

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของ
พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

Quality of Working Life Affecting Work Happiness of
Kasikorn Bank Employees in Bangkok

ชญาภา ชำรงชลพิสิฐ¹, อ.ดร.ประพันธ์ วงศ์บางโพ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร (3) เพื่อศึกษาความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร (4) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความสุขในการปฏิบัติงานแตกต่างกันของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร (5) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ดังนี้ t-test, F-test, Multiple Regression Analysis และค่านัยสำคัญทางสถิติกำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วง 31-40 ปี โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานช่วง 1-5 ปี และรายได้ 15,000-35,000 บาท (2)ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับ ดีมากที่สุด ด้านที่มีค่ามากที่สุด คือด้านการบูรณาการทางสังคม และด้านที่น้อยที่สุดคือด้าน โอกาสและการพัฒนาความสามารถ (3)ด้านความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับ ดีมากที่สุด โดยด้านที่มีค่ามากที่สุดคือด้านการติดต่อสัมพันธ์ และด้านที่มีค่าน้อยที่สุดคือด้านความรักในงาน (4)ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความสุขในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (5)คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน,ความสุขในการปฏิบัติงาน,พนักงานธนาคารกสิกรไทย
ในเขตกรุงเทพมหานคร

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ABSTRACT

The purpose of this research were to study (1) the personal factors of Kasikorn Bank employees in Bangkok (2) the quality of working life of Kasikorn Bank employees in Bangkok (3) work happiness of employees of Kasikornbank in Bangkok (4) the different personal factors will have the different work happiness of Kasikorn Bank employees in Bangkok (5)) the quality of working life affecting work happiness of Kasikorn Bank employees in Bangkok. The author used the questionnaire to collect data from sample of 400 peoples who work at Kasikorn Bank in Bangkok. The statistics were t-test, F-test, Multiple Regression Analysis and level of the statistical significance was 0.05

The results of this research were as follows:

(1) Most Kasikorn Bank employees in Bangkok were females, aged between 31-40 years old, single, bachelor's degree, worked as operational level, working length between 1-5 years and income range were 15,000-35,000 baht. (2) The quality of working life of Kasikorn Bank employees in Bangkok were have overview very good level, the most was social integration and the least was opportunity and the development of talents. (3) Work happiness of employees of Kasikornbank in Bangkok were have overview very good level, the most was contact relationship and the least was love of work. (4) The different personal factors would not have overview and specification of the different work happiness, The different personal factors namely gender, age, status, education, income, position and working length. (5) The quality of working life affecting work happiness of Kasikorn Bank employees in Bangkok.

Keywords: Quality of Working Life, Work Happiness, Kasikorn Bank Employees in Bangkok

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันที่โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์กรมีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงจะสามารถดำรงอยู่ได้ จึงต้องมีนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีศักยภาพ โดยคำนึงถึงความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นสำคัญ ลดการลาออกของพนักงาน และยังส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีและความสุขในการปฏิบัติงาน ป้องกันการสมองไหลจากการที่พนักงานลาออกไปทำงานที่องค์กรอื่น ซึ่งความสุขในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ทุกคนในองค์กรพึงประสงค์ แต่ความเครียดจากงานเป็นสิ่งที่พนักงานหลีกเลี่ยงไม่ได้ พนักงานจึงหาสิ่งที่ทำให้ตนเองรู้สึกผ่อนคลายจากความรู้สึกเครียด สิ่งที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้ถึงเป้าหมายนั้น องค์กรประกอบที่สำคัญคือ พนักงาน ดังนั้นหากพนักงานมีความสุขจากการปฏิบัติงาน ย่อมส่งผลให้งานนั้นบรรลุตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพและมีความก้าวหน้าในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้นบรรยากาศในการปฏิบัติงานจะต้องมีความเหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสุขในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมความสุขในการทำงาน และนำมาปรับปรุงอันเป็นประโยชน์อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความสุขในการปฏิบัติงานแตกต่างกันของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความสุขในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหา มุ่งศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรต้น ได้แก่ (1)ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่งงาน, ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน) (2) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม, ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย, ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ, ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน, ด้านการบูรณาการทางสังคม, ด้านประชาธิปไตยในองค์กร, ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว, ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม)

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสุขในการปฏิบัติงาน (ด้านการติดต่อสัมพันธ์, ด้านความรักในงาน, ด้านความสำเร็จในงาน, ด้านการเป็นที่ยอมรับ)

ขอบเขตประชากร พนักงานปฏิบัติงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ผู้บริหารระดับต้น ไม่รวมผู้บริหารระดับสูงขององค์กร กำหนดกลุ่มตัวอย่างคือ 400 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา รวบรวมข้อมูลตั้งแต่ เดือนพฤษภาคม ถึง กรกฎาคม พ.ศ. 2565

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Walton (1975, p.12) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ ซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิต 8 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการปฏิบัติงาน

Manion (2003, p.302) กล่าวว่าความสุขในการทำงาน คือผลที่เกิดจากการเรียนรู้ซึ่งเป็นผลตอบสนองจากการกระทำการสร้างสรรค์ของตนเอง มีความปลาบปลื้มใจนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรมีความผูกพันและมีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกันเกิดสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน มีความผูกพันในงานและทำให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป มี 4 องค์ประกอบ ดังนี้ การติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับ

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง : ใช้สูตร W.G. Cochran (1953) เพื่อหาจำนวนประชากร ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) คือ ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) และวิธีจับฉลาก (lottery)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย : แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้วิจัยศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนด คำนิยาม ตัวแปร และสร้างแบบสอบถาม

2. ร่างแบบสอบถามให้ครอบคลุมในแต่ละด้านของคำนิยามตัวแปรทุกตัว

3. นำเสนอแบบสอบถามต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) โดยมีค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) เท่ากับ 1 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และได้ปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามมาทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (item-total correlation) มีค่าระหว่าง 0.558-0.856 และหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ตามวิธีของ Cronbach (1984, p.160) ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง

5. นำแบบสอบถามที่มาจัดพิมพ์เพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล : การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน นำมาวิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน และทดสอบทางสถิติ

1.1 สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความสุขในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1) ใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐานคือ F-test (One Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม สำหรับตัวแปรด้าน อายุ สถานภาพ รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2) ใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐานคือ t-test สำหรับตัวแปรด้าน เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน

1.2 สมมติฐานข้อที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) คำนัยสำคัญทางสถิติกำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง อายุช่วง 31-40 ปี โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 1-5 ปี และอัตราเงินเดือน 15,000 – 35,000 บาท

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	4.51	0.454	ดีมากที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย	4.51	0.483	ดีมากที่สุด
ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ	4.47	0.527	ดีมากที่สุด
ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน	4.52	0.460	ดีมากที่สุด
ด้านการบูรณาการทางสังคม	4.58	0.424	ดีมากที่สุด
ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	4.57	0.487	ดีมากที่สุด
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	4.53	0.474	ดีมากที่สุด
ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม	4.56	0.492	ดีมากที่สุด
คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม	4.53	0.341	ดีมากที่สุด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับ ดีมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.53 เมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดีมากที่สุด ด้านที่มีค่ามากที่สุด คือด้านการบูรณาการทางสังคม และด้านที่น้อยที่สุดคือ ด้าน โอกาสและการพัฒนาความสามารถ

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร
ระดับความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ด้านความสุขในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการติดต่อสัมพันธ์	4.67	0.438	มากที่สุด
2. ด้านความรักในงาน	4.53	0.461	มากที่สุด
3. ด้านการเป็นที่ยอมรับ	4.59	0.454	มากที่สุด
4. ด้านความสำเร็จในงาน	4.59	0.467	มากที่สุด
ความสุขในการทำงานโดยรวม	4.59	0.353	มากที่สุด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมความสุขในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ ดีมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.59 เมื่อพิจารณารายด้านทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านมีความสุขในการปฏิบัติงาน ดีมากที่สุด ด้านที่มีค่ามากที่สุด คือด้านการติดต่อสัมพันธ์ และด้านที่มีค่าน้อยที่สุดคือด้านความรักในงาน

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความสุขในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance)

การวิเคราะห์ระดับความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	t/F	Sig	ผลการทดสอบ
เพศ	0.148	0.883	ไม่แตกต่างกัน
อายุ	2.127	0.096	ไม่แตกต่างกัน
สถานภาพ	0.684	0.505	ไม่แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	-0.675	0.500	ไม่แตกต่างกัน
รายได้	0.594	0.619	ไม่แตกต่างกัน
ตำแหน่งงาน	-1.560	0.120	ไม่แตกต่างกัน
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	0.562	0.640	ไม่แตกต่างกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติการวิเคราะห์ t-test สำหรับตัวแปรด้าน เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และใช้สถิติการวิเคราะห์ F-test (One Way Analysis of Variance) test สำหรับตัวแปรด้านอายุ สถานภาพ รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สัมประสิทธิ์การถดถอย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย

ตัวพยากรณ์	B	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	1.582		8.536	0.000
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	-0.029	-0.037	-0.743	0.458
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย	0.035	0.047	0.932	0.352
ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ	0.112	0.168	3.149	0.002*
ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน	0.067	0.088	1.591	0.112
ด้านการบูรณาการทางสังคม	0.181	0.218	4.547	0.000*
ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	0.082	0.114	2.296	0.022*
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	0.101	0.135	2.663	0.008*
ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม	0.113	0.158	3.392	0.001*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการปฏิบัติงานด้านที่มีค่าสูงสุดคือ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคม รองลงมาคือ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านประชาธิปไตยในองค์กร ตามลำดับ และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านอื่นไม่มีอิทธิพลต่อความสุขในการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน

$$\text{สมการ } Y_T = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_8x_8$$

$$Y_T = 1.582 + -0.029x_1 + 0.035x_2 + 0.112x_3 + 0.067x_4 + 0.181x_5 + 0.082x_6 + 0.101x_7 + 0.113x_8$$

จากสมการที่ Y_T สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความสุขในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ด้านที่ทดสอบ	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติ
ปัจจัยส่วนบุคคล		t-test/F-test
ด้านการติดต่อสัมพันธ์	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	
ด้านความรักในงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	
ด้านการเป็นที่ยอมรับ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	
ด้านความสำเร็จในงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ด้านที่ทดสอบ	ผลการทดสอบ	สถิติ
คุณภาพชีวิตในการทำงาน		Multiple Regression Analysis
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	×	
ด้านสิ่งแวดล้อมที่สุขลักษณะและปลอดภัย	×	
ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ	√	
ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน	×	
ด้านการบูรณาการทางสังคม	√	
ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	√	
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	√	
ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม	√	

*√ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้, × ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เป็นพนักงานส่วนงานสาขาพิเศษหญิง โสด 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับปฏิบัติการ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี และอัตราเงินเดือน 15,000 – 35,000 บาท ซึ่งจำนวนพนักงานสาขาจะมีมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ และอยู่ในระดับปฏิบัติการมีมากกว่าระดับหัวหน้างาน

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับ ดีมากที่สุด เนื่องจากธนาคารกสิกรไทยมีความมุ่งมั่นด้านทรัพยากรบุคคล 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นไปได้ในการทำงาน (WORK) มีเป้าหมายเพื่อให้ทุกคนมีโอกาสร่วมทำงานเป็นทีมกับผู้มีความรู้ความสามารถและความชำนาญด้านต่างๆเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกัน ด้านความเป็นไปได้ในการใช้ชีวิต (LIFE) ใช้ Platform มาตรฐานระดับสากล ในการติดต่อสื่อสารงานภายใน ด้านความเป็นไปได้ในการเติบโต (GROWTH) มีการสนับสนุนด้านการศึกษาให้กับพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านความเป็นไปได้ในการให้สังคม(CARE) เป็นองค์กรแห่งความยั่งยืน ดำเนินธุรกิจโดยนำแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม มาเป็นหลักการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Walton (1974, p.12) ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เนื่องจากธนาคารกสิกรไทยมีหลายโครงการที่มองเห็นความสำคัญต่อความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย และความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน จึงเกิดโครงการ "คนกสิกรไทย...ใส่ใจกันและกัน" เพื่อแสดงความห่วงใยไปยังพนักงานใน 3 เรื่องหลัก ซึ่งประกอบด้วย การขยับขี้ปลอดภัย การใส่ใจดูแลสุขภาพ และ ความปลอดภัยในที่ทำงาน อ้างอิงจากรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนธนาคารกสิกรไทย (2564, p.19) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Manion (2003, p.302) กล่าวว่าความสุขในการทำงาน คือผลที่เกิดจากการเรียนรู้ซึ่งเป็นผลตอบสนองจากการกระทำสร้างสรรค์ของตนเอง บุคลากรมีความสุขพินและมีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกันเกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน

ตอนที่ 4 ผลจากการทดสอบสมมติฐาน สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

การวิเคราะห์สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความสุขในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เนื่องจากหน้าที่ในการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละตำแหน่ง มีการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกันตามหน้าที่ของพนักงานในแต่ละ

ตำแหน่งไม่แบ่งแยกเพศ อายุ หรือระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เนื่องจากธนาคารกสิกรไทยมีวัฒนธรรมองค์กรที่ช่วยเหลือกัน ทำให้พนักงานเกิดความสุขในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สายพิน ยาสวรรณ (2564) ที่กล่าวว่าบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้และประเภทบุคลากรแตกต่างกัน มีความสุขในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์สมมติฐานข้อที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการศึกษาพบว่าภาพรวมคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย อยู่ในระดับ ดีมากที่สุด เนื่องจากธนาคารกสิกรไทย มีการจัดอบรมความรู้ให้กับพนักงาน ฝึกทักษะการเรียนรู้ด้านต่างๆที่สามารถนำมาปรับใช้ในการทำงานได้ มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดี และในการปฏิบัติงานหัวหน้างานมีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน นอกจากนี้ธนาคารกสิกรไทยยังให้ความสำคัญกับความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงาน ไม่เอาเปรียบในเรื่องของวันหยุด การลาต่างๆ พนักงานสามารถใช้สิทธิ์ตามความเหมาะสม ตามกฎหมายแรงงาน จากปัจจัยที่กล่าวมานี้ทำให้พนักงานเกิดความสุขในการปฏิบัติงานจากคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Walton (1974, p.12) ที่กล่าวว่าเกณฑ์ชีวิตของคุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ด้านคือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

1. จากการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานน้อยที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้มีการตรวจสอบรายชื่อพนักงานที่ยังขาดใบอนุญาตต่างๆ เช่น ใบอนุญาตนายหน้าประกันภัย ใบอนุญาตนายหน้าประกันชีวิต ใบอนุญาตผู้แนะนำด้านการลงทุน และจัดส่งพนักงานเข้าอบรมและสอบใบอนุญาต เพื่อให้มีความรู้ และมีโอกาสพัฒนาตัวเองให้มีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งได้

2. จากการศึกษาพบว่าความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความรักในงาน มีค่าน้อยที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้สร้างความสุขในการปฏิบัติงานด้านการรับรู้ความสำคัญในตำแหน่งงานเพื่อให้เกิดความรู้สึกรักในงาน โดยการชี้ให้เห็นว่าพนักงานมีความสำคัญต่อความสำเร็จของธนาคารกสิกรไทย เมื่อพนักงานเห็นคุณค่าในหน้าที่ของตนเอง และเกิดความรักในงาน สามารถลดปัญหาการลาออกของพนักงาน และยังทำให้พนักงานเกิดความสุขในการปฏิบัติงาน

3. จากการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคม มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานมากที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้ธนาคารมีการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี ไม่มีอคติต่อกัน เมื่อปฏิบัติงานก็จะมีบรรยากาศการทำงานที่ดี ยากที่จะช่วยเหลือกัน ทำให้พนักงานเกิดความสุขในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความสุขในการปฏิบัติงาน เนื่องจากปัจจุบันหลายๆองค์กรเริ่มเห็นความสำคัญของพนักงานมากขึ้น จึงควรนำมาศึกษาต่อว่าคุณภาพชีวิตด้านใดที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการปฏิบัติและนำมาปรับปรุงให้ดีขึ้น

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดอื่นเพิ่มเติม เพื่อนำมาเปรียบเทียบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของแต่ละภูมิภาคมีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างไร และนำผลการศึกษามาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยให้ดีขึ้น ให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง

เฉลิมขวัญ เมฆสุข และ ประสพชัย พสุนนท์ (2560). *ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท สยามฟิตติงส์ จำกัด*. สืบค้นเมื่อ 28 พฤษภาคม 2565 , จาก<https://www.semanticscholar.org/paper>.

ณัฐชา ศรีจันทร์.(2560). *ความสุขในการทำงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท เอพี ออโต้ มาสเตอร์ จำกัด*. สืบค้นเมื่อ 22 พฤษภาคม 2565, จาก<https://mis.krirk.ac.th/librarytext/MOA/2560.pdf>.

ธนาคารกสิกรไทย. (2564). *รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน*. สืบค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2565, จาก <https://www.kasikornbank.com/th/sustainable-development/Report>

สสพท. (2562). *บทความคุณภาพชีวิตในการทำงาน*. สืบค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2565, จาก <https://www.tosh.or.th/index.php/blog/item/475-quality-of-working-life>.

สายพิน ยาสวรรณ (2564). *ความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรุงเทพมหานคร*. สืบค้นเมื่อ 28 พฤษภาคม 2565, จาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/sat17/6214060055.pdf>.