

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 ใช้แนวคิดตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร (MS-QWL) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 และเพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1

วิธีการศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการใช้แบบสอบถามพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 จำนวน 162 คน และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมข้อมูลโดยการค้นคว้าจากเอกสาร หนังสือ บทความ และข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต และได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และตารางไขว้ (Crosstab) พร้อมทั้งวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และวิเคราะห์โดยใช้สมการถดถอย (Regression Analysis)

การศึกษาในครั้งนี้ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม องค์กรประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อคุณภาพชีวิตชีวิตการทำงานโดยสามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.2 อายุ 20-30 ปี ร้อยละ 64.8 สถานภาพโสด ร้อยละ 66.7 ระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรี ร้อยละ 82.1 ตำแหน่งงานปัจจุบันคือ เจ้าหน้าที่ ร้อยละ 70.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 54.4 ระยะเวลาทำงาน 1-5 ปี ร้อยละ 45.7

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสาขาเปิดให้บริการ 7 วัน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1

แบบสอบถามที่ใช้ในการสอบถามการรับรู้คุณภาพชีวิตของคุณภาพชีวิตในการทำงาน และระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 โดยใช้คำถามมาตรวัดแบบ Likert Scale โดยแบ่งปัจจัยองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 6 ด้านคือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต รวมถึงคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 มีความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับเห็นด้วยมาก และมีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดตามองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานได้ดังนี้

ปัจจัยด้านร่างกาย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตด้านร่างกายโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.52 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสามอันดับแรกคือ การเจ็บป่วยรุนแรงจนต้องนอนพักที่โรงพยาบาลไม่มีเลยในปีที่ผ่านมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาคือ การทำงานด้วยความกระฉับกระเฉงและกระปรี้กระเปร่า และการรับประทานอาหารเพียงพอในแต่ละวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และการมีสุขภาพร่างกายแข็งแรงในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ปัจจัยย่อยด้านร่างกายที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62

ปัจจัยด้านจิตใจ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตด้านจิตใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.79 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสามอันดับแรกคือ ความสามารถในการเป็นที่พึ่งของคนในครอบครัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมาคือ ความพึงพอใจในความเป็นตัวเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และการมีสมาธิในการทำงานตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ปัจจัยย่อยด้านจิตใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สามารถปรึกษาหัวหน้างานได้เมื่อมีปัญหาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17

ปัจจัยด้านสัมพันธภาพทางสังคม

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตด้านสัมพันธภาพทางสังคม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.54 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสามอันดับแรกคือ ความสามารถในการทำงานตามหน้าที่ได้ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และการมีเพื่อนร่วมงานที่มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ปัจจัยย่อยด้านสัมพันธภาพทางสังคมที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การมีเพื่อนร่วมงานที่เป็นเสมือนคนในครอบครัวเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.50 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสามอันดับแรกคือ ความสะดวกในเดินทางไปยังที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 รองลงมาคือ การยอมรับในกฎระเบียบของสถานประกอบการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และการมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในสถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ปัจจัยย่อยด้านสิ่งแวดล้อมที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกที่ธนาคารจัดให้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90

ปัจจัยด้านจิตวิญญาณ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตด้านจิตวิญญาณ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.70 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสามอันดับแรกคือ การทำงานที่นี้มีความหมาย และมีความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมาคือ ความภูมิใจที่ได้ทำงานที่นี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และการได้มีส่วนเผยแพร่ชื่อเสียงของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ปัจจัยย่อยด้านจิตวิญญาณที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การได้รับการยอมรับหรือคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิต

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในชีวิต โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.47 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสามอันดับแรกคือ การได้รับรายได้ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมาคือ ความสามารถจัดการกับรายจ่าย หรือหนี้สิน ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และการได้รับการตรวจสุขภาพประจำปีอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ปัจจัยย่อยด้านความมั่นคงในชีวิตที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การไม่สร้างหนี้เกินกำลังที่จะผ่อนชำระได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78

ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.57

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสาขาเปิดให้บริการ 7 วัน ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงานปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาทำงาน

ศึกษาโดยใช้แบบสอบถามการรับรู้คุณภาพชีวิตของพนักงานสาขาเปิดให้บริการ 7 วัน ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 โดยใช้คำถามมาตรวัดแบบ Likert Scale ข้อมูลส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสาขาเปิดให้บริการ 7 วัน ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงานปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาทำงาน ปัจจัยองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสาขาเปิดให้บริการ 7 วัน ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 6 ด้านคือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต รวมถึงคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม

จำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีจำนวน 45 คน ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานจากมากไปน้อยคือ ด้านคุณภาพชีวิตด้านจิตใจ ด้านจิตวิญญาณ ด้านความมั่นคงในชีวิต ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านคุณภาพชีวิตด้านร่างกายตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีจำนวน 117 คน ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเรียงจากมากไปน้อยคือ ด้านคุณภาพชีวิตด้านจิตใจ ด้านจิตวิญญาณ ด้านร่างกาย ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคงในชีวิต และด้านคุณภาพชีวิต

จำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-30 ปี มีจำนวน 105 คน ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเรียงจากมากไปน้อยคือ ด้านคุณภาพชีวิตด้านจิตใจ ด้านจิตวิญญาณ ด้าน

คุณภาพชีวิตด้านร่างกาย ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคงในชีวิต ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 21 คน ให้ความสำคัญต่อบัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเรียงจากมากไปน้อยคือ ด้านคุณภาพชีวิตด้านจิตใจ ด้านจิตวิญญาณ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคงในชีวิต ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านคุณภาพชีวิตด้านร่างกาย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป มีจำนวน 36 คน ให้ความสำคัญต่อบัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเรียงจากมากไปน้อยคือ ด้านคุณภาพชีวิตด้านจิตใจ ด้านจิตวิญญาณ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคงในชีวิต และด้านคุณภาพชีวิตด้านร่างกาย ตามลำดับ

จำแนกตามสถานภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพโสด มีจำนวน 108 คน ให้ความสำคัญต่อบัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเรียงจากมากไปน้อยคือ ด้านคุณภาพชีวิตด้านจิตใจ ด้านจิตวิญญาณ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคงในชีวิต และด้านร่างกาย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพสมรส มีจำนวน 48 คน ให้ความสำคัญต่อบัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเรียงจากมากไปน้อยคือ ด้านจิตวิญญาณ ด้านคุณภาพชีวิตด้านจิตใจ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านความมั่นคงในชีวิต และด้านร่างกาย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพหย่า/หม้าย มีจำนวน 6 คน ให้ความสำคัญต่อบัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเรียงจากมากไปน้อยคือ ด้านคุณภาพชีวิตด้านจิตใจ ด้านจิตวิญญาณ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคงในชีวิต ด้านคุณภาพชีวิตด้านร่างกาย ตามลำดับ

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 20 คน ให้ความสำคัญต่อบัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเรียงจากมากไปน้อยคือ ด้านคุณภาพชีวิตด้านจิตใจ ด้านจิตวิญญาณ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านคุณภาพชีวิตด้านร่างกายและด้านความมั่นคงในชีวิต ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 88 คน ให้ความสำคัญต่อบัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเรียงจากมากไปน้อยคือ ด้านคุณภาพชีวิต

ด้านจิตใจ ด้านจิตวิญญาณ ด้านร่างกายด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านความมั่นคงในชีวิต และด้านสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 45,000 บาท มีจำนวน 31 คนให้ความสำคัญต่อบัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเรียงจากมากไปน้อยคือ ด้านคุณภาพชีวิตด้านจิตใจ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ ด้านความมั่นคงในชีวิต ด้านสัมพันธภาพทางสังคม และด้านคุณภาพชีวิตด้านร่างกาย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 - 60,000 บาท มีจำนวน 23 คนให้ความสำคัญต่อบัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเรียงจากมากไปน้อยคือ ด้านคุณภาพชีวิตด้านจิตใจ ด้านจิตวิญญาณ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคงในชีวิต และด้านร่างกาย ตามลำดับ

จำแนกตามระยะเวลาทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีจำนวน 19 คน ให้ความสำคัญต่อบัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเรียงจากมากไปน้อยคือ ด้านคุณภาพชีวิตด้านจิตใจ ด้านจิตวิญญาณ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านความมั่นคงในชีวิต และด้านร่างกาย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 1-5 ปี มีจำนวน 74 คน ให้ความสำคัญต่อบัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเรียงจากมากไปน้อยคือ ด้านคุณภาพชีวิตด้านจิตใจ ด้านจิตวิญญาณ ด้านร่างกาย ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านความมั่นคงในชีวิต และด้านสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 5-10 ปี มีจำนวน 23 คน ให้ความสำคัญต่อบัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเรียงจากมากไปน้อยคือ ด้านคุณภาพชีวิตด้านจิตใจ ด้านจิตวิญญาณ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านความมั่นคงในชีวิต ด้านร่างกาย และด้านสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 10-15 ปี มีจำนวน 14 คน ให้ความสำคัญต่อบัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเรียงจากมากไปน้อยคือ ด้านคุณภาพชีวิตด้านจิตใจ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านความมั่นคงในชีวิต และด้านร่างกาย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 15 ปีขึ้นไป มีจำนวน 32 คน ให้ความสำคัญต่อบัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเรียงจากมากไปน้อยคือ ด้านคุณภาพชีวิตด้านจิตใจ ด้าน

สัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ ด้านความมั่นคงในชีวิต และด้านร่างกาย ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และปัจจัยองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1

ศึกษาโดยใช้แบบสอบถามการรับรู้คุณภาพชีวิตพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 โดยใช้คำถามมาตรวัดแบบเสกทท์สคอดี หรือ Likert Scale เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงานปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาทำงาน และคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตารางไขว้ (Crosstab) แสดงหาจำนวนและค่าเฉลี่ยของข้อมูลทั่วไปที่แสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมซึ่งได้ผลการศึกษาดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งกลุ่มตามเพศคือ เพศชาย มีจำนวน 45 คน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมในระดับมาก และเพศหญิงมีจำนวน 117 ราย มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งกลุ่มตามอายุ คือ อายุระหว่าง 20-30 ปี มีจำนวน 105 คน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมในระดับมาก อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 21 คน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง อายุระหว่าง 41 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งกลุ่มตามสถานภาพ คือ สถานภาพโสด มีจำนวน 108 คน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมในระดับมาก สถานภาพสมรส มีจำนวน 48 คน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม ในระดับมาก สถานภาพหย่า/หม้าย มีจำนวน 6 คน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งกลุ่มตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน คือ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 20 คน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม ระดับมาก ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท มีจำนวน 88 คน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมระดับมาก ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-45,000 บาท มีจำนวน 31 คน มีระดับ

คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมระดับมาก ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001-60,000 บาท มีจำนวน 23 คน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งกลุ่มตามระยะเวลา คือ ระยะเวลาทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีจำนวน 19 คน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมระดับมาก ระยะเวลาทำงาน 1-5 ปี มีจำนวน 74 คน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมระดับปานกลาง ระยะเวลาทำงาน 5-10 ปี มีจำนวน 23 คน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมระดับมาก ระยะเวลาทำงาน 10-15 ปี มีจำนวน 14 คน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมระดับมาก ระยะเวลาทำงาน 15 ปีขึ้นไป มีจำนวน 32 คน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมระดับมาก

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วัน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1

การแสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต กับ คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ปัจจัยด้านร่างกาย มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.143 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หากมีการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านร่างกายมากขึ้น พนักงานก็จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมเพิ่มมากขึ้นเล็กน้อย

ปัจจัยด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.492 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หากมีการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านจิตใจมากขึ้น พนักงานก็จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมเพิ่มมากขึ้น

ปัจจัยด้านสัมพันธภาพทางสังคม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.460

แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หากมีการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสัมพันธภาพทางสังคมมากขึ้น พนักงานก็จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมเพิ่มมากขึ้น

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.313 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หากมีการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมมากขึ้น พนักงานก็จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมเพิ่มมากขึ้น

ปัจจัยด้านจิตวิญญาณ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.449 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หากมีการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านจิตวิญญาณมากขึ้น พนักงานก็จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมเพิ่มมากขึ้น

ปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิต มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.612 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หากมีการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิตมากขึ้น พนักงานก็จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมมากยิ่งขึ้น

ผลการวิเคราะห์ระดับความความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านจิตใจ และด้านสัมพันธภาพทางสังคม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

สำหรับผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 กับ ปัจจัยทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต มีการแปรผันตามกันไป ในทิศทางเชิงบวก ($R=0.759$) ซึ่งสามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมได้ร้อยละ 57.60 ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่ม

เครือข่ายภาคเหนือ 1 อีกร้อยละ 42.40 เป็นผลที่เกิดจากด้านอื่นๆ และเมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ พบว่าปัจจัยด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ($\beta = 0.584$) ด้านสิ่งแวดล้อม ($\beta = -0.370$) ด้านจิตวิญญาณ ($\beta = -0.314$) และด้านความมั่นคงในชีวิต ($\beta = 0.895$)

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วัน 24 ชั่วโมงของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 ในครั้งนี้ ได้นำมาอภิปรายผลการศึกษาเปรียบเทียบกับการศึกษาของคณางค์ สนธิเปล่งศรี (2553) สุนันท์ วิรัชวรกุล (2553) สุลิตา กันทะอุโมงค์ (2553) และเสธวิทย์ รุ่งแก้ว (2554) เนื่องจากได้นำกรอบแนวคิดทฤษฎีเดียวกันมาทำการศึกษาในครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน และระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือปัจจัยด้านจิตใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุลิตา กันทะอุโมงค์ (2553) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือปัจจัยด้านจิตใจ แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของคณางค์ สนธิเปล่งศรี (2553) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุนันท์ วิรัชวรกุล (2553) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทหลักทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางลำดับแรกคือปัจจัย ด้านจิตวิญญาณ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของเสธวิทย์ รุ่งแก้ว (2554) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของสมาชิกสหกรณ์โคนมแม่ฮ่องสอน จำกัด ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านจิตวิญญาณ

ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตด้านร่างกาย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากลำดับแรกคือ ในปีที่ผ่านมาไม่มีการเจ็บป่วยรุนแรงจนต้องนอนพักรักษาที่โรงพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาสุลิตา กันทะอุโมงค์ (2553) ที่พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากลำดับแรกคือในปีที่ผ่านมาไม่มีการเจ็บป่วยรุนแรงจนต้องนอนโรงพยาบาล และสอดคล้องกับผลการศึกษาของคณางค์ สนธิเปล่งศรี (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากลำดับแรกคือในปีที่ผ่านมาไม่มีการเจ็บป่วยรุนแรงจนต้องนอนโรงพยาบาล แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของเสหวิทย์ รุ่งแก้ว (2554) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากลำดับแรกคือ การรับประทานอาหารในแต่ละวันได้เพียงพอ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุนันท์ วิรัชวรกุล (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากลำดับแรกคือ การรับประทานอาหารแต่ละวันได้เพียงพอ

ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตด้านจิตใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากลำดับแรกคือสามารถเป็นที่พึ่งของคนในครอบครัว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสหวิทย์ รุ่งแก้ว (2554) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากลำดับแรกคือ ความสามารถเป็นที่พึ่งของคนในครอบครัว และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุลิตา กันทะอุโมงค์ (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากลำดับแรกคือ ความสามารถเป็นที่พึ่งของคนในครอบครัว และสอดคล้องกับผลการศึกษาของคณางค์ สนธิเปล่งศรี (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากลำดับแรกคือ ความสามารถเป็นที่พึ่งของคนในครอบครัวแต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุนันท์ วิรัชวรกุล (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากลำดับแรกคือพึงพอใจในความเป็นตัวเอง

ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตด้านสัมพันธภาพทางสังคม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากลำดับแรกคือความสามารถทำงานตามหน้าที่ได้ด้วยตัวเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสหวิทย์ รุ่งแก้ว (2554) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากลำดับแรกคือความสามารถทำงานตามหน้าที่ได้ด้วยตัวเอง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุลิตา กันทะอุโมงค์ (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากลำดับแรกคือความสามารถทำงานตามหน้าที่ได้ด้วยตัวเอง แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุนันท์ วิรัชวรกุล (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากลำดับแรกคือสามารถพูดคุยกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานได้ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของคณางค์ สนธิเปล่งศรี (2553) ที่พบว่าผู้ตอบ

แบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือคนในบริษัทฯ ร่วมมือร่วมใจกันทำงาน

ผลการศึกษาคูณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือความสะดวกในการเดินทางไปยังที่ทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสธวิทย์ รุ่งแก้ว (2554) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือความสะดวกในการเดินทางมายังสहरณ์ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุลิตา กันทะอุโมงค์ (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือการเดินทางไปทำงานได้อย่างสะดวก แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุนันท์ วิรัชวรกุล (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในขณะที่ทำงาน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของคณางค์ สนธิเปล่งศรี (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือสถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย

ผลการศึกษาคูณภาพชีวิตด้านจิตวิญญาณ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือการทำงานที่มีความหมายและมีความสำคัญ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสธวิทย์ รุ่งแก้ว (2554) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือการทำงานที่ไม่มีความคิดที่จะลาออกจากสहरณ์ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุลิตา กันทะอุโมงค์ (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือการทำงานที่ไม่มีความคิดที่จะลาออกไปหางานใหม่ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุนันท์ วิรัชวรกุล (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ใช้ความรู้ความสามารถในงานได้อย่างเต็มที่ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของคณางค์ สนธิเปล่งศรี (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือความภูมิใจที่ได้ทำงานที่บริษัทฯ แห่งนี้

ผลการศึกษาคูณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในชีวิต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือการได้รับรายได้ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสธวิทย์ รุ่งแก้ว (2554) ที่พบว่าผู้ตอบแบบ สอบถามมีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากที่สุดลำดับแรกคืองานที่ทำอยู่ในขณะนี้ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุลิตา กันทะอุโมงค์ (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

ทำงานในระดับมากที่สุดลำดับแรกคืองานที่ทำอยู่ในขณะนี้ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุนันท์ วิรัชวรกุล (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ได้รับการตรวจสุขภาพประจำปีอย่างเพียงพอ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของคณางค์ สนธิเปล่งศรี (2553) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือได้รับการตรวจสุขภาพประจำปีอย่างเพียงพอ

เมื่อทำการวัดระดับอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม ของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 พบว่ามีการแปรผันตามกันในเชิงบวก ($R=0.759$) สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานได้ร้อยละ 57.60 ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 อีกร้อยละ 42.40 เป็นผลที่เกิดจากด้านอื่นๆ โดยพบว่าปัจจัยด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของคณางค์ สนธิเปล่งศรี (2553) ที่พบว่าปัจจัยทั้ง 6 ด้านกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมมีการแปรผันตามกันในเชิงบวก ($R=0.696$) และสามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมได้ร้อยละ 51.50 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุลิตา กันทะอุโมงค์ (2553) ที่พบว่าปัจจัยทั้ง 6 ด้านกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมมีการแปรผันตามกันในเชิงบวก ($R=0.621$) และสามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมได้ร้อยละ 38.53 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของเสรวิทย์ รุ่งแก้ว (2554) พบว่าปัจจัยทั้ง 6 ด้านกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมมีการแปรผันตามกันในเชิงบวก ($R=0.639$) และสามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมได้ร้อยละ 40.90 โดยปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิตมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วัน

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 มีข้อค้นพบดังนี้

1. พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในระดับมากที่สุดทุกด้าน แต่พบว่าด้านความมั่นคงในชีวิตมีความคิดเห็นส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานลำดับสุดท้ายแม้ว่าปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิตจะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในภาพรวม

สูงสุดก็ตาม ทั้งนี้เมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ด้าน ตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า พนักงานชายและหญิงมีระดับความคิดเห็นในทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก พนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตด้านร่างกายในระดับปานกลาง ขณะที่กลุ่มอื่นมีความคิดเห็นในระดับมาก ส่วนปัจจัยอื่นอยู่ในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสดมีระดับความคิดเห็นมากในทุกปัจจัย ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพโสดมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตด้านร่างกายในระดับปานกลาง และปัจจัยอื่นอยู่ในระดับมาก พนักงานที่มีสถานภาพหย่า/หม้ายมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตด้านร่างกาย ด้านสัมพันธภาพทางสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อด้านสิ่งแวดล้อม และด้านความมั่นคงในชีวิตในระดับปานกลาง และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 45,001-45,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อด้านร่างกายในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามระยะเวลาทำงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาทำงาน 1-5 ปี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิตในระดับปานกลาง และพนักงานอายุ 10-15 ปีมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตด้านร่างกายในระดับปานกลาง

2. ในข้อมูลทั่วไปของพนักงาน พนักงานอายุ 31-40 ปีมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทั้ง 6 ปัจจัยอยู่ในระดับมาก แต่กลับมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมในระดับปานกลาง แสดงถึงว่าในความคิดเห็นในคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงานในกลุ่มนี้อาจมีปัจจัยอื่นเข้ามาร่วมด้วยทำให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3. คุณภาพชีวิตด้านร่างกาย พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากในเรื่อง การเจ็บป่วยรุนแรงจนต้องนอนพักที่โรงพยาบาลไม่มีเลยในปีที่ผ่านมา และทำงานด้วยความกระฉับกระเฉง กระปรี้กระเปร่า การรับประทานอาหารในแต่ละวันเพียงพอ และการมีสุขภาพร่างกายแข็งแรงในปัจจุบัน แต่ไม่ได้ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอและพักผ่อนไม่เพียงพอ ดังนั้นในระยะยาวอาจทำให้พนักงานมีสุขภาพที่แย่ลง

4. คุณภาพชีวิตด้านจิตใจ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นเมื่อมีปัญหาในการทำงานสามารถนำไปปรึกษาหัวหน้างานได้ ซึ่งจะส่งผลเสียต่อการทำงานของธนาคารได้

5. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสัมพันธภาพทางสังคม พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก แต่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา รวมถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับ

การมีเพื่อนร่วมงานที่เป็นเสมือนคนในครอบครัวเดียวกันมีอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าพนักงาน ยังไม่มีการทำงานที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันอย่างแท้จริง

6. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งแวดล้อม พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง ความพึงพอใจในวันหยุดที่ได้รับ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในขณะที่ทำงาน ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกที่ธนาคารจัดให้ และการรับรู้ข้อมูลและความรู้ในเรื่องความปลอดภัยในการทำงานอย่างเพียงพอ ที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง

7. คุณภาพชีวิตด้านจิตวิญญาณ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง การได้รับการยอมรับ หรือคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน การมีความคิดที่จะลาออกไปหางานใหม่ และสามารถทำกิจกรรมทางศาสนาได้ตามความต้องการ ที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง

8. คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในชีวิต พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องมีการสร้างหนี้เพื่อความมั่นคงของครอบครัวในระยะยาวอย่างเหมาะสม และพนักงานไม่สร้างหนี้เกินกำลังที่จะผ่อนใช้ได้ ความสามารถเก็บออมเงินไว้ใช้ในยามจำเป็นได้เพียงพอ และได้รับการเลื่อนขั้น เงินเดือน หรือเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง

9. จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 พบว่ามีการแปรผันตามกันในเชิงบวก และปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิต มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติสูงสุด รองลงมาเป็นปัจจัยด้านสัมพันธภาพทางสังคม กล่าวคือ หากมีการให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้มากขึ้นแล้ว พนักงานก็จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วัน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 มีข้อเสนอแนะโดย

ใช้อายุพนักงานเป็นเกณฑ์เนื่องจากในข้อค้นพบจะเห็นว่า อายุของพนักงานแสดงให้เห็นถึงความคิดเห็นที่แตกต่างกันในหลายปัจจัย โดยนำมาเป็นข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. พนักงานอายุ 20-30 ปี ซึ่งเป็นส่วนใหญ่เป็นพนักงานเข้าใหม่ และอายุงานจะอยู่ในระดับต่ำกว่า 1 – 5 ปี โดยผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย และยังมีภาวะเครียดหรือร้อนในการทำงานสูง มีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตด้านจิตใจสูงที่สุดซึ่งธนาคารสามารถเพิ่มระดับคุณภาพชีวิตด้านจิตใจให้เพิ่มขึ้น ได้โดยมีโครงการที่สอนน้องเพื่อให้พนักงานใหม่สามารถลดความเครียดจากการปรับตัวในการทำงานลงได้ อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมให้เพิ่มระดับปัจจัยด้านสัมพันธภาพทางสังคมได้เนื่องจากจะทำให้พนักงานมีความไว้วางใจ ร่วมมือร่วมใจในการทำงานมากขึ้น ส่วนปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิตถึงแม้ว่าจะอยู่ในระดับมากแต่สำหรับพนักงานอายุ 20-30 ปี นั้นมีระดับที่ต่ำกว่าด้านอื่น ดังนั้นควรเร่งพัฒนาให้มีสวัสดิการที่เหมาะสมกับพนักงานในกลุ่มนี้ และมีการชี้แจงนโยบายและการประเมินที่ชัดเจนกว่าเดิมในการเลื่อนตำแหน่งและเงินเดือน เช่น การประเมินผลสิ้นปี ควรชี้แจงเหตุผลให้ชัดเจนถึงผลประเมินที่พนักงานได้รับ เป็นต้น

2. พนักงานอายุ 31-40 ปี ซึ่งมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ปัจจัย โดยปัจจัยที่ทางธนาคารควรพิจารณาคือ ปัจจัยคุณภาพชีวิตด้านร่างกาย ที่มีระดับต่ำที่สุดและพนักงานในกลุ่มนี้มีอายุที่เพิ่มขึ้น ทำให้ความกระฉับกระเฉง กระปรี้กระเปร่าในการทำงานอาจลดลง รวมไปถึงความต้องการพักผ่อนที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นทางธนาคารควรให้ความรู้ความเข้าใจผ่านทางสื่อต่าง ๆ ของทางธนาคารเช่น Intranet หรือ E-mail เกี่ยวกับท่ากายบริหารหรือการออกกำลังกายได้ในขณะทำงาน หรือในเวลาพัก รวมถึงการส่งเสริมให้มีการประกวดท่ากายบริหารในขณะทำงานเพื่อให้พนักงานเสนอความคิดเห็นเข้ามาและยังช่วยประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทุกคนสามารถออกกำลังกายได้มากขึ้น นอกจากนี้พนักงานอายุ 31-40 ปี ยังมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเป็นระดับที่ต่ำที่สุดในกลุ่มข้อมูลทั่วไป ดังนั้นนอกจากสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านร่างกายแล้ว ทางธนาคารควรเน้นด้านความมั่นคงในชีวิตเนื่องจากมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมสูง โดยมีการส่งเสริมสวัสดิการให้ตรงกับความต้องการของพนักงานมากขึ้น อาจมีการให้คะแนนว่าสวัสดิการใดที่พนักงานแต่ละกลุ่มต้องการมากที่สุด นอกจากนั้นควรมีโครงการเงินออมให้พนักงานเก็บออมเงินระยะยาวให้มากขึ้นเนื่องจากสวัสดิการในการกู้ยืมเงินของธนาคารมีจำนวนมาก บางครั้งพนักงานอาจมีการกู้ยืมเงินสวัสดิการมากกว่าการเก็บออม โดยเฉพาะพนักงานที่มีอายุงานมาก เงินกู้สวัสดิการก็เพิ่มขึ้นเช่นกัน

3. พนักงานอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อปัจจัยต่าง ๆ ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตด้านร่างกายที่อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับพนักงานอายุ 31-40 ปี ดังนั้น

ธนาคารควรสนับสนุนอย่างมากในการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านร่างกาย โดยพนักงานในกลุ่มนี้จะมีอายุงานค่อนข้างมาก มีเพื่อนร่วมงานที่รู้จักกันในวงกว้างกว่ากลุ่มอื่น ๆ ดังนั้นควรจัดกิจกรรมให้มีการออกกำลังกายร่วมกัน เช่น การจัดการแข่งขันกอล์ฟหรือการจัดกลุ่มเรียนโยคะในสาขาเดียวกันหรือต่างสาขา เป็นต้น

4. นอกเหนือจากข้อเสนอแนะที่กล่าวมา ทางผู้ศึกษาเห็นว่านอกจากปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิตที่ธนาคารควรให้ความสำคัญเนื่องจากมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมสูงแต่พนักงานยังมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านนี้ต่ำที่สุด ซึ่งสามารถพัฒนาได้จากข้อเสนอแนะตามที่กล่าวมาแล้วนั้น ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ธนาคารควรให้ความสำคัญเนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีความคิดเห็นอยู่ในลำดับที่ 5 ของปัจจัยทั้ง 6 ด้าน รวมถึงมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอยู่ในลำดับที่ 1 ดังนั้นธนาคารควรพัฒนาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมโดยจัดให้มีการหมุนเวียนงานจากพนักงานสาขาที่เปิดทำการปกติเข้ามาเปลี่ยนพนักงานสาขาที่เปิดทำการ 7 วัน และมีการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยให้สาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันเพื่อรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานและของธนาคาร

จากข้อเสนอแนะที่กล่าวมาหากทางธนาคารและพนักงานมีความร่วมมือร่วมกันพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานก็จะสามารถช่วยส่งเสริมให้เกิดสมดุลของชีวิตให้กับพนักงานทุกคนได้และจะช่วยลดความเครียดในการทำงาน ส่งเสริมบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ส่งผลให้ทุกฝ่ายได้รับประโยชน์ร่วมกัน