

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานในช่วงวิกฤตโควิด 19 ที่มีผลต่อความภักดี
ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในพื้นที่ภาคใต้

Factor of work life quality during the covid 19 crisis that affecting the loyalty of
Bangkok Bank employees, southern branch.

สุพัตรา มาตย์ชู (Supattra Martchoo)¹

อ.ดร.นารินทร์ แสงสุข (Narinee Seangsook, Ph.D.)²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกรุงเทพในพื้นที่ภาคใต้ในช่วงวิกฤตโควิด 19 และ 2) ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพในพื้นที่ภาคใต้ในช่วงวิกฤตโควิด 19 กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในพื้นที่ภาคใต้ จำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างของค่าที (t-test) ทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับความภักดีต่อธนาคารกรุงเทพในพื้นที่ภาคใต้ในช่วงวิกฤตโควิด 19 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานต่างกัน มีระดับความภักดีต่อธนาคารกรุงเทพ ในพื้นที่ภาคใต้ในช่วงวิกฤตโควิด 19 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานในช่วงวิกฤตโควิด 19 ด้านสิ่งแวดล้อมที่สุขลักษณะและปลอดภัย ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ และด้านประชาธิปไตยในองค์กร มีผลต่อความภักดีของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในพื้นที่ภาคใต้ โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 54.1

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน, ความภักดี, ช่วงวิกฤตโควิด 19, พนักงานธนาคาร

ABSTRACT

The objectives of this research refer to the topic of 1) The demographic factors effect to a loyalty of Bangkok bank employees in the southern branch during the COVID 19 Crisis. 2) Studying about the factors in work quality of Bangkok bank employees in the southern branch during the Covid-19 crisis. There was 400 samples from Bangkok bank employees in the southern branch. The frequency, percentage, average, standard deviation, differential test of T-test, F-test by One-Way ANOVA and Multiple Regression Analysis was shown on statistics.

The results of the research found that Samples of different job titles There is a level of loyalty to Bangkok Bank in the southern region during the Covid-19 crisis Overall, the difference was statistically significant at the .05 level. When considering each aspect, it was found that the feeling and perception. The difference was statistically significant at the .05 level. There is a level of loyalty to Bangkok Bank. In the southern area during the Covid-19 crisis, the overall difference with statistical significance at the .05 level when considering each aspect It was found that all aspects, including behavioral expressions feeling and perception were significantly different at the .05 level. Factors affecting quality of working life during the COVID-19 crisis, hygienic and safe environment. The balance between work and personal life , Consideration of benefits and social responsibility . Compensation is sufficient and fair, Opportunity and talent development and democracy in the organization. Affects the loyalty of Bangkok Bank employees in the southern area. The level of influence can be explained by 54.1%.

Keyword : Quality of work life, Loyalty , during the covid 19 crisis, Bangkok Bank staff.

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

พนักงานในองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับองค์กร พนักงานในองค์กรที่ดีและมีคุณภาพจะสามารถขับเคลื่อนให้องค์กรไปสู่เป้าหมายได้ พนักงานในองค์กรนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นและสิ่งที่องค์กรไม่ควรมองข้ามนั่นก็คือ คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน เพราะเมื่อไหร่ก็ตามที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีแล้วนั้น พนักงานจะพร้อมยอมรับกับเป้าหมายและก้าวไปพร้อมกับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร สามารถพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรที่มีความสุขเติบโตและยั่งยืนได้ในอนาคตได้ (สาลินี เวนัย, 2560)

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของการเมือง สังคมและปัญหาด้านเศรษฐกิจ ก่อนข้างเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เมื่อปี พ.ศ. 2562 ประเทศจีนเริ่มมีการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 โรคดังกล่าวได้

แพร่กระจายไปเกือบทั่วโลก ทำให้หลายๆประเทศ รวมไปถึงประเทศไทยมีการปิดประเทศเพื่อไม่ให้ชาวต่างชาติเดินทางเข้ามายังประเทศไทยและปิดเมืองเพื่อลดอัตราการเดินทางและจะสามารถลดความเสี่ยงในเรื่องการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ได้ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563) การเดินทางข้ามแต่ละจังหวัดที่ยากขึ้นนั้น กระทบต่อประชากรหลายกลุ่ม ไม่ใช่เพียงแต่จะเป็นกลุ่มประชากรที่เดินทางเพื่อการท่องเที่ยวเท่านั้น แต่กลุ่มประชากรที่เดินทางเพื่อการทำงานก็กระทบเช่นกัน การเดินทางข้ามจังหวัดจะต้องมีหนังสือจากหน่วยงานราชการ ทำให้การเดินทางยากขึ้นและใช้ระยะเวลาในการเดินทางที่นานขึ้น ส่งผลให้ความรู้สึกของกลุ่มประชากรที่เดินทางเพื่อไปทำงานเกิดความรู้สึกที่เหนื่อยล้าจากการเดินทางไปทำงาน ความรู้สึกในเรื่องความกระตือรือร้นในการทำงานก็จะลดลงด้วยเช่นกัน (ทู ไอดี ,2564) ซึ่งการปิดประเทศและปิดเมืองทำให้ในปี 2563 เศรษฐกิจไทยหดตัวร้อยละ 6.1 กิจกรรมทางเศรษฐกิจได้ชะงักลง หลายๆธุรกิจได้ปิดตัวลงเพราะไม่มีรายได้และกำไรที่เพียงพอต่อการดำเนินกิจการ ส่งผลให้มีคนถูกพักการทำงานประมาณ 2.5 ล้านคนและอัตราการว่างงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.2 ซึ่งสูงสุดในรอบทศวรรษ (ธนาคารกรุงเทพ, 2563) การถูกพักงานและอัตราการว่างงานที่เพิ่มขึ้นนั้น ทำให้กลุ่มแรงงานเกิดความวิตกกังวล ว่าปัญหาดังกล่าวจะเกิดขึ้นกับตนเองหรือไม่ เมื่อเกิดความกังวลเกี่ยวกับการจ้างงาน ส่งผลให้ความสุขในการทำงานก็จะลดลงตามไปด้วย(สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมประเทศไทย, 2564)

ธนาคารกรุงเทพเป็นอีกหนึ่งกิจการที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคโควิด 19 ด้วยเช่นกัน เห็นได้ว่ากำไรสุทธิของธนาคารในปี พ.ศ. 2563 ลดลงจากปี พ.ศ. 2562 กว่า 52.0% (ธนาคารกรุงเทพ, 2563) การที่ธนาคารมีกำไรลดลง ทำให้พนักงานธนาคารกรุงเทพ ก็เกิดความกังวลในเรื่องการตงงาน อีกทั้งการเดินทางไปทำงานในช่วงที่มีการระบาดของโรคโควิด 19 ของพนักงานที่ยากขึ้นทำให้พนักงานหลายๆคนรู้สึกเหนื่อยล้า ความสุขในการทำงานลดลงด้วย เมื่อเกิดปัญหาที่กระทบในเรื่องความรู้สึก ความกังวลต่างๆแล้วนั้น ทำให้คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่เปลี่ยนแปลงไป ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานลดลงด้วยเช่นกัน อาจส่งผลต่อความสามารถที่จะทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรนั้นลดลงไปด้วย รวมทั้งความเครียดและความกดดันของพนักงาน จะส่งผลให้พนักงานบางส่วนที่ไม่สามารถทนต่อแรงกดดันได้ ต้องลาออกจากงาน ทำให้องค์กรขาดพนักงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพไปในช่วงวิกฤตโควิด19 และองค์กรก็ต้องสรรหาพนักงานใหม่ๆ ที่ตรงตามความต้องการขององค์กร การสรรหาพนักงานในองค์กรใหม่ๆ ก็เกิดค่าใช้จ่ายในการสรรหา รวมทั้งต้องมีการอบรมเพื่อให้พนักงานเกิดความเชี่ยวชาญและกว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้ ก็ต้องใช้เวลา ซึ่งแน่นอนว่าการลดปัญหาในเรื่องการลาออกจากงาน ก็สามารถลดการเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในองค์กรได้ดี (สาลินี เวนัย, 2560)

จากปัญหาในการระบาดของโรคโควิด 19 ทำให้อัตราการว่างงานและอัตราการตงงานของคนไทยเพิ่มสูงมากขึ้น เพื่อลดปัญหาการลาออกของพนักงานในองค์กร ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานในช่วงวิกฤตโควิด 19 ที่มีผลต่อความภักดีของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เพื่อที่จะสามารถให้ธนาคารนำผลการวิจัยไปใช้กับพนักงานในองค์กรให้เกิดความรู้สึกนึกคิดที่ดีต่อ

ธนาคารและสามารถพัฒนาให้ธนาคารกรุงเทพไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ ให้องค์กรเกิดความยั่งยืนในอนาคตและลดอัตราการลาออกของพนักงานธนาคารทั้งในช่วงที่สถานการณ์ปกติและในช่วงวิกฤตโควิด 19 ได้

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกรุงเทพในภาคใต้
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพในพื้นที่ภาคใต้ในช่วงวิกฤตโควิด 19

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกรุงเทพในภาคใต้ที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานในช่วงวิกฤตโควิด 19 ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในพื้นที่ภาคใต้

แนวคิดทฤษฎีและกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดของด้านประชากรศาสตร์

วิชชุลดา มั่งสัน (2563) ได้กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์หรือปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูล เกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ตำแหน่งงานและระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอายุการทำงาน

แนวคิดของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตามแนวคิดของ Walton, (1973) คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของการพัฒนาองค์กร เพราะคุณภาพชีวิตการทำงานจะส่งผลโดยตรงไปยังบุคลากร หากบุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี มีความพึงพอใจในการทำงานอย่างถึงที่สุด ก็จะส่งผลไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ส่งผลให้องค์กรก้าวหน้า บรรลุเป้าหมาย ซึ่งมีนักทฤษฎี และนักวิชาการต่างได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานในมุมมองที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งสามารถแบ่งออก มาได้เป็น 8 ด้าน ได้ดังนี้ 1) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม 2) ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ 3) ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ 4) ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน 5) ด้านบูรณาการด้านสังคมหรือการทำงานร่วมกัน 6) ด้านประชาธิปไตยในองค์กร 7) ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่ และ 8) ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์และสัมพันธ์กับสังคม

แนวคิดและเกี่ยวกับความภักดีของพนักงาน

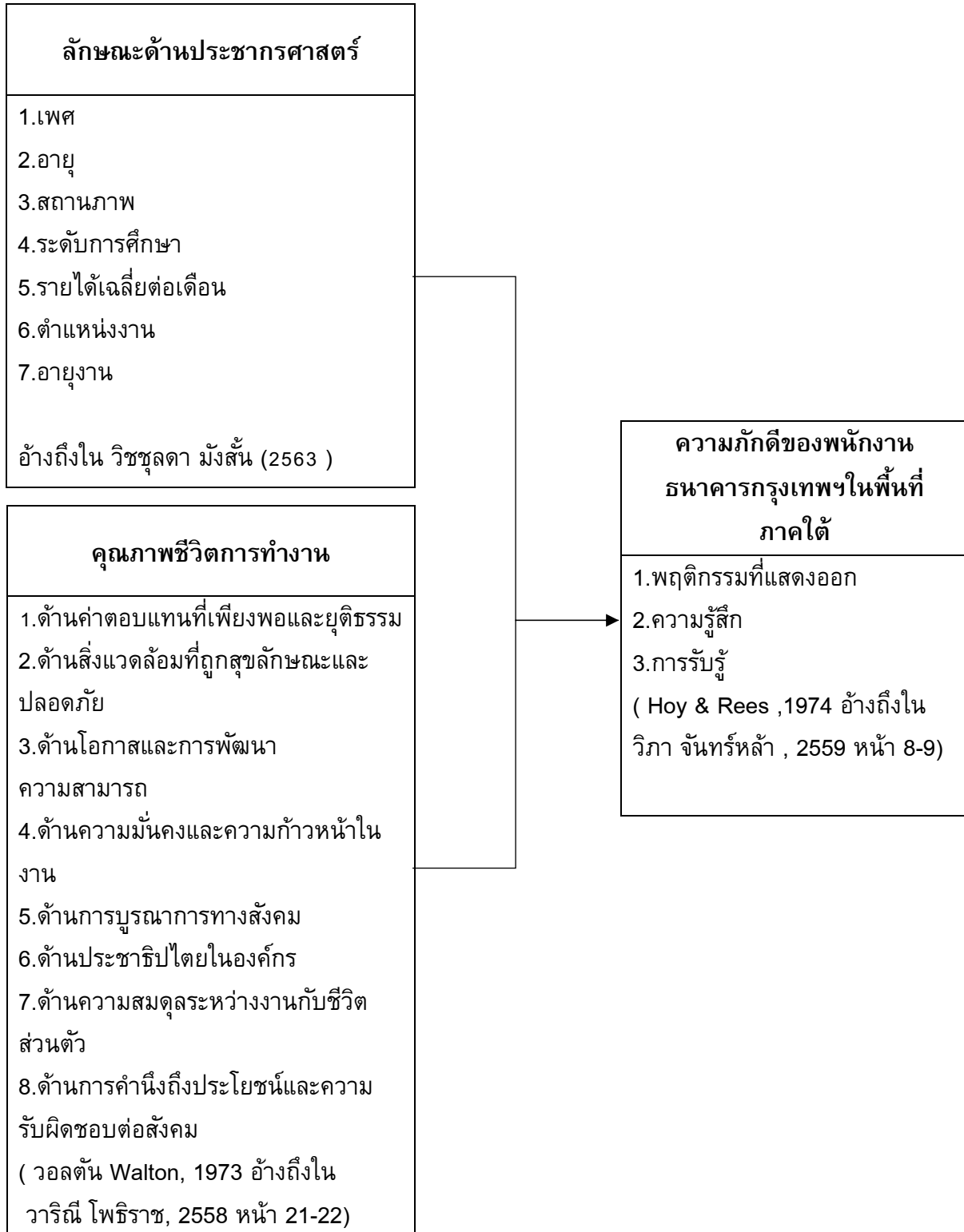
ตามแนวความคิดของ Hoy & Rees, (1974) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงออก ระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้าคนยังมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงมากขึ้นเท่าไร แนวโน้มที่จะ

ลาออก หรือที่องค์กรไปก็จะน้อยลงเท่านั้นโดย Hoy & Rees ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความจงรักภักดีต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้ดังนี้ 1) พฤติกรรมที่แสดงออก 2) ความรู้สึก และ 3) การรับรู้

ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



วิธีการดำเนินการวิจัย

ศึกษาการปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานในช่วงวิกฤตโควิด 19 ที่มีผลต่อความภักดีของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในพื้นที่ภาคใต้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานธนาคารกรุงเทพทุกคน ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ภาคใต้ และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยกำหนดให้เป็นการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรของคอแครน (Cochran, 1977) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ร้อยละ 95 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non probability Sampling) โดยการสุ่มแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในอดีตและพัฒนาให้เป็นรูปแบบแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Form ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ประกอบไปด้วยข้อความ 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงานและอายุงาน (วิชชุดา มั่งสัน, 2563) 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย 8 ด้าน ข้อคำถาม 31 ข้อ ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม (Walton, 1973) 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับความภักดีของพนักงานธนาคารกรุงเทพในพื้นที่ภาคใต้ ประกอบด้วยข้อความ 11 ข้อ ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกละแวกและการรับรู้ (Hoy & Rees, 1974) โดยตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยจากการให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญในด้านที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาจำนวน 3 ท่าน พบว่าแต่ละข้อคำถามมีค่าดัชนีวัดความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence , IOC) มากกว่า 0.5 และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้วยวิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ค่ามากกว่า 0.7 ทุกด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การหาค่าความถี่ การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การทดสอบทางสถิติ T-test การทดสอบทางสถิติ F-test (One Way Anova) ในการพิสูจน์สมมติฐานที่ 1 และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการพิสูจน์สมมติฐานที่ 2

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ พบว่าตัวอย่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในพื้นที่ภาคใต้ จำนวน 400 คน พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 66.85) มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 20 – 30 ปี (ร้อยละ 57.00) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 63.25) มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 84.25) มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วงระหว่าง 20,001-30,000 บาท (ร้อยละ 46.50) ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ 95.50) และอายุงานส่วนใหญ่ 1-5 ปี (ร้อยละ 53.50)

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในช่วงวิกฤตโควิด 19 ในพื้นที่ภาคใต้ โดยรวมผลระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในช่วงวิกฤตโควิด 19 ในพื้นที่ภาคใต้ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ใน ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

ความภักดีของพนักงานธนาคารกรุงเทพในช่วงโควิด 19 ในพื้นที่ภาคใต้ โดยรวมผลวิเคราะห์ ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 คือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความภักดีของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในพื้นที่ภาคใต้ ในช่วงวิกฤตโควิด 19 ที่แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความภักดีของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในพื้นที่ภาคใต้ไม่แตกต่างกัน และตำแหน่งงานและอายุงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในพื้นที่ภาคใต้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความภักดีของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในพื้นที่ภาคใต้ที่ แตกต่างกัน

ตารางที่ 1 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อความภักดีของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในพื้นที่ภาคใต้ในช่วงวิกฤตโควิด 19

ตัวแปรพยากรณ์	b	Std. Error	β	t	Sig.
(Constant)	1.326	0.141		9.426	0.000
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย	0.134	0.039	0.178	3.441	0.001**
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	0.132	0.043	0.173	3.090	0.002**
ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม	0.119	0.042	0.159	2.828	0.005**
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	0.083	0.033	0.123	2.513	0.012**
ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ	0.088	0.034	0.119	2.606	0.010**
ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	0.086	0.041	0.111	2.126	0.034*
$r = 0.736$ $R^2 = 0.541$ $SE_{est} = 0.532$ $F = 57.643$					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการศึกษาในตารางที่ 1 โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ ของปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อความภักดีของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในพื้นที่ภาคใต้ในช่วงวิกฤตโควิด 19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05 มี 6 ปัจจัย คือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย (X_2) มีน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยที่เป็นตัวแปรพยากรณ์ความภักดีของพนักงานธนาคารกรุงเทพในช่วงวิกฤตโควิด 19 ในพื้นที่ภาคใต้ มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (X_7) ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม (X_8) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ (X_3) และด้านประชาธิปไตยในองค์กร (X_6) มีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรในรูปแบบคะแนนดิบ (b) เท่ากับ 0.134 , 0.132 , 0.119 , 0.083 , 0.088 และ 0.086 ตามลำดับ และในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.178 , 0.173 , 0.159 , 0.123 , 0.119 และ 0.111 ตามลำดับ และโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.736 มีอำนาจในการพยากรณ์เท่ากับ 0.541 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ (SE_{est}) เท่ากับ 0.532 และค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ(a) เท่ากับ 1.326

อภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานในช่วงวิกฤตโควิด 19 ที่มีผลต่อความภักดีของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในพื้นที่ภาคใต้ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้ ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในพื้นที่ภาคใต้ในช่วงวิกฤตโควิด 19

กลุ่มตัวอย่าง มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในพื้นที่ภาคใต้ในช่วงวิกฤตโควิด 19 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของดวงพร ทวีรักษ์ (2562) ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานพาณิชย์แห่งหนึ่ง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความภักดีของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในพื้นที่ภาคใต้ ในช่วงวิกฤตโควิด 19 ที่แตกต่างกัน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับความภักดีต่อธนาคารกรุงเทพ ในพื้นที่ภาคใต้ในช่วงวิกฤตโควิด 19 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้สึกรู้สึก และด้านการรับรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของสุภาพร นิลชา (2560) ศึกษาการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษาธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ตำแหน่งงานรับผิดชอบที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความภักดีกับองค์กรที่แตกต่างกัน

2) กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน ต่างกัน มีระดับความภักดีต่อธนาคารกรุงเทพ ในพื้นที่ภาคใต้ในช่วงวิกฤตโควิด 19 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกรู้สึก และด้านการรับรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของนิศาชล เรืองชู (2557) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งใน

ประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า อายุงานแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรโดยรวม และด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีระดับความภักดีต่อธนาคารกรุงเทพ ในพื้นที่ภาคใต้ในช่วงวิกฤตโควิด 19 โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการศึกษาของนภาพร สุทธา (2559) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรในสำนักงานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรในสำนักงานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อความภักดีของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในพื้นที่ภาคใต้ ในช่วงวิกฤตโควิด 19 สามารถอธิบายผลได้ดังนี้

1) ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานในช่วงวิกฤตโควิด 19 ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีผลต่อความภักดีด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในพื้นที่ภาคใต้ โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 34.9 สอดคล้องกับการศึกษาของจุรีมาศ ไพรสวรรณ์ (2562) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร จากการทดสอบสมมติฐานคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

2) ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานในช่วงวิกฤตโควิด 19 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย และด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ มีผลต่อความภักดีด้านความรู้สึกของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในพื้นที่ภาคใต้ โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 38.8 สอดคล้องกับการศึกษาของนิจชิตา ชัยณรงค์ (2558) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม ; กรณีศึกษาโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมวังใต้

3) ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานในช่วงวิกฤตโควิด 19 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย และด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ มีผลต่อความภักดีด้านการรับรู้ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในพื้นที่ภาคใต้ โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 44.6 สอดคล้องกับการศึกษาของสุนันทา เอื้อศิริตระกูล (2556) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

1.ด้านการบูรณาการทางสังคม จากผลการศึกษา พบว่า ในองค์กรมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งกลุ่ม/ฝ่าย/พรรคพวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เพราะฉะนั้นในองค์กรทีมที่จะประสบความสำเร็จในการทำงาน คือ กลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของทีม เพื่อนร่วมทีมจะต้องยึดถือเป็นกรอบเพื่อทำงานร่วมกัน มีความเป็นหนึ่งเดียวกัน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก

2.ด้านประชาธิปไตยในองค์กร จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานในองค์กรเคารพในสิทธิส่วนตัวของกันและกัน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ทุกคนในองค์กรต้องเคารพสิทธิของกันและกัน การไม่ละเมิดสิทธิเสรีภาพของผู้อื่น สามารถแสดงออกได้หลายประการ เช่น การแสดงความคิดเห็น การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เป็นต้น รู้จักใช้สิทธิของตนเองและแนะนำให้ผู้อื่นรู้จักใช้สิทธิของตนเอง

3.ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย จากผลการศึกษา พบว่า ในช่วงวิกฤตโควิด 19 สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน มีมาตรฐานมีการเว้นระยะห่างอย่างเพียงพอสำหรับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด สำหรับมาตรการช่วงวิกฤตโควิด 19 ที่ทุกหน่วยงานต้องปฏิบัติตามวิถี *New Normal* คือ การปราศจากแออัด การอยู่ห่างกันไว้ ใส่ Mask กัน หมั่นล้างมือ

4.ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว จากผลการศึกษา พบว่า ในช่วงวิกฤตโควิด 19 ท่านสามารถวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ในช่วงวิกฤตโควิด 19 สามารถใช้ชีวิตอย่างปกติและมีคุณค่า แม้อยู่ในสถานการณ์ที่ไม่ปกติ เราก็จำเป็นต้องดำเนินชีวิตให้เป็นปกติ แม้จะต้องหยุดงานกักตัวอยู่บ้าน

5.ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม จากผลการศึกษา พบว่า ในช่วงวิกฤตโควิด 19 ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับนั้นมีความเหมาะสมและยุติธรรมเมื่อเทียบกับผลปฏิบัติงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่หน่วยงานจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน อาจจ่ายในรูปแบบตัวเงินหรือมีใช้ตัวเงินก็ได้ เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามที่ความรับผิดชอบ จูงใจให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน และเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของครอบครัวผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

6.ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ จากผลการศึกษา พบว่า ในช่วงวิกฤตโควิด 19 ท่านสามารถใช้ความรู้และความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แม้ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 GC ทุกคนยังสามารถปฏิบัติงานได้เช่นเดิม ด้วยการปรับกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความคล่องตัว

7.ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม จากผลการศึกษา พบว่า ท่านมีโอกาสได้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม ที่องค์กรของท่านได้จัดขึ้นอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ทุกคนสามารถเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ได้ โดยใช้ “Social Distancing” หรือ “การเว้นระยะห่างทางสังคม” เป็นการสร้างระยะห่างระหว่างตัวเราเองกับคนในสังคม

8.ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน จากผลการศึกษา พบว่า ในช่วงวิกฤตโควิด 19 องค์กรมีการผลักดันให้พนักงานที่มีความสามารถได้ก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดถึงแม้ในปัจจุบันสถานการณ์โควิด 19 จะระบาด แต่หน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ก็ยังสามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้ดำเนินไปได้ด้วยดี เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพื้นที่ภาคใต้ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาความภักดีของพนักงานธนาคารกรุงเทพฯ ในพื้นที่อื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานในช่วงวิกฤตโควิด 19 ที่มีผลต่อความภักดีของพนักงานธนาคารกรุงเทพฯว่ามีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา การบริหารของธนาคารกรุงเทพฯ ในพื้นที่อื่นๆ ต่อไป

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร เช่น ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยที่กำหนดความสุขในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งจะนำมาสู่การพัฒนาคุณภาพบริการ และส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน

เอกสารอ้างอิง

- จตุรมาศ ไพรสุวรรณ. (2562). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร. ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- ดวงพร ทวีรักษ์. (2562). *อิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ แห่งหนึ่ง. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซียฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 9(2), 282-292.*
- ทฐุ ใตดี. (2564). *เช็กที่นี่ “เปิดประเทศ 1 พ.ย.” เดินทางข้ามจังหวัด ต้องทำอย่างไร. ค้นเมื่อ 2 พฤศจิกายน 2564, จาก <https://news.trueid.net/detail/P3MxxMVybjA8>*
- ธนาคารกรุงเทพ. (2563). *รายงานความยั่งยืนปี 2563. ค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2564, จาก <https://www.bangkokbank.com/th-TH/About-Us/Sustainability>*
- ธนาคารกรุงเทพ. (2563). *รายงานประจำปี 2563. ค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2564, จาก <https://www.bangkokbank.com/th-TH/Investor-Relations/Financial-Information>*
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). *ผลกระทบของ COVID-19 ต่อเศรษฐกิจของกลุ่ม CLMV และภัยต่อเศรษฐกิจไทย. ค้นเมื่อ 30 ตุลาคม 2564, จาก <https://www.bot.or.th/Thai/Pages/default.aspx>*
- นภาพร สุทธา. (2559). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.*

- นิจชิตา ชัยณรงค์ (2559) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม : กรณีศึกษาโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- นิตาชาล เรื่องชู. (2557). คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วาริณี โพธิราช. (2558). คุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิษณุชุลดา มั่งสัน. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย(สำนักงานใหญ่). วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 6(2), 151-164.
- วิภา จันท์หล้า. (2559). ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัท โตโยต้า โกเซ เอเชีย จำกัด จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สาลินี เวนัย. (2560). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท เอก-ชัย ดีสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุนันทา เอื้อศิริตระกูล. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วารสารบัญชีและการจัดการ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 5(1), 101-109.
- สุภาพร นิลชา. (2560). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษาธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2564). ภาวะสังคมไทย .ค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2564 จาก https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=5491
- Cochran, W.G. (1977). Sampling Techniques. (3rded). New York : John Wiley & Sons.
- Hoy, W.K., & Rees, R. (1974). Subordinate Loyalty to Immediate Superior: A Neglected Concept in the Study of Educational Administration. *Sociology of Education*, 47, 274-275.
- Walton, Richard E. (1973). Quality of Working Life: What is it?. *Sloan Management Review*, 4(7), 20-23.