

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน :
กรณีศึกษา พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

นางสาวลลิตา โกมลจันทร์¹ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตรปารี อยู่เย็น²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีโดยรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถาม พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี จำนวน 192 คนสถิติที่ใช้คือ Independent Samples t-test, One-way ANOVA และ Pearson product moment correlation

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)สำนักงานเขตลพบุรี มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพนักงานให้ความสำคัญในด้านความภูมิใจในองค์กรมากที่สุด พนักงานธนาคารกรุงไทยมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพนักงานให้ความสำคัญในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันมากที่สุด และยังพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกันซึ่งมีระดับความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุดคือด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

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

Miss Lalida Komonjan and Assistant Professor Chatparee Yooyen

ABSTRACT

The purpose of this 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 pride in the organization. KTB employees' general work efficiency was in the highest level, in providing equal service. 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.

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

² อาจารย์ประจำคณะบริการธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

บทนำ (Introduction)

ในโลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทำให้เกิดการแข่งขันที่สูงขึ้น ธนาคารก็ถือว่าเป็นธุรกิจประเภทหนึ่ง ที่ทวีความรุนแรงในเรื่องของการแข่งขันเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ในปัจจุบันการทำการตลาดของธนาคาร 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 เพราะฉะนั้นองค์กรจะต้องเตรียมตัวและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงนั้น โดยเฉพาะในเรื่องทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อองค์กร เมื่อพนักงานมีความกดดันในการทำงาน แล้วปัจจัยที่พนักงานยังทำงานต่อไปนั้น คือ คุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานจะช่วยลดอัตราการขาดงาน การลาออกและอุบัติเหตุให้น้อยลง และเป็นสิ่งที่สนองความ เป็นอยู่ที่ดี และความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กร ไม่ว่าจะ เป็นระดับคนงาน หัวหน้างาน ผู้บริหาร หรือแม้แต่ เจ้าของกิจการ การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีทำให้คนมีความพึงพอใจในงานผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจดี เกิดความผูกพันต่อองค์กร

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาในฐานะพนักงานธนาคารกรุงไทย เห็นถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของคนงาน ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิต การทำงานของคนงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ข้อมูลและผลการศึกษานี้อาจจะนำไปเพื่อศึกษาว่า ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของคนงานหรือไม่ และศึกษาว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของคนงานมีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพการทำงานหรือไม่ นอกจากนี้ยังเป็นการศึกษาเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนคุณภาพชีวิต สร้างให้ พนักงานมีความสุขในการทำงาน มีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Huse and Cummings ที่ได้ให้ความหมาย คุณภาพชีวิตการทำงานและการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานว่าหมายถึง แนวทางที่จะคำนึงถึงคนงาน และองค์กรที่จะทำให้ พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยที่มีเกณฑ์การประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน ซึ่งมีเนื้อหาที่ครอบคลุมในด้านต่าง ๆ ของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ค่อนข้างสมบูรณ์ และเหมาะสมกับการนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีผล ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของคนงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่มีผล ต่อประสิทธิภาพการทำงานของคนงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของคนงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานจากมุมมองของคนงาน เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงและ แก้ไข
2. เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้น
3. เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจจะศึกษา เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการวิจัย ในธุรกิจประเภทอื่น ๆ ต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

ขอบเขตของการวิจัย

เนื้อหาการวิจัย ลักษณะข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และเนื้อหาด้านคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน กับประสิทธิภาพการทำงานอีก 5 ด้าน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี

ขอบเขตด้านประชากร คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ทั้งหมด จำนวน 192 คน พื้นที่ในการเก็บข้อมูล คือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่สังกัดสำนักงานเขตลพบุรี ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล เริ่มตั้งแต่เดือนธันวาคม 2555 - เดือนมกราคม 2556

ตัวแปรที่ศึกษา

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 ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร
- 2.7 ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน
- 2.8 ด้านความภูมิใจในองค์กร

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงาน

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

สมมติฐานของการวิจัย

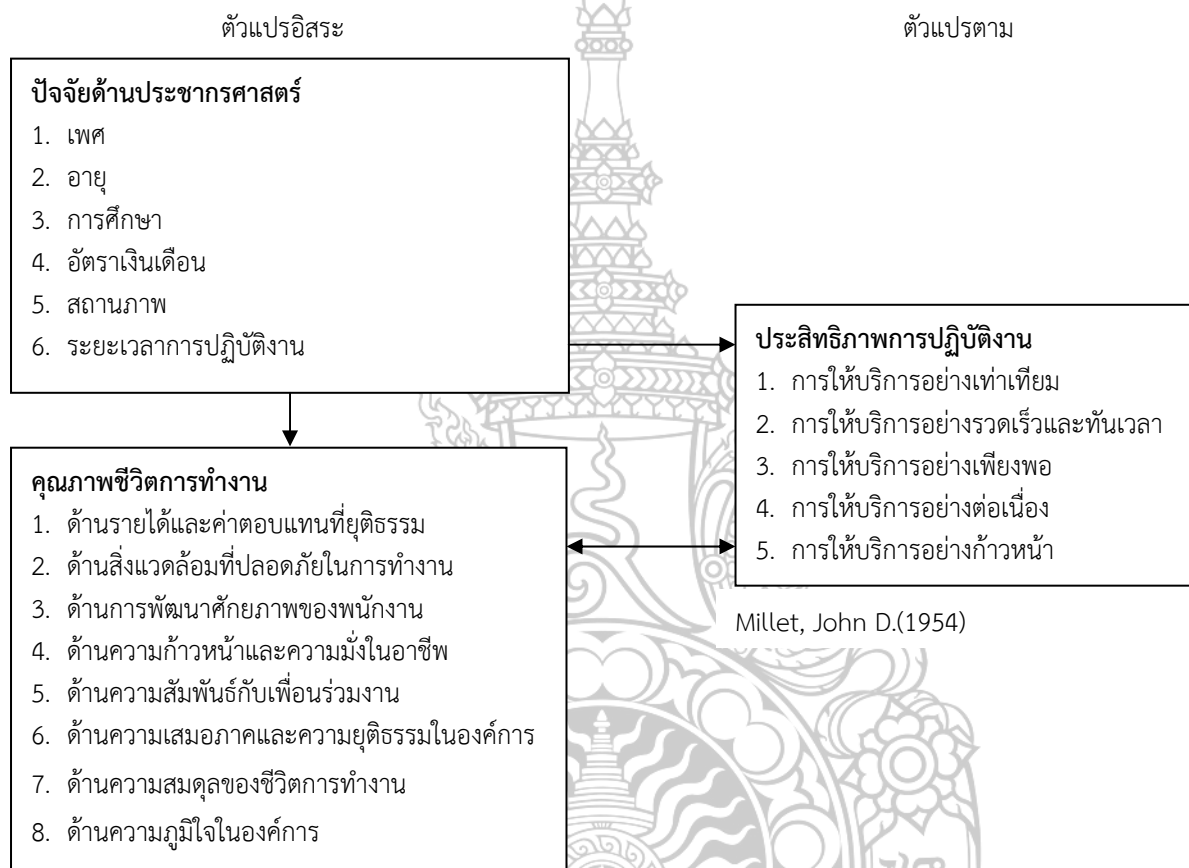
1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพสมรส และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

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

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

กรอบแนวคิดในการวิจัย

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



Huse and Cummings (1985)
ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิด

วิธีการวิเคราะห์

1. ร้อยละ เพื่อคำนวณหาสัดส่วนของข้อมูลในแต่ละตัวเมื่อเทียบกับข้อมูลทั้งหมด โดยใช้วิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อัตราเงินเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน
2. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. Independent Samples t-test ใช้ทดสอบปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศ กับคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี
4. One-way ANOVA ใช้ทดสอบปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ การศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน กรณีพบว่า ถ้ามีความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะใช้สถิติทดสอบ Least Significant Different ต่อไป เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่

5. สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation) ใช้ทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล (Results and Discussion)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี 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 รองลงมา มีสถานภาพโสด 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 สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี จำนวน 192 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 (S.D. = 0.459) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1.ด้านความภูมิใจในองค์กร 2.ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอนาคต 3.ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน 4.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 5.ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน 6.ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน 7.ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร และ 8.ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม

ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี จำนวน 192 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.37 (S.D. = 0.410) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1.ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2.ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 3.ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา 4.ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และ 5.ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ส่วนที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม เรียงตามค่าความสัมพันธ์มากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = 0.582$) ในทิศทางเดียวกัน เป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอนาคต มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = 0.579$) ในทิศทางเดียวกัน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = 0.560$) ในทิศทางเดียวกัน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = 0.555$) ในทิศทางเดียวกัน ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = 0.554$) ในทิศทางเดียวกัน ด้านความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = 0.541$) ในทิศทางเดียวกัน ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = 0.487$) ในทิศทางเดียวกัน และด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = 0.426$) ในทิศทางเดียวกัน ตามตารางนี้

ตารางที่ 1 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ประสิทธิภาพการทำงาน					ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม
	ด้านการให้บริการ	ด้านการให้บริการ	ด้านการให้บริการ	ด้านการให้บริการ	ด้านการให้บริการ	
	อย่างเท่าเทียมกัน	อย่างรวดเร็วและทันเวลา	อย่างเพียงพอ	อย่างต่อเนื่อง	อย่างก้าวหน้า	
	ระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
1.ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม	0.000* r=0.388 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.405 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.358 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.389 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.405 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.487 ทิศทางเดียวกัน
2.ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน	0.000* r=0.388 ทิศทางเดียวกัน	0.003* r=0.214 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.346 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.364 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.388 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.426 ทิศทางเดียวกัน
3.ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	0.000* r=0.414 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.351 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.493 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.477 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.486 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.555 ทิศทางเดียวกัน
4.ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ	0.000* r=0.483 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.445 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.461 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.448 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.476 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.579 ทิศทางเดียวกัน
5.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.000* r=0.440 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.362 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.425 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.498 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.513 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.560 ทิศทางเดียวกัน
6.ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์การ	0.000* r=0.456 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.328 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.506 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.524 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.516 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.582 ทิศทางเดียวกัน
7.ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน	0.000* r=0.464 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.338 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.438 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.444 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.526 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.554 ทิศทางเดียวกัน
8.ด้านความภูมิใจในองค์การ	0.000* r=0.424 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.422 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.414 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.481 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.421 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.541 ทิศทางเดียวกัน
คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	0.000* r=0.580 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.478 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.577 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.608 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.628 ทิศทางเดียวกัน	0.000* r=0.718 ทิศทางเดียวกัน

หมายเหตุ เครื่องหมาย *หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05

อภิปรายผล

จากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี จำนวน 192 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 4.24) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความภูมิใจในองค์การ อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับ 1 (มีค่าเฉลี่ย 4.53) และการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 4.37)

การศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพ และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า อายุ การศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีคุณภาพ

ชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพ และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า อายุ การศึกษา และสถานภาพ มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ประกอบด้วย ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน และด้านความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ซึ่งประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ด้านการได้รับรายได้ในแต่ละเดือนเพียงพอกับค่าใช้จ่ายที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนั้น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 4.01) ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่พบว่าน้อยที่สุดของการศึกษาในครั้งนี้ ดังนั้น เพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น และเพื่อส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้น ผู้บริหารควรหาแนวทางปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฯ ในด้านดังกล่าวให้ดียิ่งขึ้น

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

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ควรศึกษาตัวแปรเพิ่มเติมอื่น ๆ เช่น ตำแหน่งงานของพนักงาน เป็นต้น
2. ควรศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในธนาคารอื่น ๆ ว่ามีรูปแบบแตกต่างกันหรือไม่ และมีลักษณะเดียวกันหรือไม่ อย่างไร
3. ควรทำการศึกษาโดยแยกประเด็นว่า คุณภาพชีวิตการทำงานจะส่งผลกับประสิทธิภาพการทำงานในรายละเอียดแต่ละด้าน อย่างไรบ้าง

บทสรุป (Conclusion)

จากการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี มีคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความภูมิใจในองค์กรมากที่สุด และมีประสิทธิภาพการทำงานด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันมากที่สุด โดยที่ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ได้แก่ การศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ต่างกัน และด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ได้แก่ อายุ การศึกษา และสถานภาพ ที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานที่ต่างกัน ส่วนความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี มีความสัมพันธ์กันในทุกด้านโดยด้านที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุดคือด้านความเสมอภาคและ

ความยุติธรรมในองค์กร และพบว่ามีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันทุกด้าน และพบว่าส่วนใหญ่มีระดับความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง

เอกสารอ้างอิง (Reference)

- กรรณิกา เทพนวล. 2552. คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน การสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พิมพ์จรรย์ สุระชัยปัญญา. 2548. คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงกลั่นน้ำมันในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สถิต คำลาเลี้ยง. 2544. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะกรณีกองการบินทหารเรือ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุนนา อยูโพธิ์. 2540. ตลาดบริการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

