

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษ¹

The quality of work life that affected work efficiency of the employees in the Government Savings
bank at Sisaket Province

ยุวดี แก้วพวง²

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษ (2) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษ (3) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษ ประกอบด้วย ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง จำนวน 114 คน ซึ่งประกอบด้วย 10 สาขา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานและรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานบุคคลของของบุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (2) ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของของบุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3) คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษ

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตการทำงาน , ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

¹บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษ

²นักศึกษาระดับปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์ และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

The study about the quality of work life that affected work efficiency of the employees in the Government Savings Bank at Sisaket Province. The objectives of the study were: (1) to study the quality of working of the employees in the Government Savings Bank at Sisaket Province (2) to study the effectiveness of the employees in the Government Savings Bank at Sisaket Province (3) to study the quality of working life and the effectiveness of the employees in the Government Savings Bank at Sisaket Province. The study was a quantitative research that use survey method. The population used in this study consisted of 114 people were executives and employees in 10 branches. This research use questionnaires as a tool to collect information and analyze the data with descriptive statistics such as frequency, percentage, mean, standard deviation, test hypothesis and report the results with inferential statistics. Analyze the relationship between quality of working life and the effectiveness of the employees in the Government Savings Bank at Sisaket Province by using Pearson's correlation coefficient. The results lead to conclude that (1) quality of working life of employees in the Government Savings Bank at Sisaket Province found that the average was at a high level (2) the level of effectiveness in the performance of employees in the Government Savings Bank at Sisaket Province was found to have high average level (3) quality of working life and efficiency in the performance of employees in the Government Savings Bank at Sisaket province was found to have a high level of positive correlation with a statistically significant level of 0.01, It showed that the quality of working life was related in the same direction as the efficiency in the performance of employees in the Government Savings Bank at Sisaket Province.

Keywords: Quality of Work Life, Work Efficiency

ที่มาและความสำคัญ

โลกในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงที่ฉับพลันและรุนแรง ปัจจุบันทั่วโลกได้ให้ความสำคัญกับการยกระดับโครงสร้างเศรษฐกิจเข้าสู่ยุคปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 (Fourth Industrial Revolution: 4IR) โดยเครื่องจักร ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ มนุษย์ และสิ่งแวดล้อม จะเชื่อมต่อกันหมดด้วยระบบเซ็นเซอร์ และข้อมูล โดยมีอัตราเร่งของการพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆที่สูงมากในระดับเท่าเทียมกัน เป็นการผสมผสานระหว่างความก้าวหน้าทางปัญญาประดิษฐ์ หุ่นยนต์ อินเทอร์เน็ตแห่งสรรพสิ่ง การพิมพ์ 3 มิติ พันธุวิศวกรรม การคำนวณควอนตัม และเทคโนโลยีอื่นๆ เป็นพลังร่วมกันที่ทำให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการมากมายให้กลายเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้สำหรับชีวิตสมัยใหม่อย่างรวดเร็ว Digital Technologies การที่โลกเข้าสู่ยุคปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อในทุกแง่มุมของชีวิตประจำวันรวมถึงชีวิตการทำงาน บุคลากรในยุคปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 ควรมีความสามารถ เช่น มีความสามารถแก้ปัญหาซับซ้อน มีความคิดอย่างมีวิจารณญาณ มีความคิดสร้างสรรค์ มีทักษะในการจัดการบริหารคน มีทักษะในการร่วมมือกับผู้อื่น มีความฉลาดทางอารมณ์ มีความสามารถในการประเมินและตัดสินใจ มีจิตที่มุ่งบริการ มีความสามารถเจรจาต่อรองและคิดวิเคราะห์อย่างยืดหยุ่น ทั้งนี้ตามแนวทางการพัฒนาประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560- 2564) นั้นที่มุ่งเน้นให้คนทำงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีตามแนวทางการพัฒนาประเทศ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการใช้ชีวิตในการทำงานปัจจุบัน ดังนั้นคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) จึงถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่ง เพราะคนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญต่อองค์กร อีกทั้ง สภาพแวดล้อมในการทำงาน และบรรยากาศในสถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสมและเอื้อต่อการทำงาน คือ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีรู้สึกที่ดีต่องาน มีความมั่นคง จนทำให้เกิดความสุข และจะส่งผลดีทั้งตัวบุคคลและองค์กร ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินเน้นให้บริการแก่ประชาชนเป็นหลัก ซึ่งจะต้องอาศัยการปฏิบัติงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ และการที่บุคลากรจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นจะต้องมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีด้วย ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาครั้งนี้มีความสำคัญในการทราบถึงลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารนำผลการศึกษาค้นคว้าไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานและการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างถูกต้องและมีทิศทางต่อไป

คำถามในการวิจัย

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษเป็นอย่างไร
2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษ เป็นอย่างไร
3. คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษ
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษ
3. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษ

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Walton (1974) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นคุณลักษณะแนวทางการทำงานเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคล หรือสังคมขององค์กรที่ตอบสนองความต้องการของบุคคล จนทำให้งานประสบผลสำเร็จ ซึ่งจะสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิตทั้ง 8 ด้าน

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม หมายถึง การที่บุคลากรในองค์กรได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการอื่นๆ อย่าง เพียงพอดต่อการดำรงชีพและอยู่ได้เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป อีกทั้งต้องเป็นยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานที่ได้รับหรือองค์กรอื่นๆ ในประเภทเดียวกันด้วย

2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง บุคลากรในองค์กรนั้นไม่ควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมส่งผลต่อทั้งทางด้านร่างกาย และอาจก่อให้เกิดปัญหาทางด้านสุขภาพ โดยสิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน

3. เปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กรได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี หมายถึง งานที่ปฏิบัติอยู่นั้น จะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นได้ใช้ทักษะ พัฒนาความรู้อย่างแท้จริง และยังรวมไปถึงองค์กรจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานที่ตนยอมรับว่ามีความสำคัญ

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่บุคลากรในองค์กร หมายถึง นอกจากงานที่ทำจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กรให้ได้รับความรู้ ทักษะใหม่ๆ แล้ว ยังช่วยให้บุคลากรนั้น มีโอกาสในก้าวหน้าและมีความมั่นคงในสายอาชีพ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ของงานที่สูงขึ้น ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของบุคลากรในองค์กร หมายถึง การทำงานร่วมกันกับผู้อื่น เป็นการทำงานที่บุคลากรเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ มีการยอมรับและได้รับความร่วมมือในการทำงานด้วยดี และงานนั้นช่วยให้บุคลากรได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น รวมถึงการได้รับโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของคุณธรรม

6. ลักษณะงานที่อยู่บนพื้นฐานของกฎหมายหรือการรักษาสิทธิส่วนบุคคล หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ได้รับสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือเป็นการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน ซึ่งวัฒนธรรมในองค์กรหรือหน่วยงานจะต้องส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลอย่างเป็นธรรม

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงานโดยส่วนรวม หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรได้อย่างสมดุล

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน

Peterson & Plowman (1953) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในความหมายแบบแคบและความหมายแบบกว้างไว้ดังนี้ ในความหมายแบบแคบประสิทธิภาพในการทำงานสามารถพิจารณาได้จากต้นทุนการผลิตที่ลดลง ส่วนความหมายแบบกว้างได้รวมถึงความสามารถในการผลิต และคุณภาพของการมีประสิทธิผลในการผลิต ดังนั้นในการวัดประสิทธิภาพในการทำงานจึงพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการได้แก่

1. คุณภาพของงาน (Quality) ต้องมีคุณภาพสูง กล่าวคือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจสูงสุด ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้า

2. ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง จำนวนของงานที่เกิดขึ้นนั้นจะต้องเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดหรือเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้

3. เวลา (Time) หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องเหมาะสมกับงานและทันสมัย อีกทั้งถูกต้องตามหลักการ มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) คือ จะต้องมีการลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรทางการเงิน คน วัสดุ หรือเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

(Independent Variable)

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. อายุงาน (ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน)
4. ระดับการศึกษา
5. สถานะภาพสมรส
6. ตำแหน่งงาน
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม
2. ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ
3. ด้านโอกาสได้พัฒนาความรู้ความสามารถ
4. ความเจริญเติบโตและความมั่นคงในงาน
5. การบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน
6. การรักษาสีทึ่ส่วนบุคคล
7. ความสมดุลในการดำรงชีวิต
8. ความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง

ตัวแปรตาม

(Dependent Variable)

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรใน ธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษ

1. คุณภาพของงาน
2. ปริมาณของงาน
3. เวลา
4. ค่าใช้จ่าย

Peterson and Plowman (1953)

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งประกอบด้วย 10 สาขา จำนวน 114 ราย ประกอบด้วย ผู้บริหาร 29 คน พนักงาน 50 คน และลูกจ้าง 35 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

ในการศึกษาครั้งนี้หลังจากรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามครบแล้ว นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง จากนั้นนำไปประมวลผลวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งแยกการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1.การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อบรรยายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษ ใช้ทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) ซึ่งปกติจะมีค่าอยู่ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00

ผลการศึกษา

ผลการศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษ มีผลการศึกษาดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เพศของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 70.18 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 –35 ปีมากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 47.37 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 62.28 อายุงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานธุรกิจสาขา/พนักงานบริการลูกค้า มากที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 43.86 และรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอยู่ระหว่าง 10,000 –20,000 บาทมากที่สุด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 42.98

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานบุคคลของของบุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานบุคคลของของบุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.814

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของของบุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของของบุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.747

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า

1.จากการทดสอบสมมติฐานหลัก พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษ ด้านคุณภาพของงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = .594, sig. = .000$)

2.จากการทดสอบสมมติฐานหลัก พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษ ด้านปริมาณของงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ในระดับปานกลาง ($r = .503, sig. = .000$)

3.จากการทดสอบสมมติฐานหลัก พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษ ด้านเวลาที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ในระดับปานกลาง ($r = .499, sig. = .000$)

4.จากการทดสอบสมมติฐานหลัก พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษ ด้านค่าใช้จ่าย มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ในระดับปานกลาง ($r = .568, sig. = .000$)

สมมติฐานที่ 2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษ อยู่ในระดับสูง พบว่า ระดับความคิดเห็นประสิทธิผลในการการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน ของบุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.747 ดังนั้นจึง ปฏิเสธ (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษ มีค่า sig. เท่ากับ .000 น้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ในระดับสูง ($r = .617, sig. = .000$) สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธนาคารออมสิน จังหวัดศรีสะเกษ ผู้ศึกษาขอเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการศึกษาไว้ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม หน่วยงานควรมีนโยบายเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่เป็นทั้งตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน ที่ได้จากการทำงานอย่างเพียงพอที่จะดำรงชีวิตประจำวันจากการศึกษาพบว่า ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานควรจะต้องจัดสรรค่าตอบแทนเหมาะสมตามสภาพเศรษฐกิจและพื้นที่ ที่อาศัยอยู่ในปัจจุบันให้เหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับทักษะฝีมือ หน้าที่ความรับผิดชอบ ปริมาณงานที่ทำหรือความเท่าเทียมกันเมื่อเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงาน หรือไม่ต่ำกว่าตามที่กฎหมายกำหนด

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย จากการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมการทำงานในปัจจุบัน มีความปลอดภัยในระดับที่บุคลากรพอใจ ทั้งในเรื่องของความสะดวก บรรยากาศในการทำงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ได้มาตรฐาน และมีการทำกิจกรรม 5 ส มาใช้ในองค์กร จึงส่งผลในทางบวกให้กับบุคลากร ปฏิบัติงานอย่างมีความสุข ทั้งนี้ หน่วยงานควรจัดสรรสถานที่ในการผ่อนคลายในการทำงานเพิ่มเติม เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานมีมุมพักผ่อนจากการทำงาน

3. โอกาสได้พัฒนาความรู้ความสามารถ หน่วยงานควรสนับสนุนให้บุคลากรเข้าอบรมเพื่อพัฒนา และดึงศักยภาพในการทำงานของบุคลากรมาใช้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงการสร้างแรงผลักดัน ในการทำงานให้กับบุคลากรในการทำงานเพื่อองค์กร

4. ความเจริญเติบโตและความมั่นคงในงาน จากการศึกษาพบว่า ความเจริญเติบโตและความมั่นคง ในงานมีค่าเฉลี่ยสูง แสดงให้เห็นว่า บุคลากรทุกคนมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง ทั้งนี้หน่วยงานยังควร มีนโยบายในการให้บุคลากรสามารถเปลี่ยนสับเปลี่ยนตำแหน่งงานได้ตามความสมัครใจ เพื่อให้บุคลากร ได้มีโอกาสเลือกตำแหน่งงานที่ตรงกับความสนใจและความสามารถของตนเอง

5. การบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงานควรมีนโยบายเกี่ยวกับการส่งเสริม ให้บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นในการทำงานได้อย่างเท่าเทียมกัน เพื่อสร้างความสามัคคี ความกลมเกลียวในการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่น รวมทั้งเป็นการร่วมแรงร่วมใจแสดงความพร้อมเพรียง กันในหน่วยงาน

6. การรักษาสิทธิส่วนบุคคล หากหน่วยงานมีการบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงานที่ดีแล้ว จะทำให้เกิดการรักษาสิทธิส่วนบุคคลในหน่วยงานตามมา ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับ มาก แสดงให้เห็นว่าบุคลากรรู้สึกว่าคุณภาพอยู่ในสังคมที่ดีโดยปราศจากการมีอคติและเคารพในสิทธิซึ่งกัน และกัน และหัวหน้างานให้คำปรึกษาปัญหางานเสมอๆ ทั้งนี้หน่วยงานควรจัดทำรายงานการขัดแย้ง ผลประโยชน์ของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการทบทวนความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานและ เพื่อขจัดปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น

7. ความสมดุลในการดำรงชีวิต จากการศึกษาพบว่า การทำงานในองค์กรเป็นการทำงานที่บุคลากร มีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน และขาดความยืดหยุ่นในการทำงาน องค์กรควรให้ความสำคัญกับการบริหาร จัดการด้านเวลาควบคู่ไปกับการดำเนินกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์กับสมาชิกในครอบครัว เช่น มีการจัดกิจกรรมร่วมกันกับคนในครอบครัว หรืออาจจัดสถานที่ในการออกกำลังกายให้กับบุคลากร อย่างเพียงพอ

8. ความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง จากการศึกษาพบว่า ความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับ สังคมโดยตรงมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงสุด แสดงให้เห็นว่าบุคลากร พึงพอใจกับความเกี่ยวข้อง และสัมพันธ์กับสังคมโดยตรงขององค์กร ทั้งนี้ยังคงต้องมียุทธศาสตร์ที่ส่งเสริมการทำงานของบุคลากร ที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง เช่น การส่งเสริมการจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชน การทำงาน เพื่อสังคมตามพันธกิจขององค์กร เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรธนาคารออมสิน ในจังหวัดศรีสะเกษเท่านั้น ทำให้ทราบข้อมูลเฉพาะกลุ่ม

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมในแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงาน และสร้างความพึงพอใจในการทำงาน พร้อมดื่งศักยภาพของบุคลากรในการทำงานให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรสูงสุด

3. ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ระดับความเครียดของบุคลากร เพื่อหาแนวปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์กร

4. ควรศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคและสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานต่อไป

ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเฉพาะกลุ่มบุคลากรธนาคารออมสิน ในจังหวัดศรีสะเกษ เท่านั้น ทำให้ทราบข้อมูลเฉพาะกลุ่ม ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจกำหนดกลุ่มตัวอย่างในระดับภูมิภาคหรืออาจมีการศึกษาวิจัยโดยขยายขอบเขตอื่นเพิ่มเติม เพื่อค้นหาคำตอบในลักษณะที่แตกต่างออกไปจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้หรือการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยวิธีอื่น เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต การสังเกตแบบมีส่วนร่วม เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลในแนวกว้างขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ในการนำมาใช้ในการศึกษาและการบริหารองค์กรต่อไป

2. ควรศึกษาเพื่อสร้างสมการพยากรณ์ผลของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรว่ามีตัวแปรใดบ้างที่เป็นตัวกำหนดผลของประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำผลการวิจัยมาใช้เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น แรงจูงใจในการทำงาน ระดับความเครียดของบุคลากรและตัวแปรอื่นๆ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแนวทางการปรับปรุง แก้ไขเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับบุคลากร อันจะส่งผลให้บุคลากรมีประสิทธิผลในการทำงานเพิ่มขึ้นด้วย

บรรณานุกรม

- ปริญญ์ ประจักษ์. (2563). อิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตสินค้าอุปโภคภัณฑ์หนึ่งในเขตพื้นที่สวนอุตสาหกรรมศรีสพพรรณ จังหวัดชลบุรี. วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์, คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา
- ปริญญ์ อยู่คง. (2558). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหารในจังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ปิยะนุช พรหมประเสริฐ. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- พีระศิลป์ รัตน์หิรัญกร. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ศิริพร เสนามนตรี. (2556). คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจจากฐานชีวภาพ (องค์การมหาชน). การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- สมฤดี ชมพูแดง. (2559). คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- สิริพร มูลเมือง. (2563). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร. บทความวิจัย วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและวิจัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สุภารัตน์ สุบิน. (2563). คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- อรรวรา กล้าหาญ. (2563). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- Dalky, N. and Rourke, D. (1973). *The Delphi Procedure and Rating Quality of Life Factor, In the Quality of Life Concept*. Washington, D.C.: Environment Protection Agency.
- Davis, L. E. (1997). *Enhancing the Quality of Working Life : Developments in the United States*. International Labour Review, 5, 253 – 65.

- Delamotte, Y. & Shin-ichi, T. (1984). *Dimensions of quality of working life problems Switzerland*: International Labour Organization.
- Delamotte, Y. & Takezawa, S. (1984). *Quality of work life in international perspective*. Geneva: International Labour Office.
- Greenberg, J. & Baron, R. B. (2000). *Behavior in Organizations (7th ed.)*. NJ:Prentice-Hall.
- Hackman, J.R. & Suttle, J.L. (1977). *Improving Life at work-Behavior science Approaches to Organization Change*. USA: Goodyear Publishing Company Inc.
- Harrington Emerson. 1913. "The Twelve Principles of Efficiency".
- Lau, R. S. M., & Bruce, E. M. (1998). *A win-win paradigm for quality of work life and business performance*. Human Resource Development Quarterly, 9(3), 211-26.
- Merton, H. C. (1997). *A Look at Factors Affecting the Quality of Working Life*. Monthly Labour Review 12,9, 64
- Mirvis, P. H., & Lawler, E. E. (1984). *Accounting for the Quality of Work Life*. Journal of Occupational Behaviour, 5, 197-212.
- Price, J.L. (1968). *Organizational Effectiveness : An Inventory of Propositions*. Homewood, III: Richard D Irwin, Inc.
- Singer, E. (1971). *Reference Group and Social Evaluation in Reading in Reference Group Theory and Research*. New York
- Skrovan, D.J. (1983). *Quality of Work Life : Perspective for Business and the Public Sector*. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Steers, R.M. (1977). *Organizational Effectiveness: A Behavior View*. California: Goodyear.
- Walton, R.E. (1975). *The Quality of Working Life : Criteria for Quality of Working Life*. New York
- Zeleanick, Abraham and Others. (1958). *Motivation, Productivity and Satisfaction of Workers*. Massachusetts : Division of Research, Harvard University.