

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
QUALITY OF WORKING LIFE OF EMPLOYEE IN
EXPORT – IMPORT BANK OF THAILAND

สิริกานต์ อังคะรา

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Sirikarn Angkara

Email: ploy_sirikarn@hotmail.com

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking, Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามแบบเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จำนวน 305 คน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 40 ปี และมีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาโท ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ มีอายุการทำงานในธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย 10 ปีขึ้นไป และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 30,001 – 45,000 บาท โดยกลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า โดยส่วนใหญ่กว่า 6 ด้าน จากทั้งหมด 8 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ รองลงมาเป็นด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิส่วนบุคคลและประชาธิปไตยในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ตามลำดับ และมีเพียง 2 ด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม และด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน; พนักงาน; ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the quality of working life of Employee in Export – Import Bank of Thailand by using survey research. A survey used a close-ended questionnaire for collecting data. Three hundred and five subjects, who worked in Export – Import Bank of Thailand, were participated and statistic methodological analysis used were descriptive statistics including Frequency Percentage Mean (\bar{X}) and Standard Deviation (S.D.).

The research found that most of participants were female, 31 - 40 years old, single, master degree graduated, operational level employees, having more than 10 years of work experience in Export – Import Bank of Thailand and earning monthly income of 30,001 – 45,000 Baht. Moreover, the research also found that the overview of working life quality of employee in Export – Import Bank of Thailand is in high level, mean 3.73. Almost 6 points of view are in high level and arrange in order of mean to safe and healthy working condition, Immediate opportunity to use and develop human capacities, Social integration in work organization, Constitutionalism in the work organization, Work and total life space, and Social relevance of work life respectively. And there are 2 points of view are in medium level and arrange in order of mean to Adequate and fair compensation, and Opportunity for continued growth and security respectively.

Keywords: Quality of Working Life; Employee; Export – Import Bank of Thailand

บทนำ

ในโลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทำให้เกิดการแข่งขันอย่างรุนแรงในทุกภาคธุรกิจ และหลายองค์กรได้พยายามปรับตัวเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและแข่งขันที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปี 2563 ที่หลายประเทศกำลังเผชิญวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจครั้งสำคัญอีกครั้งหนึ่ง เช่นเดียวกับประเทศไทยซึ่งได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 ที่แพร่ระบาดในหลายประเทศทั่วโลก และส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงต่อภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคธุรกิจการท่องเที่ยวและการส่งออก เช่นเดียวกับสถาบันการเงิน หรือ ธนาคาร ก็เป็นอีกหนึ่งอุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบเมื่อสถานการณ์เศรษฐกิจอยู่ในช่วงเวลาที่ขำแย จึงต้องปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง รวมไปถึงการแข่งขันกันอย่างรุนแรงซึ่งเป็นผลพวงที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์เศรษฐกิจในปัจจุบัน

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ธสน.) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการส่งออกและนำเข้า และมีส่วนได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทำให้ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยต้องปรับตัวเพื่อให้พร้อมต่อการเผชิญการแข่งขันที่รุนแรงกว่าที่ผ่านมา อีกทั้งพนักงานของธนาคารฯ ก็ต้องพยายามปรับตัวเองให้เหมาะสมกับสภาพความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งหมายถึงส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life)

ของพนักงานนั่นเอง ดังนั้น การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยจึงสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาศักยภาพของพนักงาน และพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบัน รวมทั้งปรับปรุงและส่งเสริมปัจจัยในการทำงาน ซึ่งอาจมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย โดยมีตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องเหมาะสมและปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคลหรือประชาธิปไตยในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จำนวน 891 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2563)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

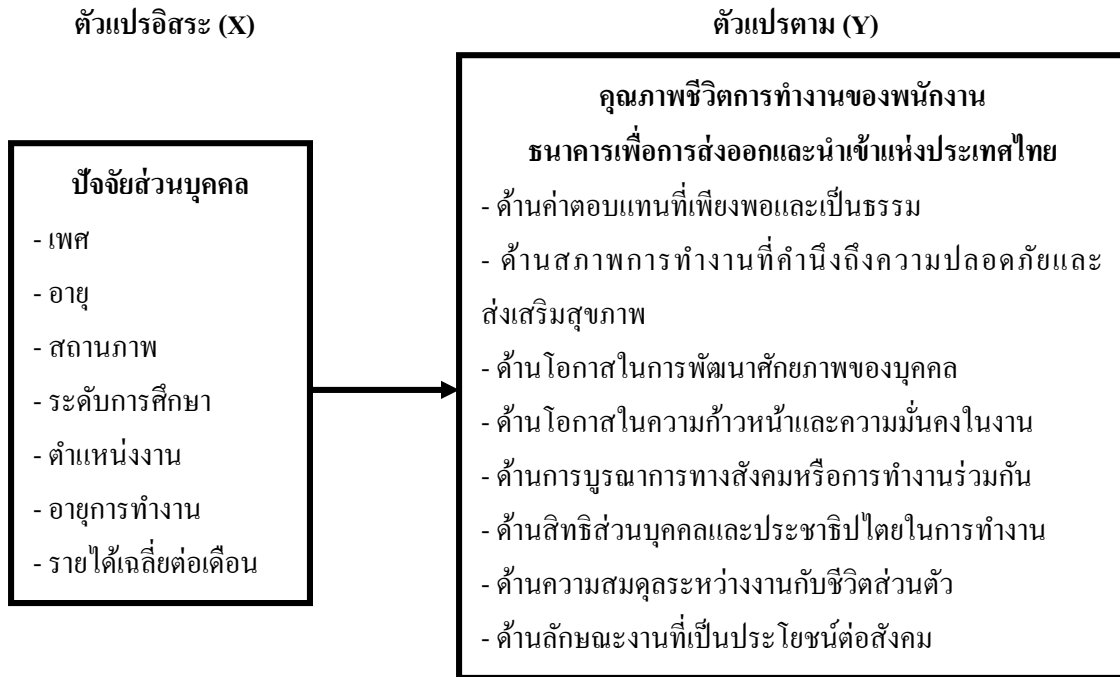
ระยะเวลาดำเนินการและเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย ตั้งแต่เดือนตุลาคม – เดือนพฤศจิกายน 2563

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่อาจเป็นปัจจัยส่งผลไปยังประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) เป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจและให้ความสำคัญมากขึ้นในประเทศต่างๆ ทั่วโลก จึงมีผู้ศึกษาและวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างแพร่หลาย และได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันออกไป

สมพงษ์ รัตนบุบผะ (2558) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่ส่งผลต่อความรู้สึกของพนักงานทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพการทำงาน ความปลอดภัยและมั่นคงในงาน และการได้รับการตอบสนองความต้องการจากองค์กร ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานให้บุคคลนั้นมีความพึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลในองค์กรด้วยเช่นกัน

มูฮัมหมัด มะลี (2560) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ปัจจัยสำคัญในการทำงานที่ส่งผลให้บุคคลในองค์กรมีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงาน เสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุข ความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลให้สามารถทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ และมีความเป็นอยู่ที่ดี

นอกเหนือจากความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผู้ศึกษาวิจัยได้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลายแล้ว ผู้ศึกษาวิจัยทั่วโลกยังมีทัศนะเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความแตกต่างและหลากหลาย เช่นเดียวกัน ยกตัวอย่างเช่น Walton (1973 อ้างถึงใน จิรวดี ตั้งมั่น, 2555) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานในหนังสือ Criteria for Quality of Working life แบ่งเป็น 8 ประการ คือ 1) Adequate and Fair Compensation 2) Safe and Healthy Environment 3) Immediate Opportunity to Use and Development of Human Capacities 4) Opportunity for Continued Growth and Security 5) Social Integration in the Work Organization 6) Constitutionalism in the Work Organization 7) Work and Total Life Space และ 8) Social Relevance of Work Life

ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

การที่พนักงานจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนั้น พนักงานจะต้องเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้นจะแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคล โดยมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (พรพิศรา ธรรมชาติ, 2560) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งกำหนดโดยนักวิจัยชื่อ Abraham Maslow (1970) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญกันอย่างแพร่หลาย มาสโลว์มองว่าคนทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลาและไม่มียวันสิ้นสุด โดยมีลักษณะเป็นอันดับขึ้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับสูงขึ้นไป โดยลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of needs) ได้แก่ 1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) 2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or safety needs) 3. ความต้องการการยอมรับความผูกพันหรือความต้องการทางสังคม (Affiliation or acceptance needs) 4. ความต้องการความยกย่อง (Esteem needs) และ 5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self-actualization)

ทฤษฎีแรงจูงใจทางสังคมของ เฮอรัซเบิร์ก (Herzberg) บุญม่น ธนาศุกววัฒน์ (2553 อ้างถึงใน วาริณี โปธิราช, 2558) ได้อธิบายว่า ทฤษฎีนี้เป็นการศึกษาถึงจิตวิทยาของ บุคคลเกี่ยวกับสิ่งที่จะจูงใจให้บุคคลที่ประกอบอาชีพต่างๆ มักจะประกอบด้วยปัจจัยที่เรียกว่า ปัจจัยในการกระตุ้น (Motivation Factors) 6 ประการ ได้แก่ 1. ความสำเร็จของงาน 2. การได้รับการยอมรับ 3. ความก้าวหน้า 4. ลักษณะของงาน 5. โอกาสที่จะก้าวหน้า และ 6. ความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นสิ่งที่จะจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงาน หรือปัจจัยในการกระตุ้นนี้จะจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานนั้นอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิรวดี ตั้งมั่น (2555) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช โดยผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กรมแพทย์ทหารอากาศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กรมแพทย์ทหารอากาศอยู่ในระดับมาก 6 ด้านและระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านโอกาสการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานตามลำดับ ส่วนด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง

นริศพร ประจักษ์ธีรนนท์ (2555) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความทุ่มเทในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครราชสีมา โดยผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครราชสีมาให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ตามลำดับ

ปิยวรรณ พุกกะวัน (2556) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ภูมิศึกษา บริษัท ควอลิตี้ เทคดิ่ง จำกัด โดยผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท ควอลิตี้ เทคดิ่ง จำกัด มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด คือ ด้านการดำเนินชีวิตที่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว รองลงมาคือ สภาพการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยถูกสุขลักษณะและสุขภาพของพนักงาน, ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม, ด้านสิทธิส่วนบุคคล, ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง, ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน, ด้านการปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่นภายในองค์กร และ ด้านลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคม

รณชฎติ ป้องกันภัย (2557) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ : ภูมิศึกษา พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานใหญ่ โดยผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้ การดำเนินชีวิตที่สมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และ โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง

สุดารัตน์ ครุทลิก (2557) ได้ศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

กนกพร จิตติถาวร (2558) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี โดยผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล ภาพรวมอยู่ระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ผลการวิเคราะห์รายด้านเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ด้านประชาธิปไตยในหน่วยงาน ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้า ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน บทบาทระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านสุขภาพและความปลอดภัย ตามลำดับ

วาริณี โพธิราช (2558) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้จ้างในมหาวิทยาลัย มหาจุฬาราชวิทยาลัย โดยผลการศึกษาวิจัย พบว่า ภาพรวมความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้จ้างในมหาวิทยาลัยฯ มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เห็นด้วยในระดับมาก ซึ่งประเด็นที่ผู้จ้างในมหาวิทยาลัยฯ ส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุด คือ เรื่องความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเองที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการบำรุงศิลปวัฒนธรรม อันเป็นการรักษาไว้ซึ่งความเป็นชาติไทย เห็นด้วยในระดับมาก

มูฮัมหมัด มะลี (2560) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของครู โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควบคู่วิชาสามัญสังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดปัตตานี โดยผลการวิจัยมีดังนี้ การศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการพัฒนาความสามารถ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ

วิธีดำเนินงานวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จำนวน 891 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2563) กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย โดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดขนาดของตัวอย่างโดยใช้ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีระดับความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 277 คน อย่างไรก็ตาม เพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์ของข้อมูล งานวิจัยครั้งนี้จึงจะทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมอีก 10% คิดเป็นจำนวน 28 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 305 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) และเก็บข้อมูลในรูปแบบตัดขวาง (Cross-sectional Research) โดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย 2 ส่วน มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จำนวน 28 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. จัดทำแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยใช้ Google Form แล้วจึงส่ง ให้กับกลุ่มตัวอย่างทางวิธีออนไลน์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น กลุ่ม Line พนักงานธนาคาร และ Facebook ส่วนตัวของพนักงานธนาคาร เป็นต้น

2. ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง โดยคัดเลือกเฉพาะชุดคำตอบที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 305 ชุด เพื่อเตรียมนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บข้อมูลและตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคม (Statistical Package to the Social Science หรือ SPSS) และใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แสดงผลโดยใช้ร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency)

2. วิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยมีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 305 คน สามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 66.23 มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.13 โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 51.15 อีกทั้งยังพบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 70.49 มีตำแหน่งงานอยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ จำนวน

168 คน คิดเป็นร้อยละ 55.08 มีอายุการทำงานในธนาคารฯ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 41.97 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 30,001 – 45,000 บาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 32.79

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิส่วนบุคคลและประชาธิปไตยในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ($\bar{x} = 4.19, \bar{x} = 4.14, \bar{x} = 3.88, \bar{x} = 3.77, \bar{x} = 3.73, \bar{x} = 3.48$) ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม และด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ($\bar{x} = 3.38, \bar{x} = 3.27$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย” เป็นการวิจัยปริมาณเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 305 คน โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่นำมาทำการวิเคราะห์ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคม (Statistical Package to the Social Science หรือ SPSS) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งมีบทสรุปที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 40 ปี มีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาโท มีตำแหน่งงานอยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ มีอายุการทำงานในธนาคารฯ 10 ปีขึ้นไป และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 30,001 – 45,000 บาท

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ซึ่งหมายความว่า มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่กว่า 6 ด้าน จากทั้งหมด 8 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ รองลงมาเป็นด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิส่วนบุคคลและประชาธิปไตยในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ตามลำดับ และมีเพียง 2 ด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม และด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ตามลำดับ

อย่างไรก็ตาม จากผลของการวิเคราะห์ข้อมูล ไม่พบปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านใดอยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยที่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากที่สุด น้อย และน้อยที่สุด

การอภิปรายผลการวิจัย

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก คือ สวัสดิการ เช่น วันลา ค่ารักษาพยาบาล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ฯลฯ ที่มีความเหมาะสม ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับการดำรงชีพในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน ตามลำดับ และข้อที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงาน หรือหน้าที่ความรับผิดชอบ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นในสาขาอาชีพเดียวกัน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จีรวดี ตั้งมั่น (2555) ที่ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช โดยผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กรมแพทย์ทหารอากาศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กรมแพทย์ทหารอากาศอยู่ในระดับมาก 6 ด้านและระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านโอกาสการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานตามลำดับ ส่วนด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง

2. ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ธนาคารฯ มีการเตรียมความพร้อม และมีมาตรการในการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานเพื่อป้องกันอุบัติเหตุหรือวินาศภัยต่างๆ และข้อที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สะดวกสบาย มีแสงสว่าง และอุณหภูมิเหมาะสมตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นริญพร ประจักษ์ธีรนนท์ (2555) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความทุ่มเทในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครราชสีมา โดยผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครราชสีมาให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมตามลำดับ และเมื่อพิจารณาระดับความทุ่มเทในงานของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

3. ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของบุคคล

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก คือ การสนับสนุนให้เข้าอบรม หรือสัมมนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอยู่เสมอ โอกาสในการพัฒนาตนเอง ทั้งในด้านความรู้และประสบการณ์จากงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ผลงานเป็นที่ยอมรับของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และมีคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กนกพร จิตติถาวร (2558) ที่ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี โดยผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล ภาพรวมอยู่ระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ผลการวิเคราะห์รายด้านเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ด้านการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงานอยู่ระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ด้านประชาธิปไตยในหน่วยงานอยู่ระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าอยู่ระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันอยู่ระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 บทบาทระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัวอยู่ระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ด้านสุขภาพและความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

4. ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งในธนาคารฯ เป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม โอกาสก้าวหน้าขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าในอนาคต และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งในธนาคารฯ ใช้ความสามารถในการทำงานเป็นเกณฑ์ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธนชชุดิ ป้องกันภัย (2557) ที่ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ : กรณีศึกษาพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานใหญ่ โดยผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้ การดำเนินชีวิตที่สมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง

5. ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และข้อที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก คือ ความร่วมมือและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน การมีกิจกรรมร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและการตัดสินใจในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มุฮัมหมัด มะลี (2560) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของครู โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควบคู่วิชาสามัญสังกัดสำนักงาน

การศึกษาเอกชนจังหวัดปัตตานี โดยผลการวิจัยมีดังนี้ การศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการพัฒนาความสามารถ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการตามลำดับ

6. ด้านสิทธิส่วนบุคคลและประชาธิปไตยในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ด้านสิทธิส่วนบุคคลและประชาธิปไตยในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก คือ การแสดงความคิดเห็นต่อหัวหน้างานสามารถทำได้อย่างอิสระ การให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลและเรื่องส่วนตัวซึ่งกันและกัน และความเสมอภาคในการทำงานกับพนักงานในส่วนงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สูดาร์ตัน ครุฑสิทธิ์ (2557) ที่ได้ศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

7. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก คือ การมีเวลาพักผ่อนและมีเวลาดูแลสุขภาพ หรือทำกิจกรรมอื่นๆ ได้อย่างเพียงพอ การรักษาความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้เป็นอย่างดี และการใช้เวลาในวันหยุดหรือลาพักร้อนได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปิยวรรณ พฤษะวัน (2556) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ตรีศึกษา บริษัท ควอลิตี้ เทรดิง จำกัด โดยผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท ควอลิตี้ เทรดิง จำกัด มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด คือ ด้านการดำเนินชีวิตที่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว รองลงมาคือ สภาพการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยสุขภาพและสุขภาพของพนักงาน, ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม, ด้านสิทธิส่วนบุคคล, ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง, ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน, ด้านการปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่นภายในองค์กร และ ด้านลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคม

8. ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ใน

ระดับมาก คือ ธนาคารฯ ได้ทำประโยชน์ให้กับสังคมอยู่เสมอ กิจกรรมหรืองานที่ท่านทำเป็นประโยชน์ต่อสังคม และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ทางธนาคารฯ จัดขึ้นเพื่อสังคม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วาริณี โพธิราช (2558) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกค้าในมหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันในองค์กร ตลอดจนศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกค้าในมหาวิทยาลัย โดยผลการศึกษาวิจัย พบว่า ภาพรวมความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ลูกค้าในมหาวิทยาลัยฯ มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เห็นด้วยในระดับมาก ซึ่งประเด็นที่ลูกค้าในมหาวิทยาลัยฯ ส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุด คือ เรื่องความรู้สึกรักภูมิใจในองค์กรของตนเองที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการบำรุงศิลปวัฒนธรรม อันเป็นการรักษาไว้ซึ่งความเป็นชาติไทย เห็นด้วยในระดับมาก ส่วนระดับความผูกพันในองค์กรอยู่ในระดับมาก เช่นกัน โดยเฉพาะด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กรเห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

การผลการวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย” ทำให้ผู้วิจัยทราบข้อมูลเกี่ยวกับสภาพพื้นฐานโดยทั่วไป และข้อมูลระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ธนาคารฯ ควรปรับค่าตอบแทนของพนักงานให้เป็นไปตามค่างานในตลาดหรืออ้างอิงค่าตอบแทนกับธนาคารอื่นๆ โดยเปรียบเทียบจากตำแหน่งงาน อายุงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ และอื่นๆ เพื่อให้พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นในสายอาชีพเดียวกัน หรือหากไม่สามารถปรับค่าตอบแทนในการทำงานได้ตามค่างานของตลาดหรือความต้องการของพนักงาน อันเนื่องจากริบททั่วไปและสถานภาพทางการเงิน ธนาคารฯ อาจมีแนวทางการสร้างอุดมคติการมีความสุขต่อชีวิตการทำงานแม้จะมีค่าตอบแทนไม่มากนัก หรือสวัสดิการอย่างอื่นที่ไม่ใช่เพียงค่าตอบแทน

2. ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ธนาคารฯ ควรจัดให้มีการตรวจเช็คสถานที่ทำงานให้มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น ตรวจเช็คแสงสว่าง อุณหภูมิ และอื่นๆ เป็นต้น อีกทั้งตรวจสอบอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยต่างๆ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ อยู่เสมอ เช่น ระบบสแกนใบหน้า ระบบสแกนลายนิ้วมือ ระบบป้องกันอัคคีภัย เป็นต้น

3. ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของบุคคล

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ ธนาคารฯ ควรจัดให้มีการอบรมสัมมนาทั้งภายนอก และภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานได้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและมีโอกาสในการพัฒนาตนเอง อีกทั้งควรเปิดโอกาสให้พนักงาน

ทุกคนสามารถแสดงความรู้ความสามารถได้อย่างอิสระ เพื่อให้พนักงานได้แสดงศักยภาพ และเกิดคุณค่าและความท้าทายในการทำงาน

4. ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ธนาคารฯ ควรมีนโยบายในการออกแบบและปรับปรุงระบบความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path) ให้มีความชัดเจนและเติบโตอย่างเป็นระบบ เพื่อแก้ปัญหาจุดติดขัดของระบบความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร โดยอาจทำได้หลากหลายวิธี อาทิเช่น การทบทวนโครงสร้างการบริหารงานเพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลรุ่นใหม่ที่มีความสามารถมีโอกาสได้เติบโต หรืออาจเป็นการเพิ่มระดับหรือค่าของงานให้กับบางตำแหน่งงานเพื่อช่วยให้อำนาจงานนั้นๆ มีคุณค่าเพิ่มมากขึ้น และสามารถเพิ่มระดับของตำแหน่งงานได้ นอกจากนี้ ธนาคารฯ อาจจัดให้มีการเปิดโอกาสให้พนักงานที่มีอายุงานสูงสามารถปลดเกษียณก่อนเวลา (Early Retire) แบบสมัครใจ โดยต้องกำหนดคุณสมบัติของพนักงานที่สามารถเข้าร่วมโครงการและจัดให้มีค่าตอบแทนที่เหมาะสม ทั้งนี้ เพื่อให้การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งในธนาคารฯ ใช้ความสามารถในการทำงานเป็นเกณฑ์ และเป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม โดยไม่ใช่การพิจารณาจากอายุงานหรือความอาวุโสเป็นหลัก และเพื่อให้พนักงานทุกคนที่มีความสามารถมีโอกาสก้าวหน้าขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าในอนาคตได้

5. ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ธนาคารฯ ควรจัดให้มีกิจกรรมที่พนักงานได้ทำร่วมกันนอกเหนือจากการทำงาน เช่น Team Building หรือ Outing เป็นต้น เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสได้ทำกิจกรรมร่วมกัน ทำความรู้จักกันกันให้มากขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดความคุ้นเคยและกล้าแสดงความคิดเห็นในการทำงานร่วมกันในอนาคต

6. ด้านสิทธิส่วนบุคคลและประชาธิปไตยในการทำงาน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาทุกภาคส่วนควรให้โอกาสพนักงานได้แสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานแบบเท่าเทียม รวมถึงให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลต่อพนักงาน ไม่กล่าวล่วงในเรื่องส่วนตัวและเวลาส่วนตัวซึ่งนอกเหนือจากเวลางาน

7. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ธนาคารฯ ควรกำหนดให้พนักงานธนาคารฯ ต้องใช้วันหยุดหรือลาพักร้อนขั้นต่ำไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนวันลาพักร้อนที่ได้รับประจำปี หรืออาจกำหนดให้สามารถขอยกอดวันลาพักร้อนไปใช้ในปีถัดไปได้เป็นเพียงบางส่วนเท่านั้น ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานได้ใช้วันหยุดหรือลาพักร้อนได้อย่างเต็มประสิทธิภาพในแต่ละปี นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาก็ควรมีการติดตามการทำงานของผู้นำบังคับบัญชาในทุกฝ่ายงานว่า มีเหตุผลอันสมควรในการทำงานล่วงเวลาหรือทำงานในวันหยุดหรือไม่ เพื่อเป็นการรักษาความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงานอีกทางหนึ่ง

8. ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

สิ่งที่ต้องปรับปรุง ธนาคารฯ ควรมีกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อสังคมอย่างสม่ำเสมอ และต้องประชาสัมพันธ์กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อสังคมให้พนักงานได้รับทราบโดยทั่วกัน เพื่อเป็นการส่งเสริมให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในองค์กรที่ได้ทำ

ประโยชน์เพื่อสังคม นอกจากนี้ ธนาคารฯ อาจมีวิสัยทัศน์พนักงานให้ร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมเพิ่มมากขึ้น โดยจัดทำเป็นโครงการสะสมคะแนนการร่วมกิจกรรม และให้รางวัลหรือใบประกาศนียบัตรสำหรับพนักงานที่ร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมอยู่เสมอ

บรรณานุกรม

- กนกพร จิตติถาวร. (2558). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี. วารสารสุศึกษา, 38(129), 48-60.
- จิรวดี ตั้งมั่น. (2555). คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กรมแพทย์ทหารอากาศ. (ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- นริญพร ประจักษ์ธีรนนท์. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความทุ่มเทในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครราชสีมา. (การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ปิยวรรณ พุกกะวัน. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท : กรณีศึกษา บริษัทควอลิตี้ เทรดดิ้ง จำกัด. วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ, 3(4), 290-308.
- พรพิตรา ธรรมชาติ. (2560). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกของผู้แทนขายระดับบังคับบัญชาของกลุ่มบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มุฮัมหมัด มะลี. (2560). คุณภาพชีวิตการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควคูวิชาสามัญ สังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดปัตตานี. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษาอิสลาม, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ณัชชฎี ป็องกันภัย. (2557). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ : กรณีศึกษาพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานใหญ่. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วาริณี โพธิราช. (2558). คุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. (วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม. ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมพงษ์ รัตนนุพงษ์. (2558). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM. (สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต). ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุดารัตน์ ครุทสิก. (2557). ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.