

คุณภาพชีวิตการทำงานและสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรธนาคารแห่งหนึ่ง
ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ

The Quality of Working Life and Competency in Working of Personnel
at a Bank in the Northern

ศิริวรรณ กันธา

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยหัวข้อ คุณภาพชีวิตการทำงานและสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรธนาคารแห่งหนึ่งในพื้นที่ภาคเหนือ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรธนาคารแห่งหนึ่งในพื้นที่ภาคเหนือ 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรธนาคารแห่งหนึ่งในพื้นที่ภาคเหนือ 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับสมรรถนะในการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรธนาคารแห่งหนึ่งในพื้นที่ภาคเหนือ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรธนาคารแห่งหนึ่งในพื้นที่ภาคเหนือ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของธนาคารแห่งหนึ่งในพื้นที่ภาคเหนือ จำนวน 27 สาขา จากกลุ่มตัวอย่างทุกระดับชั้น จำนวน 223 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน โดยใช้ Independent Samples t-test เพื่อเปรียบเทียบตัวแปร 2 กลุ่ม และใช้ One Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบตัวแปรที่มากกว่า 2 กลุ่มและถ้าพบความแตกต่าง ผู้วิจัยจะใช้ Scheffe Test เพื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ และค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 142 คน มีอายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงานอยู่ที่ 6-10 ปี และรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท

2. คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกรับรู้และปลอดภัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 3. สมรรถนะในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะพึงประสงค์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

4. บุคลากรที่มี เพศ และสถานภาพ ที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่ ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีผลให้สมรรถนะในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. คุณภาพชีวิตการทำงานและสมรรถนะในการทำงาน โดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน โดยอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าประสิทธิสหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.56

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตการทำงาน, สมรรถนะในการทำงาน

ABSTRACT

Research on The Quality of Working Life and Competency in Working of Personnel at a Bank in the Northern Part has the following objectives 1) to study the competency scale in working of personnel at a bank in the northern part. 2) to study the quality of working life scale of personnel at a bank in the northern part. 3) to compare the competency scale in working divided by personal factor of personnel at a bank in the northern part. 4) to study the relationship between the quality of working life and competency in working of personnel at a bank in the northern part. The sample group is 223 personnel at a bank in the northern part from 27 branches and all classes. The instrument used to collect data was a questionnaire. Data were analyzed using frequency, percentage, mean ,standard deviation, independent samples t-test to compare 2 groups variable, One- Way Analysis of Variance, and Pearson product moment correlation. The results of this study were as follows:

1. Mostly personnel part are 142 women , age between 31-40 years, marriage status is married, the period of working is 6-10 years and the income is 20,001-30,000 baht.

2. The quality of working life in overall is in a much level with average scale 4.06 to consider in a part found that the hygiene and safe environment overall in the most level.

3. The competency scale in working overall is in the most level with average scale 4.46 to consider in a part found that the desired characteristic overall in the most level.

4. Personnel part have difference in gender and status, have no difference in the competency in working. But the personnel at a bank in the northern part who have difference in the period of working and personal income result in the competency in working were significantly different at the statistical level of 0.05

5. The quality of working life and competency in working of personnel at a bank in the northern part in overall and in partly are in the medium level and the reliability coefficient is 0.56

Key word : Quality of working life, Competency in working

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงมากมาย โดยเฉพาะการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ทำให้ภาคธุรกิจ รวมถึงธุรกิจธนาคารมีผลกระทบอย่างมาก ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและทำให้ธุรกิจต้องแข่งขันในการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างรุนแรง จึงมีการปรับกลยุทธ์การตลาดให้สอดคล้องตามพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงตามยุคสมัยมาก ทำให้องค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยน และพัฒนาต่าง ๆ เพื่อความอยู่รอดขององค์กรและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน สิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่องค์กรต้องปรับเปลี่ยนและพัฒนา คือ บุคลากร เนื่องจากบุคลากรเป็นส่วนที่สำคัญอย่างยิ่งที่เป็นแรงผลักดัน แรงขับเคลื่อนให้องค์กรก้าวไปข้างหน้า และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

ธนาคารไม่ว่าจะเป็นธนาคารของภาครัฐหรือภาคเอกชน ถือว่าเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทในการสนับสนุนและขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศ ดังนั้นจึงต้องมีการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยการคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กร และต้องเพิ่มโอกาสการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ กับบุคลากรเดิมในองค์กร ด้วยสภาวะการกดดันจากการแข่งขันด้านการบริการด้านเทคโนโลยี รวมถึงต้องใช้บุคลากรสื่อสารการนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ให้กับลูกค้า และยังอยู่ระหว่างสถานการณ์ Covid-19 จึงทำให้ต้องมีการเปลี่ยนแปลงการทำงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ และสามารถดำเนินงานให้เข้าถึงลูกค้าได้มากที่สุด

สืบเนื่องจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560- 2564) ที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ให้คนทำงานในประเทศมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุข ในขณะที่เดียวกันคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงาน เพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ เป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า เมื่อคนต้องทำงานในที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่ จึงควรมีสภาวะที่เหมาะสม ทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ เพราะคุณภาพชีวิตการทำงานทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่องานและองค์กรได้ อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมในเรื่องของสุขภาพจิต ช่วยในเรื่องของความเจริญก้าวหน้าในงาน และยังเป็นตัวส่งเสริมการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพ รวมถึงช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก การลดอุปนิสัย และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดี ทั้งคุณภาพและปริมาณ (ทิพวรรณ ศิริคุณ, 2542 : 18)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ มีผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและสมรรถนะในการทำงาน เนื่องจากบุคลากรธนาคารต้องปรับตัวและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมความพร้อมต่อการการแข่งขันทางธุรกิจในตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และต้องเป็นไปตามนโยบายขององค์กรที่กำหนดไว้ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยจึงศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานและสมรรถนะในการทำงาน โดยผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร ซึ่งสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงกลยุทธ์การส่งเสริมและปรับปรุงพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรธนาคารให้เกิดสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรธนาคารมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรธนาคารแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่ภาคเหนือ
- 2 เพื่อเปรียบเทียบระดับสมรรถนะในการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรธนาคารแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่ภาคเหนือ
- 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรธนาคารแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่ภาคเหนือ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ประชากร คือ บุคลากรของธนาคารแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่ภาคเหนือ จำนวน 27 สาขา โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทุกระดับชั้น จำนวน 427 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงดำเนินการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยสูตรการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ เท่ากับ 223 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน โดยใช้ Independent Samples t-test เพื่อเปรียบเทียบตัวแปร 2 กลุ่ม และใช้ One Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบตัวแปรที่มากกว่า 2 กลุ่มและถ้าพบความแตกต่าง ผู้วิจัยจะใช้ Scheffe Test เพื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ และค่าประสิทธิสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของเพียวสัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1 จากผลการศึกษา พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 50 เป็นเพศหญิง รองลงมาเป็นเพศชาย อายุส่วนใหญ่เกินร้อยละ 50 อยู่ระหว่าง 31-40 ปี รองลงมาอายุ 20-30 ปี มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 48.40 รองลงมาสถานภาพโสด ระยะเวลาในการทำงานอยู่ระหว่าง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.60 รองลงมาอยู่ที่ 11-15 ปี ส่วนรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.90 รองลงมา มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท

2 เมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชรีภรณ์ ชนะสงคราม (2555) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพื้นที่เทพารักษ์ และ กิติคุณ ชื่อสัตย์ดี (2557) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชวเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สามารถอภิปรายเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพออยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 มีความสอดคล้องกับทฤษฎี Richard E. Walton กล่าวว่า ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าตอบแทน เงินเดือนหรือค่าจ้าง และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเหมาะสม

ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 มีความสอดคล้องกับทฤษฎี Huse and Cummings กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย หมายถึงผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิด สุขภาพไม่ดี ทั้งทางด้านร่างกายและ

ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13 มีความสอดคล้องกับทฤษฎี Huse and Cummings การพัฒนาความสามารถของบุคคล หมายถึง การที่ผู้บริหารให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ประโยชน์และพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ ของบุคคล ที่มีผลต่อการได้มีส่วนร่วม ความรู้สึกในคุณค่าของบุคคล และความรู้สึกทำทนายที่เกิดจากการทำงานของบุคคลนั้น

ด้านความเจริญเติบโตและความมั่นคงในงาน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเจริญเติบโตและความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 มีความสอดคล้องกับทฤษฎี Richard E. Walton ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง งานที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะของผู้ปฏิบัติงานให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพจากงานที่ทำ

ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการทำงาน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.93 มีความสอดคล้องกับทฤษฎี Richard E. Walton ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ได้รับสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงมีความเป็นธรรมในการพิจารณาการให้ผลตอบแทนและรางวัลบุคลากรอย่างเสมอภาค เท่าเทียม

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13 มีความสอดคล้องกับทฤษฎี Umstot การใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว หมายถึง ความเหมาะสมระหว่างการใช้ชีวิตในการทำงานกับชีวิตส่วนตัว เช่น การใช้เวลากับครอบครัว และเพื่อน

3 เมื่อพิจารณาสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรธนาคารแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่ภาคเหนือ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.46 ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาติณี อัมพิลาศรัย, ณัฐอร มหาทานุโชค, ชยนันท์ จงเจริญชัยสกุล, ประสิทธิ์พร เก่งทอง (2562) ความต้องการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานธุรกิจ โรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเพชรบุรี. โดยผลการวิจัยสมรรถนะการทำงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถอภิปรายตามทฤษฎี David C.McClelland เป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 ซึ่งมีความสอดคล้องตามแนวคิด David C.McClelland ซึ่งความรู้เป็นสาระสำคัญที่บุคคลรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เช่น ความรู้เรื่อง โหราศาสตร์ เรื่องก่อสร้าง เรื่องการวิจัย เป็นต้น

ด้านทักษะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 ซึ่งมีความสอดคล้องตามแนวคิด David C.McClelland ซึ่งได้ให้ความหมายทักษะ คือ สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดี ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทักษะจะเกิดขึ้นได้นั้นเกิดจากพื้นฐานทางความรู้และ สามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว เช่น ทักษะทาง คอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น

ด้านทัศนคติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.26 ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิด David C.McClelland ซึ่งได้ให้ความหมาย ทัศนคติ คือ ค่านิยม ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน ที่ บุคคลมองตัวเองว่าเป็นอย่างไร เช่น ความเป็นผู้นำ ผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น

ด้านลักษณะพึงประสงค์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.46 ซึ่งมีความสอดคล้องกับ แนวคิดของ David McClelland ซึ่งได้ให้ความหมายลักษณะพึงประสงค์ คือ แรงจูงใจเป็นสิ่งที่กระตุ้นหรือ เป็นแรงขับเคลื่อนเจตคติภายในตัวบุคคล ซึ่งทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในงานเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลและสมรรถนะในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้สมรรถนะในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุชาตินี อัมพิลาศรัย, ณัฐอร มหาทานุ โชค, ชยพันธ์ จงเจริญชัยสกุล, ประสิทธิ์พร เก่งทอง (2562) ได้ศึกษา ความต้องการพัฒนา สมรรถนะการทำงานของพนักงานธุรกิจ โรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเพชรบุรี พบว่า พนักงานธุรกิจ โรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเพชรบุรีที่มี อายุ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ที่แตกต่างกันจะส่งผลให้ความต้องการพัฒนาสมรรถนะแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ ที่แตกต่างกันส่งผลให้สมรรถนะในการทำงานไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศตวรรษ กล่าดิษฐ์ (2560) ได้ศึกษา สมรรถนะที่ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต ในอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้า : กรณีศึกษาบริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยชากิ จำกัด พบว่า พนักงานฝ่ายผลิต ในอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้า เพศ และ สถานภาพ ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเป็นผลจากบุคคลกรได้รับรู้ว่ เป้าหมายขององค์กร ที่มีการกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย ที่ชัดเจน

5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์คุณภาพชีวิตการทำงานและสมรรถนะในการทำงาน ผล การศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูก สุขลักษณะและปลอดภัย การพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน ด้านความเจริญเติบโตและความ มั่นคงในงาน ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการทำงาน และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรธนาคารแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่ภาคเหนือ ซึ่งมีความ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิตยา ใจจุลละ (2559) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับ

สมรรถนะการปฏิบัติงานของวิสัญญีพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพชีวิตกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของวิสัญญีพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งอาจเป็นผลจากบุคลากรมีความรัก ความทุ่มเท มีความซื่อสัตย์ และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเองสูง จึงทำให้บุคลากรมีความพร้อมที่จะทำงานอย่างเต็มที่ รวมถึงได้รับรู้เกี่ยวกับวิสัยทัศน์ นโยบาย และเป้าหมายขององค์กร จึงทำให้มีทักษะการบริหารเวลาในการทำงานและการจัดลำดับงานที่ได้รับมอบหมายให้มีความเหมาะสมได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยครั้งนี้

1 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย แม้ว่าระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว ด้านที่ทำงานมีสถานที่อำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสม เช่น จอดรถ มีห้องน้ำ ห้องรับประทานอาหาร สวนหย่อม เป็นต้น มีความคิดเห็นน้อยกว่าด้านอื่น ดังนั้นองค์กรควรพิจารณาปรับปรุงด้านที่จอดรถ มีห้องน้ำที่เพียงพอและสะอาด ห้องรับประทานอาหาร เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรให้มีสุขลักษณะอนามัยที่ดีขึ้น

2 ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ แม้ว่าระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว ด้านการมีโอกาสดำเนินความรู้ความสามารถมาใช้ในการทำงานอย่างเต็มที่ มีความคิดเห็นน้อยกว่าด้านอื่น ดังนั้นองค์กรควรเปิดโอกาสและสนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสดำเนินการได้แสดงความคิดเห็นหรือได้นำความรู้ความสามารถที่มีมาใช้ในการปรับปรุงการทำงาน และเพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้กับบุคลากร

3 ด้านความเจริญเติบโตและความมั่นคงในงาน แม้ว่าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านการปรับเปลี่ยน ตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล มีความคิดเห็นน้อยกว่าด้านอื่น ดังนั้นองค์กรควรมีการพิจารณาถึงหลักเกณฑ์ในการปรับเปลี่ยนตำแหน่งให้มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคลากร เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

4 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน แม้ว่าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว ด้านงานที่ท่านได้รับมอบหมายไม่ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพร่างกายและจิตใจ เช่น ความเครียด นอนไม่หลับ มีความคิดเห็นน้อยกว่าด้านอื่น ดังนั้นองค์กรควรมีการพิจารณาสัดส่วนของจำนวนบุคลากรกับปริมาณงาน เนื้อหาว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่ เพื่อจะได้บริหารจัดการกำลังคนและปริมาณงานให้มีความสมดุล เหมาะสม เพื่อบุคลากรจะได้รู้สึกไม่เครียดจนเกินไป

5 ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นองค์กรควรพิจารณากระบวนการการทำงาน เพื่อปรับเปลี่ยนให้มีความเหมาะสม

กับการทำงานของบุคลากร และต้องมีการส่งเสริมการพัฒนาความรู้ ความสามารถทักษะ ของบุคลากร เพื่อให้ได้ปฏิบัติงานให้เกิดความเหมาะสมกับหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่ และจะเป็นการเพิ่มระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานให้สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1 ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ทั้งปัจจัยส่วนบุคคล และด้านคุณภาพชีวิตการทำงานเพิ่มเติม เนื่องจากตัวแปรอื่น ๆ อาจส่งผลกับความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ

2 ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในด้านเทคโนโลยี สารสนเทศในองค์กร เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว

เอกสารอ้างอิง

- กิติคุณ ชื่อสัตย์ดี. (2557). คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชลเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.สารนิพนธ์รัฐศาสตรศาสตร มหาบัณฑิตคณะศิลปศาสตร : มหาวิทยาลัยเกริก
- ชรีภรณ์ ชนะสงคราม. (2555). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพื้นที่เทพารักษ์. ปรินญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม: มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
- ทิพวรรณ ศิริคุณ. (2542). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณี บริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม (รัฐศาสตร). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร
- นิตยา ใจจุลละ. (2559). ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของวิสัญญีพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกบริหาร โรงพยาบาล สาขาวิชาศาสตรสุขภาพ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช
- ศตวรรษ กล่าดิษฐ์. (2560). สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต ในอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้า : กรณีศึกษาบริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาคากิ จำกัด.
- สุธาสิณี อัมพิลาศรัย, ณัฐอร มหาทานุโชค, ชยนันท์ จงเจริญชัยสกุล, ประสิทธิ์พร เก่งทอง. (2562). ความต้องการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัด เพชรบุรี.วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์ ปีที่ 21. 2562 ฉบับที่ 2