

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยภายในองค์กร ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ซึ่งปฏิบัติงานใน จำนวนทั้งสิ้น 163 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติแบบพรรณนา (Descriptive statistic) โดยการวิเคราะห์แจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านนโยบายขององค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมา เป็นด้านภาวะผู้นำขององค์กร ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา และด้านบรรยากาศขององค์กร ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดของแต่ละด้านดังต่อไปนี้

5.1.1.1 ปัจจัยภายในองค์กร ด้านนโยบายขององค์กร อยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ การกำหนดโครงสร้างการบริหารงานและหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน รองลงมาเป็น บรรยากาศในการทำงานภายในหน่วยงานมีความอบอุ่นและเป็นกันเอง และระบบและเกณฑ์การให้รางวัลและผลตอบแทนที่ชัดเจนและเป็นธรรม เป็นอันดับสุดท้าย

5.1.1.2 ปัจจัยภายในองค์กร ด้านบรรยากาศขององค์กร อยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ การกำหนดโครงสร้างการบริหารงานและหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน รองลงมาเป็น บรรยากาศในการทำงานภายในหน่วยงานมีความอบอุ่นและเป็นกันเอง และระบบและเกณฑ์การให้รางวัลและผลตอบแทนที่ชัดเจนและเป็นธรรม เป็นอันดับสุดท้าย

5.1.1.3 ปัจจัยภายในองค์กร ด้านภาวะผู้นำขององค์กร อยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ผู้บริหารมีการติดตามประเมินผลการทำงานตามขอบข่ายของงานที่ได้รับมอบหมาย รองลงมาเป็นผู้บริหารสามารถชี้แนะแนวทางในการแก้ปัญหาได้ และผู้บริหารสามารถสร้างความมั่นใจและเสริมสร้างกำลังใจให้พร้อมที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ เป็นอันดับสุดท้าย

5.1.1.4 ปัจจัยภายในองค์กร ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา อยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ หลักสูตรในการฝึกอบรมของธนาคารทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อธนาคาร รองลงมาเป็น การได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นจากการเข้ารับการฝึกอบรม และธนาคารมีการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้กับพนักงานตรงตามความต้องการ เป็นอันดับสุดท้าย

5.1.2 วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอันดับแรกคือ ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ รองลงมาได้แก่ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ตามลำดับ ซึ่งในแต่ละด้านมีรายละเอียด ดังนี้

5.1.2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พบว่ามีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรกคือ การให้สวัสดิการต่าง ๆ ของธนาคาร เช่น เบี้ยเลี้ยง โบนัส ค่ารักษาพยาบาล ค่าเดินทาง ค่าที่พัก มีความยุติธรรม รองลงมาเป็น ความพึงพอใจในอัตราเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน และเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในครอบครัว เป็นอันดับสุดท้าย

5.1.2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พบว่ามีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ธนาคารจัดให้มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ รองลงมาเป็น ธนาคารจัดให้มีการรักษาความปลอดภัยภายในธนาคารอย่างเพียงพอ และสถานที่ทำงานไม่มีเสียงดังรบกวนจนเป็นอุปสรรคในการทำงาน เป็นอันดับสุดท้าย

5.1.2.3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล พบว่ามีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ความสามารถในการใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถในการวางแผนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมาเป็น การเปิดโอกาสให้พนักงานเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และการมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่กับหน่วยงานในการวางแผนการทำงานร่วมกัน เป็นอันดับสุดท้าย

5.1.2.4 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่ามีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานในขอบเขตที่มากขึ้นรองลงมาเป็น การมีโอกาสดำเนินการได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ และการมีโอกาสดำเนินการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามศักยภาพความรู้ความสามารถ เป็นอันดับสุดท้าย

5.1.2.5 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน พบว่ามีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ การทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างราบรื่น รองลงมาเป็นการให้ความสำคัญในการทำงานเป็นทีม และการได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานว่าเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความสำเร็จในงานหรือกิจกรรมของหน่วยงาน เป็นอันดับสุดท้าย

5.1.2.6 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร พบว่ามีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ การมีวัฒนธรรมการเคารพบุคคลตามระดับอาวุโส รองลงมาเป็น การให้เกียรติพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และการมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร เป็นอันดับสุดท้าย

5.1.2.7 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว พบว่ามีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรกคือ สามารถแบ่งเวลาในการทำงานและเวลาในการใช้ชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม รองลงมาเป็น ภาระงานที่ได้รับมอบหมายไม่ได้สร้างความกดดันหรือความกังวลใด ๆ และการมีเวลาในการช่วยเหลือกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม เป็นอันดับสุดท้าย

5.1.2.8 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม พบว่ามีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของธนาคารในการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม รองลงมาเป็น การให้ความร่วมมือกับชุมชนหรือหน่วยงานอื่นในการทำกิจกรรมที่เป็นสาธารณะประโยชน์ การบริหารงานของธนาคารไม่ได้เอาเปรียบสังคม และงานที่ทำส่งผลที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อผู้คนในสังคม เป็นอันดับสุดท้าย

5.1.3 วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยภายในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยสามารถทำนายหรือพยากรณ์คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้ร้อยละ 69.10 และปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 มี 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กร ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านภาวะผู้นำขององค์กร และลำดับสุดท้ายปัจจัยด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ส่วนปัจจัยด้านนโยบายขององค์กร ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีประเด็นสำคัญนำมาอภิปรายผล ตามลำดับดังนี้

5.2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

จากผลการวิจัยที่พบว่า พนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งจัดเป็นระดับที่องค์กรมีความคาดหวังตามนโยบายการบริหารงานบุคคล ทั้งนี้เป็นเพราะ ธนาคารฯ เป็นองค์กรขนาดใหญ่และได้รับการจดทะเบียนเป็นบริษัทมหาชน โดยมีระบบการบริหารงานองค์กรที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของพนักงาน (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), 2561) อาทิ มีการกำหนดโครงสร้างการทำงานที่ชัดเจน มีระบบการให้รางวัลและผลตอบแทนที่เป็นธรรม มีสวัสดิการที่ดีให้กับพนักงาน มีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการอบรมและฝึกฝนทักษะในการทำงานอยู่เสมอ รวมถึงมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ ซึ่งการที่ธนาคารฯ มีการดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้ระดับความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก

โดยผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิชิตพงษ์ สีสะไהל (2553) ที่ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สายงานหน่วยปฏิบัติการเครดิตภูมิภาค และพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฯ อยู่ในระดับมาก และผลการวิจัยของ ชรีภรณ์ ชนะสงคราม (2555) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพื้นที่เทพารักษ์ ซึ่งพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง นอกจากนี้ อัจฉรีย์ ปัญญา และอรพิน สันติธีรากุล (2559) ที่ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา ซึ่งมีผลการวิจัยที่สอดคล้องในทิศทางเดียวกันโดยพบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

5.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

5.2.2.1 ด้านนโยบายขององค์กร

ด้านนโยบายขององค์กร จากผลการวิจัยที่พบว่า นโยบายขององค์กรไม่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้งนี้เกิดจาก ธนาคารฯ เป็นสถาบันการเงินที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563: เว็บไซต์) และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งได้วางหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), 2562: เว็บไซต์) อาทิ ลูกค้า เจ้าหนี้ และพนักงาน ดังนั้นในด้านการปฏิบัติต่อพนักงาน ธนาคารฯ จึงได้มีการกำหนดแนวนโยบายในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลเอาไว้อย่างชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นการสรรหา ดูแล ส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน รวมถึงการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับพนักงาน เมื่อพนักงานเข้ามาปฏิบัติงานในธนาคาร ซึ่งมีการกำหนดนโยบายการดำเนินงานเกี่ยวกับพนักงานที่ดีไว้แล้ว พนักงานจึงไม่ได้รับผลกระทบจากการกำหนดนโยบายดังกล่าว ดังนั้นนโยบายขององค์กรจึงไม่ได้ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

โดยผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ รินดา กาฟเนตร (2552) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในงานคุณลักษณะงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า และพบว่า แรงจูงใจในงานด้านนโยบาย ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน นอกจากนี้ ภัทรวิทย์ เงินทอง (2555) ที่ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชน ซึ่งมีผลการวิจัยที่สอดคล้องในทิศทางเดียวกัน โดยพบว่า นโยบายองค์กรไม่ได้ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

5.2.2.2 ด้านบรรยากาศขององค์กร

ด้านบรรยากาศขององค์กร จากผลการวิจัยที่พบว่า บรรยากาศขององค์กรส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้งนี้เกิดจาก บรรยากาศในการทำงานของธนาคารฯ ที่มีความอบอุ่นและเป็นกันเอง มีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน อยู่กันเหมือนพี่เหมือนน้อง และเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานก็สามารถแก้ไขปัญหาได้ ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ซึ่งการที่ธนาคารฯ มีบรรยากาศในการทำงานตามที่กล่าวมาจึงส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

โดยผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ผ่านมาในกลุ่มของครูโรงเรียนเอกชน (พรนิกา ม่วงคร้าม, 2550) พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (พฤติพงษ์ ศิริสาคร, 2550) พนักงานโรงงานอุตสาหกรรม (ชนกันต์ เหมือนทัพ และจันทร์ชลี มาพุทธ, 2551) ข้าราชการครู (สุชาญ พันธ์นิยะ, 2553) พนักงานบริษัทเอกชน (ทิพย์วดี คล้ายนาค, 2553) ข้าราชการตำรวจ (พรพัชรี แจ่มครุฑ, 2554; นิธิ ปิยะพันธุ์, ทองฟู ศิริวงศ์ และพิทวัส เอื้อสังคมเศรษฐ์, 2560) พนักงานธนาคารนครหลวงไทย (บังอร มาลัยทอง, 2554) พยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน (เอื้ออารี เพ็ชรสุวรรณ และคณะ, 2555; ปรียาภรณ์ แสงแก้ว, 2559) ข้าราชการกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร (กมล ฤกษ์วงศ์ และณกมล จันทร์สม, 2556) ซึ่งมีผลการวิจัยที่สอดคล้องในทิศทางเดียวกัน โดยพบว่า บรรยากาศขององค์กรส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Werther and Davis (1996; อ้างอิงจาก สาคร กิ่งจันทร์, ชวนชัย เชื้อสาธุน และอัสวฤทธิ์ อุทัยรัตน์, 2557) ที่ได้กล่าวไว้ว่า บรรยากาศขององค์กร สภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยจำจูงทำให้คนอยากทำงานหรือไม่อยากทำงาน จึงเป็นส่วนที่ส่งผลสำคัญอย่างยิ่งต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

5.2.2.3 ด้านภาวะผู้นำขององค์กร

ด้านภาวะผู้นำขององค์กร จากผลการวิจัยที่พบว่า ภาวะผู้นำส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้งนี้เกิดจาก ภาวะผู้นำของธนาคารฯ มีลักษณะที่เป็นภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตย มีการกระจายอำนาจ มีการมอบหมายงานให้พนักงาน และเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ อันแสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด และทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง ซึ่งลักษณะของภาวะผู้นำขององค์กรดังกล่าวจึงส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

โดยผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ผ่านมาในกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้ พนักงานบริษัทเอกชน (จิตรภาพรรณ ตันทวัช, 2552) ข้าราชการครู (เพ็ญแข นาถโกษา, 2553) พนักงานมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง (เขมกร รุจนพันธุ์, 2556) พนักงานสำนักงานประกันสังคม (นงชนก ผิวเกลี้ยง, 2556) ข้าราชการทหารกรมแพทย์ทหารบก (อรัญญา ออมสินสมบุรณ์, 2559) ซึ่งมีผลการวิจัยที่สอดคล้องในทิศทางเดียวกันโดยพบว่า ภาวะผู้นำขององค์กรส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

5.2.2.4 ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา

ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา จากผลการวิจัยที่พบว่า การฝึกอบรมและการพัฒนาส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้งนี้เกิดจาก การที่ธนาคารฯ ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและพัฒนา มีการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมที่ตรงตามความต้องการของพนักงาน และมีการจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ ทำให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งการที่ธนาคารฯ มีการดำเนินการดังกล่าวจึงส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

โดยผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศักดา พรประสงศ์ (2555) ที่ได้ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมสิ่งทอ และพบว่าปัจจัยด้านการฝึกอบรมและการพัฒนามีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชัยรัตน์ หงส์ทอง, วรณารถ แสงมณี และณัฐภูมิ โรจน์นริตติกุล (2558) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของ

แรงงานชาวพม่าในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งมีผลการวิจัยที่สอดคล้องในทิศทางเดียวกันโดยพบว่า การฝึกอบรมและการพัฒนามีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในองค์กร

5.3.1.1 จากผลการศึกษา ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร ทั้งในภาพรวมและรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านบรรยากาศขององค์กรมีระดับความคิดเห็นของพนักงานเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้าย และหากพิจารณาเป็นรายข้อในด้านบรรยากาศขององค์กรจะเห็นว่า ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับระบบและเกณฑ์การให้รางวัลและผลตอบแทนที่ชัดเจนและเป็นธรรมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น อนาคตควรมีการปรับปรุงเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้รางวัลและผลตอบแทน โดยควรมีความชัดเจนในตัวชี้วัด วิธีการ ขั้นตอน และรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นในด้านบรรยากาศภายในองค์กรมีระดับหรือความพึงพอใจที่สูงขึ้นได้

5.3.1.2 จากผลการศึกษา สมการถดถอยพหุคูณ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน อนาคตกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ดังนี้

1) บรรยากาศขององค์กรเป็นปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมากที่สุด นั่นคือการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับรรยากาศขององค์กร อาทิ การเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน ระบบการทำงาน หรือระบบและเกณฑ์การให้รางวัลและผลตอบแทน อนาคตควรคำนึงว่าการปรับเปลี่ยนดังกล่าวนี้จะส่งผลเชิงบวกต่อบรรยากาศในองค์กรหรือไม่ ซึ่งจะส่งผลต่อเนื่องไปถึงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้ หัวหน้างานควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่ตนได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ รวมทั้งสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี ให้มีความอบอุ่นและเป็นกันเอง มีการช่วยเหลือ สนับสนุน ส่งเสริมซึ่งกันและกัน อันจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อหน่วยงาน หรือส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในองค์กรนั่นเอง และจะส่งผลทำให้พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย

2) ภาวะผู้นำขององค์กรเป็นปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมากเป็นลำดับรองลงมา ดังนั้น หากอนาคตต้องการที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น การแสดงภาวะผู้นำหรือการปฏิบัติหน้าที่ของผู้นำมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กรเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ ผู้นำควรคำนึงถึงการมอบหมายงานให้ตรงตามความสามารถของพนักงาน มีการชี้แนะแนวทางในการแก้ปัญหาให้กับพนักงานได้ สามารถติดตามประเมินผลการทำงานของพนักงาน มีการกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน และสามารถสร้างความมั่นใจและเสริมสร้างกำลังใจให้พนักงานในการที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นลักษณะของภาวะผู้นำที่สามารถเพิ่มระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กรได้เป็นอย่างดี

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน อนาคตกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรมี

การขยายขอบเขตการศึกษาจากพนักงานในฝ่ายงานอื่น ๆ เพิ่มเติมเพื่อนำมาเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานของธนาคารฯ ต่อไปในอนาคต

5.3.2.2 การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้นหากผู้ที่มีความสนใจในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป สามารถทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

5.3.2.3 ผู้ที่มีความสนใจจะศึกษาเพิ่มเติม ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน เช่น ทัศนคติในการทำงาน พฤติกรรมการทำงาน เพื่อให้การศึกษามีความครอบคลุมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทำให้ผลการศึกษามีความแม่นยำและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ดียิ่งขึ้น