคือ รู้สึกว่าฉันได้มีส่วนร่วมในธนาคารของฉันในมุมมองแง่บวก และมีโอกาสพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในงานอยู่เสมอ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบในงาน และด้านความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พิริญา นิลพันธ์ (๒๕๖๑) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ในสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ ๕ ตำบลคลัง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ปัจจัยค้ำจุน

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นโดยรวมของปัจจัยด้านค้ำจุน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านนโยบายการบริหาร ตามลำดับเมื่อพิจารณารายชื่อเกี่ยวกับปัจจัยด้านค้ำจุน พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าธนาคารมีความมั่นคง รองลงมาคือ สวัสดิการมีความเหมาะสม และผลประโยชน์อื่นๆที่ได้รับเหมาะสม ตามลำดับเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยด้านค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐกร สมสงวน (๒๕๖๒) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรในกลุ่มพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์เขต ๔ นครสวรรค์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จากการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญในการสร้างบรรยากาศทำงานที่ดีและเติบโตในอนาคต โดยให้ความสำคัญในการดำเนินนโยบายที่สนับสนุนความเสมอภาค ส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ และสนับสนุนเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสดำเนินการเติบโตและเสริมสร้างอาชีพของตนเองได้

ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นสิ่งที่ควรปรับปรุงคือ ธนาคารควรพิจารณาค่าตอบแทน เพื่อให้สอดคล้องภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน เพื่อให้รายได้ในแต่ละเดือนเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายตามอัตราค่าครองชีพและตัวเองควรมีการเพิ่มค่ารักษาพยาบาลบางประเภทให้ครอบคลุมถึงคนในครอบครัวมากขึ้น เงินเดือนที่เพียงพอกับการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันและสามารถดูแลครอบครัวได้ มีการประชุมร่วมกันหรือส่งตัวแทนระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการ ให้มีการพิจารณาถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่างๆ อย่างเหมาะสมตามภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน

ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นสิ่งที่ควรปรับปรุงคือ ควรปรับปรุงแสงให้เหมาะสม เสียงควรมีการควบคุมเสียงไม่ให้เกินมาตรฐาน ปรับปรุงอุณหภูมิในการทำงานให้เหมาะสมกับการทำงาน หน่วยงานมีการทำความสะอาดและจัดวางสิ่งของอย่างเป็นระเบียบอยู่เสมอ ควรเพิ่มรอบการทำความสะอาดบริเวณโถงลิฟต์ ปุ่มลิฟต์ พ้นยาฆ่าเชื้อบริเวณโถงมีการปลูกฝัง พนักงานให้ทำ ๕ ส คือ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และ สร้างนิสัยหลังเลิกงานทุกครั้งในพื้นที่ทำงานส่วนตัวหน่วยงานควรมีพนักงานดูแลรักษาความปลอดภัยที่รัดกุม ควรจะต้องมีการฝึกฝนการป้องกันตัวและการช่วยเหลือผู้อื่นในสถานการณ์ฉุกเฉินอยู่เป็นประจำสม่ำเสมอไม่เล่นโทรศัพท์มือถือขณะปฏิบัติงานที่

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นสิ่งที่ควรปรับปรุงคือควรสนับสนุนนโยบายการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และควรมีนโยบายให้ความมั่นใจว่าจะจ้างพนักงานจนเกษียณ เมื่อมีการเลิกจ้างตอนเกษียณอายุงาน ผู้ปฏิบัติงานจะได้ค่าตอบแทนหรือค่าชดเชยที่เป็นธรรม

ด้านความสัมพันธ์ที่ดีในธนาคาร พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นสิ่งที่ควรปรับปรุงคือ ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ เช่นจัดกิจกรรมกีฬาภายใน

ด้านลักษณะการบริหารงาน พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นสิ่งที่ควรปรับปรุงคือ ธนาคารควรให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น และมีการพิจารณา ความดีความชอบอย่างเป็นธรรม และทัดเทียมกับผู้ปฏิบัติงานคนอื่นๆ

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นสิ่งที่ควรปรับปรุงคือ ควรมีวิธีการผ่อนคลายความเครียดที่เหมาะสม และให้ความสำคัญต่อการพักผ่อนที่เพียงพอควรกำหนดจำนวนชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม

ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นสิ่งที่ควรปรับปรุงคือ ควรมีการปลูกจิตสำนึกที่ดีต่อผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้ความรู้สึกที่ดีต่อธนาคาร ความรู้สึกดังกล่าวจะทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และภาคภูมิใจเสมอ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

๑. ควรศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในธนาคารอื่นๆ ว่ามีรูปแบบ แตกต่างกันหรือไม่ และมีลักษณะเดียวกันหรือไม่ อย่างไร

๒. ควรศึกษาขอบเขตให้ครอบคลุมทั่วเขตพื้นที่อื่นๆ เพื่อที่จะได้ทราบว่าโดยภาพรวมแล้วความคิดเห็นคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานธนาคาร เป็นอย่างไร

๓. ควรศึกษาตัวชี้วัดที่สำคัญเพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานธนาคารในพื้นที่นั้นๆ เช่น ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในการทำงาน ความสุขในการทำงาน และความเห็นเรื่องการส่งเสริมโอกาสในองค์กร เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

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

ขอขอบคุณ ผู้ปฏิบัติงานธนาคาร สำนักงานใหญ่ ที่ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งในการตอบแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลการวิจัย นอกจากนี้ ขอขอบคุณเพื่อนๆ และผู้ร่วมงานทุกท่านที่ให้กำลังใจและช่วยเหลือสนับสนุนให้งานวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณอาจารย์ทุกท่านและเจ้าหน้าที่ในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ได้ให้ความช่วยเหลือตลอดเวลาที่ศึกษาอยู่ และพี่ๆ เพื่อนนักศึกษาปริญญาทุกคน ที่ได้ให้กำลังใจและความช่วยเหลือในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระตลอดมา

เอกสารอ้างอิง

- วีระภรณ์ วายลม. (๒๕๖๓). ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับการรักษาความผูกพันต่อองค์กรของ
ข้าราชการเจเนอเรชั่น X ในสังกัดกระทรวงการคลัง. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พิริญา นิลพันธ์. (๒๕๖๑). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อ องค์กรกรณีศึกษา สำนักงาน
หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณัฐกร สมสงวน. (๒๕๖๒). คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรในกลุ่ม
พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์เขต ๔ นครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เอกลักษณ์ ชุมภูชัย. (๒๕๖๑). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพัน ต่อองค์กรกรณีศึกษา พนักงานที่
ทำงานอยู่ภายใต้การดูแลของบริษัท สกิลพาวเวอร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด (แมนพาวเวอร์สาขา
ลำพูน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- วิวรรณดา เรืองแก้ว. (๒๕๖๕). บรรยายาสององค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพัน
ต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ
โรฒ
- ธัญลักษณ์ สุนานุสรณ์. (๒๕๕๖). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน.การค้นคว้าอิสระ
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ ภาคเอกชน, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นิตยา บ้านโก. (๒๕๕๙). ปัจจัยที่มีผลต่อการผูกพันขององค์กรของบุคลากรภาครัฐศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี กรมเจ้าท่า
กระทรวงคมนาคม. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (๒๕๕๐). การบริหาร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (๒๕๒๑). การพัฒนาองค์กรและการจูงใจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ดวงกมล.
- Herzberg, F. (๑๙๙๑). The Motivation to work. New York : John Wiley and Sons.
- Porter, L., Bigley, G., Steers, R. M., & Steers, R. (๑๙๗๙). Motivation and Work Behavior. Mc.
- Graw-Hill. Richard E. W. (๑๙๗๕). The Diffusion of New Work Structures: Explaining Why Success
Didn't Take. Organizational Dynamics.