



คุณภาพชีวิตที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต

QUALITY OF LIFE IN RELATED TO WORK EFFICIENCY
OF COMMERCIAL BANK EMPLOYEES IN PLOENCHIT AREA

นพรัตน์ วรสุข

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2563

คุณภาพชีวิตที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

QUALITY OF LIFE IN RELATED TO WORK EFFICIENCY
OF COMMERCIAL BANK EMPLOYEES IN PLOENCHIT AREA



A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
(Business Administration(Management))
Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University
2020
Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์
เรื่อง
คุณภาพชีวิตที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต
ของ
นพรัตน์ วรสุข

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์) (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิโรจน์ บุรณศิริ)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)

ชื่อเรื่อง	คุณภาพชีวิตที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต
ผู้วิจัย	นพรัตน์ วรสุข
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2563
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. ณัฏฐ์ กุฬิสร์

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต และศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต จำนวน 400 คน ผลวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านค่าใช้จ่าย และด้านวิธีการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย ด้านวิธีการ และด้านปริมาณงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านค่าใช้จ่ายและด้านวิธีการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงานด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่าย ด้านวิธีการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีอายุงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายและด้านวิธีการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายและด้านวิธีการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิต, ประสิทธิภาพการทำงาน, พนักงานธนาคารพาณิชย์, ย่านเพลินจิต

Title	QUALITY OF LIFE IN RELATED TO WORK EFFICIENCY OF COMMERCIAL BANK EMPLOYEES IN PLOENCHIT AREA
Author	NOPPARAT WORRASUK
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2020
Thesis Advisor	Assoc. Prof. Nak Gulid , Ph.D.

This research aims to study the efficiency level of commercial bank employees in the Ploenchit area, to study the work efficiency of commercial bank employees in the Ploenchit area and classified by demographic characteristics, and to study the quality of life related to work efficiency for 400 commercial bank employees in the Ploenchit area. The findings of the research were as follows: commercial bank employees of different ages had different levels of work efficiency in the dimensions of quality of work, expenses and methods at statistically significant levels of 0.01 and 0.05, respectively. Commercial bank employees with a different marital status had different in the dimensions of quality of work at a statistically significant level of 0.05. Commercial bank employees of different education levels had a different level of work efficiency in the dimensions of time, expense, methods, and workload at statistically significant levels of 0.01 and 0.05, respectively. Commercial bank employees of different income levels had different work efficiencies in the dimensions of quality of work, expense, and methods at a statistically significant level of 0.01 and 0.05, respectively. Commercial bank employees of different position levels had different work efficiency levels in the dimensions of workload, quality of work, time, expense, and methods at statistically significant levels of 0.01 and 0.05, respectively. Commercial bank employees with different work experiences had different work efficiency levels in the dimensions of expense and method at a statistically significant level of 0.01. Quality of life had a moderate correlation with work efficiency in the dimensions of quality of work, workload, time, expense, and methods at a statistically significant level of 0.01.

Keyword : Quality of life, Work efficiency, Commercial bank employees, Ploenchit

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถช่วยเหลือและความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ตลอดจนการให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการปรับแก้ไขข้อบกพร่องจากคณะกรรมการผู้ควบคุมสารนิพนธ์ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ

รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ ที่ได้ให้ความเมตตากรุณาเป็นที่ปรึกษาและให้ความช่วยเหลือชี้แนะแนวทางในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและการทำสารนิพนธ์นี้ด้วยความเอาใจใส่ตลอดมา

รวมทั้ง รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา และ อาจารย์ ดร.จรินทร์ จารุเสน ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพิ่มเติมแก่ผู้วิจัย ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์และกรรมการบริหารหลักสูตร สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทุกท่าน ที่ได้กรุณาประสิทธิ์ประสาท ความรู้ต่างๆ ให้แก่ผู้วิจัย ตลอดจนให้ความช่วยเหลือในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ เพื่อนร่วมงานที่บัณฑิตวิทยาลัย สำหรับข้อมูลตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ รวมถึงความช่วยเหลือและกำลังใจให้กับผู้วิจัยตลอดมา

ขอขอบคุณพี่ๆ และเพื่อน ๆ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม สาขาวิชาการจัดการ รวมถึงบุคคลอีกหลายท่านที่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้กับผู้วิจัยมาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอโน้มรำลึกถึงคุณของบิดามารดาและครูอาจารย์ที่อบรมสั่งสอนให้ความรู้ เป็นกำลังใจและให้การสนับสนุนผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา

นพรัตน์ วรสุข

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฒ
บทที่ 1 บทนำ.....	16
ภูมิหลัง	16
ความมุ่งหมายของงานวิจัย.....	18
ความสำคัญของการวิจัย	18
ขอบเขตของการวิจัย	19
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	19
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	19
วิธีการสุ่มตัวอย่าง	19
ตัวแปรที่ศึกษา	20
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	22
กรอบแนวคิดในการวิจัย	25
สมมติฐานในการวิจัย.....	26
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	27
องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานงาน	28

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	33
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	41
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล.....	47
ประวัติธนาคาร	49
ความรับผิดชอบต่อสังคม	49
วิสัยทัศน์พันธกิจและค่านิยมองค์กร	50
พันธกิจ	50
ค่านิยมองค์กร	50
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	52
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	60
1. กำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	60
ประชากรในการวิจัย.....	60
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	60
วิธีการสุ่มตัวอย่าง	61
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	61
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล	68
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	76
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	76
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	77
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	78
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	145

บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	150
ความมุ่งหมายของงานวิจัย.....	150
ความสำคัญของงานวิจัย	150
สมมติฐานในการวิจัย.....	151
วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า	151
1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	151
2. การสร้างเครื่องมือ.....	151
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	153
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	154
อภิปรายผล	166
ข้อเสนอแนะที่รับจากการวิจัย	172
ข้อเสนอแนะสำหรับการการวิจัยครั้งต่อไป	174
บรรณานุกรม	176
ภาคผนวก.....	180
ประวัติผู้เขียน.....	190

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 แสดงกลุ่มงานและจำนวนประชากร	19
ตาราง 2 แสดงกลุ่มงานและจำนวนบุคลากรของธนาคาร	51
ตาราง 3 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มงาน	61
ตาราง 4 แสดงเกณฑ์การประเมินแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	65
ตาราง 5 แสดงเกณฑ์การประเมินแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน	66
ตาราง 6 จำนวน ความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	78
ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม	81
ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม	82
ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย	83
ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ	84
ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงและความสามารถในการงาน	85
ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคม	86
ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิทธิส่วนบุคคล	87
ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	88

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม	89
ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตในภาพรวม.....	90
ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้านคุณภาพของงาน	91
ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้านปริมาณงาน.....	92
ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้านเวลา.....	93
ตาราง 20 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้านค่าใช้จ่าย.....	94
ตาราง 21 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้านวิธีการ	95
ตาราง 22 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์จำแนกเพศ.....	96
ตาราง 23 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตจำแนกเพศ.....	97
ตาราง 24 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตจำแนกอายุ	98
ตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงานจำแนกตามอายุ	99
ตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงานจำแนกตามอายุ	99
ตาราง 27 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และวิธีการ จำแนกตามอายุ.....	100

ตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตามอายุ.....	101
ตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านวิธีการ จำแนกตามอายุ	102
ตาราง 30 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต จำแนกสถานภาพสมรส	103
ตาราง 31 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านเวลา จำแนกตามสถานภาพสมรส	104
ตาราง 32 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่าย และวิธีการจำแนกตาม สถานภาพสมรส	105
ตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงานจำแนกตามสถานภาพสมรส	106
ตาราง 34 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต จำแนกตามระดับการศึกษา	107
ตาราง 35 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านปริมาณงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	108
ตาราง 36 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านปริมาณงานจำแนกตามระดับการศึกษา	108
ตาราง 37 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และวิธีการจำแนกตามระดับการศึกษา.....	109
ตาราง 38 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านเวลาจำแนกตามระดับการศึกษา	110
ตาราง 39 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่ายจำแนกตามระดับการศึกษา	111

ตาราง 40 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านวิธีการจำแนกตามระดับการศึกษา	112
ตาราง 41 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตจำแนกตามตำแหน่งงาน	113
ตาราง 42 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และด้านวิธีการ จำแนกตามตำแหน่งงาน...	114
ตาราง 43 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงานจำแนกตามตำแหน่งงาน	115
ตาราง 44 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านเวลาจำแนกตามตำแหน่งงาน	116
ตาราง 45 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่ายจำแนกตามตำแหน่งงาน	117
ตาราง 46 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านวิธีการจำแนกตามตำแหน่งงาน	118
ตาราง 47 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านปริมาณงานจำแนกตามตำแหน่งงาน	118
ตาราง 48 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านปริมาณงานจำแนกตามตำแหน่งงาน	119
ตาราง 49 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตจำแนกตามอัตราเงินเดือน	120
ตาราง 50 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	121
ตาราง 51 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงานจำแนกตามอัตราเงินเดือน	122
ตาราง 52 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และด้านวิธีการจำแนกตามอัตราเงินเดือน	123

ตาราง 53 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่ายจำแนกตามอัตราเงินเดือน	124
ตาราง 54 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านวิธีการจำแนกตามอัตราเงินเดือน	125
ตาราง 55 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตจำแนกตามอายุงาน	126
ตาราง 56 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และด้านวิธีการจำแนกตามอายุงาน.....	127
ตาราง 57 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่ายจำแนกตามอายุงาน	128
ตาราง 58 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านวิธีการ จำแนกตามอายุงาน	129
ตาราง 59 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงาน	132
ตาราง 60 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้านปริมาณงาน	135
ตาราง 61 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้านเวลา	138
ตาราง 62 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้านค่าใช้จ่าย	140
ตาราง 63 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้านวิธีการ	143
ตาราง 64 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	145

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	25
--	----



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันภาวะเศรษฐกิจของตั้งแต่ไตรมาสที่ 4 ปี 2562 มีชะลอตัวอย่างต่อเนื่องและคาดว่าในปี 2563 คาดว่าจะมีการขยายตัวเพียงร้อยละ 2.0 – 3.0 จากการขยายตัวดังกล่าวอาจจะเกิดจากเงื่อนไขการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลก การกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐ รวมทั้งการรักษาความเชื่อมั่นในระบบเศรษฐกิจและการดูแลแก้ไขปัญหาการลงทุนภาคเอกชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562) จากรายงานดังกล่าว ทำให้หลายองค์การนำหลักการบริหารจัดการเข้ามาประยุกต์ใช้ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จนนำไปสู่การสร้างผลกำไรให้กับองค์การ แต่การที่จะให้้องค์การบรรลุถึงจุดมุ่งหมายดังกล่าว จะต้องมีการปัจจัยเข้ามาเกี่ยวข้องของหลายปัจจัยด้วยกัน ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ คือ ทรัพยากรมนุษย์หรือพนักงาน ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดระดับความสามารถและความสำเร็จขององค์การทางหนึ่ง พนักงานที่มีประสิทธิภาพย่อมสามารถนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จได้ ซึ่งปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพนั้น อาจประกอบด้วย คุณภาพชีวิตในการทำงาน สวัสดิการที่ได้รับจากองค์การ และรวมไปถึงค่าตอบแทนที่ได้รับ (สมชาย หิรัญกิตติ, 2562, น. 10-11)

ธนาคารพาณิชย์เป็นองค์การหนึ่งที่มีการแข่งขันสูง ดังนั้น ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ จึงได้มุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การพัฒนาด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวกและทันสมัยมากยิ่งขึ้น และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ธนาคารพาณิชย์ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การที่วางไว้ คือ พนักงาน เนื่องจากการปฏิบัติพนักงานมีผลโดยตรงต่อการพัฒนาองค์การ เพราะพนักงานเป็นฟันเฟืองสำคัญที่สามารถสร้างรายได้ให้กับธนาคาร ดังนั้นผู้บริหารองค์การจึงควรตระหนักเสมอว่าทำอย่างไรจึงจะสามารถทำให้พนักงานเกิดประสิทธิภาพในการทำงานให้มากที่สุด เป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์การสูงสุด และผสมผสานความต้องการของพนักงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การได้ จึงนับได้ว่า “ทรัพยากรบุคคล” นับว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญที่สุดสำหรับการนำพาองค์การไปสู่จุดมุ่งหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมขององค์การ และปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น จะเป็นส่วนช่วยผลักดันให้องค์การก้าวหน้าไปได้อย่างรวดเร็วในยุคปัจจุบันองค์การให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรในองค์การ เพื่อเพิ่มศักยภาพของคนเพื่อให้คนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา

องค์การ อีกทั้งได้รับการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของตนเอง และสวัสดิการควบคู่กับการพัฒนาองค์การให้ส่งผลดีต่อการทำงานในองค์การอย่างปกติสุข (ฐิตารีย์ ประกอบแก้ว, 2550, น. 1)

การทำงานร่วมกับองค์การได้อย่างมีความสุข คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานอย่างปกติสุข เพราะพนักงานที่ทำงานในองค์การควรมีสภาวะที่เหมาะสม ทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจมีความรู้สึกมั่นคงทั้งสภาวะทางกายสภาวะทางอารมณ์ สภาวะทางจิตวิญญาณและสภาวะทางสังคม (กองสวัสดิการแรงงาน, 2557, น. 18) การให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากคุณภาพชีวิตการทำงานมีประเด็นเกี่ยวข้องกับทั้งคุณภาพเชิงวัตถุและเชิงจิตใจ บุคคลจึงต้องพิจารณาประโยชน์ตอบแทนทั้งสองด้าน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่แต่ละหน่วยงานจะต้องศึกษาหรือแสวงหาหนทางให้เกิดความสอดคล้องกับความพึงพอใจระหว่างบุคคลและหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานสามารถบรรลุเป้าหมายสูงสุด (สมพิศ สุวรรณชัย, 2558, น. 2) คุณภาพชีวิตการทำงานจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานความพึงพอใจในงาน (Satisfaction) ความคิดสร้างสรรค์ในงาน (Creating) และเป็นตัวผลักดันให้เกิดผลผลิตที่ดีของงาน (Productivity) ซึ่งสามารถวัดได้จากความรู้สึกเกี่ยวกับงานและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (Brooks & Anderson, 2005, p. 319) องค์การที่ผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะมีความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์การและคงอยู่กับองค์การนานขึ้นจะส่งผลให้องค์การนั้นสามารถสร้างผลงานที่มีคุณภาพ (Lee & Kearns, 2005, p. 54) ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานครอบคลุมปัจจัยในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เช่น ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน สิทธิของพนักงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Walton, 1975, p. 12)

จากความสำคัญของปัญหาข้างต้น ที่องค์การธนาคารพาณิชย์ประสบปัญหาการแข่งขันทางธุรกิจสูงและมีความจำเป็นต้องพัฒนาองค์การให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การที่วางไว้ โดยปัจจัยสำคัญ คือ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล อีกทั้งยังยานเพลินจิตเป็นแหล่งรวมสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย มีการแข่งขันทางธุรกิจสูง ทำให้เกิดธนาคารหลายแห่ง ส่งผลให้มีการทำธุรกรรมจำนวนมากและมีจำนวนพนักงานให้บริการมากตามไปด้วย ธนาคารจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรทั้งทางด้านคุณภาพชีวิตและควมมีประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงมากยิ่งขึ้น จึงเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความความสนใจที่จะศึกษา “คุณภาพชีวิตที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่าน

เพลินจิต” เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไปในอนาคต

ผู้วิจัยได้มีโอกาสทำงานในธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ซึ่งผู้วิจัยเองได้พบเห็นปัญหาด้านคุณภาพของพนักงานพาณิชย์ ย่านเพลินจิตและประสิทธิภาพในการทำงานที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้มากขึ้น แต่ถึงอย่างไรผู้วิจัยเองก็ยังไม่ทราบสาเหตุแน่ชัดของปัญหา จึงได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารพาณิชย์และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต และผู้วิจัยมองเห็นถึงความสำคัญด้านการแข่งขันทางธุรกิจ ซึ่งการที่องค์กรธนาคารพาณิชย์จะสามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นได้ พนักงานเป็นส่วนสำคัญในการแข่งขันนี้ จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพของพนักงานและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆได้ อีกทั้งผู้วิจัยเองจะได้เข้าใจถึงความต้องการ ความคิดพนักงานในองค์กรแห่งนี้ เพื่อนำไปปรับใช้ต่อการทำงานในอนาคต

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนด้านทรัพยากรมนุษย์ สำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสำคัญในการเป็นกลไกสำคัญขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กรและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในย่านเพลินจิต จำนวน 3,250 คน (ฝ่ายงานทรัพยากรบุคคล 2563)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในย่านเพลินจิต จากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1970) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 356 ตัวอย่าง เพิ่มอีก 44 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน โดยมี 2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยมี 2 ขั้นตอนดังนี้

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) โดยการแบ่งกลุ่มงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เป็นหน่วยสุ่ม

โดยอธิบายวิธีการแบ่งสัดส่วนของจำนวนประชากรจากกลุ่มงานดังนี้
ประชากรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต เทียบกับประชากรจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{อัตราส่วน} = \frac{3,250}{400}$$

$$\text{อัตราส่วน} = 8.125$$

ตาราง 1 แสดงกลุ่มงานและจำนวนประชากร

กลุ่มงาน	จำนวน	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
1. กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่	630	77.53	78
2. กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME	212	26.09	26
3. กลุ่มงานธุรกิจลูกค้ารายย่อย	1,650	203.07	203
4. เครือข่ายการขาย	758	93.29	93
รวม	3,250	399.98	400

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยการเก็บตาม
จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มไว้

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

1.1.1 เพศ ประกอบด้วย

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ ประกอบด้วย

1.1.2.1 30 – 35 ปี

1.1.2.2 36 – 41 ปี

1.1.2.3 42 – 47 ปี

1.1.2.4 48 – 53 ปี

1.1.2.5 54 ปี ขึ้นไป

1.1.3 สถานภาพสมรส ประกอบด้วย

1.1.3.1 โสด

1.1.3.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน

1.1.3.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

1.1.4 การศึกษา ประกอบด้วย

1.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.4.2 ปริญญาตรี

1.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.5 ตำแหน่งงาน ประกอบด้วย

1.1.5.1 พนักงานทั่วไป (Officer 1 ถึง ต่ำกว่า Manager)

1.1.5.2 ผู้บริหารระดับกลาง (Manager ถึง AVP)

1.1.5.3 ผู้บริหารระดับสูง (FAVP ขึ้นไป)

1.1.6 อัตราเงินเดือน ประกอบด้วย

1.1.6.1 15,000 – 21,999 บาท

1.1.6.2 22,000 – 28,999 บาท

1.1.6.3 29,000 – 35,999 บาท

1.1.6.4 36,000 – 42,999 บาท

1.1.6.5 43,000 บาท ขึ้นไป

1.1.7 อายุงาน ประกอบด้วย

1.1.7.1 1 – 6 ปี

1.1.7.2 7 – 12 ปี

1.1.7.3 13 – 18 ปี

1.1.7.4 19 – 24 ปี

1.1.7.5 25 ปี ขึ้นไป

1.2 คุณภาพชีวิต ประกอบด้วย

1.2.1 ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม (Adequate and Fair Compensation)

1.2.2 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้อง สุขลักษณะและความปลอดภัย (Safe and Healthy Working Condition)

1.2.3 ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ (Development of Human Capacities)

1.2.4 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Growth and Security)

1.2.5 ด้านการบูรณาการทางสังคม (Social Integration)

1.2.6 ด้านสิทธิส่วนบุคคล (Personal rights)

1.2.7 ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Work life balance)

1.2.8 ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม (Social relevance)

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

2.1 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ประกอบด้วย

2.1.1 ด้านคุณภาพของงาน

2.1.2 ด้านปริมาณงาน

2.1.3 ด้านเวลา

2.1.4 ด้านค่าใช้จ่าย

2.1.5 ด้านวิธีการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย
 - 1.1 เพศ หมายถึง เพศชาย และเพศหญิงของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในย่านเพลินจิต
 - 1.2 อายุ หมายถึง อายุตัวของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในย่านเพลินจิต หรือเวลาที่ดำรงชีวิต อายุนับตามปีปฏิทิน
 - 1.3 สถานภาพสมรส หมายถึง สถานะ การครองคู่ในปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ โสด สมรส/อยู่ด้วยกัน และ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
 - 1.4 การศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาที่แสดงถึงคุณลักษณะความรู้ของกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.5 ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งงานตามบทบาทหน้าที่ของกลุ่มตัวอย่างภายในองค์กร
 - 1.6 อัตราเงินเดือน หมายถึง รายได้ประจำเฉลี่ยต่อคนต่อเดือน
 - 1.7 อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง
2. คุณภาพชีวิต หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานและสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน ทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจและมีความสุขเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ และส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน และประสิทธิผลของงาน ประกอบด้วย
 - 2.1 ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม หมายถึง ค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีพ การได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณที่ทำ ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และการได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์อื่นๆ จากองค์กร
 - 2.2 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยลักษณะและความปลอดภัย หมายถึง สถานที่ทำงานมีบรรยากาศที่ดีเอื้อต่อการทำงาน สถานที่ทำงานมีความปลอดภัยไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพ มีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงาน สถานที่ทำงานสงบเงียบปราศจากเสียงรบกวน และการมีแสงสว่างที่เพียงพอต่อการทำงาน
 - 2.3 ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ หมายถึง การได้รับการส่งเสริมในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคลากร การให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้บุคลากรในการศึกษาเพิ่มพูนความรู้ การส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน ความอิสระในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ วางแผนงานด้วยตนเอง และการได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ

2.4 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การได้รับโอกาสพิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสนในการพิจารณาความดีความชอบอย่างเสมอภาค การได้รับโอกาสการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ งานที่ปฏิบัติมีโอกาสพัฒนาอาชีพให้ก้าวหน้าตามที่พึงประสงค์ และความมั่นคงต่อการจ้างงานขององค์การ

2.5 ด้านการบูรณาการทางสังคม หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การไม่แบ่งชั้นวรรณะ การเคารพสิทธิส่วนบุคคล การให้ความเป็นกันเองไม่แยกแยะฝ่าย และการสนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นทีม

2.6 ด้านสิทธิส่วนบุคคล หมายถึง การบริหารจัดการบุคลากรเกี่ยวกับมีสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน บุคลากรต้องได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัว

2.7 ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง การจัดสรรเวลาทำงานและเวลาส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม การแบ่งเวลางานกับส่วนตัวอย่างเหมาะสม การมีเวลาพักผ่อนที่เพียงพอ การกำหนดเวลาในการทำงานได้อย่างลงตัว และความยืดหยุ่นในขณะทำงานในองค์กร

2.8 ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การสนับสนุนการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม การสนับสนุนการมีส่วนร่วมในโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และการส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชน

3. ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน หมายถึง ศักยภาพของพนักงานที่มีความสามารถทำงานให้เกิดผลผลิตได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในเชิงธุรกิจ ประกอบด้วย

3.1 ด้านคุณภาพของงาน หมายถึง คุณภาพของสินค้าและบริการ ที่มีความปลอดภัย มีความถูกต้องและแม่นยำ งานที่ทำเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ สินค้าและบริการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า

3.2 ด้านปริมาณงาน หมายถึง การส่งงานแก่ลูกค้าตามเป้าหมายที่กำหนดไว้จำนวนหรือปริมาณงานได้ตรงตามมาตรฐาน ปริมาณงานที่ได้รับมีความเหมาะสมกับจำนวนบุคลากร และจำนวนหรือปริมาณงานในแต่ละวัน มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

3.3 ด้านเวลา หมายถึง การทำงานที่สำเร็จลุล่วงทันเวลาที่กำหนด ความรวดเร็วของกระบวนการทำงานของบุคลากร การบริหารเวลาในการปฏิบัติงาน การจัดคนเข้าทำงานให้สอดคล้องกับเวลาที่กำหนด และการใช้เวลาเหมาะสมและคุ้มค่ากับงานที่ทำ

3.4 ด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง การใช้ประโยชน์ทรัพยากรในการบริหารอย่างคุ้มค่า การประหยัดค่าใช้จ่ายเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน การหาวิธีการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และการประเมินความคุ้มค่าก่อนดำเนินงาน

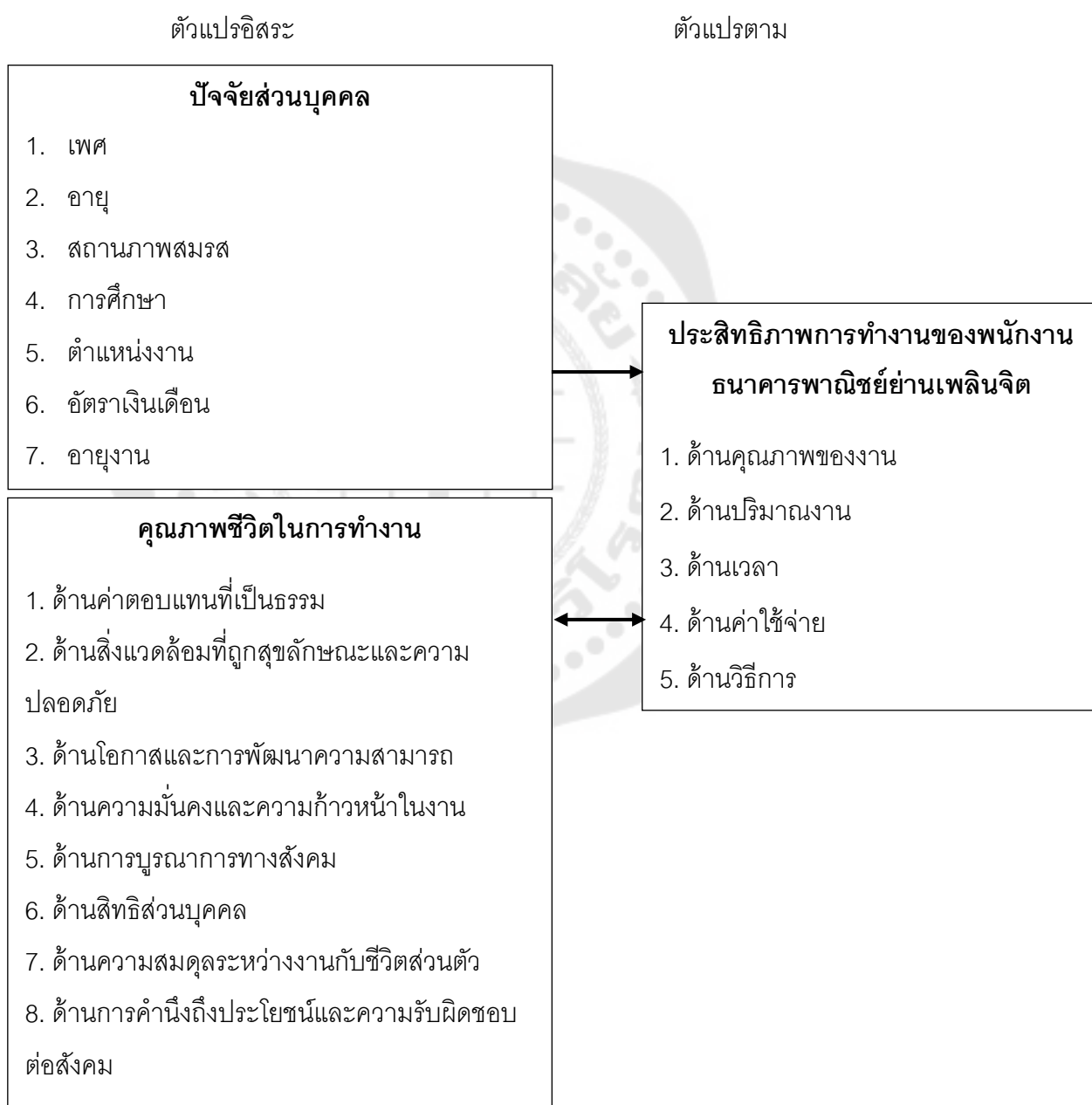
3.5 ด้านวิธีการ หมายถึง การนำวิธีการปฏิบัติงานใหม่ มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานหรือกระบวนการในการทำงานต้องเหมาะสมกับงานและค่าใช้จ่ายโดยการนำเทคนิคหรือวิธีการที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

4. พนักงานธนาคารพาณิชย์ หมายถึง พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ที่มีสำนักงานใหญ่ในย่านเพลินจิต



กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษา “คุณภาพชีวิตที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต” ซึ่งได้แนวคิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Peterson & Plowman (1989) เพื่อมาใช้ในการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และนำแนวคิดของ Walton (1975, p. 12) มาเป็นกรอบวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ โดยแสดงเป็นกรอบแนวคิดได้ ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต แตกต่างกัน

2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและความสะดวกด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
4. ประวัติธนาคาร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้น หมายถึง ศักยภาพของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีสภาพสามารถทำงานให้เกิดผลผลิต ได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในเชิงธุรกิจจะทำให้เพิ่มผลผลิตได้อย่างดีมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ได้ ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ และ ชัยยศ สันติวงษ์ (2553, น. 314) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูงสุดโดยที่ผลผลิตมีมูลค่าสูงกว่าของทรัพยากรที่ใช้ไป

ระพี แก้วเจริญ (2550, น. 19) ได้กล่าวถึง ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง คล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ

ติน ปรัชญพฤทธิ์ (2552, น. 130) ได้ให้ความหมายว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหาร ที่จะได้รับผลดีมากที่สุดโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดนั่นคือ การลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุดิบกลางลงในขณะที่พยายามเพิ่มความเร็วและความราบเรียบ

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2554, น. 34) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ หมายถึง การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้นว่าทำงานได้ปริมาณมาก น้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมาก น้อยแค่ไหน ใช้เงินใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหนเป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมความมีประสิทธิภาพจึง หมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณ และคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัครสมาน

สามัคคี มีสันติภาพและความสุขร่วมกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการแต่ใช้เวลา แรงงาน และงบประมาณน้อย

สมใจ ลักษณะ (2554, น. 7) กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึง การทำงานให้เสร็จ โดยสูญเสียเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลือง ต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

พิทยา บวรวัฒนา (2554, น. 6) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง อัตราส่วนที่สะท้อนให้เห็นการเปรียบเทียบระหว่างการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยต่อค่าใช้จ่าย ที่ต้องเสียไปสำหรับการปฏิบัติงานจำนวนหนึ่งหน่วยนั้นๆ

จำลอง ชุนพลแก้ว (2555, น. 148) กล่าวว่าประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างคุ้มค่าโดยไม่ให้เกิดความสูญเปล่าหรือความสูญเสีย ทรัพยากรต่างๆ คือ ปัจจัยที่ใช้ในการบริหารจัดการ ได้แก่ แรงงาน ต้นทุนการดำเนินงาน พลังงาน เครื่องมือ วัตถุดิบและเวลา

Millet (1954, p. 4) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน

องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานงาน

Zollisch & Langsner (1978, p. 18) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบในการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์การ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน หมายถึง คุณภาพของสินค้าและบริการและคุณภาพของงานระหว่างที่ปฏิบัติ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การส่งมอบสินค้าและบริการตรงตามเวลานัดหมาย ความปลอดภัยของพนักงานซึ่งมีผลต่อคุณภาพของสินค้าและบริการ
2. ปริมาณงานที่ทำได้ หมายถึง ปริมาณที่ปฏิบัติงานในแต่ละวันเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ งานที่สำเร็จตามภาระงานที่รับผิดชอบและได้รับมอบหมาย
3. ความรู้เรื่องงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ทักษะในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจ อุทิศหาด้วยการเรียนรู้จากแหล่งต่างๆ และความสามารถในการทำงาน และความพร้อมที่จะแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องของตนเองเพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความน่าไว้วางใจ หมายถึง ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่นและไว้วางใจองค์กรในการส่งมอบคุณภาพของสินค้าและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ความสามารถในการปรับปรุงตนเอง หมายถึง ความสามารถในการพัฒนาตนเองของพนักงาน การศรัทธาต่อองค์กร การสร้างโอกาสแห่งความสำเร็จ เพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงานเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6. ทักษะคิดต้องาน หมายถึง ความรู้ลึกต่อบทบาทหน้าที่ได้รับมอบหมายในองค์กร ความพึงพอใจในงานที่ทำ เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน และสร้างสรรค์สิ่งดี ๆ ให้กับองค์กร

7. ศักยภาพของพนักงาน หมายถึง ความสามารถหรือความพร้อมต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่จะเอื้อต่อการพัฒนา ปรับปรุง การจัดการ หรือทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานให้มีทิศทางดียิ่งขึ้น

8. บุคลิกภาพ หมายถึง คุณลักษณะหรือสมบัติเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติงานในสาขาอาชีพนั้นๆ

Millet (1954, p. 4) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชน โดยพิจารณาจาก

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

ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน” ซึ่งแนวคิดส่วนใหญ่จะเน้นในเรื่องผลการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรมีผลของการปฏิบัติงานดี คู่กับการลงทุน ก็ถือได้ว่าการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง ถ้าผลของการปฏิบัติงานไม่ดีไม่คู่กับการลงทุน ก็ถือได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2555, น. 2) กล่าวถึง ประสิทธิภาพในระบบราชการว่า หมายถึง ผลิตภาพและประสิทธิภาพโดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องพิจารณา

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่การบริหารทรัพยากรทั้งคนเงินวัสดุเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดความสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานได้มาตรฐานที่ถูกต้อง มีความรวดเร็วทันเวลาและการใช้วิธีการและเทคโนโลยีที่ทันสมัย

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (Output) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคมผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีกับการทำงาน และบริการเป็นที่น่าพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

Peterson & Plowman (1989, p. 325) ได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 5 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและได้กำไรมากที่สุด
5. วิธีการ (Methods) วิธีการดำเนินงานหรือกระบวนการในการทำงานต้องเหมาะสมกับงานและค่าใช้จ่าย โดยการนำเทคนิค หรือวิธีการที่ทันสมัยเข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ศักยภาพของบุคคลที่มีต่อผลผลิตภาพของงานที่บุคคลนั้นใช้ความพยายามที่จะกระทำได้ดีที่สุดภายใต้มาตรฐานที่กำหนดหรือความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยเร็วและสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องประกอบด้วยความเร็วถูกต้องและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ประสิทธิภาพการทำงานวัดจากความรู้สึกพึงพอใจ ดังที่ วิชัย แหวนเพชร (2554) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้ยอดการผลิตตกต่ำในองค์กรธุรกิจต่างๆ ที่คนทำงานเท่าเดิม คนงานขาดงาน เปลี่ยนงานบ่อยหรือมาทำงาน แต่ทำไม่ดีไม่เต็มความสามารถ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีสาเหตุมาจากความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการทำงานทั้งสิ้น ดังนั้น ความพึงพอใจจึงมีความสำคัญต่อองค์กรธุรกิจในเรื่องต่อไปนี้

1. ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

2. ทำให้เกิดการปรับปรุงแก้ไขนโยบายการบริหารเมื่อพบว่าพนักงานไม่พึงพอใจในการทำงาน

3. เป็นยุทธวิธีในการเพิ่มผลผลิตให้หน่วยงานวิธีหนึ่ง

4. ก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่องานมากขึ้น

5. ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานระดับสูงย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดหาองค์ประกอบต่างๆ สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานและเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีและความสำคัญของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานและองค์กรมี ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. สร้างความซื่อสัตย์และความสามัคคีให้มิต้องค์กร

3. เสริมสร้างวินัยที่ดีอันจะทำให้มีการปฏิบัติตามข้อบังคับ

4. ทำให้องค์กรแข็งแกร่งสามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามซับซ้อน

5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจดีต่อองค์กรมากขึ้น

6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจกรรมต่าง ๆ

7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรของตนเอง

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาทั้งหมดจะพบว่า บุคลากรในองค์กรมีส่วนสำคัญอย่างสูงในการบริหารจัดการปัจจัยนำเข้าของการผลิตในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้ได้ผลผลิตหรือผลของการปฏิบัติงานที่ดี อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าบุคลากรจะเป็นปัจจัยพิเศษที่มีความสำคัญในการจัดการและดำเนินการเพื่อให้เกิดสภาพทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงที่สุด ย่อมจะส่งผลให้งานของหน่วยงานนั้นมีทั้งปริมาณและคุณภาพตามไปด้วย ซึ่งความรู้ความสามารถของบุคลากรเพียงอย่างเดียว ไม่สามารถทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จได้ หากบุคลากรขององค์กรนั้นปราศจากความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ฉะนั้นการที่บุคลากรจะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการทำงานซึ่งความพึงพอใจเป็นกระบวนการหนึ่งของการสร้างแรงจูงใจ จึงสามารถกล่าวได้ว่าการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเป็นการสร้างการผลักดันชักนำหรือโน้มน้าวให้บุคลากรได้ปฏิบัติงาน และสามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจากความสำคัญของบุคลากรที่องค์กรต้องให้ความสำคัญและมีนโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานซึ่ง

จะทำให้การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไม่ลดต่ำลงหรืออาจจะปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2553, น. 77 – 78) ได้อธิบายไว้ว่า ประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์กรทั่วไปจะมีส่วนประกอบที่จัดโครงสร้างองค์การซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญ คือ

1. การสร้างประสิทธิภาพในการใช้คนทำงานที่มีปริมาณมากก็คือ การพิจารณาสร้างประสิทธิภาพในการเตรียมงานขององค์การที่มีปริมาณมาก และมีความสลับซับซ้อน ประกอบด้วยงานมากมายหลายอย่างให้มีการแบ่งให้คนและฝ่ายต่างๆ ทำอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งการพิจารณาจัดแบ่งงานตามความถนัด (Job Specialization) จะเป็นหัวข้อเรื่องสองเรื่องที่เกี่ยวข้องกันและต้องชั่งน้ำหนักด้วยแนวคิดทั้งสองนี้คู่กันไป

2. การจัดระบบในแบบเป็นทางการ (Formalization) หรือให้คนหมู่มากที่เข้ามาทำงานทำหน้าที่ที่ต่างกันมุ่งไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อผลประโยชน์ตามเป้าหมายขององค์การที่วางไว้

3. การรวมศูนย์อำนาจการบริหารงาน (Centralization) หรือให้การทำงานขององค์การมีการกำกับทิศทางดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน สำหรับองค์การในฐานะหน่วยงานรวมบทบาทขององค์กรในการทำหน้าที่บริหารงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้จึงจำเป็นจะต้องมีหลักการ และองค์ประกอบในการบริหารงานครอบคลุมประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

3.1 การวางแผน (Planning) หรือการที่จะต้องถือเป็นการรับผิดชอบในการพิจารณากำหนดวิธิต่าง ที่จะปฏิบัติไว้เป็นการล่วงหน้าในการนี้เขาย่อมต้องมีกระบวนการคิด (Conceptual Thinking) ที่สมบูรณ์และเป็นสาระถูกต้องเพื่อให้สามารถกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective) พัฒนากลยุทธ์ (Strategies) จัดทำแผนงาน (Program) จัดสรรงบประมาณการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ กำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติ (Procedures) และแนวนโยบาย (Policies) ที่ดีที่สุดสำหรับองค์กรของตนเองภายหลังจากการวิเคราะห์และคาดการณ์ (Forecast) สภาพการณ์ต่างๆ อย่างระมัดระวังและรอบคอบ

3.2 ดำเนินการจัดองค์การ (Organizing) คือ ความรับผิดชอบที่ต้องจัดเตรียมและจัดให้มีความสัมพันธ์กันอย่างดีระหว่างกลุ่มกิจกรรมต่างๆ ที่จะต้องทำหน้าที่นี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการบริหารสิ่งของและทรัพยากรต่างๆ ภายหลังจากได้ใช้ดุลพินิจและมีข้อตัดสินใจยุติแล้วว่าจะทำอะไรบ้าง การดำเนินการเพื่อจัดทำตามกระบวนการประกอบด้วยงานที่จะต้องทำ คือ จัดทำโครงสร้างขององค์การ กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มกิจกรรมต่างๆ ระบุขอบเขตตำแหน่งต่างๆ

3.3 การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) คือ ภารกิจหน้าที่กับการบริหารจัดการตัวคน การคัดเลือกคนที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงาน

3.4 การสั่งการ (Directing) คือ ภาระหน้าที่ในการกำกับดูแลสั่งการให้งานเป็นไปตามที่ต้องการรู้จักมอบหมายชักจูงใจ และกระตุ้นให้ทุกคนทำงานดี รู้จักการประสานงานของทุกฝ่ายให้เข้ากันได้ดี ช่วยให้การดำเนินงานของทุกคนได้ผลสูงสุด ช่วยให้งานของทุกฝ่ายสอดคล้องและเสริมกัน

3.5 การควบคุม (Controlling) คือ การมุ่งบังคับให้การทำงานต่างๆ เป็นไปตามแผนเพื่อป้องกันมิให้เกิดความเสียหายในประการทั้งปวงผู้บริหารทุกคนย่อมต้องคอยระดมงานต่างๆ ที่ตนรับผิดชอบอยู่ กระบวนการวิธีการควบคุมภายใต้ระบบการควบคุมที่จัดขึ้นก็คือ การวัดผลงานที่ทำไปด้วยการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด เพื่อช่วยให้ทราบข้อแตกต่างที่ผิดไปจากแผนและสามารถดำเนินการแก้ไขให้เข้าสู่ทิศทางที่ถูกต้อง ได้การรู้จักใช้ระบบการตอบแทนและลงโทษจึงเป็นศิลปะสำคัญที่ผู้บริหารทุกคนจำต้องเข้าใจเสมอนักบริหารกับการวางแผนก่อนการวางแผนจะต้องคิดว่าเรื่องนั้นจะอย่างไรเมื่อไรที่ไหนโดยใครต้องใช้เงินวัสดุอะไรบ้าง

จรัส สุวรรณมาลา (2556, น. 12) กล่าวว่า “ประสิทธิภาพ” ในการบริหารจัดการภาครัฐเป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการผลิตหรือต้นทุนการผลิตบริการที่วัดด้วยจำนวนเงินงบประมาณ (Inputs) กับปริมาณผลผลิต (Outputs) ยิ่งมีต้นทุนการผลิตต่อหน่วยผลผลิตต่ำเท่าไรก็ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงเท่านั้น

ทิพาวิทย์ เมษสรวรค์ (2555, น. 2) ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการ หมายถึง ผลผลิตภาพและประสิทธิภาพโดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือตามทัศนะของนักวิชาการตามที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การทำงานให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะต้องดำเนินงานให้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ โดยใช้ทรัพยากรในการบริหารที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าสิ้นเปลืองน้อยที่สุดแต่ได้รับประโยชน์สูงสุด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Gilmer (1971, p. 280 – 283) สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพของงานไว้ 10 ประการคือ

1. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the Job) องค์ประกอบนี้สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติหากได้ทำงานตามที่เขาค้นคว้าก็จะเกิดความพอใจ

2. การนิเทศงาน (Supervision) มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้

3. ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงานได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา

4. เพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียง และการดำเนินงานภายในขององค์กร

5. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำชั่วโมงการทำงาน

6. ค่าจ้าง (Wages) เช่น ค่าแรง ค่าจ้างเงินเดือนที่เหมาะสมกับงาน การเลื่อนขึ้นเงินเดือนจากองค์กรเป็นที่พึงพอใจของบุคคลากรในการทำงาน

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงาน

8. ลักษณะทางสังคม (Social aspect of The Job) เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจ และความไม่พอใจได้ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับ-ส่งข้อสนเทศ สำหรับรายงานการติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

10. ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงานการบริหารและการรักษาพยาบาลสวัสดิการอาหารที่อยู่อาศัยวันหยุดพักผ่อนต่างๆ เป็นต้น

สมยศ นาวิการ (2554) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง ขอบเขตธุรกิจและแนวทางในการสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันขององค์กร

2. โครงสร้างการบริหาร (Structure) หมายถึง การแบ่งอำนาจหน้าที่ในองค์กรเพื่อการประสานกิจกรรมของหน่วยงานโดยโครงสร้างองค์กรแบ่งออกเป็น 1) โครงสร้างแบบง่าย (Simple structure) 2) โครงสร้างที่แบ่งตามหน้าที่ (Functional structure) 3) โครงสร้างแบ่งตาม

ผลิตภัณฑ์ โดยประเด็นสำคัญในการการทำงานของโครงสร้างคือ การวินิจฉัยว่าวิธีการทำงานในแต่ละหน่วยในผังโครงสร้างองค์กรมีลักษณะอย่างไร

3. ระบบการจัดการ (Systems) หมายถึง การรวบรวมข้อมูลและพิจารณาผลงานของหน่วยต่างๆ ตามที่ปรากฏในผังโครงสร้างองค์กรที่ละหน่วยงาน เช่น แผนกบัญชี แผนกทรัพยากรบุคคล แผนกบริการ เป็นต้น

4. สไตล์การบริหาร (Style) หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานของผู้นาองค์กร ได้แก่ พฤติกรรมมุ่งสั่งงาน พฤติกรรมมุ่งคน พฤติกรรมการตัดสินใจแบบมีส่วนร่วม พฤติกรรมตั้งเป้าหมายการทำงาน

5. ทักษะการบริหาร (Skills) หมายถึง ความเชี่ยวชาญหลักหรือความสามารถโดยรวมที่องค์กรจำเป็นต้องมี จึงจะสามารถแข่งขัน และเติบโตในอุตสาหกรรมที่องค์กรดำเนินธุรกิจ

6. บุคลากร (Staff) หมายถึง การจัดการคุณสมบัติของบุคลากรเพื่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ การคัดเลือกและพัฒนา ระดับความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ทั้งก่อนรับเข้าปฏิบัติงานและเมื่อมีสภาพเป็นพนักงาน

7. การเพิ่มมูลค่างาน (Shared value) หมายถึง สิ่งที่สามารถในองค์กรเห็นร่วมกันว่าดี โดยเป็นองค์ประกอบหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร โดยค่านิยมที่สอดคล้องกับกลยุทธ์การบริหารต้นทุนการดำเนินงานคือ 1) การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า 2) ความภักดีต่อองค์กร 3) การทุ่มเททำงานหนัก 4) การให้ความสำคัญกับการลดของเสีย

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2550, น. 81 – 82) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลโดยระบุว่าความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีผลต่องานที่แตกต่างกัน ดังนั้นในการคัดเลือกสรรหาหรือบรรจุบุคคลให้เข้าทำงานในหน้าที่ต่างๆ กันนั้น ต้องมีความสอดคล้องกับความสามารถความถนัดและความสนใจของบุคคลนั้นๆ ด้วยซึ่งจุดมุ่งหมายในการทำงานของแต่ละบุคคลก็มีความแตกต่างกัน ด้วยไม่ว่าเรื่องราวได้ความมั่นคงชื่อเสียงเกียรติยศบางคนต้องการทางเพื่อสังคม โดยจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันนี้ย่อมมีผลให้แต่ละบุคคลที่มีความรู้ระดับเดียวกันมีเชาว์ปัญญาใกล้เคียงกันก็ยังคงมีความแตกต่างในด้านความสามารถในการทำงานที่ไม่เหมือนกันดังนั้นสาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคล ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล บุคคลแต่ละบุคคล จะมีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวที่แตกต่างกันไป ซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันออกไป ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ความถนัดเป็นความสามารถความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันออกไปโดยเราสามารถทำการทดสอบความถนัดได้เพื่อมอบหมายงานได้ตรงกับ ความถนัดของบุคคลนั้น ๆ

1.2 ลักษณะทางบุคลิกภาพซึ่งมีผลทำให้แสดงลักษณะนิสัยที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล

1.3 ลักษณะทางกายภาพเป็นความแตกต่างทางด้านกายภาพ เช่น บุคคลที่มีความแข็งแรงย่อมเหมาะสมกับงานในลักษณะที่แตกต่างจากบุคคลที่มีหน้าตาสวยงาม

1.4 ความสนใจและการจูงใจซึ่งในแต่ละบุคคลจะไม่เหมือนกัน โดยความสนใจจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานใช้แรงงานหนัก

1.5 อายุเพศและวัยต่างๆ ก็มีผลต่อการปฏิบัติงาน เช่น เด็กและผู้หญิยัง่อมไม่เหมาะแก่การทำงานที่ต้องใช้แรงงานหนัก

1.6 การศึกษามีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกันผู้ชำนาญการเฉพาะด้านย่อมต้องการผู้ผ่านการฝึกอบรมในด้านนั้น ๆ

1.7 ประสบการณ์การได้เคยเรียนรู้งานนั้นๆ มาก่อนย่อมก่อให้เกิดประสบการณ์ความชำนาญในงานนั้น ๆ

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยภายนอก ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ซึ่งสภาพแวดล้อมแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ

2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานในองค์การแต่ละแห่งมีงานในลักษณะที่แตกต่างกันออกไปงานบางงานสามารถดำเนินการภายในสำนักงาน เช่น งานด้านธุรการโดยมีเครื่องจูงใจในการทำงานคือเป็นห้องทำงานที่ติดเครื่องปรับอากาศ สถานที่ที่มีความสะดวกสบาย แต่งานบางอย่างเป็นงานที่ทำหายความสามารถบุคคลบางกลุ่ม ดังนั้นลักษณะเกี่ยวกับงานจึงแบ่งออกได้ดังนี้

2.1.1 วิธีการปฏิบัติงานเป็นระบบของการทำงานว่ามีขั้นตอนอย่างไรบ้าง มีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานใดและงานนั้นๆ มีความยากลำบากเพียงใด

2.1.2 เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงานความคล่องตัวของการทำงานมีผลมาจากเครื่องมือประจำสำนักงาน ว่ามีความสะดวกสบายและทนแรงได้มากเพียงใด

2.1.3 การจัดบริเวณของสถานที่ทำงานให้ดีขึ้นสถานที่ทำงานที่มีขนาดคับแคบอากาศถ่ายเทไม่สะดวกร้อนอบอ้าว จะมีผลต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล

2.1.4 ลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น ความสะดวกสบายในการเดินทางมาที่ทำงานการป้องกันการอุบัติเหตุหรืออันตรายต่างๆ ที่มีโอกาสจะเกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน

2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การที่มีผลต่อการตัดสินใจทำงานในทางอ้อม คือ

2.2.1 ลักษณะขององค์การซึ่ง ก็คือ ลักษณะของสถานที่ทำงานซึ่งถ้าเป็นงานราชการ และรัฐวิสาหกิจบุคคลจะสนใจเข้าทำงาน เนื่องจากมีความมั่นคงและสวัสดิการที่ดี แต่ถ้าเป็นองค์การเอกชนบุคคลเหล่านั้นก็จะมุ่งหวังรายได้เป็นหลัก

2.2.2 ชนิดการฝึกอบรมและการบังคับบัญชาเป็นการดูว่าสายการบังคับมีขั้นตอนมากน้อยเพียงใด ต้องมีการฝึกอบรมมากเพียงใด และผู้บังคับบัญชามีลักษณะแบบใด

2.2.3 ชนิดของเครื่องจูงใจอื่นๆ เช่น เงินเดือน ค่าครองชีพโบนัส และสวัสดิการอื่นๆ ของแต่ละองค์การซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานในองค์การ

2.2.4 สภาพแวดล้อมในสังคมธุรกิจอุตสาหกรรมนั้นมีฐานะอย่างไรในสังคมเป็นที่ยอมรับของบุคคลในสังคมนั้นหรือไม่ มีความน่าเชื่อถือขนาดใด

มุกดา ศรียงค์และชนิษฐา วิเศษสาธิต (2559, น. 259) กล่าวว่า สภาพะในการทำงาน คือ ลักษณะของงานที่เป็นเงื่อนไข โดยทำให้บุคคลที่กำลังทำงานอยู่ ยอมให้เงื่อนไขเหล่านั้น มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของตนเองและผลผลิตของงานโดยไม่รู้ตัว เช่น คนบางคนทำงานกลางแดด บางคนทำงานท่ามกลางเสียงรบกวนตลอดเวลา แต่บางคนก็ทำงานในสถานที่เย็นสบาย งานบางงานก็เสี่ยงต่ออันตรายต่อร่างกายสูง แต่บางงานก็มีความเสี่ยงต่ำ ซึ่งสภาพะในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อเจตคติ และพฤติกรรมของบุคคลในการทำงานตามองค์การต่างๆ นั้นมีด้วย 4 ประการ คือ

1. ด้านศักยภาพ เช่น แสงสว่างเสียงอุณหภูมิ เป็นต้น
2. ด้านจิตใจ เช่น ความรู้สึกเหนื่อยล้า เป็นต้น
3. ด้านความปลอดภัยและอุบัติเหตุ
4. ด้านตารางการทำงาน

สุนันทา เลาหนันท์ (2551, น. 8 – 11) ได้กล่าวถึง เรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานในองค์การให้มีประสิทธิภาพดังต่อไปนี้ คือ

1. ความแตกต่างระหว่างบุคคลบุคคลแต่ละบุคคลจะมีแตกต่างกันออกไป ซึ่งพื้นฐานของความแตกต่างของบุคคลมีดังต่อไปนี้ คือ

1.1 บุคคลแต่ละบุคคลมีความสามารถในการต่อสู้และอดทนต่อความเหน็ดเหนื่อยยากลำบากแตกต่างกันออกไป บางบุคคลเมื่อได้รับงานหนักก็จะเริ่มถอยหนี เนื่องจากสภาพจิตใจและร่างกายไม่พร้อมแต่บางคนสามารถต่อสู้งานหนักได้ ทั้งร่างกายและจิตใจของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด

1.2 บุคคลที่มีความรักและความสนใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน บางคนรักงานและชอบทำงานเขาจะเลือกทำงานที่ท้าทาย มีความหมายหรือน่าสนใจสำหรับเขาซึ่งเปิดโอกาสให้เขาแสดงออกถึงความสามารถและความรับผิดชอบเฉพาะตัว แต่ในขณะที่บางคนชอบทำงานง่ายๆ สบายๆ ไม่ต้องใช้ความสามารถทางสติปัญญา และความรับผิดชอบมากนัก

1.3 บุคคลชอบลักษณะของการเป็นผู้นำแตกต่างกันบางคนชอบเสรีภาพในการทำงานเขาก็จะทำงานได้ดี เมื่อเขาอยู่กับผู้นำแบบประชาธิปไตยแต่บางคนอาจชอบผู้นำแบบเผด็จการ ซึ่งเขาจะทำงานได้ดีเมื่อมีการใช้อำนาจควบคุมนอกจากนี้ แต่ละบุคคลยังมีความต้องการในระดับการควบคุมที่แตกต่างกันออกไป โดยบางคนชอบการควบคุมอย่างใกล้ชิดในขณะที่บางคนชอบการควบคุมอย่างกว้างๆ

1.4 บุคคลมีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นไม่เหมือนกันบางคนช่างพูดช่างเจรจา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่น ในขณะที่บางคนมีนิสัยขี้อายหรือขี้นินทาไม่ค่อยเข้าสังคม ซึ่งเรื่องดังกล่าวเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ดังนั้นแต่ละคนจึงทำงานชนิดเดียวกันย่อมได้ผลไม่เท่ากัน

1.5 บุคคลมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายไม่เท่ากัน บางคนมีความรับผิดชอบต่องานสูง เนื่องจากมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในเรื่องของผลงานโดยมองความก้าวหน้าของตนเอง ในขณะที่บางคนมีความรับผิดชอบต่องานน้อย และไม่มีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะทำงาน

2. แรงจูงใจในการทำงานในสมัยก่อนเชื่อกันว่าแรงจูงใจสามารถเกิดขึ้นในแต่ละบุคคลด้วยการให้เงินหรือไม่ก็ทำให้คนนั้นมีความสุขสะดวกสบายแต่ต่อมาพบว่ายังมีปัจจัยอื่นๆ อีกมากมายที่สามารถเพิ่มแรงจูงใจให้กับบุคคลทำงานได้อีกดังต่อไปนี้คือ

2.1 การจัดงานที่ท้าทายความสามารถให้แต่ละบุคคลทำโดยที่งานท้าทายนั้นอาจจะต้องแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

2.2 การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการวางแผนขององค์กร ซึ่งหากบุคคลใดได้มีส่วนร่วมในการวางแผนหรือกำหนดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานก็จะเป็นแรงจูงใจการทำงานทางหนึ่ง

2.3 การให้การยกย่องและสถานภาพบุคคลทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งอะไร ก็มีความต้องการได้รับการยอมรับจากกลุ่มหรือผู้บังคับบัญชาเหมือนกันทุกคน แต่การยกย่องต้องทำด้วยความจริงใจและมีขอบเขต

2.4 การให้ความรับผิดชอบและอำนาจมากขึ้น รวมทั้งการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งก็จะมีผลทำให้เกิดแรงจูงใจให้คนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.5 การให้ความมั่นคงและความปลอดภัยความหวาดกลัวต่อสิ่งต่างๆ ของแต่ละบุคคล เช่น การไม่ให้งานทำ การสูญเสียตำแหน่งเป็นสิ่งที่แฝงอยู่ในจิตใจของคนเรา ความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจึงมีความสำคัญ

2.6 การให้ความอิสระในการทำงานทุกคนปรารถนาจะมีอิสระในการทำงานด้วยตัวของเขาเอง โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง

2.7 การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว การได้มีโอกาสเข้าร่วมการฝึกอบรมดูงาน การหมุนเปลี่ยนงานที่รับผิดชอบ รวมถึงการสร้างสมประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่างๆ ล้วนแต่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งนั้น

2.8 การให้เงินและรางวัลเกี่ยวกับเงิน

2.9 การให้โอกาสแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในตำแหน่งผู้บริหารซึ่งจะทำให้เกิดแรงกระตุ้นที่จะสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. เรื่องความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นภาวะความคิดที่มีอยู่ในจิตใจของคนเราความพอใจต่องานไม่ใช่สิ่งเดียวกับแรงจูงใจ ในสมัยก่อนเชื่อว่าความพอใจจะนำไปสู่การปฏิบัติงาน เมื่อคนเรามีความพอใจ เขาก็จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงสรุปได้ว่า ความพอใจต่องานนำมาซึ่งการปฏิบัติงาน ในสมัยต่อมา มีแนวคิดที่ขัดแย้งกับความคิดเดิม โดยเชื่อว่าการปฏิบัติงานนำมาซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง เมื่อคนปฏิบัติงานไปแล้วบุคคลนั้น จะรู้ว่าตนเองมีความพึงพอใจต่องานหรือไม่โดยดูจากผลรางวัลที่ตนเองคาดหวังไว้ จนกระทั่งปัจจุบันก็ยังไม่มีข้อยุติว่าความพอใจต่องาน ก่อให้เกิดการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความพอใจต่องาน สำหรับแนวคิดเรื่องการทำงานนำไปสู่ความพึงพอใจนั้นมีดังต่อไปนี้

3.1 การทำงานนำมาซึ่งรางวัลที่เหมาะสม และเป็นธรรมสามารถนำไปสู่ความพึงพอใจ

3.2 ความพึงพอใจเมื่อเสริมด้วยความมีค่าของรางวัล และโอกาสที่จะได้รับจะนำไปสู่ความพยายามในการทำงาน

3.3 ความพยายามในความทุ่มเทให้กับงานความสามารถ และคุณสมบัติส่วนตัวและความเข้าใจในบทบาทของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่บรรลุผลสำเร็จ

4. ขวัญกำลังใจในสมัยก่อนกล่าวว่าเงื่อนไขที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของการบริหารงานคือถ้าพนักงานมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานดี จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิตและผลผลิตที่สูงขึ้น แต่ในกรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้นก็จะกล่าวกันว่าเนื่องจากพนักงานขาดขวัญและกำลังใจการปฏิบัติงาน แต่ต่อมาในระยะหลัง นักวิจัยได้นำหลักการพฤติกรรมมาศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจพบว่า ขวัญและกำลังใจไม่ได้ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิตหรือทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นเสมอไป ขณะที่พนักงานที่มีขวัญกำลังใจต่ำแต่ประสิทธิภาพในการผลิตกลับสูงขึ้นได้

อรุณ วัชรธรรม (2556, น. 254 – 256) กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของแต่ละคนในองค์การซึ่งมี 4 ประเภท คือ โครงสร้างขององค์การวิทยาการสิ่งแวดล้อมภายนอกและนโยบายการบริหารโดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ

1. ด้านโครงสร้างขององค์การ จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน คือเมื่อมีการควบคุมในเรื่องของกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ในองค์การ จะทำให้เกิดการขาดการยืดหยุ่น บรรยากาศความตึงเครียดจะเกิดขึ้นมาแต่ในทางตรงกันข้ามถ้าองค์การนั้นให้มีความอิสระส่วนบุคคลรวมถึงให้มีความร่วมมือร่วมใจระหว่างกลุ่ม เช่น มีความจริงใจต่อกัน และในการเปิดเผยข้อมูล และความรับผิดชอบในงาน บรรยากาศขององค์การก็จะดีขึ้น ซึ่งย่อมมีผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การ ส่วนโครงสร้างอย่างอื่นที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การก็คือขนาดขององค์การ และตำแหน่งของบุคคลในสายการบังคับบัญชา โดยที่องค์การขนาดเล็ก จะมีความจริงใจหรือความไว้วางใจเชื่อใจ และเป็นกันเองมากกว่าองค์การขนาดใหญ่ เป็นต้น

2. วิทยาการต่างๆ ที่ใช้ในองค์การซึ่งมีส่วนสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของบุคคลในองค์การวิทยาการที่ใช้ในการทำงานประจำปีแนวโน้มที่จะสร้างบรรยากาศของการควบคุมโดยกฎหมายที่ยืดหยุ่นน้อย และบรรยากาศของการไว้วางใจเชื่อใจจะอยู่ในระดับต่ำดังนั้นการใช้วิทยาการเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ควรเปิดโอกาสในด้านติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย มีความจริงใจต่อกันและกัน และมีพฤติกรรมในการสร้างสรรค์งาน รวมถึงการมีความรับผิดชอบส่วนบุคคลต่อความสำเร็จของงาน

3. สิ่งแวดล้อมภายนอกขององค์การ ซึ่งมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การเช่นกัน เช่น ในปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจเกิดการชะลอตัวทำให้โรงงานหลายแห่งได้ปิด

กิจการหรือไม่ก็ปลดพนักงานบางส่วนออกไป ซึ่งทำให้บุคคลที่อยู่ในโรงงานปัจจุบันอาจจะมีขวัญกำลังใจไม่ดี ซึ่งจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

4. นโยบายด้านการบริหารและการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารจะมีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละองค์การ เช่น การจัดให้มีข่าวสารย้อนกลับความอิสระในการปฏิบัติงานหรือลักษณะงาน ย่อมจะเป็นเครื่องสร้างบรรยากาศในการทำงานอันจะนำมาสู่ความสำเร็จในงาน ซึ่งมีส่วนช่วยให้บรรยากาศของพนักงานในองค์การมีความรู้สึกกับผิชอบต่อจุดมุ่งหมายของกลุ่มมากขึ้น

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Merton (1977, p. 55) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่าเป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมทุกๆ เรื่องที่เกี่ยวกับจริยธรรม การทำงานและสภาพการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสภาพการทำงาน ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของคนงาน การจัดการเพื่อประสิทธิภาพของผลผลิตและการได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่ามีส่วนต่อความมั่นคงและเสถียรภาพของสังคม

Guest (1979, p. 9) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ปฏิกริยาของบุคคลต่อการทำงานหรือผลที่เกิดขึ้นกับบุคคล อันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงาน นั่นคือคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกทั้งหลายของบุคคลเกี่ยวกับทุกมิติของการทำงาน เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ในทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับองค์การและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และคุณค่าที่แฝงอยู่ภายในการทำงานในชีวิตของบุคคล

Delamotte and Takezawa (1984, p. 11) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ผลดีของงานที่มีต่อพนักงานที่เกิดจากการปรับปรุงหน่วยงานหรือลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษเกี่ยวกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

ติน ปรัชญาพทุทธิ (2551, น. 1 – 2) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า ชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิ และคุณค่าความเป็นมนุษย์ของบุคลากร นั่นคือ

ชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบและสามารถสนองความต้องการพื้นฐานที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปในแต่ละยุคสมัย

ชาญชัย อาจิสมาจารย์ (2555, น. 38) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างคนงานกับสิ่งแวดล้อมของการทำงานทั้งหมด พร้อมทั้งมิติทางด้านมนุษย์ (Human Dimension) ที่เพิ่มเข้าไปเสริมมิติทางด้านเทคนิค และเศรษฐกิจคุณภาพชีวิตของการทำงานที่ดี มีดังนี้

1. ความมั่นคง
2. ความเสมอภาคในเรื่องค่าจ้างและรางวัล
3. ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน
4. ปลอดภัยจากระบบราชการและความเข้มงวดในการควบคุมงาน
5. งานมีความหมายและน่าสนใจ
6. กิจกรรมและงานหลากหลาย
7. งานมีลักษณะท้าทาย
8. ควบคุมตัวเอง งานและสถานที่ทำงาน
9. มีขอบเขตการตัดสินใจของตนเอง
10. โอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า
11. ผลสะท้อนกลับความรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์
12. อำนาจหน้าที่ในการทำงาน
13. ได้รับการยอมรับจากการทำงาน
14. มีอนาคต
15. ได้รับการสนับสนุนทางสังคม
16. สามารถสัมพันธ์งานกับสิ่งแวดล้อมภายนอก
17. มีโอกาสเลือก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความชอบ ความสนใจและความคาดหวัง

Bovee & other (1993, p. 413) มองคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นปรัชญาในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานโดยการเตรียม และกำหนดให้พนักงานมีโอกาสได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่ปรับปรุงตนเอง รวมไปถึงปรับปรุงในสิ่งที่ยังต้องการ ซึ่งการดำเนินการในเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานนั้น กระทำได้โดยการทำการออกแบบงานขึ้นใหม่ อันเป็นช่วงของการพยายามที่จะวัด และกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน หน้าที่ และความรับผิดชอบในงาน โดยถ้าเรา

ออกแบบงานให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแล้ว ผลลัพธ์ที่จะได้ตามมาก็คือ การแบ่งมอบอำนาจให้กับพนักงานในแต่ละตำแหน่งที่จะตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้ตามขอบเขตอำนาจ

อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล (2557, น. 1) ได้ให้คำนิยามคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็น การรับรู้และประเมินภาวะต่างๆ ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานและสภาพแวดล้อมของงานและการรับรู้ และการประเมินของบุคคลนี้ จะแตกต่างกันไปตามพื้นฐานชีวิตของบุคคล สถานภาพและ บทบาทและความสามารถของบุคคลในการตอบสนองต่องานสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ สภาพแวดล้อมของชีวิต

บุญเจือ วงษ์เกษม (2557, น. 25) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง ชีวิตหรือระดับที่คนแต่ละคนพึงพอใจในหน้าที่การงานเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งจะเกิดขึ้นได้โดยมีส่วนประกอบ ดังต่อไปนี้

1. การควบคุม หรือการมีอิสระในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน การให้คนงานมีอิสระถึงระดับหนึ่งในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. การยอมรับ มีการรับรู้ว่าคุณคนแต่ละคนเป็นส่วนสำคัญขององค์กร และมีส่วนช่วยเหลือต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร
3. การมีส่วนร่วมในเชิงสังคม แต่ละคนมีส่วนร่วมในสังคมขององค์กรไม่ว่าจะในแง่เป้าหมายขององค์กร ค่านิยม รับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมในองค์กรนั้น ๆ
4. ความก้าวหน้าและการพัฒนา เป็นผลได้มาจากการทำงานรวมถึงผลพลอยได้จากงาน เช่น งานที่มีลักษณะท้าทาย ได้ใช้ความสามารถเต็มที่ ได้มีการพัฒนาทักษะขณะทำงานและประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงาน
5. การได้รับรางวัลตอบแทนการทำงาน ซึ่งเป็นผลได้ มาจากการทำงาน เช่น เงินเดือนค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง ขึ้น ฐานะ ซึ่งเป็นผลได้จากหน้าที่การงาน รวมทั้งประโยชน์อื่นๆ ที่มองเห็นได้ เช่น สวัสดิการต่าง ๆ

สรุป คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องาน และสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน ทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจและมีความสุขเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ และส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน และประสิทธิผลของงาน

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1975, p. 12 – 16) เป็นบุคคลหนึ่งที่ศึกษาคุณภาพชีวิตในแนวทางการเป็นบุคคล (Humanistic) และสภาพแวดล้อมของตัวบุคคล หรือสังคมเรื่องสังคมขององค์การที่ทำงานประสบผลสำเร็จ ผลผลิตของงานและการเติบโตของภาวะเศรษฐกิจที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคลในการทำงานก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และกำหนดว่าบุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานต้องมีข้อบ่งชี้ต่างๆ ใน 8 ด้านเป็นเกณฑ์ตัดสิน ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจ และจะมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่รอด บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้ว บุคคลยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน ดังนั้นเกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่อง

1.1 ความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้นเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคม

1.2 ความยุติธรรม ซึ่งประเมินจากความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนมีลักษณะงานพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายๆ กัน

2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ คือ ผู้ปฏิบัติงานควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกาย และสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุและไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพ และควรจะได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัย ซึ่งเป็นการควบคุมสภาพทางกายภาพ

3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน คือ งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถของตนเอง ให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวบ่งชี้เรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีเกณฑ์การพิจารณา คือ

3.1 มีการทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับผิดชอบ ได้รับมอบหมายงานมากขึ้น

3.2 มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังที่ได้รับการเตรียมความรู้ทักษะเพื่อให้งานในหน้าที่ที่สูงขึ้น

3.3 โอกาสความสำเร็จ เป็นความมากน้อยของโอกาสที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จในองค์กร หรือในสายงานอาชีพอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิก ครอบครัวหรือผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ

3.4 ความมั่นคง หมายถึง มีความมั่นคงของการว่าจ้าง และรายได้ที่ควรจะได้รับ

4. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลในการทำงานนี้ เป็นการให้ความสำคัญที่เกี่ยวกับการศึกษาอบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่ได้โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเมื่อมีปัญหาก็จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสม พึงกระทำเป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิตการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลนี้ในด้านทักษะความรู้ที่ทำให้งานมีคุณภาพสามารถพิจารณาจากเรื่องต่างๆ ดังนี้

4.1 ความเป็นอิสระหรือการเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง ความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระสามารถควบคุมงานด้วยตนเอง

4.2 ทักษะที่ซับซ้อน เป็นการพิจารณาจากความมากน้อยของงาน ที่ผู้ปฏิบัติได้ใช้ความรู้ ความชำนาญ มากขึ้นกว่าที่จะปฏิบัติด้วยทักษะคงเดิม เป็นการขยายขีดความสามารถในการทำงาน

4.3 ความรู้ใหม่และความเป็นจริงที่เด่นชัด คือ บุคคลได้รับการพัฒนาให้รู้จักหาความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานและแนวทางต่างๆ ในการปฏิบัติตลอดจนผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากแนวทางนั้นๆ เพื่อให้บุคคลมีการคาดคะเนเลือกแนวทางปฏิบัติงานและผลที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้องและเป็นที่ยอมรับ

4.4 ภารกิจทั้งหมดของงาน เป็นการพิจารณาสมรรถภาพของบุคคลที่เกี่ยวกับการทำงาน ผู้ปฏิบัติจะได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ความชำนาญ ที่จะปฏิบัติงานนั้นได้ด้วยตนเองทุกขั้นตอน มิใช่ปฏิบัติได้เป็นบางส่วนของงาน

4.5 การวางแผน คือ บุคคลที่มีสมรรถภาพในการทำงาน ต้องมีการวางแผนที่ดีในการปฏิบัติกิจกรรมการทำงาน

5. การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การทำงานร่วมกันเป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้ มีการยอมรับและ

ร่วมมือกันทำงานด้วยดี ซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคมขององค์การธรรมชาติ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การที่มีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้พิจารณาได้จาก

5.1 ความเป็นอิสระจากอคติเป็นการพิจารณาการทำงานร่วมกัน โดยคำนึงถึงทักษะ ความสามารถ ศักยภาพของบุคคล ไม่ควรมีอคติ หรือไม่ควรมองถึงพวกพ้องและยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน

5.2 ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์การหรือทีมงาน

5.3 การเปลี่ยนแปลงในการทำงานร่วมกัน คือ ควรมีความรู้สึกว่าบุคคลทุกคนมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่าเดิมได้

5.4 มีการสนับสนุนในกลุ่ม คือ มีลักษณะการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจในลักษณะบุคคล ให้การสนับสนุนทางอารมณ์ สังคม

5.5 มีความรู้สึกว่าการทำงานร่วมกันที่ดีในองค์การมีความสำคัญ

5.6 มีการติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผย คือ สมาชิกในองค์การหรือบุคคลที่ทำงานควรแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกของตนอย่างแท้จริงต่อกัน

6. สิทธิส่วนบุคคล ซึ่งหมายถึง การบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่ พนักงานได้มีสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัว เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งสามารถพิจารณาได้จาก

6.1 ความเฉพาะของตนเป็นการปกป้องข้อมูลเฉพาะของตน ในลักษณะการปฏิบัติงานผู้บริหารอาจต้องการข้อมูลต่างๆ เพื่อการดำเนินงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานก็จะให้ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีสิทธิที่จะไม่ให้ข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นเฉพาะส่วนของตนเองและครอบครัว ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

6.2 มีอิสระในการพูด คือ การมีอิสระในการพูด การมีสิทธิที่จะพูดถึงการปฏิบัติงานนโยบาย เศรษฐกิจหรือสังคมขององค์การต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความกลัวจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของตน

6.3 มีความเสมอภาค เป็นการพิจารณาถึงความต้องการ รักษาความเสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้รับ ค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน

6.4 มีความเคารพต่อหน้าที่ ความเป็นมนุษย์ของผู้ร่วมงาน

7. จังหวะชีวิตหรือความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น คือ การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัวและกิจกรรมอื่น ๆ

8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมหรือความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าคุณค่าการของตนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคทางการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ

สมยศ นาวิการ (2550, น. 6) กล่าวถึงคุณลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี 13 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคง
2. ผลตอบแทนที่เป็นธรรม
3. ความยุติธรรมภายในสถานที่ทำงาน
4. งานที่น่าสนใจและท้าทาย
5. การมอบหมายงานหลายด้าน
6. การควบคุมงาน สถานที่ทำงาน และตนเอง
7. ความท้าทาย
8. ความรับผิดชอบ
9. โอกาสเรียนรู้และเจริญเติบโต
10. การรู้ผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น
11. อำนาจหน้าที่
12. การยกย่อง
13. งานที่ก้าวหน้า

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550, น. 41) กล่าวว่า การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลเป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรและช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคม

วัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษนิยม ยึดถือการปฏิบัติระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกันคนที่อายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกันคนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดีเพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดีแต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาต่ำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์วิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้และสถานภาพทางสังคมของบุคคลมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารเพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรมประสบการณ์ทัศนคติค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน ปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละคนเช่นปัจจัยทางจิตวิทยาและสังคมที่จะมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสาร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) กล่าวว่า การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิดค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดีแต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ

ประชากรศาสตร์ (Demography) หมายถึง วิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับประชากร ทั้งนี้เพราะคำว่า “Demo” หมายถึง “People” ซึ่งแปลว่า “ประชาชน” หรือ “ประชากร” ส่วนคำว่า “Graphy”

หมายถึง “Writing Up” หรือ “Description” ซึ่งแปลว่า “ลักษณะ” ดังนั้น เมื่อแยกพิจารณาจากรากศัพท์คำว่า “Demography” น่าจะมีความหมายตามที่กล่าวข้างต้น คือ วิชาที่เกี่ยวกับประชากรนั่นเอง (ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์และณรงค์ เทียนสง 2551, น. 2)

ประวัติธนาคาร

ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2488 และได้นำหลักทรัพย์เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2520 ปัจจุบันเป็นธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีเงินให้สินเชื่อและเงินฝากใหญ่เป็นอันดับต้นของประเทศ และเป็นธนาคารที่ให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจรแก่ทั้งลูกค้าธุรกิจ และลูกค้าบุคคล (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล 2563)

ความรับผิดชอบต่อสังคม

กำกับดูแลกิจการที่ดีควบคู่ไปกับการรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกกลุ่มในฐานะหนึ่งในสถาบันการเงินที่มีความสำคัญเชิงระบบ (Domestic Systemically Important Bank: D-SIB) ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะบรรลุซึ่งพันธกิจในการเป็นผู้ให้บริการทางการเงินด้วยความรับผิดชอบต่อ ภายใต้หลักการธนาคารมีพันธกิจในการ “มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่เวทีโลกด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคมและสนองต่อความต้องการของลูกค้า” โดยมีความเชื่อมั่นอย่างเต็มเปี่ยมว่าองค์กรจะสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน พร้อมกับสังคมที่เข้มแข็งด้วยการสร้างการมีส่วนร่วมพร้อมแบ่งปันและคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียเป็นสำคัญ

ธนาคารมุ่งให้ความสำคัญกับการปลูกฝังให้พนักงานของกลุ่มธุรกิจทุกคนมีจิตสำนึกแห่งการสร้างคุณค่าร่วมกับสังคม รับผิดชอบต่อความก้าวหน้าและการเติบโตอย่างยั่งยืนของสังคมโดยรวมผ่านการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อ (CSR-in-process) และกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR-after-process) โดยคำนึงถึงการพัฒนาที่ยั่งยืนในมิติด้านเศรษฐกิจสิ่งแวดล้อมสังคมและธรรมาภิบาลและในปี 2561 ธนาคารยังคงเดินหน้าตามกรอบการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมใน 4 หมวด (The 4 CSR Pillars) ได้แก่

1. การสร้างคุณค่าความยั่งยืน (Creating Sustainability Value)
2. การตอบแทนคืนสู่สังคม (Giving Back to Community)
3. การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Preserving Environment)

4. การสนับสนุนด้านเงินช่วยเหลือ (Providing Financial Support)

ในฐานะหนึ่งในสถาบันการเงินที่มีความสำคัญเชิงระบบ (Domestically Important Bank: D-SIB) ธนาคารมีความมุ่งมั่น ที่จะบรรลุซึ่งพันธกิจในการเป็นผู้ให้บริการทางการเงินด้วยความรับผิดชอบ ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีควบคู่ไปกับความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกกลุ่ม ตามแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการที่กำหนดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมถึงแนวปฏิบัติสากลซึ่งคำนึงถึงทั้งในมิติเศรษฐกิจสังคม สิ่งแวดล้อมและธรรมาภิบาลเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

วิสัยทัศน์พันธกิจและค่านิยมองค์กร

"ทีมงานมืออาชีพที่มีความสามารถและเป็นหนึ่งเดียวพร้อมมุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการชั้นเลิศ เพื่อเป็นกลุ่มการเงินอันดับหนึ่งในใจลูกค้า"

พันธกิจ

1. มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่เวทีโลก
2. ด้วยการเติบโตที่ยั่งยืนรับผิดชอบต่อสังคม และสนองต่อความต้องการของลูกค้า

ค่านิยมองค์กร

1. ลูกค้าคือคนสำคัญให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรกเข้าใจในความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า พร้อมตอบสนองทางเลือกที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
2. ชื่อสัตย์ปฏิบัติถูกต้องยึดความเป็นธรรมและเป็นมืออาชีพสร้างความเชื่อมั่นโดยปฏิบัติงานถูกต้องโปร่งใสยึดหลักกฎหมายและหลักจริยธรรม
3. ร่วมใจร่วมคิดร่วมทำร่วมทำงานเป็นทีมด้วยความคิดและจิตใจที่เปิดกว้างโดยมุ่งบรรลุเป้าหมายเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้าและธนาคาร
4. มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศมุ่งมั่นด้วยจิตสำนึกในการสร้างความเป็นเลิศเพื่อสร้างสรรค์ผลงานและบริการที่ดีที่สุด
5. เปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์เปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างสร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ของลูกค้าธนาคาร
6. ก้าวสู่เวทีระดับโลกมุ่งมั่นที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่องในฐานะสถาบันการเงินระดับโลกเพื่อสนับสนุนการเติบโตของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกประเทศไทย

ตาราง 2 แสดงกลุ่มงานและจำนวนบุคลากรของธนาคาร

กลุ่มงาน	จำนวน
1. กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่	630
2. กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME	212
3. กลุ่มงานธุรกิจลูกค้ารายย่อย	1,650
4. เครือข่ายการขาย	758
รวม	3,250

ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล 2563

1. กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ทำหน้าที่ให้บริการทางการเงินเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งมีมูลค่าธุรกิจสูงกว่า 500 ล้านบาทต่อปี ขึ้นไป บริการทางการเงินที่ธนาคารให้บริการ รวมถึงสินเชื่อระยะสั้นและระยะยาว ตลอดจนสินเชื่อโครงการ สินเชื่อธุรกิจห่วงโซ่อุปทาน ผลิตภัณฑ์บริหารเงินสด การป้องกันความเสี่ยงด้วยการ hedging และบริการวาณิชธนกิจต่างๆ ในตลาดทุนและตลาดหุ้น การให้กู้ร่วม และ Structured Finance นอกจากนี้ กลุ่มงานธุรกิจขนาดใหญ่ยังทำงานใกล้ชิดกับธุรกิจต่างๆ ของบริษัทในเครือ เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับลูกค้า โดยพนักงานของธนาคารมีทักษะและความชำนาญเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารเป็นอย่างดีสามารถดูแลและตอบสนองความต้องการทางการเงินของลูกค้าแต่ละรายได้อย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่เป็นกลุ่มงานหนึ่งที่สร้างรายได้หลักให้กับธนาคาร

2. กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME ของธนาคารประสบความสำเร็จเป็นอย่างสูงในการขยายฐานลูกค้า อันเป็นผลจากการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ การให้บริการที่ออกแบบโดยเฉพาะสำหรับลูกค้าแต่ละราย และกลยุทธ์การตลาดเชิงรุก โดยธนาคารได้ทุ่มเทปรับปรุงประสิทธิภาพขั้นตอนการดำเนินงานตลอดจนเพิ่มศักยภาพของผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ ธนาคารได้คิดค้นพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ อย่างไม่หยุดยั้งเพื่อเพิ่มยอดขาย เพิ่มการใช้ผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารและสร้างความจงรักภักดีในธนาคารในกลุ่มลูกค้า SME

3. กลุ่มงานธุรกิจลูกค้ารายย่อย กลุ่มงานลูกค้าบุคคล เสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายให้ตรงต่อความต้องการและไลฟ์สไตล์ของลูกค้าทุกกลุ่มและทุกคน บริการหลักของธนาคารคือ การบริหารความมั่งคั่ง ซึ่งรวมถึงการออมและการลงทุน การประกันภัย ลูกค้าบุคคล

พิเศษ Exclusive บริการบัตร ATM บริการบัตรเครดิตและเดบิต สินเชื่อ ส่วนบุคคล วงเงินเบิกเกินบัญชีสินเชื่อรถยนต์และสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อขนาดย่อมการประกอบธุรกิจของธนาคาร บริษัทย่อย และบริษัทร่วม นอกจากนี้กลุ่มงาน E-business ยังได้ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนกลยุทธ์ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มช่องทางการบริการทางการเงินแก่ลูกค้ารายย่อยของธนาคารอีกด้วย

4. เครือข่ายการขาย กลุ่มงานเครือข่ายการขาย บริหารการให้บริการและเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อสนองความต้องการลูกค้าทุกกลุ่มในทุกพื้นที่ทั่วประเทศธนาคารมีช่องทางการทำธุรกรรมที่หลากหลายสำหรับลูกค้าผ่านสาขาทั้งในประเทศและต่างประเทศ ศูนย์บริการลูกค้า Exclusive ศูนย์แลกเปลี่ยนเงิน และ ศูนย์ให้บริการรับเงินโอนต่างประเทศ นอกจากนี้ธนาคารยังให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานขายโทรศัพท์ (Telesales) ผู้แทนการขายอิสระ (Direct Sales Agents) และตัวแทนขายสาขา (Branch Commission Sales)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมชาย วงศ์วิกุล (2550) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ผลการศึกษพบว่า ปัจจัยองค์การ ได้แก่ ด้านค่าจ้าง ด้านสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสังคม อยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส อยู่ในระดับมาก ในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาสที่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพไม่แตกต่างกัน และปัจจัยเสริมสร้างประสิทธิภาพส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส

ชาคริต ศรีขาว (2551) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์ จำกัด) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด 2) ศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด และ 3) ศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 35 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,001 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 5 ปีขึ้นไป 2) พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมเห็นด้วยในระดับมาก ในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน 3) พนักงานที่มี เพศ ระดับการศึกษา ประเภทของพนักงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

บุญยืน รัตนชาติ (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริหารส่วนจังหวัดสตูล การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริหารส่วนจังหวัดสตูล และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริหารส่วนจังหวัดสตูล ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริหารส่วนจังหวัดสตูล อยู่ในระดับมาก ในด้านการให้บริการ ด้านการบริหาร และด้านนโยบาย ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า รายได้และอาชีพของประชาชนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริหารส่วนจังหวัดสตูลที่ต่างกัน และพบว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริหารส่วนจังหวัดสตูล

สุระ วงศ์แสง (2552) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยเบฟเวอเรจโลจิสติก จำกัด การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ไทยเบฟเวอเรจโลจิสติก จำกัด 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท ไทยเบฟเวอเรจโลจิสติก จำกัด และ 3) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็น ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยเบฟเวอเรจโลจิสติก จำกัด จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล การศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 26 - 35 ปี ระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ อายุงาน 5 ปี ขึ้นไป รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท สถานภาพสมรส

และหน่วยงานฝ่ายยานยนต์ พนักงานมีความคิดเห็นด้วยต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และ ด้านค่าจ้างและค่าตอบแทน ส่วนด้านความมั่นคงและความพึงพอใจในการทำงาน ด้านนโยบาย การบริหารจัดการ ด้านสภาพการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานด้าน อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน และสถานภาพสมรส ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นด้วยต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานด้าน อายุงาน และหน่วยงานต่างกัน มีระดับ ความคิดเห็นด้วยต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

อนงเยา พูลเพิ่ม (2552) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแอ็ดวานซ์ แพคเกจจิ้ง จำกัด การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทแอ็ดวานซ์ แพคเกจจิ้ง จำกัด 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทแอ็ดวานซ์ แพคเกจจิ้ง จำกัด 3) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทแอ็ดวานซ์ แพคเกจจิ้ง จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยเห็นด้วยว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายบริหารจัดการ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านการรับผิดชอบในหน้าที่ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสวัสดิการค่าตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ 2) พนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝ่ายต้นสังกัด รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน สถานภาพสมรส และอายุงานต่างกัน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน 3) ปัจจัยคุณภาพชีวิตมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ณัฐรณีย์ พิศวงษ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน รวมถึงการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการ

ปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 22 – 28 ปี เป็นพนักงานระดับปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 9 ปี ขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานมากที่สุดในด้านความมั่นคงในงาน ส่วนระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุดในด้านบุคคล จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ในด้านความมั่นคงในการงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความภาคภูมิใจ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลและองค์กร และด้านการมีสุขภาพที่ดี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน แต่คุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ลลิตา โมลจันทร์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน: กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านความภูมิใจในองค์กร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร และด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม พนักงานธนาคารกรุงไทยมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจำแนกเป็นด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าและการให้บริการอย่างเพียงพอ นอกจากนี้ยังพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมพงศ์ รัตนพงศ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพ

ชีวิตในการทำงานและความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานศูนย์ข่าว SMM ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุไม่เกิน 30 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ระดับ 10,001 – 20,000 บาท มีอายุการทำงาน 1 – 5 ปี และเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ต่ำที่สุด คือ การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ผลการเปรียบเทียบระหว่างความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่ามีเพียงรายได้ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน กลุ่มตัวอย่างประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตนเอง ทุกด้านอยู่ในระดับสูง โดยเรียงสำคัญจากความเร็วในการทำงาน คุณภาพและปริมาณงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยเฉพาะประเด็นความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

นลพพร บุญฤทธิ์ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก ในด้านคุณภาพ ด้านวิธีการ ด้านระยะเวลา และด้านปริมาณงาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญ 0.05

ชลลดา อักษรศิริวิทยา (2560) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน และ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่งเสริมการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ผลการศึกษพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ เช่นเดียวกันกับปัจจัยส่งเสริมการปฏิบัติงาน ที่พบว่า ทั้ง

ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากเท่านั้น สามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านโครงสร้างด้านระบบการจัดการ และด้านการเพิ่มมูลค่างาน ด้านกลยุทธ์ ด้านบุคลากร ด้านทักษะการบริหาร และด้านสไตส์การบริหาร ตามลำดับ สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานฝ่ายการเดินรถองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพที่มีอายุ และประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า เช่นเดียวกันกับประสบการณ์ในการทำงาน กล่าวคือ พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานนานกว่า มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า ในขณะที่พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และสมาชิกครอบครัวต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่งเสริมการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ทุกปัจจัย ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านระบบการจัดการ ด้านสไตส์การบริหาร ด้านทักษะการบริหาร ด้านบุคลากร และด้านการเพิ่มมูลค่างาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ 0.01 ในระดับสูงมากทั้งหมด

ทีนพันธุ์ จงธนะภูมิพัฒนา (2560) การวิจัยเรื่อง การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายส่งเสริมการตลาดและพัฒนาธุรกิจสำนักบริหารการตลาดและการขาย องค์การค้ำของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (สกสค.) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายส่งเสริมการตลาดและพัฒนาธุรกิจ สำนักบริหารการตลาดและการขาย องค์การค้ำของ สกสค. 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างประสิทธิภาพปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายส่งเสริมการตลาดและพัฒนาธุรกิจ สำนักบริหารการตลาดและการขายองค์การค้ำของ สกสค. กับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคคลากรและ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายส่งเสริมการตลาดและพัฒนาธุรกิจ สำนักบริหารการตลาดและการขาย องค์การค้ำของ สกสค. ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายละเอียดเป็นรายด้าน สามารถเรียงอันดับปัจจัยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน มาเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน ลำดับถัดมา ด้านค่าใช้จ่าย และด้านวิธีการ 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร ได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วน เพศ อายุ ระดับการศึกษาและ

รายได้ไม่แตกต่างกัน 3) ปัจจัยองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พริญา ชื่นวงศ์ (2560) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และ 2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมากในด้าน วิธีการด้านคุณภาพ ด้านระยะเวลา และด้านปริมาณ และพบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและความปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแนวคิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้นำแนวคิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Peterson and Plowman (1989) ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพของงาน 2) ด้านปริมาณงาน 3) ด้านเวลา 4) ด้านค่าใช้จ่าย 5) ด้านวิธีการ นอกจากนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Walton (1975, p. 12) มาเป็นกรอบวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม 2) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและความปลอดภัย 3) ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ 4) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน 5) ด้านการบูรณาการทางสังคม 6) ด้านสิทธิส่วนบุคคล 7) ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว 8) ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมและแนวคิดปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยใช้แนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น ผลงานวิจัยของ สมชาย วงศ์วิกุล (2550) ผู้วิจัยได้นำตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ มาเป็นกรอบแนวคิดในปัจจัยส่วนบุคคลและการตั้งสมมติฐานการวิจัย และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ได้นำปัจจัยองค์การ ได้แก่ ด้านค่าจ้าง ด้านสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสังคม มาเป็นกรอบแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผลงานวิจัยของ ญัฐจริณี พิศวงษ์ (2555) ได้นำตัวแปรเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความมั่นคง ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่

ปลอดภัย มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและการตั้งสมมติฐานการวัดความสัมพันธ์ระหว่าง
คุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพในการทำงาน นอกจากนั้นยังมีผลงานวิจัยของ ลลิตา โมลจันทร์
(2555) ได้นำตัวแปรในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ด้านการพัฒนาศักยภาพของ
พนักงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน ด้าน
ความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร และด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรมมาเป็น
กรอบแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและผลงานวิจัยของ ทินพันธุ์ จงธนะภูมิพัฒนา
(2560) ได้นำตัวแปรเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน มาเป็น
อันดับแรก รองลงมาคือด้านปริมาณงาน ลำดับถัดมา ด้านค่าใช้จ่ายและด้านวิธีการ มาเป็นกรอบ
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในย่านเพลินจิต จำนวน 3,250 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในย่านเพลินจิต จากการสุตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1970) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 356 ตัวอย่าง เพิ่มอีก 44 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

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

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างกำหนดให้เท่ากับ 0.05

เมื่อแทนค่าลงในสูตรจะได้ผล ดังต่อไปนี้

$$n = \frac{3,250}{1 + 3,250(0.05)^2}$$

$$n = 355.97 \text{ คน}$$

จะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 356 คน และสำรองกลุ่มตัวอย่างเพิ่มจำนวน 44 คน ดังนั้น
จะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ทำการสุ่มตัวอย่าง (Sampling) ดังนี้

1. วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) โดยการแบ่งกลุ่มงาน
ของพนักงานธนาคารพาณิชย์เป็นหน่วยสุ่ม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มงาน

กลุ่มงาน	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1. กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่	630	78
2. กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME	212	26
3. กลุ่มงานธุรกิจลูกค้ารายย่อย	1,650	203
4. เครือข่ายการขาย	758	93
รวม	3,250	400

2. วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลตาม
จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มธุรกิจ

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล
โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน
และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. สร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และอายุงาน โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ การศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และข้อมูลประเภทจัดลำดับ (Ordinal Scale) จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ อายุ อัตราเงินเดือน และอายุงาน โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

- 1) ชาย
- 2) หญิง

ข้อที่ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดช่วงอายุ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมวิราช 2542, น. 110) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากการสำรวจข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ มีอายุสูงสุด 60 ปีและต่ำสุดมีอายุ 30 ปี จึงมีการกำหนดช่วงอายุของพนักงานออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\text{ช่วงอายุ} = \frac{60 - 30}{5}$$

$$= 6$$

จากการคำนวณจะได้ช่วงอายุ ดังนี้

- 1) 30 – 35 ปี
- 2) 36 – 41 ปี
- 3) 42 – 47 ปี
- 4) 48 – 53 ปี
- 5) 54 ปี ขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

- 1) โสด
- 2) สมรส/อยู่ด้วยกัน
- 3) หม้าย/แยกกันอยู่/หย่าร้าง

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรี
- 3) สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 5 ตำแหน่งงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

- 1) ทัวไป (Officer หรือพนักงานชั่วคราว)
- 2) ผู้บริหารระดับกลาง (Manager-AVP)
- 3) ผู้บริหารระดับสูง (FAVP-UP)

ข้อที่ 6 อัตราเงินเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดช่วงอายุ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช 2542, น. 110) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากการสำรวจข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งย่านเพลินจิต พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ย่านเพลินจิต มีอัตราเงินเดือนสูงสุด 50,000 บาท และต่ำสุดมีอัตราเงินเดือน 15,000 บาท จึงมีการกำหนดช่วงอัตราเงินเดือนของพนักงานออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงอัตราเงินเดือน} &= \frac{50,000 - 15,000}{5} \\ &= 7,000 \end{aligned}$$

จากการคำนวณจะได้ช่วงอัตราเงินเดือน ดังนี้

- 1) 15,000 – 21,999 บาท
- 2) 22,000 – 28,999 บาท
- 3) 29,000 – 35,999 บาท
- 4) 36,000 – 42,999 บาท
- 5) 43,000 บาท ขึ้นไป

ข้อที่ 7 อายุงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดช่วงอายุงาน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช 2542, น. 110) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากการสำรวจข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์มีอายุงานสูงสุด 30 ปี และต่ำสุดมีอายุงาน 1 ปี จึงมีการกำหนดช่วงอายุของพนักงานออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงอายุงาน} &= \frac{30 - 1}{5} \\ &= 6 \end{aligned}$$

จากการคำนวณจะได้ช่วงอายุงาน ดังนี้

- 1) 1 – 6 ปี
- 2) 7- 12 ปี
- 3) 13 – 18 ปี
- 4) 19 – 24 ปี
- 5) 25 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำนวน 40 ข้อ ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัยด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานด้านการบูรณาการทางสังคมด้านประชาธิปไตยในองค์กรด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ ด้านการคำนึงถึง

ประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ลักษณะแบบสอบถามเป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยกำหนดให้มี 5 ระดับดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยน้ำหนักแบบสอบถาม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาแบ่งระดับความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้วยการหาช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น โดยการคำนวณตามหลักการหาค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

ตาราง 4 แสดงเกณฑ์การประเมินแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต จำนวน 20 ข้อ ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงานด้านเวลาด้านค่าใช้จ่าย ด้านวิธีการลักษณะแบบสอบถามเป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยกำหนดให้มี 5 ระดับดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยน้ำหนักแบบสอบถาม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาแบ่งระดับความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้วยการหาช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น โดยการคำนวณตามหลักการหาค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

ตาราง 5 แสดงเกณฑ์การประเมินแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้รวมทั้งเสนอแนะเพิ่มเติมก่อนนำเสนอคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและทำการปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์และแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านมาตรฐานตรวจสอบและแก้ไขไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา 2550, น. 49) และทำการแก้ไขให้เหมาะสมหลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วให้กลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อทำการเก็บข้อมูล ค่า α ที่ได้จะแสดงระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$) ค่าที่ใกล้เคียง 1 มากกว่าแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง และกำหนดเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ยอมรับได้ ควรมีค่ามากกว่า 0.70 จึงจะเป็นแบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นสูง เมื่อนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ได้ค่าความเชื่อมั่น

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ผลดังนี้

ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม	เท่ากับ 0.808
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและความปลอดภัย	เท่ากับ 0.780
ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ	เท่ากับ 0.876
ด้านความมั่นคงและด้านความก้าวหน้าในงาน	เท่ากับ 0.809
ด้านการบูรณาการทางสังคม	เท่ากับ 0.817
ด้านสิทธิส่วนบุคคล	เท่ากับ 0.846
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	เท่ากับ 0.749
ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม	เท่ากับ 0.801

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต

ด้านค่าคุณภาพของงาน	เท่ากับ 0.891
ด้านปริมาณงาน	เท่ากับ 0.790
ด้านเวลา	เท่ากับ 0.830
ด้านค่าใช้จ่าย	เท่ากับ 0.766
ด้านวิธีการ	เท่ากับ 0.828

6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต โดยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต จำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มงานในองค์กร ในแต่ละกลุ่มที่สุ่มได้ โดยแจกแบบสอบถามกับพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต จนครบจำนวนตัวอย่างแต่ละกลุ่มงานที่คำนวณได้
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากตำราที่เกี่ยวข้องกับการทำการวิจัยบทความวิทยานิพนธ์และเอกสารต่าง ๆ

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด ที่ทำการตอบเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการ ดังต่อไปนี้

4.1 การจัดกระทำข้อมูล

4.1.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

4.1.2 นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสเพื่อประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

4.1.3 นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อทำการประมวลผลข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ

1) ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์/ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน อายุโดยหาความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage)

2) คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและความปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร

ด้านความสมดุระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบ ต่อสังคม วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3) ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ย่านเพลินจิต ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และด้านวิถี การวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2.2 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

1) การทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1 ทดสอบเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และอายุงาน โดยใช้สถิติ Independent Sample t-Test และ One-Way Analysis of Variance

2) การทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 2 ทดสอบเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้ คือ

5.1 สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) บรรยายลักษณะข้อมูลของกลุ่ม ตัวอย่างโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (กัลยา วาณิชบัญชา 2550, น. 117 – 119)

5.1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

$$P = \frac{f}{n} (100)$$

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละหรือ % (Percentage)
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนประชากร

5.1.2 การหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์ 2550)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	$\bar{x}$	แทนค่าคะแนนเฉลี่ย
	x	แทนผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทนขนาดของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.1.3 การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์ 2550)

$$S = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S	แทนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	n	แทนจำนวนคนในผู้ตอบแบบสอบถาม
	$(\sum x)^2$	แทนผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum x^2$	แทนผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

5.2 สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาใช้สำหรับการศึกษาวิจัยไปทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pretest) กับกลุ่มเป้าหมายจำนวน 40 ราย (กัลยา วานิชย์บัญชา 2550, น. 29) จากนั้นนำแบบสอบถามมาคำนวณหาความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามใช้สูตร ดังนี้

$$\alpha = \frac{k \frac{\overline{\text{covariance}}}{\overline{\text{variance}}}}{1 + (k-1) \frac{\overline{\text{covariance}}}{\overline{\text{variance}}}}$$

เมื่อ	α	แทนค่าความเชื่อมั่นหรือ Alpha coefficient
	k	แทนจำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\overline{\text{covariance}}$	แทนค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	$\overline{\text{variance}}$	แทนค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำตอบ

5.3 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ซึ่งใช้ทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

5.3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าที (t-Test) โดย จะทำการทดสอบความแปรปรวน (S) ของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (กัลยา วาณิชยปัญญา 2550, น. 125) โดยใช้สถิติ

ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มเท่ากัน

$$s_1^2 = s_2^2$$

ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_1-1)s_1^2 + (n_2-1)s_2^2}{n_1+n_2-2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มไม่เท่ากัน

$$s_1^2 \neq s_2^2$$

ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\left[\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right]}}$$

เมื่อ	t	แทนค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน T-distribution
	$\bar{x}_1$	แทนค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{x}_2$	แทนค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	s_1^2	แทนค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	s_2^2	แทนค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทนขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทนขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทนชั้นแห่งความเป็นอิสระ ($n_1 + n_2 - 2$)

โดยที่ v คือ ค่าองศาอิสระ

$$v = \frac{\left[\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{s_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{s_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

5.3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances ถ้าพบว่าความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่ม จะทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนไม่เท่ากันทุกกลุ่ม จะทดสอบความแตกต่างด้วย Brown Forsythe จะปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่ามากกว่า 0.05

ถ้าพบว่าความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย F-test สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$F = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

เมื่อ **F** แทนค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤติจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ

$MS_{(B)}$ แทนค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between Groups)

$MS_{(W)}$ แทนค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within Groups)

df แทนชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม ($k-1$) ภายในกลุ่ม ($n-k$)

ถ้าพบความแปรปรวนไม่เท่ากันจะทำการทดสอบด้วย Brown forsythe (Hartung 2001, p. 300) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$B = \frac{MSB}{MSW}$$

โดยค่า

$$MSB = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) s_i^2$$

เมื่อ	B	แทนค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe
	MSB	แทนค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Groups)
	MSW	แทนค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-forsythe
	k	แทนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทนขนาดประชากร
	s_i^2	แทนความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

ถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้วต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไปเพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 (กัลยา วานิชย์บัญชา 2550, น. 332 – 333)

การวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD (กัลยา วานิชย์บัญชา 2550, น. 332 – 333) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$LSD = t_{1-\alpha/2, n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

เมื่อ $t_{1-\alpha/2, n-k}$ แทนค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-Test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นห่างความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

MSE แทนค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MSw)

n_i แทนจำนวนข้อมูลของกลุ่ม i

n_j แทนจำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

หรือวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (Dunnett T3) (Keppel 1982, p. 153 – 155)

$$\bar{d}_D = q_D \frac{\sqrt{2 \left(MS_{\frac{S}{A}} \right)}}{\sqrt{S}}$$

เมื่อ	$\bar{d}_D$	แทนค่าสถิติที่ใช้พิจารณาในDunnett test
	q_D	แทนค่าจากตารางCritical values of the Dunnett test
	$MS_{\frac{S}{A}}$	แทนค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	S	แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยกำหนดค่าความอิสระ (Degree of Freedom) ระหว่างกลุ่มคือ K-1 ภายในกลุ่ม n-k และรวมทั้งกลุ่ม คือ n-1

5.3.3 สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันหรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2542, น. 13)

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(n \sum x^2 - (\sum x)^2)] [(n \sum y^2 - (\sum y)^2)]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทนสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum x$	แทนผลรวมของคะแนน x
	$\sum y$	แทนผลรวมของคะแนน y
	$\sum x^2$	แทนผลรวมของคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum y^2$	แทนผลรวมของคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum xy$	แทนผลรวมของผลคูณระหว่าง x และ y ทุกคู่
	n	แทนจำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ (กัลยา วานิชย์บัญชา 2550, น. 280) ซึ่งมีความหมายของคำว่า r มีดังนี้

- 1) ค่า r เป็นลบแสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม
- 2) ค่า r เป็นบวกแสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางทางเดียว
- 3) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
- 4) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก
- 5) ถ้า $r = 0$ แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- 6) ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

ค่าสัมประสิทธิ์ (r)

0.01 - 0.20	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันน้อย (Weak Correlation)
0.21 - 0.50	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ปานกลาง (Moderate Correlation)
0.51 - 0.70	หมายถึง	มีความสัมพันธ์มาก (Strong Correlation)
0.71 - 0.99	หมายถึง	มีความสัมพันธ์มากที่สุด (Very Strong Correlation)
1.00	หมายถึง	มีความสัมพันธ์สมบูรณ์ (Perfect Correction)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาคุณภาพชีวิตที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตและ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง พนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต จำนวน 400 ตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าที่ใช้ในการพิจารณา t-distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-distribution
Df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (degree of Freedom)
ss	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
Sig	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยการแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และอายุงาน

ตอนที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วยด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัยด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อการทดสอบสมมติฐาน จำนวน 2 ข้อ ดังนี้

1. พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารพาณิชย์แตกต่างกัน

2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัยด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถด้านความมั่นคงและ ด้านความก้าวหน้าในงานด้านการบูรณาการทางสังคมด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และอายุงาน

ตาราง 6 จำนวน ความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	209	52.25
หญิง	191	47.75
รวม	400	100.00
2. อายุ		
30 – 35 ปี	100	25.00
36 – 41 ปี	118	29.50
42 – 47 ปี	85	21.25
48 ปี ขึ้นไป	97	24.25
รวม	400	100.00
3. สถานภาพสมรส		
โสด	126	31.50
สมรส	237	59.25
หม้าย/หย่าร้างและแยกกันอยู่	37	9.25
รวม	400	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	2.50
ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	226	56.50
สูงกว่าปริญญาตรี	164	41.00
รวม	400	100.00

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. ตำแหน่งงาน		
พนักงานทั่วไป	163	40.75
ผู้บริหารระดับกลาง	183	45.75
ผู้บริหารระดับสูง	54	13.50
รวม	400	100.00
6. รายได้ต่อเดือน		
15,000 – 21,999 บาท	24	6.00
22,000 – 28,999 บาท	57	14.25
29,000 – 35,999 บาท	65	16.25
36,000 – 42,999 บาท	143	35.75
43,000 บาท ขึ้นไป	111	27.75
รวม	400	100.00
7. อายุงาน		
1 – 6 ปี	164	41.00
7 – 12 ปี	115	28.75
13 – 18 ปี	58	14.50
19 – 24 ปี	37	9.25
25 ปีขึ้นไป	26	6.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 6 พบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.25 และหญิง จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.75 คน ตามลำดับ

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 – 41 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 ลำดับถัดมามีอายุระหว่าง 30 – 35 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ

25.00 อายุตั้งแต่ 48 ปีขึ้นไป จำนวน 97 คิดเป็นร้อยละ 24.25 และอายุระหว่าง 42 – 47 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.25 รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 และ หม้าย/หย่าร้างและแยกกันอยู่ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 คน

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 รองลงมาจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 และจบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75 ลำดับถัดมาเป็นพนักงานทั่วไป จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 และผู้บริหารระดับสูง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 36,000 – 42,999 บาท จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 ลำดับถัดมามีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 34,000 บาทขึ้นไป จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 29,000 – 35,999 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 22,000 – 28,999 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 และ รายได้ต่อเดือน 15,000 – 21,999 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

อายุงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 1 – 6 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 ลำดับถัดมามีอายุงานระหว่าง 7 – 12 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 อายุงานระหว่าง 13 – 18 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 อายุงานระหว่าง 19 – 24 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 และ อายุงานตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัยด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวและด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม

คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวม	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม	4.19	0.536	มาก
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและความสะดวกสบาย	3.95	0.531	มาก
3. ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ	4.07	0.544	มาก
4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	3.99	0.539	มาก
5. ด้านการบูรณาการทางสังคม	4.04	0.545	มาก
6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล	4.02	0.529	มาก
7. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	4.10	0.517	มาก
8. ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม	4.05	0.565	มาก
รวม	4.05	0.332	มาก

จากตาราง 7 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาได้แก่ ด้านสมดุระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ด้านการบูรณาการทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ด้านสิทธิส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและความสะดวกสบายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ตามลำดับ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม

ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานที่เพียงพอจากต่อการดำรงชีพ	4.18	0.680	มาก
2. ธนาคารมีการพิจารณาขึ้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม	4.16	0.664	มาก
3. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำในแต่ละวัน	4.10	0.789	มาก
4. ธนาคารมีการพิจารณาค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	4.19	0.745	มาก
5. ท่านได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์อื่น ๆ อีกมากมายจากธนาคาร เช่น โบนัส ค่ารักษาพยาบาล	4.35	0.760	มากที่สุด
รวม	4.19	0.536	มาก

จากตาราง 8 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์อื่น ๆ อีกมากมายจากธนาคาร เช่น โบนัส ค่ารักษาพยาบาลอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 อยู่ในระดับมากได้แก่ ธนาคารมีการพิจารณาค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาได้แก่ ได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานที่เพียงพอจากต่อการดำรงชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ธนาคารมีการพิจารณาขึ้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และการได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำในแต่ละวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูก
 สุขลักษณะและความปลอดภัย

ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. อาคารสำนักงาน สถานที่ทำงานและอุปกรณ์ในการ ทำงานของธนาคารพาณิชย์มีความปลอดภัยและไม่ เกิดเสียต่อสุขภาพของท่าน	3.72	0.781	มาก
2. ภายในธนาคารมีการจัดบรรยากาศที่เอื้อต่อการ ปฏิบัติงานของท่าน	3.99	0.729	มาก
3. ภายในธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยอย่าง เคร่งครัด	4.17	0.713	มาก
4. ภายในธนาคารมีความสงบเงียบปราศจากเสียง รบกวน	3.83	0.821	มาก
5. ภายในธนาคารมีแสงสว่างที่เพียงพอต่อการ ปฏิบัติงาน	4.03	0.728	มาก
รวม	3.95	0.531	มาก

จากตาราง 9 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและ
 ความปลอดภัย โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
 พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ภายในธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยอย่างเคร่งครัดมี
 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาได้แก่ ภายในธนาคารมีแสงสว่างที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มี
 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ภายในธนาคารมีการจัดบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน มี
 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ภายในธนาคารมีความสงบเงียบปราศจากเสียงรบกวน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
 3.83 และอาคารสำนักงาน สถานที่ทำงานและอุปกรณ์ในการทำงานของธนาคารพาณิชย์มีความ
 ปลอดภัยและไม่เกิดเสียต่อสุขภาพของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ

ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ธนาคารส่งเสริมในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรทุกตำแหน่ง	4.07	0.679	มาก
2. ธนาคารให้ความสำคัญในการศึกษา เพื่อให้บุคลากรเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ	4.06	0.671	มาก
3. ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานมีการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน	4.00	0.756	มาก
4. ธนาคารเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการวางแผนงานด้วยตนเองอย่างอิสระ	4.06	0.780	มาก
5. ธนาคารส่งท่านและเพื่อนร่วมงานเข้าร่วมฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ของธนาคาร	4.15	0.791	มาก
รวม	4.07	0.544	มาก

จากตาราง 10 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ธนาคารส่งพนักงานและเพื่อนร่วมงานเข้าร่วมฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 รองลงมาได้แก่ ธนาคารส่งเสริมในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรทุกตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ธนาคารให้ความสำคัญในการศึกษา เพื่อให้บุคลากรเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถกับธนาคารเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการวางแผนงานด้วยตนเองอย่างอิสระ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และธนาคารส่งเสริมให้พนักงานมีการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงและความสามารถในการงาน

ด้านความมั่นคงและความสามารถในการงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ธนาคารพิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่งพนักงานเป็นประจำทุกปี	3.78	0.763	มาก
2. ธนาคารพิจารณาความดีความชอบอย่างเสมอภาค	3.90	0.712	มาก
3. ท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ	3.97	0.725	มาก
4. ท่านมีโอกาสในการพัฒนาชีพในงานที่ปฏิบัติงาน	4.13	0.701	มาก
5. ธนาคารมีความน่าเชื่อถือและความมั่นคงในการจ้างงานพนักงานเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร	4.17	0.716	มาก
รวม	3.99	0.539	มาก

จากตาราง 11 พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ธนาคารมีความน่าเชื่อถือและความมั่นคงในการจ้างงานพนักงานเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาได้แก่ พนักงานมีโอกาสในการพัฒนาชีพในงานที่ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 พนักงานมีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ธนาคารพิจารณาความดีความชอบอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และธนาคารพิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่งพนักงานเป็นประจำทุกปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ตามลำดับ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคม

ด้านการบูรณาการทางสังคม	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับผลการปฏิบัติงานของท่าน	4.09	0.702	มาก
2. ภายในธนาคารไม่มีการใช้ระบบแบ่งชั้นวรรณะให้สิทธิทุกคนอย่างเสมอภาค	3.93	0.776	มาก
3. พนักงานธนาคารทุกคนให้เกียรติซึ่งกันและกันเคารพสิทธิส่วนบุคคล	3.98	0.727	มาก
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเป็นกันเองกับท่าน	4.09	0.692	มาก
5. ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นทีม	4.10	0.738	มาก
รวม	4.04	0.545	มาก

จากตาราง 12 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นทีมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมา ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับผลการปฏิบัติงานของพนักงานกับผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเป็นกันเองกับพนักงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 พนักงานธนาคารทุกคนให้เกียรติซึ่งกันและกันเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และภายในธนาคารไม่มีการใช้ระบบแบ่งชั้นวรรณะให้สิทธิทุกคนอย่างเสมอภาคมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ตามลำดับ

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิทธิส่วนบุคคล

ด้านสิทธิส่วนบุคคล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ธนาคารมีการบริหารจัดการบุคลากรเกี่ยวกับสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและการแสดงออกในการเคารพสิทธิซึ่งกันและกัน	3.97	0.728	มาก
2. ธนาคารมีการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกันให้บุคลากรได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัว	3.96	0.707	มาก
3. ท่านมีความอิสระในการพูดหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน	3.90	0.821	มาก
4. ท่านเคารพการตัดสินใจโดยใช้มติเสียงส่วนใหญ่	4.13	0.686	มาก
5. ท่านยอมรับความขัดแย้งทางความคิดของเพื่อนร่วมงาน	4.14	0.753	มาก
รวม	4.02	0.529	มาก

จากตาราง 13 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคล โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การยอมรับความขัดแย้งทางความคิดของเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 การเคารพการตัดสินใจโดยใช้มติเสียงส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ธนาคารมีการบริหารจัดการบุคลากรเกี่ยวกับสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและการแสดงออกในการเคารพสิทธิซึ่งกันและกันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ธนาคารมีการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกันให้บุคลากรได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และการมีความอิสระในการพูดหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านสามารถจัดการงานที่ยุ่งยากได้ โดยที่ไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัว	4.15	0.735	มาก
2. ท่านแบ่งเวลางานและเวลาส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม	4.10	0.703	มาก
3. ท่านมีเวลาพักผ่อนที่เพียงพอจากการปฏิบัติงาน	4.01	0.816	มาก
4. หนาคำจัดตารางเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างลงตัว	4.05	0.683	มาก
5. การปฏิบัติงานที่หนาคำสามารถยืดหยุ่นได้	4.19	0.676	มาก
รวม	4.10	0.517	มาก

จากตาราง 14 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การปฏิบัติงานที่หนาคำสามารถยืดหยุ่นได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาได้แก่ ความสามารถจัดการงานที่ยุ่งยากได้ โดยที่ไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 การแบ่งเวลางานและเวลาส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 หนาคำจัดตารางเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างลงตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และการมีเวลาพักผ่อนที่เพียงพอจากการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ตามลำดับ

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม

ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง	4.10	0.770	มาก
2. ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	4.02	0.761	มาก
3. ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนที่อาศัยอยู่	3.88	0.800	มาก
4. ท่านได้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารและหน่วยงานอื่น ๆ ที่จัดขึ้น	4.01	0.744	มาก
5. ท่านให้ความสำคัญกับประโยชน์ของส่วนรวมและมีความรับผิดชอบต่อสังคม	4.25	0.727	มากที่สุด
รวม	4.05	0.565	มาก

จากตาราง 15 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้ความสำคัญกับประโยชน์ของส่วนรวมและมีความรับผิดชอบต่อสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมาได้แก่ ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 พนักงานได้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารและหน่วยงานอื่น ๆ ที่จัดขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และธนาคารสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนที่อาศัยอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่าน
เพลินจิต ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคาร
 พาณิชย ย่านเพลินจิตในภาพรวม

ประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.47	0.536	มากที่สุด
2. ด้านปริมาณงาน	4.15	0.479	มาก
3. ด้านเวลา	4.19	0.489	มาก
4. ด้านค่าใช้จ่าย	3.93	0.585	มาก
5. ด้านวิธีการ	3.93	0.463	มาก
รวม	4.13	0.333	มาก

จากตาราง 16 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลิน
 จิต ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้าน
 คุณภาพของงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเวลา มี
 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาได้แก่ ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และด้านค่าใช้จ่ายกับ
 ด้านวิธีการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ตามลำดับ

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้านคุณภาพของงาน

ด้านคุณภาพของงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ธนาคารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความน่าเชื่อถือแก่ลูกค้า	4.43	0.759	มากที่สุด
2. ธนาคารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการที่มีมาตรฐาน	4.54	0.612	มากที่สุด
3. กระบวนการปฏิบัติงานของท่านถูกต้องและแม่นยำปราศจากความผิดพลาด	4.50	0.637	มากที่สุด
4. ผลิตภัณฑ์และการบริการที่ให้แก่ลูกค้า ได้ผ่านตรวจคุณภาพตรงตามมาตรฐานที่กำหนด	4.53	0.697	มากที่สุด
5. คุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารมีผลตอบรับที่ดี ส่งผลให้ลูกค้าพึงพอใจ	4.37	0.780	มากที่สุด
รวม	4.47	0.536	มากที่สุด

จากตาราง 17 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงาน โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ ธนาคารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการที่มีมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 รองลงมาได้แก่ ผลิตภัณฑ์และการบริการที่ให้แก่ลูกค้า ได้ผ่านตรวจคุณภาพตรงตามมาตรฐานที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 กระบวนการปฏิบัติงานของท่านถูกต้องและแม่นยำปราศจากความผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ธนาคารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความน่าเชื่อถือแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารมีผลตอบรับที่ดี ส่งผลให้ลูกค้าพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ตามลำดับ

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้านปริมาณงาน

ด้านปริมาณงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การทำงานแต่ละตำแหน่งหน้าที่ในแต่ละวันของท่านได้ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้	4.09	0.679	มาก
2. ปริมาณงานในแต่ละวันของท่านบรรลุเป้าหมายมากกว่าที่กำหนดไว้	3.97	0.699	มาก
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถจัดพนักงานเหมาะสมกับปริมาณในแต่ละวัน	4.15	0.714	มาก
4. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานในแต่ละส่วนงานอย่างเป็นระบบส่งผลให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	4.22	0.712	มากที่สุด
5. ปริมาณในงานแต่ละวันเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า	4.31	0.694	มากที่สุด
รวม	4.15	0.479	มาก

จากตาราง 18 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านปริมาณงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปริมาณในงานแต่ละวันเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 รองลงมาได้แก่ ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานในแต่ละส่วนงานอย่างเป็นระบบส่งผลให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาสามารถจัดพนักงานเหมาะสมกับปริมาณในแต่ละวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 การทำงานแต่ละตำแหน่งหน้าที่ในแต่ละวันของพนักงานได้ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และปริมาณงานในแต่ละวันของพนักงานบรรลุเป้าหมายมากกว่าที่กำหนดไว้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ตามลำดับ

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้านเวลา

ด้านเวลา	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การปฏิบัติงานของท่านสำเร็จลุล่วงทันเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละวัน	4.14	0.711	มาก
2. กระบวนการปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว สามารถส่งงานลูกค้าตรงตามกำหนด	4.24	0.643	มากที่สุด
3. ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถบริหารเวลาในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างลงตัว	4.10	0.702	มาก
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการจัดบุคคลากรอย่างเพียงพอเพื่อให้ทันเวลากำหนดส่งงานลูกค้า	4.29	0.751	มากที่สุด
5. ท่านใช้เวลาในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมและได้ผลงานคุ้มค่าในเวลาที่กำหนด	4.18	0.693	มากที่สุด
รวม	4.19	0.489	มาก

จากตาราง 19 พบว่าประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการจัดบุคคลากรอย่างเพียงพอเพื่อให้ทันเวลากำหนดส่งงานลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 รองลงมาได้แก่ กระบวนการปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว สามารถส่งงานลูกค้าตรงตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 อยู่ในระดับมากได้แก่ พนักงานใช้เวลาในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมและได้ผลงานคุ้มค่าในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 การปฏิบัติงานของพนักงานสำเร็จลุล่วงทันเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และพนักงานและเพื่อนร่วมงานสามารถบริหารเวลาในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างลงตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ตามลำดับ

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้านค่าใช้จ่าย

ด้านค่าใช้จ่าย	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านใช้วัตถุดิบทรัพยากรในกระบวนการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า	3.75	0.686	มาก
2. ท่านช่วยกันประหยัดพลังงานไฟฟ้าเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงานขององค์กร	3.79	0.663	มาก
3. ท่านหาวิธีการปฏิบัติงานใหม่ ๆ เพื่อลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นออกไป	3.84	0.749	มาก
4. องค์กรที่ท่านปฏิบัติงานมุ่งเน้นป้องกันการสูญเสียมากกว่าการแก้ไข เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	4.09	0.731	มาก
5. องค์กรที่ท่านปฏิบัติมีการบันทึกสถิติค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทุกครั้ง เพื่อประเมินความคุ้มค่า	4.17	0.737	มาก
รวม	3.93	0.585	มาก

จากตาราง 20 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ องค์กรมีการบันทึกสถิติค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทุกครั้ง เพื่อประเมินความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาได้แก่ องค์กรมุ่งเน้นป้องกันการสูญเสียมากกว่าการแก้ไข เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 พนักงานหาวิธีการปฏิบัติงานใหม่ ๆ เพื่อลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นออกไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 พนักงานช่วยกันประหยัดพลังงานไฟฟ้าเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงานขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และพนักงานใช้วัตถุดิบทรัพยากรในกระบวนการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ตามลำดับ

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้านวิธีการ

ด้านวิธีการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. องค์การของท่านมีการนำเอาเครื่องมือสมัยใหม่ เช่น แท็บเล็ตมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	3.73	0.847	มาก
2. องค์การของท่านมีการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน	4.18	0.736	มาก
3. องค์การของท่านมีการจัดกระบวนการทำงานที่เหมาะสมกับค่าใช้จ่าย	3.92	0.783	มาก
4. องค์การของท่านได้นำเทคนิคใหม่ๆ มาปรับใช้กับการทำงาน	3.91	0.791	มาก
5. องค์การของท่านได้วิธีการที่ได้จากการศึกษาดูงานจากแหล่งเรียนรู้ภายนอกองค์การมาปรับใช้กับกระบวนการปฏิบัติงาน	3.90	0.897	มาก
รวม	3.93	0.463	มาก

จากตาราง 21 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านวิธีการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ องค์การมีการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมาได้แก่ องค์การมีการจัดกระบวนการทำงานที่เหมาะสมกับค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 องค์การได้นำเทคนิคใหม่ ๆ มาปรับใช้กับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 องค์การได้วิธีการที่ได้จากการศึกษาดูงานจากแหล่งเรียนรู้ภายนอกองค์การมาปรับใช้กับกระบวนการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และองค์การมีการนำเอาเครื่องมือสมัยใหม่ เช่น แท็บเล็ตมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อการทดสอบสมมติฐาน จำนวน 2 ข้อ ดังนี้

1. พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต แตกต่างกันในส่วนนี้สามารถแบ่งสมมติฐานย่อยตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้ดังนี้

1.1 พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 22 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์จำแนกเพศ

ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารพาณิชย์	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
1. ด้านคุณภาพของงาน	2.306	.130
2. ด้านปริมาณงาน	0.020	.887
3. ด้านเวลา	0.990	.320
4. ด้านค่าใช้จ่าย	1.113	.292
5. ด้านวิธีการ	1.113	.292

จากตาราง 22 ตาราง Levene's test for Equality of Variances พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และด้านวิธีการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.130, 0.887, 0.320, 0.292 และ 0.292 ซึ่งมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศ

ทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่า t-test กรณี equal variances assumed ดังนี้

ตาราง 23 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตจำแนกเพศ

ประสิทธิภาพในการทำงาน	เพศ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
1. ด้านคุณภาพของงาน	ชาย	4.47	0.562	0.102	398	.919
	หญิง	4.47	0.508			
2. ด้านปริมาณงาน	ชาย	4.18	0.481	1.230	398	.220
	หญิง	4.12	0.476			
3. ด้านเวลา	ชาย	4.18	0.500	0.370	398	.712
	หญิง	4.20	0.479			
4. ด้านค่าใช้จ่าย	ชาย	3.89	0.477	1.505	398	.133
	หญิง	3.96	0.445			
5. ด้านวิธีการ	ชาย	3.89	0.477	1.505	398	.133
	หญิง	3.96	0.445			

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบ (Independent Sample t-test) พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และด้านวิธีการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.919, 0.220, 0.712, 0.133 และ 0.133 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานในทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2 พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 24 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลนิจิตจำแนกอายุ

ประสิทธิภาพในการทำงาน		Levene test	df1	df2	Sig.
1.	ด้านคุณภาพของงาน	4.919**	3	396	.002
2.	ด้านปริมาณงาน	1.283	3	396	.280
3.	ด้านเวลา	0.387	3	396	.763
4.	ด้านค่าใช้จ่าย	0.746	3	396	.525
5.	ด้านวิธีการ	0.746	3	396	.525

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 24 ตาราง Levene test พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลนิจิต ด้านคุณภาพของงาน ค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ความแปรปรวนของกลุ่มอายุแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงใช้ค่า Brown Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนประสิทธิภาพในการทำงานประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลนิจิต ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และด้านวิธีการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.280, 0.763, 0.525 และ 0.525 ซึ่งมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 หมายความว่า ความแปรปรวนของกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงานจำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพในการทำงาน	Brown Forsythe			
	Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านคุณภาพของงาน	5.269**	3	362.231	.001

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงานจำแนกตามอายุ โดยใช้ Brown Forsythe พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ปฏิเสธสมมติหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett T3 เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังแสดงในตาราง 26

ตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงานจำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{x}$	35 – 40 ปี	36 – 41 ปี	42 – 47 ปี	48 ปีขึ้นไป
		4.50	4.57	4.28	4.49
30 – 35 ปี	4.50	-	0.077 (0.838)	0.218 (0.053)	0.003 (0.999)
36 – 41 ปี	4.57	-	-	0.295** (0.001)	0.080 (0.823)
42 – 47 ปี	4.28	-	-	-	0.215 (0.064)
48 ปีขึ้นไป	4.49	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 26 ผลหาความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงานจำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 36 – 41 ปี มีความแตกต่างกันเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุระหว่าง 42 – 47 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 36 – 41 ปีมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานมากกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 42 – 47 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.295

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 27 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และวิธีการ จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig.
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.366	3	0.122	0.530	.662
	ภายในกลุ่ม	91.151	396	0.230		
	รวม	91.516	399			
ด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	0.690	3	0.230	0.960	.412
	ภายในกลุ่ม	94.826	396	0.239		
	รวม	95.516	399			
ด้านค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	1.895	3	0.632	2.994*	.031
	ภายในกลุ่ม	83.835	396	0.211		
	รวม	85.430	399			
ด้านวิธีการ	ระหว่างกลุ่ม	1.895	3	0.632	2.994*	.031
	ภายในกลุ่ม	83.535	396	0.211		
	รวม	85.430	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่ายและด้านวิธีการ ด้วยสถิติในการ

วิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.031 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย และด้านวิธีการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านปริมาณงาน ด้านเวลา พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.662 และ 0.412 ซึ่งมากกว่า 0.05 ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณงานและด้านเวลาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least-Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังแสดงในตาราง 28 – 29

ตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{x}$	35 – 40 ปี	36 – 41 ปี	42 – 47 ปี	48 ปีขึ้นไป
		3.84	3.88	4.00	4.00
30 – 35 ปี	3.84	-	0.036 (0.568)	0.151* (0.026)	0.158* (0.016)
36 – 41 ปี	3.88	-	-	0.116 (0.078)	0.122 (0.053)
42 – 47 ปี	4.00	-	-	-	0.007 (0.921)
48 ปีขึ้นไป	4.00	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 ผลหาความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่ายจำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 30 – 35 ปี มีความแตกต่างกันเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุระหว่าง 42 – 47 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 30 – 35 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 42 – 47 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.151

พนักงานที่มีอายุระหว่าง 30 – 35 ปี มีความแตกต่างกันเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 48 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 30 – 35 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 48 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.158

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านวิธีการ จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{x}$	35 – 40 ปี	36 – 41 ปี	42 – 47 ปี	48 ปีขึ้นไป
		3.84	3.88	4.00	4.00
30 – 35 ปี	3.84	-	0.036 (0.568)	0.151* (0.026)	0.158* (0.016)
36 – 41 ปี	3.88	-	-	0.116 (0.078)	0.122 (0.053)
42 – 47 ปี	4.00	-	-	-	0.007 (0.921)
48 ปีขึ้นไป	4.00	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 ผลหาความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านวิธีการ ตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 30 – 35 ปี มีความแตกต่างกันเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุระหว่าง 42 – 47 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 30 – 35 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านวิธีการ น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 42 – 47 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.151

พนักงานที่มีอายุระหว่าง 30 – 35 ปี มีความแตกต่างกันเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 48 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 30 – 35 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านวิธีการ น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 48 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.158

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส ต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 30 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลนิจิตจำแนกสถานภาพสมรส

ประสิทธิภาพในการทำงาน		Levene test	df1	df2	Sig.
1.	ด้านคุณภาพของงาน	2.717	2	397	.067
2.	ด้านปริมาณงาน	2.102	2	397	.124
3.	ด้านเวลา	5.219**	2	397	.006
4.	ด้านค่าใช้จ่าย	2.081	2	397	.126
5.	ด้านวิธีการ	2.081	2	397	.126

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 30 ตาราง Levene test พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลนิจิต ด้านเวลา ค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ความแปรปรวนของกลุ่มสถานภาพสมรสแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงใช้ค่า Brown Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนประสิทธิภาพในการทำงานประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลนิจิต ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่าย และค่าวิธีการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.067, 0.124, 0.126 และ 0.126 ซึ่งมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 หมายความว่า ความแปรปรวนของกลุ่มสถานภาพสมรสไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 31 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านเวลา จำแนกตามสถานภาพสมรส

ประสิทธิภาพในการทำงาน	Brown Forsythe			
	Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านเวลา	2.750	2	233.403	.066

จากตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านเวลา จำแนกตามสถานภาพสมรส ด้วยใช้ Brown Forsythe พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.066 ซึ่งมากกว่า 0.05 ยอมรับสมมติหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 32 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่าย และวิธีการจำแนกตาม สถานภาพสมรส

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.961	2	0.980	3.449*	.033
	ภายในกลุ่ม	112.834	397	0.284		
	รวม	114.795	399			
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.547	2	0.274	1.194	.304
	ภายในกลุ่ม	90.959	397	0.299		
	รวม	91.516	399			
ด้านค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	0.287	2	0.143	0.699	.513
	ภายในกลุ่ม	85.143	397	0.214		
	รวม	85.430	399			
ด้านวิธีการ	ระหว่างกลุ่ม	0.287	2	0.143	0.699	.513
	ภายในกลุ่ม	85.143	397	0.214		
	รวม	85.430	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส ด้วยสถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.033 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่าย และด้านวิธีการ พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.304, 0.513, 0.513 ซึ่งมากกว่า 0.05 ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่าย และด้านวิธีการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least-Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังแสดงในตาราง 33

ตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงานจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	ไซด์	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่
		4.37	4.53	4.46
ไซด์	4.37	-	0.154** (0.009)	0.093 (0.349)
สมรส	4.53	-	-	0.061 (0.519)
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกัน อยู่	4.46	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 33 ผลหาความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงาน ตามสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส ไซด์ มีความแตกต่างกันเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส ไซด์ มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส สมรส โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.154

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4 พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา ต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมี
ประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 34 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
ธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลนิจิตจำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพในการทำงาน		Levene test	df1	df2	Sig.
1.	ด้านคุณภาพของงาน	1.536	2	397	.217
2.	ด้านปริมาณงาน	3.131*	2	397	.045
3.	ด้านเวลา	1.235	2	397	.292
4.	ด้านค่าใช้จ่าย	0.847	2	397	.430
5.	ด้านวิธีการ	0.847	2	397	.430

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 34 ตาราง Levene test พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานประสิทธิภาพการ
ทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลนิจิต ด้านปริมาณงาน ค่า Sig. เท่ากับ 0.045 ซึ่งมี
ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ความแปรปรวนของกลุ่มระดับการศึกษาแตกต่างกัน อย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้ค่า Brown Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนประสิทธิภาพในการทำงานประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์
ย่านเพลนิจิต ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และค่าวิธีการ ค่า Sig. เท่ากับ
0.217, 0.292, 0.430 และ 0.430 ซึ่งมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 หมายความว่า ความแปรปรวนของ
กลุ่มระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้ F-test ในการ
ทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 35 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านปริมาณงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพในการทำงาน	Brown Forsythe			
	Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านปริมาณงาน	4.421*	2	19.962	.026

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านปริมาณงาน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วย Brown Forsythe พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.026 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ปฏิเสธสมมติหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett T3 เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังแสดงในตาราง 36

ตาราง 36 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านปริมาณงานจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.14	4.07	4.25
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.14	-	0.067 (0.985)	0.109 (0.940)
ปริญญาตรี	4.07	-	-	0.175** (0.001)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.25	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 36 ผลหาความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านปริมาณงานจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า พนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณงาน น้อยกว่าพนักงานที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.175

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 37 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และวิธีการจำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.159	2	0.080	0.276	.759
	ภายในกลุ่ม	114.636	397	0.289		
	รวม	114.795	399			
ด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	5.074	2	2.537	11.136**	.000
	ภายในกลุ่ม	90.442	397	0.228		
	รวม	95.516	399			
ด้านค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	4.254	2	2.127	10.402**	.000
	ภายในกลุ่ม	81.176	397	0.204		
	รวม	85.430	399			
ด้านวิธีการ	ระหว่างกลุ่ม	4.254	2	2.127	10.402**	.000
	ภายในกลุ่ม	81.176	397	0.204		
	รวม	85.430	399			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และด้านวิธีการ จำแนกตามระดับการศึกษาด้วยสถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of

Variance: One Way ANOVA) พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และด้านวิธีการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านคุณภาพของงาน พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.759 ซึ่งมากกว่า 0.05 ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least-Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังแสดงในตาราง 38 – 40

ตาราง 38 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านเวลาจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.96	4.10	4.32
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.96	-	0.144 (0.353)	0.362** (0.020)
ปริญญาตรี	4.10	-	-	0.218** (0.000)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.32	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 38 ผลหาความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านเวลาจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า พนักงานที่จบการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเวลา น้อยกว่าพนักงานที่จบการศึกษาด้านสูงกว่าปริญญาตรี โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.362

พนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า พนักงาน

ที่จบการศึกษาปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเวลา น้อยกว่าพนักงานที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.218

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 39 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่ายจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.56	3.86	4.04
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.56	-	0.301* (0.040)	0.475** (0.001)
ปริญญาตรี	3.86	-	-	0.174** (0.000)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.04	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 39 ผลหาความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า พนักงานที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย น้อยกว่าพนักงานที่จบการศึกษาปริญญาตรี โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.301

พนักงานที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า พนักงานที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย น้อยกว่าพนักงานที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.475

พนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า พนักงาน

ที่จบการศึกษาปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย น้อยกว่าพนักงานที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.174

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 40 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านวิธีการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.56	3.86	4.04
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.56	-	0.301* (0.040)	0.475** (0.001)
ปริญญาตรี	3.86	-	-	0.174** (0.000)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.04	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 40 ผลหาความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านวิธีการ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า พนักงานที่จบการศึกษาดำปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านวิธีการ น้อยกว่าพนักงานที่จบการศึกษาปริญญาตรี โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.301

พนักงานที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า พนักงานที่จบการศึกษาดำปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านวิธีการ น้อยกว่าพนักงานที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.475

พนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า พนักงาน

ที่จบการศึกษาปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านวิธีการ น้อยกว่าพนักงานที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.174

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.5 พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งงาน ต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 41 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลนิจิตจำแนกตามตำแหน่งงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน		Levene test	df1	df2	Sig.
1.	ด้านคุณภาพของงาน	15.550**	2	397	.000
2.	ด้านปริมาณงาน	0.298	2	397	.743
3.	ด้านเวลา	3.113*	2	397	.046
4.	ด้านค่าใช้จ่าย	6.109**	2	397	.002
5.	ด้านวิธีการ	6.109**	2	397	.002

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 41 ตาราง Levene test พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลนิจิต ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย
และด้านวิธีการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.046, 0.002 และ 0.002 ซึ่งมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05

และ 0.01 หมายความว่า ความแปรปรวนของกลุ่มตำแหน่งงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 จึงใช้ Brown Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนประสิทธิภาพในการทำงานประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านปริมาณงาน ค่า Sig. เท่ากับ 0.743 ซึ่งมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 หมายความว่า ความแปรปรวนของกลุ่มตำแหน่งงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 42 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และด้านวิธีการ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	Brown Forsythe			
	Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านคุณภาพของงาน	12.737**	2	357.386	.000
2. ด้านเวลา	19.514**	2	357.386	.000
3. ด้านค่าใช้จ่าย	4.353*	2	357.386	.014
4. ด้านวิธีการ	4.353*	2	357.386	.014

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 42 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และด้านวิธีการ จำแนกตามตำแหน่งงาน ด้วยสถิติ Brown Forsythe พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.014 และ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และ 0.05 ปฏิเสธสมมติหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และด้านวิธีการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett T3 เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังแสดงในตาราง 43 – 46

ตาราง 43 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงานจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	พนักงานทั่วไป	ผู้บริหาร	ผู้บริหารระดับสูง
		ระดับกลาง		
		4.37	4.48	4.75
พนักงานทั่วไป	4.37	-	102 (0.234)	0.374** (0.000)
ผู้บริหารระดับกลาง	4.48	-	-	0.272** (0.000)
ผู้บริหารระดับสูง	4.75	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 43 ผลหาความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามระดับการตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานทั่วไปมีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับสูงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานทั่วไป มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับสูง โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.374

พนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับกลางมีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับสูงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับกลาง มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับสูง โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.272

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 44 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านเวลาจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	พนักงานทั่วไป	ผู้บริหาร	ผู้บริหารระดับสูง
		4.07	4.21	4.50
พนักงานทั่วไป	4.07	-	0.144* (0.018)	0.435** (0.000)
ผู้บริหารระดับกลาง	4.21	-	-	0.291** (0.000)
ผู้บริหารระดับสูง	4.50	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 44 ผลหาความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านเวลา จำแนกตามระดับการตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานทั่วไปมีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับกลางที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานทั่วไป มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเวลา น้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับกลาง โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.144

พนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานทั่วไปมีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับสูงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานทั่วไป มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเวลา น้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับสูง โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.435

พนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับกลางมีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับสูงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับกลาง มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเวลา น้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับสูง โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.291

ตาราง 45 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่ายจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	พนักงานทั่วไป	ผู้บริหาร	ผู้บริหารระดับสูง
		ระดับกลาง		
		3.87	3.92	4.10
พนักงานทั่วไป	3.87	-	0.049 (0.663)	0.224* (0.018)
ผู้บริหารระดับกลาง	3.92	-	-	0.175 (0.095)
ผู้บริหารระดับสูง	4.10	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 45 ผลหาความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตามระดับการตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานทั่วไปมีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับสูงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานทั่วไป มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย น้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับสูง โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.224

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 46 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านวิธีการจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	พนักงานทั่วไป	ผู้บริหาร	ผู้บริหารระดับสูง
		ระดับกลาง		
		3.87	3.92	4.10
พนักงานทั่วไป	3.87	-	0.049 (0.663)	0.224* (0.018)
ผู้บริหารระดับกลาง	3.92	-	-	0.175 (0.095)
ผู้บริหารระดับสูง	4.10	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 46 ผลหาความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านวิธีการ จำแนกตามระดับการตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานทั่วไปมีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับสูง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า พนักงานที่ตำแหน่งงานเป็นพนักงานทั่วไป มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านวิธีการ น้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับสูง โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.224

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 47 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านปริมาณงานจำแนกตามตำแหน่งงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig.
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.084	2	2.042	9.272**	.000
	ภายในกลุ่ม	87.432	397	0.220		
	รวม	91.516	399			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 47 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านปริมาณงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน ด้วยสถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least-Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังแสดงในตาราง 48

ตาราง 48 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านปริมาณงานจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	พนักงานทั่วไป	ผู้บริหาร ระดับกลาง	ผู้บริหารระดับสูง
		4.06	4.16	4.38
พนักงานทั่วไป	4.06	-	0.094 (0.064)	0.316** (0.000)
ผู้บริหารระดับกลาง	4.16	-	-	0.223** (0.002)
ผู้บริหารระดับสูง	4.38	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 48 ผลหาความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านปริมาณงาน จำแนกตามระดับการตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานทั่วไปมีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับสูงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานทั่วไป มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับสูง โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.316

พนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับกลางมีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับสูงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า

พนักงานที่ตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับกลาง มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับสูง โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.223

1.6 พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อัตราเงินเดือน ต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมี ประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมี ประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 49 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลนิจิตจำแนกตามอัตราเงินเดือน

ประสิทธิภาพในการทำงาน		Levene test	df1	df2	Sig.
1.	ด้านคุณภาพของงาน	5.277**	4	395	.000
2.	ด้านปริมาณงาน	2.156	4	395	.073
3.	ด้านเวลา	0.950	4	395	.435
4.	ด้านค่าใช้จ่าย	1.0137	4	395	.388
5.	ด้านวิธีการ	1.0137	4	395	.388

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 49 ตาราง Levene test พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลนิจิต ด้านคุณภาพของงาน ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ความแปรปรวนของกลุ่มอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงใช้ค่า Brown Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนประสิทธิภาพในการทำงานประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และด้านวิธีการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.073, 0.435, 0.388 และ 0.388 ซึ่งมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 หมายความว่า ความแปรปรวนของกลุ่ม อัตราเงินเดือนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้ F-test ในการทดสอบ สมมติฐาน

ตาราง 50 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	Brown Forsythe			
	Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.029**	4	176.182	.004

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 50 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามอัตราเงินเดือน ด้วยสถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ปฏิเสธสมมติหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีอัตราเงินเดือนต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett T3 เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังแสดงในตาราง 51

ตาราง 51 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงานจำแนกตามอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	$\bar{x}$	15,000 – 21,999 บาท	22,000 – 28,999 บาท	29,000 – 35,999 บาท	36,000 – 42,999 บาท	43,000 บาทขึ้นไป
		4.35	4.58	4.38	4.58	4.35
15,000 – 21,999 บาท	4.35	-	0.230 (0.170)	0.035 (0.999)	0.230 (0.577)	0.000 (1.000)
22,000 – 28,999 บาท	4.58	-	-	0.191 (0.720)	0.009 (0.999)	0.226 (0.101)
29,000 – 35,999 บาท	4.38	-	-	-	0.200 (0.116)	0.035 (0.988)
36,000 – 42,999 บาท	4.58	-	-	-	-	0.235** (0.005)
43,000 บาทขึ้นไป	4.35	-	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 51 ผลหาความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามอัตราเงินเดือน พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 36,000 – 42,999 บาทมีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 43,000 บาทขึ้นไป อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 36,000 – 42,999 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงานมากกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 43,000 บาทขึ้นไป โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.235

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 52 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และด้านวิธีการจำแนกตามอัตราเงินเดือน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig.
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.143	4	0.361	1.582	.178
	ภายในกลุ่ม	90.073	395	0.288		
	รวม	91.516	399			
ด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.455	4	0.364	1.528	.193
	ภายในกลุ่ม	94.061	395	0.238		
	รวม	95.516	399			
ด้านค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	2.633	4	0.658	3.141*	.015
	ภายในกลุ่ม	82.797	395	0.210		
	รวม	85.430	399			
ด้านวิธีการ	ระหว่างกลุ่ม	2.633	4	0.658	3.141*	.015
	ภายในกลุ่ม	82.797	395	0.210		
	รวม	85.430	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 52 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่าย และด้านวิธีการ จำแนกตามอัตราเงินเดือน ด้วยสถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.015 และ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย และด้านวิธีการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านปริมาณงาน และด้านเวลา พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.178 และ 0.193 ซึ่งมากกว่า 0.05 ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ปริมาณงาน และด้านเวลาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least-Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังแสดงในตาราง 53- 54

ตาราง 53 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่ายจำแนกตามอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	$\bar{x}$	15,000 – 21,999 บาท	22,000 – 28,999 บาท	29,000 – 35,999 บาท	36,000 – 42,999 บาท	43,000 บาท ขึ้นไป
		3.79	3.85	3.93	3.88	4.05
15,000 – 21,999 บาท	3.79	-	0.057 (0.606)	0.141 (0.199)	0.089 (0.376)	0.258* (0.014)
22,000 – 28,999 บาท	3.85	-	-	0.083 (0.317)	0.032 (0.656)	0.196** (0.009)
29,000 – 35,999 บาท	3.93	-	-	-	0.051 (0.455)	0.113 (0.116)
36,000 – 42,999 บาท	3.88	-	-	-	-	0.164** (0.005)
43,000 บาทขึ้นไป	4.05	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 53 ผลหาความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตามอัตราเงินเดือน พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 22,000 – 28,999 บาท มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 43,000 บาทขึ้นไป อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 22,000 – 28,999 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายน้อยกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 43,000 บาทขึ้นไป โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.258

พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 36,000 – 42,999 บาทมีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 43,000 บาทขึ้นไป อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 36,000 – 42,999 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายน้อยกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 43,000 บาทขึ้นไป โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.164

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 54 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านวิธีการจำแนกตามอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	$\bar{x}$	15,000 – 21,999 บาท	22,000 – 28,999 บาท	29,000 – 35,999 บาท	36,000 – 42,999 บาท	43,000 บาท ขึ้นไป
		3.79	3.85	3.93	3.88	4.05
15,000 – 21,999 บาท	3.79	-	0.057 (0.606)	0.141 (0.199))	0.089 (0.376)	0.258* (0.014)
22,000 – 28,999 บาท	3.85	-	-	0.083 (0.317)	0.032 (0.656)	0.196** (0.009)
29,000 – 35,999 บาท	3.93	-	-	-	0.051 (0.455)	0.113 (0.116)
36,000 – 42,999 บาท	3.88	-	-	-	-	0.164** (0.005)
43,000 บาทขึ้นไป	4.05	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 54 ผลหาความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านวิธีการ จำแนกตามอัตราเงินเดือน พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 22,000 – 28,999 บาท มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 43,000 บาทขึ้นไป อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 22,000 – 28,999 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านวิธีการน้อยกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 43,000 บาทขึ้นไป โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.258

พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 36,000 – 42,999 บาทมีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 43,000 บาทขึ้นไป อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 36,000 – 42,999 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านวิธีการน้อยกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 43,000 บาทขึ้นไป โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.164

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.7 พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุงานต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีอายุงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีอายุงาน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 55 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลนิจิตจำแนกตามอายุงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน		Levene test	df1	df2	Sig.
1.	ด้านคุณภาพของงาน	1.967	4	395	0.099
2.	ด้านปริมาณงาน	1.317	4	395	0.263
3.	ด้านเวลา	1.415	4	395	0.228
4.	ด้านค่าใช้จ่าย	1.382	4	395	0.239
5.	ด้านวิธีการ	1.382	4	395	0.239

จากตาราง 55 ตาราง Levene test พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลนิจิต ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และด้านวิธีการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.099, 0.263, 0.228, 0.239 และ 0.239 ซึ่ง

มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 หมายความว่า ความแปรปรวนของกลุ่มอายุงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 56 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และด้านวิธีการจำแนกตามอายุงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.600	4	0.400	1.396	.235
	ภายในกลุ่ม	113.195	395	0.287		
	รวม	114.795	399			
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.337	4	0.334	1.465	.212
	ภายในกลุ่ม	90.179	395	0.228		
	รวม	91.516	399			
ด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	0.412	4	0.103	0.428	.788
	ภายในกลุ่ม	95.103	395	0.241		
	รวม	95.516	399			
ด้านค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	4.843	4	1.211	5.935**	.000
	ภายในกลุ่ม	80.587	395	0.204		
	รวม	85.430	399			
ด้านวิธีการ	ระหว่างกลุ่ม	4.843	4	1.211	5.935**	.000
	ภายในกลุ่ม	80.587	395	0.204		
	รวม	85.430	399			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 56 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่าย และด้านวิธีการ จำแนกตามอายุงาน ด้วยสถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ปฏิเสธสมมติฐานหลัก

(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย และด้านวิธีการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.235, 0.212 และ 0.788 ซึ่งมากกว่า 0.05 ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ปริมาณงาน และด้านเวลาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least-Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังแสดงในตาราง 57 – 58

ตาราง 57 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่ายจำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	$\bar{x}$	1 – 6 ปี	7 – 12 ปี	13 – 18 ปี	19 – 24 ปี	25 ปี ขึ้นไป
		3.89	3.86	4.06	3.85	4.26
1 – 6 ปี	3.89	-	0.027 (0.624)	0.167* (0.016)	0.039 (0.634)	0.374** (0.000)
7 – 12 ปี	3.86	-	-	0.194** (0.008)	0.012 (0.886)	0.401** (0.000)
13 – 18 ปี	4.06	-	-	-	0.207* (0.030)	0.206 (0.054)
19 – 24 ปี	3.85	-	-	-	-	0.413** (0.000)
25 ปีขึ้นไป	4.26	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 57 ผลหาความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตามอายุงาน พบว่า พนักงานที่อายุงานระหว่าง 1 – 6 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงาน ระหว่าง 13 – 18 ปี อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 1 – 6 ปี มีประสิทธิภาพในการ

ทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 13 – 18 ปี โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.167

พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 1 – 6 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงาน 25 ปีขึ้นไป อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงาน ระหว่าง 1 – 6 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 25 ปี โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.374

พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 7-12 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุระหว่าง 13 – 18 ปี อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงาน ระหว่าง 7 – 12 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 13 – 18 ปี โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.194

พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 7-12 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงาน 25 ปีขึ้นไป อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 7-12 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 13 – 18 ปี โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.401

พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 13-18 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงาน ระหว่าง 19 – 24 ปี อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 13 - 18 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายมากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 19 – 24 ปี โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.207

พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 19 – 24 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงาน 25 ปีขึ้นไป อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงาน ระหว่าง 19 – 24 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 25 ปีขึ้นไป โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.413

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 58 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคาร พาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านวิธีการ จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	$\bar{x}$	1 – 6	7 – 12	13 – 18	19 – 24	25 ปี
		ปี	ปี	ปี	ปี	ขึ้นไป

		3.89	3.86	4.06	3.85	4.26
1 – 6 ปี	3.89	-	0.027 (0.624)	0.167* (0.016)	0.039 (0.634)	0.374** (0.000)
7 – 12 ปี	3.86	-	-	0.194** (0.008)	0.012 (0.886)	0.401** (0.000)
13 – 18 ปี	4.06	-	-	-	0.207* (0.030)	0.206 (0.054)
19 – 24 ปี	3.85	-	-	-	-	0.413** (0.000)
25 ปีขึ้นไป	4.26	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 58 ผลหาความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านวิธีการ จำแนกตามอายุงาน พบว่า พนักงานที่อายุงานระหว่าง 1 – 6 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงาน ระหว่าง 13 – 18 ปี อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 1 – 6 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านวิธีการน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 13 – 18 ปี โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.167

พนักงานที่อายุงานระหว่าง 1 – 6 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงาน 25 ปีขึ้นไป อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงาน ระหว่าง 1 – 6 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านวิธีการน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 25 ปี โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.374

พนักงานที่อายุงานระหว่าง 7-12 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุระหว่าง 13 – 18 ปี อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงาน ระหว่าง 7 – 12 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านวิธีการน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 13 – 18 ปี โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.194

พนักงานที่อายุงานระหว่าง 7-12 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงาน 25 ปีขึ้นไป อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง

7-12 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านวิธีการกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 13 – 18 ปี โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.401

พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 13 -18 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 19 – 24 ปี อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 13 - 18 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านวิธีการมากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 19 – 24 ปี โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.207

พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 19 – 24 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงาน 25 ปีขึ้นไป อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 19 – 24 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านวิธีการน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 25 ปีขึ้นไป โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.413

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัยด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถด้านความมั่นคงและด้านความก้าวหน้าในงานด้านการบูรณาการทางสังคมด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต

2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัยด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถด้านความมั่นคงและ ด้านความก้าวหน้าในงานด้านการบูรณาการทางสังคมด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้าน คุณภาพของงาน

สามารถเขียนสมมติฐานการทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้านคุณภาพของงาน

H_1 : คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้านคุณภาพของงาน

ตาราง 59 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงาน

	ประสิทธิภาพการทำงาน		
	ด้านคุณภาพของงาน		ระดับการทดสอบความสัมพันธ์
	r	Sig.	
1. ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม	0.268**	.000	ปานกลาง
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย	0.145**	.004	น้อย
3. ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ	0.203**	.000	ปานกลาง
4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	0.074	.139	ไม่สัมพันธ์
5. ด้านการบูรณาการทางสังคม	0.159**	.001	น้อย
6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล	0.130**	.009	น้อย
7. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	0.263**	.000	ปานกลาง
8. ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความผิชอบต่อสังคม	0.142**	.004	น้อย
ภาพรวม	0.279**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 59 พบว่า การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงาน โดยภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) 0.279 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานเพิ่มขึ้น จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) 0.268, 0.263 และ 0.203 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 3 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ เพิ่มขึ้น จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย ด้านค่านึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสิทธิส่วนบุคคล มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย ด้านค่านึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสิทธิส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้านคุณภาพของงาน ในระดับน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) 0.159, 0.145, 0.142 และ 0.130 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 4 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับน้อย กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้าน

สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย ด้านค่านึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสิทธิส่วนบุคคล เพิ่มขึ้น จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงานเพิ่มขึ้นในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน มีค่า Sig เท่ากับ 0.139 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัยด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถด้านความมั่นคงและ ด้านความก้าวหน้าในงานด้านการบูรณาการทางสังคมด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ ด้านการค่านึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านปริมาณงาน

สามารถเขียนสมมติฐานการทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้านปริมาณงาน

H_1 : คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้านปริมาณงาน

ตาราง 60 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลนิจิตด้านปริมาณงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ประสิทธิภาพการทำงาน		
	ด้านปริมาณงาน		
	r	Sig.	ระดับการทดสอบความสัมพันธ์
1. ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม	0.131**	.009	น้อย
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย	0.223**	.000	ปานกลาง
3. ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ	0.278**	.000	ปานกลาง
4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	0.180**	.000	น้อย
5. ด้านการบูรณาการทางสังคม	0.199**	.000	น้อย
6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล	0.168**	.001	น้อย
7. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	0.227**	.000	ปานกลาง
8. ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความผิชอบต่อสังคม	0.158**	.000	น้อย
ภาพรวม	0.316**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 60 พบว่า การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลนิจิต ด้านปริมาณงาน โดยภาพรวม มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลนิจิต ด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) 0.316 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการ

ทำงานเพิ่มขึ้น จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านปริมาณงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) 0.223, 0.227 และ 0.223 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 3 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย เพิ่มขึ้น จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านปริมาณงาน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลางซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) 0.199, 0.180, 0.168, 0.158 และ 0.131 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 5 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับน้อย กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเพิ่มขึ้น จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านปริมาณงานปริมาณเพิ่มขึ้นในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

2.3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมด้าน สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและความปลอดภัยด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถด้าน ความมั่นคงและ ด้านความก้าวหน้าในงานด้านการบูรณาการทางสังคมด้านประชาธิปไตยใน องค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความ รับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่าน เพลินจิตด้านเวลา

สามารถเขียนสมมติฐานการทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้านเวลา

H_1 : คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้านเวลา



ตาราง 61 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลนิจิตด้านเวลา

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ประสิทธิภาพการทำงาน		
	ด้านเวลา		ระดับการทดสอบความสัมพันธ์
	r	Sig.	
1. ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม	0.207**	.000	ปานกลาง
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย	0.254**	.000	ปานกลาง
3. ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ	0.313**	.000	ปานกลาง
4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	0.231**	.000	ปานกลาง
5. ด้านการบูรณาการทางสังคม	0.325**	.000	ปานกลาง
6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล	0.331**	.000	ปานกลาง
7. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	0.340**	.000	ปานกลาง
8. ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความผิชอบต่อสังคม	0.284**	.000	ปานกลาง
ภาพรวม	0.463**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 61 พบว่า การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลนิจิต ด้านเวลา โดยภาพรวม มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลนิจิต ด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) 0.463 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการ

ทำงานเพิ่มขึ้น จะมีให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านเวลา เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องเหมาะสมและความปลอดภัย ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน และ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องเหมาะสมและความปลอดภัย ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน และ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) 0.340, 0.331, 0.325, 0.313, 0.284, 0.254, 0.231 และ 0.207 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 8 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องเหมาะสมและความปลอดภัย ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน และ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เพิ่มขึ้น จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านเวลา เพิ่มขึ้นในระดับปานกลางซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

2.4 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องเหมาะสมและความปลอดภัยด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถด้านความมั่นคงและ ด้านความก้าวหน้าในงานด้านการบูรณาการทางสังคมด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้านค่าใช้จ่าย

สามารถเขียนสมมติฐานการทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้านค่าใช้จ่าย

H_1 : คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้านค่าใช้จ่าย

ตาราง 62 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้านค่าใช้จ่าย

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย		
	r	Sig.	ระดับการ ทดสอบ ความสัมพันธ์
1. ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม	0.175**	.000	น้อย
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย	0.226**	.000	ปานกลาง
3. ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ	0.199**	.000	น้อย
4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	0.249**	.000	ปานกลาง
5. ด้านการบูรณาการทางสังคม	0.155**	.002	น้อย
6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล	0.290**	.000	ปานกลาง
7. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	0.265**	.000	ปานกลาง
8. ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความผิชอบต่อสังคม	0.272**	.000	ปานกลาง
ภาพรวม	0.371**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 62 พบว่า การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่าย โดยภาพรวม มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ

ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) 0.371 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานเพิ่มขึ้น จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่าย เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและความปลอดภัย มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและความปลอดภัย มีความสัมพันธ์ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) 0.290, 0.272, 0.265, 0.249 และ 0.226 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 5 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและความปลอดภัย เพิ่มขึ้น จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่าย เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และด้านการบูรณาการทางสังคม มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และด้านการบูรณาการทางสังคมมีความสัมพันธ์ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) 0.199, 0.175 และ 0.155 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 3 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับน้อย กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม

และด้านการบูรณาการทางสังคม เพิ่มขึ้นจะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่าย เพิ่มขึ้นในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

2.5 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัยด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถด้านความมั่นคงและ ด้านความก้าวหน้าในงานด้านการบูรณาการทางสังคมด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้านวิธีการ

สามารถเขียนสมมติฐานการทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้านวิธีการ

H_1 : คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้านวิธีการ

ตาราง 63 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลนิจิตด้านวิธีการ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ประสิทธิภาพการทำงาน		
	ด้านวิธีการ		
	r	Sig.	ระดับการทดสอบความสัมพันธ์
1. ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม	0.175**	.000	น้อย
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย	0.226**	.000	ปานกลาง
3. ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ	0.199**	.000	น้อย
4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	0.249**	.000	ปานกลาง
5. ด้านการบูรณาการทางสังคม	0.155**	.002	น้อย
6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล	0.290**	.000	ปานกลาง
7. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	0.265**	.000	ปานกลาง
8. ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความผิชอบต่อสังคม	0.272**	.000	ปานกลาง
ภาพรวม	0.371**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 63 พบว่า การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลนิจิต ด้านวิธีการโดยภาพรวม มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลนิจิต ด้านวิธีการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) 0.371 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานเพิ่มขึ้น จะทำให้

พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่าย เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและความสะดวก มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและความสะดวก มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านวิธีการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) 0.290, 0.272, 0.265, 0.249 และ 0.226 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 5 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและความสะดวก เพิ่มขึ้น จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านวิธีการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และด้านการบูรณาการทางสังคม มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และด้านการบูรณาการทางสังคมมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านวิธีการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) 0.199, 0.175 และ 0.155 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 3 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับน้อย กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และด้านการบูรณาการทางสังคม เพิ่มขึ้นจะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านวิธีการ เพิ่มขึ้นในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 64 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติ
สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต แตกต่างกัน		
สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ แตกต่างกัน มี ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต แตกต่างกัน		
ด้านคุณภาพของงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Independent Sample t-test
ด้านปริมาณงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Independent Sample t-test
ด้านเวลา	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Independent Sample t-test
ด้านค่าใช้จ่าย	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Independent Sample t-test
ด้านวิธีการ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Independent Sample t-test
สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ แตกต่างกัน มี ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต แตกต่างกัน		
ด้านคุณภาพของงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown Forsyth
ด้านปริมาณงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One-way analysis of Variance
ด้านเวลา	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One-way analysis of Variance
ด้านค่าใช้จ่าย	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One-way analysis of Variance
ด้านวิธีการ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One-way analysis of Variance

ตาราง 64 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติ
สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส แตกต่าง กัน มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต แตกต่างกัน		
ด้านคุณภาพของงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One-way analysis of Variance
ด้านปริมาณงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One-way analysis of Variance
ด้านเวลา	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One-way analysis of Variance
ด้านค่าใช้จ่าย	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown Forsyth
ด้านวิธีการ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One-way analysis of Variance
สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา แตกต่าง กัน มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต แตกต่างกัน		
ด้านคุณภาพของงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One-way analysis of Variance
ด้านปริมาณงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown Forsythe
ด้านเวลา	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One-way analysis of Variance
ด้านค่าใช้จ่าย	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One-way analysis of Variance
ด้านวิธีการ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One-way analysis of Variance
สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต แตกต่างกัน		
ด้านคุณภาพของงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown Forsythe
ด้านปริมาณงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One-way analysis of Variance
ด้านเวลา	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown Forsythe

ตาราง 64 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติ
ด้านค่าใช้จ่าย	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown Forsythe
ด้านวิธีการ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown Forsythe
สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อัตราเงินเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต แตกต่างกัน		
ด้านคุณภาพของงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown Forsythe
ด้านปริมาณงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One-way analysis of Variance
ด้านเวลา	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One-way analysis of Variance
ด้านค่าใช้จ่าย	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One-way analysis of Variance
ด้านวิธีการ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One-way analysis of Variance
สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต แตกต่างกัน		
ด้านคุณภาพของงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One-way analysis of Variance
ด้านปริมาณงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One-way analysis of Variance
ด้านเวลา	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One-way analysis of Variance
ด้านค่าใช้จ่าย	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One-way analysis of Variance
ด้านวิธีการ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One-way analysis of Variance

ตาราง 64 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติ
สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัยด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถด้านความมั่นคงและ ด้านความก้าวหน้าในงานด้านการบูรณาการทางสังคมด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต		
สมมติฐานที่ 2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัยด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถด้านความมั่นคงและ ด้านความก้าวหน้าในงานด้านการบูรณาการทางสังคมด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้านคุณภาพของงาน	สอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้	สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน
สมมติฐานที่ 2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัยด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถด้านความมั่นคงและ ด้านความก้าวหน้าในงานด้านการบูรณาการทางสังคมด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านปริมาณ	สอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้	สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน

ตาราง 64 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติ
สมมติฐานที่ 2.3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัยด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถด้านความมั่นคงและ ด้านความก้าวหน้าในงานด้านการบูรณาการทางสังคมด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านเวลา	สอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้	สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน
สมมติฐานที่ 2.4 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัยด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถด้านความมั่นคงและ ด้านความก้าวหน้าในงานด้านการบูรณาการทางสังคมด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่าย	สอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้	สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน
สมมติฐานที่ 2.5 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัยด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถด้านความมั่นคงและ ด้านความก้าวหน้าในงานด้านการบูรณาการทางสังคมด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านวิธีการ	สอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้	สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาคุณภาพชีวิตที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต เพื่อประโยชน์เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนด้านทรัพยากรมนุษย์สำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสำคัญในการเป็นกลไกสำคัญขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กรและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ผู้วิจัยจะจึงศึกษาเฉพาะพนักงานธนาคารพาณิชย์ในย่านเพลินจิต เนื่องจากย่านเพลินจิตเป็นแหล่งรวมสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย มีการแข่งขันทางธุรกิจสูง ทำให้เกิดธนาคารหลายแห่ง ส่งผลให้มีการทำธุรกรรมจำนวนมาก และมีจำนวนพนักงานให้บริการมากตามไปด้วย ธนาคารจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรทั้งทางด้านคุณภาพชีวิตและความมีประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีความมุ่งหมายดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง พนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต

ความสำคัญของงานวิจัย

1. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนด้านทรัพยากรมนุษย์ สำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสำคัญในการเป็นกลไกสำคัญขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กรและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตแตกต่างกัน

2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัยด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานด้านการบูรณาการทางสังคมด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในย่านเพลินจิตจำนวน 3,250 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในย่านเพลินจิตจากการสุตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1970) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 356 ตัวอย่าง เพิ่มอีก 44 คนรวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

ขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มแบบชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) โดยการแบ่งกลุ่มงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์เป็นหน่วยสุ่ม

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มธุรกิจ

2. การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบสอบถาม ได้แก่

เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และอายุงาน โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ การศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และข้อมูลประเภทจัดลำดับ (Ordinal Scale) จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ อายุ อัตราเงินเดือน และอายุงาน โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลดังนี้

1. เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยแบ่งข้อมูลออกเป็นเพศชาย และเพศหญิง

2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยแบ่งช่วงอายุออกเป็นกลุ่มเรียงลำดับ รวมไปถึงแบ่งช่วงทางได้ดังนี้ คือ ช่วง 30 – 35 ปี ช่วง 36 – 41 ปี ช่วง 42 – 47 ปี ช่วง 48 – 53 ปี และ 54 ปีขึ้นไป (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช 2542, น. 110)

3. สถานภาพสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยแบ่งข้อมูลออกเป็น โสด สมรส/อยู่ด้วยกัน และ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) แบ่งข้อมูลออกเป็น ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

5. ตำแหน่งงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยแบ่งข้อมูลออกเป็น ทัวไป (Officer หรือพนักงานชั่วคราว) ผู้บริหารระดับกลาง (Manager-AVP) และ ผู้บริหารระดับสูง (FAVP-UP)

6. อัตราเงินเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยแบ่งข้อมูลออกเป็นช่วง 15,000 – 21,999 บาท ช่วง 22,000 – 28,999 บาท ช่วง 29,000 – 35,999 บาท ช่วง 36,000 – 42,999 บาท และ 43,000 บาทขึ้นไป (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช 2542, น. 110)

7. อายุงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดช่วงอายุงาน โดยแบ่งข้อมูลออกเป็นช่วง 1 – 6 ปี ช่วง 7- 12 ปี 13 – 18 ปี และ 19 – 24 ปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำนวน 40 ข้อ

ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและความปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ ด้านการ

คำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ลักษณะแบบสอบถามเป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท (Likert Scale) มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต จำนวน 20 ข้อ ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย ด้านวิธีการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท (Likert Scale) มี 5 ระดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ

1.1 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์/ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน โดยหาความถี่และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและความปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.3 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และด้านวิธีการ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

2.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ทดสอบเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือนและอายุงาน โดยใช้สถิติ Independent Sample t-Test และ One-Way Analysis of Variance เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1

2.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ทดสอบเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาศึกษาคุณภาพชีวิตที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ผู้วิจัยข้อสรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.25 และหญิง จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.75 คน ตามลำดับ

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 – 4 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 ลำดับถัดมามีอายุระหว่าง 30 – 35 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 อายุตั้งแต่ 48 ปีขึ้นไป จำนวน 97 คิดเป็นร้อยละ 24.25 และอายุระหว่าง 42 – 47 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.25 รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 และ หม้าย/หย่าร้างและแยกกันอยู่ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 คน

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 รองลงมาจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 และจบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75 ลำดับถัดมาเป็นพนักงานทั่วไป จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 และผู้บริหารระดับสูง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 36,000 – 42,999 บาท จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 ลำดับถัดมามีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 34,000

บาทขึ้นไป จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 29,000 – 35,999 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 22,000 – 28,999 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 และ รายได้ต่อเดือน 15,000 – 21,999 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

อายุงาน พบว่า ผู้ตอบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 1 – 6 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 ลำดับถัดมามีอายุงานระหว่าง 7 – 12 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 อายุงานระหว่าง 13 – 18 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 อายุงานระหว่าง 19 – 24 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 และ อายุงานตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม รองลงมาได้แก่ ด้านสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน และด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย ตามลำดับ

ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์อื่น ๆ อีกมากมายจากธนาคาร เช่น โบนัส ค่ารักษาพยาบาลอยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ในระดับมากได้แก่ ธนาคารมีการพิจารณาค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน มี รองลงมาได้แก่ ได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานที่เพียงพอจากการดำรงชีพ ธนาคารมีการพิจารณาขึ้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม มี และการได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำในแต่ละวัน ตามลำดับ

ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ภายในธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด รองลงมาได้แก่ ภายในธนาคารมีแสงสว่างที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ภายในธนาคารมีการจัดบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ภายในธนาคารมีความสงบเงียบปราศจากเสียงรบกวน และอาคารสำนักงาน สถานที่

ทำงานและอุปกรณ์ในการทำงานของธนาคารพาณิชย์มีความปลอดภัยและไม่เกิดเสียดังกล่าวของพนักงาน ตามลำดับ

ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ โดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ธนาคารส่งพนักงานและเพื่อนร่วมงานเข้าร่วมฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ของธนาคาร รองลงมาได้แก่ ธนาคารส่งเสริมในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรทุกตำแหน่ง ธนาคารให้ความสำคัญในการศึกษา เพื่อให้บุคลากรเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถกับธนาคารเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการวางแผนงานด้วยตนเองอย่างอิสระ และธนาคารส่งเสริมให้พนักงานมีการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน ตามลำดับ

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ธนาคารมีความน่าเชื่อถือและความมั่นคงในการจ้างงานพนักงานเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร รองลงมาได้แก่ พนักงานมีโอกาสในการพัฒนาชีพในงานที่ปฏิบัติงาน พนักงานมีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ ธนาคารพิจารณาความดีความชอบอย่างเสมอภาค มี และธนาคารพิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่งพนักงานเป็นประจำทุกปี ตามลำดับ

ด้านการบูรณาการทางสังคม

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นทีม รองลงมาได้แก่ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับผลการปฏิบัติงานของพนักงานกับผู้บังคับบัญชาของท่านให้เป็นกันเองกับพนักงาน พนักงานธนาคารทุกคนให้เกียรติซึ่งกันและกันเคารพสิทธิส่วนบุคคล และภายในธนาคารไม่มีการใช้ระบบแบ่งชั้นวรรณะให้สิทธิทุกคนอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

ด้านสิทธิส่วนบุคคล

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคล โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การยอมรับความขัดแย้งทางความคิดของเพื่อนร่วมงาน การเคารพการตัดสินใจโดยใช้มติเสียงส่วนใหญ่ ธนาคารมีการบริหารจัดการบุคลากรเกี่ยวกับสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและการแสดงออกในการเคารพสิทธิ

ซึ่งกันและกัน ธนาคารมีการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกันให้บุคลากรได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัวและการมีความอิสระในการพูดหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน

ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การปฏิบัติงานที่ธนาคารสามารถยืดหยุ่นได้มี รองลงมาได้แก่ ความสามารถจัดการงานที่ยุ่งยากได้ โดยที่ไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัว มี การแบ่งเวลายานและเวลาส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม มี ธนาคารจัดตารางเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างลงตัว และการมีเวลาพักผ่อนที่เพียงพอจากการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้ความสำคัญกับประโยชน์ของส่วนรวมและมีความรับผิดชอบต่อสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง มี รองลงมาได้แก่ ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มี พนักงานได้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารและหน่วยงานอื่น ๆ ที่จัดขึ้น และธนาคารสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนที่อาศัยอยู่

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต

ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเวลา รองลงมาได้แก่ ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่ายกับด้านวิธีการ ตามลำดับ

ด้านคุณภาพของงาน

ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงาน โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ ธนาคารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการที่มีมาตรฐาน รองลงมาได้แก่ ผลิตภัณฑ์และบริการที่ให้แกลูกค้า ได้ผ่านตรวจคุณภาพตรงตามมาตรฐานที่กำหนด กระบวนการปฏิบัติงานของท่านถูกต้องและแม่นยำปราศจากความผิดพลาด ธนาคารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความน่าเชื่อถือแกลูกค้า และคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารมีผลตอบรับที่ดี ส่งผลให้ลูกค้าพึง

ด้านปริมาณงาน

ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านปริมาณงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปริมาณในงานแต่ละวันเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า รองลงมาได้แก่ ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานในแต่ละส่วนงานอย่างเป็นระบบส่งผลให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาสามารถจัดพนักงานเหมาะสมกับปริมาณในแต่ละวัน การทำงานแต่ละตำแหน่งหน้าที่ในแต่ละวันของพนักงานได้ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ และปริมาณงานในแต่ละวันของพนักงานบรรลุเป้าหมายมากกว่าที่กำหนดไว้ ตามลำดับ

ด้านเวลา

ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านเวลา โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการจัดบุคคลากรอย่างเพียงพอเพื่อให้ทันเวลากำหนดส่งงานลูกค้า รองลงมาได้แก่ กระบวนการปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว สามารถส่งงานลูกค้าตรงตามกำหนด อยู่ในระดับมากได้แก่ พนักงานใช้เวลาในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมและได้ผลงานคุ้มค่าในเวลาที่กำหนด การปฏิบัติงานของพนักงานสำเร็จลุล่วงทันเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละวัน และพนักงานและเพื่อนร่วมงานสามารถบริหารเวลาในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างลงตัว ตามลำดับ

ด้านค่าใช้จ่าย

ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ องค์การมีการบันทึกสถิติค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทุกครั้ง เพื่อประเมินความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาได้แก่ องค์การมุ่งเน้นป้องกันการสูญเสียมามากกว่าการแก้ไข เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน พนักงานหาวิธีการปฏิบัติงานใหม่ ๆ เพื่อลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นออกไป พนักงานช่วยกันประหยัดพลังงานไฟฟ้าเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงานขององค์การ และพนักงานใช้วัตถุดิบทรัพยากรในกระบวนการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า ตามลำดับ

ด้านวิธีการ

ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านวิธีการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ องค์การมีการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน รองลงมาได้แก่ องค์การมีการจัดกระบวนการทำงานที่เหมาะสมกับค่าใช้จ่าย องค์การได้นำเทคนิคใหม่ ๆ มาปรับใช้กับการทำงาน องค์การได้วิธีการที่ได้

จากการศึกษาดูงานจากแหล่งเรียนรู้ภายนอกองค์การมาปรับใช้กับกระบวนการปฏิบัติงาน และองค์การมีการนำเอาเครื่องมือสมัยใหม่ เช่น แท็บเล็ตมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต แตกต่างกันในส่วนนี้สามารถแบ่งสมมติฐานย่อยตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกัน

พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และด้านวิธีการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย และด้านวิธีการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และส่วนพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส ต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และส่วนพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่ายและด้านวิธีการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา ต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายและด้านวิธีการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งงาน ต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงานและด้านเวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายและด้านวิธีการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อัตราเงินเดือน ต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายและด้านวิธีการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และส่วนพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงานและด้านเวลา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุงาน ต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่อายุงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายและด้านวิธีการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่อายุงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงานและด้านเวลา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต

สมมติฐานที่ 2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัยด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถด้านความมั่นคงและ ด้านความก้าวหน้าในงานด้านการบูรณาการทางสังคมด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงาน โดยภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ใน

ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าคุณภาพชีวิตในการทำงานเพิ่มขึ้น จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 3 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ เพิ่มขึ้น จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย ด้านค่านึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสิทธิส่วนบุคคล มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 4 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับน้อย กล่าวคือ ถ้าด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย ด้านค่านึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสิทธิส่วนบุคคล เพิ่มขึ้น จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงานเพิ่มขึ้นในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน มีค่า Sig เท่ากับ 0.139 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัยด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถด้านความมั่นคงและ ด้านความก้าวหน้าในงานด้านการบูรณาการทางสังคมด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ ด้านการค่านึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านปริมาณงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านปริมาณงาน โดยภาพรวม มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าคุณภาพชีวิตในการทำงานเพิ่มขึ้น จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านปริมาณงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย ค่า Sig เท่ากับ 0.000 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 3 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย เพิ่มขึ้น จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านปริมาณงาน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลางซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความผิชอบต่อสังคม และด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 5 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับน้อย กล่าวคือ ถ้า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความผิชอบต่อสังคม และด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเพิ่มขึ้น จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านปริมาณงานปริมาณเพิ่มขึ้นในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2.3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัยด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถด้านความมั่นคงและ ด้านความก้าวหน้าในงานด้านการบูรณาการทางสังคมด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านเวลา

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านเวลา โดยภาพรวม มีค่า

Sig เท่ากับ 0.000 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าคุณภาพชีวิตในการทำงานเพิ่มขึ้น จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านเวลา เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน และ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 8 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน และ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เพิ่มขึ้น จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านเวลา เพิ่มขึ้นในระดับปานกลางซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2.4 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัยด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถด้านความมั่นคงและ ด้านความก้าวหน้าในงานด้านการบูรณาการทางสังคมด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่าย

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม กับ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่าย โดยภาพรวม มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าคุณภาพชีวิตในการทำงานเพิ่มขึ้น จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่าย เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 5 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

กล่าวคือ ถ้า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องเหมาะสมและความปลอดภัย เพิ่มขึ้น จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่าย เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และด้านการบูรณาการทางสังคม มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 3 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับน้อย กล่าวคือ ถ้า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และด้านการบูรณาการทางสังคม เพิ่มขึ้นจะมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่าย เพิ่มขึ้นในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2.5 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องเหมาะสมและความปลอดภัยด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถด้านความมั่นคงและ ด้านความก้าวหน้าในงานด้านการบูรณาการทางสังคมด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านวิธีการ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านวิธีการโดยภาพรวม มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าคุณภาพชีวิตในการทำงานเพิ่มขึ้น จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่าย เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องเหมาะสมและความปลอดภัย มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 5 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านความมั่นคงและ

ความก้าวหน้าในงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย เพิ่มขึ้น จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านวิธีการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และด้านการบูรณาการทางสังคม มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 3 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับน้อย กล่าวคือ ถ้า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาส และการพัฒนาความสามารถ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และด้านการบูรณาการทางสังคม เพิ่มขึ้นจะมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านวิธีการ เพิ่มขึ้นในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาคุณภาพชีวิตที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต

1. ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเวลา รองลงมาได้แก่ ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่ายกับด้านวิธีการตามลำดับ เนื่องจากฝ่ายบริหารธนาคารมีนโยบายในการจ่ายผลตอบแทนและผลประโยชน์แก่พนักงานที่ยุติธรรมแก่พนักงานที่เป็นมาตรฐานอยู่แล้ว จึงก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับทฤษฎี จงธนะภูมิพัฒนา (2560) การวิจัยเรื่อง การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายส่งเสริมการตลาดและพัฒนาธุรกิจสำนักบริหารการตลาดและการขาย องค์การค้าของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (สกสค.) ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายละเอียดเป็นรายด้านสามารถเรียงอันดับปัจจัยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน มาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านปริมาณงาน ลำดับถัดมาด้านค่าใช้จ่ายและด้านวิธีการ

2. ลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และอายุงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิตแตกต่างกัน

2.1 พนักงานธนาคารพาณิชย์ ที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานไม่ว่าเพศหญิงหรือเพศชายต่างได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เท่าเทียมกัน จึงมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ทินพันธุ์ จงธนะภูมิพัฒนา (2560) การวิจัยเรื่อง การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายส่งเสริมการตลาดและพัฒนาธุรกิจสำนักบริหารการตลาดและการขาย องค์การค้าของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (สกสค.) ผลการวิจัยพบว่า เพศของบุคลากรที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายส่งเสริมการตลาดและพัฒนาธุรกิจสำนักบริหารการตลาดและการขาย องค์การค้าของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (สกสค.) ที่ไม่แตกต่างกัน

2.2 พนักงานธนาคารพาณิชย์ ที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีอายุ 36 – 41 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 42 – 47 ปี เนื่องจากพนักงานที่มีอายุ 36 – 41 ปีมีความใส่ใจด้านคุณภาพของงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่าด้วยอายุ ประสบการณ์ ตำแหน่งงานที่ยังต้องการการเติบโตและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเพื่ออนาคต จึงจำเป็นต้องสร้างสรรค์ผลงานที่ส่งผลดีต่อหน้าที่การงาน การได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานหรือลูกค้า เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จของตนเอง ส่วนด้านค่าใช้จ่ายและด้านวิธีการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีอายุ 48 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายและด้านวิธีการมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 30 – 35 ปี เนื่องจากพนักงานที่มีอายุมากมีความรู้ความเชี่ยวชาญ มีความเข้าใจถึงวิธีการทำงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทำให้เห็นถึงความชัดเจนด้านประสิทธิภาพของการทำงานด้านค่าใช้จ่ายและวิธีการเป็นอย่างดี การไตร่ตรองอย่างมีเหตุผลและผล การพิจารณาวิเคราะห์ถึงปัญหา ความใส่ใจในการควบคุมค่าใช้จ่ายและรู้จักคิดวิธีการเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชาคกริต ศรีขาว (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์ จำกัด) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.3 พนักงานธนาคารพาณิชย์ ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส สมรส มีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด เนื่องจาก พนักงานที่แต่งงานมีครอบครัวจะเป็นกลุ่มพนักงานที่มีความรับผิดชอบ ให้ความใส่ใจ และเห็นความสำคัญกับคุณภาพของงานมาก ให้ความสำคัญของสินค้าและบริการที่มีคุณภาพมาเป็นอันดับแรก การบริการที่ประทับใจ ให้ผู้รับหรือลูกค้าได้รู้ถึงการนำเสนอที่ดีที่สุด เน้นคุณภาพ เน้นมาตรฐานสากลเป็นสำคัญ พนักงานที่มีสถานภาพสมรส สมรสเป็นพนักงานที่มีความน่าไว้วางใจ ใส่ใจในคุณภาพของงาน เป็นพนักงานที่มีความรับผิดชอบต่องานและครอบครัวไปพร้อมๆกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อนงเยา พูลเพิ่ม (2552) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแอ็ดวานซ์ แพคเกจจิ้ง จำกัด ผลวิจัยพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบริษัทแอ็ดวานซ์ แพคเกจจิ้ง จำกัดที่แตกต่างกัน

2.4 พนักงานธนาคารพาณิชย์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และด้านวิธีการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านปริมาณงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ในด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย ด้านวิธีการ และด้านปริมาณงาน เนื่องจากคนที่มีระดับการศึกษาที่สูงจะมีหน้าที่การทำงานที่สูงขึ้น ดังนั้นจึงมีความรับผิดชอบสูงตามหน้าที่การงานไปด้วย จึงก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงตาม สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมชาย วงศ์ศิริกุล (2550) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาสที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2.5 พนักงานธนาคารพาณิชย์ ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงานด้านเวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านค่าใช้จ่าย ด้านวิธีการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับสูงมีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด เนื่องจากพนักงานที่มีหน้าที่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ก็จะมีมีความรับผิดชอบที่สูงขึ้น เพื่อให้เป็นผู้นำ เป็นหัวหน้างาน เป็นตัวอย่างที่ดีให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา การทำงานให้มีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่ง

สำคัญต่อการเป็นผู้นำหรือผู้อยู่ในตำแหน่งงานที่มีคนมองเห็นตลอดเวลา ดังนั้นการทำตนให้มีประสิทธิภาพการทำงานที่ดีมากเท่าไร จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้นเท่านั้น สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทินพันธุ์ จงธนะภูมิพัฒนา (2560) การวิจัยเรื่อง การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายส่งเสริมการตลาดและพัฒนาธุรกิจสำนักบริหาร การตลาดและการขาย องค์การค้าของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพ ครูและบุคลากรทางการศึกษา (สกสค.) ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มี ตำแหน่งงานต่างกัน มี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.6 พนักงานธนาคารพาณิชย์ ที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายและด้านวิธีการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 36,000 – 42,999 บาท มี ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายและด้านวิธีการน้อยกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 43,000 บาทขึ้นไป เนื่องจากพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 43,000 บาทขึ้นไป นั้นหมายถึงพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานสูง มีความรู้ ความเข้าใจ รายละเอียดของเนื้อหา รวมถึงวิธีการ ปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรสามารถมีกำไร และเติบโตได้อย่างมั่นคง ส่วนด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 36,000 – 42,999 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของ งาน น้อยกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 43,000 บาทขึ้นไป เนื่องจากพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 43,000 บาทขึ้นไป นั้นหมายถึงพนักงานที่มีตำแหน่งสูง มีระดับการศึกษาสูง จึงมีความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่การงานสูงตามไปด้วย สอดคล้องกับสมชาย วงศ์วิกุล (2550) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาสผลการศึกษา พบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาสที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2.7 พนักงานธนาคารพาณิชย์ ที่อายุงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้าน ค่าใช้จ่าย และด้านวิธีการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยคนที่มีอายุงาน 25 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง เนื่องจากคนที่มี อายุงานมาก แสดงถึงการอยู่กับองค์กรนี้มานาน ซึ่งสมประสบการณ์มานาน จึงเกิดความ เชี่ยวชาญและเกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูง สอดคล้องกับสุระ วงศ์แสง (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยเบปเวอเรจโลจิสติก จำกัด

ผลการศึกษาพบว่า อายุงาน และหน่วยงานต่างกัน มีระดับ ความคิดเห็นด้วยต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต

3.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย ด้านค่านึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสิทธิส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 7 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับน้อยไปจนถึงปานกลาง นั้นหมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงาน การได้รับค่าตอบแทน ผลประโยชน์ สวัสดิการที่เหมาะสม การได้เรียนรู้ฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ใหม่ๆ และการทำงานที่ยืดหยุ่นได้ ยิ่งสูงมากเท่าไร จะเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพของงาน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงานนั้นสูงตามไปด้วย สอดคล้องกับ บุญยืน รัตนชาติรี (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริหารส่วนจังหวัดสตูล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริหารส่วนจังหวัดสตูล

ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ในด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 นั้นหมายความว่า การที่ธนาคารมีความน่าเชื่อถือและความมั่นคงในการจ้างงานพนักงานเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ไม่มีความสัมพันธ์ต่อ คุณภาพของงาน อันเนื่องมาจาก การทำงานให้มีคุณภาพของงานนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับความมั่นคงขององค์กร หรือความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เพราะปัจจุบัน พนักงานที่ทำงานให้มีคุณภาพของงานที่สูงนั้น อันเกิดมาจากที่พนักงานเหล่านั้นมีประสบการณ์ ผ่านการทำงานจากหลากหลายธนาคาร มีความรอบรู้ สามารถนำประสบการณ์ที่ได้จากธนาคารอื่น มาช่วยปรับปรุง พัฒนาคุณภาพและผลิตภณท์ใหม่ๆ ให้กับองค์กร และนำมาเป็นข้อต่อรอง สร้างเงื่อนไข เพื่อให้ตนเองได้ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นอีกด้วย ซึ่งสร้างความได้เปรียบมากกว่าธนาคารคู่แข่งมากยิ่งขึ้น

3.2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม กับ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและความสะดวกด้านบูรณาการทางสังคม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 8 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางจนถึงระดับน้อยสอดคล้องกับอนงเยา พูลเพิ่ม (2552) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแอ็ดวานซ์ แพคเกจจิ้ง จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม กับ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและความสะดวกด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน และ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 8 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง สอดคล้องกับสมพงศ์ รัตนพงศ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM

3.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม กับ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและความสะดวกด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และด้านการบูรณาการทางสังคม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 8 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

จนถึงระดับน้อย สอดคล้องกับลลิตา โมลจันทร์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน: กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านวิธีการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และด้านการบูรณาการทางสังคม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 8 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางไปจนถึงระดับน้อย สอดคล้องกับ ณัฐสุรินทร์ พิสงษ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ในด้านความมั่นคงในการงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความภาคภูมิใจ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลและองค์กร และด้านการมีสุขภาพที่ดี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะที่ได้รับการวิจัย

1. ผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ ควรมีนโยบายสนับสนุนประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านคุณภาพของงาน ของกลุ่มพนักงานที่มีอายุ 36 – 41 ปี มีสถานภาพสมรส มีตำแหน่งงาน ผู้บริหารระดับสูง และมีอัตราเงินเดือน 36,000 – 42,999 บาท โดยเน้นการกำหนดนโยบายสนับสนุนการทำงานแบบ Cross functional เพื่อการปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกับผู้ที่มีความสามารถที่แตกต่างกัน ให้พนักงานได้เรียนรู้ มองเห็น สัมผัส การทำงานของพนักงานคนอื่นๆ ที่มีหน้าที่ที่ต่างออกไป การทำงานร่วมกับทีมอื่นๆ ในองค์กร เพื่อเสริมทักษะความรู้ความสามารถด้านอื่นๆ อีกด้วย พนักงานจะเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การปรับใช้

ความรู้ที่มีหลากหลาย เพื่อนำมาพัฒนาสินค้า ผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้มาตรฐานและเหมาะสมกับสิ่งที่ลูกค้าต้องการมากที่สุด

ด้านปริมาณงานและด้านเวลา ของกับกลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรีและมีตำแหน่งงาน ผู้บริหารระดับสูง โดยเน้นการกำหนดนโยบาย การทำงานเป็นทีม การมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อความต้องการของลูกค้า การรักษาความมั่นคงที่ได้ให้กับลูกค้า การส่งต่องานให้ทันต่อความต้องการในแต่ละวัน มุ่งเน้นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าและตลาด และสิ่งที่ผู้บริหารจะมองข้ามไม่ได้เด็ดขาด คือ การสร้างความภูมิใจให้กับพนักงาน เมื่อองค์การเกิดความสำเร็จ จากการที่พนักงานมีความตั้งใจและสละมอบสินค้าและบริการให้ถึงมือลูกค้าได้ทันกำหนด

ด้านวิธีการและด้านค่าใช้จ่าย ของกับกลุ่มพนักงานที่มีอายุ 42 – 47 ปี และ 48 ปี ขึ้นไป มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรีและมีตำแหน่งงาน ผู้บริหารระดับสูง มีอัตราเงินเดือน 43,000 บาทขึ้นไป โดยเน้นการกำหนดนโยบาย ให้มีการจัดการการวิเคราะห์ต้นทุนและบันทึกต้นทุน ค่าใช้จ่ายในการทำงาน เพื่อนำมาประเมินก่อนและหลังปฏิบัติงาน และสนับสนุนให้พนักงานกลุ่มนี้เป็นผู้คิดออกแบบหรือให้ความต้องการระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อส่งต่อให้นักพัฒนานำไปพัฒนาระบบต่อไป เพื่อลดคน ลดเวลา ลดความผิดพลาด ของส่วนงานที่สามารถใช้ระบบระบบคอมพิวเตอร์แทนคนได้ ซึ่งพนักงานกลุ่มนี้เป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ทางด้านวิธีการและค่าใช้จ่าย ซึ่งพนักงานกลุ่มนี้เป็นผู้ที่เข้าใจวิธีการมากที่สุด อีกทั้งองค์การจะได้พนักงานนักปรับปรุง (Improvement) ปรับวิธีการทำงานให้ได้ประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น (Lean) เพิ่มอีกด้วย

2. จากการทดสอบความสัมพันธ์ ผู้วิจัยสามารถเรียงลำดับ ได้ดังต่อไปนี้

2.1 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านเวลา กล่าวคือ เพื่อให้การทำงานมีความสำเร็จลุล่วงได้ทันเวลาที่กำหนด รวมถึงการมีกระบวนการทำงาน เวลาในการปฏิบัติงาน การจัดคนที่เหมาะสมเข้าทำงานให้สอดคล้องกับเวลาที่กำหนด ผู้บริหารองค์กรควรมีการกำหนดนโยบายให้พนักงานรู้จักการทำงานเป็นทีม ทำงานร่วมกันทั้งภายในทีมและนอกทีม เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายในแต่ละงานสามารถบริหารเวลาได้อย่างลงตัว เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านค่าใช้จ่ายและด้านวิธีการ กล่าวคือ องค์กรจะมีกำไรได้ ส่วนประกอบสำคัญอย่างยิ่งที่ขาดไม่ได้ คือ การใช้ประโยชน์ทรัพยากรในการบริหารอย่างคุ้มค่า การประหยัดค่าใช้จ่ายเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน รวมถึงการลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น ซึ่งรวมวิธีการ การปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับโลก

ยุคปัจจุบัน การนำกระบวนการในการทำงานใหม่ๆ เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีเช่น แท็บเล็ต ไอแพด เป็นต้น ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานเป็นสิ่งที่องค์กรต้องสนใจให้มากขึ้น แต่ต้องดูความเหมาะสมกับงานรวมถึงค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้น ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรควรให้ความสำคัญคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กรและร่วมกันกำหนดนโยบาย ให้สอดคล้องกับการบริการและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน เพื่อให้พนักงานในองค์กรบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.3 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านปริมาณงาน กล่าวคือ เป้าหมายหลักขององค์กร คือ การส่งงานให้แก่ลูกค้าตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ตรงตามมาตรฐาน ซึ่งปริมาณงานที่ความเหมาะสมกับจำนวนบุคลากรที่ได้รับมอบหมายนั้น มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเพื่อให้บรรลุเป้าหมายส่งงานให้แก่ลูกค้าได้สำเร็จ ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาในธนาคารควรมีการกำหนดปริมาณงานในแต่ละวัน และมุ่งเน้นให้พนักงานทำงานให้บรรลุเป้าหมายและเกินเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

2.4 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ด้านคุณภาพ กล่าวคือ ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับขององค์กร จำเป็นต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อตอบสนองให้ตรงความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด พร้อมทั้งส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพได้รับการตรวจสอบตรงตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจในที่สุดนั่นเอง

ข้อเสนอแนะสำหรับการการทาวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ครั้งนี้ ผู้ร่วมมีความหลากหลาย ซึ่งมาจากทุกกลุ่มงานของธนาคารรวมกัน ทำให้เห็นภาพกว้างของทั้งองค์กร แต่เพื่อให้เห็นผลที่ชัดเจนของแต่ละกลุ่มงานมากยิ่งขึ้น ดังนั้น การวิจัยครั้งต่อไปจึงควรทำในกลุ่มเฉพาะกลุ่มงาน โดยเน้นไปที่หลากหลายธนาคาร เช่น กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และเป็นการเก็บแบบสอบถามแยกธนาคาร เป็นต้น

2. การวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ครั้งนี้ ได้เห็นถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงและด้านความก้าวหน้าในงาน ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในทุกๆ ด้าน ดังนั้น การวิจัยครั้งต่อไปจึงควรศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงและด้านความก้าวหน้าในงาน โดยเน้นไปที่ คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ

พนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยเก็บแบบสอบถามมุ่งเน้นไปที่พนักงานรุ่นใหม่ Gen X,Y,Z เพื่อให้ทราบถึงการวางแผนนโยบายของธนาคารพาณิชย์ในอนาคต



บรรณานุกรม

- Bluestone, I. (1977). Implementation quality - of - work life programs. *Management Review*, 5(2), 44.
- Brooks, B. A., & Anderson, M. A.,. (2005). Defining quality of nursing work life. *Nursing Research*, 23(6), 319-326.
- Delamotte and Takezawa. (1984). *Quality of Working Life in International Perspective*. Geneva: International Labour Office.
- Gilmer, V. B. (1971). *Industrial Psychology*. New York: McGraw-Hill Book.
- Guest, R. H. (1979). *Quality of work life, learning from Tarrytown* (9): Harvard University Graduate School of Business Administration.
- Langsner, A., & Zollitsch, Herbert G.,. (1978). *Wage and salary administration*. Cincinnati Ohio: South-Western Publishing Company.
- Lee, M., & Kearns, S.,. (2005). *Improving work life quality*. Ontario: Long woods publishing.
- Merton, H. C. (1977). A Look at Factors Affecting the Quality of Working Life. *Monthly Labour Review*, 9(12), p.64.
- Millet, D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw Hill Book Company.
- Morton, H. C. (1977). A look at factors affecting the quality of working life. *Monthly Labor Review*, 9(12), 64.
- Peterson & Plowman. (1989). *Business Organization and Management*. Illinois: Irwin.
- Robert H. Guest. (1979). Quality of Work Life : Learning from Tarrytown. *Harvard Business Review*, 9(7), p.76-87.
- Walton. (1975). *Criteria for Quality of Working Life*. In Loues E.Davis and Albert B.Cherns (eds.). *The Quality of Working Life*. New York: Free Press.
- Zollitsch, H. G. a. L. A. (1978). *Wage and Salary Administration*. Cincinnati Ohio: South-Western Publishing.
- กองสวัสดิการแรงงาน. (2557). คุณภาพชีวิตในการทำงาน. อนุสารแรงงาน ปีที่ 11, ฉบับที่ 5

(2547), หน้า 17-22.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย (10). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จรัส สุวรรณมาลา. (2556). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารงานคลังสาธารณะ. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จำลอง แก้ว. (2555). สร้างองค์กรด้วยยอดคน. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

ชลลดา อักษรศิริวิทยา. (2560). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ.

ชาคริต ศรีขาว. (2551). ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทมิสกัน (ไทยแลนด์ จำกัด). บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา.

ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2555). จิตวิทยาบริหาร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บุญรอดเปเปอร์.

ชูศรี วงศ์รัตน์. (2550). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 10). นนทบุรี: ไทยเนรมิต กิจอินเตอร์ โปรเกรสซิฟ.

ฐิตารีย์ ประกอบแก้ว. (2550). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัด สำนักงานคณบดีคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ณัฐธนีย์ พิศวงษ์. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ดิน ปรัชญาพฤทธิ. (2552). การพัฒนาองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา.

ทินพันธุ์ จงณะภูมิพัฒนา. (2560). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายส่งเสริมการตลาดและพัฒนาธุรกิจสำนักบริหารการตลาดและการขาย องค์การค้ำของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (สกสค.). ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ มหาวิทยาลัยเกริก.

ทิพาดี เมฆสุวรรณ. (2555). กล้าคิด กล้าทำ กล้านำกล้าเปลี่ยนแปลง (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เอกเปอร์เนต.

ธงชัย สันติวงษ์. (2553). การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

นลพพร บุญฤทธิ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหาร

- ส่วนจังหวัดชลบุรี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา.
บุญเชื้อ วงษ์เกษตร. (2557). คุณภาพชีวิตการทำงานกับการเพิ่มผลผลิต. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญเย็น รัตนชาติ. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริหาร ส่วน
จังหวัดสตูล. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปรียาพร วงศ์อนุบุตรโรจน์. (2550). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2554). ทฤษฎีองค์การสาธารณะ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พริญา ชื่นวงศ์. (2560). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่งใน
จังหวัดเชียงราย. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- มุกดา ศรียงค์และชนิษฐา วิเศษสาร. (2559). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: โครงการตำรา ครุ
ศาสตร์อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง.
- รญา ชื่นวงศ์. (2560). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่งใน
จังหวัดเชียงราย. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ระพี แก้วเจริญ. (2550). การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในข้าราชการพลเรือน. กรุงเทพมหานคร: โรง
พิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ลลิตา โมลจันทร์. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพการ
ทำงาน: กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี. บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สมใจ ลักษณะ. (2554). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวน สุนัน
ทา.
- สมชาย วงศ์ศิริกุล. (2550). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การ
บริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมชาย หิรัญกิตติ. (2562). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม.
- สมพงศ์ รัตนพงศ์. (2558). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงาน
ศูนย์ข่าว SMM. สารนิพนธ์การพัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมพิศ สุวรรณชัย. (2558). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

สระแก้ว เขต 1. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมยศ นาวิการ. (2554). การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

สรวงสรรค์ ต๊ะปิ่นตา. (2551). คุณภาพชีวิตการทำงานของช่างการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2554). การสร้าง ประเมินค่าและการใช้ประโยชน์. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัย
แห่งชาติ.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). ทูทางเศรษฐกิจเพื่อการ
พัฒนาที่ยั่งยืน: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

สุนันทา เลहनันท์. (2551). การพัฒนาองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ซีวีแอล การพิมพ์
จำกัด.

สุระ วงศ์แสง. (2552). ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทย
เบปเวอเรจโลจิสติก จำกัด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อนงเยาว์ พูลเพิ่ม. (2552). ปัจจัยมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทแอ็ดวานซ์ แพคเกจจิ้ง จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
การจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

อรุณ รักธรรม. (2556). ทฤษฎีองค์การ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช.

อัครา วงศ์วัฒนามงคล. (2557). การวิจัยเพื่อสร้างดัชนีคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชีวิต
ทั่วไป รายงานสัมมนาเรื่องการวิจัยและพฤติกรรมไทย. กรุงเทพมหานคร: รุ่งศิลป์.



ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่องคุณภาพชีวิตที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต

คำชี้แจง

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานพาณิชย์ ย่านเพลินจิต

ข้อมูลแบบสอบถามนี้ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับและจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเฉพาะในภาพรวม ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและครบทุกข้อ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวนพรัตน์ วรสุข

นักศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาการจัดการ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

- ☐ 30 - 35 ปี ☐ 36 - 41 ปี
☐ 42 - 47 ปี ☐ 48 - 53 ปี
☐ 54 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

- ☐ โสด ☐ สมรส/อยู่ด้วยกัน
☐ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. ตำแหน่งงาน

- ☐ ทั่วไป (Officer หรือ พนักงานชั่วคราว) ☐ ผู้บริหารระดับกลาง (Manager-AVP)
☐ ผู้บริหารระดับสูง (FAVP-UP)

6. อัตราเงินเดือน

- ☐ 15,000 – 21,999 บาท ☐ 22,000 – 28,999 บาท
☐ 29,000 – 35,999 บาท ☐ 36,000 – 42,999 บาท
☐ 43,000 บาท ขึ้นไป

7. อายุงาน

- ☐ 1 - 6 ปี ☐ 7 - 12 ปี
☐ 13 - 18 ปี ☐ 19 - 24 ปี
☐ 25 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในย่านเพลินจิต

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ☐ ที่ตรงความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คุณภาพชีวิตในการทำงาน		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม						
1.1	ท่านได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานที่เพียงพอจากต่อการดำรงชีพ					
1.2	ธนาคารมีการพิจารณาขึ้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม					
1.3	ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำในแต่ละวัน					
1.4	ธนาคารมีการพิจารณาค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
1.5	ท่านได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์อื่น ๆ อีกมากมายจากธนาคาร เช่น โบนัส ค่ารักษาพยาบาล					
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย						
2.1	อาคาร สำนักงาน สถานที่ทำงานและอุปกรณ์ในการทำงานของธนาคารมีความปลอดภัยและไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพของท่าน					
2.2	ภายในธนาคารมีการจัดบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
2.3	ภายในธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด					
2.4	ภายในธนาคารมีความสงบเงียบปราศจากเสียงรบกวน					
2.5	ภายในธนาคารมีแสงสว่างที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					

คุณภาพชีวิตในการทำงาน		ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
3. ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ						
3.1	ธนาคารส่งเสริมในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรทุกตำแหน่ง					
3.2	ธนาคารให้ความสำคัญในการศึกษา เพื่อให้บุคลากรเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ					
3.3	ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานมีการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน					
3.4	ธนาคารเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการวางแผนงานด้วยตนเองอย่างอิสระ					
3.5	ธนาคารส่งท่านและเพื่อนร่วมงานเข้าร่วมฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ของธนาคาร					
4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน						
4.1	ธนาคารพิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่งพนักงานเป็นประจำทุกปี					
4.2	ธนาคารพิจารณาความดีความชอบอย่างสม่ำเสมอ					
4.3	ท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ					
4.4	ท่านมีโอกาสในการพัฒนาฝีมือในงานที่ปฏิบัติงาน					
4.5	ธนาคารมีความน่าเชื่อถือและความมั่นคงในการจ้างงานพนักงานเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร					
5. ด้านการบูรณาทางสังคม						
5.1	ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับผลการปฏิบัติงานของท่าน					

คุณภาพชีวิตในการทำงาน		ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
5.2	ภายในธนาคารไม่มีการใช้ระบบแบ่งชั้นวรรณะให้สิทธิทุกคนอย่างเสมอภาค					
5.3	พนักงานธนาคารทุกคนให้เกียรติซึ่งกันและกันเคารพสิทธิส่วนบุคคล					
5.4	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเป็นกันเองกับท่าน					
5.5	ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นทีม					
6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล						
6.1	ธนาคารมีการบริหารจัดการบุคลากรเกี่ยวกับสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและการแสดงออกในการเคารพสิทธิซึ่งกันและกัน					
6.2	ธนาคารมีการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกันให้บุคลากรได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัว					
6.3	ท่านมีความอิสระในการพูดหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน					
6.4	ท่านเคารพการตัดสินใจโดยใช้มติเสียงส่วนใหญ่					
6.5	ท่านยอมรับความขัดแย้งทางความคิดของเพื่อนร่วมงาน					
7. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว						
7.1	ท่านสามารถจัดการงานที่ยุ่งยากได้ โดยที่ไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัว					
7.2	ท่านแบ่งเวลางานและเวลาส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม					
7.3	ท่านมีเวลาพักผ่อนที่เพียงพอจากการปฏิบัติงาน					

คุณภาพชีวิตในการทำงาน		ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
7.4	ธนาคารจัดตารางเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างลงตัว					
7.5	การปฏิบัติงานที่ธนาคารสามารถยืดหยุ่นได้					
8. ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม						
8.1	ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง					
8.2	ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม					
8.3	ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนที่อาศัยอยู่					
8.4	ท่านได้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารและหน่วยงานอื่น ๆ ที่จัดขึ้น					
8.5	ท่านให้ความสำคัญกับประโยชน์ของส่วนรวมและมีความรับผิดชอบต่อสังคม					

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานพาณิชย์ในย่านเพลินจิต

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ☐ ที่ตรงความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพในการทำงาน		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
1. ด้านคุณภาพของงาน						
1.1	ธนาคารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความน่าเชื่อถือแก่ลูกค้า					
1.2	ธนาคารแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการที่มีมาตรฐาน					
1.3	กระบวนการการปฏิบัติงานของท่านถูกต้องและแม่นยำปราศจากความผิดพลาด					
1.4	ผลิตภัณฑ์และบริการที่ให้แก่ลูกค้า ได้ผ่านตรวจคุณภาพตรงตามมาตรฐานที่กำหนด					
1.5	คุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารมีผลตอบรับที่ดี ส่งผลให้ลูกค้าพึงพอใจ					
2. ด้านปริมาณงาน						
2.1	การทำงานแต่ละตำแหน่งหน้าที่ในแต่ละวันของท่านได้ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้					
2.2	ปริมาณงานในแต่ละวันของท่านบรรลุเป้าหมายมากกว่าที่กำหนดไว้					
2.3	ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถจัดพนักงานเหมาะสมกับปริมาณในแต่ละวัน					
2.4	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานในแต่ละส่วนงานอย่างเป็นระบบส่งผลให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน					
2.5	ปริมาณในงานแต่ละวันเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า					

ประสิทธิภาพในการทำงาน		ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
3. ด้านเวลา						
3.1	การปฏิบัติงานของท่านสำเร็จลุล่วงทันเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละวัน					
3.2	กระบวนการปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว สามารถส่งงานลูกค้าตรงตามกำหนด					
3.3	ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถบริหารเวลาในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างลงตัว					
3.4	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการจัดบุคลากรอย่างเพียงพอเพื่อให้ทันเวลากำหนดส่งงานลูกค้า					
3.5	ท่านใช้เวลาในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมและได้ผลงานคุ้มค่าในเวลาที่กำหนด					
4. ด้านค่าใช้จ่าย						
4.1	ท่านใช้วัตถุดิบ ทรัพยากรในกระบวนการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า					
4.2	ท่านช่วยกันประหยัดพลังงานไฟฟ้าเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงานขององค์กร					
4.3	ท่านหาวิธีการปฏิบัติงานใหม่ ๆ เพื่อลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นออกไป					
4.4	องค์กรที่ท่านปฏิบัติงานมุ่งเน้นป้องกันการสูญเสียมากกว่าการแก้ไข เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน					
4.5	องค์กรที่ท่านปฏิบัติมีการบันทึกสถิติค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทุกครั้ง เพื่อประเมินความคุ้มค่า					

ประสิทธิภาพในการทำงาน		ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
5. ด้านวิธีการ						
5.1	องค์การของท่านมีการนำเอาเครื่องมือสมัยใหม่ เช่น แท็บเล็ต มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน					
5.2	องค์การของท่านมีการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน					
5.3	องค์การของท่านมีการจัดกระบวนการทำงานที่เหมาะสมกับค่าใช้จ่าย					
5.4	องค์การของท่านได้นำเทคนิคใหม่ๆ มาปรับใช้กับการทำงาน					
5.5	องค์การของท่านได้วิธีการที่ได้จากการศึกษาดูงานจากแหล่งเรียนรู้ภายนอกองค์การมาปรับใช้กับกระบวนการปฏิบัติงาน					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นพรัตน์ วรสุข
วัน เดือน ปี เกิด	18 ธันวาคม 2524
สถานที่เกิด	จังหวัด กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2543 มัธยมศึกษาตอนปลาย จาก โรงเรียนเบญจมราชูทิศ จังหวัดจันทบุรี พ.ศ. 2547 สารสนเทศศาสตร์ คอมพิวเตอร์ธุรกิจ จาก มหาวิทยาลัยศรีปทุม



