

การศึกษาภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร กระบวนการในการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพ  
ชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร  
A Study of Leadership Styles, Communication and Work Process  
Influencing Quality of Work Life of Operational Employees in a Thai  
Commercial Bank in Bangkok Metropolitan Areas

เฉลิมฉัตร นาคมอญ และ สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำที่มีผลต่อ  
คุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อ  
ศึกษาอิทธิพลของการติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร  
พาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของกระบวนการในการทำงาน ที่มี  
ผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร  
ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการรวบรวมทำวิจัยครั้งนี้  
คือพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้คำนวณขนาด  
ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่า  
คะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยอย่าง  
ง่าย (Simple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า อิทธิพลของภาวะผู้นำมีผลต่อคุณภาพชีวิต  
ของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร อิทธิพลของการ  
ติดต่อสื่อสารมีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขต  
กรุงเทพมหานคร และอิทธิพลของกระบวนการในการทำงานมีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับ  
ปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ธนาคารพาณิชย์ไทย, ภาวะผู้นำ, การติดต่อสื่อสาร, กระบวนการในการทำงาน, คุณภาพ  
ชีวิต

Abstract

The Objectives of this study were to study: 1) the impact of leadership styles  
on the quality of work life of operational employees in a Thai Commercial Bank in

Bangkok Metropolitan areas, 2) the impact of communication on the quality of work life of operational employees in a Thai Commercial Bank in Bangkok Metropolitan areas, and 3) the impact of work process on the quality of work life of operational employees in a Thai Commercial Bank in Bangkok Metropolitan areas. The researcher has collected the data by using the questionnaire, which distributed to the sample of 400 operational employees in a Thai Commercial Bank in Bangkok Metropolitan areas. The statistics used were percentage, mean, standard deviation and the simple regression analysis. It was found that the there was the impact of leadership styles on the quality of work life of operational employees in a Thai Commercial Bank in Bangkok Metropolitan areas, there was the impact of communication on the quality of work life of operational employees in a Thai Commercial Bank in Bangkok Metropolitan areas, and there was the impact of work process on the quality of work life of operational employees in a Thai Commercial Bank in Bangkok Metropolitan areas with the statistical significance of 0.05

**Keywords:** Thai commercial Bank, leadership styles, communication, work process, quality of work life

## บทนำ

ในการบริหารองค์การนั้น ผู้บริหารจะต้องมีวิสัยทัศน์ มีความเชี่ยวชาญในธุรกิจและมีการใช้กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งนอกเหนือจากการมุ่งเน้นการใช้กลยุทธ์ต่างๆ ในการพัฒนาเพื่อให้องค์การมีกำไรนั้น ยังต้องมองถึงการพัฒนทรัพยากรที่สำคัญของบริษัทด้วยนั่นคือ ทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรบุคคล เป็นทรัพยากรที่ควรที่จะให้ความสำคัญที่สุดในองค์กรเป็นปัจจัย หลักที่จะผลักดันให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าทันต่อการเปลี่ยนแปลงมีความได้เปรียบในการแข่งขัน และนำพาองค์กรให้บรรลุจุดประสงค์และเป้าหมายขององค์กรได้ทรัพยากรบุคคลจึงเป็นตัวเริ่มต้น สำคัญที่ก่อให้เกิดผลผลิตหรือผลงานในการต่อยอดใช้ทรัพยากรอื่นๆในองค์กรอย่างไรก็ตามการที่ องค์กรจะสามารถใช้ทรัพยากรบุคคลได้ดีมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับว่าองค์กรมีวิธีการที่จะทำ ใหพนักงานปฏิบัติงาน และทุ่มเทให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถมากน้อยเพียงใดดังนั้น ผู้บริหาร จึง มีความจำเป็นในการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพ และจะต้องหาเทคนิค และ ทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเพราะผู้ที่มีความรู้ความสามารถและคุณลักษณะที่ เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติจึงจะ สามารถสร้างความเจริญก้าวหน้าแก่องค์กรแต่ในทางกลับกันถ้าองค์กรใดมี ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ ความสามารถไม่เพียงพอหรือไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากจะไม่สามารถช่วยให้ องค์กรบรรลุเป้าหมาย และสร้างความเจริญก้าวหน้าแก่องค์กรได้แล้วยังเป็นภาระผูกพันที่ หน่วยงานจะต้องให้การดูแล จนกว่าจะออกจากงานไปฉะนั้นองค์กรจึงมีหน้าที่ จะต้องดูแลพนักงาน

หรือบุคลากรให้มีความพอใจ เต็มใจที่จะทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ โดยการสร้างแรงจูงใจ (Motivation) ในการทำงานเพื่อให้ บุคลากรเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน (ทศพร จิริกิจวิบูลย์ ,2559)

การทำงานนอกจากจะเป็นการหารายได้เพื่อดำรงชีวิตอยู่แล้วยังนับเป็นกิจกรรมหนึ่งที่ทำให้บุคคลหรือพนักงานได้ออกมาใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่น ทำให้บุคคลสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตนเองตั้งไว้ได้ อีกทั้งยังเป็นกิจกรรมที่บุคคลได้แสดงออกถึงความรู้ความสามารถที่ได้ศึกษาหาความรู้มาประกอบอาชีพเป็นงานที่ตนถนัดและสนใจ เมื่ออยู่ในที่ทำงาน บุคคลมีความต้องการที่จะมีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้ง สุขภาพกายและสุขภาพจิต ซึ่งการทำงานในสถานที่ทำงานนั้นโดยเฉลี่ยใช้เวลาประมาณ 8-12 ชั่วโมงต่อวัน นับเป็นช่วงเวลาที่ยาวนานหากบุคคลมีความรู้สึกอึดอัด ไม่สบายใจ ไม่ว่าจะเกิดจากผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร หรือกระบวนการในการทำงานก็ตาม จะทำให้บุคคลไม่ต้องการมาทำงาน หุดยงานมากกว่าปกติ ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน รวมไปถึงแยกตัวออกจากสังคมเพื่อนร่วมงาน ก่อให้เกิดความห่างเหินกับเพื่อนร่วมงาน หากต้องทำงานประสานงานตามฝ่ายต่างๆ อาจทำให้เกิดความล่าช้าจนมีผลกระทบต่อองค์กรได้ ในท้ายที่สุดพนักงานจะลาออก และแสวงหาที่ทำงานที่ใหม่เพื่อให้ตนเองมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

การลาออกของพนักงานมีผลกระทบทำให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจำเป็นต้องสรรหา คัดเลือกพนักงานใหม่ ซึ่งจะต้องใช้ทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายสูงในการคัดเลือกบุคคลที่มีคุณภาพเข้าร่วมงาน รวมถึงค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงาน ระยะเวลาที่พนักงานต้องปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ หรือแม้กระทั่งเรียนรู้ระบบกฎระเบียบขององค์กร หากพนักงานที่มีคุณภาพอยู่ในองค์กรที่พนักงานมีความรู้สึกสบายใจอยู่แล้วนั้น ยิ่งส่งผลให้พนักงานไม่ต้องการย้ายสถานที่ทำงาน จึงเป็นความท้าทายของฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่จะหาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาร่วมงานทดแทนพนักงานคนเดิมที่ลาออกไปได้ ดังนั้นองค์กรจึงควรหาวิธีที่จะทำให้พนักงานที่มีคุณภาพต้องการทำงานอยู่ในองค์กร โดยมีกลยุทธ์หรือนโยบายในการทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งทางร่างกายและจิตใจ พร้อมทั้งดึงศักยภาพของพนักงานออกมาอย่างเต็มที่

จากปัญหาด้านทรัพยากรบุคคลดังกล่าว จึงทำให้เกิดงานวิจัยชิ้นนี้ขึ้นเพื่อศึกษาว่าภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร กระบวนการในการทำงาน มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานครหรือไม่ เพื่อให้้องค์กรสามารถนำไปใช้แก้ไขปัญหาในการลาออกของพนักงาน เสริมสร้างให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน ทำให้สามารถประสานงานกันได้อย่างรวดเร็ว และสร้างแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามกรอบแผนงานของบริษัทตามศักยภาพในการทำงานของพนักงาน เมื่อองค์กรมีพนักงานที่พร้อมจะทุ่มเทในการทำให้งานบรรลุเป้าหมายนั้น จะช่วยเสริมสร้างให้เกิดจุดแข็งกับองค์กรในการต่อยอดกับคู่แข่งทางการค้าต่อไป

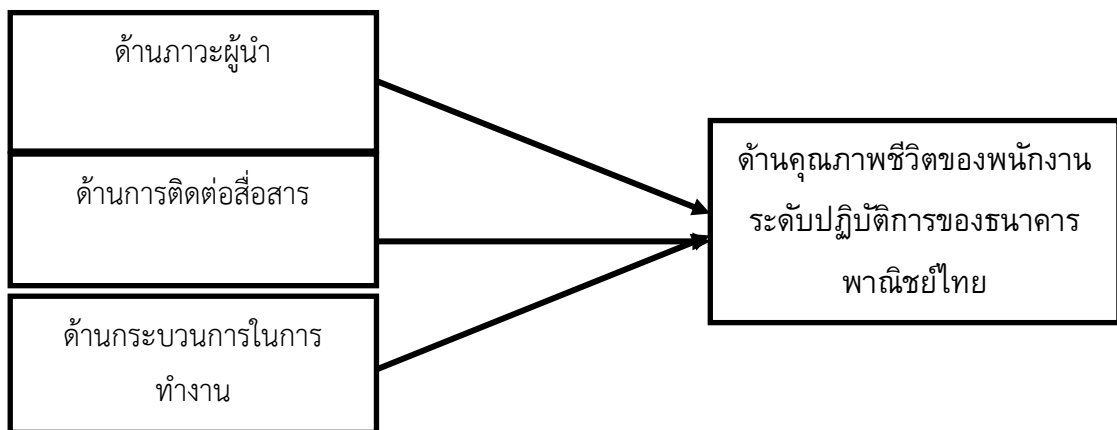
### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาการติดต่อสื่อสาร ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของกระบวนการในการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

### สมมติฐาน

1. อิทธิพลภาวะผู้นำ มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. อิทธิพลการติดต่อสื่อสาร มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. อิทธิพลของกระบวนการในการทำงาน มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

### กรอบแนวคิด



### ตัวแปรอิสระประกอบด้วย

1. ด้านภาวะผู้นำประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ
2. ด้านการติดต่อสื่อสารประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ
3. ด้านกระบวนการในการทำงานประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ

## ตัวแปรตามประกอบด้วย

ด้านคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทยประกอบด้วยข้อคำถาม  
จำนวน 10 ข้อ

## วิธีการวิจัย

การศึกษาภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร กระบวนการในการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานครมีประเภทและรูปแบบการวิจัยเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยแบบใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ข้อมูลการติดต่อสื่อสาร ข้อมูลกระบวนการในการทำงาน และข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของพนักงาน โดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ของธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ  $\pm 5$  ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยผู้วิจัยได้กำหนดการสุ่มแบบสะดวกกับพนักงาน ระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทยจำนวน 4 เขต โดยการจับฉลากจากทั้งหมด 50 เขต ได้แก่เขตหลักสี่ เขตแจ้งวัฒนะ เขตดอนเมือง เขตงามวงศ์วาน โดยผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามในห้างสรรพสินค้าและศูนย์ราชการที่มีพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ไทยที่ไปใช้บริการโดย ทำการสอบถามเบื้องต้นว่าเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ไทยหรือไม่ และจึงแจกแบบสอบถามให้กรอก โดยผู้วิจัยจะทำการแจกแบบสอบถามดังกล่าวเป็นเวลา 2 เดือน ตั้งแต่เดือนกันยายนถึงเดือนตุลาคม 2559 ผู้วิจัยจะตอบข้อสงสัยนั้นทันที และรองกว่าผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามครบถ้วน โดยทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม แล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม พร้อมจัดทำข้อมูลโดยการกำหนดรหัสแปรข้อมูล และนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีวิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ส่วน ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ การวิเคราะห์ถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) สำหรับสมมติฐานข้อที่ 1 - 3

## ผลการวิจัยและอภิปรายผล

สำหรับผลการวิจัยนี้สามารถสรุปข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ดังนี้ ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนเพศชายและเพศหญิงในอัตราส่วนที่เท่ากัน โดยมีอายุระหว่าง 25-35 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000-45,000 บาท ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการรายงานผลตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 1: แสดงการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

ตัวแปร	สัมประสิทธิ์การถดถอย (BETA)	ค่า t	Sig (P-Value)
ภาวะผู้นำ	0.666	4.728	0.000*

$R^2 = 0.444$ , F-Value = 22.354, n = 300, P-Value  $\geq 0.05^*$

จากตารางที่ 1 พบว่า ภาวะผู้นำมีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทยร้อยละ 66.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2 : แสดงการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

ตัวแปร	สัมประสิทธิ์การถดถอย (BETA)	ค่า t	Sig (P-Value)
การติดต่อสื่อสาร	0.638	4.385	0.000*

$R^2 = .407$ , F-Value = 19.224, n = 300, P-Value  $\geq 0.05^*$

จากตารางที่ 2 พบว่าการติดต่อสื่อสารมีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทยร้อยละ 63.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 : แสดงการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

ตัวแปร	สัมประสิทธิ์การถดถอย (BETA)	ค่า t	Sig (P-Value)
กระบวนการในการทำงาน	0.786	6.719	0.000*

$R^2 = .617$ , F-Value = 45.144, n = 300, P-Value  $\geq 0.05^*$

จากตารางที่ 3 พบว่ากระบวนการในการทำงาน มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทยร้อยละ 78.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทย เนื่องจากสภาพแวดล้อมของพนักงานระดับปฏิบัติการต้องรับคำสั่งจากผู้นำในองค์กรอยู่เสมอ ถ้าผู้นำไม่มีความรู้ความสามารถ หรือทักษะเพียงพอจะทำให้คุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการลดลง ดังที่ เบิร์นส์ (Burns) เสนอความเห็นว่าการแสดงความเป็นผู้นำยังเป็นปัญหาอยู่



จนทุกวันนี้ เพราะบุคคลไม่มีความรู้เพียงพอในเรื่องกระบวนการของความเป็นผู้นำ เบิร์นส์ (Burns) อธิบายความเข้าใจในธรรมชาติของความเป็นผู้นำว่าตั้งอยู่บนพื้นฐานของความแตกต่างระหว่างความเป็นผู้นำกับอำนาจที่มีส่วนสัมพันธ์กับผู้นำและผู้ตาม อำนาจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้นำจัดการบริหารทรัพยากร โดยเข้าไปมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้ตามเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตนหวังไว้ ความเป็นผู้นำจะเกิดขึ้นเมื่อการบริหารจัดการทำให้เกิดแรงจูงใจ และนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อผู้ตาม ความเป็นผู้นำถือว่าเป็นรูปแบบพิเศษของการใช้อำนาจ (Special form of power) อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิรดา เจริญรบ (2554) ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำของผู้บริหารรุ่นใหม่กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เหล็กสยามยามาโตะ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท เหล็กสยามยามาโตะ จำกัด ที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากภาวะผู้นำของผู้บริหารรุ่นใหม่และความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อนำไปกำหนดกลยุทธ์ในการจัดการความพึงพอใจในงานและ การปฏิบัติงานของพนักงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ เพื่อนำพาให้องค์กรประสบความสำเร็จ ก้าวหน้าก้าวแข่งขันและนำพาองค์กรไปสู่การพัฒนาระดับโลก ผลการศึกษาวิจัยสรุปดังนี้ พนักงานของบริษัทบริษัท เหล็กสยามยามาโตะ จำกัด ที่ตอบ แบบสอบถามทั้งหมดมีจำนวน300 คน มีรายได้ 20,001-30,000 ต่อเดือน จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โสด มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานร่วมกับองค์กรมาแล้ว1-5 ปี และทำงานอยู่ในประเภทงานฝ่ายผลิต ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหารรุ่นใหม่ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นว่า ผู้บริหารเป็นผู้มองการณ์ไกลมีวิสัยทัศน์ ผู้บริหารได้นำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตลาด ผู้บริหารสนับสนุนให้แสดงทัศนคติและรับฟังความคิดเห็น ผู้บริหารกระตุ้นให้ พนักงานมีผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพและมาตรฐานสูงขึ้น ด้านการจูงใจให้เกิดความมุ่งมั่น ผู้บริหารสามารถจูงใจให้พนักงานทำงานร่วมกันโดยมีเป้าหมายเดียวกัน และผู้บริหารเปิดโอกาส และสนับสนุนพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถเพื่อยกระดับผลงานและตำแหน่งงาน ข้อมูล เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นด้วย มาก ในด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานว่า ได้มีโอกาสในการโยกย้ายงานหรือเลื่อนตำแหน่ง ตามความรู้ ความสามารถ ด้านค่าจ้างและสิ่งตอบแทนอื่นๆ เห็นด้วยมากกว่าพอใจในอัตราเงินเดือน ที่ได้รับอยู่ในขณะนี้ ด้านลักษณะงานที่ทำ เห็นด้วยมากกว่างานที่รับผิดชอบในปัจจุบันมีความสำคัญ ต่อความสำเร็จโดยรวมของหน่วยงาน และด้านการควบคุมบังคับบัญชา เห็นด้วยมากกว่าผู้บริหาร ให้ความสำคัญต่อพนักงาน

การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทย เนื่องจากการติดต่อสื่อสารที่ถูกต้อง แม่นยำ ของผู้นำจะสร้างความเชื่อมั่นแรงจูงใจและความถูกต้องในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ดังทฤษฎีของ Chris Argyris (คริส อาร์จิริส) (สมคิด บางโม)หน้า186-187 กล่าวว่า ปัญหาด้านโครงสร้างขององค์กรนั้นส่วนใหญ่จะมาจากการสื่อสารระหว่างผู้ที่มีหน้าที่ในการตัดสินใจและผู้ปฏิบัติ นอกจากนี้ยังได้เน้นบทบาทของกลุ่มที่ไม่

เป็นทางการที่จะมีส่วนช่วยในการติดต่อสื่อสารให้เกิดประสิทธิภาพได้ด้วย ซึ่งนักทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์บางท่านได้เสนอว่าผู้บริหารควรจะมุ่งเน้นการจูงใจพนักงานก่อนแล้ว จึงทำการกำหนดโครงสร้างองค์การที่เหมาะสมขึ้นมาในภายหลังจึงจะสามารถจูงใจให้คนทำงานดีขึ้นและมีขวัญกำลังใจเพิ่มขึ้น นอกจากนี้จะต้องมีการใช้สิ่งจูงใจทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงินในการสร้างการยอมรับให้เกิดขึ้น เพราะบุคคลจะสละสิ่งที่ตนชอบพอและปฏิบัติตามคำสั่งได้ต่อเมื่อเห็นว่าผลได้นั้นมีมากกว่าผลเสียการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูงจะไม่มีประสิทธิภาพ ถ้าหากขาดการติดต่อสื่อสารมายังพนักงานผู้ปฏิบัติ ซึ่งแนวคิดที่ได้เสนอว่าการที่จะทำให้การตัดสินใจของผู้บริหารเป็นที่ยอมรับของพนักงานและพนักงานให้ความร่วมมือนั้นอาจจะทำได้ คือ การใช้อำนาจหน้าที่ในตำแหน่งทำการตัดสินใจและให้พนักงานปฏิบัติ ดังนั้นจึงต้องมีการใช้สิ่งจูงใจด้วย เช่น เกียรติยศ เงินเดือน หรือใช้การลงโทษ เป็นต้น และการใช้วิธีการควบคุมตนเองของพนักงานโดยการปลูกฝังความรู้สึกที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การและการฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานที่จะทำการตัดสินใจได้ด้วยตนเอง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สูดาร์ตัน ครุทส์ลิก (2557) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลกระทบต่อความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมส่งผลกระทบต่อความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อถือ และยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

กระบวนการในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทย เนื่องจาก กระบวนการในการทำงานที่เป็นขั้นตอนจะช่วยลดปัญหาการทำงานซ้ำซ้อนของพนักงานระดับปฏิบัติการ อีกทั้งยังสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานซึ่งไม่ก่อให้เกิดประโยชน์หากต้องทำงานซ้ำหน้าที่กัน ดังทฤษฎีของ Henri Fayol (ฟาโยล์) (อิติมา ไชยมงคล, 2559) ได้ให้แนวคิดในการจัดการที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการได้แก่ การวางแผน เป็นการคาดการณ์ถึงเหตุการณ์ต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการผลิตขององค์การจึงต้องมีการวางแผนทางการปฏิบัติไว้ล่วงหน้า เช่น การกำหนดผลผลิต ปริมาณ ต้นทุน เวลา คุณภาพ เป็นต้น และการจัดองค์การ เป็นการจัดโครงสร้างของงานและมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่ผู้ปฏิบัติในแผนกต่างๆ เช่น แผนกจัดซื้อ แผนกตรวจสอบผลผลิต เป็นต้น การบังคับบัญชา เป็นการกำหนดหรือวางหลักเกณฑ์ในการบังคับบัญชา ได้แก่ นโยบาย กฎ ระเบียบ ให้ผู้ปฏิบัติได้ยึดถือเพื่อให้การผลิตเป็นไปด้วยความราบรื่น การประสานงานเป็นการกำหนดภาระหน้าที่แผนกต่างๆ ให้เชื่อมโยงกับงานของทุกคนให้ประสานและเข้ากันได้ และการควบคุม เป็นกิจกรรมในการกำกับกิจกรรมการผลิตหรือให้บริการที่ทำให้เป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้ และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธรรมชุก ศรีทิพย์รักษ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำ กระบวนการในการวางแผนการประสานงานและการดำเนินงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในองค์กร กรณีศึกษา : พนักงานบริษัทเทคโนโลยีในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำด้านลักษณะผู้นำและภาวะผู้นำ ด้านการเป็นผู้กำกับดูแลที่ดีภายใต้กรอบจริยธรรมและคุณธรรม และด้านการจัดระบบกลไกการบริหารองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการในการวางแผนด้านการจัดโครงสร้าง



องค์กร และด้านการนำการประสานงานและการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร

### ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทย ดังนั้น ผู้ที่เป็นผู้นำระดับแผนก หรือสูงกว่านั้นควรมีคุณลักษณะที่ดีวางตัวเหมาะสมกับการเป็นผู้นำจึงจะก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทยเมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี งานที่ได้รับมอบหมายก็จะออกมาดีตามไปด้วย
2. ผลการวิจัยพบว่าการสื่อสาร มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทยมาก ดังนั้น องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารเป็นอันดับต้นๆ เนื่องจากถ้าต้นทุนของสารสื่อสารผิดหรือสื่อสารได้ไม่ครบถ้วนก็จะทำให้เกิดปัญหาในการทำงาน และถ้าเกิดปัญหาในการทำงานก็จะทำให้คุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทยลดต่ำลงซึ่งจะไม่ใช่ผลดีต่อการปฏิบัติงานในวันนั้นๆหรืออีกหลายวันถัดไป
3. ผลการวิจัยพบว่ากระบวนการในการทำงาน มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทยมาก ดังนั้น องค์กรจึงควรจัดการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง และมีการสอวัดความรู้ ความเข้าใจกระบวนการในการทำงานเป็นระยะ เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานระดับปฏิบัติการสามารถปฏิบัติงานได้เต็มความรู้ความสามารถ และไม่เกิดข้อผิดพลาดในขณะปฏิบัติงาน

### บรรณานุกรม

- ศิริตา เจริญรบ. 2554. ภาวะผู้นำของผู้บริหารรุ่นใหม่กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เหล็กสยามยามาโตะ จำกัด. การค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธรรณชนก ศรีทิพย์รักษ์. 2558. ภาวะผู้นำ กระบวนการในการวางแผน การประสานงานและการดำเนินงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในองค์กร กรณีศึกษา : พนักงานบริษัท เทเลคอมในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ทศพร จิริกิจวิบูลย์. 2559. การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดีที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจต่อพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สุดารัตน์ ครุทสิก. 2557. ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและ  
การสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขต  
กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

จิตติมา ไชยมงคล) .2559 .(เอกสารประกอบการสอนทฤษฎีภาวะผู้นำ และทฤษฎีการบริหาร. สืบค้น  
วันที่ 4 กันยายน 2559, จาก [www.teacher.ssru.ac.th](http://www.teacher.ssru.ac.th).