

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยในการศึกษาวัตถุประสงค์แรกเพื่อวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานธนาคารและวัตถุประสงค์ที่สองเพื่อวัดปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งสิ้น 311 ราย สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาจากกลุ่มประชากรทั้งหมด 311 ราย พบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 78.8 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปีและมีสถานโสด มีระดับ การศึกษาในระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี มีระดับตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับ 7 มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท โดยส่วนใหญ่มีเงินออมต่ำกว่า 2,500 บาทและมีหนี้สินคิด เป็นร้อยละ 59.3 โดยส่วนใหญ่มีหนี้สินเพื่อยานพาหนะ

ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานจากตัวชี้วัดด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พบว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานปานกลาง และพบว่าตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานในด้าน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม เรื่องการมีค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงและคล้ายคลึงกันมีลำดับคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นลำดับที่ 1 และตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมเรื่องค่าตอบแทนที่ เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบันเป็นลำดับสุดท้าย

ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานจากตัวชี้วัดด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและ ส่งเสริมสุขภาพ พบว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานปานกลาง และพบว่าตัวชี้วัดคุณภาพชีวิต การทำงานในด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ เรื่องบุคลากรทุกระดับของ ธนาคารได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี มีลำดับคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นลำดับที่ 1 และ ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ เรื่อง สำนักงานของท่านมีการจัดห้องสันทนาการเพื่อให้บุคลากรได้พักผ่อน หรือออกกำลังกายเพื่อ ส่งเสริมสุขภาพเป็นลำดับสุดท้าย

ผลการศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานจากตัวชี้วัดด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน พบว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานปานกลาง และพบว่าตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน เรื่องในองค์กรของท่านมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีการนำเสนอผลงานอยู่เสมอ เป็นลำดับที่ 1 และตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน เรื่องในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีการสับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล และในหน่วยงานของท่านได้เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนที่มีความใฝ่รู้มีโอกาสในการศึกษาต่อในระดับสูงขึ้นไป เป็นลำดับสุดท้าย

ผลการศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานจากตัวชี้วัดด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถ พบว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานปานกลาง และพบว่าตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถ เรื่องผู้บังคับบัญชานับสนุนเปิดโอกาสให้ท่านไปอบรมหลักสูตรต่างๆเพื่อนำมาพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน เป็นลำดับที่ 1 และตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถ เรื่องท่านมีโอกาสที่ได้นำความรู้ความสามารถของท่านมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ เป็นลำดับสุดท้าย

ผลการศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานจากตัวชี้วัดด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์บุคคลอื่น พบว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานปานกลาง และพบว่าตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์บุคคลอื่น เรื่องพนักงานทุกระดับมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น เป็นลำดับที่ 1 และตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์บุคคลอื่น เรื่องในหน่วยงานมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานในหน่วยงานได้มีโอกาสทำงานร่วมกัน เป็นลำดับสุดท้าย

ผลการศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานจากตัวชี้วัดด้านสิทธิส่วนบุคคล พบว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานปานกลาง และพบว่าตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านสิทธิส่วนบุคคล เรื่องมีพนักงานทุกคนให้ความเคารพต่อหน้าที่และความเป็นบุคคล เป็นลำดับที่ 1 และตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิทธิส่วนบุคคล เรื่องมีสิทธิปฏิเสธงานที่ไม่ตรงกับความสามารถและอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบ เป็นลำดับสุดท้าย

ผลการศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานจากตัวชี้วัดด้านจังหวะชีวิต พบว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานปานกลาง และพบว่าตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านจังหวะชีวิต เรื่องสามารถวางแผนกิจกรรมต่างๆในชีวิตไว้ล่วงหน้า เป็นลำดับที่ 1 และตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานด้านจังหวะชีวิต เรื่องมีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอ เป็นลำดับสุดท้าย

ผลการศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานจากตัวชี้วัดด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม พบว่า ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานปานกลาง และพบว่าตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม เรื่องหน่วยงานของท่านให้บริการลูกค้าจนเป็นที่พอใจแก่ผู้มาใช้บริการ เป็นลำดับที่ 1 และตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม เรื่อง งานมีส่วนช่วยให้ครอบครัวของท่านมีความเป็นอยู่ที่ดี เป็นลำดับสุดท้าย

เมื่อพิจารณาจากตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานหลักทั้ง 8 ด้านคือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่ การงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาจิตความรู้ความสามารถ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านจังหวะชีวิต ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม พบว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานปานกลางทั้ง 8 ด้าน และค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานรวมทั้ง 8 ด้านมีค่าคุณภาพชีวิตการทำงานปานกลาง เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานจะพบว่าลำดับที่ 1 คือ ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม เป็นลำดับ

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคาร จากผลทดสอบแบบไคสแคว์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการนำตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่ การงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาจิตความรู้ความสามารถ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านจังหวะชีวิต ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม กับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร ได้แก่ อายุ เพศ ประสบการณ์การทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เงินออม และหนี้สิน มาหาความสัมพันธ์กันแบบไคสแคว์ จากผลการทดสอบพบว่าการหาความสัมพันธ์แบบไคสแคว์ของอายุ เพศ ประสบการณ์การทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เงินออม และหนี้สินกับตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยสามารถสรุปความสัมพันธ์ได้คือ เพศไม่มีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงานและด้านจังหวะชีวิต ส่วน อายุ ประสบการณ์การทำงาน รายได้ เงินออม และหนี้สิน มีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการศึกษาคคุณภาพชีวิตการทำงานจากตัวชี้วัดทั้ง 8 ด้าน พบว่าทั้ง 8 ด้านคือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่ การงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านจังหวะชีวิต ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ต่างมีค่าคุณภาพชีวิตการทำงานปานกลางเมื่อพิจารณาตัวชี้วัดในแต่ละด้านดังนี้

5.2.1 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ผลการศึกษาพบว่าค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน มีลำดับคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำที่สุด ธนาคารน่าจะให้มีการพิจารณาเรื่องการกำหนดนโยบายเพิ่มเงินเดือนและ โบนัสตามผลประกอบการของทางธนาคาร เพื่อเพิ่มรายได้ให้เหมาะสมในสถานการณ์ปัจจุบัน

5.2.2 ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ผลการศึกษาพบว่าสำนักงานมีการจัดห้องสันทนาการเพื่อให้บุคลากรได้พักผ่อนหรือออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพ มีลำดับคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำที่สุด ธนาคารน่าจะมีการเปิดชมรมออกกำลังกายและมีสถานที่ให้พนักงานได้ออกกำลังกายและผ่อนคลายความเหนื่อยล้าจากการทำงาน

5.2.3 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน ผลการศึกษาพบว่า ในหน่วยงานมีสับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล มีลำดับคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำที่สุด ธนาคารน่าจะมีการพิจารณานโยบายใหม่ในการโยกย้ายตำแหน่งถึงแม้เป็นการพัฒนาระบบการทำงานแต่ต้องอยู่บนพื้นฐานที่ดีเกี่ยวกับการวางคนให้เหมาะสมกับงานด้วยจึงจะส่งผลให้งานนั้นมีประสิทธิภาพ

5.2.4 ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ ผลการศึกษาพบว่า ในหน่วยงานมีแหล่งความรู้ ข้อมูลข่าวสารค้นได้สะดวก มีลำดับคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำที่สุด ธนาคารน่าจะมีการจัดการระบบเทคโนโลยีด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้ในการค้นคว้าข้อมูลข่าวสารรวดเร็วและสะดวก

5.2.5 ด้านจังหวะชีวิต ผลการศึกษาพบว่า มีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอ มีลำดับคุณภาพชีวิตที่ต่ำที่สุด ธนาคารน่าจะมีการเพิ่มชั่วโมงการพักผ่อนของพนักงานให้มากขึ้น หรือมีการสลับกันทำงานเพื่อเป็นการลดชั่วโมงการทำงานแต่ละคนและไม่ทำให้สภาพการทำงานขาดประสิทธิภาพ

5.2.6 ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ผลการศึกษาพบว่า งานมีส่วนช่วยให้ครอบครัวพนักงานมีความเป็นอยู่ดีขึ้น มีลำดับคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำที่สุด ธนาคารน่าจะจัดให้มีโครงการสานสัมพันธ์ของครอบครัวให้มีความเข้าใจกันมากขึ้นในการทำงานในโลกแห่งการแข่งขัน

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำการศึกษาครั้งต่อไป

5.3.1 ควรทำการศึกษาโดยบูรณาการทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีอย่างแท้จริง โดยเริ่มทำการศึกษาจากการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง และเพื่อให้เกิดความกระจำในหลายแง่มุมของพนักงานมากที่สุด เพราะสภาพแวดล้อมในการทำงานแต่ละเขตการขายและบริการแตกต่างกันไป แล้วจึงทำการศึกษาในเชิงปริมาณในการวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานต่อไป

5.3.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยการทดสอบไคสแควร์ (chi-square: χ^2) มีอำนาจการทดสอบ (Power of Test) ที่ค่อนข้างต่ำ ดังนั้น อาจเกิดความคาดเคลื่อนในการวิเคราะห์ได้ถ้าจำนวนตัวอย่างมีน้อยเกินไป ดังนั้นจึงควรทำการสุ่มตัวอย่างเพิ่ม หรือรวมกลุ่มใหม่ หรือใช้ค่า Likelihood Ratio แทน หรืออาจทำการศึกษาโดยใช้แบบจำลองต่างๆ เช่น แบบจำลองโลจิต (Logit Model) แบบจำลองโพรบิต (Probit Model) หรือการวิเคราะห์แบบจำลองถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) เป็นต้น

5.3.3 ควรทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ในเขตการบริการและการขายอื่นๆ ในจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการวางแผนพัฒนาต่อไปและสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในอนาคตได้

5.3.4 ควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านอื่นๆ เช่น ตำแหน่งระดับการทำงาน เป็นต้น