

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF WORK LIFE AND
WORK EFFICIENCY : A CASE STUDY OF EMPLOYEES OF
GOVERNMENT SAVINGS BANK REGION 1

ณัฐวรรินีย์ พิศวงษ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ


มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1



ณัฐรินีย์ พิศวงษ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1
Relationship between Quality of Work Life and Work Efficiency:
A Case Study of Employees of Government Savings Bank Region 1

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวณัฐริณี พิสงษ์

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์จักรปารี อยู่เย็น,วท.ม.

ปีการศึกษา

2555

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(อาจารย์ธงชัย ศรีวรรณะ, Ph.D.)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรางค์ เทพศิริ, ศศ.ม.)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จักรปารี อยู่เย็น, วท.ม.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ



คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(รองศาสตราจารย์ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร, D.B.A.)

วันที่ 10 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2556

| | |
|-----------------------|---|
| หัวข้อการค้นคว้าอิสระ | ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 |
| ชื่อ-นามสกุล | นางสาวณัฐธนีย์ พิศวงษ์ |
| วิชาเอก | การจัดการทั่วไป |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตรปารี อยู่เย็น,วท.ม. |
| ปีการศึกษา | 2555 |

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 จำนวน 220 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน คือ Independent samples t-test, One-way ANOVA, Least Significant Differemce และ Pearson product moment correlation coefficient ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 22 – 28 ปี เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ รายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 9 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานมากที่สุดในด้านความมั่นคงในงาน ส่วนระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุดในด้านบุคคล

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ในด้านความมั่นคงในการงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความภาคภูมิใจ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคคลากร ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลากรและองค์กร และด้านการมีสุขภาพที่ดี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในทิศทางเดียวกัน แต่คุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธนาคารออมสิน

| | |
|----------------------------------|--|
| Independent Study Title | Relationship between Quality of Work Life and Work Efficiency: A Case Study of Employees of Government Savings Bank Region 1 |
| Name-Surname | Miss NattharineePitsawong |
| Major Subject | General Management |
| Independent Study Advisor | Assistant Professor ChatpareeYooyen, M.Sc. |
| Academic Year | 2012 |

ABSTRACT

The purposes of the independent study were to investigate the opinion level concerning the quality of work life and work efficiency, and to examine the relationship between the quality of work life and work efficiency. The data were collected from 220 employees of Government Savings Bank Region 1 through the application of questionnaires. The data were analyzed using descriptive statistics comprising Percentage, Means, Standard Deviation, together with inferential statistics including Independent Samples t-test, One-way ANOVA, Least Significant Difference, and Pearson product moment correlation coefficient at 95% confident level.

The majority of the respondents were female aged 22 - 28 years old, were operational level employees, earned a monthly income of 10,000 - 20,000 Baht, and had more than 9 years of work experience. The opinion level of the overall quality of work life and work efficiency was demonstrated at the high level. The highest level of opinion toward the quality of work life was found in the aspect of job security, while the highest level of opinion toward the work efficiency was on the personnel aspect.

The results of relationship testing between the quality of work life and the work efficiency revealed that the quality of work life in the aspects of job security, safe environment, organizational pride, participation, job development, conflict resolution, communication with peers and organization, and good health were positively related to the work efficiency. However, the quality of work life in the aspect of adequate and fair compensation had no relationship with the work efficiency.

Keywords: quality of work life, work efficiency, government savings bank

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี โดยผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์แนะนำอย่างดีจาก ดร.ชงชัย ศรีวรรณะ ประธานสอบการค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรางค์ เทพศิริ กรรมการที่ให้ความกรุณาในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงานค้นคว้า และผู้ช่วยศาสตราจารย์ นัทรปารี อยู่เย็น อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ ไว้อย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้มอบวิชาความรู้อันมีค่าให้แก่ผู้ศึกษา รวมทั้งเจ้าหน้าที่ประจำโครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจที่ได้อำนวยความสะดวกด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่ให้การส่งเสริมและสนับสนุนทุนการศึกษาและคอยให้กำลังใจตลอดมา

ขอขอบพระคุณ ธนาคารออมสิน ที่ให้โอกาสในการศึกษา ตลอดจนพนักงานที่เสียสละเวลาอันมีค่าแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษารั้งนี้

นอกจากนี้ขอขอบคุณเพื่อน ๆ MGY 54B ที่คอยให้ความช่วยเหลือและคอยตอบคำถามข้อข้องใจในเรื่องต่าง ๆ และทุกความช่วยเหลือผู้ที่ไม่ได้กล่าวนามทั้งหมดข้างต้น ที่ห่วงใย เป็นกำลังใจให้ตลอดมานับตั้งแต่เริ่มแรกจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์

ณัฐรินทร์ พิสงษ์

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ค |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | ง |
| กิตติกรรมประกาศ..... | จ |
| สารบัญ..... | ฉ |
| สารบัญตาราง..... | ช |
| บทที่ | |
| 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..... | 7 |
| 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 8 |
| 2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 9 |
| 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน..... | 9 |
| 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน..... | 18 |
| 2.3 ประวัติธนาคารออมสิน..... | 22 |
| 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 23 |
| 3. วิธีดำเนินการวิจัย..... | 26 |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 26 |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 27 |
| 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 30 |
| 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 30 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|---|------|
| 4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 33 |
| 4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 33 |
| 4.2 ผลการวิเคราะห์..... | 34 |
| 5. สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ | 82 |
| 5.1 สรุปผลวิจัย..... | 82 |
| 5.2 การอภิปรายผลการศึกษา..... | 89 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย..... | 90 |
| 5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต..... | 91 |
| บรรณานุกรม..... | 92 |
| ภาคผนวก..... | 95 |
| ประวัติผู้เขียน..... | 103 |



สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ จำแนกตามเพศ | 34 |
| 4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ จำแนกตามอายุ | 34 |
| 4.3 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ จำแนกตามตำแหน่งงาน | 35 |
| 4.4 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน | 35 |
| 4.5 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน | 36 |
| 4.6 แสดงการจัดลำดับของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน | 36 |
| 4.7 แสดงการจัดลำดับของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย | 37 |
| 4.8 แสดงการจัดลำดับของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม | 38 |
| 4.9 แสดงการจัดลำดับของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ด้านความภาคภูมิใจ | 40 |
| 4.10 แสดงการจัดลำดับของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร | 41 |
| 4.11 แสดงการจัดลำดับของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ | 42 |
| 4.12 แสดงการจัดลำดับของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง | 43 |
| 4.13 แสดงการจัดลำดับของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร | 44 |
| 4.14 แสดงการจัดลำดับของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ด้านการมีสุขภาพที่ดี | 45 |
| 4.15 แสดงการจัดลำดับของระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ด้านบุคคล | 46 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 4.16 แสดงการจัดลำดับของระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ด้านกระบวนการทำงาน | 47 |
| 4.17 แสดงการจัดลำดับของระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ด้านผลผลิต | 48 |
| 4.18 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 จำแนกตามเพศ | 49 |
| 4.19 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 จำแนกตามเพศ | 51 |
| 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งเป็นรายกลุ่ม จำแนกตามอายุ | 53 |
| 4.21 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 จำแนกตามตำแหน่งงาน | 54 |
| 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งเป็นรายกลุ่ม จำแนกตามตำแหน่งงาน | 56 |
| 4.23 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 จำแนกตามรายได้ต่อเดือน | 56 |
| 4.24 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงานเป็นรายกลุ่ม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน | 58 |
| 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเป็นรายกลุ่ม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน | 59 |
| 4.26 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรเป็นรายกลุ่ม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน | 59 |
| 4.27 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพเป็นรายกลุ่ม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน | 60 |
| 4.28 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งเป็นรายกลุ่ม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน | 61 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 4.29 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน | 64 |
| 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน | 64 |
| 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน | 64 |
| 4.32 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน จำแนกตามเพศ | 65 |
| 4.33 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน จำแนกตามอายุ | 66 |
| 4.34 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการทำงานเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ | 67 |
| 4.35 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน จำแนกตามตำแหน่งงาน | 68 |
| 4.36 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน | 69 |
| 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการทำงานเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน | 70 |
| 4.38 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน | 71 |
| 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการทำงานเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน | 72 |
| 4.40 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 | 73 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|---|------|
| 4.41 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 | 74 |
| 4.42 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 | 75 |
| 4.43 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความภาคภูมิใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 | 76 |
| 4.44 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 | 77 |
| 4.45 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 | 78 |
| 4.46 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 | 79 |
| 4.47 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 | 80 |
| 4.48 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการมีสุขภาพที่ดี กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 | 81 |

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกในปัจจุบันมีวิวัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง เศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษา เทคโนโลยี และวัฒนธรรม ซึ่งสามารถเกิดขึ้นกับทุก ๆ ประเทศ สิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากและมีผลกระทบมากที่สุดคือเรื่องของเศรษฐกิจ เพราะแม้แต่ประเทศที่ แข็งแกร่งและยิ่งใหญ่ยังต้องเผชิญกับสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำที่สุดในประวัติศาสตร์ นั่นก็คือ สหรัฐอเมริกาและประเทศในทวีปยุโรปที่ต้องเผชิญอยู่ในปัจจุบันซึ่งภายใต้สภาพการณ์ การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในด้านต่าง ๆ ของโลกในปัจจุบันนี้ ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่าง ต่อเนื่องตลอดเวลาของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งสามารถเชื่อมโยงประเทศต่างๆ ใน ภูมิภาคของโลกเข้าด้วยกันทำให้เกิดการไหลเทของข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว จนทำให้รู้สึก เสมือนโลกไร้พรมแดน ทำให้ผู้ใช้จะมีประสบการณ์มากสามารถทำงานได้เป็นส่วนตัวและสามารถ เข้าถึงโลกของข้อมูลมากขึ้น ผลจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบทำให้องค์การทั้ง ภาครัฐและเอกชนต้องประสบกับความไม่แน่นอนเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นองค์การต่าง ๆ นอกจากต้อง เผชิญกับสถานการณ์เปลี่ยนแปลงแล้วยังต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้น และสิ่งที่ สำคัญที่ประเทศไทยกำลังจะต้องเผชิญนั้นคือ การรวมตัวของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ที่จะเกิดขึ้นในปี 2558 ส่งผลให้ทุกอุตสาหกรรมเร่งพัฒนาตัวเองให้มีความสามารถและศักยภาพที่สูงขึ้นเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวตอบสนองของ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั่นเอง

สิ่งสำคัญที่จะนำองค์กรก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้นั้นคือ “ทรัพยากรมนุษย์” เพราะทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมีส่วนสำคัญต่อความมีประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กร การ ปัจจัยทางด้านคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดโอกาสการเจริญเติบโตของ องค์กรได้ ไม่สามารถนำมาทดแทนกันได้ในขณะที่ความสามารถเท่ากันแบบคนต่อคนก็ เนื่องมาจากศักยภาพของแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ดังเช่น เครื่องจักร ถึงแม้จะมีปัญหาที่สามารถ ซ่อมแซมหรือแก้ไขได้ไม่ยาก แต่พนักงานที่คอยควบคุมเครื่องจักร ถ้าไม่มีความรู้ความสามารถ เกี่ยวกับการใช้งานเครื่องจักรนั้น ๆ ต่อให้เครื่องจักรซื้อมาในราคาที่แพง ๆ ก็ไม่มีความหมาย และจะ

ทำอย่างไรที่จะทำให้พนักงานเหล่านี้มีความรู้ ความสามารถ สามารถทำงานได้ ทำงานเป็น และทำงานเก่ง ซึ่งคนที่จะมีคุณสมบัติทั้งทำงานได้ ทำงานเป็น ทำงานเก่ง หรือมีคุณภาพอยู่ในคน ๆ เดียวกันนั้นไม่ใช่เรื่องง่าย แต่หากองค์กรใดมีผู้ที่มีความสามารถทำงานได้ ทำงานเก่ง และทำงานเป็น นั้น องค์กรก็ควรจะต้องธำรงรักษาไว้ให้ดีซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่ง่ายเลยแต่ก็ไม่ยากเกินไปในการพัฒนาและธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพไว้โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ เป็นตัวเสริมสร้างให้เกิดภาพให้เกิดในการทำงานและถ้าหากมนุษย์มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่ดี ผลกระทบที่จะตามมาคือ การขาดความพึงพอใจในการทำงาน การขาดงาน หรือหยุดงานบ่อย สุขภาพจิตไม่ดี สิ่งเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่ดี แต่ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีนั้น ก็จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีได้เช่นกัน

ดังที่ Hackman and Suttle ได้กล่าวไว้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือการทำให้บุคลากรในองค์กรนั้น ๆ เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความความผาสุกและยังส่งผลกระทบต่อความเจริญรุ่งเรืองในด้านต่าง ๆ ของชีวิต เช่น สภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกซึ่งความหมายของเศรษฐกิจในที่นี้ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง และรายได้อื่น ๆ โอกาสในความก้าวหน้าและการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ก็ยังเป็นสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงานได้เช่นกัน และที่สำคัญของการที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานจะนำไปสู่ความผูกพันที่มีต่อองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่จะช่วยให้อัตราการขาดงานการลาออกและอุบัติเหตุที่น้อยลง

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงได้เห็นถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งคุณภาพชีวิตนี้เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กร จึงได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ซึ่งเป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจในคุณภาพที่ได้รับ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในแต่ละฝ่ายของธนาคารแต่ละสาขาเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณภาพตามที่องค์กรต้องการ ซึ่งเมื่อองค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพแล้วก็จะย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานที่ได้รับจากบุคคลากรนั้น ๆ อีกด้วย และสิ่งนี้ก็จะส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ได้

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1
2. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

1.3 สมมุติฐานการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการตั้งสมมุติฐานการวิจัย ดังนี้

1. พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน
2. พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทำงานที่แตกต่างกัน
3. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารออมสิน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารออมสินภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 5 เขต ได้แก่ เขตห้วยขวางเขตบางเขน เขตสะพานใหม่ เขตวีรพล และเขตราษฎร์ รวมทั้งหมด 44 สาขา โดยแต่ละสาขาแยกเป็นประเภทได้แก่ พนักงาน และลูกจ้างประจำ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 482 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารออมสินภาค 1 โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานทั้งหมด 220 คนจากพนักงานทั้งหมด 482 คน
3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
 - 3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

1. ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 ตำแหน่งงาน
- 1.4 รายได้ต่อเดือน
- 1.5 ประสบการณ์ในการทำงาน

2. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน แบ่งออกเป็น 9 ด้าน

- 2.1 ด้านความมั่นคงในการทำงาน
- 2.2 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย
- 2.3 ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม
- 2.4 ด้านความภาคภูมิใจ
- 2.5 ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร
- 2.6 ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ
- 2.7 ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง
- 2.8 ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร
- 2.9 ด้านการมีสุขภาพที่ดี

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

1. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทั้งหมด 3 ด้าน

- 1.1 ด้านบุคคล
- 1.2 ด้านกระบวนการทำงาน
- 1.3 ด้านผลผลิต

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

1. ธนาคารออมสินภาค 1 หมายถึง ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบไปด้วย 5 เขต ได้แก่ เขตห้วยขวาง เขตบางเขน เขตสะพานใหม่ เขตวีรพล และเขตราชวัตร รวมทั้งหมด 44 สาขา

2. พนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคารออมสิน ในส่วนงานสาขา โดยในแต่ละสาขาแยกไป 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายสินเชื่อ และฝ่ายเงินฝาก และแบ่งพนักงานเป็น 2 ระดับด้วยกัน คือ

2.1. พนักงานระดับปฏิบัติการหมายถึง เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานในฝ่ายสินเชื่อ และฝ่ายเงินฝาก

2.2. พนักงานระดับหัวหน้างาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ในการควบคุมดูแลรับผิดชอบทั้ง ฝ่ายสินเชื่อ และฝ่ายเงินฝาก

3. คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานธนาคารออมสินที่มีต่อ สภาวะความเป็นอยู่และความสุขของชีวิตที่เป็นอยู่โดยรวม ที่เกิดจากสภาพแวดล้อมและประสบการณ์ ทำงานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ผ่านทาง กระบวนการที่องค์กร ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อสนับสนุนให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่ง คุณภาพชีวิตในที่นี้หมายถึง

3.1. ด้านความมั่นคงในการทำงานหมายถึงการทำงานที่ไม่ได้รับความเสี่ยงจากการตก งานและสามารถทำงานได้จนเกษียณอายุ

3.2. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยหมายถึงสถานที่ทำงานที่มีความ ปลอดภัยทั้งสถานที่และระบบงาน

3.3. ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมหมายถึงผลตอบแทนที่พนักงานได้รับนั้นมีความ เหมาะสมกับค่าครองชีพในภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันและ สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นที่ประกอบ ธุรกิจในลักษณะเช่นเดียวกันนี้ได้

3.4. ด้านความภาคภูมิใจหมายถึงองค์กรที่พนักงานในองค์กรสามารถบอกกับทุก คนว่าทำงานอยู่ในองค์กรไหนอย่างภาคภูมิใจ

3.5. ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรหมายถึงการที่พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมใน การแสดงความคิดเห็น ช่วยแก้ไขและพัฒนาองค์กรไปด้วยกัน

3.6. ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพหมายถึงองค์กรมีการพัฒนาพนักงานทุกคนให้มี ประสิทธิภาพ โดยการ อบรม สัมมนาต่าง ๆ เป็นต้น

3.7. ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งหมายถึงการให้ความสำคัญกับพนักงานทุก คน เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสร้องทุกข์ในเรื่องต่างๆภายในองค์กร

3.8. ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กรหมายถึงการสื่อสารระหว่าง บุคคล ระหว่างกลุ่ม หรือทั่วทั้งองค์กร

3.9. ด้านการมีสุขภาพที่ดี หมายถึงการให้บริการทางด้านสุขภาพแก่พนักงาน เช่น การมีสถานพยาบาลและการให้คำปรึกษาเรื่องสุขภาพแก่พนักงาน

4. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถที่ก่อให้เกิดผลงาน โดยประกอบไปด้วยองค์ประกอบและปัจจัยต่างๆ

4.1. ด้านส่วนบุคคลหมายถึงลักษณะเฉพาะบุคคล เช่น ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของแต่ละบุคคล เป็นต้น

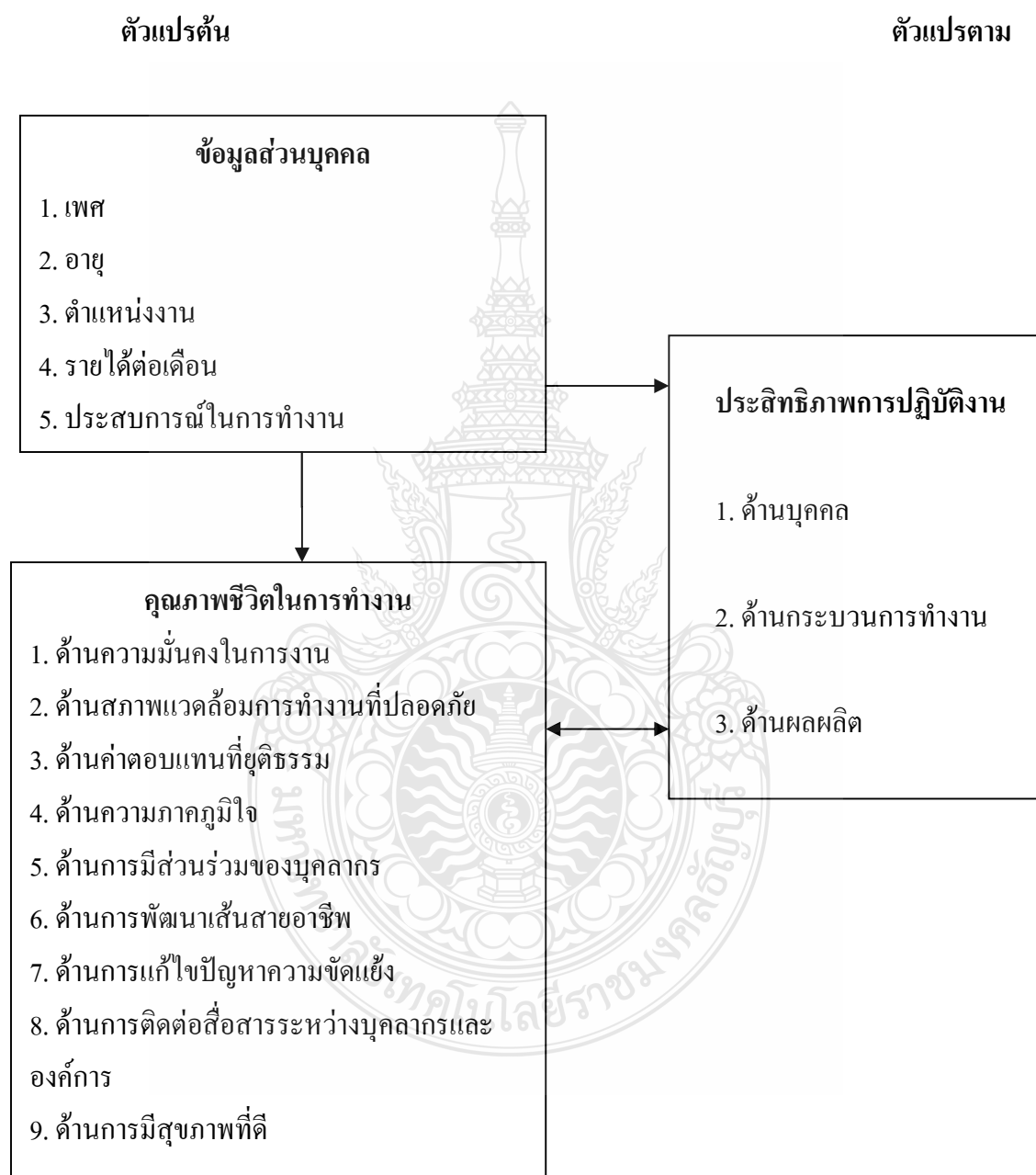
4.2. ด้านกระบวนการทำงานหมายถึงวิธีการทำงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4.3. ด้านผลผลิตหมายถึงผลผลิตจากการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดกำไร และประโยชน์ต่อองค์กรและสังคม



1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 มีกรอบแนวคิดในการศึกษาดังต่อไปนี้



1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1
2. ผลที่ได้รับจากการค้นคว้าอิสระจะเป็นข้อมูลเสนอแนะในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1
3. ผลที่ได้รับจากการค้นคว้าอิสระจะเป็นข้อมูลเสนอแนะในการวางแผนบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคารที่คำนึงถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานให้เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
3. ประวัติธนาคารออมสิน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หรือ Quality of work life เป็นสิ่งสำคัญของชีวิตในการทำงาน หรือเรียกได้ว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญของการทำงานเลยทีเดียว ซึ่งคุณภาพชีวิตนี้เป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และเป็นสิ่งที่สามารถเกิดขึ้นกับพนักงานทุกระดับและทุกองค์การเลยทีเดียว และการที่พนักงานจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีนั้นเป็นผลมาจากการที่องค์กรดูแลเอาใจใส่และให้ความสำคัญต่อพนักงานในฐานะที่เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงที่สุดในองค์กร อาจจะทำให้โดยการสร้างสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานทั้งทางกายและทางจิตใจ รวมไปถึงการมีระบบงานที่ดี การมีการออกแบบงานเพื่ออำนวยความสะดวกการปฏิบัติงาน การปรับปรุงการสื่อสารความหมายทั้งระหว่างบุคคลและเนื้อหาของงาน ความมั่นคงในการทำงาน และยังรวมถึงการลดระดับความเครียดในการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นได้มีการเผยแพร่ขึ้นมาอย่างมากมายไม่ว่าจะเป็นแนวคิดและทฤษฎีจากผู้รู้ นักวิชาการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องในด้านนี้ซึ่งต่างก็ได้ให้ความหมายหรือนิยามที่น่าสนใจไว้อย่างมากมาย

1. ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากการศึกษาและค้นคว้าเกี่ยวกับคำว่า “คุณภาพชีวิตในการทำงาน” ได้พบว่ามิใช่ให้ความหมายและคำจำกัดความไว้มากมาย ดังนี้

Hackman and Suttle (2540 : 14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คือ การทำให้บุคลากรในองค์กรนั้น ๆ เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความความผาสุกและยังส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองในด้านต่าง ๆ ของชีวิต เช่น สภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจทั้งปัจจัยภายในและภายนอกซึ่งความหมายของเศรษฐกิจในที่นี้ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง และรายได้อื่น ๆ โอกาสในความก้าวหน้าและการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ก็ยังเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงานได้เช่นกัน และที่สำคัญของการที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานจะนำไปสู่ความผูกพันที่มีต่อองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่จะช่วยให้อัตราการขาดงานการลาออกและอุบัติเหตุมีน้อยลง

บุญแสง ชีระภากร (2533 : 6) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานนั้นคือความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไปตามมิติของการรับรู้ในแต่ละบุคคล ซึ่งแต่ละบุคคลมีพื้นฐาน ภูมิหลังและลักษณะอื่น ๆ ที่เป็นลักษณะเฉพาะตัว กล่าวคือ บางคนอาจสนใจในเนื้อหาของงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนที่ได้รับ ความก้าวหน้าในอนาคต หรือลักษณะอื่น ๆ ที่แตกต่างกันออกไปอย่างมากมาย

Davis & John (2532 : 387) กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากความต้องการเบื้องต้นในบุคคลนั้น ๆ อันได้แก่ การมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี และการมีสภาพทางเศรษฐกิจที่ดีเพราะความต้องการของมนุษย์ในปัจจุบันนั้นไม่ได้ต้องการเพียงความต้องการทางพื้นฐาน แต่มีความต้องการที่เพิ่มขึ้นเพื่อก่อให้เกิดการจ้างงานที่มีทักษะสูงขึ้น และสิ่งนี้เองเป็นสิ่งนี้จึงต้องมีการจัดสรรสภาพแวดล้อมการทำงานที่ทำให้พนักงานได้พัฒนาทักษะในการทำงาน เพราะแรงงานเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่จะต้องได้รับการพัฒนาไม่ใช่เพียงการใช้แรงงานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แรงงานจึงควรได้รับสภาพแวดล้อมที่ดี ไม่ควรได้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่เลวร้ายจนเกินไป ไม่มีความเครียดเกินไป ไม่มีการทำให้ความเป็นมนุษย์นั้นน้อยลงด้วย ไม่มีการบังคับหรือสิ่งทีก่อให้เกิดความเสี่ยง และท้ายที่สุดนั้น การได้มีเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดของผู้ใช้แรงงานและมนุษย์

ติน ปรัชญพฤทธิ (2530 : 266) ได้ให้ความหมายของคำว่า การมีศักดิ์ศรีที่เหมาะสมกับเกียรติภูมิ และความมีคุณค่าในความเป็นมนุษย์ของบุคลากรนั้น ๆ ในชีวิตการทำงาน ซึ่งได้แก่ การที่มีชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบและยังสามารถตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานของมนุษย์

ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตามยุคสมัย และยังรวมไปถึงความพึงพอใจในการทำงาน และการได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่มีผลต่อสภาพของงานอีกด้วย

Huse & Cummings (2528 : 198-200) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึง ความสอดคล้องหรือความสัมพันธ์กันระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งเนื่องมาจากความพอใจของผู้ปฏิบัติงานและสิ่งนี้จะเป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงานซึ่งพนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ

Skrovan (2526 : 1-6) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นกระบวนการของการดำเนินงานในแต่ละองค์กรที่จะทำให้สมาชิกทุกระดับมีส่วนร่วมในการปรับปรุงสภาพการทำงานหรือวิธีการทำงานและเพื่อเพิ่มผลผลิตขององค์กร ซึ่งจากแนวความคิดและความหมายดังกล่าวนี้จึงทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วย

1. การพัฒนา (Development) เป็นกระบวนการในการพัฒนาบุคลากรในด้านการงานและด้านชีวิตซึ่งจะสอดคล้องกับสิทธิมนุษยชนและศักดิ์ศรีของบุคคล
2. การเคารพและยอมรับศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ (Dignity) คือการได้รับความรู้สึกที่ดีของสภาพการทำงานและบาทบาทหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบต่องาน
3. ภารกิจประจำวัน (Daily practice) หมายถึงการทำงานที่ได้รับการไว้วางใจ ความเคารพเกียรติ และความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน

จากความหมายต่าง ๆ ที่ผู้รู้ นักวิชาการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้ให้นิยามและกล่าวถึงไว้ข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานคือ การทำงานที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ๆ อาจจะเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี การได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน การได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ฯลฯ สิ่งเหล่านี้จึงส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานดี มีความสุขและก่อให้เกิดความเต็มใจในการทำงานซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

2. องค์ประกอบและเครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน

ในการทำงานนั้นจะมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่มากมายซึ่งมีบทบาทในการกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงาน และองค์ประกอบที่สำคัญนี้มีผู้ให้ความคิดเห็นต่าง ๆ ไว้หลายประการ ดังนี้

จิระ หงส์คารมย์ (2533 : 27-28) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า ช่วงเวลาการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในแต่ละวัน ช่วงเวลาทำงานจะเป็นช่วงเวลาที่มากที่สุดจึงส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นก็มีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 4 ประการคือ

1. ค่าจ้างและสวัสดิการ ซึ่งสิ่งนี้เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดของการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และส่งผลต่อความสามารถในการดำรงชีวิตอยู่ในครอบครัวและสังคมอีกด้วย ซึ่งค่าจ้างและสวัสดิการของผู้ใช้แรงงานจะแตกต่างกันออกไปตามประเภทของแรงงานและประเภทของทักษะแรงงาน และโครงสร้างค่าจ้างของแรงงานทุก ๆ ประเภทจะถูกจัดสรรตามคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะตลาดแรงงานในภาคเอกชนจะให้ความสำคัญของโครงสร้างค่าจ้างแรงงานและสวัสดิการมาก จึงทำให้แรงงานมีทักษะสูงในขณะเดียวกันแรงงานที่มีทักษะน้อยจะเสียเปรียบ แต่ถึงอย่างไรก็ตามสังคมก็ต้องดำเนินอยู่ด้วยการแบ่งผลประโยชน์และความสุขในการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกองค์กรต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญเป็นพิเศษเพราะกล่าวได้เลยว่าค่าจ้างและสวัสดิการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กร

2. สภาพภาพการทำงาน คือสภาพแวดล้อมการทำงานทั้งทางกายและทางจิตใจซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งในการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและคุณภาพในการทำงาน ซึ่งสภาพแวดล้อมหรือสภาพภาพการทำงานนั้นจะแตกต่างกันออกไปตามขนาดและความเอาใจใส่ของแต่ละองค์กร และมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจและต้องการสภาพแวดล้อมที่ดี องค์กรทุกองค์กรจึงต้องใส่ใจสภาพแวดล้อมหรือสภาพภาพการทำงานเพื่อเพิ่มระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแก่พนักงานในองค์กร

3. ความปลอดภัยในการทำงาน นอกจากการให้ความสำคัญด้านค่าจ้างแรงงานและสวัสดิการ สภาพภาพการทำงานแล้ว คุณภาพชีวิตด้านความปลอดภัยในการทำงานก็เป็นเรื่องที่สำคัญเช่นกันที่ทุกองค์กรต้องให้ความใส่ใจ

4. การคุ้มครองแรงงานซึ่งเป็นกลไกและมาตรการหนึ่งของรัฐบาลเพื่อคุ้มครองแรงงานให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม ซึ่งได้แก่ การคุ้มครองเรื่องค่าจ้าง สถานการจ้างงาน สภาพภาพการทำงาน ฯลฯ เพื่อสร้างเป็นมาตรฐานในการจ้างงาน

Huse & Cummings (2523 : 235-238) ได้กำหนดองค์ประกอบของตัวกำหนดคุณภาพชีวิตในการทำงาน จะประกอบไปด้วยคุณสมบัติ 8 ด้าน คือ

1. ด้านผลตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการครองชีพ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับค่าจ้าง หรือผลตอบแทนที่มีความยุติธรรมและเพียงพอ รวมไปถึงมีความสอดคล้องกับมาตรฐานที่สังคมได้กำหนดไว้ และความเป็นธรรมนั้นจะเป็นการพิจารณาจากการเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ๆ ที่มีการจ่ายผลตอบแทนให้กับงานในลักษณะเดียวกัน

2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การจัดหา ติดตั้ง และมีอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน และไม่มีสภาพที่ก่อให้เกิดอันตรายใด ๆ อีกทั้งยังต้องมีแผนในการป้องกันภัยที่อาจจะเกิดขึ้นอีกด้วย

3. ด้านการพัฒนาศักยภาพและความสามารถของพนักงาน (Human Resource Development) หมายถึง การประเมินความรู้ความสามารถของพนักงาน รวมไปถึงมีการจัดอบรมในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพและความสามารถของพนักงานในองค์กร

4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Career Development) หมายถึง การสร้างโอกาสที่มองเห็นได้อย่างเป็นระบบ ทั้งการเพิ่มอัตราของเงินเดือน และตำแหน่งงาน ตลอดจนการโยกย้ายสลับสับเปลี่ยนหน้าที่การทำงานที่สอดคล้องกับศักยภาพและความสามารถของแต่ละบุคคล และที่สำคัญต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ

5. ด้านความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร (Social Integration) หมายถึง การให้รู้จักแบ่งปันการจัดกิจกรรมร่วมกัน และการทำงานเป็นทีมที่จะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้น

6. ด้านการมีระบบที่ดีมีความยุติธรรม (Constitutionalism) หมายถึง การมีระบบงาน วิธีปฏิบัติงาน และแผนงานที่ชัดเจน และมีความเป็นธรรมกับพนักงานทุกระดับ

7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Total Free Space) หมายถึง หรือการมีภาวะอิสระจากงาน โดยการให้ทุกคนได้มีเวลาส่วนตัวเพื่อความผ่อนคลาย และมีเวลาครอบครัวเพื่อมีชีวิตที่ดีพร้อม

8. ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) หมายถึง การทำงานในองค์กรโดยไม่อายใครที่จะบอกต่อเพื่อน หรือคนภายนอกทั่วไปว่าทำงานในองค์กรใด

Walton (2518: 91-117) กล่าวว่าองค์ประกอบที่สำคัญที่เป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสมมี 8 ประการ คือ

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม (Adequate and fair compensation) คือ การจ่ายค่าตอบแทนที่มีความสัมพันธ์กันระหว่างความรับผิดชอบและเงื่อนไขของงาน ซึ่งรวมถึงความสามารถในการจ่ายขององค์กร อย่างไรก็ตาม คำว่า เพียงพอ จะสามารถสะท้อนให้เห็นถึงความเพียงพอที่ได้จากการทำงานเต็มเวลาของสังคมการทำงานนั้น ๆ ส่วนความเป็นธรรมนั้นเป็นการพิจารณาอาจจะโดยการเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ๆ ที่มีการจ่ายผลตอบแทนให้กับงานในลักษณะเดียวกัน

2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Safe and healthy working condition) นั่นคือ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่ดี ปลอดภัย เสริมสร้างความพึงพอใจในงานได้โดย 1. ชั่วโมงของการทำงานมีความเหมาะสม ไม่เกินกว่าที่กฎหมายกำหนด และมีการจ่ายค่าตอบแทนที่ถูกต้องตรงไปตามเงื่อนไขการทำงาน และตามกฎหมายแรงงานที่รัฐบาลกำหนดไว้

2.สภาพแวดล้อมทางกายภาพมีความเหมาะสมและไม่เป็นอันตรายต่อผู้ปฏิบัติงาน และ 3.อายุของผู้ปฏิบัติงานต้องตรงตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด โดยไม่สูงหรือต่ำไปนั่นเอง

3. โอกาสในการใช้และพัฒนาศักยภาพของบุคลากร (Opportunity to use and develop human capacities) ในการปฏิบัติงานมีบุคลากรที่มีความสามารถแตกต่างกัน องค์กรจะต้องพยายามให้บุคลากรแต่ละบุคคลสามารถใช้ความรู้ความสามารถ และทักษะการทำงานที่แต่ละบุคคลมีให้มากที่สุดเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาการทำงาน ส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน มีการใช้ทักษะหลากหลาย การให้ข่าวสารกับผู้ปฏิบัติงานอย่างทั่วถึงชัดเจน และรวมไปถึงการให้บุคลากรเข้าใจภาพรวมของงาน ไม่ใช่เข้าใจงานบางส่วนจะทำให้การทำงานขาดประสิทธิภาพ

4. โอกาสในการก้าวหน้า และมีความมั่นคงในการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Opportunity for continued growth and security) กล่าวคือ ในการทำงานต้องมีการปรับปรุง พัฒนาความรู้อยู่เสมอ ซึ่งนับว่าเป็นความจำเป็นที่จะต้องนำความรู้หรือทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรในอนาคตมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อก่อให้เกิดความสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง เกิดความมั่นคงในการทำงาน และมีรายได้ที่มั่นคง ไม่ถูกเลิกจ้างหรือออกจากงานก่อนเวลาอันควร

5. การบูรณาการทางสังคมในองค์กร (Social integration in the work organization) คือ การทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กร และการให้ความสำคัญในการให้ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานซึ่งสิ่งสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความภาคภูมิใจจะเกิดจากอิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่มีการแบ่ง แยก เพศ หรือ เชื้อชาติ นอกจากนั้นความเท่าเทียมกันยังเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคลากรในองค์กรนั้น ๆ เกิดความรู้สึกดี ไม่รู้สึกว่าเป็นพลเมืองระดับล่างขององค์กร

6. การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร (Constitutionalism in the work organization) ซึ่งหมายถึง การปฏิบัติงานในองค์กรสมาชิกต้องรู้จักสิทธิของตนเอง และรู้การปกป้องสิทธิของตนอย่างไร

7. ความสมดุลระหว่างการงานและชีวิตส่วนตัว (Work and the total life space) คือ ในการทำงานอาจส่งผลทางบวก หรือทางลบต่อชีวิตส่วนตัวของบุคลากรได้ เช่น ผลกระทบต่อชีวิตครอบครัว การทำงานหนัก ที่ติดต่อกันเป็นระยะเวลาานาน หรือการทำงานล่วงเวลาซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อครอบครัวและชีวิตส่วนตัว องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว โดยไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อเวลาครอบครัว

8. ความเกี่ยวข้องกับสังคมของชีวิตการทำงาน (Social relevance of work life) ได้กล่าวถึง การที่บุคลากรทำงานและได้มีส่วนช่วยทำให้สังคมดีขึ้น ซึ่งหมายถึงองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่มีความ

รับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม ไม่ทำงานโดยมุ่งผลกำไรเพียงอย่างเดียว ทำงานแล้วส่งผลที่ดีต่อสังคม ทำให้บุคลากรรู้สึกว่างานที่ทำมีคุณค่า

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดของ Casio (2546 : 20-27) ที่ได้กล่าวถึงองค์ประกอบ โดยการให้ความสำคัญกับการทำงานที่เน้นไปที่การสร้างความปลอดภัยสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย โดยเฉพาะพยายามสร้างให้คนงานมีความสุขกับงาน มีความคิดที่สร้างสรรค์ที่ดี ซึ่งจะส่งผลไปสู่การมีแรงจูงใจในการทำงานที่มากขึ้นและเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้นด้วยซึ่งการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานสามารถสร้างผลิตภาพ (productivity) และผลกำไร (profits) โดยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีต้องมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ความมั่นคงในงาน (Job security) การที่บุคคลในองค์กรนั้นสามารถทำงานได้จนเกษียณอายุ ไม่มีการเลิกจ้างบุคลากร และบุคลากรนั้นมีความสามารถในการทำงานได้ตามปกติรวมทั้งมีโครงการเกษียณอายุให้กับบุคลากรนั้น ๆ อีกด้วย

2. สภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัย (Safe environment) มีระบบการทำงานที่มีความปลอดภัยให้บุคลากรในองค์กรและมีโปรแกรมดูแลเรื่องความปลอดภัยของบุคลากรโดยเฉพาะ

3. ผลตอบแทนที่ยุติธรรม (Equitable compensation) ในที่นี้ได้หมายถึงผลตอบแทนที่บุคลากรได้รับต้องเป็นผลตอบแทนที่สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นที่ประกอบธุรกิจในลักษณะเช่นเดียวกันนี้ได้และมีความเหมาะสมกับค่าครองชีพในภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

4. ความภาคภูมิใจ (Pride) องค์กรที่บุคลากรทำงานต้องสร้างความภาคภูมิใจให้กับบุคลากร โดยการมีส่วนร่วมในการดูแลบุคคลทุกคนและทุกระดับในองค์กร

5. การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Employee participation) บุคลากรต้องมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม มีการประชุมสัมมนาให้ความร่วมมือในการพัฒนาคุณภาพของทีมงาน รวมไปถึงมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ขององค์กร

6. การพัฒนาเส้นทางอาชีพ (Career development) มีการประชุม อบรม ให้ความรู้เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนาตนเอง ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงาน และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อการปรับระดับเลื่อนตำแหน่งให้แก่พนักงานทุกคนได้มีโอกาสได้พัฒนาตนเอง

7. การแก้ปัญหาคัดแย้ง (Conflict resolution) เปิดโอกาสให้มีการรับเรื่องราวทุกข์ได้ มีการแก้ปัญหาคัดแย้งที่เป็นระบบเป็นรูปธรรมแก่พนักงานทุกคน

8. การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร (Communication) มีการติดต่อสื่อสารการให้ข่าวสารที่ชัดเจนถูกต้องและเพียงพอ เพื่อก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่ม หรือทั่วทั้งองค์กร

9. ความมีสุขภาพที่ดี (Wellness) การมีการให้บริการทางด้านสุขภาพแก่พนักงาน เช่น การมีศูนย์พยาบาล ศูนย์ทันตกรรมรวมถึง โปรแกรมการดูแลสุขภาพ และโปรแกรมการให้คำปรึกษา เพื่อให้พนักงานมีสุขภาพทั้งทางกายและทางจิตที่ดี

3. ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

ชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนพอใจ จึงจะส่งผลให้สภาพจิตใจและอารมณ์ที่ดี ซึ่งสิ่งนี้จะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ดีด้วย ดังนั้นจึงจำเป็นที่องค์กรจะต้องเสริมสร้างสิ่งที่จะสามารถตอบสนองและให้เกิดความสอดคล้องกันระหว่างพนักงานและองค์กร เพื่อที่จะทำให้องค์การนั้นบรรลุเป้าหมายที่สูงสุดได้

Greenberg & Baron (2536) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานก่อให้เกิดประโยชน์ที่ดี 3 ด้าน อันได้แก่ ผลโดยตรงที่เพิ่มความรู้สึกรักพึงพอใจในการทำงาน สร้างความผูกพันต่อองค์กรและลดอัตราการเปลี่ยนงานทำให้เกิดผลผลิตที่สูงขึ้นและเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร อาจจะเป็นในด้านของกำไร การบรรลุเป้าหมายขององค์กร การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เป็นต้นซึ่งฝ่ายบริหารและพนักงานนั้นจะต้องร่วมกันกำหนดแผนการดำเนินงานที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างสมบูรณ์ นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานยังเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กรโดยการเกี่ยวข้องกับผลผลิตที่เพิ่มขึ้นและการปรับปรุงคุณภาพที่เกี่ยวกับพนักงานในการมีส่วนร่วมตัดสินใจที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานและเกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจให้แก่พนักงาน ส่งผลให้พนักงานเกิดความต้องการทำงานอย่างเต็มที่ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยการพยายามหาวิธีอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างสภาพการทำงานให้มีแรงจูงใจ ความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร

Schuler และคณะ (2532) กล่าวว่า ประโยชน์ของการที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานมีดังนี้

1. เป็นการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด และช่วยในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานภายในองค์กร
2. ก่อให้เกิดผลผลิตที่เพิ่มขึ้น โดยการที่พนักงานมีการขาดงานน้อยลง
3. ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น อันเนื่องมาจากพนักงานทุกคนมีส่วนร่วม และมีความสนใจต่องานมากขึ้น
4. ลดความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วยที่เกิดจากการทำงานซึ่งสิ่งนี้จะส่งผลต่อการลดต้นทุนของค่ารักษาพยาบาล รวมไปถึงต้นทุนในเรื่องของการประกันด้านสุขภาพ และช่วยลดอัตราค่าใช้จ่ายผลตอบแทนของพนักงาน

5. ความยืดหยุ่นของกำลังคนและความสามารถในการสับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งส่งผลจากการที่พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานเพิ่มมากขึ้นและมีความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการร่วมกันมากขึ้น

6. อัตราการสรรหาและการคัดเลือกพนักงานดีขึ้นเนื่องจากความน่าสนใจขององค์กรที่มีเพิ่มขึ้นและความเชื่อถือในด้านคุณภาพชีวิตที่ดีขององค์กร

7. ลดอัตราการขาดและการเปลี่ยนพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ดีและมีความสามารถสูง

8. ทำให้พนักงานเกิดความสนใจในงานมากขึ้น โดยเนื่องมาจากที่พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ได้ร่วมตัดสินใจ และมีสิทธิออกเสียง

9. ทำให้เกิดมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี ตามมาตรฐานของความเป็นอยู่ที่ดี

Hackman & Suttle (2530 : 16) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะส่งผลต่อการทำงานอย่างมากมาย ซึ่งได้แก่ การทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน การทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยในการเสริมสร้างในเรื่องสุขภาพทางการและทางจิตใจ ช่วยให้เกิดการเจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีประโยชน์และคุณภาพขององค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีนั้นยังส่งผลที่ดีในด้านการช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ และยังช่วยส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริหารที่ดีทั้งในด้านของคุณภาพและปริมาณ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

1. ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการทำงาน พบว่ามีนักวิชาการและผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความหมายกับคำนี้ไว้มากมาย ดังนี้

วิทยา ด้านธำรงกุล (2546 : 27 อ้างใน วสันต์ สกตกิจผล, 2554 : 13) กล่าวว่าประสิทธิภาพหมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และก่อให้เกิดการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งประสิทธิภาพมักจะถูกวัดในรูปของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2544 : 17 อ้างใน ดวงกมล ชิตยานันท์, 2554 : 20) กล่าวว่าเป้าหมายถูกนำมาใช้เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร โดยใช้เกณฑ์ที่เรียกว่า ประสิทธิภาพ ซึ่งประสิทธิภาพนี้ หมายถึง ระดับที่องค์กรได้ใช้ทรัพยากรที่ก่อให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐศาสตร์ และมีการวัดต้นทุนทุกค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลิตที่ได้ ดังนั้น ประสิทธิภาพขององค์กรจึงเน้นว่าองค์กร

จะบรรลุเป้าหมายได้อย่างไรและประสิทธิผลจะเน้นว่าองค์การจะบรรลุเป้าหมายในขอบเขตหรือระดับใด

Certo (2543 : 9) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพและประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์การให้บรรลุเป้าหมายที่องค์การได้ตั้งไว้ ประสิทธิผลจึงมุ่งทำให้เกิดการ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the right things)” และส่วนคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง วิธีการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด และสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ได้

ธงชัย สันติวงษ์ และ ชัยยศ สันติวงษ์ (2535 : 314) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลผลิตที่สูงสุดโดยที่ผลผลิตที่ได้รับมีมูลค่าสูงกว่าทรัพยากรที่ได้ใช้ไป

Simon (2503 : 180-181) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานเชิงธุรกิจเกี่ยวกับการทำงานของเครื่องจักร การพิจารณาประสิทธิภาพการทำงานจะดูจาก ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลผลิต (Output) ที่ได้รับ ทรรศนะนี้จึงหมายถึง ผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารงานราชการและองค์กรของรัฐก็ควรบอกความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการด้วย โดยสามารถเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

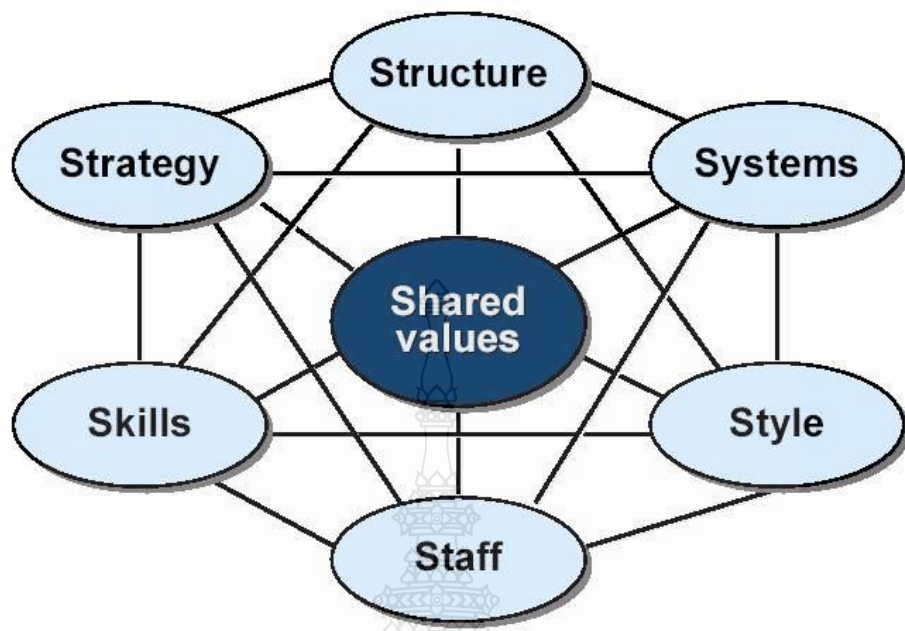
$$E = (O-I) + S$$

E = Efficiency (ประสิทธิภาพการทำงาน)

O = Output (ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา)

I = Input (ปัจจัยการนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป)

S = Satisfaction (ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา)



5. การจัดการบุคคลเข้าทำงาน (Staff) หมายถึงวิธีการคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถ รวมไปถึงกระบวนการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

6. ทักษะ (Skill) หมายถึงความสามารถในการทำงานอย่างมีความโดดเด่น และมีความเชี่ยวชาญในงานด้านต่าง ๆ

7. ค่านิยม (Shared value) หมายถึงสิ่งที่ก่อให้เกิดค่านิยมร่วมกันระหว่างพนักงานหรือบุคลากรในองค์กร รวมไปถึงความเป็นหนึ่งเป็นเดียวกันขององค์กร

3. ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

การบริหารงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและความสำเร็จตามเป้าหมายนั้น สิ่งสำคัญเกิดจะจากปัจจัยในหลาย ๆ ด้าน ดังที่มีผู้รู้ นักวิชาการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้กล่าวไว้ โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นสามารถวัดได้เป็น 3 มิติ คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติที่เกิดจากพื้นฐานส่วนบุคคล
2. ประสิทธิภาพในมิติที่เกิดจากกระบวนการทำงาน
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์

โดยแต่ละมิติมีความหมายดังต่อไปนี้

1. ประสิทธิภาพในมิติที่เกิดจากพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สติปัญญา การศึกษา รวมไปถึงบุคลิกภาพ (ชาริณี จันทร์แสงศรี, 2540 : 21)

วรจิตร หนองแก (2540:19-20) กล่าวว่า การปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะถูกกำหนดเป็น 3 ส่วนดังนี้

1.1 คุณลักษณะเฉพาะบุคคล (Individual Attributes) สามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1.1.1 Demographic Characteristics หมายถึง ลักษณะของประชากรศาสตร์ ซึ่งเป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ เชื้อชาติ ศาสนา และเผ่าพันธุ์

1.1.2 Competency Characteristics หมายถึง คุณสมบัติของความสามารถ ซึ่งเป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และความถนัดของแต่ละบุคคลซึ่งคุณลักษณะนี้อาจเกิดจากการศึกษา ฝึกอบรมและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

1.1.3 Psychological Competency หมายถึง สมรรถนะทางด้านจิตใจ ซึ่งเป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ได้แก่ ทศนคติ ค่านิยม การรับรู้และรวมไปถึงบุคลิกของแต่ละบุคคล

1.2 ระดับความพยายามในการปฏิบัติงาน (Work Effort) หมายถึงสิ่งที่จะสามารถก่อให้เกิดความต้องการในการทำงาน ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึก แรงผลักดัน ความสนใจ เป็นต้น และถ้าหากคนเรามีแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดการทำงานสูง จะส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความพยายามในการอุทิศที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจในการทำงานมากขึ้น

1.3 แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (Organization Support) เป็นสิ่งที่ต้องการควรสนับสนุนเพื่อก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของแต่ละบุคคล ซึ่งแรงสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม และการสื่อสาร เป็นต้น

2. ประสิทธิภาพในมิติที่เกิดจากกระบวนการทำงานคือ การทำงานภายใต้มาตรฐานที่กำหนดไว้มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีถูกต้องแม่นยำ และมีความสามารถในการใช้เทคนิคที่เพิ่มความสะดวกและรวดเร็วต่อการทำงานมากขึ้นกว่าเดิม (ทิพวดี เมฆสวรรค์, 2538 : 2)

Mike Woodcoch (2532 : 116) ได้กล่าวว่า กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม (Sound working and decision procedure) จะต้องนึกถึงผลงานเป็นอันดับแรก ส่วนวิธีการทำงานเป็นอันดับรองลงมา อย่างไรก็ตามก่อนที่จะตัดสินใจนั้นจุดมุ่งหมายในการทำงานควรต้องมีความชัดเจน และ สมาชิกทุกคนมีความเข้าใจอย่างดี จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนเป็นหัวใจสำคัญเพราะจะสามารถป้องกันความเข้าใจผิด และสามารถป้องกันการโต้เถียงกันในการตัดสินใจสั่งการ บุคลากรที่ดีจะมีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลอย่างรวดเร็วและอธิบายเพื่อหาทางเลือกต่าง ๆ ได้ถูกต้อง การตัดสินใจสั่งการเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานของการบริหาร อย่างไรก็ตามมีบ่อยครั้งที่มีการปฏิบัติไม่ดีเกิดขึ้น เช่น การตัดสินใจในระดับสายงานผิดพลาด มีข้อมูลไม่สมบูรณ์ เพื่อให้การตัดสินใจที่ดีมีระเบียบที่ชัดเจนแลยึดหยุ่น ต้องอยู่ที่สมาชิกทุกคนใจและยึดมั่นในหลักการ การเห็นพ้องต้องกันในกระบวนการตัดสินใจ ปัจจัยเหล่านี้ค่อนข้างจะใกล้เคียงกับโครงสร้างและบทบาทของทีมงาน ถ้าบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติตามขอบเขตกฎเกณฑ์พื้นฐานร่วมกันได้ จะรู้สึกว่าไม่มีอำนาจและสูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นในทุกระดับในองค์กร ผู้ที่รู้สึกว่าไม่มีอำนาจจะมีนิสัยของการแตกแยก เพื่อที่จะมีโอกาสควบคุมภายในทีมงาน การตัดสินใจขึ้นอยู่กับความเห็นพ้องต้องกันก็ใช้ว่าจะเหมาะสมต่อไป การเห็นพ้องต้องกันอย่างแท้จริง หมายความว่า ผู้ร่วมงานควรรู้สึกว่าเขาได้รับการรับฟังและเข้าใจ วิธีที่จะทำได้ง่ายถ้าสมาชิกแต่ละคนรู้สึกเป็นอิสระในการพูดอย่างเปิดเผย และจะมีประโยชน์มากกว่าหากบรรดาหัวหน้าทีมงานสามารถแบ่งปัญหากับพวกเขาและทีมงาน เพื่อที่จะรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทีมงาน ทุก ๆ คนจะต้องพอใจว่าอย่างน้อยที่สุดพวกตนก็มีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและรู้สึกว่าสามารถช่วยเหลือในการตัดสินใจได้

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ซึ่งได้แก่การทำงานที่มีคุณภาพและก่อให้เกิดผลผลิตที่สูงสุดเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไรต่อองค์กร ทันทเวลาต่อการปฏิบัติงาน มีจิตสำนึกที่ดีต่องาน และมีการบริการที่เป็นที่พึงพอใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (ทิพวดี เมฆสุวรรณค์, 2538 : 2)

จากความหมายต่าง ๆ ที่ผู้รู้ นักวิชาการ หรือผู้เกี่ยวข้อง ได้ให้นิยามและกล่าวถึงไว้ข้างต้น สามารถสรุปได้ดังนี้ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานหมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และก่อให้เกิดการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้และมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงสุดโดยผลผลิตที่ได้รับมีมูลค่าสูงกว่าทรัพยากรที่ได้ใช้ไป

2.3 ประวัติธนาคารออมสิน

“สืพอเทีย” เป็นนามเบงกัที่รัชกาลที่ พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงพระราชทานให้เพื่อให้ประชาชนทุกคนได้เห็นถึงความสำคัญของการออม การประหยัด และเป็นสถานที่ในการเก็บรักษาเงินทองของประชาชนและสืพอเทียนี้ รัชกาลที่ 6 ได้ทรงใช้เพื่อศึกษาและสำรวจพฤติกรรมกรรมการออมเบื้องต้นของประชากรไทย

ต่อมาในปี พ.ศ. 2456 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงได้ดำเนินการจัดตั้ง “คลังออมสิน” ภายใต้สังกัดกระทรวงพระคลังมหาสมบัติเพื่อเป็นคลังของประชากรชาวไทยทั่วกัน และทรงบรมราชานุญาตประกาศใช้ “พระราชบัญญัติคลังออมสิน” เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2456

ในภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 รัฐบาลได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของคลังออมสิน จึงได้เปลี่ยนชื่อจาก “คลังออมสิน” เป็น “ธนาคารออมสิน” เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2590 ภายใต้ “พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489” มีการควบคุมและบริหารงานโดยคณะกรรมการ จากการแต่งตั้งของคณะรัฐมนตรีกระทรวงการคลัง

ปัจจุบันธนาคารออมสินอยู่ในฐานะนิติบุคคล เป็นรัฐวิสาหกิจ และมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง พัฒนารูปแบบการดำเนินงานและการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในแต่ละยุคสมัย ซึ่งมีการพัฒนาทรัพยากรเพื่อการให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจร และเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2555 ธนาคารออมสินได้มีอายุครบ 99 ปี มีสาขาการให้บริการทั้งสิ้นแล้ว 995 สาขาทั่วประเทศซึ่งเป็นการครอบคลุมต่อความต้องการของลูกค้าทุกที่ในประเทศ และทุกกลุ่ม ทุกวัย ทุกอาชีพด้วยกัน

โดยแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจและบริการต่าง ๆ ของธนาคารจึงมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาาระบบเศรษฐกิจฐานรากให้มีความเข้มแข็ง เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศมีการ

เติบโตอย่างยั่งยืน อีกทั้งยังเป็นการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้เกิดแก่ลูกค้าคนสำคัญของธนาคารทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดย “วิสัยทัศน์” เป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงเพื่อการออม การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของประเทศ และเป็นผู้นำในการสนับสนุนเศรษฐกิจฐานราก ด้วยการบริการจัดการที่มีประสิทธิภาพและธรรมาภิบาล ” และมี “พันธกิจ” 4 ประการ คือ

1. เป็นสถาบันเพื่อการลงทุนและการพัฒนา
2. เป็นสถาบันเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจฐานราก
3. เป็นสถาบันเพื่อการออม
4. เป็นสถาบันที่ดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรรณิกา เทพนวล (2552) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้วิจัยได้วิจัยด้านคุณภาพชีวิตทั้ง 8 ด้าน ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานที่อยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน และด้านความภูมิใจในองค์กร และบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่อยู่ในระดับปานกลางอยู่ 4 ด้านด้วยกัน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับการทำงานโดยรวม และได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ถ้าบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่สูงก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานสูงตามไปด้วย

อนุรักษ์ สันติโชค (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา หจก. ชีสเต็มทราฟสปอร์ตแอนด์บิวซิเนส ในเรื่องของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยศึกษาถึงปัจจัยเกื้อหนุนในการทำงาน 4 ด้าน พบว่า ปัจจัยเกื้อหนุนในการทำงานทั้ง 4 ด้านนี้ พนักงานหจก. ชีสเต็มทราฟสปอร์ตแอนด์บิวซิเนสให้ความสำคัญเห็นต่อความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยเกื้อหนุนในการทำงานทั้ง 4 ด้านได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความภูมิใจในอาชีพการงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และปัจจัยเกื้อหนุนในการทำงานทั้ง 4 ด้านนี้ยังมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอีกด้วย

ผลการวิจัยสาขาบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดศรี (2551) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวรายปีกรณีศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ โดยได้ศึกษาถึงคุณภาพชีวิตทั้ง 9 ด้าน ซึ่งด้านที่มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูงได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพงาน ด้านภาวะผู้นำ และด้านความปลอดภัยและการส่งเสริมคุณภาพ ส่วนคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ด้านค่าตอบแทน และด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้า ต่อด้วยคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับต่ำพบว่ามียู่ 3 ด้านได้แก่ด้านการพัฒนาและการใช้ความสามารถ ด้านสิทธิของลูกจ้าง และด้านงานและขอบเขตชีวิตส่วนตัว

วรวิทย์ แก้วทองใหญ่ (2550) ได้ศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ระดับสูง ซึ่งได้แก่ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านจังหวะชีวิต และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม แต่ในด้านของค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับที่ต่ำ และได้ศึกษาถึงความแตกต่างของคุณภาพชีวิตกับปัจจัยบุคคลพบว่า เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์ที่แตกต่างกันล้วนส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ต่างกันด้วย

ชานินทร์ สุทธิบุญชู (2543) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี ฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในฝ่ายการพนักงานโดยใช้วิธีสำรวจแบบสำรวจ โดยกลุ่มประชากรที่ศึกษามีจำนวนทั้งสิ้น 162 คน ซึ่งได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้ 1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามความเห็นของพนักงานในฝ่ายการพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง 2. พนักงานที่มีความแตกต่างกันในปัจจัยส่วนบุคคลด้านเศรษฐกิจและสังคมมีความเห็นไม่ต่างกัน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 3. ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสูงใจในด้านการได้รับความขบถยับยั้งถึงความมั่นคงในการปฏิบัติหน้าที่ และด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ สามารถอธิบายความแปรผันในเรื่องความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ค่อนข้างต่ำ คือร้อยละ 28.05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1” เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งได้กำหนดขั้นตอนและวิธีการศึกษาค้นคว้าเพื่อให้ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ได้เริ่มการสำรวจเบื้องต้นเกี่ยวกับประชากรของธนาคารออมสินภาค 1 เพื่อนำมากำหนดเป็นตัวแปรที่จะศึกษาและใช้ในการสุ่มตัวอย่าง โดยข้อมูลจำนวนประชากรมาจากฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของธนาคารออมสิน ภาค 1 ข้อมูล มกราคม 2555

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 482 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ทำการศึกษาได้สุ่มตัวอย่างจากพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบการสุ่ม แบบง่าย (Simple Random Sampling) คำนวณจากประชากรทั้งสิ้น 482 คนจากการใช้สูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้จำนวนตัวอย่าง ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

กำหนด n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 N คือ จำนวนประชากร
 e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

คำนวณจากพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 จากจำนวนทั้งสิ้น 482 คน

$$n = \frac{482}{1 + (482 * 0.05 * 0.05)}$$

$$= 218.59$$

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเท่ากับ 218.59 คน แต่เพื่อความสมบูรณ์ในการทำการวิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 220 คน เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจและวิจัยครั้งนี้

สัดส่วนในการแจกแบบสอบถาม

| ธนาคารออมสิน | จำนวนพนักงาน | จำนวนพนักงานที่ใช้ในการสำรวจวิจัย |
|--------------|--------------|-----------------------------------|
| เขตห้วยขวาง | 118 | 53 |
| เขตบางเขน | 115 | 51 |
| เขตสะพานใหม่ | 81 | 45 |
| เขตวัชรพล | 61 | 24 |
| เขตราษฎร์ | 107 | 47 |
| รวม | 482 | 220 |

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา เป็นแบบสอบถาม ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ซึ่งได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน โดยกำหนดให้ตัวเลือกตอบมีลักษณะคำถามแบบปลายปิด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 โดยแบบสอบถามจะสอบถามด้านความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 9 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความมั่นคงในการทำงาน

2. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย
3. ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม
4. ด้านความภาคภูมิใจ
5. ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร
6. ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ
7. ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง
8. ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร
9. ด้านการมีสุขภาพที่ดี

ลักษณะแบบสอบถามแบบปลายปิด และมีลักษณะแบบสอบถามแบบสเกล (Rating Scale) ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ และได้กำหนดระดับความคิดเห็นตามค่าน้ำหนักคะแนนดังนี้

| ระดับความคิดเห็น | ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือก |
|--------------------|----------------------------|
| เห็นด้วยมากที่สุด | 5 คะแนน |
| เห็นด้วยมาก | 4 คะแนน |
| เห็นด้วยปานกลาง | 3 คะแนน |
| เห็นด้วยน้อย | 2 คะแนน |
| เห็นด้วยน้อยที่สุด | 1 คะแนน |

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนพิจารณาค่าเฉลี่ย แบ่งคุณภาพชีวิตการทำงานออกเป็น 5 ระดับ การแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยจะพิจารณาจากคะแนนคำตอบโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ระดับสูงมาก ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด โดยใช้เกณฑ์การคำนวณจาก

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตในการทำงานแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังนี้

| ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน | ค่าเฉลี่ย |
|---------------------------|-------------|
| มีระดับคุณภาพชีวิตสูงมาก | 4.21 - 5.00 |
| มีระดับคุณภาพชีวิตมาก | 3.41 - 4.20 |
| มีระดับคุณภาพชีวิตปานกลาง | 2.61 - 3.40 |
| มีระดับคุณภาพชีวิตน้อย | 1.81 - 2.60 |
| มีระดับคุณภาพชีวิตน้อยมาก | 1.00 - 1.80 |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 โดยมีคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านบุคคล
2. ด้านกระบวนการทำงาน
3. ด้านผลผลิต

ลักษณะแบบสอบถามแบบปลายเปิด และมีลักษณะแบบสอบถามแบบสเกล (Rating Scale) ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ และได้กำหนดระดับของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามค่าน้ำหนักคะแนนดังนี้

| ระดับของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน | ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือก |
|--------------------------------------|----------------------------|
| มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด | = 5 คะแนน |
| มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก | = 4 คะแนน |
| มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานปานกลาง | = 3 คะแนน |
| มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย | = 2 คะแนน |
| มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด | = 1 คะแนน |

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนพิจารณาค่าเฉลี่ย แบ่งประสิทธิภาพการปฏิบัติงานออกเป็น 5 ระดับ การแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยจะพิจารณาจากคะแนนคำตอบโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ระดับสูงมาก ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด โดยใช้เกณฑ์การคำนวณจาก

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังนี้

| ระดับของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน | | ค่าเฉลี่ย |
|-----------------------------------|---|-------------|
| มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงมาก | = | 4.21 - 5.00 |
| มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก | = | 3.41 - 4.20 |
| มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานปานกลาง | = | 2.61 - 3.40 |
| มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย | = | 1.81 - 2.60 |
| มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยมาก | = | 1.00 - 1.80 |

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาและสำรวจเกี่ยวกับความหมายของคุณภาพและประสิทธิภาพโดยอาศัยข้อมูลจาก 2 แหล่ง ได้แก่

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บจากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 จำนวนทั้งสิ้น 220 คน

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) คือการศึกษาค้นคว้าจากตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นรูปเล่มและจากอินเทอร์เน็ตต่าง ๆ ตลอดจนจนถึงข้อมูลที่เป็นบทความจากหนังสือ วารสาร สิ่งตีพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

จากแบบสอบถามที่ได้ทำการสอบถามพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ในกลุ่มตัวอย่างทั้ง 220 คนและทำการตอบเรียบร้อยแล้วนั้น ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาทำการรวบรวมข้อมูล และตรวจสอบข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์แล้วทำการลงรหัสเพื่อการประมวลผลข้อมูล แล้วบันทึกข้อมูลต่อด้วยการทำการประมวลผลของข้อมูล เพื่อให้ได้ค่าสถิติ ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา หรือการหาค่าสถิติพื้นฐาน ซึ่งได้แก่
 - ค่าร้อยละ
 - ค่าคะแนนเฉลี่ย
 - ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

คือการทดสอบถึงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม โดยการใช้สถิติ Independent Samples t-test ในระดับของความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95

การทดสอบถึงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และถ้ามีค่าความแตกต่างจะเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ LSD (Least Significant Difference)

3. การทดสอบสหสัมพันธ์ โดยการใช้วิธี Pearson Product Moment Correlation Coefficient เกณฑ์ของระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกรณีศึกษา พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 นั้น ได้ถูกแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตามระดับของความสัมพันธ์ ดังนี้

| ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ | ระดับความสัมพันธ์ |
|---------------------------|------------------------------|
| ตั้งแต่ 0.10 - 0.29 | มีความสัมพันธ์ในระดับน้อย |
| ตั้งแต่ 0.30 - 0.49 | มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |
| ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 | มีความสัมพันธ์ในระดับสูง |

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติบรรยาย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) แสดงถึงข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและมีการเสนอเป็นตารางที่มีคำบรรยายประกอบ

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ในแต่ละข้อแบบสอบถาม ของประชาชนและกลุ่มตัวอย่างที่ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

- Independent Samples t-test

- One-way ANOVA : F-test

3. สถิติที่ใช้หาสถิติสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยการใช้ Pearson product moment correlation coefficient



4.2 ผลการวิเคราะห์

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.1 - 4.5

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|------------|--------------|
| ชาย | 61 | 27.7 |
| หญิง | 159 | 72.3 |
| รวม | 220 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 จำนวน 220 คน มีเพศชาย 61 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 และเพศหญิง จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 72.3

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------|------------|--------------|
| 22 - 28 ปี | 110 | 50.0 |
| 29 - 35 ปี | 38 | 17.3 |
| 36 - 42 ปี | 19 | 8.6 |
| 43 - 49 ปี | 33 | 15.0 |
| 50 ปีขึ้นไป | 20 | 9.1 |
| รวม | 220 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 จำนวน 220 คน มีอายุ 22 - 28 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 50 อายุ 29 - 35 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 อายุ 36 - 42 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 อายุ 43 - 49 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 15 และ อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ตำแหน่งงาน | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|------------|--------------|
| พนักงานระดับปฏิบัติการ | 198 | 90.0 |
| ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา | 14 | 6.4 |
| ผู้จัดการสาขา | 8 | 3.6 |
| รวม | 220 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 จำนวน 220 คน มีพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 90 ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 และผู้จัดการสาขา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| รายได้ต่อเดือน | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------------|
| 10,000 - 20,000 บาท | 140 | 63.6 |
| 20,001 - 30,000 บาท | 13 | 5.9 |
| 30,001 - 40,000 บาท | 28 | 12.7 |
| 40,001 บาทขึ้นไป | 39 | 17.7 |
| รวม | 220 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 จำนวน 220 คน มีพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 รายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 รายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 และรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

| ประสบการณ์ในการทำงาน | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------|------------|--------------|
| ต่ำกว่า 1 ปี | 28 | 12.7 |
| 1 - 4 ปี | 82 | 37.3 |
| 5 - 8 ปี | 26 | 11.8 |
| 9 ปีขึ้นไป | 84 | 38.2 |
| รวม | 220 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 จำนวน 220 คน มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 1 ปีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 ประสบการณ์ในการทำงาน 1 - 4 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 ประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 8 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 และประสบการณ์ในการทำงาน 9 ปีขึ้นไป จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 1

การศึกษารั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตารางที่ 4.6 แสดงการจัดลำดับของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ด้านความมั่นคงในการงาน จากค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

| ด้านความมั่นคงในการงาน | \bar{X} | S.D. | ระดับความคิดเห็น | ลำดับที่ |
|--|-------------|-------------|------------------|----------|
| 1. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่ ท่านสามารถทำได้โดยไม่ต้องกลัวถูกปลดออกจากงาน | 4.03 | 0.69 | มาก | 3 |
| 2. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่ ท่านสามารถทำได้นานเท่าที่ท่านต้องการ | 4.05 | 0.71 | มาก | 2 |
| 3. ถ้าเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นท่านพบว่า ธนาคารออมสินมีความมั่นคงในชีวิตการทำงานเป็นอย่างดี | 4.28 | 0.69 | สูงมาก | 1 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.12 | 0.59 | มาก | |

จากตารางที่ 4.6 พบว่าพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงในงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.12 และเมื่อ

พิจารณาคูณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงในงานเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับสูงมากและมาก เรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ถ้าเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นท่านพบว่า ธนาคารออมสินมีความมั่นคงในชีวิตการทำงานเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.69

ลำดับที่ 2 ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่ ท่านสามารถทำได้นานเท่าที่ท่านต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.71

ลำดับที่ 3 ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่ ท่านสามารถทำได้โดยไม่ต้องกลัวถูกปลดออกจากงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.69

ตารางที่ 4.7 แสดงการจัดลำดับของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย จากค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

| ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย | \bar{X} | S.D. | ระดับความคิดเห็น | ลำดับที่ |
|--|-------------|-------------|------------------|----------|
| 1. สถานที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่เพียงพอและเหมาะสมในการทำงานและมีความปลอดภัย | 3.64 | 0.61 | มาก | 2 |
| 2. สถานที่ทำงานของท่านมีการจัดสภาพที่ทำงานและจัดวางของใช้อย่างมีระเบียบช่วยให้การทำงานที่สะดวก รวดเร็วและปลอดภัย | 3.58 | 0.70 | มาก | 3 |
| 3. สถานที่ทำงานของท่านมีมาตรการหรือกฎระเบียบในการจัดสภาพการทำงานให้ปลอดภัยและป้องกันอุบัติเหตุ | 3.69 | 0.57 | มาก | 1 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.63 | 0.55 | มาก | |

จากตารางที่ 4.7 พบว่าพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.12 และเมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 สถานที่ทำงานของท่านมีมาตรการหรือกฎระเบียบในการจัดสภาพการทำงานให้ปลอดภัยและป้องกันอุบัติเหตุมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.57

ลำดับที่ 2 สถานที่ทำงานของท่านมีการจัดสภาพที่ทำงานและจัดวางของใช้อย่างมีระเบียบช่วยให้การทำงานที่สะดวก รวดเร็วและปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.70

ลำดับที่ 3 สถานที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่เพียงพอและเหมาะสมในการทำงานและมีความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.61

ตารางที่ 4.8 แสดงการจัดลำดับของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมจากค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

| ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม | \bar{X} | S.D. | ระดับความคิดเห็น | ลำดับที่ |
|--|-------------|-------------|------------------|----------|
| 1. อัตราเงินเดือนที่ท่านได้รับมีความสอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน | 3.62 | 0.67 | มาก | 3 |
| 2. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับปริมาณงานที่ท่านได้รับผิดชอบ | 3.65 | 0.58 | มาก | 2 |
| 3. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงและคล้ายคลึงกัน | 3.75 | 0.67 | มาก | 1 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.68 | 0.58 | มาก | |

จากตารางที่ 4.8 พบว่าพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.68 และเมื่อ

พิจารณาคูณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงและคล้ายคลึงกันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.67

ลำดับที่ 2 ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับปริมาณงานที่ท่านได้รับพิศชอบมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.58

ลำดับที่ 3 อัตราเงินเดือนที่ท่านได้รับมีความสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.67

ตารางที่ 4.9 แสดงการจัดลำดับของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ด้านความภาคภูมิใจจากค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

| ด้านความภาคภูมิใจ | \bar{X} | S.D. | ระดับความคิดเห็น | ลำดับที่ |
|---|-------------|-------------|------------------|----------|
| 1. ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ | 3.90 | 0.64 | มาก | 3 |
| 2. หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับสาธารณประโยชน์และการรักษาสิ่งแวดล้อมอยู่เสมอ | 3.95 | 0.60 | มาก | 2 |
| 3. การเป็นพนักงานธนาคารออมสินทำให้บุคคลทั่วไปในสังคมรู้สึกชื่นชมต่อท่าน | 4.23 | 0.74 | สูงมาก | 1 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.02 | 0.56 | มาก | |

จากตารางที่ 4.9 พบว่าพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภาคภูมิใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.02 และเมื่อพิจารณาคูณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภาคภูมิใจเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับสูงมาก และมากเรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 การเป็นพนักงานธนาคารออมสินทำให้บุคคลทั่วไปในสังคมรู้สึกชื่นชมต่อท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.70

ลำดับที่ 2 หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับสาธารณประโยชน์และการรักษาสิ่งแวดล้อมอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.60

ลำดับที่ 3 ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.64

ตารางที่ 4.10 แสดงการจัดลำดับของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรจากค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

| ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร | \bar{X} | S.D. | ระดับความคิดเห็น | ลำดับที่ |
|--|-------------|-------------|------------------|----------|
| 1. พนักงานทุกคนมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน | 3.91 | 0.71 | มาก | 1 |
| 2. พนักงานทุกคนมีโอกาสรับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ได้แสดงความคิดเห็นและร่วมกันแก้ไข | 3.79 | 0.71 | มาก | 3 |
| 3. ในหน่วยงานมีการจัดกิจกรรมในการส่งเสริมให้พนักงานในหน่วยงานทำงานร่วมกัน | 3.82 | 0.66 | มาก | 2 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.84 | 0.66 | มาก | |

จากตารางที่ 4.10 พบว่าพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.84 และเมื่อพิจารณาคูณภาพชีวิตในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 พนักงานทุกคนมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.71

ลำดับที่ 2 ในหน่วยงานมีการจัดกิจกรรมในการส่งเสริมให้พนักงานในหน่วยงานทำงานร่วมกันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.66

ลำดับที่ 3 พนักงานทุกคนมีโอกาสสลับบทบาทถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ได้แสดงความคิดเห็นและร่วมกันแก้ไขมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.71

ตารางที่ 4.11 แสดงการจัดลำดับของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน

ภาค 1 ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพจากค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

| ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ | \bar{X} | S.D. | ระดับความคิดเห็น | ลำดับที่ |
|---|-------------|-------------|------------------|----------|
| 1. พนักงานที่มีความสามารถทุกคนมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง | 3.85 | 0.62 | มาก | 1 |
| 2. ธนาคารมีนโยบายให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ | 3.85 | 0.64 | มาก | 2 |
| 3. ท่านได้รับการสนับสนุนในการเข้าฝึกอบรม สัมมนา หรือไปศึกษาดูงานยังหน่วยงานอื่นๆ | 3.50 | 0.96 | มาก | 3 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.74 | 0.67 | มาก | |

จากตารางที่ 4.11 พบว่าพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.74 และเมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 พนักงานที่มีความสามารถทุกคนมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.62

ลำดับที่ 2 ธนาคารมีนโยบายให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.64

ลำดับที่ 3 ท่านได้รับการสนับสนุนในการเข้าฝึกอบรม สัมมนา หรือไปศึกษาดูงานยังหน่วยงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.96

ตารางที่ 4.12 แสดงการจัดลำดับของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง จากค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

| ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง | \bar{X} | S.D. | ระดับความคิดเห็น | ลำดับที่ |
|--|-------------|-------------|------------------|----------|
| 1. เมื่อมีความขัดแย้งขึ้นในองค์กร ธนาคารเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้ชี้แจงข้อเท็จจริง | 3.58 | 0.62 | มาก | 3 |
| 2. การแก้ไขปัญหาของความขัดแย้งในองค์กรของท่านเป็นไปด้วยความยุติธรรมกับทุกฝ่าย | 3.60 | 0.63 | มาก | 2 |
| 3. หัวหน้างานของท่านให้ความเสมอภาคแก่ทุกฝ่าย | 3.63 | 0.74 | มาก | 1 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.60 | 0.62 | มาก | |

จากตารางที่ 4.12 พบว่าพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.60 และเมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง เป็นรายชื่อพบว่าอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 หัวหน้างานของท่านให้ความเสมอภาคแก่ทุกฝ่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.74

ลำดับที่ 2 การแก้ไขปัญหาของความขัดแย้งในองค์กรของท่านเป็นไปด้วยความยุติธรรมกับทุกฝ่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.63

ลำดับที่ 3 เมื่อมีความขัดแย้งขึ้นในองค์กร ธนาคารเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้ชี้แจงข้อเท็จจริงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.62

ตารางที่ 4.13 แสดงการจัดลำดับของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กรจากค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

| ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร | \bar{X} | S.D. | ระดับความคิดเห็น | ลำดับที่ |
|---|-------------|-------------|------------------|----------|
| 1. ในการติดต่อ สื่อสาร ระหว่างบุคคล ในองค์กรมีความชัดเจน ถูกต้อง และเพียงพอ | 3.75 | 0.71 | มาก | 1 |
| 2. คำสั่ง และวิธีปฏิบัติงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 3.60 | 0.69 | มาก | 2 |
| 3. มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ อย่างทั่วถึงและถูกต้องทั่วทั้งองค์กร | 3.57 | 0.76 | มาก | 3 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.64 | 0.65 | มาก | |

จากตารางที่ 4.13 พบว่าพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.60 และเมื่อพิจารณาคูณภาพชีวิตในการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กรเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ในการติดต่อ สื่อสาร ระหว่างบุคคลในองค์กรมีความชัดเจน ถูกต้อง และเพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.71

ลำดับที่ 2 คำสั่ง และวิธีปฏิบัติงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.69

ลำดับที่ 3 มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ อย่างทั่วถึงและถูกต้องทั่วทั้งองค์กรค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.76

ตารางที่ 4.14 แสดงการจัดลำดับของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ด้านการมีสุขภาพที่ดีจากค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

| ด้านการมีสุขภาพที่ดี | \bar{X} | S.D. | ระดับความคิดเห็น | ลำดับที่ |
|---|-------------|-------------|------------------|----------|
| 1. ท่านมีเวลาในการพักผ่อนที่เพียงพอ | 3.74 | 0.70 | มาก | 3 |
| 2. การตรวจสอบสุขภาพประจำปีมีความเพียงพอต่อพนักงาน | 3.98 | 0.61 | มาก | 1 |
| 3. สวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อพนักงาน | 3.83 | 0.82 | มาก | 2 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.86 | 0.57 | มาก | |

จากตารางที่ 4.14 พบว่าพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการมีสุขภาพที่ดีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.86 และเมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการมีสุขภาพที่ดีเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 การตรวจสอบสุขภาพประจำปีมีความเพียงพอต่อพนักงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.61

ลำดับที่ 2 สวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อพนักงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.82

ลำดับที่ 3 ท่านมีเวลาในการพักผ่อนที่เพียงพอค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.70

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 1

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังตารางที่ 4.15 - 4.17

ตารางที่ 4.15 แสดงการจัดลำดับของระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน
ภาค 1 ด้านบุคคลจากค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

| ด้านบุคคล | \bar{X} | S.D. | ระดับความคิดเห็น | ลำดับที่ |
|--|-------------|-------------|------------------|----------|
| 1. ท่านมีความเตรียมพร้อมที่จะทำงาน โดยการดูแลสุขภาพ ทั้งทางกาย ทางจิตใจ และบุคลิกภาพของท่านอย่างสม่ำเสมอ | 3.77 | 0.67 | มาก | 4 |
| 2. ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน อยู่เสมอ | 3.89 | 0.63 | มาก | 3 |
| 3. ท่านเต็มใจที่จะทำงาน อย่างเต็มที่ และเต็มความสามารถ | 4.08 | 0.71 | มาก | 1 |
| 4. ท่านไม่เคยหยุดงาน โดยไม่มีเหตุผล | 4.06 | 0.66 | มาก | 2 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.95 | 0.55 | มาก | |

จากตารางที่ 4.15 พบว่าพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.12 และเมื่อพิจารณา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านบุคคลเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านเต็มใจที่จะทำงาน อย่างเต็มที่และเต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.71

ลำดับที่ 2 ท่านไม่เคยหยุดงาน โดยไม่มีเหตุผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.66

ลำดับที่ 3 ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และพบว่า ข้อมูลมีการกระจายไม่มาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.63

ลำดับที่ 4 ท่านมีความเตรียมพร้อมที่จะทำงาน โดยการดูแลสุขภาพ ทั้งทางกาย ทางจิตใจ และบุคลิกภาพของท่านอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.67

ตารางที่ 4.16 แสดงการจัดลำดับของระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน
ภาค 1 ด้านกระบวนการทำงานจากค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

| ด้านกระบวนการทำงาน | \bar{X} | S.D. | ระดับความคิดเห็น | ลำดับที่ |
|---|-------------|-------------|------------------|----------|
| 1. ท่านมีการใช้เทคนิคต่างๆเพื่อเพิ่ม ความรวดเร็วในการทำงาน | 3.87 | 0.65 | มาก | 3 |
| 2. ท่านสามารถเลือกใช้อุปกรณ์ในการ ทำงานได้อย่างเหมาะสมและปลอดภัย | 3.84 | 0.59 | มาก | 4 |
| 3. ท่านมีความคิดที่ดีในการปรับปรุง และแก้ไขงานอยู่เสมอ | 3.89 | 0.62 | มาก | 2 |
| 4. ท่านมักใช้วาจาที่สุภาพในการติดต่อ และประสานงานกับอยู่เสมอ | 4.00 | 0.69 | มาก | 1 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.90 | 0.53 | มาก | |

จากตารางที่ 4.16 พบว่าพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.12 และเมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการทำงานเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านมักใช้วาจาที่สุภาพในการติดต่อและประสานงานกับอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.69

ลำดับที่ 2 ท่านมีความคิดที่ดีในการปรับปรุงและแก้ไขงานอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.62

ลำดับที่ 3 ท่านมีการใช้เทคนิคต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.65

ลำดับที่ 4 ท่านสามารถเลือกใช้อุปกรณ์ในการทำงานได้อย่างเหมาะสมและปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.59

ตารางที่ 4.17 แสดงการจัดลำดับของระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ด้านผลผลิตจากค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

| ด้านผลผลิต | \bar{X} | S.D. | ระดับความคิดเห็น | ลำดับที่ |
|---|-------------|-------------|------------------|----------|
| 1. ผลงานที่ท่านได้ปฏิบัติออกมานั้น มีความถูกต้อง เรียบร้อย และทันเวลาที่กำหนด | 3.79 | 0.59 | มาก | 4 |
| 2. ผลงานที่ท่านได้ปฏิบัติออกมานั้น เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ | 3.87 | 0.53 | มาก | 2 |
| 3. ผลงานที่ออกมานั้นมีความสอดคล้อง ทรัพยากรที่ใช้ไป | 3.89 | 0.62 | มาก | 1 |
| 4. ผลงานที่ออกมานั้นเป็นที่พึงพอใจ หัวหน้างานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง | 3.84 | 0.62 | มาก | 3 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.85 | 0.53 | มาก | |

จากตารางที่ 4.17 พบว่าพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านผลผลิตโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.12 และเมื่อพิจารณา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านผลผลิตเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ผลงานที่ออกมานั้นมีความสอดคล้อง ทรัพยากรที่ใช้ไปมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.62

ลำดับที่ 2 ผลงานที่ท่านได้ปฏิบัติออกมานั้น เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.87 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่า เท่ากับ 0.53

ลำดับที่ 3 ผลงานที่ออกมานั้นเป็นที่พึงพอใจหัวหน้างานและบุคคลที่เกี่ยวข้องมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.84 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่า เท่ากับ 0.62

ลำดับที่ 4 ผลงานที่ท่านได้ปฏิบัติออกมานั้น มีความถูกต้อง เรียบร้อย และทันเวลาที่ กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และพบว่าข้อมูลมีการกระจายไม่มาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.59

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐาน เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

ตอนที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

สมมติฐานที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 : เพศที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่แตกต่างกัน

$H_0 : \mu_1 = \mu_2$ พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่มีเพศแตกต่างกันไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$ พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 1 จำแนกตามเพศ

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน | เพศ | | t | sig. |
|--|----------------------------|------------------------------|--------|---------------|
| | ชาย n = 61 \bar{x} | หญิง n = 159 \bar{x} | | |
| 1. ด้านความมั่นคงในการทำงาน | 3.97 | 4.18 | -2.405 | 0.017* |
| 2. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย | 3.63 | 3.64 | -0.16 | 0.987 |
| 3. ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม | 3.60 | 3.70 | -1.271 | 0.206 |
| 4. ด้านความภาคภูมิใจ | 3.93 | 4.06 | -1.487 | 0.140 |
| 5. ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร | 3.84 | 3.83 | 0.504 | 0.615 |
| 6. ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ | 3.75 | 3.73 | 0.269 | 0.788 |
| 7. ด้านการแก้ไขปัญหาคัดแย้ง | 3.66 | 3.58 | 0.835 | 0.406 |
| 8. ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและ องค์กร | 3.73 | 3.60 | 1.345 | 0.180 |
| 9. ด้านการมีสุขภาพที่ดี | 3.86 | 3.85 | 0.192 | 0.848 |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านความภาคภูมิใจ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร และด้านการมีสุขภาพที่ดีมีค่า sig. เท่ากับ 0.017, 0.987, 0.206, 0.140, 0.615, 0.788, 0.406, 0.180 และ 0.848 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 (ไม่ sig.) ดังนั้นจึงยอมรับ H_0

สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านความภาคภูมิใจ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร และด้านการมีสุขภาพที่ดี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 : อายุที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่แตกต่างกัน

$H_0 : \mu_1 = \mu_2$ พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่มีอายุที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$ พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 1 จำแนกตามอายุ

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน | แหล่งความแปรปรวน | SS | df. | MS | F | sig. |
|--------------------------------------|------------------|--------|-----|-------|-------|-------|
| 1. ด้านความมั่นคงในการงาน | ระหว่างกลุ่ม | 1.702 | 4 | 0.426 | 1.208 | 0.308 |
| | ภายในกลุ่ม | 75.732 | 215 | 0.352 | | |
| | รวม | 93.831 | 399 | | | |
| 2. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย | ระหว่างกลุ่ม | 1.268 | 4 | 0.317 | 1.044 | 0.385 |
| | ภายในกลุ่ม | 65.287 | 215 | 0.304 | | |
| | รวม | 66.555 | 219 | | | |
| 3. ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม | ระหว่างกลุ่ม | 2.337 | 4 | 0.584 | 1.781 | 0.134 |
| | ภายในกลุ่ม | 70.534 | 215 | 0.328 | | |
| | รวม | 72.871 | 219 | | | |

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน | แหล่งความแปรปรวน | SS | df. | MS | F | sig. |
|--|------------------|--------|-----|-------|-------|---------------|
| 4. ด้านความภาคภูมิใจ | ระหว่างกลุ่ม | 2.007 | 4 | 0.502 | 1.611 | 0.173 |
| | ภายในกลุ่ม | 66.975 | 215 | 0.312 | | |
| | รวม | 68.982 | 219 | | | |
| 5. ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร | ระหว่างกลุ่ม | 3.384 | 4 | 0.846 | 1.981 | 0.099 |
| | ภายในกลุ่ม | 91.826 | 215 | 0.427 | | |
| | รวม | 95.210 | 219 | | | |
| 6. ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ | ระหว่างกลุ่ม | 2.075 | 4 | 0.519 | 1.170 | 0.325 |
| | ภายในกลุ่ม | 95.301 | 215 | 0.443 | | |
| | รวม | 97.376 | 219 | | | |
| 7. ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง | ระหว่างกลุ่ม | 4.439 | 4 | 1.110 | 3.022 | 0.019* |
| | ภายในกลุ่ม | 78.961 | 215 | 0.367 | | |
| | รวม | 83.399 | 219 | | | |
| 8. ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร | ระหว่างกลุ่ม | 1.363 | 4 | 0.341 | 0.815 | 0.517 |
| | ภายในกลุ่ม | 89.899 | 215 | 0.418 | | |
| | รวม | 91.262 | 219 | | | |
| 9. ด้านการมีสุขภาพที่ดี | ระหว่างกลุ่ม | 1.916 | 4 | 0.479 | 1.512 | 0.200 |
| | ภายในกลุ่ม | 68.122 | 215 | 0.317 | | |
| | รวม | 70.038 | 219 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านความภาคภูมิใจ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร และด้านการมีสุขภาพที่ดี มีค่า sig. เท่ากับ 0.308, 0.385, 0.134, 0.173, 0.099, 0.325, 0.517 และ 0.200 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 (ไม่ sig.) ดังนั้นจึงยอมรับ H_0

สำหรับคุณคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง มีค่า sig. เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นยอมรับ H_1 หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง แตกต่างกัน

สรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านความภาคภูมิใจ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร และด้านการมีสุขภาพที่ดี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเพื่อให้ทราบความแตกต่างรายคู่ ผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาค่าความขัดแย้งเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

| อายุ | \bar{X} | 22 -28 ปี | 29 - 35 ปี | 36 - 42 ปี | 43 - 49 ปี | 50 ปีขึ้นไป |
|-------------|-----------|-----------|------------|---------------|------------|---------------|
| | | 3.68 | 3.74 | 3.32 | 3.47 | 3.38 |
| 22 - 28 ปี | 3.68 | - | 0.630 | 0.016* | 0.087 | 0.044* |
| 29 - 35ปี | 3.74 | | - | 0.014* | 0.071 | 0.036* |
| 36 - 42ปี | 3.32 | | | - | 0.363 | 0.728 |
| 43 - 49 ปี | 3.47 | | | | - | 0.595 |
| 50 ปีขึ้นไป | 3.38 | | | | | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาค่าความขัดแย้งที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า อายุ 22 - 28 ปี แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับ อายุ 36 - 42 ปี และ อายุ 50 ปีขึ้นไป อายุ 29 - 35 ปี แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับอายุ 36 - 42 ปีและ อายุ 50 ปีขึ้นไป อีกด้วย

สมมติฐานที่ 1.3 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่แตกต่างกัน

$H_0 : \mu_1 = \mu_2$ พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$ พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 จำแนกตามตำแหน่งงาน

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน | แหล่งความแปรปรวน | SS | df. | MS | F | sig. |
|--|------------------|--------|-----|-------|-------|---------------|
| 1. ด้านความมั่นคงในการงาน | ระหว่างกลุ่ม | 0.493 | 2 | 0.247 | 0.696 | 0.500 |
| | ภายในกลุ่ม | 76.941 | 217 | 0.355 | | |
| | รวม | 77.434 | 219 | | | |
| 2. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย | ระหว่างกลุ่ม | 0.047 | 2 | 0.023 | 0.076 | 0.927 |
| | ภายในกลุ่ม | 66.508 | 217 | 0.306 | | |
| | รวม | 66.555 | 219 | | | |
| 3. ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม | ระหว่างกลุ่ม | 1.345 | 2 | 0.673 | 2.041 | 0.132 |
| | ภายในกลุ่ม | 71.525 | 217 | 0.330 | | |
| | รวม | 72.871 | 219 | | | |
| 4. ด้านความภาคภูมิใจ | ระหว่างกลุ่ม | 1.514 | 2 | 0.757 | 2.434 | 0.900 |
| | ภายในกลุ่ม | 67.468 | 217 | 0.311 | | |
| | รวม | 68.982 | 219 | | | |
| 5. ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร | ระหว่างกลุ่ม | 0.700 | 2 | 0.350 | 0.803 | 0.449 |
| | ภายในกลุ่ม | 94.510 | 217 | 0.436 | | |
| | รวม | 95.210 | 219 | | | |
| 6. ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ | ระหว่างกลุ่ม | 0.760 | 2 | 0.380 | 0.853 | 0.427 |
| | ภายในกลุ่ม | 96.616 | 217 | 0.445 | | |
| | รวม | 97.376 | 219 | | | |
| 7. ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง | ระหว่างกลุ่ม | 2.378 | 2 | 1.189 | 3.184 | 0.043* |
| | ภายในกลุ่ม | 81.022 | 217 | 0.373 | | |
| | รวม | 83.399 | 219 | | | |
| 8. ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร | ระหว่างกลุ่ม | 0.422 | 2 | 0.211 | 0.504 | 0.605 |
| | ภายในกลุ่ม | 90.840 | 217 | 0.419 | | |
| | รวม | 91.262 | 219 | | | |
| 9. ด้านการมีสุขภาพที่ดี | ระหว่างกลุ่ม | 0.715 | 2 | 0.358 | 1.120 | 0.328 |
| | ภายในกลุ่ม | 69.323 | 217 | 0.319 | | |
| | รวม | 70.038 | 219 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านความภาคภูมิใจ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร และด้านการมีสุขภาพที่ดี มีค่า sig. เท่ากับ 0.500, 0.927, 0.132, 0.090, 0.449, 0.427, 0.605 และ 0.328 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 (ไม่ sig.) ดังนั้นจึงยอมรับ H_0

สำหรับคุณคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง มีค่า sig. เท่ากับ 0.043 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นยอมรับ H_1 หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง แตกต่างกัน

สรุปได้ว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงในการงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านความภาคภูมิใจ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร และด้านการมีสุขภาพที่ดี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเพื่อให้ทราบความแตกต่างรายคู่ ผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งเป็นรายคู่ จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ตำแหน่งงาน | \bar{X} | พนักงาน | ผู้ช่วย | ผู้จัดการ |
|------------|-----------|---------|---------|-----------|
| | | 3.63 | 3.21 | 3.50 |
| พนักงาน | 3.63 | - | 0.014* | 0.547 |
| ผู้ช่วย | 3.21 | - | - | 0.293 |
| ผู้จัดการ | 3.50 | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า ตำแหน่งงานระดับพนักงาน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับตำแหน่งงานผู้ช่วย

สมมติฐานที่ 1.4 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่แตกต่างกัน

$H_0 : \mu_1 = \mu_2$ พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน
ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$ พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมี
ผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตในการทำงาน
โดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน | แหล่งความแปรปรวน | SS | df. | MS | F | sig. |
|--------------------------------------|------------------|--------|-----|-------|-------|---------------|
| 1. ด้านความมั่นคงในการทำงาน | ระหว่างกลุ่ม | 3.671 | 3 | 1.224 | 3.584 | 0.015* |
| | ภายในกลุ่ม | 73.763 | 216 | 0.341 | | |
| | รวม | 77.434 | 219 | | | |
| 2. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย | ระหว่างกลุ่ม | 0.604 | 3 | 0.201 | 0.660 | 0.578 |
| | ภายในกลุ่ม | 65.951 | 216 | 0.305 | | |
| | รวม | 66.555 | 219 | | | |
| 3. ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม | ระหว่างกลุ่ม | 3.816 | 3 | 1.272 | 3.978 | 0.009* |
| | ภายในกลุ่ม | 69.055 | 216 | 0.320 | | |
| | รวม | 72.871 | 219 | | | |
| 4. ด้านความภาคภูมิใจ | ระหว่างกลุ่ม | 1.036 | 3 | 0.345 | 1.098 | 0.351 |
| | ภายในกลุ่ม | 67.946 | 216 | 0.315 | | |
| | รวม | 68.982 | 219 | | | |
| 5. ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร | ระหว่างกลุ่ม | 5.174 | 3 | 1.725 | 4.138 | 0.007* |
| | ภายในกลุ่ม | 90.035 | 216 | 0.417 | | |
| | รวม | 95.210 | 219 | | | |
| 6. ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ | ระหว่างกลุ่ม | 3.624 | 3 | 1.208 | 2.783 | 0.042* |
| | ภายในกลุ่ม | 93.752 | 216 | 0.434 | | |
| | รวม | 97.376 | 219 | | | |
| 7. ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง | ระหว่างกลุ่ม | 3.868 | 3 | 1.289 | 3.501 | 0.016* |
| | ภายในกลุ่ม | 79.532 | 216 | 0.368 | | |
| | รวม | 83.399 | 219 | | | |

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน | แหล่งความแปรปรวน | SS | df. | MS | F | sig. |
|--|------------------|--------|-----|-------|-------|-------|
| 8. ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร | ระหว่างกลุ่ม | 1.342 | 3 | 0.447 | 1.074 | 0.361 |
| | ภายในกลุ่ม | 89.920 | 216 | 0.416 | | |
| | รวม | 91.262 | 219 | | | |
| 9. ด้านการมีสุขภาพที่ดี | ระหว่างกลุ่ม | 0.890 | 3 | 0.297 | 0.926 | 0.429 |
| | ภายในกลุ่ม | 69.149 | 216 | 0.320 | | |
| | รวม | 70.038 | 219 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความภาคภูมิใจด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร และด้านการมีสุขภาพที่ดี มีค่า sig. เท่ากับ 0.578, 0.351, 0.361 และ 0.429 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 (ไม่ sig.) ดังนั้นจึงยอมรับ H_0

สำหรับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ และด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งมีค่า sig. เท่ากับ 0.015, 0.009, 0.007, 0.042 และ 0.016 ตามลำดับซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นยอมรับ H_1 หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคงในการงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพและด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง แตกต่างกัน

สรุปได้ว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความภาคภูมิใจ ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร และด้านการมีสุขภาพที่ดี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเพื่อให้ทราบความแตกต่างรายคู่ ผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคง
ในการงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| รายได้ต่อเดือน | \bar{X} | 10,000 - 20,000 | 20,001 - 30,000 | 30,001 - 40,000 | 40,000 บาทขึ้นไป |
|------------------|-----------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|
| | | 4.14 | 3.64 | 4.10 | 4.25 |
| 10,000 - 20,000 | 4.14 | - | 0.004* | 0.738 | 0.290 |
| 20,001 - 30,000 | 3.64 | | - | 0.021* | 0.001* |
| 30,001 - 40,000 | 4.10 | | | - | 0.293 |
| 40,000 บาทขึ้นไป | 4.25 | | | | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงในการงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า รายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท ส่วนรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท, 30,001 - 40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทน
ที่ยุติธรรม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| รายได้ต่อเดือน | \bar{X} | 10,000 - 20,000 | 20,001 - 30,000 | 30,001 - 40,000 | 40,000 บาทขึ้นไป |
|------------------|-----------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|
| | | 3.59 | 3.64 | 4.79 | 3.92 |
| 10,000 - 20,000 | 3.59 | - | 0.747 | 0.093 | 0.001* |
| 20,001 - 30,000 | 3.64 | | - | 0.447 | 0.121 |
| 30,001 - 40,000 | 4.69 | | | - | 0.328 |
| 40,000 บาทขึ้นไป | 3.92 | | | | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า รายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการมีส่วนร่วม
ร่วมของบุคลากร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| รายได้ต่อเดือน | \bar{X} | 10,000 - 20,000 | 20,001 - 30,000 | 30,001 - 40,000 | 40,000 บาทขึ้นไป |
|------------------|-----------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|
| | | 3.90 | 3.44 | 4.01 | 3.63 |
| 10,000 - 20,000 | 3.90 | - | 0.013* | 0.413 | 0.022* |
| 20,001 - 30,000 | 3.44 | | - | 0.008* | 0.343 |
| 30,001 - 40,000 | 4.01 | | | - | 0.019* |
| 40,000 บาทขึ้นไป | 3.63 | | | | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรที่แตกต่างกันเป็นรายกลุ่ม พบว่า รายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป รายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 ส่วนรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป อีกด้วย

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนา
เส้นสายอาชีพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| รายได้ต่อเดือน | \bar{X} | 10,000 - 20,000 | 20,001 - 30,000 | 30,001 - 40,000 | 40,000 บาทขึ้นไป |
|------------------|-----------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|
| | | 3.76 | 3.28 | 3.89 | 3.68 |
| 10,000 - 20,000 | 3.76 | - | 0.012* | 0.347 | 0.456 |
| 20,001 - 30,000 | 3.28 | | - | 0.006* | 0.064 |
| 30,001 - 40,000 | 3.89 | | | - | 0.184 |
| 40,000 บาทขึ้นไป | 3.68 | | | | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพที่แตกต่างกันเป็นรายกลุ่ม พบว่า รายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับ รายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาทอีกด้วย

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการแก้ไข ปัญหาความขัดแย้ง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| รายได้ต่อเดือน | \bar{X} | 10,000 - 20,000 | 20,001 - 30,000 | 30,001 - 40,000 | 40,000 บาทขึ้นไป |
|------------------|-----------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|
| | | 3.67 | 3.33 | 3.71 | 3.38 |
| 10,000 - 20,000 | 3.67 | - | 0.059 | 0.705 | 0.009* |
| 20,001 - 30,000 | 3.33 | | - | 0.603 | 0.826 |
| 30,001 - 40,000 | 3.71 | | | - | 0.025* |
| 40,000 บาทขึ้นไป | 3.38 | | | | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการแก้ไข ปัญหาความขัดแย้งที่ต่างกันเป็นรายกลุ่ม พบว่า รายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไปและรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับ รายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป อีกด้วย

สมมติฐานที่ 1.5 : ประสิทธิภาพในการทำงานที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่แตกต่างกัน

$H_0 : \mu_1 = \mu_2$ พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$ พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตารางที่ 4.29 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน | แหล่งความแปรปรวน | SS | df. | MS | F | sig. |
|--|------------------|--------|-----|-------|-------|---------------|
| 1. ด้านความมั่นคงในการทำงาน | ระหว่างกลุ่ม | 0.465 | 3 | 0.155 | 0.435 | 0.728 |
| | ภายในกลุ่ม | 76.969 | 216 | 0.356 | | |
| | รวม | 77.434 | 219 | | | |
| 2. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย | ระหว่างกลุ่ม | 0.908 | 3 | 0.303 | 0.996 | 0.395 |
| | ภายในกลุ่ม | 65.647 | 216 | 0.304 | | |
| | รวม | 66.555 | 219 | | | |
| 3. ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม | ระหว่างกลุ่ม | 3.069 | 3 | 1.023 | 3.166 | 0.025* |
| | ภายในกลุ่ม | 69.802 | 216 | 0.323 | | |
| | รวม | 72.871 | 219 | | | |
| 4. ด้านความภาคภูมิใจ | ระหว่างกลุ่ม | 1.327 | 3 | 0.442 | 1.413 | 0.240 |
| | ภายในกลุ่ม | 67.654 | 216 | 0.313 | | |
| | รวม | 68.982 | 219 | | | |
| 5. ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร | ระหว่างกลุ่ม | 1.311 | 3 | 0.437 | 1.005 | 0.391 |
| | ภายในกลุ่ม | 93.899 | 216 | 0.435 | | |
| | รวม | 95.210 | 219 | | | |
| 6. ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ | ระหว่างกลุ่ม | 0.989 | 3 | 0.330 | 0.739 | 0.530 |
| | ภายในกลุ่ม | 96.387 | 216 | 0.446 | | |
| | รวม | 97.376 | 219 | | | |
| 7. ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง | ระหว่างกลุ่ม | 3.041 | 3 | 1.014 | 2.725 | 0.045* |
| | ภายในกลุ่ม | 80.358 | 216 | 0.372 | | |
| | รวม | 83.399 | 219 | | | |
| 8. ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร | ระหว่างกลุ่ม | 1.444 | 3 | 0.481 | 1.157 | 0.327 |
| | ภายในกลุ่ม | 89.818 | 216 | 0.416 | | |
| | รวม | 91.262 | 219 | | | |
| 9. ด้านการมีสุขภาพที่ดี | ระหว่างกลุ่ม | 0.377 | 3 | 0.126 | 0.390 | 0.761 |
| | ภายในกลุ่ม | 69.661 | 216 | 0.323 | | |
| | รวม | 70.038 | 219 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความภาคภูมิใจ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร และด้านการมีสุขภาพที่ดี มีค่า sig. เท่ากับ 0.728, 0.395, 0.240, 0.391, 0.530, 0.327 และ 0.761 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 (ไม่ sig.) ดังนั้นจึงยอมรับ H_0

สำหรับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งมีค่า Sig. เท่ากับ 0.025 และ 0.045 ตามลำดับซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นยอมรับ H_1 หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง แตกต่างกัน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความภาคภูมิใจด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร และด้านการมีสุขภาพที่ดี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเพื่อให้ทราบความแตกต่างรายคู่ ผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเป็นรายคู่ จำแนกตามประสิทธิภาพในการทำงาน

| ประสิทธิภาพ ในการทำงาน | \bar{X}_1 | ต่ำกว่า 1 ปี | 1 - 4 ปี | 5 - 8 ปี | 9 ปีขึ้นไป |
|---------------------------|-------------|--------------|----------|----------|---------------|
| ต่ำกว่า 1 ปี | 3.58 | - | 0.832 | 0.649 | 0.056 |
| 1 - 4 ปี | 3.61 | | - | 0.449 | 0.017* |
| 5 - 8 ปี | 3.51 | | | - | 0.016* |
| 9 ปีขึ้นไป | 3.82 | | | | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมที่ต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน 1 - 4 ปี และ 5 - 8 ปี แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับประสิทธิภาพในการทำงาน 9 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการแก้ไข
ปัญหาความขัดแย้ง จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

| ประสบการณ์ ในการทำงาน | \bar{X} | ต่ำกว่า 1 ปี | 1 - 4 ปี | 5 - 8 ปี | 9 ปีขึ้นไป |
|--------------------------|-----------|--------------|----------|----------|---------------|
| | | 3.73 | 3.72 | 3.45 | 3.50 |
| ต่ำกว่า 1 ปี | 3.73 | - | 0.936 | 0.096 | 0.085 |
| 1 - 4 ปี | 3.72 | | - | 0.053 | 0.021* |
| 5 - 8 ปี | 3.45 | | | - | 0.730 |
| 9 ปีขึ้นไป | 3.50 | | | | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า ประสบการณ์ในการทำงาน 1 - 4 ปีแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับประสบการณ์ในการทำงาน 9 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

สมมติฐานที่ 2 : ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 : เพศที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่แตกต่างกัน

$H_0 : \mu_1 = \mu_2$ พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่มีเพศแตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$ พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.32 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน จำแนกตามเพศ

| ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน | เพศ | | t | sig. |
|--------------------------|-----------|-----------|--------|-------|
| | ชาย | หญิง | | |
| | n = 61 | n = 159 | | |
| | \bar{X} | \bar{X} | | |
| 1. ด้านบุคคล | 3.90 | 3.97 | -0.068 | 0.946 |
| 2. ด้านกระบวนการทำงาน | 3.87 | 3.91 | 1.414 | 0.160 |
| 3. ด้านผลผลิต | 3.86 | 3.84 | 0.675 | 0.500 |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบุคคล ด้านกระบวนการทำงาน และด้านผลผลิต มีค่า sig. เท่ากับ 0.946, 0.160 และ 0.500 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 (ไม่ sig.) ดังนั้นจึงยอมรับ H_0

สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบุคคล ด้านกระบวนการทำงาน และด้านผลผลิตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.2 : อายุที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่แตกต่างกัน

$H_0 : \mu_1 = \mu_2$ พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่มีอายุแตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$ พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.33 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน จำแนกตามอายุ

| ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน | แหล่งความแปรปรวน | SS | df. | MS | F | sig. |
|--------------------------|------------------|--------|-----|-------|-------|---------------|
| 1. ด้านบุคคล | ระหว่างกลุ่ม | 1.427 | 4 | 0.357 | 1.202 | 0.311 |
| | ภายในกลุ่ม | 63.811 | 215 | 0.297 | | |
| | รวม | 65.237 | 219 | | | |
| 2. ด้านกระบวนการทำงาน | ระหว่างกลุ่ม | 3.406 | 4 | 0.851 | 3.174 | 0.015* |
| | ภายในกลุ่ม | 57.668 | 215 | 0.268 | | |
| | รวม | 61.074 | 219 | | | |
| 3. ด้านผลผลิต | ระหว่างกลุ่ม | 1.210 | 4 | 0.302 | 1.099 | 0.358 |
| | ภายในกลุ่ม | 59.175 | 215 | 0.275 | | |
| | รวม | 60.385 | 219 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบุคคล และด้านผลผลิต มีค่า sig. เท่ากับ 0.311 และ 0.358 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 (ไม่ sig.) ดังนั้นจึงยอมรับ H_0

สำหรับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการทำงาน มีค่า sig. เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นยอมรับ H_1 หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการทำงาน แตกต่างกัน

สรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบุคคล และด้านผลผลิตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเพื่อให้ทราบความแตกต่างรายคู่ ผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้าน
กระบวนการทำงานจำแนกตามอายุ

| อายุ | \bar{X} | 22 - 28 ปี | 29 - 35 ปี | 36 - 42 ปี | 43 - 49 ปี | 50 ปีขึ้นไป |
|-------------|-----------|------------|------------|---------------|------------|---------------|
| | | 4.01 | 3.87 | 3.71 | 3.83 | 3.65 |
| 22 - 28 ปี | 4.01 | - | 0.157 | 0.022* | 0.080 | 0.005* |
| 29 - 35 ปี | 3.87 | | - | 0.279 | 0.730 | 0.128 |
| 36 - 42 ปี | 3.71 | | | - | 0.441 | 0.716 |
| 43 - 49 ปี | 3.83 | | | | - | 0.232 |
| 50 ปีขึ้นไป | 3.65 | | | | | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการทำงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า อายุ 22 - 28 ปี แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับอายุ 36 - 42 ปี และ 50 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 2.3 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่แตกต่างกัน

$H_0 : \mu_1 = \mu_2$ พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$ พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.35 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน | แหล่งความแปรปรวน | SS | df. | MS | F | sig. |
|--------------------------|------------------|--------|-----|-------|-------|-------|
| 1. ด้านบุคคล | ระหว่างกลุ่ม | 1.583 | 2 | 0.792 | 2.699 | 0.070 |
| | ภายในกลุ่ม | 63.654 | 217 | 0.293 | | |
| | รวม | 65.237 | 219 | | | |
| 2. ด้านกระบวนการทำงาน | ระหว่างกลุ่ม | 0.243 | 2 | 0.121 | 0.433 | 0.649 |
| | ภายในกลุ่ม | 60.831 | 217 | 0.280 | | |
| | รวม | 61.074 | 219 | | | |
| 3. ด้านผลผลิต | ระหว่างกลุ่ม | 1.504 | 2 | 0.752 | 2.771 | 0.065 |
| | ภายในกลุ่ม | 58.881 | 217 | 0.271 | | |
| | รวม | 60.385 | 219 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบุคคล ด้านกระบวนการทำงาน และด้านผลผลิต มีค่า sig. เท่ากับ 0.070, 0.649 และ 0.065 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 (ไม่ sig.) ดังนั้นจึงยอมรับ H_0

สรุปได้ว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบุคคล ด้านกระบวนการทำงานและด้านผลผลิตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.4 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่แตกต่างกัน

$H_0 : \mu_1 = \mu_2$ พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$ พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.36 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน | แหล่งความแปรปรวน | SS | df. | MS | F | sig. |
|--------------------------|------------------|--------|-----|-------|-------|---------------|
| 1. ด้านบุคคล | ระหว่างกลุ่ม | 1.173 | 3 | 0.391 | 1.318 | 0.269 |
| | ภายในกลุ่ม | 64.064 | 216 | 0.297 | | |
| | รวม | 65.237 | 219 | | | |
| 2. ด้านกระบวนการทำงาน | ระหว่างกลุ่ม | 4.822 | 3 | 1.607 | 6.173 | 0.000* |
| | ภายในกลุ่ม | 56.251 | 216 | 0.260 | | |
| | รวม | 61.074 | 219 | | | |
| 3. ด้านผลผลิต | ระหว่างกลุ่ม | 1.564 | 3 | 0.521 | 1.914 | 0.128 |
| | ภายในกลุ่ม | 58.821 | 216 | 0.272 | | |
| | รวม | 60.385 | 219 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบุคคล และด้านผลผลิต มีค่า sig. เท่ากับ 0.269 และ 0.128 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 (ไม่ sig.) ดังนั้นจึงยอมรับ H_0

สำหรับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการทำงาน มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นยอมรับ H_1 หมายความว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการทำงาน แตกต่างกัน

สรุปได้ว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบุคคล และด้านผลผลิตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเพื่อให้ทราบความแตกต่างรายคู่ ผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้าน
กระบวนการทำงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| รายได้ต่อเดือน | \bar{X} | 10,000 - 20,000 | 20,001 - 30,000 | 30,001 - 40,000 | 40,000 บาทขึ้นไป |
|------------------|-----------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|
| | | 3.99 | 3.46 | 3.91 | 3.72 |
| 10,000 - 20,000 | 3.99 | - | 0.000* | 0.479 | 0.004* |
| 20,001 - 30,000 | 3.46 | | - | 0.009* | 0.118 |
| 30,001 - 40,000 | 3.91 | | | - | 0.169 |
| 40,000 บาทขึ้นไป | 3.72 | | | | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการทำงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า รายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป และรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท รายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท อีกด้วย

สมมติฐานที่ 2.5 : ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่แตกต่างกัน

$H_0 : \mu_1 = \mu_2$ พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$ พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.38 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

| ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน | แหล่งความแปรปรวน | SS | df. | MS | F | sig. |
|--------------------------|------------------|--------|-----|-------|-------|---------------|
| 1. ด้านบุคคล | ระหว่างกลุ่ม | 0.647 | 3 | 0.216 | 0.721 | 0.541 |
| | ภายในกลุ่ม | 64.591 | 216 | 0.299 | | |
| | รวม | 65.237 | 219 | | | |
| 2. ด้านกระบวนการทำงาน | ระหว่างกลุ่ม | 2.491 | 3 | 0.830 | 3.061 | 0.029* |
| | ภายในกลุ่ม | 58.583 | 216 | 0.271 | | |
| | รวม | 61.074 | 219 | | | |
| 3. ด้านผลผลิต | ระหว่างกลุ่ม | 1.721 | 3 | 0.574 | 2.112 | 0.100 |
| | ภายในกลุ่ม | 58.664 | 216 | 0.272 | | |
| | รวม | 60.385 | 219 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบุคคล และด้านผลผลิต มีค่า sig. เท่ากับ 0.541 และ 0.100 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 (ไม่ sig.) ดังนั้นจึงยอมรับ H_0

สำหรับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการทำงาน มีค่า sig. เท่ากับ 0.029 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นยอมรับ H_1 หมายความว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการทำงาน แตกต่างกัน

สรุปได้ว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบุคคล และด้านผลผลิตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเพื่อให้ทราบความแตกต่างรายคู่ ผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้าน
กระบวนการทำงานจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

| ประสบการณ์ ในการทำงาน | \bar{X} | ต่ำกว่า 1 ปี | 1 - 4 ปี | 5 - 8 ปี | 9 ปีขึ้นไป |
|--------------------------|-----------|--------------|----------|----------|---------------|
| | | 3.88 | 4.00 | 3.99 | 3.77 |
| ต่ำกว่า 1 ปี | 3.88 | - | 0.297 | 0.454 | 0.321 |
| 1 - 4 ปี | 4.00 | | - | 0.914 | 0.004* |
| 5 - 8 ปี | 3.99 | | | - | 0.062 |
| 9 ปีขึ้นไป | 3.77 | | | | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการทำงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า ประสบการณ์ในการทำงาน 1 - 4 ปี แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับประสบการณ์ในการทำงาน 9 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

สมมติฐานที่ 3 : คุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านความภาคภูมิใจ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ ด้านการแก้ไขปัญหาคัดแย้ง ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร และด้านการมีสุขภาพที่ดี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทิศทางบวก

สมมติฐานที่ 3.1 : คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

$H_0 : \rho = 0$ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

$H_1 : \rho > 0$ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าสหสัมพันธ์ โดยใช้สูตรของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน โพลด์โมเมนต์ (Pearson Product Moment correlation Coefficient) ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.40 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน | ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------|---------|----------------|
| | r | sig. | ระดับ | ทิศทาง |
| ด้านความมั่นคงในการทำงาน | 0.414 | 0.000* | ปานกลาง | ทิศทางเดียวกัน |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.40 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 พบว่ามีค่า sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และอยู่ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 3.2 : คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

$H_0 : \rho = 0$ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

$H_1 : \rho > 0$ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าสหสัมพันธ์ โดยใช้สูตรของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน โพลด์โมเมนต์ (Pearson Product Moment correlation Coefficient) ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.41 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน | ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน | | | |
|-------------------------------|--------------------------|--------|---------|----------------|
| | r | sig. | ระดับ | ทิศทาง |
| สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย | 0.422 | 0.000* | ปานกลาง | ทิศทางเดียวกัน |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.41 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 พบว่ามีค่า sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และอยู่ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 3.3 : คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

$H_0 : \rho = 0$ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

$H_1 : \rho > 0$ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าสหสัมพันธ์ โดยใช้สูตรของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน โพลด์โมเมนต์ (Pearson Product Moment correlation Coefficient) ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.42 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน | ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน | | | |
|-----------------------|--------------------------|-------|----------------------|----------------|
| | r | sig. | ระดับความสัมพันธ์ | ทิศทาง |
| ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม | 0.107 | 0.113 | ไม่มีความสัมพันธ์กัน | ทิศทางเดียวกัน |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.42 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 พบว่ามีค่า sig. เท่ากับ 0.113 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน H_1 หมายความว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และอยู่ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 3.4 : คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภาคภูมิใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

$H_0 : \rho = 0$ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภาคภูมิใจ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

$H_1 : \rho > 0$ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภาคภูมิใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าสหสัมพันธ์ โดยใช้สูตรของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน โพลด์โมเมนต์ (Pearson Product Moment correlation Coefficient) ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.43 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภาคภูมิใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน | ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน | | | |
|-----------------------|--------------------------|--------|--------|----------------|
| | r | sig. | ระดับ | ทิศทาง |
| ด้านความภาคภูมิใจ | 0.541 | 0.000* | สูงมาก | ทิศทางเดียวกัน |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.43 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภาคภูมิใจ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 พบว่ามีค่า sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภาคภูมิใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก และอยู่ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 3.5 : คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

$H_0 : \rho = 0$ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

$H_1 : \rho > 0$ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าสหสัมพันธ์ โดยใช้สูตรของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน โพลด์โมเมนต์ (Pearson Product Moment correlation Coefficient) ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.44 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน | ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน | | | |
|-----------------------------|--------------------------|---------------|--------|----------------|
| | r | sig. | ระดับ | ทิศทาง |
| ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร | 0.671 | 0.000* | สูงมาก | ทิศทางเดียวกัน |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.44 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 พบว่ามีค่า sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก และอยู่ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 3.6 : คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

$H_0 : \rho = 0$ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

$H_1 : \rho > 0$ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าสหสัมพันธ์ โดยใช้สูตรของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน โพลด์โมเมนต์ (Pearson Product Moment correlation Coefficient) ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.45 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน | ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------|--------|----------------|
| | r | sig. | ระดับ | ทิศทาง |
| ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ | 0.625 | 0.000* | สูงมาก | ทิศทางเดียวกัน |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.45 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 พบว่ามีค่า sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก และอยู่ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 3.7 : คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

$H_0 : \rho = 0$ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

$H_1 : \rho > 0$ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าสหสัมพันธ์ โดยใช้สูตรของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน โพลด์โมเมนต์ (Pearson Product Moment correlation Coefficient) ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.46 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการแก้ไข
ปัญหาความขัดแย้ง กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน
ภาค 1

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน | ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน | | | |
|----------------------------------|--------------------------|---------------|-----------------------|----------------|
| | r | sig. | ระดับ ความสัมพันธ์ | ทิศทาง |
| ด้านการแก้ไขปัญหาความ ขัดแย้ง | 0.544 | 0.000* | สูงมาก | ทิศทางเดียวกัน |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.46 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 พบว่ามีค่า sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก และอยู่ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 3.8 : คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

$H_0 : \rho = 0$ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

$H_1 : \rho > 0$ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าสหสัมพันธ์ โดยใช้สูตรของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน โพลด์โมเมนต์ (Pearson Product Moment correlation Coefficient) ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.47 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน | ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน | | | |
|---|--------------------------|--------|---------|----------------|
| | r | sig. | ระดับ | ทิศทาง |
| ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร | 0.453 | 0.000* | ปานกลาง | ทิศทางเดียวกัน |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.47 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 พบว่ามีค่า sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และอยู่ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 3.9 : คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการมีสุขภาพที่ดีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

$H_0 : \rho = 0$ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการมีสุขภาพที่ดี ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

$H_1 : \rho > 0$ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการมีสุขภาพที่ดี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าสหสัมพันธ์ โดยใช้สูตรของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน โพลด์โมเมนต์ (Pearson Product Moment correlation Coefficient) ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.48 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการมีสุขภาพที่ดีกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน | ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน | | | |
|-----------------------|--------------------------|---------------|-------|----------------|
| | r | sig. | ระดับ | ทิศทาง |
| ด้านการมีสุขภาพที่ดี | 0.245 | 0.000* | น้อย | ทิศทางเดียวกัน |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.48 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการมีสุขภาพที่ดี กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 พบว่ามีค่า sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการมีสุขภาพที่ดี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อย และอยู่ในทิศทางเดียวกัน



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1” โดยศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และ ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านความภาคภูมิใจ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ ด้านการแก้ไขปัญหาคัดแย้ง ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร และด้านความสุขภาพที่ดี และประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านกระบวนการทำงาน ด้านผลผลิต ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 จำนวน 482 คนขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสอบถาม 220 คน

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1” แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยของพนักงานธนาคารออมสิน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 72.3 เป็นเพศชาย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7

อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 22 - 28 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 50 อายุ 29 - 35 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 อายุ 36 - 42 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 ตามลำดับ

ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 90 รองลงมาเป็นผู้ช่วยผู้จัดการสาขา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 และ ผู้จัดการสาขา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ

ประสบการณ์ในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 9 ปีขึ้นไป จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 - 4 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 8 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงตามลำดับได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านความมั่นคงในงาน โดยมีภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.12 และมีการกระจายข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาได้จากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.59 หากพิจารณาแยกตามรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นเรียงตามลำดับดังนี้ ความคิดเห็นที่มากที่สุดคือ ถ้าเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นท่านพบว่า ธนาคารออมสินมีความมั่นคงในชีวิตการทำงานเป็นอย่างดี รองลงมาคือ ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่ ท่านสามารถทำได้นานเท่าที่ท่านต้องการ และ ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่ ท่านสามารถทำได้โดยไม่ต้องกลัวถูกปลดออกจากงาน ตามลำดับ

ลำดับที่ 2 ด้านความภาคภูมิใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.02 และมีการกระจายข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาได้จากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยซึ่งมี

ค่าเท่ากับ 0.56 หากพิจารณาแยกตามรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นเรียงตามลำดับดังนี้ ความคิดเห็นที่มากที่สุดคือการเป็นพนักงานธนาคารออมสินทำให้บุคคลทั่วไปในสังคมรู้สึกชื่นชมต่อท่าน รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับสาธารณประโยชน์และการรักษาสิ่งแวดล้อมอยู่เสมอ และท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ ตามลำดับ

ลำดับที่ 3 ด้านการมีสุขภาพที่ดีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.86 และมีการกระจายข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาได้จากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.57 หากพิจารณาแยกตามรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นเรียงตามลำดับดังนี้ ความคิดเห็นที่มากที่สุดคือการตรวจสุขภาพประจำปีมีความเพียงพอต่อพนักงาน รองลงมาคือ สวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อพนักงาน และ ท่านมีเวลาในการพักผ่อนที่เพียงพอตามลำดับ

ลำดับที่ 4 ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.84 และมีการกระจายข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาได้จากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.66 หากพิจารณาแยกตามรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นเรียงตามลำดับดังนี้ความคิดเห็นที่มากที่สุดคือ พนักงานทุกคนมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน รองลงมาคือ ในหน่วยงานมีการจัดกิจกรรมในการส่งเสริมให้พนักงานในหน่วยงานทำงานร่วมกัน และพนักงานทุกคนมีโอกาสรับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ได้แสดงความคิดเห็นและร่วมกันแก้ไข ตามลำดับ

ลำดับที่ 5 ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.74 และมีการกระจายข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาได้จากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.67 หากพิจารณาแยกตามรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นเรียงตามลำดับดังนี้ความคิดเห็นที่มากที่สุดคือ พนักงานที่มีความสามารถทุกคนมีโอกาที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง รองลงมาคือ ธนาคารมีนโยบายให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และท่านได้รับการสนับสนุนในการเข้าฝึกอบรม สัมมนา หรือไปศึกษาดูงานยังหน่วยงานอื่น ๆ ตามลำดับ

ลำดับที่ 6 ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.68 และมีการกระจายข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาได้จากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.58 หากพิจารณาแยกตามรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นเรียงตามลำดับดังนี้ความคิดเห็นที่มากที่สุดคือ ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียง และคล้ายคลึงกัน รองลงมาคือ ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับปริมาณงานที่ท่าน

ได้รับผิดชอบ และอัตราเงินเดือนที่ท่านได้รับมีความสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบันตามลำดับ

ลำดับที่ 7 ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.60 และมีการกระจายข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาได้จากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.65 หากพิจารณาแยกตามรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นเรียงตามลำดับดังนี้ความคิดเห็นที่มากที่สุดคือ ในการติดต่อสื่อสาร ระหว่างบุคคลในองค์กรมีความชัดเจน ถูกต้อง และเพียงพอ รองลงมาคือ คำสั่ง และวิธีปฏิบัติงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และมีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ อย่างทั่วถึงและถูกต้องทั่วทั้งองค์กร ตามลำดับ

ลำดับที่ 8 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.12 และมีการกระจายข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาได้จากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.55 หากพิจารณาแยกตามรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นเรียงตามลำดับดังนี้ความคิดเห็นที่มากที่สุดคือ สถานที่ทำงานของท่านมีมาตรการหรือกฎระเบียบในการจัดสภาพการทำงานให้ปลอดภัยและป้องกันอุบัติเหตุรองลงมาคือ สถานที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่เพียงพอและเหมาะสมในการทำงานและมีความปลอดภัย และสถานที่ทำงานของท่านมีการจัดสภาพที่ทำงานและจัดวางของใช้อย่างมีระเบียบช่วยให้การทำงานที่สะดวก รวดเร็วและปลอดภัยตามลำดับ

ลำดับที่ 9 ด้านการแก้ไขปัญหาคัดแย้ง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.60 และมีการกระจายข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาได้จากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.62 หากพิจารณาแยกตามรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นเรียงตามลำดับดังนี้ ความคิดเห็นที่มากที่สุดคือหัวหน้างานของท่านให้ความเสมอภาคแก่ทุกฝ่าย รองลงมาคือ การแก้ไขปัญหาคัดแย้งในองค์กรของท่านเป็นไปด้วยความยุติธรรมกับทุกฝ่าย และเมื่อมีความขัดแย้งขึ้นในองค์กร ธนาคารเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้ชี้แจงข้อเท็จจริง ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงตามลำดับได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.95 และมีการกระจายข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาได้จากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.55 หากพิจารณาแยกตามรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นเรียงตามลำดับดังนี้ ระดับประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ท่านเต็มใจที่จะทำงาน อย่างเต็มที่และเต็มความสามารถรองลงมาคือ ท่านไม่เคยหยุดงานโดยไม่มี

เหตุผลท่านมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานอยู่เสมอ และท่านมีความเตรียมพร้อมที่จะทำงาน โดยการดูแลสุขภาพ ทั้งทางกาย ทางจิตใจ และบุคลิกภาพของท่านอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ

ลำดับที่ 2 ด้านกระบวนการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.80 และมีการกระจายข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาได้จากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.53 หากพิจารณาแยกตามรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นเรียงตามลำดับดังนี้ ระดับประสิทธิภาพมากที่สุดคือท่านมักใช้วาจาที่สุภาพในการติดต่อและประสานงานกับอยู่เสมอ รองลงมาคือ ท่านมีความคิดที่ดีในการปรับปรุงและแก้ไขงานอยู่เสมอท่านมีการใช้เทคนิคต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความเร็วในการทำงาน และท่านสามารถเลือกใช้อุปกรณ์ในการทำงานได้อย่างเหมาะสมและปลอดภัยตามลำดับ

ลำดับที่ 3 ด้านผลผลิตโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.85 และมีการกระจายข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาได้จากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.53 หากพิจารณาแยกตามรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นเรียงตามลำดับดังนี้ ระดับประสิทธิภาพมากที่สุดคือผลงานที่ออกมานั้นมีความสอดคล้องกับทรัพยากรที่ใช้ไปรองลงมาคือ ผลงานที่ท่านได้ปฏิบัติออกมานั้น เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ผลงานที่ออกมานั้นเป็นที่พึงพอใจหัวหน้างานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง และผลงานที่ท่านได้ปฏิบัติออกมานั้น มีความถูกต้อง เรียบร้อย และทันเวลาที่กำหนด ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยของพนักงานธนาคารออมสิน

ตอนที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

สมมติฐานที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่แตกต่างกัน

เพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

อายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านความภาคภูมิใจ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร และด้านการมีสุขภาพที่ดี ที่แตกต่างกัน ยกเว้นคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ที่มีตำแหน่งงาน

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ตำแหน่งงานพนักงานระดับปฏิบัติการกับตำแหน่งงานผู้ช่วยผู้จัดการสาขา

รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความภาคภูมิใจ ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร และด้านการมีสุขภาพที่ดี ที่แตกต่างกัน ยกเว้นคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพและด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ รายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท กับ รายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท และ รายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท กับ รายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท กับ รายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ตามลำดับ

ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความภาคภูมิใจ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร และด้านการมีสุขภาพที่ดี ที่แตกต่างกัน ยกเว้นคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน 1 - 4 ปี กับ ประสบการณ์ในการทำงาน 9 ปีขึ้นไป และ ประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 8 ปี กับ ประสบการณ์ในการทำงาน 9 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

ตอนที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

สมมติฐานที่ 2 : ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน

เพศที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

อายุที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ด้านบุคคล และด้านผลผลิต ที่แตกต่างกัน ยกเว้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ อายุ 22 - 28 ปี กับ อายุ 36 - 42 ปี และ อายุ 50 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ออมสิน ภาค 1

รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ออมสิน ภาค 1 ด้านบุคคล และด้านผลผลิต ที่แตกต่างกัน ยกเว้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการทำงานแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ได้แก่ รายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท กับ รายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป และ รายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท กับ รายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท ตามลำดับ

ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ด้านบุคคล และด้านผลผลิต ที่แตกต่างกัน ยกเว้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการทำงานแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน 1 - 4 ปีกับ ประสบการณ์ในการทำงาน 9 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

สมมติฐานที่ 3 : คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.414

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.422

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.107

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภาคภูมิใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก ในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.541

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก ในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.671

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก ในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.625

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก ในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.544

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.453

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อย ในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.245

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 สามารถนำผลวิจัยมาอภิปรายได้ดังนี้

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานมีเพื่อนร่วมงานที่ดี มีน้ำใจ ช่วยเหลือกันและกัน มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย องค์กรให้ความสำคัญกับสุขภาพของพนักงาน โดยมีการตรวจสุขภาพประจำปีให้กับพนักงาน มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ตามความเหมาะสม พนักงานมีความมั่นใจในความสามารถของตัวเองในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย มีความภูมิใจในงานที่ทำ มีความรู้สึกรักงาน มีความมั่นคงสูง มีค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลมีความชัดเจน ถูกต้อง และองค์กรมีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งอย่างยุติธรรม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกัลยารัตน์ มีลาภ (2553) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย เขตปิ่นเกล้า พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายได้ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านความมั่นคงในงาน และด้านพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงานกับชีวิตอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานส่วนใหญ่มีอายุงานมาก และสามารถทำงานได้จนเกษียณอายุ และเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ธนาคารออมสินมีความมั่นคงในชีวิตการทำงานเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Casio (2546 : 20-27) ที่ว่า ความมั่นคงในงาน (Job security) คือ การที่บุคคลในองค์กรนั้นสามารถทำงานได้จนเกษียณอายุ ไม่มีการเลิกจ้างบุคลากร และบุคลากรนั้นมีความสามารถในการทำงานได้ตามปกติรวมทั้งมีโครงการเกษียณอายุให้กับบุคลากรนั้น ๆ อีกด้วย

ด้านสภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ องค์กร ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ในสถานที่ทำงานโดยทางองค์กรมีนโยบายความปลอดภัยอย่างชัดเจน มีการจัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายในการทำงาน มีการจัดกิจกรรม 5 ส อยู่ตลอดเวลา มีระบบสัญญาณเตือนภัยเมื่อเกิดไฟไหม้ มีการซ่อมอพยพหนีไฟเป็นประจำทุกปี ซึ่งการกระทำดังกล่าวเป็นทั้งผลดีในแง่กฎหมาย แง่ศีลธรรม และเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี Davis & John (2532 : 387) กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากความต้องการเบื้องต้นในบุคคลนั้น ๆ อันได้แก่ การมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี และการมีสภาพทางเศรษฐกิจที่ดีเพราะความต้องการของมนุษย์ในปัจจุบันนั้นไม่ได้ต้องการเพียงความต้องการทางพื้นฐาน แต่มีความต้องการที่เพิ่มขึ้นเพื่อก่อให้เกิดการจ้างงานที่มีทักษะสูงขึ้น และสิ่งนี้เองเป็นสิ่งที่จึงต้องมีการจัดสรรสภาพแวดล้อมการทำงานที่ทำให้พนักงานได้พัฒนาทักษะในการทำงาน เพราะแรงงานเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่จะต้องได้รับการพัฒนามิใช่เพียงการใช้แรงงานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แรงงานจึงควรได้รับสภาพแวดล้อมที่ดี ไม่ควรได้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่เลวร้ายจนเกินไป ไม่มีความเครียดเกินไป ไม่มีการทำให้ความเป็นมนุษย์นั้นน้อยลงด้วย ไม่มีการบังคับหรือสิ่งที่ก่อให้เกิดความเล็ง และท้ายที่สุดนั้น การได้มีเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดของผู้ใช้แรงงานและมนุษย์

ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผลตอบแทนองค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นในลักษณะอุตสาหกรรมเดียวกันถือว่าอยู่ในระดับที่ดี กล่าวคือ ค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน โดยมีการจ่ายค่าตอบแทนตามนโยบายของรัฐบาล พนักงานจึงมีความพึงพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับ ดังคำกล่าวของ จีระ หงส์คารมย์ (2533 : 27-28) ได้กล่าวไว้ว่า สิ่งสำคัญที่ทุกองค์กรต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญเป็นพิเศษเพราะกล่าวได้เลยว่าค่าจ้างและสวัสดิการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการยกระดับ

คุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กรซึ่งสิ่งนี้เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดของการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และส่งผลต่อความสามารถในการดำรงชีวิตอยู่ในครอบครัวและสังคมอีกด้วย

ด้านความภาคภูมิใจ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานปฏิบัติงานโดยส่วนใหญ่ มีความรู้สึกรักองค์กรนี้มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ และพนักงานมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานอยู่ในองค์กรนี้

ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และองค์กรมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ให้การส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานในหน่วยงานทำงานร่วมกัน

ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานมีความสามารถทุกคนมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง และมีนโยบายให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ โดยการสนับสนุนในการเข้าฝึกอบรม สัมมนา หรือไปศึกษาดูงานยังหน่วยงานอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริซ-เบอร์กที่ว่า ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานจะเป็นปัจจัยกระตุ้นให้บุคคลในองค์กรเกิดความพึงพอใจและเพิ่มแรงจูงใจมากขึ้น

ด้านการแก้ไขปัญหาคัดแย้ง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อมีความขัดแย้งขึ้นในองค์กร หนาคารเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้ชี้แจงข้อเท็จจริง และมีการแก้ไขปัญหาคัดแย้งในองค์กรด้วยความยุติธรรม และให้ความเสมอภาคแก่ทุกฝ่าย

ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ องค์กรให้ความสำคัญกับการติดต่อ สื่อสาร ระหว่างบุคคลในองค์กร จึงมีความชัดเจน ถูกต้อง และเพียงพอ ของข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ อย่างทั่วถึงและถูกต้องทั่วทั้งองค์กร เพื่อความเข้าใจตรงกันทั้งองค์กร

ด้านการมีสุขภาพที่ดี อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ องค์กรให้ความสำคัญกับด้านคุณภาพของพนักงานเป็นอย่างดี โดยมีการตรวจสุขภาพประจำปี และมีสวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อพนักงานทุกระดับ ดังคำกล่าวของสมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 18) ว่าการส่งเสริมสุขภาพอนามัยของพนักงานนับเป็นสิ่งสำคัญในอันที่จะส่งเสริมและทำนุบำรุงทรัพยากรบุคคลขององค์กร

ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นต่อเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบุคคลมากที่สุด ซึ่งจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานมีความเตรียมพร้อมและกระตือรือร้นที่จะทำงานอยู่เสมอ มีความเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถ และปัจจัยด้านบุคคลนี้เป็นตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับ ชาริณี จันทร์แสงศรี (2540:21) ที่กล่าวว่า ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรที่แตกต่างกันออกไป

ด้านกระบวนการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ทั้งนี้เกิดจากพนักงานมีกระบวนการทำงานที่ดี ซึ่งก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยพนักงานมักใช้วาทะที่สุภาพในการเจรจาต่อรองและประสานงานอยู่เสมอ มีการใช้เทคนิคต่างๆ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน และมีความคิดที่ดีในการปรับปรุงและแก้ไขงานอยู่เสมอ ซึ่งประสิทธิภาพในมิติที่เกิดจากกระบวนการทำงาน นั้นสอดคล้องกับ ทิพวดี เมฆสวรรค์ (2538 : 2) ที่กล่าวไว้ว่าการทำงานภายใต้มาตรฐานที่กำหนดไว้มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีถูกต้องแม่นยำ และมีความสามารถในการใช้เทคนิคที่เพิ่มความสะดวกและรวดเร็วต่อการทำงานมากขึ้นกว่าเดิม

ด้านผลผลิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ทั้งนี้เกิดจากพนักงานปฏิบัติงานออกมาอย่างถูกต้อง เรียบร้อยและทันเวลาที่กำหนด ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ และผลงานที่ออกมานั้นมีความสอดคล้องกับทรัพยากรที่ใช้ไปและเป็นที่ยังพอใจต่อหัวหน้างานและบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี

สมมติฐานข้อที่ 1 “ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน” จากผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นผลมาจาก ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบสามารถทำงานแทนกันได้ เนื่องจากปัจจุบันการทำงานของพนักงานจะเน้นด้านการบูรณาการร่วมกัน ทำให้พนักงานทุกคนต้องรับรู้งานร่วมกันจึงสามารถปฏิบัติงานได้ทุกเมื่อ และการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือตำแหน่งเป็นไปตามมาตรฐานและนโยบายที่เหมือนกัน จึงทำให้พนักงานทุกคนมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 “ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน” จากผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มี ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบุคคล ด้านกระบวนการ

ทำงาน และด้านผลผลิตไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนโยบายของธนาคารอยู่ในวิสัยทัศน์ที่นำไปปฏิบัติได้ นโยบายมีความชัดเจน มีเป้าหมายที่สอดคล้องกับพนักงานที่จะมุ่งเน้นให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้บังคับบัญชามีความไว้วางใจต่อผู้ได้บังคับบัญชา มีการความอิสระต่อการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วม สิ่งเหล่านี้จึงทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ไม่ต่างกันในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

สมมติฐานข้อที่ 2 “คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน” จากการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความภาคภูมิใจ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร และด้านการมีสุขภาพที่ดี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูง จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสูงขึ้นตามไปด้วย เพราะพนักงานต้องการความมั่นคงในการทำงาน ต้องการการเคารพและยอมรับในสังคม การได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร การได้รับการพัฒนาโดยการฝึกอบรมต่าง ๆ มีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้วยความยุติธรรม และหากได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้างว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กรก็จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะเป็นผลทำให้องค์กรมีการพัฒนามากขึ้น

ยกเว้นคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อาจเนื่องมาจาก พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมเมื่อเทียบกับผู้ร่วมงานวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงหรือคล้ายคลึงกัน และธนาคารมีการจ่ายโบนัสให้กับพนักงานทุกคนและทุก ๆ ปีจึงทำให้ด้านค่าตอบแทนนั้นไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จึงทำให้พนักงานมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่คำนึงถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทน

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ผู้ศึกษาขอเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่อาจเป็นประโยชน์ต่อผู้บังคับบัญชาและการที่จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานธนาคารออมสินมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น

1. ธนาคารออมสินควรส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง เพราะเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบแต่ละด้านแล้วพบว่า มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานน้อย

กว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้นทางธนาคารควรพิจารณาและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งภายในองค์กรให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการให้ความเสมอภาคกับทุกฝ่ายการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยมีความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย และเมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น ในองค์กร ธนาคารควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้ชี้แจงข้อเท็จจริง มากกว่าเดิม

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ธนาคารควรมีมาตรการหรือกฎระเบียบในการจัดสภาพการทำงานให้ปลอดภัยและป้องกันอุบัติเหตุให้มากขึ้น ควรมีการจัดให้สถานที่ทำงานมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่เพียงพอและเหมาะสมในการทำงาน และมีมาตรการในการตรวจสอบสภาพแวดล้อมการทำงานให้เข้มงวดมากขึ้นกว่าเดิม

3. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากแต่ในความคิดเห็นด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กรที่อยู่ในระดับน้อยที่สุดคือ มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ อย่างทั่วถึงและถูกต้องทั่วทั้งองค์กร ดังนั้นธนาคารควรเพิ่มช่องทางในการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ให้ทั่วถึงทั้งองค์กรและมีความถูกต้องเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการทำงานที่เกิดจากการรับข้อมูลข่าวสารที่ไม่ชัดเจนและเพียงพอ

4. เนื่องจากการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเอง ผลการประเมินและความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะเป็นข้อมูลเพียงด้านเดียว ควรจะมีการประเมินความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าในหน่วยงาน เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูล

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ควรมีการศึกษาวิจัยในประเด็นเดียวกันนี้เพิ่มเติม เนื่องจากสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรม ที่เปลี่ยนแปลงไป อาจส่งผลกระทบต่อความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน รวมถึงความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2. การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาความคิดเห็นของพนักงานหรือประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละแผนกหรือแต่ละฝ่าย ในการเปรียบเทียบตามลักษณะงานหรือตำแหน่งงานของพนักงาน เพื่อทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่ต่างกันว่ามีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในลักษณะใด

3. การศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และแรงจูงใจในการทำงาน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีอื่น ๆ เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม เป็นต้น

ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลในแนวกว้างมากขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ในการนำมาปรับใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรต่อไป

4. การศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับความเครียดของพนักงาน และตัวแปรอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน รวมทั้งแนวทางการปรับปรุงแก้ไขเพื่อเพิ่มแรงจูงใจให้กับพนักงานในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น



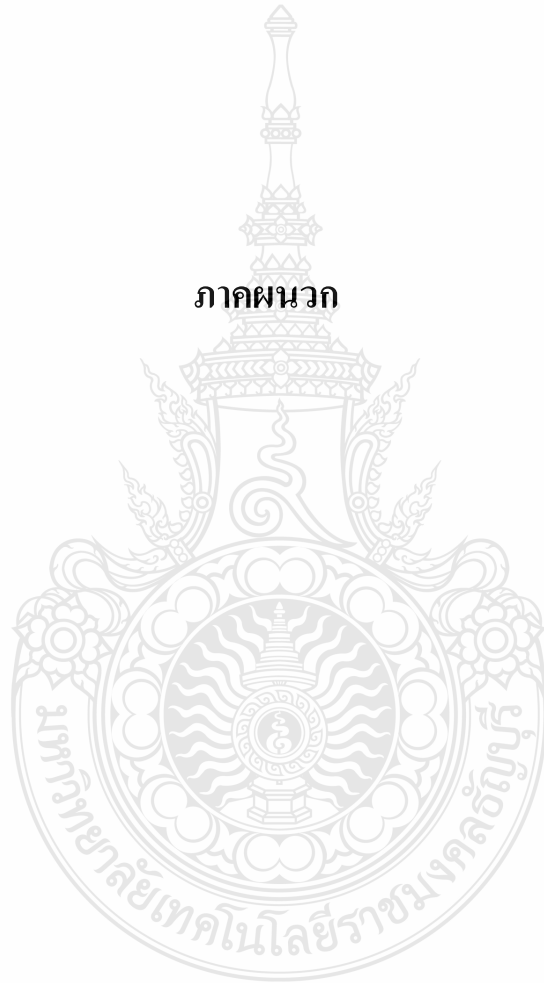
บรรณานุกรม

- กรรณิกา เทพนวล. 2552. **คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.** การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จีระ หงส์ลดารมย์. 2533. “ผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คุณภาพชีวิตและเศรษฐกิจไทย,” วารสารคน : 1 (4) : 27-28.
- จาริณี จันทร์แสงศรี. 2540. **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย.** ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ติน ปรัชญพฤทธิ์. 2530. “ตัวแปรด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่สำคัญในการพัฒนาองค์การ,” เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาองค์การ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธงชัย สันติวงษ์ และ ชัยยศ สันติวงษ์. 2535. **พฤติกรรมบุคคลในองค์การ.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. 2544. **ทฤษฎีองค์การ : แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ.** กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญแสง ชีระภากร. 2533. “การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน,” **จุดสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน 1.**
- ทิพวดี เมฆสวรรค์. 2538. **การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ.** กรุงเทพฯ : รักการอ่าน.
- วิทยา ด้านธำรงกุล. 2546. **การบริหาร.** กรุงเทพมหานคร : เอิร์ดเวย์ เอ็ดดูเคชั่น.
- วรุฒิ แก้วทองใหญ่. 2550. **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรจิตร หนองแก. 2540. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานตามบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในจังหวัดขอนแก่น.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. 2551. **คุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวรายปีกรณีศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง.**
- อนุรักษ์ สันติโชค. 2552. **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา หจก. ชิสเท็มทรานสปอร์ตแอนด์บิวซิเนส. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.**
- Casio, W. F. 2003. **Managing human resources: Productivity, quality of work life, profits.** New York : McGraw-Hill.
- Certo, Samuel C. 2000. **การจัดการสมัยใหม่ Modern management.** แปลโดย พัชนี นนทศักดิ์ และปิยะพันธ์ ปิงเมือง. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- Davis Keith & John W. 1989. **Newsroom. Human Behavior at Work : Organization Behavior.** Eighted Edition, Singapore : Mc Graw-Hill Book.
- Greenberg, J. & Baron, R. A. 1993. **Behavior in Organization : Understanding and Managing The Human Side of work.** Boston: Allyn& Baron.
- Hackman, R. & Suttle L.J.1977. **Improving Life at Work : Behavior Science Approaches To Organizational Change.** Santa Monica, California : Goodyear Publishing,
- Huse E. F.& Cummings T. G. 1985. **Organization Development and Change.** Minnesota : West Publishing.
- Schuler R. S., Beutell N. J. & Youngblood, S. A. 1989. **Effective Personnel Management.** St. Paul : West Publishing.
- Skrovan, D.J. 1983. **Quality of Working Life Perspectives for Business and Public Sector.** United States of America: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- Walton, R. E. 1973. "Quality of working life: What is it?," **Slocan management review.** 15 pp. 11-21.
- Walton, R. E. 1974. "Improving the quality of working life," **Harvard business review.** 52(12) : 20-32.

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

: กรณีศึกษา พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นการใช้ประกอบการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ผู้วิจัยมีความประสงค์ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ และขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะไม่มีผลผูกพันต่อท่านและธนาคารแต่อย่างใด เนื่องจากผลงานจากการวิจัยครั้งนี้เป็นในลักษณะภาพรวมเพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาจากผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ได้ตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วนทุกข้อ และมีความตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน

**** ผู้ศึกษาวิจัยขอขอบพระคุณ บุคลากรทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ****

ตอนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

คำแนะนำ กรุณาใส่เครื่องหมาย $\sqrt{\quad}$ ลงใน () เกี่ยวกับความเป็นจริงในตัวท่านเอง

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. อายุ 22 - 28 ปี () 2. อายุ 29 - 35 ปี
 () 3. อายุ 36 - 42 ปี () 4. อายุ 43 - 49 ปี
 () 5. อายุ 50 ปี ขึ้นไป

4. ตำแหน่งงาน

- () 1. พนักงานระดับปฏิบัติการ () 2. ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา
 () 3. ผู้จัดการสาขา

6. รายได้ต่อเดือน

- () 1. 10,001 – 20,000 บาท () 2. 20,001 – 30,000 บาท
 () 3. 30,001 – 40,000 บาท () 4. 40,001 บาท ขึ้นไป

5. ประสบการณ์ในการทำงาน

- () 1. ต่ำกว่า 1 ปี () 2. 1-4 ปี
 () 3. 5-8 ปี () 4. 9 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน

คำแนะนำ กรุณาใส่เครื่องหมาย $\sqrt{\quad}$ ลงใน () ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน มาเพียงข้อละ 1 คำตอบ

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|-----------------------|------------------|----------|--------------|-----------|-----------------|
| | 5 มากที่สุด | 4 มาก | 3 ปานกลาง | 2 น้อย | 1 น้อยที่สุด |

ด้านความมั่นคงในการทำงาน

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 6. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่ ท่านสามารถทำได้โดยไม่ต้องกลัวถูกปลดออกจากงาน | | | | | |
| 7. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่ ท่านสามารถทำได้นานเท่าที่ท่านต้องการ | | | | | |
| 8. ถ้าเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นท่านพบว่า ธนาคารออมสินมีความมั่นคงในชีวิตการทำงานเป็นอย่างดี | | | | | |

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|-----------------------|------------------|----------|--------------|-----------|-----------------|
| | 5 มากที่สุด | 4 มาก | 3 ปานกลาง | 2 น้อย | 1 น้อยที่สุด |

ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 9. สถานที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่เพียงพอและเหมาะสมในการทำงานและมีความปลอดภัย | | | | | |
| 10. สถานที่ทำงานของท่านมีการจัดสภาพที่ทำงานและจัดวางของใช้อย่างมีระเบียบช่วยให้การทำงานที่สะดวก รวดเร็วและปลอดภัย | | | | | |
| 11. สถานที่ทำงานของท่านมีมาตรการหรือกฎระเบียบในการจัดสภาพการทำงานให้ปลอดภัยและป้องกันอุบัติเหตุ | | | | | |

ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 12. อัตราเงินเดือนที่ท่านได้รับมีความสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน | | | | | |
| 13. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับปริมาณงานที่ท่านได้รับผิดชอบ | | | | | |
| 14. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงและคล้ายคลึงกัน | | | | | |

ด้านความภาคภูมิใจ

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 15. ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ | | | | | |
| 16. หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับสาธารณประโยชน์และการรักษาสสิ่งแวดล้อมอยู่เสมอ | | | | | |
| 17. การเป็นพนักงานธนาคารออมสินทำให้บุคคลทั่วไปในสังคมรู้สึกชื่นชมต่อท่าน | | | | | |

ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 18. พนักงานทุกคนมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน | | | | | |
| 19. พนักงานทุกคนมีโอกาสรับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ได้แสดงความคิดเห็นและร่วมกันแก้ไข | | | | | |
| 20. ในหน่วยงานมีการจัดกิจกรรมในการส่งเสริมให้พนักงานในหน่วยงานทำงานร่วมกัน | | | | | |

ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 21. พนักงานที่มีความสามารถทุกคนมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง | | | | | |
| 22. ธนาคารมีนโยบายให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ | | | | | |
| 23. ท่านได้รับการสนับสนุนในการเข้าฝึกอบรม สัมมนา หรือไปศึกษาดูงานยังหน่วยงานอื่นๆ | | | | | |

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|-----------------------|------------------|----------|--------------|-----------|-----------------|
| | 5 มากที่สุด | 4 มาก | 3 ปานกลาง | 2 น้อย | 1 น้อยที่สุด |

ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 24. เมื่อมีความขัดแย้งขึ้นในองค์กร ธนาคารเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคน ได้ชี้แจงข้อเท็จจริง | | | | | |
| 25. การแก้ไขปัญหาของความขัดแย้งในองค์กรของท่านเป็นไปด้วยความยุติธรรมกับทุกฝ่าย | | | | | |
| 26. หัวหน้างานของท่านให้ความเสมอภาคแก่ทุกฝ่าย | | | | | |

ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลากรและองค์กร

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 27. ในการติดต่อ สื่อสาร ระหว่างบุคคลในองค์กรมีความชัดเจน ถูกต้อง และเพียงพอ | | | | | |
| 28. คำสั่ง และวิธีปฏิบัติงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | | | | | |
| 29. มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ อย่างทั่วถึงและถูกต้องทั่วทั้งองค์กร | | | | | |

ด้านการมีสุขภาพที่ดี

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 30. ท่านมีเวลาในการพักผ่อนที่เพียงพอ | | | | | |
| 31. การตรวจสุขภาพประจำปีมีความเพียงพอต่อพนักงาน | | | | | |
| 32. สวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อพนักงาน | | | | | |



ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน

คำแนะนำ กรุณาใส่เครื่องหมาย \checkmark ลงใน () ที่ตรงกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มาเพียงข้อละ 1 คำตอบ

| ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--------------------------|------------------|----------|--------------|-----------|-----------------|
| | 5 มากที่สุด | 4 มาก | 3 ปานกลาง | 2 น้อย | 1 น้อยที่สุด |

ด้านบุคคล

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 33. ท่านมีความเตรียมพร้อมที่จะทำงาน โดยการดูแลสุขภาพ ทั้งทางกาย ทางจิตใจ และบุคลิกภาพของท่านอย่างสม่ำเสมอ | | | | | |
| 34. ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานอยู่เสมอ | | | | | |
| 35. ท่านเต็มใจที่จะทำงาน อย่างเต็มที่และเต็มความสามารถ | | | | | |
| 36. ท่านไม่เคยหยุดงาน โดยไม่มีเหตุผล | | | | | |

ด้านกระบวนการทำงาน

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 37. ท่านมีการใช้เทคนิคต่างๆเพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน | | | | | |
| 38. ท่านสามารถเลือกใช้อุปกรณ์ในการทำงานได้อย่างเหมาะสมและปลอดภัย | | | | | |
| 39. ท่านมีความคิดที่ดีในการปรับปรุงและแก้ไขงานอยู่เสมอ | | | | | |
| 40. ท่านมักใช้รางวัลที่สุภาพในการติดต่อและประสานงานกับอยู่เสมอ | | | | | |

ด้านผลผลิต

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 41. ผลงานที่ท่านได้ปฏิบัติออกมานั้น มีความถูกต้อง เรียบร้อย และทันเวลาที่กำหนด | | | | | |
| 42. ผลงานที่ท่านได้ปฏิบัติออกมานั้น เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ | | | | | |
| 43. ผลงานที่ออกมานั้นมีความสอดคล้องกับทรัพยากรที่ใช้ไป | | | | | |
| 44. ผลงานที่ออกมานั้นเป็นที่พึงพอใจหัวหน้างานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง | | | | | |

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณอย่างยิ่งที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล : นางสาวณัฐรินทร์ พิสงษ์
วัน เดือน ปี เกิด : วันอาทิตย์ ที่ 26 มิถุนายน 2531
ที่อยู่ : 25/24 หมู่ 5 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงทุ่งสองห้อง
เขตหลักสี่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10210
ประวัติการศึกษา : ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนดอนเมืองจาตุรจินดา
ระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ
สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประวัติการทำงาน : ธนาคารออมสิน สาขาดอนเมือง
เบอร์โทรศัพท์ : 086-7080205
อีเมล : nattharinee.ning@gmail.com

