

CHAPTER

6

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ลักษณะ ของงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจ และธนาคารพาณิชย์เอกชน: กรณีศึกษาธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย และธนาคาร CIMB Thai

Relationship between Perception of Job
Characteristic and Quality of Work Life of
Government Bank and Private Bank Personnel:
Case Study of Islamic Bank Of Thailand
and CIMB Thai Bank

ปกรณ์ ปรีชาภรณ์*
วงพักตร์ ภูพันธ์ศรี**

* นักวิจัยอิสระ

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., ผู้มีความรู้ความสามารถพิเศษ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชน 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ลักษณะของงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชน 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นในการทำงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานของธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชนที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 276 คน แบ่งเป็นพนักงานของธนาคารรัฐวิสาหกิจจำนวน 109 คน พนักงานธนาคารพาณิชย์เอกชน จำนวน 167 คน สถิติที่ใช้ ได้แก่ 1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐาน ลักษณะทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่าง และหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อศึกษาระดับและการกระจายเกี่ยวกับความคิดเห็นในเรื่อง การรับรู้ลักษณะของงาน ความยืดหยุ่นในการทำงาน และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชน 2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ลักษณะของงาน ความยืดหยุ่นในการทำงาน และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจ และธนาคารพาณิชย์เอกชนโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) (Pallant, 2005) 3. การเปรียบเทียบ การรับรู้ลักษณะของงาน ความยืดหยุ่นในการทำงาน และคุณภาพชีวิตการทำงานระหว่างพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชนโดยใช้สถิติที่ 2 ประชากรเป็นอิสระกัน (Independent sample t-test)

สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ลักษณะของงานและความยืดหยุ่นในการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคาร

รัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชนความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ลักษณะของงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจ จากผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการรับรู้ลักษณะของงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจมีค่าเท่ากับ 32.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการรับรู้ลักษณะของงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ลักษณะของงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ จากผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการรับรู้ลักษณะของงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์มีค่าเท่ากับ 52.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการรับรู้ลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นในการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจ จากผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความยืดหยุ่นในการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจมีค่าเท่ากับ 48.90 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความยืดหยุ่นในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นในการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ จากผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความยืดหยุ่นในการทำงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์มีค่าเท่ากับ 59.60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความยืดหยุ่นในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

คำสำคัญ: การรับรู้ลักษณะงาน/ คุณภาพชีวิต/ พนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจ/ พนักงานธนาคารเอกชน

Abstract

The objectives of this research aim 1) to study and compare the quality of work life of the government bank personnel to the private bank personnel 2) to study the relationship between perception of job characteristics and quality of work life of the government bank and private bank personnel 3) to study the relationship between job flexibility and quality of work life of the government bank and private bank personnel.

The sample group of the study is 276 bank personnel, who work in the Bangkok-area branches. This sample group comprised of 109 personnel from the government bank and 167 personnel from the private bank. Statistical methods selected to analyze the study were 1) Descriptive Statistics, namely Frequency and Percentage to study the primary data and general characteristics of the sample group; and Mean and Standard Deviation to study level and distribution of the sample group's opinions towards the perception of job characteristics, job flexibility, and quality of work life of the government bank and private bank personnel 2) Analysis of relationship between the perception of job characteristics, job flexibility, and quality of work life of the government bank and the private bank personnel by using Pearson Product Moment Correlation (Pallant, 2005) 3) Comparison of the perception of job characteristics, job flexibility, and quality of work life of the government bank and the private bank personnel by using the Independent Sample t-Test.

Conclusively, the analysis of the relationship between the

perception of job characteristics, job flexibility, and quality of work life of the government bank personnel and the private bank personnel revealed that: In terms of the relationship between perception of job characteristics and quality of work life of the government bank personnel, the analysis found that they have a positive correlation. The correlation coefficient between the perception of job characteristics and quality of work life of the government bank personnel is equal to 32.70, statistically significant at the level of 0.05.

In the aspect of the relationship between perception of job characteristics and quality of work life of the private bank personnel, the analysis disclosed that they have a positive correlation.

The correlation coefficient between the perception of job characteristics and quality of work life is equal to 52.70, statistically significant at the level of 0.05.

With regard to the relationship between job flexibility and quality of work life of the government bank personnel, the result revealed that they have a positive correlation. The correlation coefficient of the job flexibility and quality of work life of the government bank personnel is equal to 48.90, statistically significant at the level of 0.05.

In respect of the relationship between job flexibility and quality of work life of the private bank personnel, the study showed that they have a positive correlation. The correlation coefficient between the job flexibility and quality of work life of the private bank personnel is equal to 59.60, statistically

significant at the level of 0.05.

Keywords: Perception of Job Characteristics/ Quality of work Life/
Government Bank Personnel/ Private Bank Personnel

บทนำ

วิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจปี 2540 ได้สร้างผลกระทบอย่างใหญ่หลวงต่อระบบธนาคารพาณิชย์ของไทยและธนาคารรัฐ ฐานะสินทรัพย์รวม (Asset) ของธนาคารขนาดใหญ่ของไทยลดลงอย่างมาก คือ ลดจาก 84.30% ในปี 2540 เหลือ 80.97% ในเดือนมิถุนายน ปี 2543 รวมทั้งส่วนแบ่งตลาดด้านเงินกู้ของธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดใหญ่ก็ลดลง คือ จาก 83.10% เหลืออยู่เพียง 77.55% และการครอบครองส่วนแบ่งตลาดด้านเงินฝากก็ลดลง คือ ลดจาก 87.01% เหลือเพียง 81.04% ซึ่งลดลงในลักษณะเช่นเดียวกัน อาจกล่าวได้ว่า สถานภาพด้านสินทรัพย์ เงินกู้ และเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดใหญ่สั่นคลอนลงและหดหายไปอยู่ในมือของธนาคารพาณิชย์ต่างชาติ จะเห็นได้ชัดเมื่อศึกษาดูจากอัตราการเติบโตของธุรกิจธนาคารดังต่อไปนี้คือ ในแง่สินทรัพย์รวมอัตราการเติบโตของสินทรัพย์ธนาคารพลิกผันอย่างขนานใหญ่ ในปี 2540 สินทรัพย์รวมของ 6 ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่เติบโตถึง 19.12% แต่ในระหว่างปี 2541 - 2542 และเดือนมิถุนายน 2543 อัตราการเติบโตของสินทรัพย์ติดลบคือ -8.98%, -4.67% และ -3.70% ตามลำดับ เช่นเดียวกันอัตราการเติบโตของเงินกู้รวมของ 6 ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ที่เคยเติบโตถึง 12.70% ในปี 2540 แต่กลับปรับลดเป็น -10.21% ในปี 2541 และ -5.38% ในปี 2542 จะเห็นได้ว่า อัตราการเติบโตของสินทรัพย์รวม เงินกู้รวมและเงินฝากรวมทั้งลดลงนั้นเป็นแนวโน้มที่สอดคล้องกับอัตรากำไรสุทธิที่ลดลงของธนาคารพาณิชย์ไทยในช่วงการเปิดเสรีทางการเงิน (พ.ศ. 2536 -2549) ทั้งสิ้น (อุกฤษฏ์ ปีทมานันท์, 2546, หน้า 45)

ภายหลังวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ สถาบันการเงินประเภท ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยได้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ (อุกฤษฏ์ ปีมานันท์, 2546, หน้า 40-41)

1. ธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กและขนาดกลาง ซึ่งเกิดการเปลี่ยนแปลงโดยธนาคารไทยทุน ขายให้กับธนาคาร Development Bank of Singapore: DBS ของสิงคโปร์ ธนาคารเอเชีย ขายให้ธนาคาร ABN Amro แห่งเนเธอร์แลนด์ และธนาคารนครธน ขายให้ธนาคาร Standard Chartered สำหรับธนาคารทหารไทยได้ควบรวมกับธนาคารไทยทุนในภายหลัง และมีการควบรวมกิจการของธนาคารนครหลวงไทย กับธนาคารศรีนคร นอกจากนั้นทางการยังได้ทำการควบรวมกิจการของสถาบันการเงินอีก จำนวน 14 แห่ง ตั้งเป็นธนาคารไทยธนาคาร เพื่อดำเนินธุรกิจเป็นธนาคารพาณิชย์เอกชนของคนไทย

2. ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารกรุงศรีอยุธยา โดยธนาคารในกลุ่มนี้ยังอยู่รอดและรักษาอำนาจการบริหารของผู้ถือหุ้นเดิมเอาไว้ได้

ธนาคารพาณิชย์เอกชนได้รับผลกระทบอย่างชัดเจนจากวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านภาระพนักงานและวิธีการดำเนินงาน เนื่องจากผู้ถือหุ้นต่างก็ต้องการผลตอบแทนจากการลงทุน อีกด้านหนึ่งของธนาคารที่ดำเนินกิจการในประเทศไทย คือ ธนาคารรัฐวิสาหกิจ ซึ่งเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจกลับได้รับผลกระทบจากวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจน้อยกว่า เนื่องจากเป็นธนาคารของรัฐและรัฐบาลได้ใช้นโยบายการเงินและนโยบายการคลังผ่านสถาบันการเงินที่เป็นธนาคารรัฐวิสาหกิจ ประกอบด้วย (พรนพ พุกกะพันธุ์, 2548, หน้า 5)

1. ธนาคารออมสิน (The Government Savings Bank)
2. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives)
3. ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (The Government Housing Bank)

4. ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (Export Import Bank of Thailand)

ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ ดังจะเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) และฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) กำหนดขึ้นบนพื้นฐานการเสริมสร้างทุนของประเทศ ทั้งทุนทางสังคม ทุนเศรษฐกิจ และทุนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เข้มแข็งอย่างต่อเนื่อง ยึดหลักว่า “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” ยุทธศาสตร์การพัฒนาคคนและสังคมไทยจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพคนในทุกมิติอย่างสมดุลทั้งจิตใจ ร่างกาย ความรู้ และทักษะความสามารถรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงพร้อมเผชิญต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น นอกจากนั้น จากบทเรียนวิกฤตเศรษฐกิจปี 2540 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2550-2555) ยังได้อัญเชิญปรัชญา “เศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อให้คนในสังคมมีแนวทางในการดำเนินชีวิตที่ดีกว่าช่วงปี พ.ศ. 2540 (ศุภวัทย์ พลายน้อย, 2545, หน้า 71)

การให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายขององค์กรโดยพนักงานทำงานด้วยความเต็มใจ มีความพึงพอใจในงาน มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นแนวคิดหนึ่งของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ซึ่งเริ่มเมื่อปลายทศวรรษ 1960 Casio (2003, pp. 20-27) กล่าวว่า การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานสามารถสร้างผลิตภาพ (Productivity) และผลกำไรให้กับองค์กร Wyatt and Wah (2001, pp. 59-76) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของชาวสิงคโปร์ ซึ่งให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมการทำงานเนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงานย่อมส่งผลต่อคนงาน ไม่ว่าจะเป็น มลภาวะ เสียง แสงสว่างในที่ทำงาน ตลอดจนสภาพแวดล้อมอื่น ๆ นอกจากนั้น คุณภาพชีวิตการทำงานยังเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานให้กับคนงาน เสริมสร้างขวัญ

และกำลังใจให้พนักงาน สร้างแรงจูงใจในการทำงาน ลดการขาดงาน และอัตราการลาออกของพนักงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ได้ผลผลิตมากกว่า การส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีต้องอาศัยความสามารถในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน องค์กรต้องมีนโยบายที่จะสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานทุกระดับชั้น เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ลักษณะของงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชน โดยผู้ศึกษาได้เลือกศึกษาธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย และเลือกธนาคารพาณิชย์เอกชน คือ ธนาคาร CIMB THAI จำกัด (มหาชน) การนำคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจ และธนาคารพาณิชย์เอกชนมาเปรียบเทียบกัน จะทำให้ทราบถึงความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้ การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชนจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาธนาคารต่อไปในอนาคต เนื่องจากคุณภาพชีวิตการทำงานสามารถเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กรหรือธนาคาร ดังนั้น การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีให้กับพนักงานของธนาคารสามารถทำให้เกิดผลผลิตภาพ (Productivity) และผลกำไร (Profit) ให้กับธนาคาร (Casio, 2003, pp. 20-27)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ลักษณะของงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นในการทำงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชน

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัยเป็น Cross-sectional survey research มีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย ได้แก่ พนักงานสาขาของธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชน ที่อยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยผู้ศึกษาได้เลือกศึกษาธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย และเลือกธนาคารพาณิชย์เอกชน คือ ธนาคาร CIMB THAI จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 1 จำนวนสาขาและจำนวนพนักงานของธนาคารที่ศึกษา

ธนาคาร	จำนวนสาขาทั้งหมด ในกรุงเทพมหานคร	จำนวนพนักงาน ทั้งหมด
บมจ. ธนาคาร อิสลาม	48	350
บมจ. ธนาคาร CIMB THAI	75	540
รวม	123	890

ที่มา: รายงานประจำปี 2555 ของธนาคาร

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขนาดตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ใช้การคำนวณจำนวนตัวอย่างโดยวิธีการของ YAMANE (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2546, หน้า 141) เนื่องจากเป็นวิธีที่นิยม และยอมรับกันว่ามีประสิทธิภาพ ผู้ศึกษากำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างไว้ที่ร้อยละ 5 หรือ $e = 0.05$ หรือที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้สูตรในการคำนวณขนาดตัวอย่าง คือ

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\ &= \frac{890}{1 + 890 \cdot 0.0025} \\ &= 276 \text{ คน} \end{aligned}$$

ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลจำนวนพนักงานทั้งหมดในกรุงเทพมหานครของธนาคารทั้ง 2 แห่ง นำมาคำนวณหาขนาดตัวอย่างกระจายตามสัดส่วนของพนักงาน ได้ขนาดตัวอย่างตามตาราง

ตารางที่ 2 ขนาดตัวอย่างกระจายตามสัดส่วนของพนักงาน

ธนาคาร	จำนวนพนักงาน	ขนาดตัวอย่าง
ธนาคารอิสลาม	350	$350/890 \times 276 = 109$
ธนาคารอาคาร CIMB THAI	540	$540/890 \times 276 = 167$
รวม	890	276

ที่มา: รายงานประจำปีของธนาคารปี 2555

วึธีการวึเคราะห้ข้อมูล

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐาน ลักษณะทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่าง และหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อศึกษาระดับและการกระจาย เกี่ยวกับความคิดเห็นในเรื่อง การรับรู้ลักษณะของงาน ความยืดหยุ่นในการทำงาน และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจ และธนาคารพาณิชย์เอกชน

2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ลักษณะของงาน ความยืดหยุ่นในการทำงาน และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจ และธนาคารพาณิชย์เอกชนโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) โดยแปลผลดังนี้ (Pallant, 2005)

$r = 0.10$ ถึง 0.29 หรือ $r = -0.10$ ถึง -0.29 มีความสัมพันธ์ระดับน้อย

$r = 0.30$ ถึง 0.49 หรือ $r = -0.30$ ถึง -0.49 มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

$r = 0.50$ ถึง 1.00 หรือ $r = -0.50$ ถึง -1.00 มีความสัมพันธ์ระดับมาก

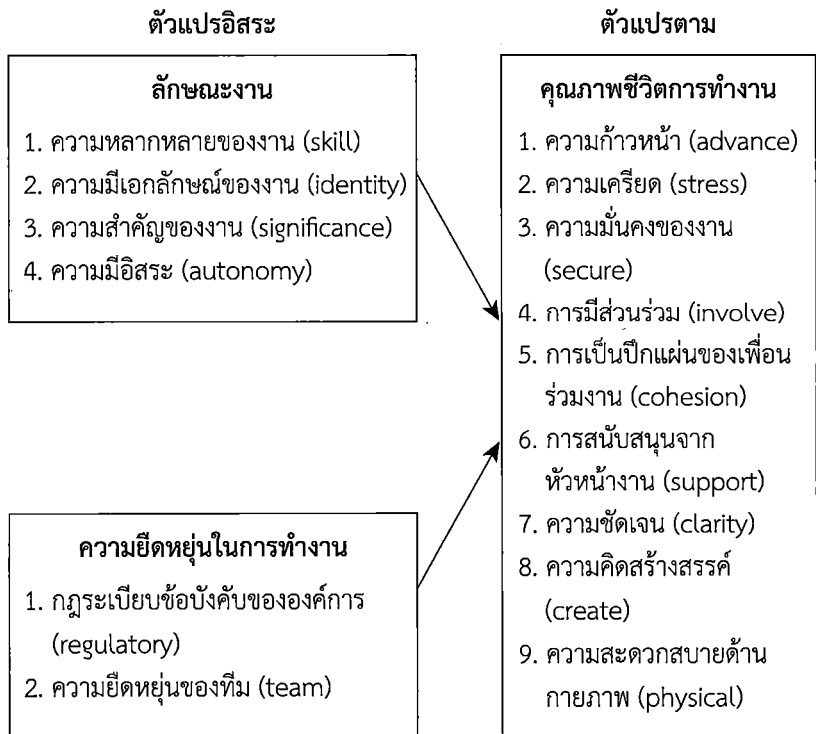
ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) เป็นบวก นั้นหมายถึง ตัวแปรทั้งสองเคลื่อนตามกัน แต่ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) มีค่าเป็นลบ นั้นหมายความว่า ตัวแปรทั้งสองแปรผกผันหรือสวนทางกัน

3. การเปรียบเทียบ การรับรู้ลักษณะของงาน ความยืดหยุ่นในการทำงาน และคุณภาพชีวิตการทำงานระหว่างพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจและ

ธนาคารพาณิชย์เอกชนโดยการใช้สถิติที่ 2 ประชากรเป็นอิสระกัน (Independent sample t-test)

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ลักษณะของงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชน ผู้วิจัยมีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการเก็บข้อมูลกับหน่วยตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยข้อมูลทั่วไปของตัวอย่างประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ทำงานในธนาคาร ประเภทธนาคาร มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตัวอย่างที่เก็บข้อมูลทั้งหมดมีจำนวน 276 คน แบ่งเป็นธนาคารรัฐวิสาหกิจจำนวน 109 คน และธนาคารพาณิชย์เอกชน จำนวน 167 คน พนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 54.13 เป็นเพศหญิงจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 45.87 มีอายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 51.37 ส่วนสถานภาพสมรส สมรสร้อยละ 53.21 โสดร้อยละ 29.25 นอกนั้นหม้าย/หย่าร้าง เมื่อพิจารณาตามวุฒิการศึกษาสูงสุด พนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 52.31 รองลงมา ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 35.77 และต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 11.92 สำหรับประสบการณ์ทำงานในธนาคาร ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 16-25 ปี ร้อยละ 44.03 รองลงมา 6-15 ปี ร้อยละ 29.35 และ 26 ปี ขึ้นไปร้อยละ 15.62

ในส่วนของธนาคารพาณิชย์เอกชน พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 59.89 เป็นเพศหญิงจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 40.11 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 49.12 รองลงมา อายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 18.56 อายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 16.16 และอายุตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 16.16 ส่วนสถานภาพสมรส โสดร้อยละ 44.31 สมรสร้อยละ 47.30 นอกนั้นหม้าย/หย่าร้าง เมื่อพิจารณาตามวุฒิการศึกษาสูงสุด พนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 56.89 รองลงมา ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 38.32 และต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 4.79 สำหรับประสบการณ์ทำงานในธนาคาร ส่วนใหญ่มีประสบการณ์

1-5 ปี ร้อยละ 48.51 รองลงมา 6-15 ปี ร้อยละ 27.54 16-25 ปี ร้อยละ 14.97 และ 26 ปี ขึ้นไปร้อยละ 8.98

เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลพื้นฐานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชน ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายเหมือนกัน แต่อายุของพนักงานของธนาคารรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 40-49 ปี ส่วนของธนาคารพาณิชย์เอกชน พนักงานส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี วุฒิการศึกษาสูงสุดพนักงานทั้ง 2 กลุ่มมีวุฒิการศึกษาสูงสุด สูงกว่าปริญญาตรีมากที่สุดเหมือนกัน ทางด้านประสบการณ์ทำงานในธนาคาร ธนาคารรัฐวิสาหกิจมีประสบการณ์ทำงานในธนาคารระหว่าง 16-25 ปี มากที่สุด มากกว่าธนาคารพาณิชย์เอกชน ในขณะที่ธนาคารพาณิชย์เอกชนตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1-5 ปี

ตารางที่ 3 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	ธนาคารรัฐวิสาหกิจ		ธนาคารพาณิชย์เอกชน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ				
1) หญิง	50	59	45.87	54.13
2) ชาย	67	100	40.11	59.89
2. อายุ				
1) ต่ำกว่า 30 ปี	14	12.84	82	49.12
2) 30 - 39 ปี	26	23.85	31	18.56
3) 40 - 49 ปี	56	51.37	27	16.16
4) 50 ปี ขึ้นไป	13	11.94	27	16.16

ตารางที่ 3 (ต่อ)

รายการ	ธนาคารรัฐวิสาหกิจ		ธนาคารพาณิชย์เอกชน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3. สถานภาพสมรส				
1) โสด	32	29.35	74	44.31
2) สมรส	58	53.21	79	47.30
3) หม้าย/ หย่า	19	17.44	14	8.39
4. ประสบการณ์				
ทำงานในธนาคาร				
1) 1 - 5 ปี	12	11	81	48.51
2) 6 - 15 ปี	32	29.35	46	27.54
3) 16 - 25 ปี	48	44.03	25	14.97
4) 26 ปี ขึ้นไป	17	15.62	15	8.98
รวม	109	100.0	167	100.0

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ คุณภาพชีวิตการทำงาน การรับรู้ลักษณะของงาน และความยืดหยุ่นในการทำงาน

ตารางที่ 4 คุณภาพชีวิตการทำงานเปรียบเทียบระหว่างพนักงานธนาคาร รัฐวิสาหกิจ และธนาคารพาณิชย์เอกชน

คุณภาพชีวิต การทำงานราย องค์ประกอบ	รวม		ธนาคาร รัฐวิสาหกิจ		ธนาคาร พาณิชย์เอกชน		t-test	p-value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ความก้าวหน้า (Advance)	3.70	0.50	3.57	0.49	3.83	0.46	-7.52**	0.00
1.1 คุณได้เลื่อนตำแหน่ง ตามผลงาน	3.73	0.68	3.62	0.71	3.84	0.62		
1.2 มีการฝึกให้คุณทำงาน ในระดับสูงขึ้น	3.55	0.67	3.44	0.73	3.67	0.58		
1.3 ธนาคารให้โอกาส พนักงานภายในองค์กร ในการเลื่อนตำแหน่ง	3.68	0.75	3.38	0.72	3.99	0.65		
2. ความเครียด (Stress)	3.06	0.69	2.47	0.36	3.66	0.34	47.68**	0.00
2.1 มีความกดดันอย่าง ต่อเนื่องในการทำงาน	3.10	0.78	2.61	0.60	3.59	0.62		
2.2 พนักงานทำงานกัน หนักมาก	3.09	0.85	2.46	0.53	3.72	0.61		
2.3 มีงานเข้ามาตลอดเวลา ทั้ง ๆ ที่งานยังไม่เสร็จ	3.05	0.87	2.42	0.54	3.68	0.67		
2.4 มีการกำหนดเป้าหมาย การทำงานไว้สูงมาก	3.09	0.85	2.47	0.57	3.71	0.61		
2.5 มีการทำงานล่วงเวลา เพื่อให้งานเสร็จ	3.04	0.85	2.45	0.54	3.63	0.68		
2.6 มีความเข้มงวดในการ ปฏิบัติตามนโยบาย และข้อบังคับ	3.00	0.86	2.42	0.56	3.58	0.69		

ตารางที่ 4 (ต่อ)

คุณภาพชีวิต การทำงานราย องค์ประกอบ	รวม		ธนาคาร รัฐวิสาหกิจ		ธนาคาร พาณิชย์เอกชน		t-test	p-value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
3. ความมั่นคงของงาน (Secure)	3.95	0.45	4.10	0.40	3.80	0.45	9.73**	0.00
3.1 งานที่ท่านทำอยู่ มีความมั่นคง	4.00	0.63	4.15	0.63	3.86	0.61		
3.2 คุณพอใจในงานที่ท่านทำอยู่	3.87	0.65	3.95	0.68	3.79	0.60		
3.3 มีพนักงานลาออกน้อย	4.03	0.70	4.27	0.77	3.79	0.54		
3.4 คุณไม่เคยรู้สึกอยาก เปลี่ยนงาน	3.88	0.63	4.00	0.67	3.75	0.57		
4. การมีส่วนร่วม (Involve)	3.61	0.43	3.52	0.33	3.71	0.51	-6.41**	0.00
4.1 พนักงานมีการทำ กิจกรรมร่วมกัน	3.63	0.66	3.49	0.62	3.78	0.67		
4.2 พนักงานมีส่วนร่วม ในการกำหนดเป้าหมาย และการวางแผนใน การทำงาน	3.55	0.65	3.41	0.64	3.71	0.62		
4.3 พนักงานให้ความร่วมมือ	3.66	0.61	3.59	0.58	3.74	0.63		
4.4 เมื่อธนาคารจัดกิจกรรม พนักงานอยากเข้าร่วม	3.60	0.57	3.58	0.54	3.62	0.60		
5. การเป็นปึกแผ่นของ เพื่อนร่วมงาน (Cohesion)	3.77	0.51	3.58	0.46	3.96	0.49	-11.50**	0.00
5.1 พนักงานในหน่วยงาน ของท่านช่วยกันทำงาน	3.73	0.62	3.56	0.58	3.92	0.61		
5.2 พนักงานช่วยกันดูแล พนักงานใหม่	3.85	0.56	3.71	0.57	4.01	0.52		

คุณภาพชีวิต การทำงานราย องค์ประกอบ	รวม		ธนาคาร รัฐวิสาหกิจ		ธนาคาร พาณิชย์เอกชน		t-test p-value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
5.3 พนักงานคิดว่าเป้าหมาย ของกลุ่มสำคัญกว่า เป้าหมายส่วนตัว	3.71	0.68	3.45	0.67	3.96	0.58	
6. การสนับสนุนจาก หัวหน้างาน (Support)	3.58	0.58	3.38	0.50	3.77	0.59	-10.00** 0.00
6.1 หัวหน้างานให้คำปรึกษา กับลูกน้องเป็นเรื่อง ส่วนตัว	3.47	0.77	3.33	0.71	3.60	0.81	
6.2 หัวหน้าประชุมกับลูกน้อง เป็นประจำเพื่อปรึกษา การทำงานร่วมกัน	3.70	0.71	3.41	0.64	3.99	0.66	
6.3 หัวหน้าสนับสนุน ให้คุณเรียนรู้งานใหม่ๆ	3.63	0.81	3.46	0.78	3.82	0.80	
6.4 หัวหน้าปรึกษาร่วมมือกับ คุณในการทำงาน	3.62	0.77	3.43	0.72	3.82	0.78	
6.5 หัวหน้าดูแลลูกน้อง ใกล้ชิดมาก	3.44	0.77	3.25	0.72	3.63	0.78	
7. ความชัดเจน (Clarity)	3.68	0.50	3.40	0.43	3.96	0.39	-19.21** 0.00
7.1 คุณมีคู่มือการทำงาน	3.81	0.72	3.51	0.72	4.12	0.58	
7.2 คุณทราบระเบียบ ขั้นตอนการทำงาน	3.71	0.62	3.49	0.64	3.93	0.52	
7.3 ก่อนการทำงานมีการ แจ้งรายละเอียดขั้นตอน อย่างชัดเจน	3.57	0.75	3.19	0.73	3.95	0.57	
7.4 พนักงานไม่สับสน เกี่ยวกับงานที่ทำ	3.60	0.63	3.37	0.71	3.83	0.45	
7.5 ธนาคารมีระบบการ สื่อสารกับคุณและเพื่อน	3.71	0.66	3.44	0.66	3.99	0.54	

ตารางที่ 4 (ต่อ)

คุณภาพชีวิต การทำงานราย องค์ประกอบ	รวม		ธนาคาร รัฐวิสาหกิจ		ธนาคาร พาณิชย์เอกชน		t-test	p-value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
8. ความคิดสร้างสรรค์ (Create)	3.68	0.55	3.50	0.49	3.87	0.54	-10.07**	0.00
8.1 ธนาคารมีโครงการ ส่งเสริมให้คุณและเพื่อน มีความคิดสร้างสรรค์	3.70	0.68	3.51	0.62	3.90	0.67		
8.2 ธนาคารมีการนำข้อเสนอ และความคิดเห็นที่ดีของ พนักงานไปใช้ประโยชน์	3.60	0.68	3.46	0.67	3.75	0.65		
8.3 ธนาคารยกย่องคน ที่มีความคิดสร้างสรรค์	3.73	0.71	3.52	0.64	3.96	0.71		
9. ความสะอาดสบายด้าน กายภาพ (Physical)	3.52	0.47	3.33	0.40	3.70	0.47	-11.97**	0.00
9.1 ที่ทำงานมีแสงสว่างดีมาก	4.01	0.59	3.80	0.60	4.21	0.52		
9.2 บริเวณที่ทำงานไม่แออัด	3.65	0.90	3.34	0.79	3.95	0.90		
9.3 การตกแต่งภายในสถานที่ ทำงานเหมาะสม	3.34	1.03	3.12	0.98	3.57	1.02		
9.4 ที่ทำงานสวยสดใสน่า	3.43	0.95	3.14	0.99	3.73	0.82		
9.5 เครื่องเฟอร์นิเจอร์มี ความเหมาะสมกับ การใช้งาน	3.21	0.98	2.76	0.96	3.67	0.79		
9.6 การระบายอากาศ ในที่ทำงานดี	3.75	0.69	3.58	0.64	3.92	0.70		
9.7 ในที่ทำงานไม่มี เสียงดังรบกวน	3.79	0.71	3.60	0.73	3.98	0.63		
9.8 อุปกรณ์ในการทำงาน ทันสมัย	3.22	0.90	3.13	0.87	3.32	0.92		
9.9 การบำรุงรักษาอุปกรณ์ การทำงานดี	3.23	0.89	3.49	0.75	2.98	0.94		

จากตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจ และธนาคารพาณิชย์เอกชน เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 มีความแตกต่างระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชน โดยอธิบายได้ดังนี้

1. ความก้าวหน้าในการทำงาน พนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจ และธนาคารพาณิชย์เอกชน มีความก้าวหน้าในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของธนาคาร คือ การวางแผนเพื่อความก้าวหน้าของพนักงาน ($\bar{X} = 3.83$, $SD = 0.73$) รองลงมาเป็นการได้เลื่อนตำแหน่งตามผลงาน ($\bar{X} = 3.62$, $SD = 0.71$) ส่วนข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ธนาคารให้โอกาสพนักงานภายในองค์กรในการเลื่อนตำแหน่ง ($\bar{X} = 3.38$, $SD = 0.72$) ในส่วนของธนาคารพาณิชย์เอกชน มีค่าเฉลี่ยของข้อคำถามทุกข้อมากกว่าธนาคารรัฐวิสาหกิจ ยกเว้นข้อคำถามเรื่องการวางแผนเพื่อความก้าวหน้าของพนักงาน ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้โอกาสพนักงานในองค์กรในการเลื่อนตำแหน่ง ($\bar{X} = 3.99$, $SD = 0.65$) รองลงมาการได้เลื่อนตำแหน่งตามผลงาน ($\bar{X} = 3.84$, $SD = 0.62$) ส่วนข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การฝึกให้พนักงานทำงานในระดับสูงขึ้น ($\bar{X} = 3.67$, $SD = 0.58$)

2. ความเครียดในงาน ธนาคารพาณิชย์เอกชนมีความเครียดในงานแตกต่างกับธนาคารรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยธนาคารพาณิชย์เอกชนมีความเครียดทุกข้อคำถามสูงกว่าธนาคารรัฐวิสาหกิจ ธนาคารพาณิชย์เอกชนมีความเครียดมากที่สุดในเรื่อง พนักงานทำงานกันหนักมาก ($\bar{X} = 3.72$, $SD = 0.61$) รองลงมาเรื่องมีการกำหนดเป้าหมายการทำงานไว้สูงมาก ($\bar{X} = 3.71$, $SD = 0.61$) ส่วนเรื่องที่ทำให้เกิดความเครียดน้อยกว่าเรื่องอื่น ๆ คือ ความเข้มงวดในการปฏิบัติตามนโยบายและข้อบังคับ ($\bar{X} = 3.58$, $SD = 0.69$) ในส่วนของธนาคารรัฐวิสาหกิจข้อคำถามที่มีความเครียด สูงสุดคือ มีความกดดันอย่างต่อเนื่องในการทำงาน ($\bar{X} = 2.61$,

SD = 0.60) รองลงมาคือเรื่องมีการกำหนดเป้าหมายการทำงานไว้สูงมาก ($\bar{X} = 2.47$, SD = 0.57) ส่วนข้อความที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีงานเข้ามาตลอดเวลาทั้ง ๆ ที่งานยังไม่เสร็จ ($\bar{X} = 2.42$, SD = 0.54)

3. ความมั่นคงของงาน พนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจ และธนาคารพาณิชย์เอกชน มีความมั่นคงของงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยธนาคารรัฐวิสาหกิจมีค่าเฉลี่ยความมั่นคงของงาน ($\bar{X} = 4.10$, SD = 0.40) สูงกว่าธนาคารพาณิชย์เอกชน ($\bar{X} = 3.80$, SD = 0.45) เมื่อพิจารณารายข้อความ ธนาคารรัฐวิสาหกิจมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าธนาคารพาณิชย์ทุกข้อความ ข้อความที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของธนาคารรัฐวิสาหกิจเรื่องมีพนักงานลาออกน้อย ($\bar{X} = 4.27$, SD = 0.77) รองลงมา งานที่ทำอยู่มีความมั่นคง ($\bar{X} = 4.15$, SD = 0.63) ส่วนธนาคารพาณิชย์เอกชน ข้อความที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ทำอยู่มีความมั่นคง ($\bar{X} = 3.86$; SD = 0.61) รองลงมาคือ มีพนักงานลาออกน้อย ($\bar{X} = 3.79$, SD = 0.54)

4. การมีส่วนร่วม พนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจ และธนาคารพาณิชย์เอกชนมี การมีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ธนาคารพาณิชย์เอกชนมีค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.71$, SD = 0.51) สูงกว่าธนาคารรัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = 3.52$, SD = 0.33) เมื่อพิจารณารายข้อความ ธนาคารพาณิชย์มีค่าเฉลี่ยของข้อความทุกข้อสูงกว่าธนาคารรัฐวิสาหกิจ ข้อความที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรื่อง พนักงานมีการทำกิจกรรมร่วมกัน ($\bar{X} = 3.78$, SD = 0.67) รองลงมาพนักงานให้ความร่วมมือ ($\bar{X} = 3.74$, SD = 0.63) น้อยที่สุดเรื่องพนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและการวางแผนในการทำงาน ($\bar{X} = 3.71$, SD = 0.62) ส่วนธนาคารรัฐวิสาหกิจ ข้อความที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรื่อง พนักงานให้ความร่วมมือ ($\bar{X} = 3.66$, SD = 0.61) รองลงมาเรื่องเมื่อธนาคารจัดกิจกรรมพนักงานอยากเข้าร่วม ($\bar{X} = 3.58$, SD = 0.54) น้อยที่สุดเรื่อง พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและการวางแผนในการทำงาน ($\bar{X} = 3.41$, SD = 0.64)

5. การเป็นปีกแผ่นของเพื่อนร่วมงาน พนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชน มีการเป็นปีกแผ่นของเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ธนาคารพาณิชย์เอกชนมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.49$) สูงกว่าธนาคารรัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = 3.58$, $SD = 0.46$) เมื่อพิจารณารายชื่อคำถามของธนาคารพาณิชย์ ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานช่วยกันดูแลพนักงานใหม่ทำงาน ($\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.52$) รองลงมาเรื่องพนักงานคิดว่าเป้าหมายของกลุ่มสำคัญกว่าเป้าหมายส่วนตัว ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.58$) ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เรื่องพนักงานในหน่วยงานช่วยกันทำงาน ($\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.61$) ส่วนธนาคารรัฐวิสาหกิจ ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานช่วยกันดูแลพนักงานใหม่ ($\bar{X} = 3.71$, $SD = 0.57$) รองลงมาเรื่องพนักงานในหน่วยงานช่วยกันทำงาน ($\bar{X} = 3.56$, $SD = 0.58$) ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ พนักงานคิดว่าเป้าหมายของกลุ่มสำคัญกว่าเป้าหมายส่วนตัว ($\bar{X} = 3.45$, $SD = 0.67$)

6. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน พนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจ และธนาคารพาณิชย์เอกชน มีความแตกต่างกันเรื่องการสนับสนุนจากหัวหน้างานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ธนาคารพาณิชย์เอกชนมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.77$, $SD = 0.59$) สูงกว่าธนาคารรัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = 3.38$, $SD = 0.50$) เมื่อพิจารณารายชื่อคำถาม ทุกข้อคำถามของธนาคารพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าธนาคารรัฐวิสาหกิจ ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของธนาคารพาณิชย์เอกชน คือ หัวหน้าประชุมกับลูกน้องเป็นประจำเพื่อปรึกษาการทำงานร่วมกัน ($\bar{X} = 3.99$, $SD = 0.66$) รองลงมา หัวหน้าปรึกษาร่วมมือกับพนักงานในการทำงาน ($\bar{X} = 3.82$, $SD = 0.78$) ค่าเฉลี่ยต่ำสุดเรื่องหัวหน้างานให้คำปรึกษากับลูกน้องแม้เป็นเรื่องส่วนตัว ($\bar{X} = 3.60$, $SD = 0.81$) ส่วนธนาคารรัฐวิสาหกิจ ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หัวหน้าสนับสนุนให้เรียนรู้งานใหม่ ๆ ($\bar{X} = 3.46$, $SD = 0.78$) รองลงมา หัวหน้าปรึกษาร่วมมือกับพนักงานในการทำงาน ($\bar{X} = 3.43$, $SD = 0.72$) ค่าเฉลี่ยต่ำสุดเรื่อง หัวหน้าดูแลลูกน้องใกล้ชิดมาก ($\bar{X} = 3.25$, $SD = 0.72$)

7. ความชัดเจน พนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจ และธนาคารพาณิชย์ เอกชน มีความแตกต่างเรื่องความชัดเจน (Clarity) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยธนาคารพาณิชย์เอกชนมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.39$) สูงกว่า ธนาคารรัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = 3.40$, $SD = 0.43$) เมื่อพิจารณาข้อคำถาม ธนาคารพาณิชย์เอกชนมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าธนาคารรัฐวิสาหกิจทุกข้อคำถาม ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของธนาคารพาณิชย์เอกชนคือ พนักงานมีคู่มือการทำงาน ($\bar{X} = 4.12$, $SD = 0.58$) รองลงมา ธนาคารมีระบบการสื่อสารกับพนักงาน ($\bar{X} = 3.99$, $SD = 0.54$) ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ พนักงานไม่สับสนเกี่ยวกับงานที่ทำ ($\bar{X} = 3.83$, $SD = 0.45$) ส่วนธนาคารรัฐวิสาหกิจ ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีคู่มือการทำงาน ($\bar{X} = 3.51$, $SD = 0.72$) รองลงมาพนักงานทราบระเบียบขั้นตอนการทำงาน ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ก่อนการทำงานจะมีการแจ้งรายละเอียดขั้นตอนอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.19$, $SD = 0.73$)

8. ความคิดสร้างสรรค์ พนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจ และธนาคารพาณิชย์เอกชน มีความคิดสร้างสรรค์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ธนาคารพาณิชย์เอกชนมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.87$, $SD = 0.54$) สูงกว่า ธนาคารรัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = 3.50$, $SD = 0.49$) ธนาคารพาณิชย์เอกชนมีค่าเฉลี่ยของข้อคำถามสูงกว่าธนาคารรัฐวิสาหกิจทุกข้อคำถาม ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ธนาคารยกย่องคนที่มีความคิดสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.71$) รองลงมาธนาคารมีโครงการส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 3.90$, $SD = 0.67$) ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ธนาคารมีการนำข้อเสนอและความคิดเห็นที่ดีของพนักงานไปใช้ประโยชน์ ($\bar{X} = 3.75$, $SD = 0.65$) ส่วนธนาคารรัฐวิสาหกิจข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ธนาคารยกย่องคนที่มีความคิดสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 3.52$, $SD = 0.64$) รองลงมาธนาคารมีโครงการส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 3.51$, $SD = 0.62$) ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ธนาคารมีการนำข้อเสนอและความคิดเห็นที่ดีของพนักงานไปใช้ประโยชน์ ($\bar{X} = 3.46$, $SD = 0.67$)

9. ความสะดวกสบายด้านกายภาพ ธาราคารรัฐวิสาหกิจและธาราคารพาณิชย์เอกชน มีความแตกต่างด้านความสะดวกสบายด้านกายภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ธาราคารพาณิชย์เอกชนมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.70$, $SD = 0.52$) สูงกว่า ธาราคารรัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = 3.33$, $SD = 0.40$) เมื่อพิจารณาข้อคำถาม ธาราคารพาณิชย์เอกชน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าธาราคารรัฐวิสาหกิจทุกข้อคำถาม ยกเว้นข้อคำถามเรื่องการบำรุงรักษาอุปกรณ์การทำงานดี ธาราคารรัฐวิสาหกิจมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.49$, $SD = 0.75$) สูงกว่า ธาราคารพาณิชย์เอกชน ($\bar{X} = 2.98$, $SD = 0.94$) ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของธาราคารพาณิชย์เอกชนคือ ที่ทำงานมีแสงสว่างดีมาก ($\bar{X} = 4.21$, $SD = 0.52$) รองลงมาในที่ทำงานไม่มีเสียงดังรบกวน ($\bar{X} = 3.98$, $SD = 0.63$) ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เรื่องการบำรุงรักษาอุปกรณ์การทำงานดี ($\bar{X} = 2.98$, $SD = 0.94$) ส่วนธาราคารรัฐวิสาหกิจ ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ที่ทำงานมีแสงสว่างดีมาก ($\bar{X} = 3.80$, $SD = 0.60$) รองลงมาคือ ในที่ทำงานไม่มีเสียงดังรบกวน ($\bar{X} = 3.60$, $SD = 0.73$) ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เครื่องเฟอร์นิเจอร์มีความเหมาะสมกับการใช้งาน ($\bar{X} = 2.76$, $SD = 0.96$)

ตารางที่ 5 การรับรู้ลักษณะของงาน เปรียบเทียบระหว่าง พนักงานธนาการรัฐวิสาหกิจ และธนาการพาณิชยเอกชน

การรับรู้ลักษณะ ของงาน	รวม		ธนาการ รัฐวิสาหกิจ		ธนาการ พาณิชยเอกชน		t-test	p-value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ความหลากหลายของ งาน (Skill)	3.67	0.61	3.57	0.57	3.75	0.62	-4.29**	0.00
1.1 งานของคุณมีความ ซับซ้อน	3.70	0.69	3.75	0.66	3.65	0.71		
1.2 คุณใช้ทักษะและความ ชำนาญหลายอย่าง ในการทำงาน	3.66	0.75	3.51	0.81	3.81	0.65		
1.3 งานที่คุณทำเป็นงานยาก และไม่ซ้ำซาก	3.63	0.78	3.45	0.85	3.81	0.65		
2. ความมีเอกลักษณ์ของ งาน (Identity)	3.61	0.57	3.62	0.49	3.60	0.64	0.553	0.58
2.1 งานที่คุณทำเปิดโอกาส ให้คุณทำตั้งแต่เริ่มต้น จนเสร็จสมบูรณ์	3.67	0.61	3.62	0.49	3.72	0.71		
2.2 งานที่คุณทำเป็นเพียง ขั้นตอนหนึ่งในการทำ งาน ต้องอาศัยคนอื่นทำ ในขั้นตอนอื่น ๆ ด้วย	3.55	0.60	3.62	0.49	3.49	0.68		
3. ความสำคัญของงาน (Significance)	3.71	0.54	3.61	0.57	3.81	0.48	-5.28**	0.00
3.1 งานที่คุณทำมีความ สำคัญกับชีวิตและความ เป็นอยู่ของผู้อื่น	3.71	0.63	3.61	0.59	3.81	0.65		
3.2 งานที่คุณทำมีความสำคัญ และส่งผลกระทบต่อคน จำนวนมาก	3.71	0.63	3.61	0.58	3.81	0.66		

การรับรู้ลักษณะ ของงาน	รวม		ธนาคาร รัฐวิสาหกิจ		ธนาคาร พาณิชย์เอกชน		t-test	p-value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
4. ความมีอิสระ (Autonomy)	3.69	0.50	3.69	0.51	3.68	0.49	0.31	0.75
4.1 งานที่คุณทำ คุณมีอิสระ ในการตัดสินใจ	3.69	0.54	3.74	0.49	3.65	0.58		
4.2 งานที่ทำให้เปิดโอกาสให้ แสดงความคิดริเริ่มและ ตัดสินใจด้วยตัวเอง	3.74	0.54	3.77	0.49	3.72	0.59		

**p < .01

จากตารางที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบการรับรู้ลักษณะของงานระหว่างธนาคารรัฐวิสาหกิจ และธนาคารพาณิชย์เอกชน ของการรับรู้ลักษณะของงาน 4 แบบ คือ

1. ความหลากหลายของงาน ธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชนมีความแตกต่างเรื่องงานใช้ทักษะหลากหลาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ธนาคารพาณิชย์เอกชนมีค่าเฉลี่ยข้อคำถามสูงกว่าธนาคารรัฐวิสาหกิจทุกข้อ ยกเว้นเรื่องงานมีความซับซ้อนและต้องใช้ความรู้มาก ธนาคารพาณิชย์เอกชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรื่องพนักงานใช้ทักษะและความชำนาญหลายอย่างในการทำงาน ($\bar{X} = 3.81$, SD = 0.65) และงานที่คุณทำเป็นงานยาก และไม่ซ้ำซาก ($\bar{X} = 3.81$, SD = 0.65) ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ งานมีความซับซ้อนและต้องใช้ความรู้มาก ($\bar{X} = 3.65$, SD = 0.71) ส่วนธนาคารรัฐวิสาหกิจ ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรื่องงานมีความซับซ้อนและต้องใช้ความรู้มาก ($\bar{X} = 3.75$, SD = 0.66) รองลงมาพนักงานใช้ทักษะและความชำนาญหลายอย่างในการทำงาน ($\bar{X} = 3.51$, SD = 0.81) ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานที่ทำเป็นงานยาก และไม่ซ้ำซาก ($\bar{X} = 3.45$, SD = 0.85)

2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน ธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์ เอกชน มีความแตกต่างกันด้านงานมีเอกลักษณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยธนาคารพาณิชย์มีค่าเฉลี่ยเรื่องงานที่ทำให้เปิดโอกาสให้คุณตั้งแต่เริ่มต้น จนเสร็จสมบูรณ์ ($\bar{X} = 3.72, SD = 0.71$) สูงกว่าธนาคารรัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = 3.62, SD = 0.49$) ส่วนธนาคารรัฐวิสาหกิจมีค่าเฉลี่ยด้านงานที่คุณทำเป็น เพียงขั้นตอนหนึ่งในการทำงานต้องอาศัยคนอื่นทำในขั้นตอนอื่น ๆ ด้วย ($\bar{X} = 3.62, SD = 0.49$) สูงกว่าธนาคารพาณิชย์เอกชน ($\bar{X} = 3.49, SD = 0.68$)

3. ความสำคัญของงาน ธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชน มีความแตกต่างกันด้านงานมีความสำคัญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยธนาคารพาณิชย์เอกชน มีค่าเฉลี่ยของข้อคำถามทุกข้อ สูงกว่าธนาคาร รัฐวิสาหกิจ ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ งานที่คุณทำมีความสำคัญกับ ชีวิตและความเป็นอยู่ของผู้อื่น ($\bar{X} = 3.81, SD = 0.65$) และงานที่คุณทำมี ความสำคัญ และส่งผลกระทบต่อคนจำนวนมาก ($\bar{X} = 3.81, SD = 0.66$) ส่วนทางด้านธนาคารรัฐวิสาหกิจค่าเฉลี่ยสูงสุดเรื่อง งานที่คุณทำมีความสำคัญ กับชีวิตและความเป็นอยู่ของผู้อื่น ($\bar{X} = 3.61, SD = 0.59$)

4. ความมีอิสระในการทำงาน ธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์ เอกชน ไม่มีความแตกต่างกันด้านความเป็นอิสระอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยธนาคารพาณิชย์เอกชนมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.68, SD = 0.49$) ต่ำกว่า ธนาคาร รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = 3.69, SD = 0.51$) พิจารณาจากข้อคำถามธนาคาร รัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าธนาคารพาณิชย์เอกชนทุกข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานที่ทำให้เปิดโอกาสให้แสดงความคิดริเริ่มและตัดสินใจด้วยตัวเอง ($\bar{X} = 3.77, SD = 0.49$) เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์เอกชน ($\bar{X} = 3.72, SD = 0.59$)

การวิเคราะห์องค์ประกอบของงานที่ธนาคารพาณิชย์เอกชนทำด้วยตัวเอง มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าธนาคารรัฐวิสาหกิจในทุกข้อคำถาม ยกเว้นข้อคำถามที่เกี่ยวกับงานที่ให้คุณได้ทำเพียงขั้นตอนเดียว โดยธนาคารรัฐวิสาหกิจมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าธนาคารพาณิชย์เอกชนในข้อคำถามที่เกี่ยวกับงานที่ให้คุณได้ทำเพียงขั้นตอนเดียว

ตารางที่ 6 ความยืดหยุ่นในการทำงาน เปรียบเทียบระหว่างพนักงาน
ธนาคารรัฐวิสาหกิจ และธนาคารพาณิชย์เอกชน

ความยืดหยุ่นใน การทำงาน	รวม		ธนาคาร รัฐวิสาหกิจ		ธนาคาร พาณิชย์เอกชน		t-test	p-value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. กฎระเบียบข้อบังคับของ องค์กร (Regular)	3.69	0.45	3.67	0.39	3.71	0.49	-1.31	0.18
1.1 กฎระเบียบของธนาคาร มีความเหมาะสมต่อ การทำงาน	3.81	0.61	3.73	0.51	3.89	0.69		
1.2 ธนาคารมีการ เปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบ อยู่เสมอ	3.57	0.69	3.57	0.52	3.57	0.82		
1.3 พนักงานทำงานประจำ ขัดต่อกฎ ระเบียบ ของธนาคาร	3.69	0.55	3.70	0.54	3.69	0.56		
2. ความยืดหยุ่นของทีม (team)	3.73	0.55	3.81	0.40	3.64	0.65	4.25**	0.00
2.1 ธนาคารให้ความสำคัญ กับการทำงานเป็นทีม	3.81	0.62	3.86	0.51	3.77	0.71		
2.2 หน่วยงานของคุณมีการ สร้างทีมเพื่อทำงานร่วมกัน	3.67	0.72	3.78	0.57	3.57	0.82		
2.3 เมื่อมีพนักงานขาดงาน ไม่มีปัญหาเรื่องการทำงาน ทดแทนกัน	3.70	0.65	3.79	0.53	3.62	0.73		

**p < .01

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาความยืดหยุ่นในการทำงานเปรียบเทียบระหว่างธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชน อธิบายได้ดังนี้

1. ภาวะเปรียบเทียบบังคับขององค์กร พนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชน ภาวะเปรียบเทียบบังคับไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าเฉลี่ยของธนาคารพาณิชย์เอกชน ($\bar{X} = 3.71$, $SD = 0.49$) สูงกว่าธนาคารรัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = 3.67$, $SD = 0.39$) พิจารณาข้อคำถาม ธนาคารพาณิชย์เอกชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรื่อง ภาวะเปรียบเทียบของธนาคารในปัจจุบันมีความเหมาะสมต่อการทำงาน ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.69$) รองลงมาคือ พนักงานทำงานประจำขัดต่อภาวะเปรียบเทียบของธนาคาร ($\bar{X} = 3.69$, $SD = 0.56$) ค่าเฉลี่ยต่ำสุดเรื่องธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงภาวะเปรียบเทียบอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.57$, $SD = 0.82$) ส่วนธนาคารรัฐวิสาหกิจค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ภาวะเปรียบเทียบของธนาคารในปัจจุบัน มีความเหมาะสมต่อการทำงาน ($\bar{X} = 3.73$, $SD = 0.51$) รองลงมาคือ พนักงานทำงานประจำขัดต่อภาวะเปรียบเทียบของธนาคาร ($\bar{X} = 3.70$, $SD = 0.54$) ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงภาวะเปรียบเทียบอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.57$, $SD = 0.52$)

2. ความยืดหยุ่นของทีม ธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชน ความยืดหยุ่นของทีมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ค่าเฉลี่ยของธนาคารรัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = 3.81$, $SD = 0.40$) สูงกว่าธนาคารพาณิชย์เอกชน ($\bar{X} = 3.64$, $SD = 0.65$) พิจารณาข้อคำถามธนาคารรัฐวิสาหกิจมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าธนาคารพาณิชย์เอกชนทุกข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ธนาคารให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 3.86$, $SD = 0.51$) รองลงมาเมื่อมีพนักงานขาดงานไม่มีปัญหาเรื่องการทำงานทดแทนกัน ($\bar{X} = 3.79$, $SD = 0.53$) ค่าเฉลี่ยต่ำสุด หน่วยงานของคุณมีการสร้างทีมเพื่อทำงานร่วมกัน ($\bar{X} = 3.78$, $SD = 0.57$) ธนาคารพาณิชย์เอกชนค่าเฉลี่ยสูงสุดเรื่อง ธนาคารให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 3.77$, $SD = 0.71$) รองลงมาคือ เมื่อมีพนักงานขาดงานไม่มีปัญหาเรื่องการทำงานทดแทนกัน

($\bar{X} = 3.62$, $SD = 0.73$) ค่าเฉลี่ยต่ำสุด หน่วยงานของคุณมีการสร้างทีมเพื่อทำงานร่วมกัน ($\bar{X} = 3.57$, $SD = 0.82$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ลักษณะของงาน ความยืดหยุ่นในการทำงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชน

ตารางที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน ความยืดหยุ่นในการทำงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจ และธนาคารพาณิชย์เอกชน

ตัวแปร	คุณภาพชีวิตในการทำงาน	
	ธนาคารรัฐวิสาหกิจ ค่าสหสัมพันธ์ r	ธนาคารพาณิชย์เอกชน ค่าสหสัมพันธ์ r
- ลักษณะงาน	32.7**	52.7**
- ความยืดหยุ่นในการทำงาน	48.9**	59.6**

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ลักษณะของงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจ จากผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการรับรู้ลักษณะของงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจมีค่าเท่ากับ 32.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการรับรู้ลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ลักษณะของงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ จากผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการรับรู้ลักษณะของงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

มีค่าเท่ากับ 52.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการรับรู้ลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นในการทำงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจ จากผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ความยืดหยุ่นในการทำงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจมีค่าเท่ากับ 48.90 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความยืดหยุ่นในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นในการทำงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ จากผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปร ความยืดหยุ่นในการทำงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์มีค่าเท่ากับ 59.60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความยืดหยุ่นในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. พิจารณาจากตัวแปรที่อธิบายคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจ และธนาคารพาณิชย์เอกชน จำนวน 9 ตัวแปรพบว่า ธนาคารรัฐวิสาหกิจมีตัวแปร ความมั่นคงของงาน (Job security) สูงกว่าธนาคารพาณิชย์เอกชนเพียงตัวแปรเดียว ในขณะที่ธนาคารพาณิชย์เอกชนมีตัวแปรที่เหลือทุกตัว สูงกว่าธนาคารรัฐวิสาหกิจ เมื่อพิจารณาจากระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของธนาคารรัฐวิสาหกิจ ธนาคารรัฐวิสาหกิจควรส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ในด้านความสะดวกสบายด้านกายภาพ (Physical comfort) โดยเฉพาะเรื่องความไม่เหมาะสมในการใช้งานของเครื่องเฟอร์นิเจอร์ สภาพภายในของสถานที่ทำงาน และอุปกรณ์ในการ

ทำงานที่ล้าสมัย ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) ธนาครควรนำข้อเสนอ และความคิดเห็นที่ดีของพนักงานไปใช้ประโยชน์ ด้านความชัดเจน (Clarity) เรื่องไม่มีการแจ้งรายละเอียดขั้นตอนในการทำงานอย่างชัดเจน และพนักงาน มักจะสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องทำ ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor support) หัวหน้างานควรดูแลลูกน้องอย่างใกล้ชิด และควรให้คำปรึกษากับ ลูกน้องไม่เพียงเฉพาะแต่เรื่องงานเท่านั้น แต่ควรให้คำปรึกษากับลูกน้องในเรื่อง ส่วนตัวด้วย

สำหรับธนาครพาณิชย์เอกชน ควรส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในด้านความสะดวกสบายด้านกายภาพ (Physical comfort) เรื่องการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการทำงานที่ล้าสมัย แก้ไขการบำรุงรักษาอุปกรณ์การทำงานไม่ดี ด้านความเครียดในงาน (Work stress) พนักงาน มีความเครียดจากงานที่เข้ามาตลอดเวลาทั้ง ๆ ที่งานก็ยังไม่เสร็จ ธนาครมี นโยบายและข้อบังคับที่เข้มงวด พนักงานทำงานล่วงเวลามาก ดังนั้น ธนาคร จะต้องพยายามลดความเครียดของพนักงานจากปัจจัยดังกล่าว โดยเฉพาะ ความเครียดจากงานที่เข้ามาตลอดเวลาทั้ง ๆ ที่งานก็ยังไม่เสร็จ ธนาครควรมีระบบการติดตามปริมาณงาน ต่อบุคคล ต่อวันทำงาน เพื่อพิจารณาหาทาง ช่วยเหลือพนักงานให้สามารถบริหารจัดการกับปริมาณงานประจำวันได้ ทั้งนี้ การที่พนักงานทำงานไม่ทันอาจมีสาเหตุมาจากพนักงานมีน้อยเกินไปเมื่อ เปรียบเทียบกับปริมาณงาน หรืออาจเกิดจากเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการทำงานมีไม่เพียงพอ แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า พนักงาน ของธนาครพาณิชย์เอกชนส่วนใหญ่มีอายุงานในธนาครน้อย ซึ่งอาจเป็น สาเหตุหนึ่งที่ทำให้ทำงานไม่ทันเนื่องจากพนักงานยังขาดความรู้ ความชำนาญ ในการทำงานนั่นเอง

2. การใช้นโยบายเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน
ธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชนผ่านตัวแปรที่เกี่ยวข้องใน
การวิจัย

ด้านการรับรู้ลักษณะของงาน เนื่องจากการรับรู้ลักษณะของงาน
ของธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพ
ชีวิตการทำงาน ในด้านของธนาคารพาณิชย์เอกชน พบว่า ความสำคัญของงาน
อธิบายการรับรู้ลักษณะของงานได้ดีที่สุด ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้
ลักษณะของงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจ
จากผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการรับรู้
ลักษณะของงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจ
มีค่าเท่ากับ 32.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการรับรู้ลักษณะ
ของงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ลักษณะของงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของ
พนักงานธนาคารพาณิชย์ จากผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
ระหว่างตัวแปรการรับรู้ลักษณะของงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของ
พนักงานธนาคารพาณิชย์มีค่าเท่ากับ 52.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05 โดยการรับรู้ลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพ
ชีวิตการทำงาน

การสร้างความยืดหยุ่นในการทำงาน โดยการพัฒนากฎระเบียบข้อบังคับ
ขององค์กรให้สอดคล้องเหมาะสมต่อการทำงาน มีการปรับปรุงกฎระเบียบ
ข้อบังคับของธนาคารอยู่เสมอ ซึ่งจะทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน
ดีขึ้น กล่าวโดยสรุป ในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน
ธนาคารรัฐวิสาหกิจ และธนาคารพาณิชย์เอกชน เราสามารถใช้โมเดลที่ได้จาก
การศึกษามาประยุกต์ใช้และเป็นเครื่องมือให้กับธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคาร
พาณิชย์เอกชนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น
โดยเฉพาะการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโดยการเสริมสร้าง

สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี จะส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน และส่งผลต่อความสามารถในการทำกำไรขององค์กร (Deci and Ryan, 1985; Moos, 1986; Oshagbemi, 1999; Johnson, 1999; Wyatt and Wah, 2001; Bediako and Homes, 2002; Johnson, 1999) ซึ่งผลเหล่านั้นจะสะท้อนกลับมาสู่พนักงานในรูปของผลตอบแทน เกิดความมั่นคงในการทำงาน ดังนั้น การให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชนจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ และเป็นประโยชน์ต่อการบริการจัดการองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงานตลอดไป

ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ผลการวิจัยสนับสนุนกรอบแนวคิดที่ผู้ศึกษาได้จากการทบทวนวรรณกรรมแต่การศึกษายังมีข้อจำกัด เนื่องจากเป็นการศึกษาจากสถาบันการเงินเพียง 2 แห่ง จึงควรมีการศึกษาเพื่อตรวจสอบในเรื่องนี้กับสถาบันการเงินอื่น ๆ ซึ่งจะเป็นการขยายขอบเขตและประยุกต์ความรู้ทางทฤษฎีไปใช้ในการบริหารจัดการองค์กรและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น

2. ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้ตัวแปรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจและพนักงานธนาคารพาณิชย์เอกชนเพียง 2 ตัวแปรคือ การรับรู้ลักษณะของงาน ความยืดหยุ่นในการทำงาน ซึ่งยังมีตัวแปรอีกมากมายที่ยังไม่ได้ศึกษา จึงควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อพัฒนาตัวแบบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจและพนักงานธนาคารพาณิชย์เอกชนให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต่อไป

3. การศึกษาในครั้งนี้ศึกษาเฉพาะพนักงานสาขาของธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารพาณิชย์เอกชน ที่ทำงานอยู่ที่สาขาในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษาอาจแตกต่างออกไปถ้าได้มีการศึกษากับพนักงานที่อยู่ในพื้นที่ต่างจังหวัด ดังนั้น ในการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของธนาคารรัฐวิสาหกิจและ

ธนาคารพาณิชย์เอกชนในครั้งต่อไป ควรศึกษาให้ครบทุกพื้นที่ในประเทศ
เพื่อจะได้ทราบว่าคุณภาพชีวิตของพนักงานโดยภาพรวมที่แท้จริงเป็นอย่างไร

รายการอ้างอิง

- พรนพ พุกกะพันธ์ และประเสริฐชัย ไตรเสถียรพงศ์. (2548). *การบริหาร อนาคตาการพาณิชย์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภวัธย์ พลายน้อย. (2545). *การตอบสนองต่อภาวะวิกฤตเศรษฐกิจของ ภาคประชาสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: วศินการพิมพ์.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2546). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: เฟื่องฟ้าพรินติ้ง.
- อุกฤษฏ์ ปัทมานันท์. (2546). *วิกฤตการณ์เศรษฐกิจกับการปรับตัวของอนาคตาการ พณิชย์ในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันเอเชียศึกษา จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- Bediako, S. & Homes, A. (2002). Impact of downsizing on employees of community health-care Service organizations. *Leadership in Health Services*, 15(1), 1-6.
- Casio, W. F. (2003). *Managing Human Resources: productivity, quality of work life, profit*. New York: Mc Graw-H-LL.
- Deci, E. L. & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York: Plenum Press.
- Johnson, S. K. (1999). A Longitudinal Study of Quality of Work Life an Business Performance. *South Dakota Business Review*,
- Moos, R. H. (1986). *Work Environment Scale manual* (2nd ed.). Palo Alto, California. 1-38.

- Oshagbemi, T. (1999). Overall job satisfaction: how good are single versus multiple-time measures?. *Journal of Managerial Psychology*, 14(5), 388-403.
- Wyatt, T. A. & Wah, C. Y. (2001). Perceptions of OWL: A study of Suyaorean Employees Development. *Research and Practice in Human Resource Management*, 9(2), 59-76.
-