



ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของ
บุคลากรธนาคารทหารไทย
Relationship between Quality of Work Life and Performance of
Personnel of TMB Bank

ณรงค์ชัย ยิ้มไพโร

สาขาการเงินการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Narongchai Yimprai

E-mail: pop1904@icloud.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรธนาคารทหารไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรธนาคารทหารไทยอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยประชากรด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่างกัน ส่วนสถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรธนาคารทหารไทยมากที่สุดเรียงตามลำดับ คือ การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับผู้อื่น สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ และด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงานตามลำดับ สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรธนาคารทหารไทยได้ร้อยละ 64.30

คำสำคัญ: *คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ประสิทธิภาพในการทำงาน*

Abstract

The study on Relationship between Quality of Work Life and Performance of Personnel of TMB Bank 1) the quality of work life and the performance of personnel of

TMB Bank were strongly level, 2) sex, age, educational attainment, work age affected the performance of personnel of TMB Bank while marital status and the average monthly income had no affected the performance of personnel of TMB Bank at significant of 0.05 level. 3) The quality of working life factors most influencing the performance of personnel of TMB Bank were working that benefits society, participation in work and relationships with others, A cheap and safe environment, fair and adequate compensation, and personal rights to work, respectively and able to explain the fluctuations the performance of personnel of TMB Bank at 64.30 percent.

Keywords: *Quality of Work Life, Performance*

บทนำ

ปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจประกอบด้วย บุคลากร เงินทุน วัตถุดิบและอุปกรณ์ เครื่องจักรต่าง ๆ ซึ่งทั้ง 4 ปัจจัยดังกล่าวล้วนมีความสำคัญอย่างยิ่งในการผลิตและส่งเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จตามนโยบายที่วางไว้ แต่หากจะกล่าวถึงปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดสามารถกล่าวได้ว่าปัจจัยด้านบุคลากรนับเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กรเนื่องจากทรัพยากรบุคคลมีความทักษะรู้และความคิดที่สามารถใช้ทรัพยากรอื่น ๆ ทั้งเงินทุน วัตถุดิบ และอุปกรณ์เครื่องจักรต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์ได้ ทำให้เกิดกิจกรรมทางธุรกิจขึ้น และเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวหน้าและสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับองค์กรได้ (พรพิตรา ธรรมชาติ, 2560)

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญในการช่วยพัฒนาประเทศด้วย ด้วยการเป็นแหล่งรองรับเงินออมและการเป็นแหล่งปล่อยสินเชื่อเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจหรือการรับฝากหรือการให้กู้ยืม เพราะฉะนั้นธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ จึงมุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการรับประกันคุณภาพการให้บริการ รวมถึงการหาแนวทางในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าอย่างสูงสุด การแข่งขันของธนาคารเพื่อที่จะแข่งขันกับธนาคารอื่น ๆ ได้ และสามารถดำรงอยู่ได้ก็อยู่ได้ด้วยปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ธนาคารประสบความสำเร็จตามเป้าหมายคือบุคลากร บุคลากรมีผลโดยตรงต่อการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายเพราะบุคลากรเป็นฟันเฟืองที่สำคัญในการขับเคลื่อนแผนงานและโครงการต่าง ๆ ขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จ บุคลากรจะต้องปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ผู้บริหารธนาคารต้องเข้าใจถึงความต้องการของบุคลากรของธนาคารและผสมผสานความต้องการนั้นให้เข้ากับจุดมุ่งหมายของธนาคารในภาพรวมได้ เพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นเกิดความกระตือรือร้น และปรารถนาที่จะทำงานอย่างเต็มศักยภาพเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของธนาคาร (กัลยรัตน์ มีลาภ, 2553)

คุณภาพชีวิตในการทำงานถือเป็นเป้าหมายสำคัญของการปฏิบัติงานเพราะการทำงานก่อให้เกิดรายได้ซึ่งเป็นปัจจัย ที่สำคัญในการดำรงชีวิต และมีความสุขในการทำงานมีความมั่นคงในการทำงาน มีความก้าวหน้าในด้านหน้าที่การงาน ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอกับเศรษฐกิจในปัจจุบัน รวม

ไปถึงได้รับความพึงพอใจในการทำงานของตนเอง (กิติคุณ ชื่อสัตย์ดี, 2557) พนักงานในองค์กรจะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ต้องมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี การปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงมีผลกระทบโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะพนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญยิ่งต่อองค์กร นอกจากคุณภาพชีวิตในการทำงานแล้ว ความผูกพันต่อองค์กร ถือเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อองค์กร กล่าวคือ หากองค์กรที่สามารถทำให้พนักงานเกิดความรักความผูกพันหรือรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง ย่อมทำให้นุเคราะห์ประภคณาจะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป โดยจะทุ่มเทความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ หากพนักงานไม่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีหรือไม่มีการผูกพันต่อองค์กรแล้ว อาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น ปัญหาการลาออกจากงาน ปัญหาการขาดงาน ปัญหาการมาทำงานสาย และหากพนักงานขาดงาน หรือลาออกจากงานย่อมส่งผลกระทบต่อการผลิต ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้ความสนใจต่อความผูกพันต่อองค์กร เพื่อเสริมสร้างให้สมาชิกมีความผูกพันในองค์กรมากยิ่งขึ้น(เฉลิมขวัญ เมฆสุข, 2560)

จากที่กล่าวมาข้างต้น คุณภาพชีวิตในการทำงาน หรือ Quality of work life เป็นสิ่งที่สำคัญของชีวิตในการทำงานหรือเรียกได้ว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญของการทำงานเลยทีเดียว ซึ่งคุณภาพชีวิตนี้เป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจในงาน และการที่พนักงานจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีนั้นเป็นผลมาจากการที่องค์กรดูแลเอาใจใส่และให้ความสำคัญต่อพนักงานในฐานะที่เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงที่สุดในองค์กร เพราะพนักงานมีส่วนช่วยให้ทรัพยากรบุคคลขององค์กรนำความรู้ความสามารถของตนเองที่มีออกมาใช้ได้ อย่างเต็มที่ โดยที่องค์กรจะต้องคิดและหาวิธีที่จะทำให้บุคคลในองค์กรเกิดความสุขในการทำงาน เพราะความสุขในการทำงานถือเป็นส่วนหนึ่งในการมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรธนาคารทหารไทย ซึ่งข้อมูลและผลการศึกษานี้จะนำไปเพื่อศึกษาว่า ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานหรือไม่ และศึกษาว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานหรือไม่ นอกจากนี้ยังเป็นการศึกษาเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนคุณภาพชีวิต ให้มีความสุขในการทำงาน มีคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีก็จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของธนาคารทหารไทย
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรของธนาคารทหารไทย จำแนกตามปัจจัยทางประชากร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรของธนาคารทหารไทย

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารทหารไทย จำนวน 400 คน
2. ด้านเนื้อหา เป็นการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานพัฒนา ความรู้ความสามารถ งานส่งเสริมความเจริญเติบโตและมั่นคง งานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน งานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน งานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม กับประสิทธิภาพในการทำงาน ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน ประสิทธิภาพด้านปริมาณงาน และประสิทธิภาพด้านเวลา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทางประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และคุณภาพในการทำงาน 8 ด้านคือ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานพัฒนา ความรู้ความสามารถ งานส่งเสริมความเจริญเติบโตและมั่นคง งานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน งานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน งานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม กับประสิทธิภาพในการทำงาน
2. ตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบด้วย ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน ประสิทธิภาพด้านปริมาณงาน และประสิทธิภาพด้านเวลา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงประสิทธิภาพการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของธนาคารทหารไทย
2. ทราบถึงประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรของธนาคารทหารไทย จำแนกตามปัจจัยทางประชากร
3. ทราบถึงปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรของธนาคารทหารไทย

บทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย แนวคิดทฤษฎีทางประชากรศาสตร์ แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงาน และแนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการทำงาน สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

แนวคิดทฤษฎีทางประชากรศาสตร์

ยูล เบ็ญจรงค์กิจ (2554) ได้กล่าวถึงแนวความคิดด้านประชากร เป็นทฤษฎีที่ใช้หลักการของความเป็นเหตุเป็นผล กล่าวคือ พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นตามแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้นเป็นความเชื่อที่ว่า คนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย ซึ่งแนวความคิดนี้ตรงกับ ทฤษฎีกลุ่มสังคม (Social categories Theory) ที่อธิบายว่า พฤติกรรมของบุคคลเกี่ยวข้องกับลักษณะต่าง ๆ ของบุคคลหรือลักษณะทางประชากร ซึ่งลักษณะเหล่านี้สามารถอธิบายเป็นกลุ่มๆ ได้ คือบุคคลที่มีพฤติกรรมคล้ายคลึงกันมักจะอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ดังนั้นบุคคลที่อยู่ในลำดับชั้นทางสังคมเดียวกัน จะเลือกรับและตอบสนองต่อเนื้อหาข่าวสารในแบบเดียวกัน

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Walton (1973, p. 12 อ้างใน ฉันทพัฒน์ พิรุณไพบร, 2554, หน้า 15) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานว่าหมายถึง ลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของพนักงาน โดยพิจารณาจากคุณลักษณะ แนวทางของพนักงาน หรือสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1973 : 12 – 16 อ้างถึงใน ทศนีย์ ชาติไทย, 2559 : 17-19) ได้กำหนดว่าบุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานต้องมีองค์ประกอบ 8 ด้าน คือ

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่าง เพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่น ๆ ในประเภทเดียวกันด้วย 1) ความเพียงพอของค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้น ๆ ที่จะสามารถดำรงชีวิตตามมาตรฐานสังคมได้ 2) ความยุติธรรม มีการประเมินจากค่าตอบแทนของงานอื่น ๆ ที่ลักษณะเหมือนกับงานของตนนำมาเปรียบเทียบกัน

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ไม่เหมาะสม ซึ่งจะก่อให้เกิดสุขภาพไม่ดี โดยสิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ

3. โอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริง และรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในการทำงานนี้ เป็นกรให้ความสำคัญเกี่ยวกับ การศึกษา อบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิต ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่ได้โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง

4. ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ แล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5. ทำงานร่วมกันและมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การทำงานร่วมกันเป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้ มีการยอมรับและร่วมมือทำงานด้วยดี และงานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6. สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่/พนักงาน ได้รับสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือเป็นการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน ซึ่งวัฒนธรรมในองค์กรหรือหน่วยงานจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม เป็นเรื่องของโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล

8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกและยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้น มีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544 อ้างใน ทศนีย์ อาดา, 2555 : 5) กล่าวว่า ประสิทธิภาพหมายถึง การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้น ว่าทำงานได้ปริมาณและคุณภาพของงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้ทรัพยากรด้านเงิน เวลา และแรงงานไปมากน้อยแค่ไหน และส่งผลดีต่อผู้มารับบริการมากน้อยแค่ไหน สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson & Plowman (1989 อ้างถึงใน สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์, 2558 :19) ได้ให้แนวคิดและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานไว้ 3 ข้อ ดังนี้ (จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล)

1. คุณภาพของงาน คือ ต้องมีคุณภาพสูง คือ งานจะต้องมีคุณภาพสูง มีประโยชน์ที่คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานจะต้องมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ปริมาณงาน คือ งานที่ได้รับจะต้องเป็นไปเพื่อองค์กรคาดหวัง ควรกำหนดระยะเวลาหรือวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณตามเป้าหมาย

3. เวลา คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมและได้ผลกำไรมากที่สุดมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกรวดเร็ว

ดังนั้น ประสิทธิภาพในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่เกิดจากความพึงพอใจของพนักงานที่ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยพิจารณาถึงภารกิจที่ปฏิบัติความสามารถความพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกันในอนาคต

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พีระศิลป์ รัตน์หิรัญกร (2554) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สำนักงานใหญ่พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของเจ้าหน้าที่และลูกจ้างสำนักงานฯ อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 โดยในด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 รองลงมาคือ การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองกับด้านสิทธิส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.20 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความสมดุลของชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.00 มีระดับการแปรผลอยู่ในระดับปานกลางและด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 ระดับการแปรผลอยู่ในระดับต่ำ

ธนกร กรวัชรเจริญ (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีจำนวน 350 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์ประกอบของทีมกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยสถิติ Independent Samples t-test, One-Way ANOVA, LSD และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 25-30 ปี ระดับการศึกษาเฉลี่ยส่วนใหญ่คือปริญญาตรี อายุงานเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1-3 ปี ตำแหน่งงานส่วนมากคือ ระดับพนักงาน จากสมมติฐานพบว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกัน

ธนพล แสงจันทร์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทประกันภัย พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันภัย มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อุสุมา ศักดิ์ไพศาล (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด โดยศึกษา 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษารายได้ ตำแหน่ง และอายุงาน และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลจากการเก็บข้อมูล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันด้านประสิทธิผลการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ แต่ปัจจัยส่วนบุคคล

ในด้านอื่น ๆ ที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างกันด้านประสิทธิผลการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.00 และคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยยังมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานทั้งด้านปริมาณงานและด้านความเร็วในการทำงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม และใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารทหารไทย ซึ่งมีจำนวน 12,500 คน กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารทหารไทย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงไปยังฝ่ายงานต่าง ๆ ของธนาคาร

กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารทหารไทย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงไปยังฝ่ายงานต่าง ๆ ของธนาคาร ขนาดของกลุ่มตัวอย่างคิดคำนวณการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 387 คน ผู้วิจัยได้ทำการเพิ่มจำนวนได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม มีลักษณะแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ปัจจัยพื้นฐานด้านประชากร ของพนักงานธนาคารทหารไทย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความพึงพอใจ ประกอบด้วย แบ่งเป็น 8 ด้าน คือ 1) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ 2) สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย 3) โอกาสที่ได้รับการพัฒนา และใช้ความสามารถของบุคคล 4) โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน 5) การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น 6) สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน 7) การทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม 8) การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ 1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

3. ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรธนาคารทหารไทย แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน 2) ประสิทธิภาพการทำงานปริมาณงาน 3) ประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ 1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละและค่าความถี่กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่มได้แก่ ปัจจัยทางประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายคุณลักษณะตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของธนาคารทหารไทย ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย โอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน การทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม และ การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และตัวแปรประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรของธนาคารทหารไทย

2. สถิติอนุมาน ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยดังนี้

2.1 เพื่อทำการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรธนาคารทหารไทย จำแนกตามปัจจัยทางประชากร ได้แก่ เพศ ด้วยค่า t-test

2.2 เพื่อทำการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรธนาคารทหารไทย จำแนกตามปัจจัยทางประชากร ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากผลการทดสอบมีนัยสำคัญทางสถิติ ให้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD

2.3 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรธนาคารทหารไทย ใช้การวิเคราะห์ด้วย สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรธนาคารทหารไทย อยู่ในระดับมากที่สุด

2. เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่างกัน ส่วนสถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรธนาคารทหารไทย

3.1 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรธนาคารทหารไทยในภาพรวม มากที่สุดเรียงตามลำดับคือ การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับผู้อื่น สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม

และเพียงพอ และด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ตามลำดับ สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรธนาคารทหารไทยได้ร้อยละ 64.30

3.2 ตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน 5 ด้าน โดยเรียงตามลำดับที่มีผลสูงสุดคือ ด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ด้านการทำงานและการดำรงชีวิตโดยรวม และด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ตามลำดับ สามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 62.90

3.3 ตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน 2 ด้าน โดยเรียงตามลำดับที่มีผลสูงสุดคือ ด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และด้านการทำงานและการดำรงชีวิตโดยรวมและความสัมพันธ์กับผู้อื่น ตามลำดับ สามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 37.10

3.4 ตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา 4 ด้าน โดยเรียงตามลำดับที่มีผลสูงสุดคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ตามลำดับ สามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 59.80

อภิปรายผล

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรธนาคารทหารไทย สามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรธนาคารทหารไทย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน โดยเรียงลำดับ คือ ด้านประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา ด้านประสิทธิภาพการด้านประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน และด้านประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดของศศิกันต์ โกมินทร์ (2555 :5) และ ทศนีย์ ชาติไทย (2559 :4) เรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นความรู้สึกพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กร ทั้งในคุณลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน และสสพท. (2562) เน้นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ว่าการทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์ กล่าวได้ว่าการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต มากกว่ากิจกรรมอื่น โดยเฉพาะในสังคมอุตสาหกรรม ที่กล่าวกันว่ามนุษย์ได้ใช้เวลาถึงหนึ่งในสามของชีวิต อยู่ในโรงงานหรือสำนักงาน และเชื่อว่ามนุษย์จำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มขึ้นไปอีก โดยคนวัยแรงงานเป็นกลุ่มใหญ่ที่สุดของโครงสร้างประชากรไทย เป็นเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ที่ภาครัฐและเอกชนควรให้ความสำคัญไม่เพียงในการพัฒนาศักยภาพในการทำงานและคุณภาพชีวิตที่ดีด้วย ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ลักษณะของความพึงพอใจในการทำงานนั้น จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพและเกิดการเพิ่มผลผลิตขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายของทั้งบุคคล และองค์กรและตัวองค์กรส่งผลต่อเศรษฐกิจของประเทศ

โดยรวมอีกด้วย คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย 8 ด้าน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนสามารถบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เพราะพนักงานมีความต้องการค่าตอบแทนเพื่อนำไปใช้ทางเศรษฐกิจตอบสนองความต้องการเป็นการแสดงถึงความสามารถในการดำรงชีวิตภายในสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัยพนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่ดี ไม่ส่งผลต่อสุขภาพไม่เสี่ยงอันตราย ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคลากรที่พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนที่มีความท้าทายตนเองในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานพนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพตำแหน่งงานที่มั่นคง ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น พนักงานเป็นที่ยอมรับกับผู้ร่วมงานหัวหน้างานมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน พนักงานได้รับการเคารพสิทธิส่วนบุคคล รับฟังความคิดเห็น มีความเสมอภาคยุติธรรม ด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวมมีความสมดุลช่วงเวลาในการทำงานและการพักผ่อน มีความเป็นส่วนตัว ด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมพนักงานองค์กรอำนวยความสะดวกต่อสังคม รับผิดชอบต่อสังคม สอดคล้องกับผลการศึกษาของพีระศิลป์ รัตน์ศิริธกร (2554) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สำนักงานใหญ่พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของเจ้าหน้าที่และลูกจ้างสำนักงานอยู่ในระดับสูง โดยในด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองกับด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ตามลำดับ และสอดคล้องกับ

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรธนาคารทหารไทย โดยรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับ คือ ด้านประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา ด้านประสิทธิภาพการด้านประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน และด้านประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน ตามลำดับ ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสุดารัตน์ ชีรธรรมธาดา (2557 : 55) กล่าวว่า เป็นประสิทธิผลในการทำงานของแต่ละบุคคล ที่ทำงานด้วยความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson & Plowman (1989 อ้างถึงใน สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์, 2558 :19) ที่ว่าประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบด้วย คุณภาพของงานต้องมีคุณภาพสูง มีประโยชน์ที่คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานจะต้องมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ด้านปริมาณงาน หมายถึงงานที่ได้รับจะต้องเป็นไปที่องค์กรคาดหวัง ควรกำหนดระยะเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณตามเป้าหมาย ด้านเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมและด้านค่าใช้จ่าย คือ ต้องลงทุนให้น้อยที่สุด ทั้งด้านการใช้ทรัพยากรด้าน คน วัสดุ เทคโนโลยี และการเงิน

4. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรธนาคารทหารไทย จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่างกัน ส่วนสถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านเพศ พบว่า เพศต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรธนาคารทหาร

ไทยในภาพรวม ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน และประสิทธิภาพด้านเวลาต่างกัน และไม่ทำให้ ประสิทธิภาพด้านปริมาณงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรธนาคารทหารไทยที่พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกตาม เพศของบุคลากรแตกต่างกันในด้านคุณภาพงาน และเวลา ซึ่งการทำงานของธนาคารบางสายงานทำงาน เป็นกะตลอด 24 ชั่วโมงจึงอาจส่งผลต่อบุคลากรเพศหญิง ที่มีประเพณีและวัฒนธรรมจะเป็นตัวกำหนด บทบาทหน้าที่ของผู้หญิงและผู้ชายที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ สูดาร์ตัน พิมลรัตนกานต์ (2557) ที่ว่า อาชีพเป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับปัจจัยทางด้านการศึกษา สถานภาพและ รายได้ของบุคคล อีกทั้งยังเป็นปัจจัยที่สามารถนำมาใช้ในการอ้างอิงถึงแนวโน้มค่านิยม วิธีการดำเนินชีวิต และกระบวนการบริโภคของบุคคล บุคคลที่มีอาชีพแตกต่างกันอาจมีความชื่นชอบที่แตกต่างกัน ด้านอายุ พบว่าอายุต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรธนาคารทหารไทยโดยรวม ประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรธนาคารทหารไทยด้านประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน ประสิทธิภาพด้านปริมาณ งาน และประสิทธิภาพด้านเวลาต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผล การศึกษาของธนกร กรวัชรเจริญ (2555) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของ พนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า อายุที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เป็นทีมที่แตกต่างกัน ด้านระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการ ทำงานของบุคลากรธนาคารทหารไทยโดยรวม ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน ด้าน ประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน และด้านประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของธนกร กรวัชรเจริญ (2555) เรื่องปัจจัยที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า ระดับ การศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกันและสอดคล้องกับแนวคิดของ พวงเพชร ศิริโอด (2558) เรื่องประชากรศาสตร์ที่ว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความคิด ค่านิยม ทศนคติและ พฤติกรรมแตกต่างกัน โดยผู้ที่มีการศึกษาสูงมักจะใช้ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบทางเลือกมากกว่าผู้ที่มี การศึกษาน้อยกว่า ด้านอายุงาน พบว่า อายุงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ธนาคารทหารไทย โดยรวม ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน และประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลาต่างกัน แต่ไม่ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนพล แสงจันทร์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลคุณภาพชีวิต ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทประกันภัย พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานที่แตกต่างกัน ด้านสถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพสมรสต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรธนาคารทหารไทยโดยรวมไม่ ต่างกัน แต่ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน ประสิทธิภาพด้านปริมาณงาน และ ประสิทธิภาพด้านเวลาต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้บุคลากรธนาคารที่มีสถานภาพ สมรสที่แตกต่างกันย่อมต้องรับผิดชอบงานที่มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน เพราะบุคลากร ธนาคารเป็นอาชีพที่ต้องปฏิบัติงานด้านการเงิน และการให้บริการลูกค้าที่ถูกต้อง สอดคล้องกับแนวคิดของ

สุดารัตน์ พิมลรัตนกานต์ (2557) ที่ว่าเรื่องปัจจัยทางประชากร ที่ว่า อาชีพเป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวพันอย่างใกล้ชิดกับปัจจัยด้านต่าง ๆ และด้านสถานภาพสมรสยังเป็นปัจจัยที่สามารถนำมาใช้ในการอ้างอิงถึงแนวโน้มค่านิยม วิธีการดำเนินชีวิตและอาชีพของบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรธนาคารทหารไทยโดยรวมแตกต่างกัน ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน ประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานและ ประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของธนพล แสงจันทร์ (2556) เรื่อง อิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทประกันภัย ที่พบว่า รายได้ต่อเดือนของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรธนาคารทหารไทยในภาพรวม มากที่สุดเรียงตามลำดับคือ การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับผู้อื่น สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ และด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ตามลำดับ สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรธนาคารทหารไทยได้ร้อยละ 64.30 ผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของอุสุมา ศักดิ์ไพศาล (2556) เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน และคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยยังมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทั้งด้านปริมาณงานและด้านความรวดเร็วในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า

1. ควรบริหารจัดการเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการให้เหมาะกับสถานการณ์เศรษฐกิจปัจจุบัน และการเพิ่มขึ้นของค่าครองชีพและอำนาจซื้อที่ลดลง
2. ควรมีการพัฒนาด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาความสามารถของบุคคล โดยสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรโดยการจัดการฝึกอบรมด้านเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานซึ่งจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการทำงาน
3. ควรส่งเสริมให้มีกิจกรรมที่ทำประโยชน์ต่อสังคม เพื่อให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมต่อกิจกรรมการรับผิดชอบต่อสังคม และบุคลากรมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำประโยชน์ต่อสังคม
4. ควรจัดสรรเวลาในการทำงานให้สมดุลกับการดำรงชีวิตและบุคลากรมีเวลาทำกิจกรรมกับครอบครัวมากขึ้น
5. ควรสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรเพื่อให้บุคลากรมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน

6. ควรมีการมอบหมายงานให้มีปริมาณงาน และเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้การทำงานของบุคลากรมีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและประสิทธิผลขององค์กร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้การศึกษานี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรธนาคารทหารไทยด้านอื่นที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานเพื่อขยายผลการศึกษาและเป็นข้อเสนอแนะกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. ควรศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านอื่น ๆ หรือศึกษาเชิงลึกเป็นรายด้าน และทำการวิเคราะห์เพื่อติดตามผลการเปลี่ยนแปลงของคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างต่อเนื่อง
3. การศึกษานี้ได้ศึกษาเพียงบุคลากรธนาคารทหารไทยเท่านั้น ควรขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างออกไปเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น ศึกษาบุคลากรอื่น เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบหรือสามารถนำมาปรับใช้ในการพัฒนานักศึกษาให้เป็นกำลังสำคัญสำหรับประเทศต่อไป
4. ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังบุคลากรในธนาคารต่าง ๆ เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยมีปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ กัน ว่ามีพฤติกรรม และประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันในลักษณะอย่างไรบ้าง เพื่อจะได้นำผลการวิจัยที่ได้ มาปรับปรุงพัฒนาบุคลากรเหล่านั้นให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้นเพื่อส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ที่จะทำให้องค์กรมีประสิทธิผลสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

- ทัศนีย์ อาดำ. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านไอที กรณีศึกษา: สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (ผลงานเชิง วิเคราะห์)*. กรุงเทพฯ: สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ธนกร กรวัชรเจริญ. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)*. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธนพล แสงจันทร์. (2556). *อิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานผ่าน ความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทประกันภัย*. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- พวงเพชร ศิริโอต. (2558). *ปัจจัยด้านความตั้งใจซื้อที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้ามือสองของผู้บริโภคในตลาดนัด*. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุรนารี.
- พีระศิลป์ รัตน์ธีรฤกษ์. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สำนักงานใหญ่*. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2554). *การวางแผนและประเมินผลการสื่อสารเชิงกลยุทธ์*.
กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์.
- ศศิگانต์ โกมินทร์. (2555). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานงาน
สรรพสามิต พื้นที่ชลบุรี*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุदारัตน์ พิมพ์รัตนกานต์. (2557). *เศรษฐศาสตร์เบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ
พนักงาน สายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
กรุงเทพ.
- อุสุมา ศักดิ์ไพศาล. (2556). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต เรียปต์ แมนเนจเม้น จำกัด*. ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Walton, Richard E. (1973). *Quality of Working Life: What is it?*. Sloan Management
Review, 4 (7), 20-23.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: New York:
Harper & Row

: