

การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร
A study of working life quality of commercial bank employees in Bangkok

สุพรรณษา ปุณชยากร

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Miss Supansa Punchayakorn

Email: supansa.punc@gmail.com

Business Administration Program in Finance and Banking, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจลักษณะปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านองค์กร ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านองค์กร ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการ เก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD และใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาข้อมูลลักษณะปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี ปัจจัยด้านองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครให้ระดับความสำคัญโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านงานด้านบทบาทในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านประสบการณ์ในการทำงาน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ด้านงานด้านบทบาทในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตการทำงาน

ABSTRACT

This independent study aims to 1) to explore the demographic characteristics, organizational factors 2) to study the influence of demographic factors, organizational factors affecting the quality of working life of commercial bank employees in Bangkok.

The samples used in this study is 400 commercial bank employees in Bangkok, using a questionnaire as a tool used in collect information the statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypothesis was tested by t-test, one-way ANOVA, and if differences were found, they were compared individually by means of LSD and using multiple regression analysis.

The results of the demographic study of data showed that the majority of the sample group of commercial bank employees in Bangkok were female, aged between 20-30 years of age, had a bachelor's degree. They have work experience 1-5 years, organizational factors of commercial bank employees in Bangkok give the overall importance to a high level. When considering each aspect, including work, role in work and interpersonal relations at a high level in all aspects.

The results of the hypothesis testing concluded that the demographic factor different educational levels did not affect different quality of work life. But demographic factors, gender, age, work experience affect different quality of work life, organizational factors include work, work roles, and interpersonal relations influences the quality of working life of commercial bank employees in Bangkok.

Keywords: Quality of work life

บทนำ

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างมากซึ่งกล่าวได้ว่าการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพของสังคมปัจจุบันที่เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ปัญหาและสถานการณ์ต่าง ๆ มีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้นตามลำดับ คาดกันว่ามนุษย์ใช้เวลาหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่างน้อยอยู่ในสำนักงานหรือองค์กรบริษัทและเชื่อว่าในอนาคตอันใกล้นี้มนุษย์มีความจำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มมากขึ้นไปอีก ซึ่งการทำงานเป็นสิ่งที่ให้ประสบการณ์ที่มีคุณค่าต่อชีวิตของมนุษย์ เพราะเป็นโอกาสที่ทำให้เกิดการพบปะพูดคุยระหว่างผู้ใช้งานกับบุคคลอื่น ๆ ดังนั้นการทำงานจึงเป็นการเปิดโอกาสให้แสดงออกถึงความสามารถ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งจะนำมาเกียรตินิยมและความพึงพอใจในชีวิต ถ้าหากว่าเวลาส่วนใหญ่ของชีวิตในการทำงานนี้ มนุษย์ได้อยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจในชีวิต ก็จะช่วยให้มีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่จะส่งเสริมให้เกิดสภาพ

การทำงานที่ดี ซึ่งย่อมถือได้ว่ามีความสุขและคุณภาพชีวิตที่ทำงาน จะส่งผลต่อชีวิตโดยส่วนรวมของบุคคลผู้นั้น ให้เป็นสุขอันเป็นเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาประเทศด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (จิตรสุตา ลิ้มเกรียงไกร, 2556 อ้างใน ปรีดาภรณ์ ศุทธิเวทิน 2562)

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญต่อ ผู้ปฏิบัติงานและองค์กรเป็นอย่างมาก เนื่องจากการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี เป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานแล้วมีความสุขกับการทำงาน เกิดความต้องการอยากทำงาน อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ที่ดีขึ้น ส่งผลให้องค์กรมีการพัฒนางานเพื่อประโยชน์สุขและความเรียบร้อยของประชาชนในชุมชนต่อไป

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานพร้อมทั้งประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ของการค้นคว้าอิสระ

1. เพื่อสำรวจลักษณะปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านองค์กร ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านองค์กร ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการศึกษาค้นคว้าอิสระ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ จำนวน 400 คน

2. ด้านเนื้อหา คือ เป็นการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมุ่งหมายศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสังคมสิ่งแวดล้อมและความสมดุลในการทำงาน ด้านการพัฒนาความก้าวหน้าความมั่นคงในการทำงาน ด้านกฎเกณฑ์ขององค์กร และด้านความภูมิใจในองค์กร

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ด้านงาน ด้านบทบาทในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

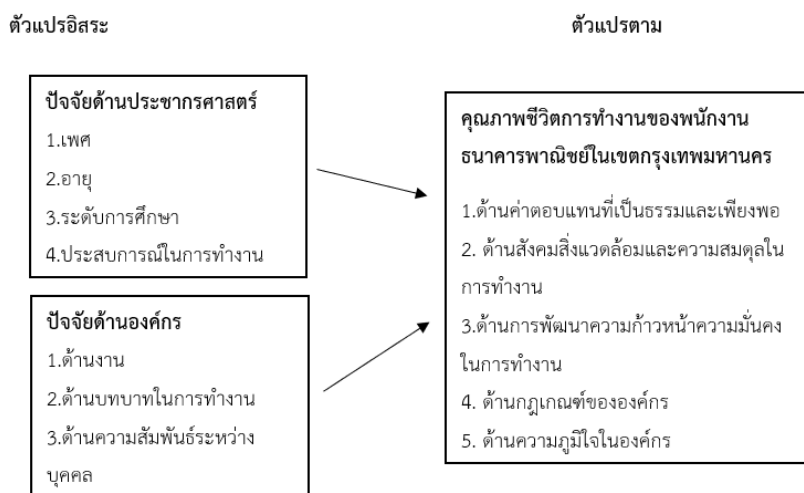
2. ตัวแปรตาม ประกอบด้วย คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสังคมสิ่งแวดล้อมและความสมดุลในการทำงาน ด้านการพัฒนาความก้าวหน้าความมั่นคงในการทำงาน ด้านกฎเกณฑ์ขององค์กร และด้านความภูมิใจในองค์กร

ขอบเขตระยะเวลาการดำเนินการศึกษา เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2564

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อนำผลการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อให้เกิดความพึงพอใจเหมาะสมกับความต้องการทำงานได้อย่างมีความสุขและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1973: 12 อ้างใน ปัจจัยฯ ปุสฺณจร 2559) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการ และความปรารถนาของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สถานภาพตัวบุคคลหรือสภาพทางสังคม เรื่องสภาพทางสังคมขององค์กรที่ทำงานนั้นมีความสำเร็จ

Guest (1979, p.76 อ้างใน ญัฐพงษ์ ขจัดภัย 2559) ให้ความหมายไว้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกของแต่ละบุคคลต่อการทำงาน หรือผลที่เกิดขึ้นกับปัจเจกบุคคล ซึ่งเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงาน คือ คุณภาพในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกทั้งหลายของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับค่าตอบแทน หรือผลประโยชน์ในทางเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคง ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2. แนวคิดทฤษฎี เกณฑ์ชีวิตคุณภาพชีวิตการทำงาน

ปฏิพันธ์ สุกดั่ง (2555, น. 21-23, อ้างถึงใน วราภรณ์ สุกุลรัมย์, 2555, น. 11-12 อ้างใน วาริณี โพธิราช 2558) สรุปว่า แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานมีทั้งสิ้น 8 ด้าน คือ

1. ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หรือ “รายได้และผลประโยชน์ตอบแทน” หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เหมาะสมกับมาตรฐานการดำรงชีวิต ซึ่งผู้ทำงานรู้สึกว่าเป็นยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น

2. สภาพที่ทำงานปลอดภัย หมายถึง การที่บุคลากรได้ปฏิบัติงานในสถานที่เหมาะสมไม่ได้รับเสียงรบกวนจากสถานที่อื่น และต้องไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพร่างกาย

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีการพัฒนาความสามารถของตนเองพิจารณาจากลักษณะงานที่ทำ ได้แก่ งานที่ต้องใช้ความสามารถเฉพาะ งานที่ผู้ทำยอมรับว่ามีความสำคัญกับงาน งานที่ผู้ทำมีอิสระในการดำเนินการ งานที่ผู้ทำได้ใช้ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ในหลาย ๆ ด้าน

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคง หมายถึง ลักษณะงานที่มีการส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ พร้อมทั้งนำความสามารถของผู้ทำงานให้ได้รับการยอมรับจากสังคมและครอบครัวของตน

5. สังคมสัมพันธ์ หมายถึง ลักษณะงานที่มีส่วนช่วยพัฒนาให้ผู้ทำงานมีการสร้างปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานในองค์กรเดียวกัน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตรมีความอบอุ่นเอื้ออาทร พร้อมไม่มีการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า

6. ลักษณะการบริหารงาน หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารมีการกระทำต่อบุคคลอย่างเหมาะสมผู้ทำงานได้รับการเคารพในสิทธิ มีการยอมรับฟังข้อคิดเห็นของผู้ทำงาน มีความเสมอภาคยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากการทำงาน หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลกับชีวิตและการทำงานมีช่วงเวลาดูแลผ่อนคลาย

8. ความภาคภูมิใจในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรโดยมีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กร

สรุปผลรายด้านตัวแปรตาม จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของผู้ศึกษาได้แยกคุณภาพชีวิตการทำงานออกเป็น 5 ด้าน

ด้านผลตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลตอบแทน หมายถึง การได้รับค่าจ้าง เงินเดือนค่าตอบแทน ที่เหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากที่อื่น

ด้านสังคมสิ่งแวดล้อมและความสมดุลในการทำงาน

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสังคมสิ่งแวดล้อมและความสมดุลในการทำงาน ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาสามารถสรุปความหมายโดยรวม ได้ว่า หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรต้องมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและดีมีความปลอดภัยในการทำงาน พร้อมทั้งบรรยากาศทางสังคมในการทำงานมีความเป็นมิตรทำให้การทำงานมีความสมดุลผ่อนคลายกับชีวิตส่วนตัวได้

ด้านการพัฒนาความก้าวหน้าความมั่นคงในการทำงาน

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการพัฒนาความก้าวหน้าความมั่นคงในการทำงานที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาสามารถสรุปความหมายโดยรวมได้ว่า หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาและแสดงความสามารถของตนจากงานที่ตนทำพร้อมทั้งลักษณะงานที่มีการส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพที่สามารถเพิ่มพูนความรู้เพื่อให้ได้มีโอกาสก้าวหน้า

ด้านกฎเกณฑ์ขององค์กร

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานด้านกฎเกณฑ์ขององค์กร ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายโดยรวมได้ว่า หมายถึง มีความยุติธรรมในการบริหารลักษณะงานตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย เคารพสิทธิส่วนบุคคล พร้อมทั้งแต่ละคนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย

ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความภาคภูมิใจในองค์กร ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายโดยรวมได้ว่าความภูมิใจในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร ที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าองค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ทั้งยังไม่อายใครที่จะบอกเพื่อนหรือคนภายนอกทั่วไปว่าเราทำงานที่องค์กรนี้

3. แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยด้านองค์กร

ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร (organization Factors) ตามแนวคิดของ Robbins and Judge (2007 อ้างใน อาริยา การดี 2562)

ความต้องการด้านงาน (Task Demands) ความต้องการในงานเป็นโครงสร้างของงานส่วนบุคคล ในการทำงานหากพนักงานได้รับการสนับสนุนและได้รับความช่วยเหลือหรือการได้รับความเอาใจใส่ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน

ด้านความต้องการบทบาท (Role Demands) จะเป็นความกดดันที่เกิดขึ้นกับตัวบุคคล เนื่องมาจากหน้าที่ที่ตนต้องรับผิดชอบในองค์กร การได้รับบทบาทการทำงานหลายด้านในเวลาเดียวกัน อาจเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยากที่จะทำให้สำเร็จลุล่วงเพื่อตอบสนองความต้องการให้กับองค์กร

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Demands)จะเป็นความกดดันอันเนื่องมาจากตัวบุคคลอื่นในที่ทำงาน และการมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เป็นมิตรกัน ไม่ว่าจะเป็ด้านเพื่อนร่วมงาน หากมีความสัมพันธ์กันแบบไม่เป็นมิตรกัน อาจทำให้การทำงานอึดอัดและสภาพแวดล้อมในการทำงานย่ำแย่

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทศพร จิริกิจวิบูลย์ (2556, น. 5)อ้างใน พิรัชญา นิลพันธ์ 2561 ศึกษา เรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดีที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจต่อพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและแนวทางในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ

พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล เครื่องมือทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ส่วนเชิงอนุมาน ประกอบด้วย Independent Variable, t- test และ ANOVA โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งงานวิจัยนี้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ (t-test) และสถิติ (F-test) พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านอายุระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน และใช้การทดสอบสถิติเชิงพหุ (Multiple linear regression) ทดสอบ พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานและแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีมีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ

พิชิต วงศ์สุนธิ (2553) อ้างใน สุทธิพงษ์ อ่อนจันทร์อบ 2558 ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 298 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรกระทรวงสาธารณสุขมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี และพบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ การทำงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุขไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กมล กฤษวงค์ และณกมล จันทร์สม (2556, น. 100) อ้างใน พิริญญา นิลพันธ์ 2561 บทความวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรการที่ผู้ศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในองค์กร และปัจจัยด้านความพึงพอใจกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ข้าราชการกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ รูปแบบของสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย การใช้สถิติเชิงพรรณนา การหาค่า ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลโดยสรุป การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA t-test, F-test) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามและวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท มีลักษณะของตำแหน่งอยู่ในระดับผู้ปฏิบัติ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร โดย เพศและระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรแตกต่างกัน ปัจจัยการบริหารงานในองค์กร

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในองค์กร ปัจจัยด้านความพึงพอใจ มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกอง
อำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้าอิสระ

เป็นการศึกษาค้นคว้าอิสระแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) และเป็นการเก็บรวบรวม
ข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional studies) โดยเครื่องมือการศึกษาค้นคว้าอิสระเป็น
แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

ประชากรศาสตร์ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งทราบ
จำนวนประชากรศาสตร์ที่ชัดเจน จากการค้นข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศศาสตร์
กรุงเทพมหานคร 2562 สถิติด้านประชากรศาสตร์ จำนวน 5,701,394 คน

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ เก็บข้อมูลจำนวนพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครซึ่ง
เป็นประชากรศาสตร์ที่ทราบจำนวนที่ชัดเจน ดังนั้นการกำหนดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาครั้งนี้คือ กำหนด
โดยใช้การเปิดตาราง Yamane โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95 % และค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง
ที่ยอมรับได้ที่ 0.05 ทำให้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้ จำนวน 400 คน และมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง คือการเลือก
กลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ ประกอบด้วยแบบสอบถามแบบปลายเปิดและปิด

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง ผู้ตอบแบบสอบถามขั้นต้นเพื่อคัดกรองเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน
ธนาคารพาณิชย์ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัย
ด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานมีจำนวนคำถามทั้งหมด
4 ข้อ

ส่วนที่ 3 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้าน
ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสังคมสิ่งแวดล้อมและความสมดุลในการทำงาน ด้านการพัฒนา
ความก้าวหน้าความมั่นคงในการทำงาน ด้านกฎเกณฑ์ขององค์กร และด้านความภูมิใจในองค์กรมีจำนวนข้อ มี
จำนวนข้อคำถาม 16 ข้อ กำหนดให้ ระดับคุณภาพชีวิตมากที่สุด = 5 คะแนน, ระดับคุณภาพชีวิตมาก=4คะแนน
, ระดับคุณภาพชีวิตปานกลาง = 3 คะแนน, ระดับคุณภาพชีวิตน้อย = 2 คะแนน, ระดับคุณภาพชีวิตน้อยที่สุด =
1 คะแนน

ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านองค์กร ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขต
กรุงเทพมหานคร ด้านงาน ด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด
7 ข้อ กำหนดให้ระดับความสำคัญมากที่สุด = 5 คะแนน, ระดับความสำคัญมาก = 4 คะแนน, ระดับความสำคัญ
ปานกลาง = 3 คะแนน, ระดับความสำคัญน้อย = 2 คะแนน, ระดับความสำคัญน้อยที่สุด = 1 คะแนน

โดยแบ่งคุณภาพชีวิตออกเป็น 5 ระดับ เพื่อใช้ในการตีความหมายของค่าเฉลี่ยที่ในการวิเคราะห์ค่าในส่วนที่ 3 ดังต่อไปนี้ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 = มีระดับคุณภาพชีวิตในระดับน้อยที่สุด ,ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 = มีระดับคุณภาพชีวิตในระดับน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 = มีระดับคุณภาพชีวิตในระดับปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 = มีระดับคุณภาพชีวิตในระดับมาก , ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 = มีระดับคุณภาพชีวิตในระดับมากที่สุด

การแบ่งช่วงการแปลผลตามหลักการแบ่งอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยแบ่งความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ เพื่อใช้ในการตีความหมายของค่าเฉลี่ยที่ในการวิเคราะห์ค่าในส่วนที่ 4 ดังต่อไปนี้ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 = มีระดับความสำคัญในระดับน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 = มีระดับความสำคัญในระดับน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 = มีระดับความสำคัญในระดับปานกลาง ,ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 = มีระดับความสำคัญในระดับมาก, ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 = มีระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 5 ท่านคิดว่า หน่วยงานของท่านควรมีกิจกรรม หรือนโยบายอะไรบ้างเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการงานทำงาน เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับแสดงความคิดเห็น จำนวนข้อคำถาม 1 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1.สถิติพรรณนา

1.1 ใช้ค่าร้อยละ(percentage) และค่าความถี่ (Frequency)กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์กรที่ประกอบด้วย ด้านงาน ด้านบทบาทในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.สถิติเชิงอนุมาน

2.1 ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตาม เพศ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ (t-test)

2.2 ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

2.3 ศึกษาปัจจัยด้านองค์กร คือ ด้านงาน ด้านบทบาทในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้าอิสระ

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการศึกษาอิสระ เรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลลักษณะปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านองค์กร

ผลการศึกษาข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี ปัจจัยด้านองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครให้ระดับความสำคัญโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านงาน ด้านบทบาทในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านประสบการณ์ในการทำงาน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ด้านงาน ด้านบทบาทในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

อภิปรายผลการค้นคว้าอิสระ

ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์

ในด้านตัวแปรประชากรศาสตร์นั้นพบว่า ด้านเพศ มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ต่างกัน โดยผู้ศึกษามีความเห็นว่าเป็นเพศที่มีบุคลิกที่อ่อนโยน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีกว่าเพราะใช้ความละเอียดรอบคอบ อาจจะเป็นด้านตัวเลข บัญชี ส่งผลทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานต่างจากเพศชายมีบุคลิกภาพที่เข้มแข็ง ลักษณะงานที่จะต้องใช้กำลังกายเป็นส่วนใหญ่ ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย จึงไม่ค่อยมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีเท่าไรนัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมล กฤษวงค์ และณกมล จันทร์สม (2556, น. 100) อ้างใน พิริญญา นิลพันธ์ 2561 กล่าวว่า จากการศึกษา บทความวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร ที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรแตกต่างกัน

ในด้านตัวแปรประชากรศาสตร์นั้นพบว่า ด้านอายุมีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ต่างกัน โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่าคนที่มีอายุมากกว่าอาจมีประสบการณ์ทำงานมานานกว่า และอายุยังสามารถบอกถึงความต้องการที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศพร จิริกิจวิบูลย์ (2556, น. 5) อ้างใน พิริญญา นิลพันธ์ 2561 กล่าวว่า จากการศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดีที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจต่อพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

ในด้านตัวแปรประชากรศาสตร์นั้นพบว่า ด้านระดับการศึกษามีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ไม่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ต่างกัน โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่า ธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับพนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน มีการกำหนดลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิเชิต วงศ์สุนธิ (2553) อ้างใน สุทธิพงศ์ อ่อนจันทร์อบ 2558 กล่าวไว้ว่า จากการที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุขที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุขไม่แตกต่างกัน

ในด้านตัวแปรประชากรศาสตร์นั้นพบว่า ด้านประสบการณ์ในการทำงานมีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ต่างกัน โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากจะมีความเชี่ยวชาญและชำนาญมากกว่าทำให้ไม่ต้องปรับตัวให้เข้ากับองค์กรมากนัก แนวโน้มคนที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าจึงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าคนที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศพร จิริกิจวิบูลย์ (2556, น. 5) อ้างใน พิริชญญา นิลพันธ์ 2561 กล่าวไว้ว่า จากการที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดีที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจต่อพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านองค์กร

ปัจจัยด้านองค์กร ด้านงาน มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระมีความเห็นว่า ส่วนใหญ่พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญต่อ ด้านงานในระดับมาก ซึ่งมองว่าการทำงานมีการได้รับการสนับสนุนและได้รับความช่วยเหลือ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานทำให้พนักงานลดความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins and Judge (2007 อ้างใน อาริยา การดี 2562) กล่าวไว้ว่าความต้องการด้านงาน (Task Demands) ความต้องการในงานเป็นโครงสร้างของงานส่วนบุคคล ในการทำงานหากพนักงานได้รับการสนับสนุนและได้รับความช่วยเหลือหรือการได้รับความเอาใจใส่ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานจะส่งผลให้พนักงานในองค์กรมีแนวโน้มที่จะลดความเครียดในงานได้เป็นอย่างมาก

ปัจจัยด้านองค์กร ด้านบทบาทในการทำงาน มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระมีความเห็นว่า ส่วนใหญ่พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญ ด้านบทบาทในการทำงานอยู่ในระดับมาก พนักงานสามารถทำงานในบทบาทหน้าที่ของตนเองได้ออกมาดี แต่ให้พึงระวังเรื่องการทำงานหลายด้านในเวลาเดียวเพราะอาจจะทำให้งานนั้นออกมาไม่ค่อยสำเร็จและดีเท่าไรนัก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins and Judge (2007 อ้างใน อาริยา การดี 2562) กล่าวไว้ว่า การได้รับบทบาทการทำงานหลายด้านในเวลาเดียวกัน อาจเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยากที่จะทำให้สำเร็จลุล่วงเพื่อตอบสนองความต้องการให้กับองค์กร การได้รับผิดชอบที่มากขึ้น และมีเวลาที่กำหนดค่อนข้างสั้นๆ ในการทำงาน อาจทำให้บุคคลนั้นทำบทบาทของตัวเองได้ไม่ค่อยดีตามความต้องการ

ปัจจัยด้านองค์กร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระมีความเห็นว่า ส่วนใหญ่พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมาก พนักงานสามารถทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างมีความเป็นมิตรกัน เพราะหากทำงานกันแบบไม่เป็นมิตรกันอาจจะทำงานอึดอัด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins and Judge (2007 อ้างใน อารียา การดี 2562) กล่าวไว้ว่าการมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เป็นมิตรกัน ไม่ว่าจะเป็นด้านเพื่อนร่วมงาน หากมีความสัมพันธ์กันแบบไม่เป็นมิตรกัน อาจทำให้การทำงานอึดอัดและสภาพแวดล้อมในการทำงานแย่

3. ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม มีระดับคุณภาพชีวิตมาก

ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่มีความเห็นว่าได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมเพียงพอต่อการดำรงชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปฏิพันธ์ สุขดวง (2555, น. 21-23, อ้างถึงใน วราภรณ์ สกุละรัมย์, 2555, น. 11-12 อ้างใน วาริณี โพธิราช 2558) กล่าวไว้ว่า ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หรือ “รายได้และผลประโยชน์ตอบแทน” หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เหมาะสมกับมาตรฐานการดำรงชีวิต ซึ่งผู้ทำงานรู้สึกว่าเป็นยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น

ด้านสังคมสิ่งแวดล้อมและความสมดุลในการทำงาน พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสังคมสิ่งแวดล้อมและความสมดุลในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานเป็นสถานที่ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อการปฏิบัติงานมีสังคมกับเพื่อนร่วมงานที่ดีมีความเท่าเทียม เกิดความสมดุลระหว่างการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วอลตัน (Walton, 1975 อ้างใน พิรัชญา นิลพันธ์ 2561) กล่าวไว้ว่า สิ่งแวดล้อมและสถานที่ปลอดภัย หมายถึง สิ่งแวดล้อม ทั้งทางร่างกายและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สถานที่ทำงานต้องไม่เป็นอันตรายและสะดวกในการปฏิบัติงาน ด้านสังคมกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานได้มีการสร้างสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงานและมีความเท่าเทียมกันในด้านระบบคุณธรรม ความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง ผู้ปฏิบัติได้ทำงานและได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างสมดุล

ด้านการพัฒนาความก้าวหน้าความมั่นคงในการทำงาน พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาความก้าวหน้าความมั่นคงในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การพัฒนาศักยภาพเป็นการปฏิบัติงานที่ใช้ความสามารถเฉพาะตัวที่สามารถปฏิบัติงานออกมาได้ประสิทธิผลพร้อมทั้งลักษณะงานมีความก้าวหน้ามีความมั่นคงในอาชีพ

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปฏิพันธ์ สุกด้วง (2555, น. 21-23, อ้างถึงใน วราภรณ์ สุกรัมย์, 2555, น. 11-12 อ้างใน วาริณี โพธิราช 2558) กล่าวไว้ว่า การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีการพัฒนาความสามารถของตน โดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ทำได้แก่ งานที่ผู้ทำต้องใช้ความสามารถเฉพาะทำงานที่ผู้ทำยอมรับว่ามีความสำคัญกับงาน ส่วนด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง หมายถึง ลักษณะงานที่มีการส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ

ด้านกฎเกณฑ์ขององค์กร พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านกฎเกณฑ์ขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สามารถแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพ มีความเสมอภาค และมีการเคารพสิทธิส่วนบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วอลตัน (Walton, 1975 อ้างใน พิรัชญา นิลพันธ์ 2561) กล่าวไว้ว่าลักษณะของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม หมายถึง การแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพ มีความเสมอภาค ปกครองด้วยกฎหมาย และมีการเคารพสิทธิส่วนบุคคล

ด้านความภูมิใจในองค์กร พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่มีความเห็นว่า รู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรนี้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปฏิพันธ์ สุกด้วง (2555, น. 21-23, อ้างถึงใน วราภรณ์ สุกรัมย์, 2555, น. 11-12 อ้างใน วาริณี โพธิราช 2558) กล่าวไว้ว่า ความภาคภูมิใจในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรโดยมีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กร

ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

1. ปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านเพศ จากผลการศึกษาค้นคว้าอิสระแสดงให้เห็นว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพ ที่มีเพศต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมต่างกัน เนื่องจาก เพศหญิงเป็นเพศที่มีบุคลิกที่อ่อนโยน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ใช้ความละเอียดรอบคอบ อาจจะเป็นด้านตัวเลขบัญชี และการติดต่อสื่อสารงานในลักษณะนี้ได้เจอผู้คนจำนวนมากส่งผลทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีกว่า ส่วนเพศชายมีบุคลิกภาพที่เข้มแข็ง ลักษณะงานที่ทำงานจะต้องใช้กำลังกายเป็นส่วนใหญ่ ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย จึงไม่ค่อยมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีเท่าไรนัก ดังนั้น องค์กรควรมีการกำหนดตำแหน่งหน้าที่ การมอบหมายงาน และปริมาณงานให้สอดคล้องเหมาะสมกับพนักงานแต่ละเพศ ทั้งนี้เพื่อสร้างให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านอายุ จากผลการศึกษาค้นคว้าอิสระแสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพฯ ที่มีอายุต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมต่างกัน เนื่องจากพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันส่งผลให้มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันหรือมีทัศนคติที่ต่างกันไป เช่น คนที่มีอายุมากกว่าอาจมีประสบการณ์ทำงานมานานกว่า และอายุยังสามารถบอกถึงความต้องการที่ต่างกันอย่างชัดเจน ดังนั้น องค์กรควรมีการกำหนดตำแหน่งหน้าที่ การมอบหมายงาน และปริมาณงานให้สอดคล้องเหมาะสมกับพนักงานแต่ละอายุ ทั้งนี้เพื่อสร้างให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านประสบการณ์ในการทำงาน จากผลการศึกษาค้นคว้าอิสระแสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพฯ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมต่างกัน เนื่องจากพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากจะมีความเชี่ยวชาญและชำนาญรวมถึงมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าทำให้ไม่ต้องปรับตัวให้เข้ากับองค์กรมากนัก แนวโน้มคนที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าจึงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าคนที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า ดังนั้น องค์กรควรมีการกำหนดตำแหน่งหน้าที่ การมอบหมายงาน และปริมาณงานให้สอดคล้องเหมาะสมกับพนักงานแต่ละประสบการณ์ในการทำงาน ทั้งนี้เพื่อสร้างให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีมากยิ่งขึ้น

2. ปัจจัยด้านองค์กร

ด้านงาน จากผลการศึกษาค้นคว้าอิสระแสดงให้เห็นว่า ด้านงาน มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญการสนับสนุนและได้รับความช่วยเหลือหรือการได้รับความเอาใจใส่ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน

ด้านบทบาทในการทำงาน จากผลการศึกษาค้นคว้าอิสระแสดงให้เห็นว่า ด้านบทบาทในการทำงาน มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้น องค์กรควรให้พนักงานได้รับบทบาทการทำงานไม่มากจนเกินไปควรได้รับเหมาะสมกับหน้าที่และระยะเวลาที่กำหนด

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จากผลการศึกษาค้นคว้าอิสระแสดงให้เห็นว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้น องค์กรควรมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นมิตรกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อเจาะลึกถึงวิธีการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งจะเป็นแนวทางการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของหน่วยงานทั้งในภาครัฐ และเอกชนต่อไป
2. ควรศึกษากับพนักงานธนาคารในประเทศ เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. ควรทำการศึกษาค้นคว้าอิสระปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

บรรณานุกรม

- ณัฐพงษ์ ขจัดภัย. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรบริษัท เจริญสุรัตน์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยาลัยนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปรีดาภรณ์ ศุทธิเวทิน. (2562). ความสุขในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์. การศึกษาอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปัจจัยญา ปุสฺณัจจร. (2559). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท จี-เน็ต เน็ทเวิร์ค โซลูชั่น จำกัด. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- พิชญญา นิลพันธ์. (2561). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ในสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 5 ตำบลคลัง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาลัทยาดใหญ่.
- วาริณี โพธิราช. (2558). คุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. วิทยาลัย นิพนธ์ สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาลัทยธรรมศาสตร์.
- สุทธิพงษ์ อ่อนจันทร์อบ. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมทรัพยากรน้ำ (ส่วนกลาง) กรุงเทพมหานคร. วิทยาลัยนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาลัทยรามคำแหง.
- อารีญา การดี. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1. วิทยาลัยนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.