

คุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์เขต 4 นครสวรรค์

ดร.อรุณี นุสิตี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการประยุกต์
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิจิตรสงคราม

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ : 8 เมษายน 2562
วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ : 15 มิถุนายน 2562
วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 31 กรกฎาคม 2562

ณัฐกร สมสงวน

นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการประยุกต์
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิจิตรสงคราม

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรในกลุ่มพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์เขต 4 นครสวรรค์ โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานทั้งหมด 80 รายด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการคุณภาพชีวิตด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านความสัมพันธ์ที่ดี และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี โดยคุณภาพชีวิตด้านดังกล่าวมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรถึงร้อยละ 47.90 ($R^2 = 0.479$)

คำสำคัญ: 1. คุณภาพชีวิตการทำงาน 2. พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี

Quality of Work Life and Good Employee Behavior of Government Housing Bank Personnel Region 4 Nakhon Sawan

Received: April 8, 2019
Revised: June 15, 2019
Accepted: July 31, 2019

*Dr. Arunee Nusit**

Assistant Professor of Business Administration
Faculty of Management Science Pibulsongkram Rajabhat University

Nathakorn Somsanguan

Master of Business Administration
Faculty of Management Science, Pibulsongkram Rajabhat University

Abstract

This study aim to study quality of working life affect on organizational citizenship behavior from 80 employees who work in the Government Housing Bank in Nakhon Sawan District 4. Stepwise Multiple Regression Analysis was used to analyze the data. The study indicated that quality of worklife; development of human capacities; social interation; total life space; affect on organizational citizenship behavior. ($R^2 = 0.479$)

Keywords: Quality of worklife, Organizational citizenship behavior

* Corresponding Author: aruneenusit@gmail.com

บทนำ

ภายหลังจากภาวะวิกฤติเศรษฐกิจทำให้สถาบันการเงินและธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยต้องเผชิญกับการแข่งขันทางธุรกิจอย่างรุนแรงกับสถาบันการเงินทั้งภายในและภายนอกประเทศที่มีบุคลากรที่มีความสามารถในการทำธุรกรรมทางการเงินใหม่ๆ (ชรีภรณ์ ชนะสงคราม, 2555) ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์หลายแห่งต่างเพิ่มความสนใจให้กับทรัพยากรบุคคลเพิ่มมากขึ้น เพราะถือเป็นปัจจัยหลักที่จะผลักดันในองค์กรก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีความสามารถในการแข่งขัน และทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ (เกศริน ปงกวาน, 2558)

การบริหารทรัพยากรบุคคลถือเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร โดยองค์กรที่ต้องการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่างให้ความสำคัญกับการพัฒนาขีดความสามารถและศักยภาพของบุคลากร ควบคู่ไปกับการสร้างสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ตลอดจนการสร้างทัศนคติและพฤติกรรมที่ดีในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข ซึ่งจะช่วยสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน รวมทั้งยังทำให้พนักงานมีความภาคภูมิใจได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่ทำงานอยู่ ทั้งนี้ถ้าองค์กรสามารถสร้างความสุขในการทำงานให้แก่พนักงานและส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีได้แล้วย่อมช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้อย่างแน่นอน (Nekouei et al., 2014; อรุณี ธิติเสรี, 2559)

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ก็เป็นหนึ่งในสถาบันการเงินที่กำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของธนาคารให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อเพิ่มผลผลิตภาพและขีดความสามารถของพนักงานให้สามารถปรับตัวพร้อมทำงานร่วมกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน โดยจัดทำแผนวิเคราะห์การจัดอัตราค่าจ้างรวมถึงการวิเคราะห์โครงสร้างอัตราผลตอบแทนอย่างเหมาะสมและเท่าเทียมกับสถาบันการเงินอื่นๆ (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2561) ดังนั้น การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขต 4 นครสวรรค์จึงสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรให้กับพนักงานในเขตอื่นๆ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายสามารถเพิ่มผลผลิตภาพและขีดความสามารถของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้บัญชีบริหารในการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารในการวางแผน การสั่งการ การควบคุม และการตัดสินใจ จำแนกตามลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้แก่ รูปแบบธุรกิจ มูลค่าสินทรัพย์ถาวร จำนวนพนักงาน ระยะเวลาดำเนินงาน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับพฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขต 4 นครสวรรค์ ในปี 2558 จากสำนักงานเขต สาขานครสวรรค์ สาขาเพชรบูรณ์ สาขาอยุธยา สาขาอยุธยาธานี สาขาอยุธยาบึงสามพัน ซึ่งประกอบไปด้วยพนักงานประจำและลูกจ้างตามสัญญาจ้างรวมทั้งสิ้น 80 คน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Huse and Cumming (1985) กำหนดองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ดังนี้

1.1 ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม (Adequate and Fair Compensation) คือ การได้รับรายได้ที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐาน เพื่อให้บุคลากรรู้สึกว่ามีเหมาะสมและเป็นธรรม

1.2 สภาพแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and Environment) คือ สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

1.3 การพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) คือ โอกาสที่จะได้รับการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรนอกเหนือจากงานที่ทำ

1.4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) คือ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้เลื่อนตำแหน่งของบุคลากร ซึ่งทำให้บุคลากรมีความรู้สึกมั่นคงในงาน

1.5 ความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร (Social Integration) คือ สัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน มีบรรยากาศความเป็นมิตร

1.6 ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) คือ ความยุติธรรมในการทำงาน การปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม บุคลากรได้รับการเคารพในสิทธิการเป็นปัจเจกบุคคล บรรยากาศองค์การมีความเสมอภาคและยุติธรรม

1.7 ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Total Life Space) คือ บุคลากรสามารถรักษาความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว มีอิสระจากงาน มีช่วงเวลาคลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

1.8 ความภาคภูมิใจในองค์กร (Organization Pride) คือ ความรู้สึกของบุคลากรที่มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าจะองค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคมในเรื่องต่างๆ

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร

Organ (1987) แบ่งพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ 5 ด้าน ดังนี้

2.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นทันทีเมื่อเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การแนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์สำนักงานให้กับเพื่อนร่วมงาน

2.2 พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) คือ พฤติกรรมที่แสดงถึงความเคารพ อ่อนน้อมกับบุคคลอื่น เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน เช่น การทักทายหรือพูดคุยด้วยอาการสุภาพกับเพื่อนร่วมงาน

2.3 พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) คือ พฤติกรรมการอดทน อดกลั้นต่อความคับข้องใจ ความไม่สะดวกสบาย หรือความเครียด เช่น การร้องเรียนหรือข้อเรียกร้องบางอย่างอาจทำให้ฝ่ายบริหารต้องแบกรับภาระมากเกินไป พนักงานจึงจำเป็นต้องอดทนรอให้ฝ่ายบริหารจัดการข้อเรียกร้องเหล่านั้นตามลำดับ

2.4 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civil virtue) คือ พฤติกรรมการรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมในกระบวนการ หรือกิจกรรมต่างๆ ในองค์กร เช่น การเป็นผู้ร่วมงานประจำปีขององค์กร

2.5 พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) คือ พฤติกรรมการแสดงออกถึงการยอมรับระเบียบข้อบังคับ หรือกฎขององค์กร โดยปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบ เคารพและเอาใจใส่ความประพฤติของตนเอง เช่น การเป็นสมาชิกทีมที่ดี ให้ความร่วมมือกับผู้อื่น

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นภดล เตชชัย, สุพรรณษา จิตมั่น และระพีพร โพธิ์ศรี (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนล่าง พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสถานภาพหย่าร้าง และด้านตำแหน่งผู้ช่วย ผู้จัดการสาขา มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนล่าง ปัจจัยด้านงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน และด้านรูปแบบการบริหารงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนล่าง และยังพบว่าปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนล่าง

คุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดีของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์เขต 4 นครสวรรค์

ธิดาเดียว เจริญมิตร (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัย พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส อายุการทำงาน 15 ปีขึ้นไป อัตราเงินเดือน 30,001 บาทขึ้นไป และมีค่าใช้จ่ายต่อเดือนอย่างพอใช้ คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับสูง ในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมมากที่สุด รองลงมาคือ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน สำหรับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับสูง ในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมให้ความร่วมมือมากที่สุด รองลงมาคือ พฤติกรรมช่วยเหลือและพฤติกรรมนึกถึงผู้อื่น และพบด้วยว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ($r = 0.646$)

พรพรรณ ภัคติ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวน 335 คนส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศชาย ร้อยละ 55.80 อายุน้อยกว่า 25-30 ปี ร้อยละ 42.10 มีสถานภาพสมรส หม้าย/หย่าร้าง ร้อยละ 70.40 อายุการทำงาน 1-5 ปี ร้อยละ 43.30 เงินเดือน 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.20 มีพฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

จิตติพร ก้อนนาค (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจการทำงานกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักธุรกิจถนนตากสิน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีสถานศึกษาปริญญาตรีมีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท และมีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่อำนวยการแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในรายด้านพบว่า แรงจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือแรงจูงใจด้านความมั่นคงของงานและด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งของงาน พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในรายด้านพบว่า พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่นและด้านการอดทน อดกลั้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามจากการศึกษาข้อมูลตามแนวคิดและทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาสร้างเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมความเป็น

พนักงานที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขต 4 นครสวรรค์ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเลือกตอบ (Check List) เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขต 4 นครสวรรค์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด สถานภาพการสมรส อายุการทำงาน อัตราเงินเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิต เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขต 4 นครสวรรค์ โดยใช้มาตรวัดมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้านของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขต 4 นครสวรรค์ ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะ ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และด้านความภาคภูมิใจในองค์กร มีจำนวน 32 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขต 4 นครสวรรค์ โดยใช้มาตรวัดมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรทั้ง 5 ด้านของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขต 4 นครสวรรค์ ได้แก่ พฤติกรรมการช่วยเหลือ พฤติกรรมที่มีจิตสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา พฤติกรรมที่นึกถึงผู้อื่น และพฤติกรรมที่ให้ความร่วมมือ มีจำนวน 35 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้พนักงานได้แสดงถึงความคิดเห็นเพิ่มเติม

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนการดำเนินการสร้างเครื่องมือเป็นดังนี้

1. ศึกษาจากทฤษฎีหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบทดสอบ เพื่อไปสร้างแบบสอบถามเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดีของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขต 4 นครสวรรค์ ตามแนวทางที่ได้ศึกษา
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอกับอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องหรือความตรงในเชิงของเนื้อหา (Content Validity) ตามเทคนิคดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามเชิงปฏิบัติการ (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.60-1.00 สามารถนำไปใช้ได้ แต่ถ้าหากมีค่าน้อยกว่า 0.60 ต้องปรับปรุงหรือตัดออก แล้วจึงปรับปรุงข้อคำถามในแบบสอบถามให้เหมาะสมก่อนนำไปทดลองใช้

2. นำแบบสอบถามที่ได้จากการปรับปรุงไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ที่ไม่ใช่ประชากรจำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach เพื่อทดสอบความเข้าใจของผู้ตอบที่มีต่อคำถามซึ่งผลการทดสอบพบว่าค่าความเชื่อถือเท่ากับ 0.872 มีค่าตามเกณฑ์ที่กำหนด แล้วนำมาแก้ไขข้อบกพร่องก่อนเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูลและอัตราการตอบกลับ

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคม-พฤศจิกายน 2559 ด้วยวิธีการส่งแบบสอบถามให้ผู้ตอบกรอกข้อมูลเอง (Self Enumeration) ในเขต 4 นครสวรรค์ โดยอธิบายถึงวิธีการกรอกข้อมูลเท่าที่จำเป็น จากนั้นผู้ตอบจะต้องกรอกคำถามด้วยตนเอง เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนกลับมาแล้วจะทำการตรวจสอบความครบถ้วน และความถูกต้องของข้อคำตอบ หากพบว่ามีข้อมูลไม่ครบถ้วนจะทำการแนะนำและสัมภาษณ์เพิ่มเติมจึงได้รับการตอบกลับทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของประชากรโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ความถี่ (Frequency Distribution) และร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดีโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป และผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน แสดงได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.8 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.2 มีอายุอยู่ในช่วง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมาคืออายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี

คิดเป็นร้อยละ 31.5 มีระดับการศึกษาที่ชั้นปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 87.5 และมีระดับการศึกษาที่ชั้นปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 12.5 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมา มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 42.5 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 15,001 – 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 35,001 – 55,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.8

2. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ตาราง 1 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient of Determinant – R^2) ของคุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร

| ตัวแปรพยากรณ์ | b | SE b | Beta | T | Sig |
|--------------------------------------|-------|---------------------|--------------|---------------|--------|
| ค่าคงที่ | .870 | .381 | | 2.283 | .025 |
| ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม | -.058 | .045 | -.127 | -1.292 | .200 |
| ด้านสภาพแวดล้อม | .147 | .084 | .193 | 1.755 | .084 |
| ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ | .246 | .085 | .316 | 2.893 | .005* |
| ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน | -.150 | .101 | -.205 | -1.486 | .141 |
| ด้านความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร | .283 | .078 | .401 | 3.611 | .001** |
| ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน | .260 | .078 | .347 | 3.328 | .001** |
| ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร | .188 | .065 | .221 | 1.665 | .072 |
| $R^2 = 0.479$ | | $R^2_{adj} = 0.436$ | $F = 11.169$ | $Sig = 0.000$ | |

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α) ที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการพัฒนาตนเอง และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว ปัจจัยทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรร้อยละ 47.90 ($R^2 = 0.479$) ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 52.10 เป็นปัจจัยอื่นๆ นอกเหนือจากปัจจัยข้างต้น โดยอธิบายได้ว่า

1. ปัจจัยคุณภาพชีวิตการพัฒนาความรู้ความสามารถ ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร ด้วยขนาดของอิทธิพล .246 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์ที่ดี ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร ด้วยขนาดของอิทธิพล .283 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร ด้วยขนาดของอิทธิพล .260 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

ผลการศึกษาค้นคว้าคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์เขต 4 นครสวรรค์ ผู้วิจัยสรุปข้อมูลและอภิปรายผล ดังนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานทุกด้านที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี โดยคุณภาพชีวิตด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านความสัมพันธ์ที่ดี และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธิตาเดียว เจริญมิตร (2556) และ Rousseau and Aube (2010) ที่พบว่าคุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลส่งผลให้บุคลากรมีความเต็มใจและสามารถพัฒนาการทำงานของตนได้ เช่นเดียวกับ Pradhan, Jena and Kumari (2016) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานกับชีวิตส่วนตัวมีผลต่อการเป็นพนักงานที่ดี

ข้อเสนอแนะ

การทำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์สำหรับการวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมพฤติกรรม การเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร โดยเพิ่มกลยุทธ์ในการสร้างความสุขและความพึงพอใจในการทำงานให้แก่พนักงาน เช่น การจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม สะอาด และปลอดภัย นอกจากนี้ยังสามารถใช้การสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว เช่น หากองค์กรมีการจัดกิจกรรมนันทนาการก็อนุญาตให้พนักงานนำสมาชิกในครอบครัว หรือเพื่อนมาร่วมกิจกรรมได้ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กรมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- เกศริน ปังกวน. (2558). *คุณภาพชีวิตการทำงาน แนวทางการปฏิบัติงานที่ดี และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชรีภรณ์ ชนะสงคราม. (2555). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพื้นที่เทพารักษ์*. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2561). *แผนยุทธศาสตร์ ปี 2560-2564 แผนปฏิบัติการ ปี 2561*. สืบค้นเมื่อ 1 เมษายน 2561, จาก <https://www.ghbank.co.th/information/plan/annual-strategic-plan-and-operation-plan/>

- ฐิติพร ก้อนนาค. (2556). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สำนักธุรกิจถนนตากสิน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธิดาเดียว เจริญมิตร. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดนครปฐม*. การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลป-ศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นภดล เตชชัย, สุพรรณษา จิตมั่น และระพีพร โพธิ์ศรี. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนล่าง*. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมสัมมนาวิชาการนำเสนองานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ เครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ครั้งที่ 15. หน้า 73 - 87.
- พรพรรณ ภัคดี. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาบริหารศาสตร์) มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- อรุณี ธิติเสรี. (2559). *อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค*. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Huse, E.F. and Thomas G. Cummings. (1985). *Organization development and change*. (3rd ed.). Minnesota: West Publishing.
- Nekouei, M. H., Othman, M. B., Masud, J. B., and Ahmad, A. B. (2014). Quality of work life and job satisfaction among employee in government organizations in IRAN. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 4(1), 217-229.
- Pradhan, R.K., Jene, L. K., and Kumari, I. G. (2016). Effect of Work-Life Balance on Organizational Citizenship Behaviour: Role of Organizational Commitment. *Global Business Review*, 17(35), 15S-29S.
- Rousseau, V., and Aube, C. (2010). Social support at work and affective commitment to the organization: The moderating effect of job resource adequacy and ambient conditions. *The Journal of Social Psychology*, 150(4), 321–340.
- Organ, D. W. (1987). *Organization Citizenship Behavior: The good soldier syndrome*, Massachusetts: Lexinton.