

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน :
กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี

RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF WORKING LIFE AND
WORK EFFICIENCY: CASE STUDY ON KRUNG THAI BANK
EMPLOYEES AT LOPBURI BRANCH

ลลิตา โกมลจันทร์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน :
กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี

ลลิตา โกมลจันทร์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี


ปีการศึกษา 2555

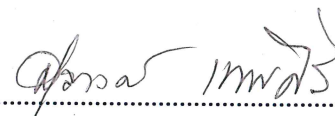
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี


หัวข้อการค้นคว้าอิสระ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพ
การทำงาน : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สำนักงานเขตลพบุรี
Relationship between Quality of Working Life and Work
Efficiency: Case study on Krung Thai Bank Employees at
Lopburi Branch

ชื่อ - นามสกุล นางสาวลลิตา โกมลจันทร์
วิชาเอก การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตรปารี อยู่เย็น, วท.ม.
ปีการศึกษา 2555

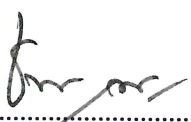
คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

.....  ประธานกรรมการ
(อาจารย์ธงชัย ศรีวรรณะ, Ph.D.)

.....  กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรางค์ เทพศิริ, ศศ.ม.)

.....  กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตรปารี อยู่เย็น, วท.ม.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

.....  คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(รองศาสตราจารย์ชนงกรณ์ กุณทลบุตร, D.B.A.)

วันที่ 10 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2556

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษาพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี
ชื่อ-นามสกุล	นางสาวลลิตา โกมลจันทร์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์นัทรปารี อยู่เย็น, วท.ม.
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2555

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี โดยรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี จำนวน 192 คน สถิติที่ใช้คือ Independent Samples t-test, One-way ANOVA และ Pearson product moment correlation

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านความภูมิใจในองค์กร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร และด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม

พนักงานธนาคารกรุงไทยมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจำแนกเป็นด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าและด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ นอกจากนี้ยังพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกันซึ่งมีระดับความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุดคือด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

Independent Study Title	Relationship between Quality of Working Life and Work Efficiency: Case Study on Krung Thai Bank Employees at Lopburi Branch
Name-Surname	Miss Lalida Komonjan
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Assistant Professor Chatparee Yooyen, M.Sc.
Academic Year	2012

ABSTRACT

The purpose of this independent study was to study the level and relationship between the quality of working life of employees of Krung Thai Bank Public Company Limited (KTB), Lopburi Branch, and their work efficiency by gathering data from questionnaires distributed to 192 KTB employees at the Lopburi branch. The statistics used in the study were Independent Samples t-test, One-way ANOVA and Pearson's Product Moment Correlation.

Results of the study revealed that the quality of general working life of KTB employees at the Lopburi Branch were at the highest level in all aspects which could be shown in descending order as follows: pride in the organization, progress and security in career, potential development of employees, relationship with colleagues, safe working environment, balance of working life, equality and justice in the organization, and fair income and remunerations.

KTB employees' general work efficiency was in the highest level, in the following aspects shown in descending order: providing equal service, providing continual service, providing rapid service that was in time for use, providing progressing service and providing sufficient service. Besides, all aspects in the quality of working life of KTB employees at the Lopburi Branch had relationship with their overall work efficiency in the same direction with a rather high statistical significance of 0.05. The highest level of relationship was found in the aspect of equality and justice in the organization.

Keywords: quality of working life, work efficiency, krung thai bank plc.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ทางผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ ดร.ธงชัย ศรีวรรณนะ ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรางค์ เทพศิริ กรรมการ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตรปารี อยู่เย็น กรรมการและที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาสละเวลาในการให้คำปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการศึกษาฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบคุณ ผู้จัดการสำนักงานเขต ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตลพบุรี ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามไปยังพนักงานธนาคารกรุงไทยในสำนักงานเขตลพบุรี ตลอดจนพนักงานธนาคารกรุงไทยทุกท่าน ที่ได้เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจนสำเร็จด้วยดี

สิ่งที่สำคัญที่สุดขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ผู้มีพระคุณสูงสุดที่ได้ให้กำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณญาติพี่น้อง เพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยให้ความคิดเห็นและคำแนะนำในการทำวิจัยด้วยดีเสมอมา

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจ หากการศึกษาในครั้งนี้มีข้อบกพร่องหรืองานไม่สมบูรณ์ประการใด ผู้ศึกษาขอกราบอภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ลลิตา โกมลจันทร์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
1.บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	5
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
2.เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	10
2.2 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	18
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
3.วิธีดำเนินการวิจัย.....	24
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	24
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	24
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
4.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
4.2 ผลการวิเคราะห์.....	30

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
5.สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	104
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	104
5.2 การอภิปรายผลวิจัย.....	117
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	125
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	125
บรรณานุกรม.....	126
ภาคผนวก.....	129
ประวัติผู้เขียน.....	135



สารบัญญัตราง

ตารางที่		หน้า
4.1	แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	31
4.2	แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	31
4.3	แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา.....	31
4.4	แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอัตราเงินเดือน.....	32
4.5	แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	32
4.6	แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	33
4.7	แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม.....	33
4.8	แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน.....	34
4.9	แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน.....	35
4.10	แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ.....	36
4.11	แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	37
4.12	แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร.....	38
4.13	แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน.....	39
4.14	แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร.....	40
4.15	แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน.....	41

สารบัญญัตินำ (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.16	แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา..... 42
4.17	แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ..... 43
4.18	แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง..... 44
4.19	แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า..... 45
4.20	แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามเพศ..... 46
4.21	แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามอายุ..... 48
4.22	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านรายได้และค่าตอบแทน ที่ยุติธรรมจำแนกตามอายุ..... 50
4.23	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน จำแนกตามอายุ..... 51
4.24	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ จำแนกตามอายุ..... 52
4.25	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามอายุ..... 53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.26	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม ในองค์กรจำแนกตามอายุ.....	54
4.27	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน จำแนกตามอายุ.....	55
4.28	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม จำแนกตามอายุ.....	56
4.29	แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามด้านการศึกษา.....	57
4.30	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามด้านการศึกษา.....	59
4.31	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน จำแนกตามด้านการศึกษา.....	60
4.32	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม จำแนกตามด้านการศึกษา.....	60
4.33	แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตาม อัตราเงินเดือน.....	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.34	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามด้านอัตราเงินเดือน.....	63
4.35	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม ในองค์การจำแนกตามด้านอัตราเงินเดือน.....	64
4.36	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน จำแนกตามด้านอัตราเงินเดือน.....	65
4.37	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านความคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม จำแนกตามด้านอัตราเงินเดือน.....	66
4.38	แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน จำแนกตามสถานภาพ.....	67
4.39	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านความภูมิใจในในองค์การ จำแนกตามด้านสถานภาพ.....	69
4.40	แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาการ ปฏิบัติงาน.....	70
4.41	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน จำแนกตามด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	72
4.42	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านความภูมิใจในองค์การ จำแนกตามด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	73
4.43	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.....	73

สารบัญญัตินำ (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.44	แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามเพศ..... 75
4.45	แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามอายุ..... 76
4.46	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามอายุ..... 77
4.47	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามอายุ..... 78
4.48	แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามการศึกษา..... 80
4.49	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม จำแนกตามด้านการศึกษา..... 81
4.50	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง จำแนกตามด้านการศึกษา..... 82
4.51	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามด้านการศึกษา..... 83
4.52	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามด้านการศึกษา..... 83
4.53	แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามอัตราเงินเดือน..... 85

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.54	แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามสถานภาพ..... 86
4.55	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา จำแนกตามด้านสถานภาพ..... 88
4.56	แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน..... 89
4.57	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2..... 90
4.58	แสดงผลการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน..... 91
4.59	แสดงผลการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา)..... 93
4.60	แสดงผลการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ)..... 95
4.61	แสดงผลการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง)..... 96
4.62	แสดงผลการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า)..... 98
4.63	แสดงผลการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวม..... 100
4.64	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3..... 101
4.65	แสดงจำนวน ร้อยละ ของจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด..... 103

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทำให้เกิดการแข่งขันที่สูงขึ้น ธนาคารก็ถือว่าเป็นธุรกิจประเภทหนึ่งที่ทวีความรุนแรงในเรื่องของการแข่งขันเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ในปัจจุบันการทำตลาดของธนาคาร แตกต่างจากสมัยก่อนอย่างมาก คือ ในสมัยก่อนลูกค้าต้องเป็นฝ่ายที่เดินเข้าไปหาธนาคาร ไปรับบริการบริการจากธนาคาร (Bank Oriented) แต่ในปัจจุบันกับตรงกันข้าม คือ ธนาคารจะต้องเป็นฝ่ายเข้าหาลูกค้า ให้บริการแก่ลูกค้า (Customer Oriented) เดินเข้าหาลูกค้า จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานธนาคารจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลลูกค้าในเบื้องต้น และเรียนรู้ผลิตภัณฑ์ของธนาคารใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า จะเห็นได้ว่าความรุนแรงของการแข่งขันระหว่างธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบันมีแต่จะรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ ถึงแม้ว่าธนาคารกรุงไทยจะเป็นธนาคารพาณิชย์ของรัฐที่กระทรวงการคลังถือหุ้นอยู่ประมาณครึ่งหนึ่งก็ตาม ลักษณะการทำงานในภาวะที่กดดันและแข่งขันไม่ได้มีความแตกต่างจากธนาคารพาณิชย์ทั่ว ๆ ไปเลย ไม่ว่าธนาคารใดจะเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใดให้กับผู้บริโภค ก็จะต้องมีธนาคารอื่นเสนอผลิตภัณฑ์และบริการนั้น ๆ ตามออกมาทันที รวมทั้งหาสินค้าใหม่มาเสนอให้แก่ลูกค้า ซึ่งสินค้าของธุรกิจพาณิชย์นั้นก็คือ “บริการ” (สุนา อยู่โพธิ์, 2540 : 182-183) ทั้งนี้รวมถึงความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสารของโลกที่ได้เชื่อมโยงระบบการเงินและระบบเศรษฐกิจไทยเข้ากับระบบของโลกให้เปิดเสรีทางการบริการ โดยเปิดโอกาสให้กับสถาบันการเงินต่างประเทศเข้ามาดำเนินการในประเทศไทยมากขึ้น เป็นผลให้มีการแข่งขันในทางการให้บริการทางการเงินมากขึ้น และก่อให้เกิดการบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ ๆ ยิ่งขึ้น (พรศิริ สุกกันต์, 2541 : 1) เพราะฉะนั้นองค์กรจะต้องเตรียมตัวและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงนั้น โดยเฉพาะในเรื่อง ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อองค์กร

ในทุก ๆ องค์กรคงจะปฏิเสธไม่ได้เลยว่า ทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพยากรที่ล้ำค่าและสำคัญมากที่สุด ดังนั้นองค์กรจะก้าวหน้าและประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายขององค์กรก็จะต้องให้ความสำคัญกับพนักงานในองค์กร เพราะพนักงานมีส่วนช่วยให้ทรัพยากรบุคคลขององค์กรนำความรู้ความสามารถของตนเองที่มีออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่ โดยที่องค์กรจะต้องคิดและหาวิธีที่จะทำ

อย่างไรให้บุคคลในองค์กรเกิดความสุขในการทำงาน เพราะความสุขในการทำงานถือเป็นส่วนหนึ่งในการมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานจะช่วยลดอัตราการขาดงาน การลาออกและอุบัติเหตุให้น้อยลง และเป็นสิ่งที่สนองความเป็นอยู่ที่ดี และความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นระดับคนงาน หัวหน้างาน ผู้บริหาร หรือแม้แต่เจ้าของกิจการ การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีทำให้คนมีความพึงพอใจในงานผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจดี เกิดความผูกพันต่อองค์กร Hackman & Suttle, (1997 : 41 อ้างถึงในกรรณิกา เทพนวล, 2552 : 13) ซึ่งคนแต่ละคนมีความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันไป ตามมิติการรับรู้ของแต่ละบุคคล เพราะต่างก็มีพื้นฐาน ภูมิหลัง ลักษณะอื่น ๆ ที่เป็นลักษณะเฉพาะตัว บางคนสนใจเนื้อหาของงาน บางคนสนใจสภาพแวดล้อมและค่าตอบแทน บางคนเน้นในเรื่องของความก้าวหน้าในอนาคต เป็นต้น ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีผลกระทบต่อกรรับรู้หรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานและทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน (บุญแสง ชีระภากร, 2533 : 6) นอกจากนั้น ความพึงพอใจในงานทำให้พนักงานเกิด ความมั่นคง ความมั่นใจว่าองค์กรมีการจ่ายค่าตอบแทนอย่างเพียงพอและยุติธรรม ผู้ปฏิบัติงานได้รับการพัฒนาศักยภาพและมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในอาชีพ การทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิ และคุณค่าของความเป็นมนุษย์ ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ และสามารถสนองความต้องการพื้นฐานที่เปลี่ยนไปในแต่ละยุคสมัย (ดิน ปรัชญพุทธิ, 2538 : 266) การมีปฏิสัมพันธ์กันทางสังคมที่ดีในที่ทำงาน มีความชอบธรรมส่วนบุคคล และความสอดคล้องกันระหว่างเวลาการทำงานและเวลาส่วนตัว รวมทั้งมีความภาคภูมิใจในองค์กรของตน

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาในฐานะพนักงานธนาคารกรุงไทย เห็นถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ข้อมูลและผลการศึกษานี้อาจจะนำไปเพื่อศึกษาว่า ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานหรือไม่ และศึกษาว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานหรือไม่ นอกจากนี้ยังเป็นการศึกษาเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนคุณภาพชีวิต สร้างให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน มีคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีก็จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี

2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพสมรส และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพสมรส และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ทำให้มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

3. คุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ พนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี โดยมีสาขาซึ่งมีทั้งหมด 14 สาขา สำนักงาน 2 สำนักงาน และศูนย์ธุรกิจ 2 ศูนย์ มีพนักงานทั้งหมดจำนวน 201 คน

พนักงานธนาคารกรุงไทยสำนักงานเขตลพบุรี	จำนวน
สาขาลพบุรี	19
สาขางเวียนสระแก้ว	13
สาขาโลตัสลพบุรีอินน์พลาซ่า	7
สาขานนวิชาเขนทร์	9
สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี	4
สาขาเขาพระงาม	7
สาขาท่าม่วง	8
สาขาบ้านหมี่	10
สาขาโคกตำโง	13
สาขาลำน้ำราชนันท์	12
สาขาพัฒนานิคม	10
สาขาสิงห์บุรี	16
สาขาโลตัสสิงห์บุรี	7
สาขาอินทร์บุรี	10
สำนักงานเขตลพบุรี	31
สำนักงานธุรกิจลพบุรี	13
ศูนย์ปฏิบัติการนิติกรรมสัญญา	6
ศูนย์ประเมินราคาหลักทรัพย์ลพบุรี	6
รวม	201

ที่มา : <http://www.ktb.co.th>

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

1.1 เพศ

1.2 อายุ

1.3 การศึกษา

1.4 อัตราเงินเดือน

1.5 สถานภาพ

1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

2. คุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน

- 2.1 ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม
- 2.2 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน
- 2.3 ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน
- 2.4 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ
- 2.5 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 2.6 ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์การ
- 2.7 ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน
- 2.8 ด้านความภูมิใจในองค์การ

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงาน

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

3. ระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถาม ช่วงเดือนธันวาคม 2555 - เดือนมกราคม 2556

4. ขอบเขตในการวิจัย พนักงานธนาคารกรุงไทยสำนักงานเขตลพบุรี

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

1. สำนักงานเขตลพบุรี คือ สาขาของธนาคารกรุงไทยซึ่งครอบคลุมพื้นที่ 2 จังหวัด คือ ลพบุรีและสิงห์บุรี โดยมีสาขาซึ่งมีทั้งหมด 14 สาขา สำนักงาน 2 สำนักงาน และศูนย์ธุรกิจ 2 ศูนย์ ซึ่ง 14 สาขา ประกอบด้วย สาขาลพบุรี สาขาเวียงสระแก้ว สาขาโลตัสลพบุรีอินน์พลาซ่า สาขาถนนวิชาเยนทร์ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีลพบุรี สาขาเขาพระงาม สาขาท่าม่วง สาขาบ้านหมี่ สาขาโลกสำโรงสาขาลำน้ำรายณ์ สาขาพัฒนานิคม สาขาสิงห์บุรี สาขาโลตัสสิงห์บุรี และสาขาอินทร์บุรี

2. พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี หมายถึง พนักงานของธนาคารกรุงไทยที่ปฏิบัติงานอยู่ในแต่ละสาขา และสำนักงานที่ขึ้นกับสำนักงานเขตลพบุรี

3. คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การตอบสนองความต้องการในการทำงานของพนักงาน ในเรื่องของค่าตอบแทนที่เป็นธรรม สวัสดิการต่าง ๆ การมีส่วนร่วมในงาน มีสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน หรือประโยชน์ด้านต่าง ๆ ที่ควรจะได้รับ ซึ่งเป็นสิ่งที่จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดี

3.1 รายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม หมายถึง พนักงานได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทน ที่เหมาะสมกับงานที่ตนเองทำ และเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ๆ ในลักษณะหรือประเภทธุรกิจเดียวกัน ก็ต้องมีความยุติธรรมเช่นกัน

3.2 สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง พนักงานทำงานในสถานที่ที่เหมาะสม มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ไม่เสี่ยงต่อสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน

3.3 การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน หมายถึง การที่พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาความสามารถของตนเอง นอกเหนือจากงานที่ตนเองทำ โดยดูจากลักษณะงานที่พนักงานทำ เช่น งานที่ต้องใช้ทักษะความสามารถที่หลากหลาย งานที่มีความท้าทายกว่าเดิม หรืองานที่มีอิสระในการทำงานเพิ่มมากขึ้น และพนักงานนั้นจะต้องได้รับทราบถึงผลการปฏิบัติงานนั้นด้วย

3.4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ หมายถึง การที่พนักงานจะมีความก้าวหน้า ความมั่นคงในหน้าที่การงาน มีโอกาสเจริญเติบโตในตำแหน่งสูงๆ ต่อไป

3.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่พนักงานเป็นที่ยอมรับในสถานที่ทำงานทั้งเพื่อร่วมงานและหัวหน้างาน มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ทุกคนในองค์กรยอมรับซึ่งกันและกัน ไม่มีการแบ่งแยกเป็นพวกหมู่ และที่สำคัญพนักงานมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

3.6 ความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง พนักงานได้รับความเสมอภาค ความยุติธรรมในทุก ๆ ด้าน ได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสมจากหัวหน้า ทุกคนในองค์กรมีการเคารพสิทธิมนุษยชนของกันและกัน หัวหน้าต้องรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากพนักงาน

3.7 ความสมดุลของชีวิตการทำงาน หมายถึง พนักงานมีช่วงเวลาที่นอกเหนือจากการทำงาน มีเวลาพักผ่อนคลายเครียดจากการทำงาน

3.8 ความภูมิใจในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีความภูมิใจ ที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และได้รู้ว่า องค์กรทำประโยชน์ และมีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างไรบ้าง

4. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลจากการมีคุณภาพชีวิตที่ดีจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานจะก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น โดยวัดจาก 5 ด้าน ต่อไปนี้

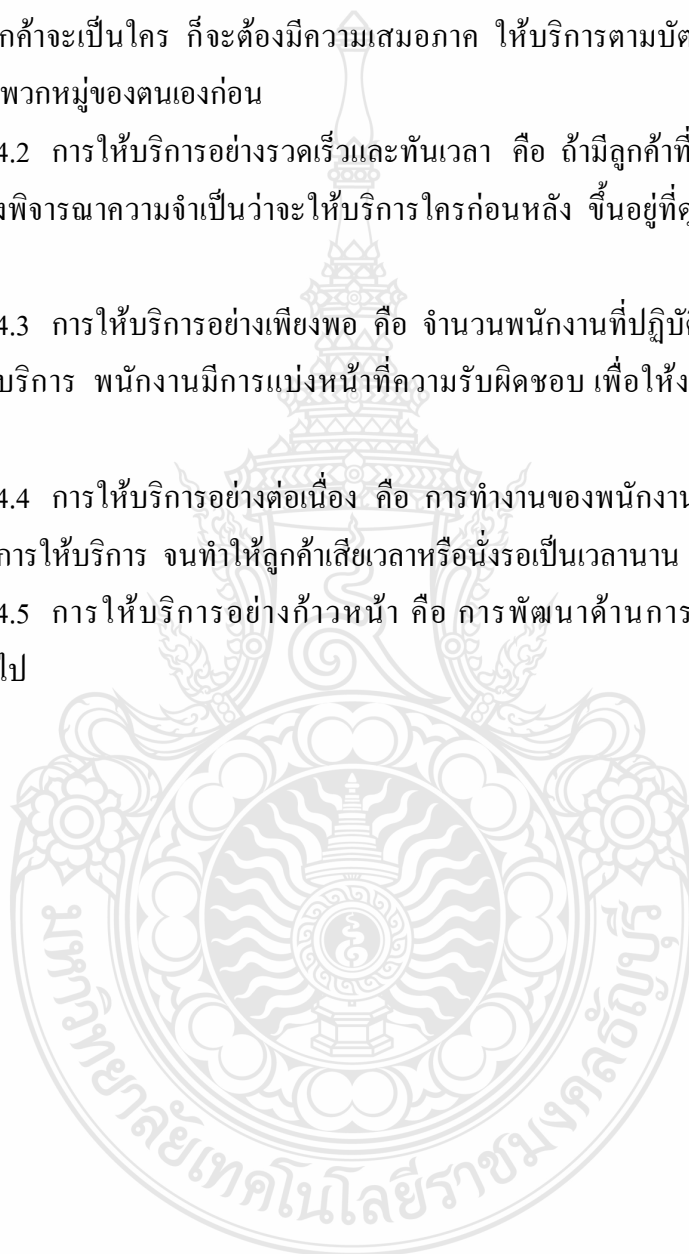
4.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ พนักงานจะต้องให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความยุติธรรม ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใคร ก็จะต้องมีความเสมอภาค ให้บริการตามบัตรคิว ไม่มีการแซงคิวหรือให้บริการแก่พวกหมู่ของตนเองก่อน

4.2 การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา คือ ถ้ามีลูกค้าที่เร่งรีบ หรือมีธุระด่วน พนักงานก็ต้องพิจารณาความจำเป็นว่าจะให้บริการใครก่อนหลัง ขึ้นอยู่ที่ดุลยพินิจของพนักงานเป็นหลัก

4.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานจะต้องมีเพียงพอ กับลูกค้าที่มาใช้บริการ พนักงานมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้งานนั้นมีความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

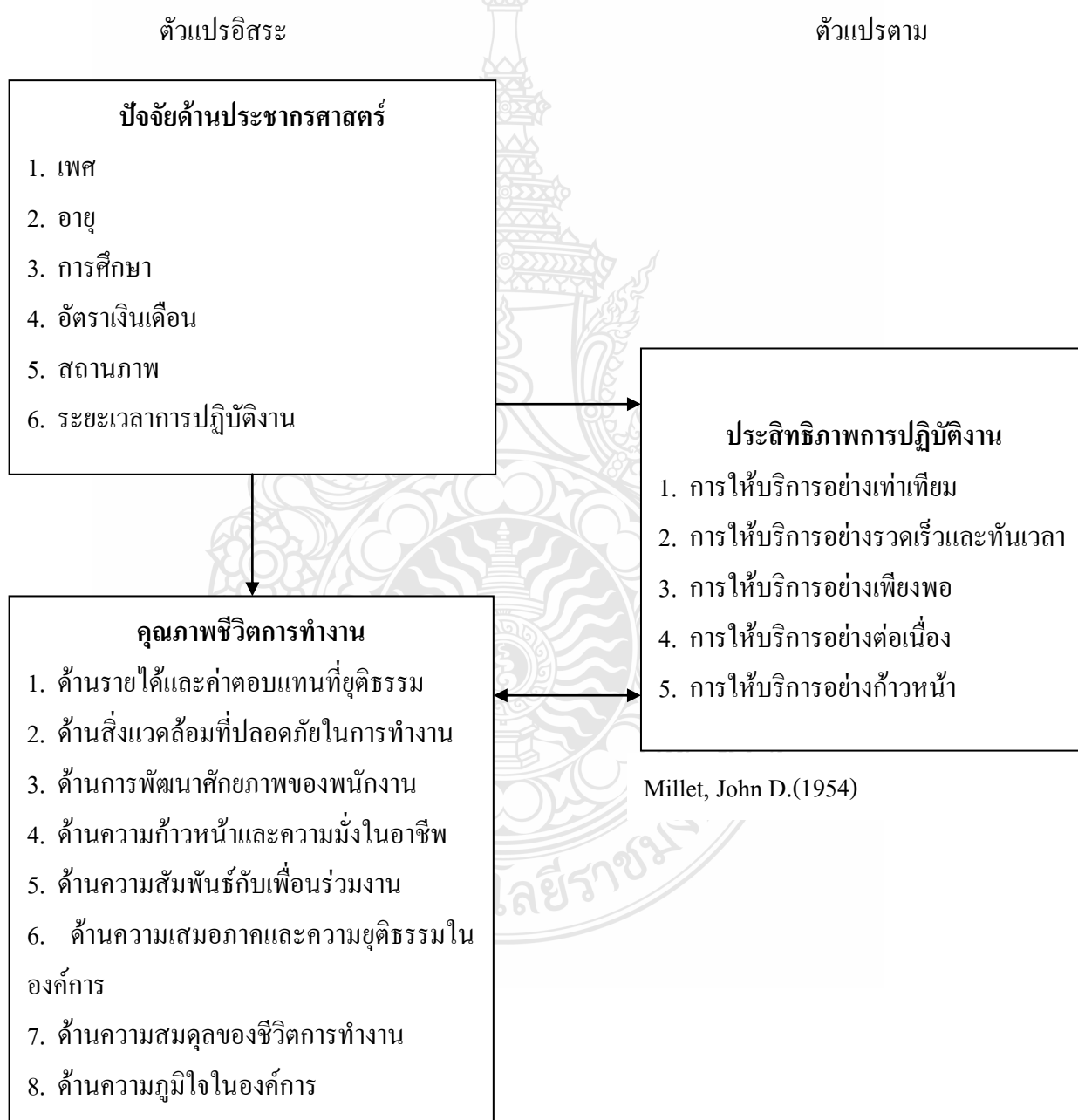
4.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การทำงานของพนักงานที่มีความต่อเนื่อง ไม่ทิ้งช่วงระยะเวลาการให้บริการ จนทำให้ลูกค้าเสียเวลาหรือนั่งรอเป็นเวลานาน

4.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ การพัฒนาด้านการบริการให้มีคุณภาพเจริญก้าวหน้าต่อไป



1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงานของ (Huse and Cummings, 1985 : 198-200 อ้างถึงใน พิมพ์จรรย์ สุระชัยปัญญา, 2548 : 16) และแนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพการทำงานของ (Millet, 1954 อ้างถึงใน สถิต คำลาเตียง, 2544 : 13) นำไปสู่การศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษา : ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี



Huse and Cummings (1985)

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานจากมุมมองของพนักงาน เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไข
2. เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้น
3. เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจจะศึกษา เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการวิจัยในธุรกิจประเภทอื่น ๆ ต่อไป



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ คือ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ทุกองค์กรต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ในการทำงาน ทักษะ ใให้กับงานอย่างเต็มกำลัง เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายสูงสุด โดยผู้บริหารก็จะพยายามหาวิถีทางที่จะ ทำให้บุคลากรมีศักยภาพอย่างแท้จริง คือ มีการคัดเลือกบุคลากรที่ประวัติการทำงานที่ดี มีการให้ ค่าแรงสูง เป็นต้น บางองค์กรก็ประสบความสำเร็จในการสรรหาบุคลากร แต่บางองค์กรก็ต้องประสบ กับความล้มเหลว เพราะเราต้องเข้าใจว่าความต้องการของแต่ละบุคคลนั้นมีความแตกต่างกันออกไป แต่ละบุคคลมีเป้าหมายชีวิตที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับว่าองค์กรใดจะต้องสนองความต้องการหรือความ พึงพอใจในชีวิตการทำงานได้มากกว่ากัน

1. ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากการศึกษาของเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพชีวิต การทำงาน” ไว้หลายท่าน ดังนี้

กรณีกา เทพนวล (2552 : 23) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานมีต่อการทำงานรวมถึงการมีสุขภาพจิตที่ดีในการทำงานด้วย มีสภาพแวดล้อม ในการทำงานที่ดี มีความปลอดภัย ได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ มีความก้าวหน้าใน หน้าที่การงาน และเป็นที่ยอมรับทางสังคม ช่วยสร้างและเพิ่มพูนขวัญกำลังใจของพนักงาน ตลอดจน เป็นแรงจูงใจในการทำงาน มีชีวิตการทำงานและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

สุจินดา อ่อนแก้ว (2537 : 262-264 อ้างถึงใน กรณีกา เทพนวล, 2552 : 22) ได้ให้ ความหมายว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อการทำงานซึ่งสามารถ

ตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานอันจะก่อผลดีให้กับตัวเองและทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุขมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

Davis (1977 : 53 อ้างถึงใน กรรณิกา เทพนวล, 2552 : 23) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึง คุณภาพการทำงานของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมในด้านต่าง ๆ ของพนักงาน โดยส่วนใหญ่จะเน้นในเรื่องของความเป็นมนุษย์ ซึ่งมักจะถูกละเลยจากปัจจัยทางด้านเศรษฐศาสตร์ในการทำงาน

บุษยาณี จันทร์เจริญสุข (2537 : 5 อ้างถึงใน กรรณิกา เทพนวล, 2552 : 22) ได้ให้ความหมายว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง เจตคติหรือความรู้สึกของพนักงานที่ได้รับมาจากประสบการณ์การทำงานของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของพนักงาน

ชนากานต์ ทูลกลสิกร (2550 : 38) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่พนักงานได้รับจากการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นค่าตอบแทนหรือสวัสดิการอื่น ๆ ที่องค์กรจัดให้แก่พนักงาน แล้วพนักงานมีความสุขต่องานที่ทำ มีโอกาสได้แสดงความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้พนักงานยังสามารถดูแลครอบครัวและชีวิตส่วนตัวของตนเองควบคู่กันไปได้อย่างดี

อนุชา ภาวชน (2548 : 32) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่ได้รับรู้มาจากประสบการณ์การทำงานของตนเอง โดยการทำงานนั้นจะต้องมีความหมาย มีคุณค่า มีความพึงพอใจในงานที่ทำ และพวกเขาต้องได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทางด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจอย่างเพียงพอและยุติธรรมมีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข

Walton (1974 : 12 อ้างถึงใน อนุชา ภาวชน, 2548 : 30) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความหมายที่กว้างมาก ไม่ใช่แค่การกำหนดชั่วโมงในการทำงานในแต่ละสัปดาห์หรือไม่ใช่เพียงแค่ว่าเป็นตัวแทนของปริมาณงานเท่านั้นและก็ไม่ใช่เป็นเรื่องของการจ่ายค่าตอบแทน แต่ยังรวมไปถึงความต้องการและความปรารถนาให้ชีวิตของบุคคลในหน่วยงานมีความสุข มีชีวิตที่ดีขึ้นด้วย

Huse & Cummings (1985 : 35-37 อ้างถึงใน พิมพ์จรรย์ สุระชัยปัญญา, 2548 : 13) ได้ให้ความหมายว่าคุณภาพชีวิตการทำงานและการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานว่าหมายถึง แนวทางที่จะ

คำนึงถึงคนงาน และองค์การที่จะทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งจะประกอบด้วยองค์ประกอบที่แตกต่างกัน 2 ประการ คือ

1. เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในสภาพที่เป็นอยู่ของพนักงานและประสิทธิผลขององค์การ
2. เป็นเรื่องการส่งเสริมให้พนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงานที่สำคัญ ๆ

ปราชญา กล้าผจญ (2545 : 8) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ว่า หมายถึง การที่มนุษย์สามารถดำรงชีวิตอย่างมีความสุข มีคุณภาพชีวิต มีความเป็นอยู่ที่ดี มีชีวิตที่พึงตัวเองได้ และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างเป็นสุข มนุษย์ทุกคนปรารถนาที่จะมีชีวิตที่ยืนยาว เพียบพร้อมด้วยความสุข และความสำเร็จอย่างสมบูรณ์ เมื่อมนุษย์เติบโตขึ้น ต้องหางานทำ ก็ปรารถนาที่จะมีชีวิตการทำงานที่มีคุณภาพ (Quality of work life) งานที่นั่นจะต้องเป็นงานที่ทำแล้วได้ตนเองเกิดความสุขในการทำงาน ทำแล้วจะต้องมองเห็นถึงอนาคตข้างหน้าที่จะเจริญก้าวหน้าในอาชีพต่อไป

สุวรรณ จันทสาร (2543 : 12) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ว่า หมายถึง คุณภาพชีวิตที่สมบูรณ์และพร้อม ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ที่สามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้ มีความพึงพอใจในความเป็นอยู่ของตัวเอง ซึ่งจะมีความต้องการปัจจัยทางด้านวัตถุที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย สุขภาพ มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีงานที่ดีทำ มีเศรษฐกิจที่ดี เป็นผู้มีความดีและมีจริยธรรมที่เป็นที่ยอมรับของสังคม

นิสาร์ตน์ ศิลปะเดช (2540 : 65) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตว่า หมายถึงการดำรงชีวิตของมนุษย์ที่จะก่อให้เกิดความสุขทั้งทางกายและทางจิตใจ เนื่องมาจากการที่ได้รับการตอบสนองในความต้องการในด้านต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2530 : 266) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึงชีวิตการทำงานที่เหมาะสมกับศักดิ์ศรี กับเกียรติยศชื่อเสียงของตนเอง และเหมาะสมกับคุณค่ากับความเป็นมนุษย์ของตนเอง คือ ชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ และตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปในแต่ละยุคแต่ละสมัย

ตามทัศนะวิชาการ ได้ให้ความหมายหรือนิยามไว้นั้น จึงสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ การตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ของพนักงาน ที่จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อาทิเช่น ในเรื่องของค่าตอบแทนที่เป็นธรรม สวัสดิการต่างๆ การมีส่วนร่วมในงาน มีสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน การมีชีวิตที่สมดุลในการทำงาน มีโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน และประโยชน์ด้านอื่น ๆ ที่พนักงานคิดว่าจะได้รับอย่าง

ยุติธรรม เพียงพอเหมาะสมกับงานที่ทำรวมไปถึงการมีความสุขในการทำงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นต่อไปอีกด้วย

2. องค์ประกอบและเครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน

Lewin (อ้างถึงใน กรรณิกา เทพนวล, 2552 : 25) กล่าวว่าองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ค่าจ้างและผลประโยชน์ด้านอื่นๆที่พนักงานคาดว่าจะได้รับ และการได้รับการยอมรับจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน มีวิธีที่จะเรียกร้อยในเรื่องของทรัพยากรมนุษย์ และมีการลำดับขั้นภายในองค์กรในเรื่องการเคารพความเป็นผู้อาวุโสกว่า เป็นต้น

Dessler (1997 : 471 อ้างถึงใน ชนากานต์ ทุลกลีกร, 2550 : 41) กล่าวถึงตัวอย่างของการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานว่า การมีความยืดหยุ่นในเวลาทำงาน มีการสร้างแผนคุณภาพ และแผนการปรับปรุงคุณภาพในการผลิต ซึ่งแผนเหล่านี้จะสะท้อนให้เห็นในส่วนของคุณภาพชีวิตการทำงานต่อไปนี้

1. ความยุติธรรมและความมีเหตุผลในการปฏิบัติต่อพนักงาน
2. การได้ให้โอกาสพนักงานในการใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ และยังเป็นการตอบสนองของความรู้อของตนเองที่มี โดยการที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถนั้น
3. ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานด้วยกันเปิดกว้างมีความน่าเชื่อถือ
4. ให้โอกาสพนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเอง
5. ให้ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมต่อความต้องการ
6. สภาพแวดล้อมในการทำงานมีการจัดสรรที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะในการทำงาน

บุญเจือ วงษ์เกษม (2529 : 29-33 อ้างถึงในพิมพ์จรรย์ สุระชัยปัญญา, 2548 : 17-18) กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานดังต่อไปนี้

1. การถูกควบคุมหรือการมีอิสระในการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งที่มีผลกระทบต่อบรรยากาศการทำงาน คือ การให้โอกาสคนได้มีการทำงานที่เป็นอิสระ ไม่ถูกควบคุม ก็ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. การรับรู้และยอมรับว่า พนักงานในองค์กรเป็นส่วนสำคัญขององค์กร มีส่วนช่วยเหลือว่างานที่องค์กรทำนั้นจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร
3. การมีส่วนร่วมในเชิงสังคม แต่ละคนมีส่วนร่วมในสังคมขององค์กร ไม่ว่าจะในแง่ของเป้าหมายขององค์กร ค่านิยม รับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมในองค์กรนั้น ๆ

4. การก้าวหน้าในงานและการพัฒนางาน เป็นสิ่งที่ได้มาจากการทำงาน และสิ่งที่ได้จากงานนั้น ๆ คือ การมีตำแหน่ง ชั้น หรือฐานะที่สูงขึ้น ซึ่งเป็นผลที่ได้มาจากการทำงานนั้น รวมทั้งประโยชน์อื่น ๆ ที่มองเห็นได้ เช่น สวัสดิการต่าง ๆ

5. รางวัลและผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการทำงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งเป็นผลที่ได้มาจากหน้าที่การงาน รวมทั้งประโยชน์อื่น ๆ เช่น สวัสดิการด้านต่าง ๆ

นอกจากส่วนประกอบที่กล่าวมาทั้ง 5 ประการนี้แล้ว สิ่งที่ต้องคำนึงถึงอีก 2 ประการคือ 1) สภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม 2) ศักดิ์ศรีของความเป็นคน คนทุกคนต้องการได้รับการปฏิบัติแบบมีเกียรติศักดิ์ศรีของความเป็นคนในทุกสภาพการณ์

Walton (1973 : 12-15 อ้างถึงใน อนุชา ภาวชน, 2548 : 33-34) ได้ให้แนวคิดว่าการที่จะเกิดคุณภาพชีวิตการทำงานได้นั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ 8 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง พนักงานได้รับค่าจ้างหรือเงินเดือนและผลประโยชน์ด้านอื่น ๆ ที่พนักงานควรจะได้รับ และมีความยุติธรรมเมื่อเทียบกับงานเดียวกันในองค์กรอื่น ๆ

2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ ทั้งทางจิตใจและร่างกาย โดยเฉพาะสถานที่ทำงานจะต้องมีความปลอดภัย ไม่เกิดอันตรายต่อพนักงาน สถานที่ทำงานจะช่วยให้พนักงานทำงานแล้วรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของพนักงาน

3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การพัฒนาพนักงาน ซึ่งนอกจากงานนั้น จะช่วยเพิ่มความรู้และความสามารถให้กับพนักงานแล้วยังจะช่วยให้พนักงานได้สร้างความก้าวหน้าในงาน มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน เป็นที่ยอมรับของทุกคนทั้งที่ทำงานและคนในครอบครัว

4. โอกาสในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน หมายถึง มีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ ความสามารถ ของตนเอง และเพื่อเป็นการสร้างโอกาสให้พนักงานได้มีการพัฒนาทักษะของตนเองเพิ่มขึ้นจากเดิม ทำให้พนักงานได้รับงานใหม่ ๆ ที่มีความหมาย ทำทาย เป็นงานที่ตนเองยอมรับว่างานนั้นมีความสำคัญและมีความหมาย

5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน หมายถึง งานที่พนักงานทำอยู่ในทุก ๆ วันนั้น เป็นการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน กับลูกค้า หรือกับบุคคลอื่น ๆ ในที่ทำงาน

และกับคนรอบข้างด้วย มีการสร้างความก้าวหน้า แต่ความก้าวหน้านั้นจะต้องอยู่บนความถูกต้อง และ ยุติธรรม

6. ลัทธิธรรมนุญนิยม หมายถึง พนักงานมีสิทธิในการเสนอความคิดเห็น มีสิทธิ เสรีภาพในการพูด พนักงานมีวัฒนธรรมองค์กร มีการเคารพผู้อาวุโสกว่า และมีความเป็นธรรมใน เรื่องของการทำงาน เช่น การพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือเงินเดือน

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน คือ ความเท่ากันระหว่างชีวิตการทำงาน กับชีวิตส่วนตัว องค์กรจะต้องปล่อยให้พนักงานมีอิสระนอกเหนือจากเวลางาน มีเวลาพักผ่อนที่ เหมาะสม องค์กรอาจจะมีการจัดงานสังสรรค์ในเทศกาลต่าง ๆ แล้วแต่โอกาสที่เหมาะสม เพื่อที่ พนักงานจะได้ไม่เครียดกับงานมากเกินไป

8. การคำนึงถึงความต้องการของสังคม คือ องค์กรจะต้องมีจิตสำนึกมีความ รับผิดชอบต่อสังคม ถ้าองค์กรไหนที่ไม่มีความรับผิดชอบต่อสังคม จะทำให้เกิดการลดคุณค่า ความสำคัญของงานและอาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

บุญแสง ชีระภากร (2553 : 5-12 อ้างถึงใน พิมพจักรย์ สุระชัยปัญญา, 2548 :18) ได้ให้ แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบในการกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ
2. ผลประโยชน์ที่เกื้อกูลกัน
3. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ
4. มีความมั่นคงในงานที่ทำ
5. พนักงานมีเสรีภาพในการเจรจาต่อรอง
6. มีการพัฒนาการ และการเจริญเติบโตของพนักงาน
7. บุรณาการทางสังคม
8. การมีส่วนร่วมในองค์กร
9. มีความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน
10. พนักงานมี เวลาว่างของชีวิตที่สมดุล

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2535 : 38-39 อ้างถึงใน พิมพจักรย์ สุระชัยปัญญา, 2548 :18) ได้ เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 16 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคง
2. ความเสมอภาคในเรื่องค่าจ้างและรางวัล
3. ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน

4. ความปลอดภัยจากระบบความเข้มงวดในการควบคุม
5. งานที่มีความหมายและน่าสนใจ
6. กิจกรรมและงานหลากหลาย
7. งานมีลักษณะท้าทาย
8. มีขอบเขตการตัดสินใจของตนเอง
9. โอกาสการเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า
10. ผลสะท้อนกลับและความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
11. อำนาจหน้าที่ในงาน
12. ได้รับการยอมรับจากการทำงาน
13. ได้รับการสนับสนุนทางสังคม
14. มีอนาคตที่ดี
15. สามารถสัมพันธ์งานกับสภาพแวดล้อมภายนอก
16. มีโอกาสเลือก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสนใจความชอบและความคาดหวัง

Huse and Cummings (1985 : 198-200 อ้างถึงใน พิมพ์จรีย์ สุระชัยปัญญา, 2548 :16-17) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1973 : 11-12) แล้วนำมาประยุกต์ ปรับปรุง ให้มีความหมายเหมาะสมมากยิ่งขึ้น โดยแบ่งออกได้เป็นลักษณะต่าง ๆ 8 ด้าน ดังนี้

1. รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนเป็นธรรม (Adequate and Fair Compensation) คือ การได้รับผลประโยชน์ตอบแทนที่คุ้มค่าเพียงพอ และเหมาะสมต่อการดำรงชีวิตของพนักงาน ค่าตอบแทนนั้นจะต้องเป็นธรรมไม่น้อยกว่าองค์กรอื่น ๆ ในระดับเดียวกัน
2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพในการทำงาน (Safe and Healthy Environment) คือ พนักงานได้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่ดี มีสถานที่ทำงานเหมาะสม และเอื้ออำนวยต่อการทำงานของพนักงาน ไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพของพนักงาน พนักงานต้องมีสุขภาพกายและสุขภาพใจที่ดี
3. การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน (Development of Human capacities) หรือ “โอกาสในการพัฒนาศักยภาพ” คือ พนักงานได้มีโอกาพัฒนาความสามารถของตนเองจากงานที่ทำ โดยดูจากการทำงานที่พนักงานทำ เช่น งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่ท้าทายความสามารถ งานที่มีอิสระในการทำงาน มีความเป็นตัวเอ่งในการทำงาน งานที่ได้รับมอบหมายว่ามีความสำคัญ และงานที่พนักงานปฏิบัตินั้นจะต้องทราบถึงผลของการปฏิบัติงาน

4. โอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ (Growth and Security) หมายถึง การที่พนักงานทำงานกับองค์กรนั้นในอนาคตต่อ ๆ ไปจะมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในตำแหน่งหรืออาชีพอย่างมั่นคง

5. สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับขอผู้ร่วมงาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ในที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่มีการแข่งขันกัน ไม่มีการแบ่งแยกกลุ่มก้อนกัน พนักงานได้รับการยอมรับและมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นด้วย

6. ธรรมนูญในองค์การ (Constitutionalism) หมายถึง บรรยากาศในการทำงานมีความเสมอภาคมีความยุติธรรมในการบริหารงาน หัวหน้างานมีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเหมาะสม มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และหัวหน้างานต้องยอมรับฟังความคิดเห็นจากพนักงานด้วยเช่นกัน

7. ภาวะอิสระจากงาน (Total Life Space) หมายถึง การที่พนักงานมีความสมดุลในชีวิตการทำงาน ระหว่างเวลางานกับเวลาส่วนตัว เพื่อเป็นการผ่อนคลายจากการทำงานที่เคร่งเครียดจากภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์การ (Organizational Pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจ ที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีชื่อเสียง

Casio (2003 : 20-27) การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานสามารถสร้างผลิตภาพ (Productivity) และผลกำไร (Profits) โดยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ต้องมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ความมั่นคงในงาน (Job Security) พนักงานต้องสามารถทำงานได้จนเกษียณอายุ ไม่มีการเลิกจ้าง โดยที่พนักงานยังมีความสามารถในการทำงานได้ตามปกติ รวมทั้งมีโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนดให้กับบุคลากร

2. สภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัย (Safe Environment) มีระบบรักษาความปลอดภัยในที่ทำงานให้กับพนักงาน เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงานให้แก่พนักงานและสร้างสุขลักษณะที่ดีด้วย หรืออาจจะอยู่ในรูปของของคณะกรรมการเพื่อความปลอดภัย มีโปรแกรมดูแลเรื่องความปลอดภัยของบุคลากร โดยเฉพาะ

3. ผลตอบแทนที่ยุติธรรม (Equitable Compensation) ผลตอบแทนที่พนักงานได้รับนั้นต้องเป็นผลตอบแทนที่เปรียบเทียบหรือแข่งขันกับองค์กรอื่น ที่ประกอบธุรกิจประเภทเดียวกันได้

4. ความภาคภูมิใจ (Pride) องค์กรที่พนักงานทำงานแล้วองค์กรนั้นสร้างความภาคภูมิใจให้กับบุคลากร องค์กรและประชาชนให้มีส่วนร่วมในการรักษาสภาพแวดล้อม และให้ความร่วมมือเกี่ยวกับกฎหมายของประเทศ

5. การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Employee Participation) พนักงานต้องมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม มีการประชุมสัมมนาให้ความร่วมมือในการพัฒนาคุณภาพของทีมงาน

6. การพัฒนาเส้นทางอาชีพ (Career Development) มีการประชุม อบรม ให้ความรู้ เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาตนเอง ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อการปรับระดับเลื่อนตำแหน่ง

7. การแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Conflict Resolution) เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการส่งเรื่องร้องทุกข์ได้ตลอดเวลา โดยจัดการให้มีการแก้ไขปัญหาคือเป็นระบบและเป็นเป็นรูปธรรม

8. การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร (Communication) การติดต่อสื่อสารจะต้องเป็นการให้ข่าวสารที่ชัดเจน มีความถูกต้องและข้อมูลจะต้องมีเพียงพอ เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่ม หรือทั้งองค์กร

9. ความมีสุขภาพที่ดี (Wellness) มีศูนย์พยาบาลสำหรับรักษาผู้ป่วย โปรแกรมให้คำปรึกษาในเรื่องสุขภาพ โปรแกรมดูแลรักษาสุขภาพ เพื่อที่จะให้พนักงานมีสุขภาพใจและสุขภาพกายที่ดีควบคู่กันไป

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาประสงค์ที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยใช้พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตลพบุรี ที่เป็นสาขาทั้ง 14 สาขา เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะเห็นได้ว่าในหลาย ๆ แนวคิดหรือทฤษฎี มีความสอดคล้องกันในเรื่องของคุณภาพชีวิต แต่ผู้ศึกษาเลือกทฤษฎีของ Huse and Cummings ที่มีเกณฑ์การประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน เพราะผู้วิจัยเห็นว่า มีเนื้อหาที่ครอบคลุมในด้านต่าง ๆ ของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ค่อนข้างสมบูรณ์ และเหมาะสมกับการนำมาใช้ในการศึกษา

2.2 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1. ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้

ทิพาวิดี เมฆสุวรรณค์ (2538 อ้างถึงใน ทศพร ทรงเกียรติ, 2554 : 12) ให้ความหมายของประสิทธิภาพ ว่าเป็นการวัดประสิทธิภาพในการทำงานรวมถึงการเพิ่มขึ้นของผลผลิต โดยการวัดประสิทธิภาพจะวัดได้หลายมิติ จะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ว่าเราต้องการที่จะวัดอะไร ด้านใด ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ด้าน คือ

1. ประสิทธิภาพในด้านของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต คือ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัด ให้คุ้มค่าที่สุดที่สุด เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งทรัพยากรนั้นก็จะมี คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ หรือเทคโนโลยี เป็นต้น

2. ประสิทธิภาพในด้านของการบริหาร คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานทำงานโดยใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อให้งานนั้นเกิดความสะดวกรวดเร็ว งานที่ได้ออกมามีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาดใด ๆ

3. ประสิทธิภาพในด้านของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ คือ พนักงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและการบริการ ทำงานอย่างมีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม ผลงานมีกำไร เป็นที่พึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

ทศพร ทรงเกียรติ (2554 : 13) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานว่า หมายถึง ความสามารถของพนักงานหรือบุคลากร ที่ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้สมบูรณ์แบบ และเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น ๆ

กรรณิกา เทพนวล (2552 : 31) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงาน คือการปฏิบัติงานของบุคคลที่ตั้งใจทำงานอย่างเต็มความรู้ที่มี และเต็มกำลังความสามารถของตนเอง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร โดยสิ้นเปลืองทรัพยากรในด้านต่าง ๆ ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาให้น้อยที่สุด ซึ่งต้องนำกลยุทธ์และเทคนิคต่าง ๆ ที่เหมาะสมที่สุดมาใช้กับองค์กร

นฤมล จารุสัมฤทธิ์ (2551 : 12) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพการทำงานว่า หมายถึง การแก้ไข ปรับปรุง หรือเพิ่มเติมความสามารถในด้านทักษะการทำงาน of พนักงานให้ดีขึ้น เพื่อบรรลุเป้าหมายการทำงานของตนเองหรือขององค์กร ทำให้องค์กรเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ธงชัย สันติวงษ์ (2526 : 198 อ้างถึงใน นฤมล จารุสัมฤทธิ์, 2551 : 11) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง งานทางด้านการบริหาร และบุคคลที่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการทั้งหมด ซึ่งองค์กรจะต้องกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่าพนักงานของตนเองสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

Millet (อ้างถึงใน สถิต คำลาเลี้ยง, 2544 : 13) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง ผลจากการปฏิบัติงานของพนักงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ ประชากรบนโลกนี้ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น

จากความหมายต่าง ๆ นั้น จึงสรุปความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานหมายถึง การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานที่ได้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็ม

ศักยภาพของตนเองที่มีอยู่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การได้ และที่สำคัญคือจากการปฏิบัติงานเหล่านั้นจะต้องทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2. องค์ประกอบหรือตัวบ่งชี้การวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (อ้างถึงใน ทศพร ทรงเกียรติ, 2554 : 13) ประสิทธิภาพของงานประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 5 ประการ คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตใช้ประโยชน์ คุ่มค่า และมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน (Quantity) ของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นตามความคาดหวังขององค์การ
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณของงาน รวมทั้งจะต้องเป็นไปตามกำหนดและสภาพการณ์ด้วย
4. วิธีการ (Method) ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่เหมาะสม
5. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อย และผลกำไรมากที่สุด

สนใจ ลักษณะ (2546 :6-7 อ้างถึงใน กรรณิกา เทพนวล, 2552 : 31-32)

1. การวัดประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย 4 ประเภท ได้แก่
 - 1.1 อัตราการได้ผลตอบแทน (Rate of Return) ในเงินลงทุนหรือทรัพย์สิน
 - 1.2 ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต (Unit Cost)
 - 1.3 อัตราการสูญเปล่าสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร
 - 1.4 อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน
2. การวัดประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย 3 ประเภท
 - 2.1 ต้นทุนในการดำเนินงาน (Implementation Cost) ต้นทุนในการดำเนินงานเป็นตัวหนึ่งที่สามารถบอกได้ เพราะถ้าการทำงานมีประสิทธิภาพ ต้นทุนในการดำเนินงานต้องต่ำและผลกำไรก็ตามมา ซึ่งธุรกิจจำเป็นต้องพยายามลดต้นทุนให้เหมาะสม แต่คุณภาพงานยังดีเยี่ยมเหมือนเดิม
 - 2.2 ระยะเวลาที่ให้บริการ (Service Timing) ผู้บริหารของธุรกิจจะต้องมีการวางแผนให้เหมาะสม เพื่อให้มีเวลาเพียงพอกับการตัดสินใจเรื่องราวต่าง ๆ ในการวางแผนกลยุทธ์ โดยต้องสามารถพิจารณากิจกรรมต่าง ๆ ให้เหมาะสม

2.3 คุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) เป็นแนวคิดที่มุ่งให้พนักงานทุกคน ทุกแผนกของตนทำงานอย่างมีคุณภาพ รับผิดชอบทุกคุณภาพงานของตนเองโดยไม่ต้องรอการตรวจสอบคุณภาพจากคนอื่น แล้วจึงส่งงานที่มีคุณภาพนั้นให้กับฝ่ายที่ต้องทำต่อเนื่องจากตนเอง

นฤมล จารุสัมฤทธิ์ (2551 : 35) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ส่วน คือ

1. ส่วนของตัวบุคลากร ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา หรือผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีคุณสมบัติเป็นผู้ให้บริการที่ดี มีจิตสำนึกในการให้บริการ มีความสนใจ ใฝ่รู้รายละเอียดของงานและเทคโนโลยีใหม่ มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

2. ส่วนของกระบวนการและระบบงาน ซึ่งต้องอาศัยเทคโนโลยีเข้าช่วยในการบริหารจัดการ และการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน หรือ การให้บริการที่เพิ่มมากขึ้น

Millet (อ้างถึงใน สถิต คำลาเลี้ยง, 2544 : 13) การวัดประสิทธิภาพในการทำงาน โดยวัดจากความพึงพอใจในการให้บริการจากประชาชน พิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค ไม่ว่าผู้ที่มารับบริการนั้นจะเป็นใคร

2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว (timely service) คือ การให้บริการตามความจำเป็นและความเร่งรีบของลูกค้า ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้ปฏิบัติงานว่าสมควรหรือไม่

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) คือ ความเพียงพอของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการแก่ลูกค้ารวมถึงความพร้อมของตัวพนักงานเองด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) คือ การพัฒนางานทางด้านการบริการ และพัฒนาคุณภาพงานให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตลพบุรี ซึ่งพิจารณาจากหลาย ๆ แนวคิดและทฤษฎีแล้ว ผู้ศึกษาได้เลือกแนวคิดและทฤษฎีของ Millet เนื่องจากว่า งานธนาคารเป็นงานด้านการบริการลูกค้าจะเป็นส่วนใหญ่ ซึ่ง Millet ได้ให้ความหมายและวัดประสิทธิภาพในการทำงานจากการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของพนักงาน ซึ่งเหมาะสมกับการทำวิจัยในครั้งนี้

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรรถพล เปี่ยมศิริ (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยได้ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 350 คน และใช้สถิติสำเร็จรูปในการประมวลผล ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูงมี 5 ด้าน คือ สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสพัฒนาศักยภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และความภูมิใจในองค์กร รองลงมาคือมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมี 3 ด้าน คือ รายได้และผลตอบแทน สัมพันธภาพในองค์กร และธรรมเนียมในองค์กร

กรรณิกา เทพนวล (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ 2) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตกับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานฝ่ายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผลวิจัยสรุปได้ว่าพนักงานฝ่ายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพนั้น ผลคือ ทั้งสองตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ผลอยู่ในระดับที่มีความสัมพันธ์กันปานกลาง

พิมพ์จรรย์ สุระชัยปัญญา (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงกลั่นน้ำมันในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงกลั่นน้ำมันในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงกลั่นน้ำมันในประเทศไทย จำนวน 320 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อโดยใช้ t-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติ

สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สันและใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows ในการประมวลผล ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงกลั่นน้ำมันในประเทศไทย มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.367 และมีความผูกพันอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ค่าเฉลี่ยที่ 3.698

2. พนักงานที่มีอายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่ต่างกัน แต่พนักงานที่มีเพศ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตโดยรวมต่างกัน

3. พนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่ต่างกัน แต่พนักงานที่มีอายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

4. พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน คือ ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านธรรมาภิบาลในองค์กร ด้านภาวะอิสระจากงาน และด้านความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ชานินทร์ สุทธิคุณุชร (2543 : บทคัดย่อ) เพื่อศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา ฝ่ายการพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ ศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายการพนักงาน เป็นการวิจัยโดยใช้แบบสำรวจ มีกลุ่มประชากรในการวิจัย 162 คน โดยการแจกแบบสอบถามเพื่อหาข้อมูลผลการวิจัยคือ

1. พนักงานฝ่ายการพนักงาน มีความคิดเห็นในเรื่องประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง

2. พนักงานฝ่ายการพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน คือ ความต่างทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ไม่มีความคิดเห็นในเรื่องประสิทธิภาพการทำงานที่ต่างกัน

3. ความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายการพนักงาน ในเรื่องของแรงจูงใจด้านการได้รับการยกย่อง ความมั่นคงในงาน และสวัสดิการต่าง ๆ ไม่สามารถที่นำมาอธิบายได้ในเรื่องประสิทธิภาพการทำงาน ผลการสรุปจึงออกมาค่อนข้างต่ำ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีละเอียดดังนี้

กำหนดประชากร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ในครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ประกอบด้วย สาขาซึ่งมีทั้งหมด 14 สาขา สำนักงาน 2 สำนักงาน และศูนย์ธุรกิจ 2 ศูนย์ มีพนักงานทั้งหมดจำนวน 201 คน โดยเก็บแบบสอบถามจากประชากรทั้งหมด

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นชนิดเลือกรายการ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-Ended Questions) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ทั้งหมด 24 ข้อ โดยแบ่งเป็น 8 ด้าน ดังนี้

1. ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ
5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
6. ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร
7. ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน
8. ด้านความภูมิใจในองค์กร

ซึ่งแบบสอบถามเป็นแบบลักษณะปลายปิดมีคำถามเป็นแบบสเกล (Rating Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท์ (Likert Scale) โดยได้กำหนดระดับความเห็นตามค่าน้ำหนักมีคะแนนต่อไปนี้

- | | |
|-----------|--------------------|
| 5 หมายถึง | เห็นด้วยมากที่สุด |
| 4 หมายถึง | เห็นด้วยมาก |
| 3 หมายถึง | เห็นด้วยปานกลาง |
| 2 หมายถึง | เห็นด้วยน้อย |
| 1 หมายถึง | เห็นด้วยน้อยที่สุด |

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี มีทั้งหมด 10 ข้อ โดยแบ่งเป็นด้าน ๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท์ (Likert Scale) โดยได้กำหนดคะแนนและความหมายของคะแนนไว้ดังนี้

- | | |
|-----------|---|
| 5 หมายถึง | มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 4 หมายถึง | มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก |

- 3 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เรื่องการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี จำนวน 1 ข้อ

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.934 และด้านประสิทธิภาพการทำงานได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.868

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำการขอหนังสือจากสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ส่งถึงผู้จัดการสำนักงานเขตลพบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และส่งแบบสอบถามไปยังพนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ทั้งหมดตามขนาดประชากร 201 คน
2. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับการตอบแล้ว และตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามก่อนที่จะนำแบบสอบถามนั้นไปวิเคราะห์ข้อมูล
3. นำข้อมูลที่ได้นั้นไปวิเคราะห์ผลทางสถิติต่อไป

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รวบรวมจากประชากรที่ใช้ในการตอบแบบสอบถาม คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี และคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับการวิจัย แล้วนำข้อมูลทั้งหมดมาดำเนินการดังนี้

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นเรื่องเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ นำมาแจกแจงความถี่เป็นรายชื่อ ๆ ไป โดยใช้วิธีวิเคราะห์การคำนวณหาค่าร้อยละ
2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 เรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ซึ่งแบบสอบถามเป็นแบบมาตร

วัดประเมินค่า มาให้คะแนนตามน้ำหนักมีอยู่ 5 ระดับ แล้วนำผลที่ได้นั้นไปบันทึกหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์แปลผลซึ่งมีความหมายดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

4.21 - 5.00	หมายถึง	มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง	มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก
2.61 - 3.40	หมายถึง	มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง	มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง	มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. นำข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 3 เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์แปลผลซึ่งมีความหมายดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

4.21 - 5.00	หมายถึง	มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง	มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก
2.61 - 3.40	หมายถึง	มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง	มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง	มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4. ทำการทดสอบสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขต ลพบุรี เกณฑ์การให้ระดับความสัมพันธ์ มีค่าตั้งแต่ -1 ถึง + 1 ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 แสดงว่า ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน ถ้าค่าเป็นบวกแสดงว่าตัวแปรทั้งสองตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน ไปในทิศทางเดียวกัน แต่ถ้าค่าเป็นลบแสดงว่าตัวแปรทั้งสองตัวแปรเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม สำหรับ ค่าความสัมพันธ์จะดูจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ โดยมีเกณฑ์และการแปลผลดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543 : 144)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.81 - 1.00	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงหรือสูงมาก
0.61 - 0.80	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
0.41 - 0.60	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
0.21 - 0.40	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ
0.01 - 0.20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา เพื่อบรรยายถึงลักษณะของข้อมูลที่ได้เก็บมาได้ ทั้งในรูปแบบต่างๆ ทั้งข้อมูลตาราง แผนภูมิ หรือกราฟ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2549 : 151) ได้แก่

1.1 ร้อยละ เพื่อคำนวณหาสัดส่วนของข้อมูลในแต่ละตัวเมื่อเทียบกับข้อมูลทั้งหมด โดยใช้วิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อัตราเงินเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

1.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

2.1 Independent Samples t-test ใช้ทดสอบปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศกับคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี คือ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2543 : 136 อ้างถึงในพิมพ์จรรย์ สุระชัยปัญญา, 2548 : 45)

2.2 One-way ANOVA ใช้ทดสอบปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ การศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี กรณีพบว่ามี ความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะใช้สถิติทดสอบ LSD ต่อไป เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มนั้นเป็นรายคู่ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2543 : 135 อ้างถึงใน พิมพ์จรรย์ สุระชัยปัญญา, 2548 : 48)

2.3 สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation) ใช้ทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2549 : 302) อ้างถึงใน ชนากานต์ ทุลกลสิกร, 2550 : 72)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
Df	แทน	ขั้นของความอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน	ผลเฉลี่ยรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ
T	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤต เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ
LSD	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากรรายคู่ (Least-Significant Different)
R	แทน	ค่าความสัมพันธ์
Sig.	แทน	ใช้พิจารณาค่าความน่าจะเป็น (Significance)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาจะนำเสนอในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยแสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี โดยแสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) การแปลผล และการจัดอันดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี โดยแสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) การแปลผล และการจัดอันดับ

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิด

4.2 ผลการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 192 คน ซึ่งสามารถสรุปลักษณะปัจจัยด้านประชากรศาสตร์โดยจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	76	39.60
หญิง	116	60.40
รวม	192	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 60.40 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 39.60

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20-28 ปี	43	22.40
29-37 ปี	47	24.50
38-46 ปี	32	16.70
47-55 ปี	50	26.00
56 ปีขึ้นไป	20	10.40
รวม	192	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ส่วนใหญ่มีอายุ 47-55 ปีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมา คือ มีอายุ 29-37 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 และ สัดส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ปวช.)	1	0.50
อนุปริญญาตรี (ปวส.)	10	5.20
ปริญญาตรี	136	70.80
ปริญญาโทขึ้นไป	45	23.50
รวม	192	100.00

จากตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 70.80 รองลงมา คือ มีระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และสัดส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	0	0
10,001-20,000 บาท	61	31.70
20,001-30,000 บาท	43	22.40
30,001-40,000 บาท	22	11.50
มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	66	34.40
รวม	192	100.00

จากตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอัตราเงินเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 รองลงมา คือ มีอัตราเงินเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 และสัดส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	84	43.70
สมรส	105	54.70
หย่าร้าง	3	1.60
หม้าย	0	0
รวม	192	100.00

จากตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 54.70 รองลงมา คือ มีสถานภาพโสด จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 43.70 และสัดส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	16	8.40
1-5 ปี	54	28.10
6-10 ปี	35	18.20
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	87	45.30
รวม	192	100.00

จากตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน มากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30 รองลงมา คือ มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 และสัดส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.6

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม

ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	แปลผล	อันดับ
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด				
1. ท่านได้รับรายได้หรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	2 (1.0)	0	24 (12.5)	105 (54.7)	61 (31.8)	4.16	0.716	มาก	1

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ ยุติธรรม	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด				
2. ท่านได้รับรายได้หรือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่	2 (1.0)	0	30 (15.6)	98 (51.0)	62 (32.3)	4.14	0.747	มาก	2
3. รายได้ที่ท่านได้รับในแต่ละ เดือนเพียงพอกับค่าใช้จ่ายที่ เป็นอยู่ในปัจจุบัน	1 (0.5)	6 (3.1)	49 (25.5)	71 (37.0)	65 (33.9)	4.01	0.877	มาก	3
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม						4.10	0.698	มาก	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม พบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 (S.D. = 0.698)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 2 อันดับแรก พบว่า ท่านได้รับรายได้หรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 (S.D. = 0.716) รองลงมา คือ ท่านได้รับรายได้หรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ มีคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 (S.D. = 0.747) และส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน

ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยใน การทำงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด				
1. สถานที่ทำงานของท่านมีความ สะดวกสบายเหมาะแก่การ ทำงาน	1 (0.5)	4 (2.1)	34 (17.7)	87 (45.3)	66 (34.4)	4.11	0.802	มาก	3

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยใน การทำงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด				
2. สถานที่ทำงานของท่านมีการ ป้องกันและมีการรักษาความ ปลอดภัย	0	4 (2.1)	27 (14.1)	86 (44.8)	75 (39.1)	4.21	0.758	มากที่สุด	2
3. บรรยากาศโดยรวมในสถานที่ ทำงานของท่านทำให้ท่าน ปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข	0	2 (1.0)	24 (12.5)	86 (44.8)	80 (41.7)	4.27	0.716	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม						4.20	0.625	มาก	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน พบว่า
มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 (S.D. = 0.625)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 2 อันดับแรก พบว่า บรรยากาศ
โดยรวมในสถานที่ทำงานของท่านทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข มีคุณภาพชีวิตการทำงาน
อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.27 (S.D. = 0.716) รองลงมา คือ สถานที่ทำงานของท่านมีการ
ป้องกันและมีการรักษาความปลอดภัย มีคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21
(S.D. = 0.716) และส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับคุณภาพชีวิต
การทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

ด้านการพัฒนาศักยภาพของ พนักงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด				
1. ท่านได้มีการเรียนรู้การทำงาน ใหม่ๆ อยู่เสมอ	0	2 (1.0)	23 (12.0)	103 (53.6)	64 (33.3)	4.19	0.678	มาก	3

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ด้านการพัฒนาศักยภาพของ พนักงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	1	2	3	4	5				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด				
2. องค์กรได้สนับสนุนท่าน ให้ท่านมีการเพิ่มความรู้ โดยมี การจัดการอบรมหรือสัมมนา อย่างต่อเนื่อง	1 (0.5)	2 (1.0)	20 (10.4)	100 (52.1)	69 (35.9)	4.22	0.712	มากที่สุด	2
3. ท่านมีความกระตือรือร้นที่ อยากจะทำงานอยู่ตลอดเวลา	1 (0.5)	18 (9.4)	92 (47.9)	81 (42.2)	1 (0.5)	4.32	0.662	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม						4.24	0.567	มากที่สุด	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน พบว่า มี
คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 (S.D. = 0.567)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 2 อันดับแรก พบว่า ท่านมีความ
กระตือรือร้นที่อยากจะทำงานอยู่ตลอดเวลา มีคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย
4.32 (S.D. = 0.662) รองลงมา คือ องค์กรได้สนับสนุนท่าน ให้ท่านมีการเพิ่มความรู้ โดยมีการจัดการ
อบรมหรือสัมมนาอย่างต่อเนื่อง มีคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22
(S.D. = 0.712) และส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับคุณภาพ
ชีวิตการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ

ด้านความก้าวหน้าและความ มั่นคงในอาชีพ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	1	2	3	4	5				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด				
1. ท่านมีโอกาสเทียบเท่ากับคน อื่นในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง	1 (0.5)	4 (2.1)	25 (13.0)	104 (54.2)	58 (30.2)	4.11	0.743	มาก	3

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ด้านความก้าวหน้าและความ มั่นคงในอาชีพ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด				
2. ผู้บริหารที่ท่านปฏิบัติงาน อยู่ด้วยนั้น มีการพิจารณา ความสามารถของท่านในการ เลื่อนตำแหน่ง	0	3 (1.6)	23 (12.0)	92 (47.9)	74 (38.5)	4.23	0.718	มากที่สุด	2
3. งานหรือองค์การที่ท่าน ปฏิบัติงานอยู่นั้นมีความมั่นคง	0	0	8 (4.2)	70 (36.5)	114 (59.4)	4.55	0.576	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม						4.30	0.545	มากที่สุด	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ
พบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.30 (S.D. = 0.545)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 2 อันดับแรก พบว่า งานหรือ
องค์การที่ท่านปฏิบัติงานอยู่นั้นมีความมั่นคง มีคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย
4.55 (S.D. = 0.576) รองลงมา คือ ผู้บริหารที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ด้วยนั้น มีการพิจารณาความสามารถ
ของท่านในการเลื่อนตำแหน่ง มีคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.23 (S.D. =
0.718) และส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับคุณภาพ
ชีวิตการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด				
1. คนในที่ทำงานของท่าน มักจะ มาปรึกษาหรือแลกเปลี่ยนความ คิดเห็นกับท่านอยู่บ่อยๆ	1 (0.5)	2 (1.0)	21 (10.9)	118 (61.5)	50 (26.0)	4.11	0.669	มาก	3

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด				
2. ในที่ทำงานของท่านมีการ ช่วยเหลือเกื้อกูลกันตลอดเวลา	2 (1.0)	2 (1.0)	14 (7.3)	94 (49.0)	80 (41.7)	4.29	0.737	มากที่สุด	2
3. เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน รับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะจากท่าน	0	4 (2.1)	19 (9.9)	84 (43.8)	85 (44.3)	4.30	0.732	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม						4.24	0.610	มากที่สุด	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 (S.D. = 0.610)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 2 อันดับแรก พบว่า เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากท่าน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.30 (S.D. = 0.732) รองลงมา คือ ในที่ทำงานของท่านมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันตลอดเวลา มีคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.29 (S.D. = 0.737) และส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์การ

ด้านความเสมอภาคและความ ยุติธรรมในองค์การ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด				
1. ท่านได้รับความยุติธรรมใน การประเมินผลการทำงาน ประจำปีในแต่ละปี	0	4 (2.1)	38 (19.8)	83 (43.2)	67 (34.9)	4.11	0.788	มาก	2

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ด้านความเสมอภาคและความ ยุติธรรมในองค์กร	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด				
2. หัวหน้าหรือผู้บริหารให้ความ เสมอภาคในการทำงาน	0 (2.1)	4 (2.1)	30 (15.6)	87 (45.3)	71 (37.0)	4.17	0.763	มาก	1
3. สถานที่ทำงานของท่านมีการ สับเปลี่ยน โยกย้ายงานกันอย่าง ยุติธรรม	4 (2.1)	2 (1.0)	35 (18.2)	85 (44.3)	66 (34.4)	4.08	0.868	มาก	3
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม						4.12	0.705	มาก	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมใน
องค์กร พบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 (S.D. = 0.705)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 2 อันดับแรก พบว่า หัวหน้าหรือ
ผู้บริหารให้ความเสมอภาคในการทำงาน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17
(S.D. = 0.763) รองลงมา คือ ท่านได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลการทำงานประจำปีในแต่ละปี
มีคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 (S.D. = 0.788) และส่วนที่เหลืออื่น ๆ
รายละเอียดดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับคุณภาพ
ชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน

ด้านความสมดุลของชีวิตการ ทำงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด				
1. ท่านมีเวลาเพียงพอกับงานที่ ท่านทำประจำในแต่ละวัน	1 (0.5)	1 (0.5)	23 (12.0)	97 (50.5)	70 (36.5)	4.22	0.712	มากที่สุด	1
2. ท่านมีวันหยุดพักผ่อนที่ เพียงพอกับครอบครัว	0 (2.1)	4 (2.1)	24 (12.5)	97 (50.5)	67 (34.9)	4.18	0.726	มาก	2

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด				
3. ท่านสามารถลางานเพื่อไปพักผ่อนหรือไปทำธุระส่วนตัวได้อย่างอิสระ	5 (2.6)	2 (1.0)	26 (13.5)	90 (46.9)	69 (35.9)	4.13	0.871	มาก	3
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม						4.18	0.657	มาก	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน พบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 (S.D. = 0.657)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 2 อันดับแรก พบว่า ท่านมีเวลาเพียงพอกับงานที่ท่านทำประจำในแต่ละวัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 (S.D. = 0.712) รองลงมา คือ ท่านมีวันหยุดพักผ่อนที่เพียงพอครบถ้วน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 (S.D. = 0.726) และส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร

ด้านความภูมิใจในองค์กร	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด				
1. ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานของธนาคารกรุงไทย	0	1 (0.5)	7 (3.6)	72 (37.5)	112 (58.3)	4.54	0.596	มากที่สุด	2
2. การปฏิบัติงานที่ธนาคารกรุงไทยนี้สามารถที่จะทำให้ท่านประสบความสำเร็จในชีวิตได้	1 (0.5)	0	9 (4.7)	74 (38.5)	108 (56.3)	4.50	0.639	มากที่สุด	3

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ด้านความภูมิใจในองค์กร	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด				
3. การเป็นพนักงาน ธนาคารกรุงไทย ทำให้บุคคล ทั่วไปในสังคมชื่นชมในตัวท่าน	0	1 (0.5)	7 (3.6)	71 (37.0)	113 (58.9)	4.54	0.595	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม						4.53	0.523	มากที่สุด	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ด้านความภูมิใจในองค์กร พบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 (S.D. = 0.523)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 2 อันดับแรก พบว่า การเป็นพนักงานธนาคารกรุงไทย ทำให้บุคคลทั่วไปในสังคมชื่นชมในตัวท่าน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 (S.D. = 0.595) รองลงมา คือ ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานของธนาคารกรุงไทย มีคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 (S.D. = 0.596) และส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.14

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด				
1. ท่านมีความเสมอภาคใน การให้บริการแก่ลูกค้า คือ ให้บริการตามบัตรคิว	1 (0.5)	0	7 (3.6)	105 (54.7)	79 (41.1)	4.36	0.606	มากที่สุด	2

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด				
2. ท่านบริการกับลูกค้าอย่างดี สม่ำเสมอโดยที่ท่านไม่สนใจ ว่าลูกค้าจะเป็นใคร	0	0	11 (5.7)	83 (43.2)	98 (51.0)	4.45	0.604	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม						4.41	0.518	มากที่สุด	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.41 (S.D. = 0.518)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ท่านบริการกับลูกค้าอย่างดี สม่ำเสมอโดยที่ท่านไม่สนใจว่าลูกค้าจะเป็นใคร มีประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.45 (S.D. = 0.604) รองลงมา คือ ท่านมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ลูกค้า คือ ให้บริการตามบัตรคิว มีประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 (S.D. = 0.606)

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด				
1. ท่านสามารถให้บริการแก่ ลูกค้าหรือผู้มาติดต่อได้อย่าง รวดเร็ว	0	0	10 (5.2)	96 (50.0)	86 (44.8)	4.40	0.587	มากที่สุด	1
2. ท่านได้ใช้เทคโนโลยีที่ ทันสมัยในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานเกิดความรวดเร็ว	0	0	15 (7.8)	92 (47.9)	85 (44.3)	4.36	0.624	มากที่สุด	2

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทันเวลา	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด				
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม						4.38	0.515	มากที่สุด	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา พบว่า มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.38 (S.D. = 0.515)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ท่านสามารถให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้มาติดต่อได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 (S.D. = 0.587) รองลงมา คือ ท่านได้ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานเกิดความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 (S.D. = 0.624)

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับ
ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด				
1. ตัวท่านมีความพร้อม และมี วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการแก่ ลูกค้าอย่างเพียงพอ	0	0	13 (6.8)	100 (52.1)	79 (41.1)	4.34	0.602	มากที่สุด	1
2. ท่านมีการแบ่งหน้าที่ในการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้ พนักงานมีความเพียงพอกับลูกค้า	0	1 (0.5)	11 (5.7)	111 (57.8)	69 (35.9)	4.29	0.595	มากที่สุด	2
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม						4.32	0.497	มากที่สุด	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.32 (S.D. = 0.497)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ตัวท่านมีความพร้อม และมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเพียงพอ มีประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.34 (S.D. = 0.602) รองลงมา คือ ท่านมีการแบ่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้พนักงานมีความเพียงพอแก่ลูกค้า มีประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.29 (S.D. = 0.595)

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด				
1. ท่านไม่ทิ้งระยะเวลาการรอคอยให้ผู้มาใช้บริการจนผู้ใช้บริการนั้นรู้สึกวุ่นวายเกินไป	0	1 (0.5)	11 (5.7)	98 (51.0)	82 (42.7)	4.36	0.615	มากที่สุด	2
2. ท่านมีการวางแผนและบริหารเวลาก่อนทำงาน เพื่อให้งานดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องไม่ขาดตอน	0	0	8 (4.2)	96 (50.0)	88 (45.8)	4.42	0.573	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม						4.39	0.495	มากที่สุด	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39 (S.D. = 0.495)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ท่านมีการวางแผนและบริหารเวลาก่อนทำงาน เพื่อให้งานดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องไม่ขาดตอน มีประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.42 (S.D. = 0.573) รองลงมา คือ ท่านไม่ทิ้งระยะเวลาการรอคอยให้ผู้

มาใช้บริการจนผู้ใช้บริการนั้นรู้สึกว่ามันเกินไป มีประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 (S.D. = 0.615)

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	แปลผล	อันดับ
	1	2	3	4	5				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
1. ท่านมีการพัฒนาการทำงานที่ก้าวหน้าขึ้นไปเรื่อยๆ	0	0	13 (6.8)	91 (47.4)	88 (45.8)	4.39	0.613	มากที่สุด	1
2. งานที่ท่านปฏิบัติในแต่ละวันนั้นมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีข้อผิดพลาดใดๆ	0	0	17 (8.9)	94 (49.0)	81 (42.2)	4.33	0.634	มากที่สุด	2
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม						4.36	0.537	มากที่สุด	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 (S.D. = 0.537)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ท่านมีการพัฒนาการทำงานที่ก้าวหน้าขึ้นไปเรื่อยๆ มีประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39 (S.D. = 0.613) รองลงมา คือ งานที่ท่านปฏิบัติในแต่ละวันนั้นมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีข้อผิดพลาดใดๆ มีประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 (S.D. = 0.634)

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพ และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0: \mu_1 = \mu_2$ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2$ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สถิติทดสอบ ใช้ Independent Sample t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผลการทดสอบจะสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้ ก็ต่อเมื่อมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานรายละเอียดดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามเพศ

คุณภาพชีวิตการทำงาน	เพศ	N	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ด้านรายได้และค่าตอบแทน ที่ยุติธรรม	ชาย	76	4.06	0.752	-0.630	0.529
	หญิง	116	4.13	0.663		
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย ในการทำงาน	ชาย	76	4.25	0.633	0.886	0.377
	หญิง	116	4.16	0.621		
ด้านการพัฒนาศักยภาพของ พนักงาน	ชาย	76	4.26	0.610	0.310	0.757
	หญิง	116	4.23	0.539		
ด้านความก้าวหน้าและความ มั่นคงในอาชีพ	ชาย	76	4.29	0.605	-0.313	0.755
	หญิง	116	4.31	0.505		
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	ชาย	76	4.30	0.626	1.225	0.222
	หญิง	116	4.19	0.598		
ด้านความเสมอภาคและ ความยุติธรรมในองค์กร	ชาย	76	4.12	0.701	0.048	0.962
	หญิง	116	4.12	0.711		
ด้านความสมดุลของชีวิต การทำงาน	ชาย	76	4.24	0.690	1.050	0.295
	หญิง	116	4.14	0.634		
ด้านความภูมิใจในองค์กร	ชาย	76	4.56	0.526	0.663	0.508
	หญิง	116	4.51	0.523		

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
คุณภาพชีวิตการทำงาน	ชาย	76	4.26	0.496	0.526	0.599
โดยรวม	หญิง	116	4.22	0.435		

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้

สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5$ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_i \neq \mu_j$ อย่างน้อย 1 คู่ ($i \neq j$) พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สถิติทดสอบ ใช้ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม กรณีพบว่ามี ความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะใช้สถิติทดสอบ LSD ต่อไป เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มนั้น เป็นรายคู่ และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05 ดังนั้นผลการทดสอบจะสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้ ก็ต่อเมื่อมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานรายละเอียดดัง ตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สำนักงานเขตลพบุรีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามอายุ

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	4.925	4	1.231	2.609	0.037*
	ภายในกลุ่ม	88.239	187	.472		
	รวม	93.164	191			
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	6.078	4	1.519	4.139	0.003*
	ภายในกลุ่ม	68.644	187	0.367		
	รวม	74.722	191			
ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.837	4	0.709	2.268	0.064
	ภายในกลุ่ม	58.487	187	0.313		
	รวม	61.324	191			
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	6.418	4	1.605	5.956	0.000*
	ภายในกลุ่ม	50.373	187	0.269		
	รวม	56.791	191			
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.933	4	1.233	3.486	0.009*
	ภายในกลุ่ม	66.141	187	0.354		
	รวม	71.074	191			
ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	8.859	4	2.215	4.813	0.001*
	ภายในกลุ่ม	86.053	187	0.460		
	รวม	94.911	191			
ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	7.481	4	1.870	4.666	0.001*
	ภายในกลุ่ม	74.949	187	0.401		
	รวม	82.430	191			

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความภูมิใจในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.570	4	0.392	1.446	0.220
	ภายในกลุ่ม	50.745	187	0.271		
	รวม	52.314	191			
คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.257	4	1.064	5.535	0.000*
	ภายในกลุ่ม	35.956	187	0.192		
	รวม	40.213	191			

หมายเหตุ เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร และด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้

สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ในด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน และด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อ โดยใช้สถิติทดสอบ LSD รายละเอียดดังตารางที่ 4.22 - 4.28

ตารางที่ 4.22 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม จำแนกตามอายุ

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)				
		กลุ่ม J				
		20-28 ปี	29-37 ปี	38-46 ปี	47-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	3.97	4.28	4.25	3.91	4.18
20-28 ปี	3.97	-	-0.315 (0.031*)	-0.281 (0.081)	0.056 (0.697)	-0.214 (0.250)
29-37 ปี	4.28	-	-	0.034 (0.831)	0.370 (0.009*)	0.100 (0.585)
38-46 ปี	4.25	-	-	-	0.337 (0.032*)	0.067 (0.734)
47-55 ปี	3.91	-	-	-	-	-0.270 (0.139)
56 ปีขึ้นไป	4.18	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ พนักงานฯ ที่มีอายุ 20-28 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรมน้อยกว่า พนักงานฯ ที่มีอายุ 29-37 ปี พนักงานฯ ที่มีอายุ 29-37 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรมมากกว่า พนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี และพนักงานฯ ที่มีอายุ 38-46 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรมมากกว่า พนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี

ตารางที่ 4.23 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน จำแนกตามอายุ

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)				
		กลุ่ม J				
		20-28 ปี	29-37 ปี	38-46 ปี	47-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	4.15	4.39	4.33	3.93	4.28
20-28 ปี	4.15	-	-0.243 (0.059)	-0.186 (0.190)	0.214 (0.091)	-0.136 (0.408)
29-37 ปี	4.39	-	-	0.057 (0.683)	0.457 (0.000*)	0.107 (0.510)
38-46 ปี	4.33	-	-	-	0.400 (0.004*)	0.050 (0.773)
47-55 ปี	3.93	-	-	-	-	-0.350 (0.030*)
56 ปีขึ้นไป	4.28	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ พนักงานฯ ที่มีอายุ 29-37 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี พนักงานฯ ที่มีอายุ 38-46 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี และพนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงานน้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.24 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ จำแนกตามอายุ

อายุ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)					
	กลุ่ม I	กลุ่ม J				
		20-28 ปี	29-37 ปี	38-46 ปี	47-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	4.13	4.48	4.57	4.15	4.20
20-28 ปี	4.13	-	-0.343 (0.002*)	-0.441 (0.000*)	-0.015 (0.890)	-0.068 (0.628)
29-37 ปี	4.48	-	-	-0.098 (0.412)	0.329 (0.002*)	0.275 (0.049*)
38-46 ปี	4.57	-	-	-	0.426 (0.000*)	0.373 (0.013*)
47-55 ปี	4.15	-	-	-	-	-0.053 (0.698)
56 ปีขึ้นไป	4.20	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 6 คู่ ได้แก่ พนักงานฯ ที่มีอายุ 20-28 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพน้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 29-37 ปี และอายุ 38-46 ปี พนักงานฯ ที่มีอายุ 29-37 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพมากกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี และอายุ 56 ปีขึ้นไป และพนักงานฯ ที่มีอายุ 38-46 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพมากกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี และอายุ 56 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.25 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามอายุ

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)				
		กลุ่ม J				
		20-28 ปี	29-37 ปี	38-46 ปี	47-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	4.19	4.43	4.36	4.01	4.23
20-28 ปี	4.19	-	-0.247 (0.051)	-0.179 (0.200)	0.173 (0.164)	-0.047 (0.769)
29-37 ปี	4.43	-	-	0.068 (0.618)	0.419 (0.001*)	0.199 (0.211)
38-46 ปี	4.36	-	-	-	0.351 (0.010*)	0.131 (0.440)
47-55 ปี	4.01	-	-	-	-	-0.220 (0.164)
56 ปีขึ้นไป	4.23	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ พนักงานฯ ที่มีอายุ 29-37 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากกว่า พนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี และพนักงานฯ ที่มีอายุ 38-46 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากกว่า พนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี

ตารางที่ 4.26 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร จำแนกตามอายุ

อายุ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)					
	กลุ่ม J					
		20-28 ปี	29-37 ปี	38-46 ปี	47-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	4.01	4.26	4.48	3.87	4.08
20-28 ปี	4.01	-	-0.255 (0.077)	-0.471 (0.003*)	0.141 (0.319)	-0.076 (0.681)
29-37 ปี	4.26	-	-	-0.217 (0.165)	0.396 (0.005*)	0.179 (0.324)
38-46 ปี	4.48	-	-	-	0.612 (0.000*)	0.396 (0.042*)
47-55 ปี	3.87	-	-	-	-	-0.217 (0.229)
56 ปีขึ้นไป	4.08	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 คู่ ได้แก่ พนักงานฯ ที่มีอายุ 20-28 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร น้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 38-46 ปี พนักงานฯ ที่มีอายุ 29-37 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กรมากกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี และพนักงานฯ ที่มีอายุ 38-46 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กรมากกว่า พนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี และอายุ 56 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.27 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน จำแนกตามอายุ

อายุ	กลุ่ม I	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)				
		20-28 ปี	29-37 ปี	38-46 ปี	47-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	4.21	4.30	4.36	3.85	4.30
20-28 ปี	4.21	-	-0.096 (0.475)	-0.155 (0.295)	0.356 (0.007*)	-0.091 (0.597)
29-37 ปี	4.30	-	-	-0.060 (0.682)	0.452 (0.001*)	0.005 (0.977)
38-46 ปี	4.36	-	-	-	0.511 (0.000*)	0.065 (0.721)
47-55 ปี	3.85	-	-	-	-	-0.447 (0.008*)
56 ปีขึ้นไป	4.30	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน คู่ 4 ได้แก่ พนักงานฯ ที่มีอายุ 20-28 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลของชีวิตการทำงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี พนักงานฯ ที่มีอายุ 29-37 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลของชีวิตการทำงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี พนักงานฯ ที่มีอายุ 38-46 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลของชีวิตการทำงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี และพนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลของชีวิตการทำงานน้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.28 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม จำแนกตามอายุ

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)				
		กลุ่ม J				
		20-28 ปี	29-37 ปี	38-46 ปี	47-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	4.16	4.38	4.42	4.04	4.28
20-28 ปี	4.16	-	-0.225 (0.016*)	-0.259 (0.012*)	0.116 (0.205)	-0.125 (0.293)
29-37 ปี	4.38	-	-	-0.034 (0.734)	0.341 (0.000*)	0.100 (0.394)
38-46 ปี	4.42	-	-	-	0.375 (0.000*)	0.134 (0.285)
47-55 ปี	4.04	-	-	-	-	-0.241 (0.039*)
56 ปีขึ้นไป	4.28	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 คู่ ได้แก่ พนักงานฯ ที่มีอายุ 20-28 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมน้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 29-37 ปี และอายุ 38-46 ปี พนักงานฯ ที่มีอายุ 29-37 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี พนักงานฯ ที่มีอายุ 38-46 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมมากกว่า พนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี และพนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมน้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านการศึกษาคู่กัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านการศึกษาคู่กัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_i \neq \mu_j$ อย่างน้อย 1 คู่ ($i \neq j$) พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านการศึกษาคู่กัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สถิติทดสอบ ใช้ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม กรณีพบว่ามี ความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะใช้สถิติทดสอบ LSD ต่อไป เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มนั้น เป็นรายคู่ และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05 ดังนั้นผลการทดสอบจะสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้ ก็ต่อเมื่อมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานรายละเอียดดัง ตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สำนักงานเขตลพบุรีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามการศึกษา

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	2.284	2	1.142	2.375	0.096
	ภายในกลุ่ม	90.880	189	0.481		
	รวม	93.164	191			
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.991	2	0.996	2.587	0.078
	ภายในกลุ่ม	72.730	189	0.385		
	รวม	74.722	191			
ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.708	2	0.354	1.103	0.334
	ภายในกลุ่ม	60.616	189	0.321		
	รวม	61.324	191			
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	1.061	2	0.530	1.799	0.168
	ภายในกลุ่ม	55.730	189	0.295		
	รวม	56.791	191			

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.330	2	1.165	3.203	0.043*
	ภายในกลุ่ม	68.744	189	0.364		
	รวม	71.074	191			
ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.258	2	0.629	1.270	0.283
	ภายในกลุ่ม	93.653	189	0.496		
	รวม	94.911	191			
ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.429	2	2.214	5.365	0.005*
	ภายในกลุ่ม	78.001	189	0.413		
	รวม	82.430	191			
ด้านความภูมิใจในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	0.262	2	0.131	.476	0.622
	ภายในกลุ่ม	52.052	189	0.275		
	รวม	52.314	191			
คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.466	2	0.733	3.576	0.030*
	ภายในกลุ่ม	38.747	189	0.205		
	รวม	40.213	191			

หมายเหตุ เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านการศึกษาที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้

สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านการศึกษาดแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน และด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้สถิติทดสอบ LSD รายละเอียดดังตารางที่ 4.30 - 4.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามด้านการศึกษา

การศึกษา	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)			
	กลุ่ม I	กลุ่ม J		
		มัธยมศึกษาตอนปลาย (ปวช.) - อนุปริญญาตรี (ปวส.)	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	4.30	4.30	4.04
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ปวช.) - อนุปริญญาตรี (ปวส.)	4.30	-	0.006 (0.973)	0.266 (0.191)
ปริญญาตรี	4.30	-	-	0.260 (0.013*)
ปริญญาโทขึ้นไป	4.04	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีการศึกษาดแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ พนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป

ตารางที่ 4.31 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน จำแนกตามด้านการศึกษา

การศึกษา		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)		
		กลุ่ม J		
		มัธยมศึกษาตอนปลาย (ปวช.) - อนุปริญญาตรี (ปวส.)	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	4.09	4.27	3.91
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ปวช.) - อนุปริญญาตรี (ปวส.)	4.09	-	-0.179 (0.376)	0.180 (0.406)
ปริญญาตรี	4.27	-	-	0.358 (0.001*)
ปริญญาโทขึ้นไป	3.91	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ พนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลของชีวิตการทำงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป

ตารางที่ 4.32 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวม จำแนกตามด้านการศึกษา

การศึกษา		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)		
		กลุ่ม J		
		มัธยมศึกษาตอนปลาย (ปวช.) - อนุปริญญาตรี (ปวส.)	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	4.17	4.29	4.09
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ปวช.) - อนุปริญญาตรี (ปวส.)	4.17	-	-0.118 (0.408)	0.087 (0.568)

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

การศึกษา	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)			
		กลุ่ม J		
		มัธยมศึกษาตอนปลาย (ปวช.) - อนุปริญญาตรี (ปวส.)	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	4.17	4.29	4.09
ปริญญาตรี	4.29	-	-	0.205 (0.009*)
ปริญญาโทขึ้นไป	4.09	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ พนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_i \neq \mu_j$ อย่างน้อย 1 คู่ ($i \neq j$) พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สถิติทดสอบ ใช้ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม กรณีพบว่ามี ความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะใช้สถิติทดสอบ LSD ต่อไป เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มนั้น เป็นรายคู่ และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05 ดังนั้นผลการทดสอบจะสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้ ก็ต่อเมื่อมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานรายละเอียดดัง ตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สำนักงานเขตลพบุรีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามอัตราเงินเดือน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.866	2	0.433	0.887	0.414
	ภายในกลุ่ม	92.298	189	0.488		
	รวม	93.164	191			
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.108	2	1.054	2.743	0.067
	ภายในกลุ่ม	72.614	189	0.384		
	รวม	74.722	191			
ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.324	2	0.662	2.085	0.127
	ภายในกลุ่ม	60.000	189	0.317		
	รวม	61.324	191			
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	1.382	2	0.691	2.357	0.097
	ภายในกลุ่ม	55.409	189	0.293		
	รวม	56.791	191			
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.925	2	1.463	4.056	0.019*
	ภายในกลุ่ม	68.149	189	0.361		
	รวม	71.074	191			
ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3.817	2	1.908	3.959	0.021*
	ภายในกลุ่ม	91.095	189	0.482		
	รวม	94.911	191			
ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.095	2	1.547	3.687	0.027*
	ภายในกลุ่ม	79.335	189	0.420		
	รวม	82.430	191			
ด้านความภูมิใจในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.508	2	0.754	2.805	0.063
	ภายในกลุ่ม	50.806	189	0.269		
	รวม	52.314	191			

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.292	2	0.646	3.137	0.046*
	ภายในกลุ่ม	38.921	189	0.206		
	รวม	40.213	191			

หมายเหตุ เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05

จากตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามอัตราเงินเดือน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่าด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร และด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้

สรุปได้ว่าพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน และด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้สถิติทดสอบ LSD รายละเอียดดังตารางที่ 4.34 - 4.37

ตารางที่ 4.34 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามด้านอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)		
		กลุ่ม J		
		10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท
กลุ่ม I	\bar{X}	4.31	4.40	4.11
10,001-20,000 บาท	4.31	-	-0.084 (0.484)	0.205 (0.041*)
20,001-30,000 บาท	4.40	-	-	0.289 (0.010*)

ตารางที่ 4.34 (ต่อ)

อัตราเงินเดือน		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)		
		กลุ่ม J		
		10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท
กลุ่ม I	\bar{X}	4.31	4.40	4.11
30,001-40,000 บาท	4.11	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ พนักงานฯ ที่มีอัตราเงินเดือน 10,001-20,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากกว่า พนักงานฯ ที่มีอัตราเงินเดือน 30,001-40,000 บาท และพนักงานฯ ที่มีอัตราเงินเดือน 20,001-30,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีอัตราเงินเดือน 30,001-40,000 บาท

ตารางที่ 4.35 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร จำแนกตามด้านอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)		
		กลุ่ม J		
		10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท
กลุ่ม I	\bar{X}	4.15	4.35	3.99
10,001-20,000 บาท	4.15	-	-0.201 (0.147)	0.159 (0.171)
20,001-30,000 บาท	4.35	-	-	0.360 (0.006*)
30,001-40,000 บาท	3.99	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ พนักงานฯ ที่มีอัตราเงินเดือน 20,001-30,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กรมากกว่าพนักงานฯ ที่มีอัตราเงินเดือน 30,001-40,000 บาท

ตารางที่ 4.36 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน จำแนกตามด้านอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)		
	กลุ่ม J		
	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท
กลุ่ม I	\bar{X}		
10,001-20,000 บาท	4.28	4.31	4.04
		-0.031	0.241
		(0.808)	(0.027*)
20,001-30,000 บาท	4.31	-	0.272
		-	(0.025*)
30,001-40,000 บาท	4.04	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ พนักงานฯ ที่มีอัตราเงินเดือน 10,001-20,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลของชีวิตการทำงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีอัตราเงินเดือน 30,001-40,000 บาท และพนักงานฯ ที่มีอัตราเงินเดือน 20,001-30,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลของชีวิตการทำงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีอัตราเงินเดือน 30,001-40,000 บาท

ตารางที่ 4.37 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม จำแนกตามด้านอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)		
		กลุ่ม J		
		10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท
กลุ่ม I	\bar{X}	4.26	4.37	4.16
10,001-20,000 บาท	4.26	-	-0.111 (0.219)	0.097 (0.200)
20,001-30,000 บาท	4.37	-	-	0.209 (0.014*)
30,001-40,000 บาท	4.16	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ พนักงานฯ ที่มีอัตราเงินเดือน 20,001-30,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม มากกว่าพนักงานฯ ที่มีอัตราเงินเดือน 30,001-40,000 บาท

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_i \neq \mu_j$ อย่างน้อย 1 คู่ ($i \neq j$) พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สถิติทดสอบ ใช้ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม กรณีพบว่ามี ความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะใช้สถิติทดสอบ LSD ต่อไป เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มนั้น เป็นรายคู่ และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05 ดังนั้นผลการทดสอบจะสามารถปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) ได้ ก็ต่อเมื่อมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานรายละเอียดดัง ตารางที่ 4.38

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามสถานภาพ

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.410	2	0.705	1.452	0.237
	ภายในกลุ่ม	91.754	189	0.485		
	รวม	93.164	191			
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.287	2	0.143	0.364	0.695
	ภายในกลุ่ม	74.435	189	0.394		
	รวม	74.722	191			
ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.425	2	0.212	0.659	0.519
	ภายในกลุ่ม	60.899	189	0.322		
	รวม	61.324	191			
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	0.508	2	0.254	0.853	0.428
	ภายในกลุ่ม	56.283	189	0.298		
	รวม	56.791	191			
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.376	2	0.188	0.502	0.606
	ภายในกลุ่ม	70.698	189	0.374		
	รวม	71.074	191			
ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.600	2	0.800	1.620	0.201
	ภายในกลุ่ม	93.312	189	0.494		
	รวม	94.911	191			

ตารางที่ 4.38 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.231	2	0.116	0.266	0.767
	ภายในกลุ่ม	82.199	189	0.435		
	รวม	82.430	191			
ด้านความภูมิใจในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2.564	2	1.282	4.870	0.009*
	ภายในกลุ่ม	49.750	189	0.263		
	รวม	52.314	191			
คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.649	2	0.325	1.550	0.215
	ภายในกลุ่ม	39.564	189	0.209		
	รวม	40.213	191			

หมายเหตุ เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05

จากตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามสถานภาพ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความภูมิใจในองค์กร มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้

สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ในด้านความภูมิใจในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้สถิติทดสอบ LSD รายละเอียดดังตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.39 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านความภูมิใจในองค์กร จำแนกตามด้านสถานภาพ

สถานภาพ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)		
		กลุ่ม J		
		โสด	สมรส	หย่าร้าง
กลุ่ม I	\bar{X}	4.40	4.62	4.78
โสด	4.40	-	-0.225 (0.003*)	-0.381 (0.208)
สมรส	4.62	-	-	-0.156 (0.605)
หย่าร้าง	4.78	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความภูมิใจในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ พนักงานฯ ที่มีสถานภาพโสด มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กรน้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีสถานภาพสมรส

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกันได้เขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_i \neq \mu_j$ อย่างน้อย 1 คู่ ($i \neq j$) พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกันได้

สถิติทดสอบ ใช้ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม กรณีพบว่ามี ความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะใช้สถิติทดสอบ LSD ต่อไป เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มนั้น เป็นรายคู่ และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05 ดังนั้นผลการทดสอบจะสามารถปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) ได้ ก็ต่อเมื่อมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานรายละเอียดดัง ตารางที่ 4.40

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	2.185	3	0.728	1.505	0.215
	ภายในกลุ่ม	90.980	188	0.484		
	รวม	93.164	191			
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.297	3	1.099	2.892	0.037*
	ภายในกลุ่ม	71.425	188	0.380		
	รวม	74.722	191			
ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	.999	3	0.333	1.037	0.377
	ภายในกลุ่ม	60.325	188	0.321		
	รวม	61.324	191			
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	1.060	3	0.353	1.192	0.314
	ภายในกลุ่ม	55.731	188	0.296		
	รวม	56.791	191			
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.860	3	0.620	1.684	0.172
	ภายในกลุ่ม	69.214	188	0.368		
	รวม	71.074	191			
ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2.588	3	0.863	1.756	0.157
	ภายในกลุ่ม	92.324	188	0.491		
	รวม	94.911	191			

ตารางที่ 4.40 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.618	3	0.539	1.255	0.291
	ภายในกลุ่ม	80.812	188	0.430		
	รวม	82.430	191			
ด้านความภูมิใจในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2.155	3	0.718	2.692	0.047*
	ภายในกลุ่ม	50.159	188	0.267		
	รวม	52.314	191			
คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.118	3	0.373	1.792	0.150
	ภายในกลุ่ม	39.095	188	0.208		
	รวม	40.213	191			

หมายเหตุ เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05

จากตารางที่ 4.40 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน และด้านความภูมิใจในองค์กร มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้

สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ในด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน และด้านความภูมิใจในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้สถิติทดสอบ LSD รายละเอียดดังตารางที่ 4.41 และ 4.42 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.41 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน จำแนกตามด้าน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)			
		กลุ่ม J			
		น้อยกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	4.19	4.17	4.47	4.11
น้อยกว่า 1 ปี	4.19	-	0.021 (0.906)	-0.279 (0.135)	0.080 (0.633)
1-5 ปี	4.17	-	-	-0.300 (0.026*)	0.059 (0.579)
6-10 ปี	4.47	-	-	-	0.359 (0.004*)
10 ปีขึ้นไป	4.11	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.41 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มี ระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ พนักงานฯ ที่มีระยะเวลา การปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงานน้อยกว่า พนักงานฯ ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-10 ปี และพนักงานฯ ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-10 ปี มี คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงานมากกว่า พนักงานฯ ที่มีระยะเวลาการ ปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.42 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านความภูมิใจในองค์กร จำแนกตามด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)	กลุ่ม J			
		น้อยกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
		น้อยกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	4.40	4.39	4.55	4.62
น้อยกว่า 1 ปี	4.40	-	0.007 (0.962)	-0.157 (0.317)	-0.229 (0.105)
1-5 ปี	4.39	-	-	-0.163 (0.146)	-0.236 (0.009*)
6-10 ปี	4.55	-	-	-	-0.072 (0.486)
10 ปีขึ้นไป	4.62	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.42 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความภูมิใจในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ พนักงานฯ ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กรน้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.43 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ปัจจัยด้าน	คุณภาพชีวิตการทำงาน								
	ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	ด้านที่ 6	ด้านที่ 7	ด้านที่ 8	โดยรวม
ประชากรศาสตร์									
เพศ									
อายุ	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓
การศึกษา					✓		✓		✓
อัตราเงินเดือน					✓	✓	✓		✓

ตารางที่ 4.43 (ต่อ)

ปัจจัยด้าน	คุณภาพชีวิตการทำงาน								
	ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	ด้านที่ 6	ด้านที่ 7	ด้านที่ 8	โดยรวม
ประชากรศาสตร์									
สถานภาพ									✓
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		✓							✓

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง การสรุปสมมติฐานมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านที่ 1 หมายถึง ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม

ด้านที่ 2 หมายถึง ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน

ด้านที่ 3 หมายถึง ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

ด้านที่ 4 หมายถึง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ

ด้านที่ 5 หมายถึง ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ด้านที่ 6 หมายถึง ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร

ด้านที่ 7 หมายถึง ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน

ด้านที่ 8 หมายถึง ด้านความภูมิใจในองค์กร

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพ และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0: \mu_1 = \mu_2$ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2$ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สถิติทดสอบ ใช้ Independent Sample t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผลการทดสอบจะสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้ ก็ต่อเมื่อมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานรายละเอียดดังตารางที่ 4.44

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการทำงาน	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ด้านการให้บริการอย่าง เท่าเทียม	ชาย	76	4.40	0.572	-0.106	0.915
	หญิง	116	4.41	0.483		
ด้านการให้บริการอย่าง รวดเร็วและทันเวลา	ชาย	76	4.37	0.525	-0.256	0.798
	หญิง	116	4.39	0.511		
ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ	ชาย	76	4.36	0.468	0.847	0.398
	หญิง	116	4.29	0.515		
ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	ชาย	76	4.37	0.562	-0.423	0.673
	หญิง	116	4.40	0.448		
ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า	ชาย	76	4.41	0.525	1.097	0.274
	หญิง	116	4.33	0.544		
ประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวม	ชาย	76	4.38	0.434	0.293	0.770
	หญิง	116	4.36	0.395		

จากตารางที่ 4.44 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้

สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5$ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_i \neq \mu_j$ อย่างน้อย 1 คู่ ($i \neq j$) พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขต
 ลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สถิติทดสอบ ใช้ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม กรณีพบว่ามี
 ความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะใช้สถิติทดสอบ LSD ต่อไป เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มนั้น
 เป็นรายคู่ และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05 ดังนั้นผลการทดสอบจะสามารถปฏิเสธ
 สมมติฐานหลัก (H_0) ได้ ก็ต่อเมื่อมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานรายละเอียดดัง
 ตารางที่ 4.45

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สำนักงานเขตลพบุรีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	ระหว่างกลุ่ม	.759	4	0.190	0.702	0.592
	ภายในกลุ่ม	50.553	187	0.270		
	รวม	51.313	191			
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	2.259	4	0.565	2.178	0.073
	ภายในกลุ่ม	48.486	187	0.259		
	รวม	50.745	191			
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	1.515	4	0.379	1.553	0.189
	ภายในกลุ่ม	45.605	187	0.244		
	รวม	47.120	191			
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	2.141	4	0.535	2.239	0.066
	ภายในกลุ่ม	44.701	187	0.239		
	รวม	46.842	191			
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	3.890	4	0.972	3.551	0.008*
	ภายในกลุ่ม	51.203	187	0.274		
	รวม	55.092	191			

ตารางที่ 4.45 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.707	4	0.427	2.628	0.036*
	ภายในกลุ่ม	30.369	187	0.162		
	รวม	32.077	191			

หมายเหตุ เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05

จากตารางที่ 4.45 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้

สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้สถิติทดสอบ LSD รายละเอียดดังตารางที่ 4.46 และ 4.47 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.46 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามอายุ

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)				
		20-28 ปี	29-37 ปี	38-46 ปี	47-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	4.23	4.53	4.53	4.24	4.28
20-28 ปี	4.23	-	-0.299 (0.007*)	-0.299 (0.015*)	-0.007 (0.946)	-0.042 (0.765)
29-37 ปี	4.53	-	-	0.001 (0.996)	0.292 (0.007*)	0.257 (0.067)
38-46 ปี	4.53	-	-	-	0.291 (0.015*)	0.256 (0.087)

ตารางที่ 4.46 (ต่อ)

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)				
		กลุ่ม J				
		20-28 ปี	29-37 ปี	38-46 ปี	47-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	4.23	4.53	4.53	4.24	4.28
47-55 ปี	4.24	-	-	-	-	-0.035 (0.801)
56 ปีขึ้นไป	4.28	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.46 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 คู่ ได้แก่ พนักงานฯ ที่มีอายุ 20-28 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าน้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 29-37 ปี และอายุ 38-46 ปี พนักงานฯ ที่มีอายุ 29-37 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามากกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี และพนักงานฯ ที่มีอายุ 38-46 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามากกว่า พนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี

ตารางที่ 4.47 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามอายุ

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)				
		กลุ่ม J				
		20-28 ปี	29-37 ปี	38-46 ปี	47-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	4.26	4.45	4.52	4.32	4.31
20-28 ปี	4.26	-	-0.190 (0.026*)	-0.253 (0.008*)	-0.057 (0.496)	-0.042 (0.699)
29-37 ปี	4.45	-	-	-0.062 (0.500)	0.133 (0.105)	0.148 (0.170)

ตารางที่ 4.47 (ต่อ)

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)				
		กลุ่ม J				
		20-28 ปี	29-37 ปี	38-46 ปี	47-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	4.26	4.45	4.52	4.32	4.31
38-46 ปี	4.52	-	-	-	0.196 (0.033*)	0.211 (0.068)
47-55 ปี	4.32	-	-	-	-	0.015 (0.888)
56 ปีขึ้นไป	4.31	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.47 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ พนักงานฯ ที่มีอายุ 20-28 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมน้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 29-37 ปี และอายุ 38-46 ปี และพนักงานฯ ที่มีอายุ 38-46 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี

สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_i \neq \mu_j$ อย่างน้อย 1 คู่ ($i \neq j$) พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สถิติทดสอบ ใช้ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม กรณีพบว่ามี ความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะใช้สถิติทดสอบ LSD ต่อไป เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มนั้น เป็นรายคู่ และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05 ดังนั้นผลการทดสอบจะสามารถปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) ได้ ก็ต่อเมื่อมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานรายละเอียดดัง ตารางที่ 4.48

ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามการศึกษา

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	ระหว่างกลุ่ม	2.313	2	1.157	4.461	0.013*
	ภายในกลุ่ม	48.999	189	0.259		
	รวม	51.312	191			
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	0.588	2	0.294	1.107	0.333
	ภายในกลุ่ม	50.157	189	0.265		
	รวม	50.745	191			
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	1.963	2	0.982	4.108	0.018*
	ภายในกลุ่ม	45.157	189	0.239		
	รวม	47.120	191			
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	0.770	2	0.385	1.579	0.209
	ภายในกลุ่ม	46.073	189	0.244		
	รวม	46.842	191			
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	2.508	2	1.254	4.506	0.012*
	ภายในกลุ่ม	52.585	189	0.278		
	รวม	55.092	191			
ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.348	2	0.674	4.146	0.017*
	ภายในกลุ่ม	30.728	189	0.163		
	รวม	32.077	191			

หมายเหตุ เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05

จากตารางที่ 4.48 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้

สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้สถิติทดสอบ LSD รายละเอียดดังตารางที่ 4.49 - 4.52

ตารางที่ 4.49 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม จำแนกตามด้านการศึกษา

การศึกษา	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)			
	กลุ่ม I	กลุ่ม J		
		มัธยมศึกษาตอนปลาย (ปวช.) - อนุปริญญาตรี (ปวส.)	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	4.55	4.46	4.21
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ปวช.) - อนุปริญญาตรี (ปวส.)	4.55	-	0.086 (0.591)	0.334 (0.052)
ปริญญาตรี	4.46	-	-	0.248 (0.005*)
ปริญญาโทขึ้นไป	4.21	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.49 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ พนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมมากกว่าพนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป

ตารางที่ 4.50 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามด้านการศึกษา

การศึกษา	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)			
	\bar{X}	กลุ่ม J		
		มัธยมศึกษาตอนปลาย (ปวช.) - อนุปริญญาตรี (ปวส.)	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	4.50	4.36	4.14
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ปวช.) - อนุปริญญาตรี (ปวส.)	4.50	-	0.140 (0.363)	0.356 (0.032*)
ปริญญาตรี	4.36	-	-	0.216 (0.011*)
ปริญญาโทขึ้นไป	4.14	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.50 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ พนักงานฯ ที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย (ปวช.) - อนุปริญญาตรี (ปวส.) มีประสิทธิภาพการทำงานด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมากกว่าพนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป และพนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมากกว่าพนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป

ตารางที่ 4.51 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามด้านการศึกษา

การศึกษา		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)		
		กลุ่ม J		
		มัธยมศึกษาตอนปลาย (ปวช.) - อนุปริญญาตรี (ปวส.)	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	4.41	4.43	4.16
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ปวช.) - อนุปริญญาตรี (ปวส.)	4.41	-	-0.017 (0.916)	0.254 (0.155)
ปริญญาตรี	4.43	-	-	0.271 (0.003*)
ปริญญาโทขึ้นไป	4.16	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.51 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ พนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามากกว่าพนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป

ตารางที่ 4.52 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามด้านการศึกษา

การศึกษา		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)		
		กลุ่ม J		
		มัธยมศึกษาตอนปลาย (ปวช.) - อนุปริญญาตรี (ปวส.)	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	4.52	4.41	4.23
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ปวช.) - อนุปริญญาตรี (ปวส.)	4.52	-	0.112 (0.379)	0.292 (0.033*)

ตารางที่ 4.52 (ต่อ)

การศึกษา	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)			
		กลุ่ม J		
		มัธยมศึกษาตอนปลาย (ปวช.) - อนุปริญญาตรี (ปวส.)	ปริญญาตรี	ปริญญาโท ขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	4.52	4.41	4.23
ปริญญาตรี	4.41	-	-	0.180 (0.010*)
ปริญญาโทขึ้นไป	4.23	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.52 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ พนักงานฯ ที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย (ปวช.) - อนุปริญญาตรี (ปวส.) มีประสิทธิภาพการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป และพนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป

สมมติฐานที่ 2.4 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_i \neq \mu_j$ อย่างน้อย 1 คู่ ($i \neq j$) พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สถิติทดสอบ ใช้ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม กรณีพบว่ามี ความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะใช้สถิติทดสอบ LSD ต่อไป เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มนั้น เป็นรายคู่ และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05 ดังนั้นผลการทดสอบจะสามารถปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) ได้ ก็ต่อเมื่อมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานรายละเอียดดัง ตารางที่ 4.53

ตารางที่ 4.53 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามอัตราเงินเดือน

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	ระหว่างกลุ่ม	0.382	2	0.191	0.709	0.494
	ภายในกลุ่ม	50.931	189	0.269		
	รวม	51.312	191			
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	0.358	2	0.179	0.672	0.512
	ภายในกลุ่ม	50.387	189	0.267		
	รวม	50.745	191			
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	0.957	2	0.478	1.959	0.144
	ภายในกลุ่ม	46.163	189	0.244		
	รวม	47.120	191			
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	0.039	2	0.020	0.079	0.924
	ภายในกลุ่ม	46.803	189	0.248		
	รวม	46.842	191			
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	1.657	2	0.828	2.930	0.056
	ภายในกลุ่ม	53.436	189	0.283		
	รวม	55.092	191			
ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.344	2	0.172	1.026	0.360
	ภายในกลุ่ม	31.732	189	0.168		
	รวม	32.077	191			

หมายเหตุ เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05

จากตารางที่ 4.53 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามอัตราเงินเดือน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้

สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.5 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_i \neq \mu_j$ อย่างน้อย 1 คู่ ($i \neq j$) พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สถิติทดสอบ ใช้ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม กรณีพบว่ามี ความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะใช้สถิติทดสอบ LSD ต่อไป เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มนั้น เป็นรายคู่ และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05 ดังนั้นผลการทดสอบจะสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้ ก็ต่อเมื่อมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานรายละเอียดดัง ตารางที่ 4.54

ตารางที่ 4.54 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สำนักงานเขตลพบุรีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามสถานภาพ

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความ	SS	df	MS	F	Sig.
	แปรปรวน					
ด้านการให้บริการอย่าง เท่าเทียม	ระหว่างกลุ่ม	1.051	2	0.526	1.976	0.141
	ภายในกลุ่ม	50.261	189	0.266		
	รวม	51.312	191			

ตารางที่ 4.54 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.888	2	0.944	3.652	0.028*
	ภายในกลุ่ม	48.857	189	0.259		
	รวม	50.745	191			
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	1.073	2	0.536	2.202	0.113
	ภายในกลุ่ม	46.047	189	0.244		
	รวม	47.120	191			
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	1.354	2	0.677	2.814	0.063
	ภายในกลุ่ม	45.488	189	0.241		
	รวม	46.842	191			
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	0.122	2	0.061	0.209	0.812
	ภายในกลุ่ม	54.971	189	0.291		
	รวม	55.092	191			
ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.943	2	0.471	2.862	0.060
	ภายในกลุ่ม	31.134	189	0.165		
	รวม	32.077	191			

หมายเหตุ เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05

จากตารางที่ 4.54 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามสถานภาพ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้

สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ในด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้สถิติทดสอบ LSD รายละเอียดดังตารางที่ 4.55

ตารางที่ 4.55 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา จำแนกตาม สถานภาพ

สถานภาพ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)		
		โตด	สมรส	หย่าร้าง
กลุ่ม I	\bar{X}	4.27	4.47	4.50
โตด	4.27	-	-0.199 (0.008*)	-0.232 (0.438)
สมรส	4.47	-	-	-0.033 (0.911)
หย่าร้าง	4.50	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.55 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มี สถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ พนักงานฯ ที่มีสถานภาพโตด มี ประสิทธิภาพการทำงานด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลาน้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีสถานภาพ สมรส

สมมติฐานที่ 2.6 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัย ประชากรศาสตร์ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มี ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ไม่ แตกต่างกัน

$H_1: \mu_i \neq \mu_j$ อย่างน้อย 1 คู่ ($i \neq j$) พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขต ลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกัน

สถิติทดสอบ ใช้ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายกลุ่มกรณีพบว่ามี

ความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะใช้สถิติทดสอบ LSD ต่อไป เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มนั้น เป็นรายคู่ และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05 ดังนั้นผลการทดสอบจะสามารถปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) ได้ ก็ต่อเมื่อมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานรายละเอียดดัง ตารางที่ 4.56

ตารางที่ 4.56 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	ระหว่างกลุ่ม	0.490	3	0.163	0.604	0.613
	ภายในกลุ่ม	50.822	188	0.270		
	รวม	51.313	191			
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.079	3	0.360	1.361	0.256
	ภายในกลุ่ม	49.666	188	0.264		
	รวม	50.745	191			
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	1.860	3	0.620	2.576	0.055
	ภายในกลุ่ม	45.259	188	0.241		
	รวม	47.120	191			
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	0.676	3	0.225	0.917	0.434
	ภายในกลุ่ม	46.167	188	0.246		
	รวม	46.842	191			
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	1.827	3	0.609	2.150	0.095
	ภายในกลุ่ม	53.265	188	0.283		
	รวม	55.092	191			
ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.770	3	0.257	1.542	0.205
	ภายในกลุ่ม	31.306	188	0.167		
	รวม	32.077	191			

หมายเหตุ เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05

จากตารางที่ 4.56 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้

สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.57 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์	ประสิทธิภาพการทำงาน					ประสิทธิภาพ การทำงาน โดยรวม
	ด้านการ ให้บริการ อย่างเท่า เทียมกัน	ด้านการ ให้บริการ อย่างรวดเร็ว และทันเวลา	ด้านการ ให้บริการ อย่าง เพียงพอ	ด้านการ ให้บริการ อย่าง ต่อเนื่อง	ด้านการ ให้บริการ ก้าวหน้า	
เพศ						
อายุ					✓	✓
การศึกษา	✓		✓		✓	✓
อัตราเงินเดือน						
สถานภาพ		✓				
ระยะเวลาการ ปฏิบัติงาน						

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง การสรุปสมมติฐานมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี

สมมติฐานที่ 3.1 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0: \rho = 0$ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน)

$H_1: \rho \neq 0$ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน)

สถิติทดสอบ ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณ 2 ตัว กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จะสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้ ก็ต่อเมื่อผลการทดสอบมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 4.58

ตารางที่ 4.58 แสดงผลการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน)			
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม	0.388	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน	0.388	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	0.414	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ	0.483	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน
5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.440	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน
6. ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร	0.456	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน
7. ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน	0.464	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน
8. ด้านความภูมิใจในองค์กร	0.424	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน
คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	0.580	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน

หมายเหตุ เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05

จากตารางที่ 4.58 ผลการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน) ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.580$) และมีทิศทางเดียวกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามค่าความสัมพันธ์มากไปหาน้อย พบว่า ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.483$) และมีทิศทางเดียวกัน เป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.464$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.456$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.440$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความภูมิใจในองค์กร มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.424$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.414$) และมีทิศทางเดียวกัน

ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน มีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ($r = 0.388$) และมีทิศทางเดียวกัน และด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม มีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ($r = 0.388$) และมีทิศทางเดียวกัน ตามลำดับ และพบว่าทุกด้านมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน (ทุกด้าน) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3.2 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0: \rho = 0$ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา)

$H_1: \rho \neq 0$ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา)

สถิติทดสอบ ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณ 2 ตัว กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จะสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้ ก็ต่อเมื่อผลการทดสอบมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 4.59

ตารางที่ 4.59 แสดงผลการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา)			
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม	0.405	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน	0.214	0.003*	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	0.351	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ	0.445	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน
5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.362	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
6. ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร	0.328	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
7. ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน	0.338	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
8. ด้านความภูมิใจในองค์กร	0.422	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน
คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	0.478	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน

หมายเหตุ เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05

จากตารางที่ 4.59 ผลการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา) ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.478$) และมีทิศทางเดียวกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามค่าความสัมพันธ์มากไปหาน้อย พบว่า ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.445$) และมีทิศทางเดียวกัน เป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ด้านความภูมิใจในองค์กร มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.422$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.405$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ($r = 0.362$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ($r = 0.351$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน มีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ($r = 0.338$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร มีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ($r = 0.328$) และมีทิศทางเดียวกัน และด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน มีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ($r = 0.214$) และมีทิศทางเดียวกัน ตามลำดับ และพบว่าทุกด้านมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน (ทุกด้าน) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3.3 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0: \rho = 0$ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ)

$H_1: \rho \neq 0$ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ)

สถิติทดสอบ ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณ 2 ตัว กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จะสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้ ก็ต่อเมื่อผลการทดสอบมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 4.60

ตารางที่ 4.60 แสดงผลการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับ
ประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ)			
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม	0.358	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน	0.346	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	0.493	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ	0.461	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน
5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.425	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน
6. ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร	0.506	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน
7. ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน	0.438	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน
8. ด้านความภูมิใจในองค์กร	0.414	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน
คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	0.577	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน

หมายเหตุ เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05

จากตารางที่ 4.60 ผลการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ) ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.577$) และมีทิศทางเดียวกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามค่าความสัมพันธ์มากไปหาน้อย พบว่า ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.506$) และมีทิศทางเดียวกัน เป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.493$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.461$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.438$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน

ร่วมงาน มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.425$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความภูมิใจในองค์กร มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.414$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม มีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ($r = 0.358$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน มีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ($r = 0.346$) และมีทิศทางเดียวกัน ตามลำดับ และพบว่าทุกด้านมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน (ทุกด้าน) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3.4 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0: \rho = 0$ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง)

$H_1: \rho \neq 0$ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง)

สถิติทดสอบ ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson Correlation) เพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณ 2 ตัว กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จะสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้ ก็ต่อเมื่อผลการทดสอบมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 4.61

ตารางที่ 4.61 แสดงผลการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง)			ทิศทาง
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	
1. ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม	0.389	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน	0.364	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	0.477	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน

ตารางที่ 4.61 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง)			
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ	0.448	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน
5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.498	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน
6. ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร	0.524	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน
7. ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน	0.444	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน
8. ด้านความภูมิใจในองค์กร	0.481	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน
คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	0.608	0.000*	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน

หมายเหตุ เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05

จากตารางที่ 4.61 ผลการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง) ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง ($r = 0.608$) และมีทิศทางเดียวกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามค่าความสัมพันธ์มากไปหาน้อย พบว่า ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.524$) และมีทิศทางเดียวกัน เป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.498$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.481$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.477$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.448$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.444$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม มีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ($r = 0.389$) และมีทิศทางเดียวกัน

และด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน มีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ($r = 0.364$) และมีทิศทางเดียวกัน ตามลำดับ และพบว่าทุกด้านมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน (ทุกด้าน) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3.5 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0: \rho = 0$ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า)

$H_1: \rho \neq 0$ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า)

สถิติทดสอบ ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณ 2 ตัว กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จะสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้ ก็ต่อเมื่อผลการทดสอบมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 4.62

ตารางที่ 4.62 แสดงผลการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า)			
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม	0.405	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน	0.388	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	0.486	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ	0.476	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน
5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.513	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน

ตารางที่ 4.62 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า)			
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
6. ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม ในองค์กร	0.516	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน
7. ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน	0.526	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน
8. ด้านความภูมิใจในองค์กร	0.421	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน
คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวม	0.628	0.000*	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน

หมายเหตุ เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05

จากตารางที่ 4.62 ผลการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า) ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง ($r = 0.628$) และมีทิศทางเดียวกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามค่าความสัมพันธ์มากไปหาน้อย พบว่า ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.526$) และมีทิศทางเดียวกัน เป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.516$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.513$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.486$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.476$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความภูมิใจในองค์กร มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.421$) และมีทิศทางเดียวกันด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.405$) และมีทิศทางเดียวกัน และด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน มีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ($r = 0.388$) และมีทิศทางเดียวกันตามลำดับ และพบว่า ทุกด้านมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน (ทุกด้าน) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3.6 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0: \rho = 0$ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม

$H_1: \rho \neq 0$ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม

สถิติทดสอบ ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณ 2 ตัว กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จะสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้ ก็ต่อเมื่อผลการทดสอบมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 4.63

ตารางที่ 4.63 แสดงผลการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม			
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม	0.487	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน	0.426	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	0.555	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ	0.579	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน
5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.560	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน
6. ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร	0.582	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน
7. ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน	0.554	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน
8. ด้านความภูมิใจในองค์กร	0.541	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน
คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวม	0.718	0.000*	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน

หมายเหตุ เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05

จากตารางที่ 4.63 ผลการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง ($r = 0.718$) และมีทิศทางเดียวกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามค่าความสัมพันธ์มากไปหาน้อย พบว่า ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.582$) และมีทิศทางเดียวกัน เป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.579$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.560$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.555$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.554$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความภูมิใจในองค์กร มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.541$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.487$) และมีทิศทางเดียวกัน และด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.426$) และมีทิศทางเดียวกัน ตามลำดับ และพบว่าทุกด้านมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน (ทุกด้าน) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.64 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ประสิทธิภาพการทำงาน					ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม
	ด้านการให้บริการ	ด้านการให้บริการ	ด้านการให้บริการ	ด้านการให้บริการ	ด้านการให้บริการ	
	อย่างเท่าเทียมกัน	อย่างรวดเร็วและทันเวลา	อย่างเพียงพอ	อย่างต่อเนื่อง	อย่างก้าวหน้า	
ระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์	
1.ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	ค่อนข้างต่ำ	ปานกลาง	ค่อนข้างต่ำ	ค่อนข้างต่ำ	ปานกลาง	ปานกลาง

ตารางที่ 4.64 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ประสิทธิภาพการทำงาน					ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม
	ด้านการให้บริการ	ด้านการให้บริการ	ด้านการให้บริการ	ด้านการให้บริการ	ด้านการให้บริการ	
	อย่างเท่าเทียมกัน	อย่างรวดเร็วและทันเวลา	อย่างเพียงพอ	อย่างต่อเนื่อง	อย่างก้าวหน้า	
ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
	ความสัมพันธ์	ความสัมพันธ์	ความสัมพันธ์	ความสัมพันธ์	ความสัมพันธ์	ความสัมพันธ์
2.ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3.ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	ปานกลาง	ค่อนข้างต่ำ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
4.ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ปานกลาง	ค่อนข้างต่ำ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
6.ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7.ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน	ปานกลาง	ค่อนข้างต่ำ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
8.ด้านความภูมิใจในองค์กร	✓	✓	✓	✓	✓	✓
คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ค่อนข้างสูง	ค่อนข้างสูง	ค่อนข้างสูง

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง การสรุปสมมติฐานมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิด

จากการวิเคราะห์เนื้อหาข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดของการวิจัย เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี” รายละเอียดดังตารางที่ 4.65

ตารางที่ 4.65 แสดงจำนวน ร้อยละ ของจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้ที่ตอบและไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	7	3.65
ผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	185	96.35
รวม	192	100.00

จากตารางที่ 4.65 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะของผู้ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 7 คน มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. องค์กรได้รับการสนับสนุนในการทำงานดี แต่ค่อนข้างช้าไป
2. ผู้นำระดับสูง มีมาก
3. ผู้นำระดับผู้อำนวยการมีมากเกินไป
4. ระบบอุปถัมภ์มีมาก
5. แบ่งงานที่ทำให้ตรงกับคน กับงาน แล้วงานจะเดินไปเร็วที่สุด
6. พนักงานควรรู้จักหน้าที่ของตนเอง มีจุดมุ่งหมายที่จะทำงานให้สำเร็จ โดยมีการบริหารจัดการเป็นทีม เพื่อความอยู่รอดขององค์กร
7. บรรยากาศที่สาขาภาพรวมเหมือนเป็นครอบครัวกรุงไทยจริง ๆ อบอุ่น มีความสุข

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้ศึกษานำเสนอสรุปผลการวิจัยตามลำดับของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี จำนวน 192 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 60.40 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 39.60 ส่วนใหญ่มีอายุ 47-55 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมา มีอายุ 29-37 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 70.80 รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 ส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 รองลงมา มีอัตราเงินเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 54.70 รองลงนามีสถานภาพโสด จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 43.70 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30 รองลงมา มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10

ส่วนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี จำนวน 192 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 (S.D. = 0.459) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. ด้านความภูมิใจในองค์กร มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 (S.D. = 0.523) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การเป็นพนักงานธนาคารกรุงไทย ทำให้บุคคลทั่วไปในสังคมชื่นชมในตัวท่าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.54 (S.D. = 0.595) รองลงมา คือ ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานของธนาคารกรุงไทย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 (S.D. = 0.596) การปฏิบัติงานที่ธนาคารกรุงไทยนี้ สามารถที่จะทำให้ท่านประสบความสำเร็จในชีวิตได้ มีค่าเฉลี่ย 4.50 (0.639) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

2. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.30 (S.D. = 0.545) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ งานหรือองค์การที่ท่านปฏิบัติงานอยู่นั้นมีความมั่นคง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.55 (S.D. = 0.576) รองลงมา คือ ผู้บริหารที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ด้วยนั้น มีการพิจารณาความสามารถของท่านในการเลื่อนตำแหน่ง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.23 (S.D. = 0.718) ท่านมีโอกาสเทียบเท่ากับคนอื่นในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ย 4.11 (0.743) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 (S.D. = 0.567) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานอยู่ตลอดเวลา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.32 (S.D. = 0.662) รองลงมา คือ องค์กรได้สนับสนุนท่าน ให้ท่านมีการเพิ่มความรู้ โดยมีการจัดการอบรมหรือสัมมนาอย่างต่อเนื่อง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 (S.D. = 0.712) ท่านได้มีการเรียนรู้การทำงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.19 (0.678) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 (S.D. = 0.610) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากท่าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.30 (S.D. = 0.732) รองลงมา คือ ในที่ทำงานของท่านมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันตลอดเวลา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.29 (S.D. = 0.737) คนในที่ทำงานของท่าน มักจะมาปรึกษาหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับท่านอยู่บ่อย ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.11 (0.669) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

5. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 (S.D. = 0.625) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ บรรยากาศโดยรวมในสถานที่ทำงานของท่านทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.27 (S.D. = 0.716) รองลงมา คือ สถานที่ทำงานของ

ท่านมีการป้องกันและมีการรักษาความปลอดภัย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21 (S.D. = 0.716) สถานที่ทำงานของท่านมีความสะดวกสบายเหมาะแก่การทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.11 (0.802) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

6. ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 (S.D. = 0.657) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ท่านมีเวลาเพียงพอกับงานที่ท่านทำประจำในแต่ละวัน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.22 (S.D. = 0.712) รองลงมา คือ ท่านมีวันหยุดพักผ่อนที่เพียงพอครบถ้วน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 (S.D. = 0.726) ท่านสามารถลางานเพื่อไปพักผ่อนหรือไปทำธุระส่วนตัวได้อย่างอิสระ มีค่าเฉลี่ย 4.13 (0.871) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

7. ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 (S.D. = 0.705) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ หัวหน้าหรือผู้บริหารให้ความเสมอภาคในการทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.17 (S.D. = 0.763) รองลงมา คือ ท่านได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลการทำงานประจำปีในแต่ละปี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 (S.D. = 0.788) สถานที่ทำงานของท่านมีการสับเปลี่ยนโยกย้ายงานกันอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.08 (0.868) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

8. ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 (S.D. = 0.698) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ท่านได้รับรายได้หรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.16 (S.D. = 0.716) รองลงมา คือ ท่านได้รับรายได้หรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 (S.D. = 0.747) รายได้ที่ท่านได้รับในแต่ละเดือนเพียงพอกับค่าใช้จ่ายที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 4.01 (0.877) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี จำนวน 192 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.37 (S.D. = 0.410) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. **ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน** มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.41 (S.D. = 0.518) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ท่านบริการกับลูกค้าอย่างดี สม่่าเสมอโดยที่ท่านไม่สนใจว่าลูกค้าจะเป็นใคร มีประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.45 (S.D. = 0.604) รองลงมา คือ ท่านมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ลูกค้า คือให้บริการตามบัตรคิว มีประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 (S.D. = 0.606)

2. **ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง** มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39 (S.D. = 0.495) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ท่านมีการวางแผนและบริหารเวลาก่อนทำงาน เพื่อให้งานดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องไม่ขาดตอน มีประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.42 (S.D. = 0.573) รองลงมา คือ ท่านไม่ทิ้งระยะเวลาการรอคอยให้ผู้มาใช้บริการจนผู้ให้บริการนั้นรู้สึกวุ่นวายเกินไป มีประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 (S.D. = 0.615)

3. **ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา** มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.38 (S.D. = 0.515) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ท่านสามารถให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้มาติดต่อได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.40 (S.D. = 0.587) รองลงมา คือ ท่านได้ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานเกิดความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 (S.D. = 0.624)

4. **ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า** มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 (S.D. = 0.537) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ท่านมีการพัฒนาการทำงานที่ก้าวหน้าขึ้นไปเรื่อยๆ มีประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.39 (S.D. = 0.613) รองลงมา คือ งานที่ท่านปฏิบัติในแต่ละวันนั้นมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีข้อผิดพลาดใดๆ มีประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 (S.D. = 0.634)

5. **ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ** มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.32 (S.D. = 0.497) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ตัวท่านมีความพร้อม และมีวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเพียงพอ มีประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.34 (S.D. = 0.602) รองลงมา คือ ท่านมีการแบ่งหน้าที่ในการ

ปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจกับลูกจ้าง มีประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.29 (S.D. = 0.595)

ส่วนที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพ และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ในด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์การ ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงานและด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม

-พนักงานฯ ที่มีอายุ 20-28 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 29-37 ปี

-พนักงานฯ ที่มีอายุ 29-46 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่า พนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี

ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน

-พนักงานฯ ที่มีอายุ 29-46 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี

-พนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 56 ปี

ขึ้นไป

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ

-พนักงานฯ ที่มีอายุ 20-28 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 29-46 ปี

-พนักงานฯ ที่มีอายุ 29-46 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี และอายุ 56 ปีขึ้นไป

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

-พนักงานฯ ที่มีอายุ 29-46 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่า พนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี

ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร

-พนักงานฯ ที่มีอายุ 20-28 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 38-46 ปี

-พนักงานฯ ที่มีอายุ 29-37 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี

-พนักงานฯ ที่มีอายุ 38-46 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี

และอายุ 56 ปีขึ้นไป

ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน

-พนักงานฯ ที่มีอายุ 20-46 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี

-พนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 56 ปี

ขึ้นไป

ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม

-พนักงานฯ ที่มีอายุ 20-28 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 29-46 ปี

-พนักงานฯ ที่มีอายุ 29-46 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี

-พนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 56 ปี

ขึ้นไป

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านการศึกษาแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านการศึกษาแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน และด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

-พนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป

ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน

-พนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป

ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม

-พนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน และด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

-พนักงานฯ ที่มีอัตราเงินเดือน 10,001-30,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีอัตราเงินเดือน 30,001-40,000 บาท

ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร

-พนักงานฯ ที่มีอัตราเงินเดือน 20,001-30,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีอัตราเงินเดือน 30,001-40,000 บาท

ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน

-พนักงานฯ ที่มีอัตราเงินเดือน 10,001-30,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีอัตราเงินเดือน 30,001-40,000 บาท

ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม

-พนักงานฯ ที่มีอัตราเงินเดือน 20,001-30,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีอัตราเงินเดือน 30,001-40,000 บาท

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ในด้านความภูมิใจในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความภูมิใจในองค์กร

-พนักงานฯ ที่มีสถานภาพโสด มีคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีสถานภาพสมรส

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ในด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน และด้านความภูมิใจในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน

-พนักงานฯ ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-10 ปี

-พนักงานฯ ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป

ด้านความภูมิใจในองค์กร

-พนักงานฯ ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพ และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

-พนักงานฯ ที่มีอายุ 20-28 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานน้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 29-46 ปี

-พนักงานฯ ที่มีอายุ 29-46 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่า พนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี

ด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม

-พนักงานฯ ที่มีอายุ 20-28 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานน้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 29-46 ปี

-พนักงานฯ ที่มีอายุ 38-46 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี

สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม

-พนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

-พนักงานฯ ที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย (ปวช.) - ปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

-พนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป

ด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม

-พนักงานฯ ที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย (ปวช.) - ปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป

สมมติฐานที่ 2.4 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.5 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ในด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา

-พนักงานฯ ที่มีสถานภาพโสด มีประสิทธิภาพการทำงานน้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีสถานภาพสมรส

สมมติฐานที่ 2.6 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี

สมมติฐานที่ 3.1 คุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน)

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน) ทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ซึ่งพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน) เรียงตามค่าความสัมพันธ์มากไปหาน้อย ดังนี้ ด้าน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.483$) และมีทิศทาง เดียวกัน เป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน มีระดับความสัมพันธ์กันปาน กลาง ($r = 0.464$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร มีระดับ ความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.456$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มี ระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.440$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความภูมิใจในองค์กร มี ระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.424$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านการพัฒนาศักยภาพของ พนักงาน มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.414$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ ปลอดภัยในการทำงาน มีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ($r = 0.388$) และมีทิศทางเดียวกัน และด้านรายได้ และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม มีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ($r = 0.388$) และมีทิศทางเดียวกัน ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 3.2 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและ ทันเวลา)

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา) ทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการ ทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา) เรียงตามค่าความสัมพันธ์มากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.445$) และมี ทิศทางเดียวกัน เป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ด้านความภูมิใจในองค์กร มีระดับความสัมพันธ์กันปาน กลาง ($r = 0.422$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม มีระดับความสัมพันธ์ กันปานกลาง ($r = 0.405$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีระดับ ความสัมพันธ์กันต่ำ ($r = 0.362$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีระดับ ความสัมพันธ์กันต่ำ ($r = 0.351$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน มีระดับ ความสัมพันธ์กันต่ำ ($r = 0.338$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมใน องค์กร มีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ($r = 0.328$) และมีทิศทางเดียวกัน และด้านสิ่งแวดล้อมที่ ปลอดภัยในการทำงาน มีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ($r = 0.214$) และมีทิศทางเดียวกัน ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 3.3 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ)

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ) ทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ) เรียงตามค่าความสัมพันธ์มากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.506$) และมีทิศทางเดียวกัน เป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.493$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.461$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.438$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.425$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความภูมิใจในองค์กร มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.414$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม มีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ($r = 0.358$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน มีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ($r = 0.346$) และมีทิศทางเดียวกัน ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 3.4 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง)

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง) ทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง) เรียงตามค่าความสัมพันธ์มากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.524$) และมีทิศทางเดียวกัน เป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.498$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.481$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.477$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.448$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.444$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม มีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ($r = 0.389$) และมีทิศทางเดียวกัน และด้าน

สิ่งแวดลอมที่ปลอดภัยในการทำงาน มีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ($r = 0.364$) และมีทิศทางเดียวกันตามลำดับ

สมมติฐานที่ 3.5 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า)

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า) ทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า) เรียงตามค่าความสัมพันธ์มากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.526$) และมีทิศทางเดียวกัน เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.516$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.513$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.486$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.476$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความภูมิใจในองค์กร มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.421$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.405$) และมีทิศทางเดียวกัน และด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน มีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ($r = 0.388$) และมีทิศทางเดียวกัน ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 3.6 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม เรียงตามค่าความสัมพันธ์มากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.582$) และมีทิศทางเดียวกัน เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.579$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.560$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.555$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.554$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านความภูมิใจในองค์กร มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.541$) และมีทิศทางเดียวกัน ด้านรายได้และ

ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.487$) และมีทิศทางเดียวกัน และด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r = 0.426$) และมีทิศทางเดียวกัน ตามลำดับ

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากสรุปผลการวิจัย มีประเด็นที่น่าสนใจสามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

จากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี จำนวน 192 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 4.24) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับ 1 (มีค่าเฉลี่ย 4.53) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอรรถพล เปี่ยมศิริ (2553 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูงมี 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสพัฒนา ศักยภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และด้านความภูมิใจในองค์กร

ซึ่งพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่างค์กรหรือธนาคารกรุงไทยมีความมั่นคง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 4.55) เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ พนักงานมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานของธนาคารกรุงไทย เพราะเห็นว่าได้รับการชื่นชมจากบุคคลทั่วไปในสังคม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 4.54) และเห็นว่าการปฏิบัติงานที่ธนาคารกรุงไทยนี้ สามารถที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในชีวิตได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาพนักงานมีความคิดเห็นในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 4.30) ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 4.24) ซึ่งพนักงานมีความเห็นว่าตนมีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่ตลอดเวลา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 4.32) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีความคิดเห็นว่าเป็นเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากตน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 4.30) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน มีความคิดเห็นว่าเป็นบรรยากาศโดยรวมในสถานที่ทำงานทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 4.27) ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน มีความคิดเห็นว่ามีเวลาเพียงพอกับงานที่ทำประจำในแต่ละวัน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 4.22)

ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร มีความคิดเห็นว่าหัวหน้าหรือผู้บริหารให้ความเสมอภาคในการทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 4.17) ตามลำดับ ส่วนด้านที่พบว่ามีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม พบว่า พนักงานฯมีรายได้ที่ได้รับในแต่ละเดือนไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 4.01)

การศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 4.37) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชานินทร์ สุทธิคุณุชร (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายการพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานฝ่ายการพนักงาน มีความคิดเห็นในเรื่องประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง

ซึ่งจากงานวิจัยที่พบจะเห็นได้ว่าทั้งพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี จะมีการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของตนเองไว้สูงซึ่งเป็นไปตามธรรมชาติของมนุษย์ที่มีนักจิตวิทยา เช่น มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) และ โรเจอร์ (Carl R. Rogers) มีความเชื่อว่ามนุษย์เห็นตนเองเป็นจุดศูนย์กลาง มนุษย์เห็นว่าตนมีคุณค่าและต้องการความพึงพอใจในตนเอง ดังนั้น โดยธรรมชาติของมนุษย์จะประเมินตนเองไว้ให้อยู่ในเกณฑ์ที่ดีก่อนเสมอ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับ 1 (มีค่าเฉลี่ย 4.41) พบว่าพนักงานบริการกับลูกค้าอย่างดี สม่่าเสมอ โดยให้ความสำคัญกับลูกค้าเท่า ๆ กัน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 4.45) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 4.39) พบว่าพนักงานมีการวางแผนและบริหารเวลาก่อนทำงาน เพื่อให้งานดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องไม่ขาดตอน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 4.42) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 4.38) พบว่าพนักงานสามารถให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้มาติดต่อได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 4.40) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 4.36) พบว่าพนักงานมีการพัฒนาการทำงานที่ก้าวหน้าขึ้นไปเรื่อย ๆ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 4.39) ตามลำดับ ส่วนด้านที่พบว่ามีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการเพียงพอ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 4.32) พบว่า พนักงานมีการแบ่งหน้าที่ในการ

ปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้พนักงานมีความเพียงพอกับลูกค้า มีประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 4.29)

การศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า อายุ การศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ กรรณิกา เทพนวล (2552 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาคูณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์

ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพนั้น พบว่าทั้งสองตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน และงานวิจัยของ พิมพ์จรรย์ สุระชัยปัญญา (2548 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาคูณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงกลั่นน้ำมันในประเทศไทย ก็ได้พบว่า พนักงานที่มีอายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่ต่างกัน ซึ่งการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน สามารถแบ่งประเด็นการอภิปรายออกเป็นดังนี้

ด้านอายุ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีอายุ 20-28 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรมน้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 29-37 ปี เนื่องจาก พบว่า พนักงานฯที่มีอายุ 20-28 ปี มีรายได้หรือค่าตอบแทนในแต่ละเดือนไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน

พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีอายุ 29-46 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรมมากกว่า พนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี เนื่องจาก พบว่า พนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี มีความคิดเห็นว่าได้รับรายได้หรือค่าตอบแทนที่ไม่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติอยู่

พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีอายุ 29-46 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน มากกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี เนื่องจากพบว่า พนักงานที่มีอายุ 47-55 ปี มีความคิดเห็นว่า สถานที่ทำงานมีความสะดวกสบาย และมีความปลอดภัย น้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 29-46 ปี

พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีอายุ 47-55 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน น้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป เนื่องจาก พบว่า พนักงานที่มีอายุ 47-55 ปี มีความคิดเห็นว่า สถานที่ทำงานมีความสะดวกสบายเหมาะแก่การทำงานน้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป

พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีอายุ 20-28 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ น้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 29-46 ปี เนื่องจาก พบว่า พนักงานที่มีอายุ 20-28 ปี มีความคิดเห็นว่าโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และการมีโอกาที่จะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งจากหัวหน้านั้นมีน้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 29-46 ปี เพราะพนักงานฯ ที่มีอายุ 29-46 ปี ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ดังนั้นจึงคิดว่ามีความเหมาะสมและมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพมากกว่า

พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีอายุ 29-46 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพมากกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 47 ปีขึ้นไป เนื่องจาก พบว่า พนักงานฯ ที่มีอายุ 47 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และการมีโอกาที่จะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งจากหัวหน้านั้นมีน้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 29-46 ปี ซึ่งช่วงอายุ 29-46 ปี มีโอกาสหรือมีระยะเวลาในการที่จะก้าวหน้าหรือเลื่อนตำแหน่งมากกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 47 ปีขึ้นไป

พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีอายุ 29-46 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี เนื่องจาก พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีอายุ 29-46 ปี มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือปรึกษาหารือกันบ่อย ๆ มากกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี

พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีอายุ 20-28 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร น้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 38-46 ปี เนื่องจาก พบว่า พนักงานที่มีอายุ 20-28 ปี มีความคิดเห็นว่าได้รับความยุติธรรมจากการประเมินผลการทำงานประจำปีในแต่ละปี และมีความคิดเห็นว่า มีการปรับเปลี่ยนโยกย้ายงานกันอย่างยุติธรรม น้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 38-46 ปี

พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีอายุ 29-37 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กรมากกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี เนื่องจาก พบว่า พนักงานที่มีอายุ 47-55 ปี มีความคิดเห็นว่าหัวหน้าหรือผู้บริหารให้ความเสมอภาคในการทำงานน้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 29-37 ปี

พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีอายุ 38-46 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กรมากกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี และอายุ 56 ปีขึ้นไป เนื่องจาก พบว่า พนักงานที่มีอายุ อายุ 47 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าได้รับความยุติธรรมจากการประเมินผลการทำงานประจำปีในแต่ละปี น้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 38-46 ปี

พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีอายุ 20-46 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี เนื่องจาก พบว่า พนักงานที่มีอายุ 20-46 ปี มีเวลาเพียงพอกับงานที่ทำอยู่ประจำในแต่ละวัน มีวันหยุดพักผ่อนกับครอบครัวมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 47-55 ปี ซึ่งพนักงานที่มีอายุ 47-55 ปี ส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารที่ต้องมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในเรื่องงานมากกว่าจึงทำให้มีความสมดุลของชีวิตการทำงานมีน้อยกว่า และพบว่า พนักงานที่มีอายุ 47-55 ปี มีความสมดุลของชีวิตการทำงานน้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป

ด้านการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป เนื่องจาก พบว่า พนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าเป็นที่ทำงาน เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน มีการรับฟังความคิดเห็นกันน้อย

พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป เนื่องจาก พบว่า พนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาโทขึ้นไปมีเวลาไม่เพียงพอกับงานที่ทำอยู่ประจำในแต่ละวัน มีวันหยุดพักผ่อนกับครอบครัวน้อย

ด้านอัตราเงินเดือน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีอัตราเงินเดือน 10,001-30,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีอัตราเงินเดือน 30,001-40,000 บาท เนื่องจากพบว่า พนักงานฯ ที่มีอัตราเงินเดือน 30,001-40,000 บาท มักมีการปรึกษาหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานน้อยกว่า เนื่องจากเห็นว่าเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานไม่ค่อยรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีอัตราเงินเดือน 20,001-30,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กรมากกว่าพนักงานฯ ที่มีอัตราเงินเดือน 30,001-40,000 บาท เนื่องจาก พบว่า พนักงานฯ ที่มีอัตราเงินเดือน 30,001-40,000 บาท มีความคิดเห็นว่าได้รับความยุติธรรมจากการประเมินผลการทำงานประจำปีใน

แต่ละปี และเห็นว่า มีการสับเปลี่ยน โยภย้ายงานกันอย่างยุติธรรมน้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีอัตราเงินเดือน 20,001-30,000 บาท

พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีอัตราเงินเดือน 10,001-30,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีอัตราเงินเดือน 30,001-40,000 บาท เนื่องจาก พบว่า พนักงานฯ ที่มีอัตราเงินเดือน 30,001-40,000 บาท มีวันหยุดพักผ่อนกับครอบครัวและสามารถงานไปทำธุระส่วนตัวได้อย่างอิสระมีน้อย

ด้านสถานภาพ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีสถานภาพโสด มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความภูมิใจในองค์กรน้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีสถานภาพสมรส เนื่องจากพบว่าพนักงานฯ ที่มีสถานภาพสมรสมีความคิดเห็นว่าตนสามารถประสบความสำเร็จในชีวิตได้ ก็เนื่องมาจากที่ตนปฏิบัติงานในองค์กรนี้ และการที่เป็นพนักงานในองค์กรนี้ก็ทำให้ตนได้รับคำชื่นชมจากบุคคลอื่น

ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงานน้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-10 ปี เนื่องจาก พบว่าพนักงานฯ ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีความคิดเห็นว่าสถานที่ทำงานของตนมีความสะอาดสบายน้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-10 ปี และเห็นว่าไม่เหมาะกับการทำงานเท่าที่ควร

พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงานมากกว่าพนักงานฯ ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป เนื่องจากพบว่าพนักงานฯ ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าสถานที่ทำงานของตนมีความสะอาดสบาย มีการป้องกันรักษาความปลอดภัยน้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-10 ปี รวมถึงบรรยากาศที่ไม่เหมาะสมจึงไม่มีความสุขในการทำงาน

พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร น้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป เนื่องจากพบว่า พนักงานฯ ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป มีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานของธนาคารกรุงไทย และพบว่าการที่ตนเป็นพนักงานของธนาคารกรุงไทยทำให้บุคคลทั่วไปในสังคมชื่นชม

การศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพ และระยะเวลาการ

ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า อายุ การศึกษา และสถานภาพ มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแบ่งประเด็นการอภิปรายออกเป็นดังนี้

ด้านอายุ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีอายุ 29-46 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มากกว่าพนักงานฯ ที่มีอายุ 20-28 ปี และอายุ 47-55 ปี เนื่องจากพบว่า พนักงานฯ ที่มีอายุ 29-46 ปี มีการพัฒนาการทำงาน และปฏิบัติงานที่มีคุณภาพได้อย่างสม่ำเสมอ พบข้อผิดพลาดน้อยกว่า พนักงานฯ ที่มีอายุ 20-28 ปี และอายุ 47-55 ปี

ด้านการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม มากกว่าพนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป เนื่องจากพบว่า พนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ลูกค้ามากกว่าพนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป

พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย (ปวช.) - ปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมากกว่าพนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป เนื่องจากพบว่า พนักงานฯ ที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย (ปวช.) - ปริญญาตรี มีการแบ่งภาระหน้าที่ ให้พนักงานคอยให้บริการแก่ลูกค้าอย่างทั่วถึงและเพียงพอ และพบว่ามีการคอยดูแลเอาใจใส่ลูกค้าให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากกว่าพนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป

พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มากกว่าพนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป เนื่องจากพบว่า พนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีการพัฒนาการทำงาน และปฏิบัติงานที่มีคุณภาพได้อย่างสม่ำเสมอ พบข้อผิดพลาดน้อยกว่า พนักงานฯ ที่มีการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป

ด้านสถานภาพ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีสถานภาพโสด มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลาน้อยกว่าพนักงานฯ ที่มีสถานภาพสมรส เนื่องจากพบว่าพนักงานฯ ที่มีสถานภาพโสด สามารถให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้มาติดต่อได้อย่างรวดเร็วกว่าพนักงานฯ ที่มีสถานภาพสมรส

การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ประกอบด้วย ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย

ในการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน และด้านความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ซึ่งประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่ามี ความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันทุกด้าน และพบว่าส่วนใหญ่มีระดับความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กรรณิกา เทพนวล (2552 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการ สอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่มีความสัมพันธ์กัน ปานกลาง ซึ่งจากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานพบว่า ด้านที่มีค่าความสัมพันธ์กัน มากที่สุด คือ คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับด้านประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวม ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง ($r = 0.718$) และมีทิศทางเดียวกัน รองลงมาคือ คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง ($r = 0.628$) แสดงว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม of พนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ที่สูงขึ้น จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการ ให้บริการอย่างก้าวหน้าสูงขึ้นหรือน้อยลงตาม คือ พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมที่ สูงขึ้น จะมีการพัฒนาการทำงานของคนให้ก้าวขึ้นไปในระดับที่สูงขึ้นอยู่เรื่อย ๆ พัฒนาการปฏิบัติงาน ให้มีความผิดพลาดน้อยลง มีความแม่นยำมากขึ้น ส่วนด้านที่พบว่ามีค่าความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการ ให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ($r = 0.214$) และมีทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อสถานที่ทำงานหรือบรรยากาศในการทำงานมีความเหมาะสมมาก หรือสถานที่ทำงานยัง มีความปลอดภัยมาก ก็จะส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถ ให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ด้านการได้รับรายได้ในแต่ละเดือนเพียงพอกับค่าใช้จ่ายที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนั้น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 4.01) ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่พบว่าน้อยที่สุดของการศึกษาในครั้งนี้ ดังนั้น เพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฯ ให้ดีขึ้น และเพื่อส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้น ผู้บริหารควรหาแนวทางปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฯ ในด้านดังกล่าวให้ดียิ่งขึ้น

2. จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าสถานที่ทำงานหรือบรรยากาศในที่ทำงานของตนมีความสะดวกสบาย และมีความปลอดภัยน้อยกว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี รวมถึงกลุ่มพนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี ก็มีความคิดเห็นว่าสถานที่ทำงานหรือบรรยากาศในที่ทำงานของตนมีความสะดวกสบาย และมีความปลอดภัยน้อยกว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุอื่น ๆ และเห็นว่าสถานที่ทำงานหรือบรรยากาศไม่เหมาะสมกับการทำงานเท่าที่ควร ดังนั้น ผู้บริหารของธนาคารควรปรับปรุงสถานที่ทำงานหรือบรรยากาศในที่ทำงานของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป รวมถึงกลุ่มพนักงานฯ ที่มีอายุ 47-55 ปี ดังกล่าวเพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

ควรศึกษาตัวแปรเพิ่มเติมอื่น ๆ เช่น ตำแหน่งงานของพนักงาน เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กรรณิกา เทพนวล. 2552. **คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- กาชิโอ. 2555. “องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.idis.ru.ac.th/index.php?topic=7421.0>, [สืบค้นเมื่อ 6 ตุลาคม 2555]
- ชนากานต์ ทูลกลสิกร. 2550. **คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โกลด์ เพรส อินดัสตรี จำกัด.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. 2538. **ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์วิทยาลัย.
- ทศพร ทรงเกียรติ. 2554. **แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านภูมิสารสนเทศ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาาระบบสารสนเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2549. **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS.** พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี อินเตอร์ พรีนซ์ จำกัด.
- ชานินทร์ สุทธิกาญจนา. 2543. **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี ฝ่ายการพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).** มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตลพบุรี. 2555. “การสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.ktb.co.th>, [สืบค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2555]
- นฤมล จารุสัมฤทธิ์. 2551. **แนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.** สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นิสารัตน์ ศิลปะเดช. 2540. **ประชากรกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : พิษณุการพิมพ์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

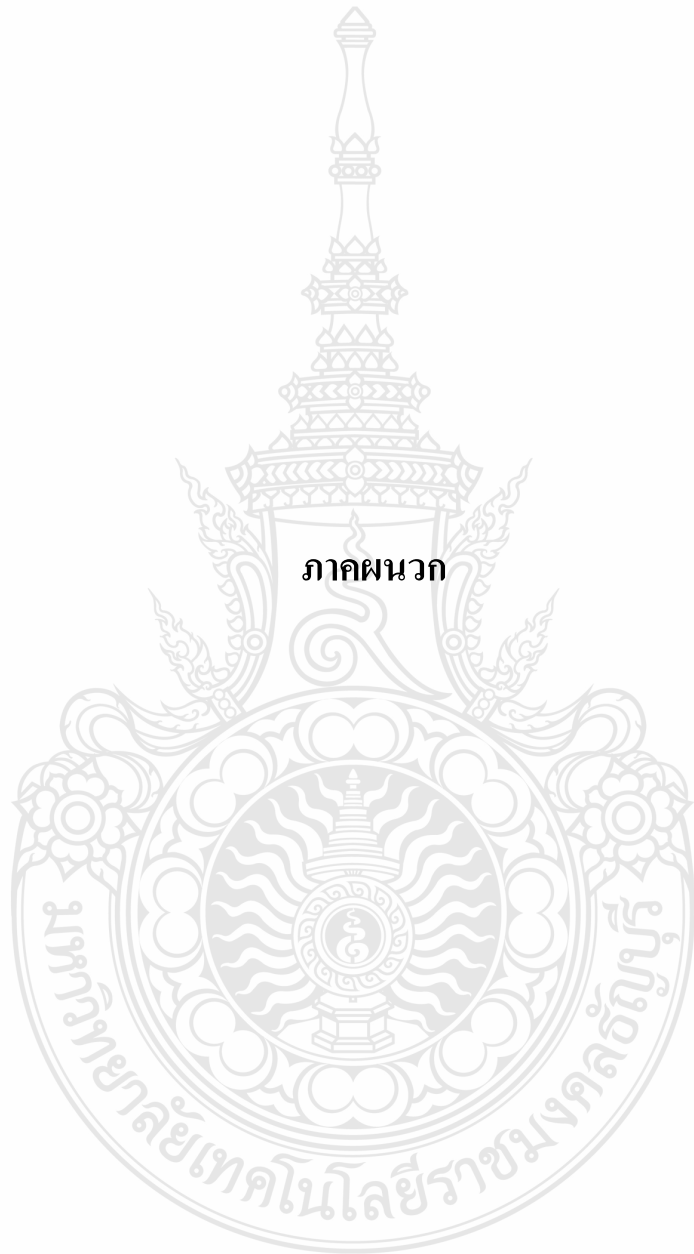
- บุญแสง ชีระภากร. “การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน,” *จุดสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน* ฉบับที่ 25 (มกราคม-มีนาคม 2553) : 5-12.
- ปราชญา กล้าผจญ. 2545. *คุณภาพชีวิตของมนุษย์นักบริหารกับการออกกำลังกาย*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ข้าวฟ่าง.
- ปีทมา อ่อนไสว. 2542. *การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)*. ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิมพ์จรรย์ สุระชัยปัญญา. 2548. *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงกลั่นน้ำมันในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พรศิริ สุกกันต์. 2541. *กลยุทธ์การบริหารธนาคารพาณิชย์*. ภาควิชาบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- มิลเลท. 2555. “การวัดประสิทธิภาพในการบริการ,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.idis.ru.ac.th/report/index.php?topic=6281.0;wap2>, [สืบค้นเมื่อ 13 พฤศจิกายน 2555]
- สถิต คำลาเตียง. 2544. *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ : ศึกษาเฉพาะกรณีกองการบินทหารเรือ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุวรรณ จันทสาร. 2543. *คุณภาพชีวิตของครูผู้รับผิดชอบงานแนะแนวของโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุนา อยู่โพธิ์. 2540. *ตลาดบริการ*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อนุชา ภาวชน. 2548. *คุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

อรรถพล เปี่ยมศิริ. 2553. **คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท
ไปรษณีย์ไทย จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการทั่วไป
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.**



ภาคผนวก



แบบสอบถาม

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน
กรณีศึกษา : พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อประกอบการวิจัย คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามนี้ และผู้วิจัยขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะไม่มีผลใดๆ ต่อท่าน เนื่องจากผลการวิจัยนี้ใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือจากท่านผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ และตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด แบบสอบถามมีทั้งหมด 41 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน 24 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน 10 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น 1 ข้อ
ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวลลิตา โกมลจันทร์
ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดข้อมูลที่
ที่ได้ผู้วิจัยจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) 20-28 ปี 2) 29-37 ปี
3) 38-46 ปี 4) 47-55 ปี
5) 56 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

- 1) ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย (ปวช.) 2) อนุปริญญาตรี (ปวส.)
3) ปริญญาตรี 4) ปริญญาโทขึ้นไป

4. อัตราเงินเดือน

- 1) น้อยกว่า 10,000 บาท 2) 10,001-20,000 บาท
3) 20,001-30,000 บาท 4) 30,001-40,000 บาท
5) มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป

5. สถานภาพ

- 1) โสด 2) สมรส
3) หย่าร้าง 4) หม้าย

6. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

- 1) น้อยกว่า 1 ปี 2) 1-5 ปี
3) 6-10 ปี 4) 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

คำชี้แจง โปรดระบุคำตอบหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม					
1. ท่านได้รับรายได้หรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
2. ท่านได้รับรายได้หรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ท่านปฏิบัติอยู่					
3. รายได้ที่ท่านได้รับในแต่ละเดือนเพียงพอกับค่าใช้จ่ายที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน					
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน					
4. สถานที่ทำงานของท่านที่ความสะดวกสบายเหมาะแก่การทำงาน					
5. สถานที่ทำงานของท่านมีการป้องกันและมีการรักษาความปลอดภัย					
6. บรรยากาศโดยรวมในสถานที่ทำงานของท่านทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข					
ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน					
7. ท่านได้มีการเรียนรู้การทำงานใหม่ๆ อยู่เสมอ					
8. องค์กรได้สนับสนุนท่านได้ให้ท่านมีการเพิ่มความรู้ โดยมีการจัดการอบรมหรือสัมมนาอย่างต่อเนื่อง					
9. ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานอยู่ตลอดเวลา					
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ					
10. ท่านมีโอกาสเทียบเท่ากับคนอื่นในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง					
11. ผู้บริหารที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ด้วยนั้น มีการพิจารณาความสามารถของท่านในการเลื่อนตำแหน่ง					
12. งานหรือองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่นั้นมีความมั่นคง					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
13. คนในที่ทำงานของท่าน มักจะมาปรึกษาหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับท่านอยู่บ่อยๆ					
14. ในที่ทำงานของท่านมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันตลอดเวลา					
15. เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากท่าน					
ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร					
16. ท่านได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลการทำงานประจำปีในแต่ละปี					
17. หัวหน้าหรือผู้บริหารให้ความเสมอภาคในการทำงาน					
18. สถานที่ทำงานของท่านมีการสับเปลี่ยนโยกย้ายงานกันอย่างยุติธรรม					
ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน					
19. ท่านมีเวลาเพียงพอกับงานที่ท่านทำประจำในแต่ละวัน					
20. ท่านมีวันหยุดพักผ่อนที่เพียงพอกับครอบครัว					
21. ท่านสามารถลางานเพื่อไปพักผ่อนหรือไปทำธุระส่วนตัวได้อย่างอิสระ					
ด้านความภูมิใจในองค์กร					
22. ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานของธนาคารกรุงไทย					
23. การปฏิบัติงานที่ธนาคารกรุงไทยนี้ สามารถที่จะทำให้ท่านประสบความสำเร็จในชีวิตได้					
24. การเป็นพนักงานธนาคารกรุงไทย ทำให้บุคคลทั่วไปในสังคมชื่นชมในตัวท่าน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

คำชี้แจง โปรดระบุคำตอบหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ลูกค้า คือ ให้บริการตามบัตรคิว					
2. ท่านบริการกับลูกค้าอย่างดี สม่ำเสมอโดยที่ท่านไม่สนใจว่าลูกค้าจะเป็นใคร					
3. ท่านสามารถให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้มาติดต่อได้อย่างรวดเร็ว					
4. ท่านได้ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานเกิดความรวดเร็ว					
5. ตัวท่านมีความพร้อม และมีวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเพียงพอ					
6. ท่านมีการแบ่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้พนักงานมีความเพียงพอเกี่ยวกับลูกค้า					
7. ท่านไม่ทิ้งระยะเวลาการรอคอยให้ผู้มาใช้บริการจนผู้ให้บริการนั้นรู้สึกอึดอัดเกินไป					
8. ท่านมีการวางแผนและบริหารเวลาก่อนทำงาน เพื่อให้งานดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องไม่ขาดตอน					
9. ท่านมีการพัฒนาการทำงานที่ก้าวหน้าขึ้นไปเรื่อยๆ					
10. งานที่ท่านปฏิบัติในแต่ละวันนั้นมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีข้อผิดพลาดใดๆ					

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณอย่างยิ่งที่กรุณาใช้เวลาเพื่อตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวลลิตา โกมลจันทร์
วัน เดือน ปีเกิด	4 พฤศจิกายน 2530
วุฒิการศึกษาเดิม	ปริญญาตรี สาขาการจัดการสำนักงาน คณะบริหารธุรกิจ ปีการศึกษา 2552 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประสบการณ์การทำงาน	ปี 2553-2554 เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัท นอร์อเมริกา (ประเทศไทย) จำกัด ปี 2555-ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ธนาคารกรุงไทย สาขาสิงห์บุรี
ที่อยู่	81 หมู่ที่ 3 ตำบลบางงา อำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี 15150
โทรศัพท์	08-4000-6516
E-Mail Address	lalida_komonjan@hotmail.com

