

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย
ในจังหวัดนครราชสีมา

QUALITY OF WORK LIFE OF GENERATION Y STAFF WITHIN KASIKORN BANK
IN NAKHON RATCHASIMA PROVINCE

กันตนากร ทิพย์โสภณ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมา 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมา ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมา กำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรคำนวณของ ดับเบิลยู.จี.คอกชแรน (W.G. Cochran, 1969) ได้ทั้งสิ้นจำนวน 396 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ทดสอบหาค่าความแตกต่างค่าที่ (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม กรณีพบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม ผู้วิจัยจะวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างนั้นเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานกลุ่ม Generation Y ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31 - 35 ปี สถานภาพ โสด รายได้ต่อเดือน 15,001-25,000บาท และมีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้านสภาพการทำงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานกลุ่ม Generation Y ที่มีอายุ และระดับการศึกษา จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานของธนาคารกสิกรไทยไม่แตกต่างกัน ขณะที่พนักงานกลุ่ม Generation Y ที่มี เพศ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานของธนาคารกสิกรไทยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตการทำงาน พนักงาน Generation Y ธนาคาร

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to study the quality of work life of Generation Y staff within Kasikorn Bank in Nakhon Ratchasima Province, 2) to compare the difference of a working life quality according to the personal factor of Generation Y staff within Kasikorn Bank in Nakhon Ratchasima Province. The population in this study were Generation Y staff within Kasikorn Bank in Nakhon Ratchasima Province. The sample size was calculated according to Cochran's technique (W.G. Cochran, 1969). The population in this study were 396 people of Generation Y staff within Kasikorn Bank in Nakhon Ratchasima Province. The research tool used in the study was Questionnaire. The statistics in this study were descriptive statistics which was used to describe frequency, percentage, mean, and standard deviation. T-Test different result analyzation and One-Way Anova was adapted to analyze group differences. The researcher will analyze each pair of samples when there were group differences by using The Least Significant Difference: LSD)

The results of the study indicated that majority of Generation Y staff was female age between 31-35 years old, single, with a monthly income between 15,001-25,000 baht, and with a bachelor's degree or equivalent. An analysis of perceptions of a working life quality generally rated at the Good level. And it has been found that the highest percentage among every part was working statement The results of the hypothesis indicated that the difference in gender, the level of education of Generation Y staff showed no difference in working life quality whereas the result of Generation Y taken from different gender, marriage status, monthly revenue, and working duration showed in the opposite side with a significant statistical difference at .05

Keywords: working life quality, Generation Y staff within Kasikorn Bank in Nakhon Ratchasima Province.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ และมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต โดยสังคมไทยปัจจุบันมีเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม ที่เปลี่ยนแปลงไปรวดเร็วและเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในทุกๆมุม ดังนั้น องค์กรและพนักงานทั่วไป หรือพนักงานในกลุ่ม Generation Y แทบทุกแห่ง ต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ต่างๆ เพื่อความอยู่รอดและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งขั้นได้

ดังนั้นสถาบันการเงิน จึงมุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การให้บริการ รวมถึงการแสวงหาความประทับใจกับลูกค้าอย่างดีที่สุด เพื่อให้ลูกค้าประทับใจและอยู่เคียงข้างเราตลอดไป อาทิ การแข่งขันดอกเบี้ยทั้งเงินฝากและเงินกู้ยืม การปรับกลยุทธ์ในการบริการลูกค้า ตลอดจนการแนะนำเทคโนโลยีใหม่ๆ บนโทรศัพท์มือถือมาใช้ เพื่อเน้นความสะดวกสบายได้ตลอดเวลาที่ลูกค้าต้องการ เป็นต้น

ธนาคารกสิกรไทย เป็นส่วนหนึ่งที่อยู่ในสถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรง ได้มองเห็นปัญหาต่างๆ ในพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดนครราชสีมา ที่มีคุณภาพการทำงานในภาพรวมที่ไม่ดี เช่น การทำงานมีประสิทธิภาพลดลงเพราะไม่มีเวลาร่างเพื่อไปฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ พนักงานยังไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ จึงเกิดความล่าช้าในการทำงาน และมีภาระงานเป็นจำนวนมาก การทำงานไม่เป็นสัดส่วน ไม่เป็นเวลาตามที่กำหนด เพราะเนื่องจากปัจจุบันสถานการณ์โรคระบาดทำให้สาขาในห้างสรรพสินค้าที่เปิดทำการทุกวัน ต้องปิดทำการชั่วคราว กลุ่มลูกค้าที่ต้องการใช้บริการต่างก็เข้ามาใช้บริการที่ส่วนกลางในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา มากขึ้นถึง 40 – 50 คนต่อวัน ทำให้งานในแต่ละวันมีเข้ามาจำนวนมากจนต้องทำงานเกินเวลาที่ธนาคารกำหนดและบางสัปดาห์อาจต้องใช้เวลาวันหยุดเข้ามาทำงานที่ไม่เสร็จเพิ่มเติม จึงทำให้ไม่มีเวลาพักผ่อน เริ่มมีความเครียด ความกดดัน ต่อการทำงาน และอาจจะเกิดปัญหาในการจัดสรรเวลาการทำงานกับครอบครัวที่ไม่ชัดเจน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดนครราชสีมา มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่ดีเท่าที่ควร

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดนครราชสีมา เพื่อศึกษาว่า พนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดนครราชสีมา มีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตอื่น เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ต่อการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น และการพัฒนาการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมา

2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมา

นิยามศัพท์

ธนาคาร หมายถึง ธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดนครราชสีมา

พนักงาน หมายถึง พนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดนครราชสีมา

Generation Y หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดปี พ.ศ. 2523 – 2543 (ค.ศ. 1980 – 2000)

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลกร หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกลุ่ม Generation Y ภายในธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดนครราชสีมา กับทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งระดับความพึงพอใจในการ ทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัด นครราชสีมาจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

1. **ด้านสภาพการทำงาน** หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของ ธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งวัดจากการจัด ระบบงาน ระยะเวลาในการทำงาน การควบคุม การจัด สวัสดิการในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ของพนักงานธนาคารกสิกรไทยใน นครราชสีมา

2. **ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม** หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน รวมทั้งค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง ค่าล่วงเวลา โบนัส และประโยชน์อื่นๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร สวัสดิการ ที่ธนาคารกสิกรไทยจัดให้กับพนักงาน กลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดนครราชสีมา

3. **ด้านความมั่นคงในการทำงาน** หมายถึง ความรับผิดชอบหน้าที่การงานที่ปฏิบัติของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดนครราชสีมา มีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งอย่างมั่นคง มี การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เป็นโอกาสที่จะก้าวหน้าไปสู่ความสำเร็จและได้รับความเป็นธรรมในการทำงาน

4. **ด้านการพัฒนาตนเอง** หมายถึง การศึกษาหาความรู้ และประสบการณ์ต่างๆ ที่อยู่รอบตัวหรือ ภายในองค์กรของธนาคารกสิกรไทย ความสามารถในการตัดสินใจและวางแผนกิจกรรมในชีวิต และบทบาทของ ตนเอง สามารถใช้ความรู้ที่มีอยู่เรียนรู้ จดจำ และปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้

5. **ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตอื่น** หมายถึง การกำหนดเวลาให้เป็นสัดส่วนที่เหมาะสม กับงานในธนาคารกสิกรไทยและครอบครัวตนเอง สังคม เช่น การมีเวลาเป็นของตัวเองในการดูแลตัวเอง การ พักผ่อน การอบรมหรือแก้ไขปัญหาสำหรับสมาชิกในครอบครัว อันจะไม่ทำให้เกิดปัญหาในชีวิตครอบครัวและการ ทำงาน

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของ ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษา 2 ตัวแปร ดังนี้

1. ตัวแปรต้น (Independent Variable) ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ ต่อเดือน ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการทำงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ คุณภาพชีวิตการทำงาน ตามแนวความคิดของ กัลยารัตน์ มีลาภ (2553) โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตอื่น

ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย พนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมา โดยข้อมูลที่ไม่สามารถเปิดเผยได้ ทำให้ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

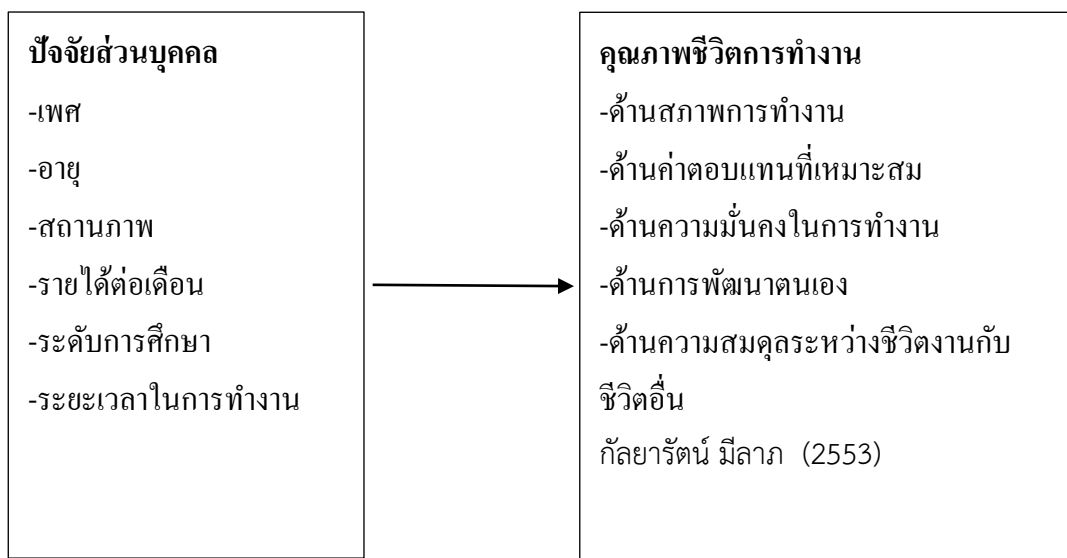
ระยะเวลาที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลที่ศึกษาคือ ตั้งแต่เดือนสิงหาคม ถึง เดือนตุลาคม 2564 เป็นระยะเวลา รวม 3 เดือน

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมา มีคุณภาพชีวิตการทำงานของธนาคารกสิกรไทยแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรณีศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมา ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในกรณีศึกษา ดังนี้



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิต (Quality of life) เป็นเรื่องยากที่จะนิยามออกมาเป็นที่ยอมรับอย่างสากลได้ เพราะคุณภาพชีวิตเป็นกระบวนการด้านจิตใจที่สามารถบรรยายผ่านตัวกรอง ด้านความคิดภาษาที่แตกต่างกัน จึงทำให้การกระทำและมีมุมมองที่แตกต่างกัน เนื่องจากประสบการณ์ ความคิดความรู้ที่แตกต่างกัน คุณภาพชีวิตยังเป็นเรื่องที่ยังขึ้นอยู่กับคุณค่าที่อยู่ในตัวของบุคคล การนิยามคุณภาพชีวิตที่ผ่านไม่ค่อยกล่าวถึงความแตกต่าง ด้านอายุ สถานทางสังคม การศึกษา แต่โดยภาพรวมทุกกลุ่มต่างก็มีเป้าประสงค์ที่เหมือนกันคือ เพื่อให้บุคคลในสังคมมีชีวิตที่มีคุณภาพ มีความสุข มีความสมบูรณ์ และมีการกินอยู่ที่ดี ในปัจจุบันคุณภาพชีวิตได้รับการกำหนดให้เป็นเป้าหมายสูงสุดของการพัฒนาประเทศชาติ โดยใช้แนวคิด กัลยาณมิตร มีลาก (2553) และทฤษฎีข้างต้นมาปรับใช้เป็นแนวทาง แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1.ด้านสภาพการทำงาน หมายถึง สิ่งแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานที่มีความเหมาะสมและไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุม เสียง และการรบกวนทางสายตา ตลอดจนความสะอาดทั่วไปในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมมีส่วนทำให้อยากทำงานหรือไม่อยากทำงาน เช่น

1.1 สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เทคโนโลยี เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่มีเชื้ออำนวยความสะดวกปฏิบัติงาน

1.2 สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับระบบ เช่น ระบบการบริการ ระบบการทำงานทุกกระบวนการ ระบบการแก้ไข ข้อมูลต่างๆ ระบบการให้คะแนน

1.3 สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับบุคคล คือ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และได้รับความช่วยเหลือในการทำงานได้เป็นอย่างดี

1.4 สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับวัฒนธรรม คือ แนวคิดปฏิบัติของคนในองค์กร ได้แก่ คุณภาพการทำงาน ความมีวินัย จริยธรรม ความซื่อสัตย์ กิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้พบปะสังสรรค์และทำงานร่วมกันในโอกาสต่างๆ

2.ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานเป็นตัวเงิน รวมทั้งค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง ค่าล่วงเวลา โบนัส และประโยชน์อื่นๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร สวัสดิการ ที่องค์กรจัดให้ ไม่ว่าจะเป็นตัวเงินหรือสิ่งของอื่นใดก็ตามที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่ง ความรู้ความสามารถและงานที่รับผิดชอบ ซึ่งพิจารณาได้ 2 ประเด็น คือ

2.1 ค่าตอบแทนที่เหมาะสม และ ค่าตอบแทนที่เพียงพอ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม เป็นหลักการ ใช้เทคนิคที่บริหารค่าจ้างเงินเดือน เช่น การวิเคราะห์งานต่างๆ การประเมินค่างาน ผลงานหรือปริมาณงานที่ได้รับ มาประยุกต์ให้มีความเหมาะสมกับองค์กร

2.2 ค่าตอบแทนที่เพียงพอ คือการจ่ายค่าจ้างเงินเดือนตามสภาพเศรษฐกิจ ค่าครองชีพภาวะ

เงินเพื่อ นอกจากนี้ ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ที่จัดให้แก่บุคคลในองค์กร เช่น วันหยุด วันลา วันลาพักร้อน เวลาพักเที่ยง

3.ด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรับผิดชอบหน้าที่การทำงานที่ปฏิบัติ มีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งอย่างมั่นคง มีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานที่ทำสูงขึ้น เป็นโอกาสที่จะก้าวหน้าไปสู่ความสำเร็จและได้รับความเป็นธรรมในการทำงาน การเจริญเติบโตเป็นความต้องการของทุกคน แต่ละคนมีระดับความต้องการที่แตกต่างกันไป ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามกระบวนการพัฒนาที่เหมาะสม จึงจะสามารถเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่การทำงานได้ เงื่อนไขในองค์กรถือว่าสำคัญในการเลื่อนตำแหน่งในระดับสูง นอกจากนี้ ความมั่นคงในงาน ด้านการจ้างงานและความเป็นธรรมในการเลิกจ้าง องค์กรเอกชนที่มีขนาดใหญ่และมีสถานภาพมั่นคงในการจ้างงานสูง ถึงแม้จะมีการปลดพนักงานออกก่อนเกษียณอายุก็ตามแต่ก็มีการจ่ายเงินชดเชยตามกฎหมายที่กำหนดด้วย จึงนิยมทำงานในองค์กรที่มีความมั่นคง ซึ่งเป็นสิ่งดึงดูดใจ

4.ด้านการพัฒนาตนเอง หมายถึง การศึกษาหาความรู้ และประสบการณ์ต่างๆ ที่อยู่รอบตัวหรือภายใน องค์กร ความสามารถในการตัดสินใจและวางแผนกิจกรรมในชีวิต และบทบาทของตนเอง สามารถใช้ความรู้ที่มีอยู่เรียนรู้ จดจำ ปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้ และมีโอกาสพัฒนาความสามารถ พัฒนาศักยภาพของตนเอง ส่งผลให้การปฏิบัติงานได้มีความรู้สึกที่ตัวเองมีค่า มีความรู้สึกทำทนายในการทำงานของตัวเอง จึงควรมีความสนใจ ดังนี้

4.1 งานที่ได้รับมอบหมายและการเพิ่มพูนความสามารถของตัวเอง

4.2 การเพิ่มความรู้ทักษะใหม่ การอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ ที่ตัวเองสนใจ จะนำไปใช้ประโยชน์ในอนาคต

4.3 ให้โอกาสในการพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถ ทุกครั้งที่มีโอกาส

5.ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตอื่น หมายถึง การกำหนดเวลาให้เป็นสัดส่วนที่เหมาะสมกับงานและครอบครัวตนเอง สังคม เช่น การมีเวลาเป็นของตัวเองในการดูแลตัวเอง การพักผ่อน การอบรมหรือแก้ไข ปัญหาสำหรับสมาชิกในครอบครัว อันจะไม่ทำให้เกิดปัญหาในชีวิตครอบครัวและการทำงาน นอกจากทำงานแล้วย่อมต้องการมีเวลาว่างเพื่อพักผ่อน หรือการทำกิจกรรมนันทนาการ องค์กรที่ส่งเสริมให้บุคคลมีคุณภาพที่ดี ควรจัดให้มีเวลาว่างของชีวิต อาจจะเป็นช่วงระยะเวลาสั้นๆในการทำงาน เช่น มีเวลาพักผ่อนระหว่างการทำงาน ถ้าเป็นเวลาพักระยะยาว เช่น วันลาพักผ่อนประจำปี วันหยุดตามปกติขององค์กร วันหยุดพิเศษในเทศกาลต่างๆ พนักงานควรมีเวลาพักผ่อนตามความเหมาะสม สังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน ครอบครัว รวมทั้งสังคมที่อยู่อาศัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมา เป็นข้อมูลที่ไม่สามารถเปิดเผยได้ ทำให้ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมา ได้จากการคำนวณของกลุ่มตัวอย่างใน

กรณีที่ไม่มีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Infinite Population) ใช้สูตร ดับเบิ้ลยู.จี.คอกเชรอน (W. G. Cochran, 1953) ในการหาค่าเฉลี่ยของขนาดตัวอย่างที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ จะได้พนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมา จำนวนทั้งสิ้น 396 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจง (Purposive sampling) ผู้วิจัยเลือกสำรวจจากการแจกแบบสอบถามกลุ่มพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 19 สาขา และสายงานสินเชื่อกับ 10 หน่วยงาน โดยการแจกแบบสอบถามตามสาขาและสายงานสินเชื่อกับ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงระหว่างอายุ 20-40 ปี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยใช้แบบสอบถามสร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของแบบสอบถาม เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่ง ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน ลักษณะคำถามปลายปิด ให้เลือกตอบ ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมาแบบสอบถามนี้ สร้างโดยการพัฒนาแบบสอบถามของ กัลยารัตน์ มีลาภ (2553) โดยพัฒนามาจากแนวคิด ของ วอลตัน (Walton, 1973) และ ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse & Cumming, 1985, pp. 198-199) มาประยุกต์ใช้ โดยผู้ศึกษานำมาปรับปรุงให้เหมาะสม กับการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 25 ข้อ และมีลักษณะเป็นการประเมินค่าระดับความคิดเห็นตามความเป็นจริง 5 ระดับ

การทดสอบเครื่องมือ

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมา จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมา และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนความชัดเจน และการใช้ ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์การประเมินผลความสอดคล้องกำหนดค่าตัวเลข ดังนี้ ค่า +1 หมายถึง สอดคล้อง ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ ค่า -1 หมายถึง ไม่สอดคล้อง

3. ขอรับแบบสอบถามคืนจากผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of congruence) ของคำถามในแต่ละข้อ

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ นำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน จำนวน 30 ชุด ก่อนเก็บข้อมูลจริง เพื่อนำกลับมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

5. นำผลการทดลองมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) แบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีการของครอนบาค (Cronbach, ยุทธ ไทยวรธรรม, 2558) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) มีค่าไม่น้อยกว่า 0.75 ขึ้นไปได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

7. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามหลักเกณฑ์ของคุณภาพเครื่องมือให้สมบูรณ์ทุกข้อ

8. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ใช้วิธีรวบรวมข้อมูลจาก พนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 19 สาขา และสายงานสินเชื่อ 10 หน่วยงาน โดยใช้แบบสอบถามตอบด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบแล้ว ไปแจกให้กับพนักงานกลุ่ม Generation Y หลังจากนั้น ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน จำนวน 396 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้ทำการศึกษาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เกี่ยวกับเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บุคลากรต่างๆ จากบทความ หนังสืองานวิจัย และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนข้อมูลปฐมภูมิ เพื่อให้ผลการศึกษามีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

การประมวลผลข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows มาประมวลผลข้อมูล ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามแบบสอบถาม โดยการนำค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงาน ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแสดงการกระจาย

2. สถิติเชิงอนุมาน (Quantitative Statistics)

2.1 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล โดยวิเคราะห์ข้อมูล ด้าน เพศ มี 2 กลุ่มมีอิสระจากกัน การทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติ t-test และวิเคราะห์ข้อมูล ด้าน อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน มีมากกว่า 2 กลุ่ม การทดสอบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติ F-test วิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียว ใช้ One-Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับ ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีพบว่าความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่ ในระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยใช้วิธีผลต่าง นัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

3. การแสดงผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมา ใช้สถิติการหาค่าเฉลี่ยร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย และการหาค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้แบ่งระดับเป็น 5 ระดับ โดยใช้ ค่า ทางสถิติ คะแนนเฉลี่ยเลขคณิต (arithmetic mean)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัด นครราชสีมา เมื่อพิจารณาในภาพรวมตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เพศ ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 331 คน คิดเป็นร้อยละ 83.6 มีอายุ 31 – 35 ปี มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 สถานภาพโสด มีจำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 63.1 รายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 132 คน คิด เป็นร้อยละ 33.3 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 76.8 และมี ระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของ ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมา เป็นรายข้อ รายด้านและภาพรวม โดยนำเสนอค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของ ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า โดยภาพรวมมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.538 โดยพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมา ให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านสภาพการทำงานสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.580 รองลงมาคือ ด้านการพัฒนา ตนเอง มีค่าเฉลี่ย 4.12 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.618 ส่วนด้านที่ต่ำที่สุด คือ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิต งานกับชีวิตอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.78 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.613

3. ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมุติฐานเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความ

แตกต่างของค่าเฉลี่ย t-test (Independent Sample) สำหรับกรณี จำแนกตามอายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการทำงานจะใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One Way ANOVA) โดยใช้ค่า F - test เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทำการทดสอบความแตกต่างนั้นเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมุติฐานเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า พนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมา ที่มีเพศ สถานภาพ รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่พนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมา ที่มีอายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า พนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามเพศ สถานภาพ รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาในการทำงาน ด้านภาพรวมแตกต่างกัน

อภิปรายผล

5.2.1 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมาที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภรณ์ สุขอินทร์ (2558) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ในทางกลับกัน พนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมาที่มีด้านอายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานของธนาคารกสิกรไทยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพงศ์ รัตนนุพงศ์ (2558) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานศูนย์ข่าว SMM ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานศูนย์ข่าว SMM ไม่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

5.2.2 ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านสภาพการทำงาน พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ด้านสภาพการทำงาน โดยภาพรวมมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดีที่สุด

โดยให้ความสำคัญองค์ประกอบในด้านสภาพการทำงาน คือ การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในการทำงานได้เป็นอย่างดี ทำให้บรรยากาศในการทำงานไม่ตึงเครียด และในที่ทำงานพนักงานยังได้รับอุปกรณ์เทคโนโลยีที่เหมาะสมตลอดสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานสามารถเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ได้พบปะพูดคุยปรึกษาหารือหรืออาจมีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้ทำงานร่วมกัน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี วอลตัน (Walton, 1974) สิ่งแวดล้อมทั้งกายภาพและด้านจิตใจ คือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงจนเกินไป จะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงาน รู้สึกสะดวกสบาย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและจิตใจ

5.2.3 ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม โดยภาพรวมมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับที่ดี โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม คือ พอใจในสวัสดิการต่างๆ ของธนาคารที่ได้รับ ได้ค่าตอบแทนที่ได้รับ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถกับภาระหน้าที่และปริมาณงานที่รับผิดชอบ ค่าตอบแทนมีความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนของธนาคารในลักษณะคล้ายกัน และได้รับค่าตอบแทนเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่าย ตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกัลยารัตน์ มีลาภ (2553) ที่ได้กล่าวว่า ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงาน ต้องมีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานสังคม คือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม เป็นหลักการที่ใช้การบริการค่าจ้างเงินเดือน เช่น การวิเคราะห์งานต่างๆ การประเมินค่างาน ผลงานหรือปริมาณงานที่ได้รับ มาประยุกต์ให้มีความเหมาะสมกับองค์กร และค่าตอบแทนที่เพียงพอ คือ การจ่ายค่าจ้างเงินเดือนตามสภาพเศรษฐกิจ ค่าครองชีพภาวะเงินเฟ้อ นอกจากนี้ ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ที่จัดให้แก่บุคคลในองค์กร เช่น วันหยุด วันลา วันลาพักร้อน เวลาพักเที่ยง (สวัสดิการ)

5.2.4 ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ด้านความมั่นคงในการทำงาน โดยภาพรวมมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับที่ดี โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบด้านความมั่นคงในการทำงาน คือ ในธนาคารมีการสับเปลี่ยน โยกย้ายตำแหน่ง หน้าที่ ที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละคน ทำให้มีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิต อย่างที่มุ่งหวังไว้ รองลงมา ธนาคารเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความใฝ่รู้ มีโอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และมั่นใจว่างานที่ปฏิบัติอยู่มีความมั่นคง ได้รับความก้าวหน้าเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปตามระบบคุณธรรมและความเหมาะสมธนาคารมีตำแหน่งพร้อมที่จะให้ท่านก้าวขึ้นไปตามลำดับเลื่อนตำแหน่งในสายงานอย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กัลยารัตน์ มีลาภ (2553) ที่ได้กล่าวว่า ความรับผิดชอบหน้าที่การทำงานที่ปฏิบัติ มีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งอย่างมั่นคง มีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานที่ทำสูงขึ้น เป็นโอกาสที่จะก้าวหน้าไปสู่ความสำเร็จและได้รับความเป็นธรรมในการทำงาน การเจริญเติบโตเป็นความต้องการของทุกคน แต่ละคนมีระดับความต้องการที่แตกต่างกันไป ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามกระบวนการพัฒนาที่เหมาะสม จึงจะสามารถเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่การทำงานได้ เงื่อนไขใน

องค์กรถือว่าสำคัญในการเลื่อนตำแหน่งในระดับสูง นอกจากนี้ ความมั่นคงในงาน ด้านการจ้างงานและความเป็น
ธรรมในการเลิกจ้าง องค์กรเอกชนที่มีขนาดใหญ่และมีสถานภาพมั่นคงในการจ้างงานสูง ถึงแม้จะมีการปลด
พนักงานออกก่อนเกษียณอายุก็ตามแต่ก็มีการจ่ายเงินชดเชยตามกฎหมายที่กำหนดด้วย จึงนิยมทำงานในองค์กร
ที่มีความมั่นคง ซึ่งเป็นสิ่งดึงดูดใจ

5.2.5 ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกร
ไทย ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านการพัฒนาตนเอง พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่ม
Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ด้านการพัฒนาตนเอง โดยภาพรวมมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับที่ดี โดยให้
ความสำคัญในองค์ประกอบด้านการพัฒนาตนเอง คือ ได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ ที่ตนเอง
สนใจ มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และได้รับการสนับสนุนส่งเสริมให้ได้ศึกษา
เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse & Cumming, 1985,
pp. 198-199) ที่ได้กล่าวว่า การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of human capacities) หรือ
“โอกาส พัฒนาศักยภาพ” หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ
โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งาน ที่มีความทำ
หาย งานที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญและงานที่ผู้
ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

5.2.6 ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกร
ไทย ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตอื่น พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของ
พนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตอื่น โดยภาพรวมมี
คุณภาพชีวิตอยู่ในระดับที่ดี โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตอื่น คือ
สามารถแบ่งเวลาสำหรับตนเอง การปฏิบัติงานครบครัน และกิจกรรมอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสม การปฏิบัติงานไม่
เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตประจำวันและครอบครัวและมีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอในแต่ละวัน และพอใจกับ
เวลาในการปฏิบัติงานของธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีวอลตัน (Walton, 1974) ที่ได้กล่าวว่า ด้านความสมดุล
ระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (The Total Life Space) คือ เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตใน
การทำงานและชีวิตส่วนตัว อย่างสมดุลผล คือ ไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันมากเกินไป หรือกระทบต่อชีวิต
ครอบครัว การทำงานหนักที่ติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน หรือการทำงานล่วงเวลา (Over Time) อาจส่งผลกระทบต่อ
ต่อครอบครัว เพราะฉะนั้นความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวจึงมีความสำคัญ การทำงานที่มี
ความสมดุลมีบทบาทที่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย
ในจังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 ระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมา พบว่าพนักงานจะให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุล ระหว่างชีวิตงานกับชีวิตอื่นมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ทางธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดนครราชสีมา ควรกำหนดนโยบาย และ แนวทางการแบ่งเวลาการทำงานให้เหมาะสมกับภาระของงาน โดยอาจจะลดเวลาการทำงานล่วงเวลาให้น้อยลง เพื่อให้พนักงานจะสามารถแบ่งเวลาสำหรับตนเอง ไปใช้กับครอบครัว หรือกิจกรรมอื่นๆ ที่นอกเหนือจาก เวลางานได้อย่างเหมาะสม ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจอันส่งผลต่อประสิทธิภาพของธนาคารที่ดีขึ้น

1.2 ระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมา พบว่าพนักงานจะให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทน ที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดลำดับสอง ทางธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดนครราชสีมา ควรมีการหารือร่วมกัน ระหว่างผู้บริหารในเขตพื้นที่และพนักงานระดับผู้จัดการ พิจารณากำหนดค่าตอบแทนให้เพียงพอและสอดคล้อง กับค่าครองชีพในสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน เมื่อเปรียบเทียบกับของธนาคารในลักษณะคล้ายกัน พร้อมทั้ง ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำในปัจจุบันโดยยุติธรรมที่สุด ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครราชสีมา พบว่าพนักงานจะให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงใน การทำงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดลำดับสาม ทางธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดนครราชสีมา ควรมีตำแหน่งที่พร้อมจะ ให้พนักงานก้าวขึ้นไปที่สูงขึ้นตามลำดับ และส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยยึดถือ ระบบคุณธรรมมากกว่าระบบอุปถัมภ์ ควรให้หลักเกณฑ์การประเมินที่เหมาะสมและเป็นธรรม โดยควรส่งเสริมให้มี โอกาสเสนอผลงานเพื่อความก้าวหน้า และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ เพื่อนำมาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น

1.4 ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับ ตัวแปรที่ทำการศึกษาอยู่ในครั้งนี้ ยกตัวอย่างเช่น ตัวแปรการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทัศนคติในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน หรือ แรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลขึ้นพื้นฐานได้อย่างครบถ้วน

1.5 ควรขยายการศึกษาเพิ่มเติมในกลุ่มพนักงาน Generation อื่น รวมไปถึงพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดอื่นด้วย เพื่อสามารถนำผลการวิจัยมาพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในธนาคารกสิกรไทย ให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

รัตนภรณ์ บุญมี (2558). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลนาดี

สมพงศ์ รัตนนุพงศ์ (2558). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานศูนย์ข่าว

จิราภรณ์ สุขอินทร์ (2558). ปัจจัยส่วนบุคคลบรรยากาศองค์การความผูกพันต่อองค์การและความพึงพอใจในงาน

ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
ณิศภัทร ม่วงคำ (2559). คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร : กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย มูลนิธิ

มิราเคิล ออฟไลฟ์ ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี

ทัศนีย์ ชาติไทย (2559). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

วิรัช สงวนวงศ์วาน และณัฐธิดา ปิยปัญญา (2560). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาล

เอกชนกรุงเทพมหานคร

กัญญาภัทร อัครพรระ,ขวัญฤกษ์ คำโสม, ศักดิ์ระวีร์ วรรณนะปริญญา (2560). คุณภาพชีวิตในการทำงานของ

พนักงานที่ทำงานเป็นกะที่ปฏิบัติงานภายในสนามบินสุวรรณภูมิ พนักงานที่ทำงานเป็นกะที่ปฏิบัติงาน

ภายในสนามบินสุวรรณภูมิ

ณปักษ์ อมัตริรัตน์ (2562). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท แพรววัฒนา จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน

การวิจัยคือพนักงานของ บริษัท แพรววัฒนา จำกัด

ประภาพร สงคราม (2562). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

อารียา การดี (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงาน

เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1

อรอรา กล้าหาญ (2563). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน การ

รถไฟแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

Diraviam (2016) A Study on Relationship between Qualities of Work Life on Organizational

Commitment among Health Care Professionals

Rao, et al., (2018) Role of Leadership Styles in Quality of Work-Life: A Study on Education Sector

Laila Meiliyadrie Indah Wardani (2019)The Role of Quality of Work Life As Mediator : Psychological

Capital and Work Engagement