



การเปลี่ยนแปลงองค์กรเข้าสู่ดิจิทัลแบงกิ้ง และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน  
ธนาคารกรุงไทย 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

Organizational changes into digital banking and the quality of employees  
work life, Krungthai Bank at Southern Thailand

รตาทิยาพร เบนจกุล<sup>1\*</sup>, กอแก้ว จันทรกึ่งทอง<sup>2</sup> และวิวัฒน์ จันทรกึ่งทอง<sup>2</sup>

Ratapiyapon Benjakul<sup>1\*</sup>, Korkaew Jankingthong<sup>2</sup> and Wiwat Jankingthong<sup>2</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษามหาบัณฑิต, หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

<sup>1</sup> Master of Business Degree in Business Administration, Hatyai Business School, Hatyai University.

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

<sup>2</sup> Assistant Professor Dr., Department of Business Administration, Hatyai Business School, Hatyai University.

\*Corresponding author, E-mail: ratapiyaporn.ben002@hu.ac.th

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และระดับการเปลี่ยนแปลงองค์กรเข้าสู่ดิจิทัลแบงกิ้ง 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงองค์กรเข้าสู่ดิจิทัลแบงกิ้ง กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ 3) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 254 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ t-test ในส่วนของการจำแนกกลุ่มมากกว่าสองกลุ่มใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบด้วยสถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี LSD และการหาความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงองค์กรเข้าสู่ดิจิทัลแบงกิ้ง กับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความเป็นจริงของคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน จิตวิญญาณ รองลงมาคือ สุขภาวะทางอารมณ์ 2) ระดับความเป็นจริงของการเปลี่ยนแปลงองค์กรเข้าสู่ดิจิทัลแบงกิ้งอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้าน คือ ระเบียบข้อบังคับและข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ การเปลี่ยนแปลงการทำงานด้านเทคโนโลยี 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงองค์กรเข้าสู่ดิจิทัลแบงกิ้งกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการเพิ่มทักษะใหม่ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ การเปลี่ยนแปลงลักษณะงาน 4) การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีคือ อายุ เพศ รายได้ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** การเปลี่ยนแปลงองค์กร, ดิจิทัลแบงกิ้ง, คุณภาพชีวิตการทำงาน, ธนาคาร



## Abstract

This research aims 1) To study the quality of employees work life of Krungthai Bank at Southern Thailand and level of organizational changes into digital banking; 2) To study the correlation between organizational changes into digital banking and the quality of employees work life of Krungthai Bank at Southern Thailand, and 3) To compare the quality of employees work life affecting personal factors of Krungthai Bank at Southern Thailand. The data were collected using questionnaire from 254 samples. Different statistics used in the study for analyzing the data, testing assumption, and calculating the relationship were percentage, means, standard deviation, t-test, One-way ANOVA, LSD and Pearson correlation. The findings were that 1) the overall stated results the quality of employees work life were at the high level. Classified, the results stated was in the highest level of 2 aspects which were spiritual well-being, the lower was emotional well-being. 2) Actual level of the organizational changes into digital banking was at the highest. Classified, the results stated was in the highest level of 5 aspects which were Regulations and restrictions on operations, the lower level was changes in technology work 3) The relationship between organizational change into digital banking and quality of employees work life, the highest level was new skills, the lower level was job change. 4) The comparative means values of quality of employees work life classified by different levels revealed that; ages, sex, incomes, position, education level and Work experience have a different quality of employees work life. Both overall and in all aspects No different.

**Keywords:** Organizational, Digital Banking, Quality of work life, Bank

## บทนำ

ปัจจุบันเป็นยุคการตลาด 4.0 ซึ่งเป็นยุคของการให้บริการและการทำตลาดบนเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย และเป็นยุคที่ความสำเร็จของการทำธุรกิจขึ้นกับอำนาจที่อยู่ในมือของผู้บริโภค ดังนั้นธุรกิจจึงมีการแข่งขันกันสูง โดยเฉพาะการเรียนรู้และเข้าใจถึงพฤติกรรมและไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภค ซึ่งพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคนี้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะกลุ่มผู้บริโภครุ่นใหม่ ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่มีความรู้และความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เป็นอย่างดี โดยผู้บริโภคในปัจจุบันมีความสามารถในการใช้สื่อออนไลน์และโซเชียลมีเดียได้แทบจะทุกประเภท ทำให้นักการตลาดในประเทศไทยจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการทำธุรกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ที่เป็นรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ มีส่วนสำคัญในการจัดสรรทรัพยากรระหว่างผู้ออมเงินกับผู้ต้องการกู้เงินมาลงทุน เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศให้เติบโต เพื่อตอบสนองความต้องการทางการเงินของทั้งภาครัฐและเอกชนจากสภาวะการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งมีการแข่งขันในรูปแบบแตกต่างกัน โดยปัจจุบันได้มีการปรับเปลี่ยนการวางแผนธุรกิจและปรับเปลี่ยนนโยบายให้ชัดเจนและเหมาะสม เพื่อความรวดเร็วและสะดวกสบายของลูกค้า มีรูปแบบที่



สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตสมัยใหม่และตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มได้มากยิ่งขึ้น และได้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการการทำงานสู่ยุคดิจิทัล (Digital Banking) มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะผู้บริหารและพนักงานอย่างเข้มข้น พร้อมทั้งสนับสนุนให้ทุกสายงานเข้ามามีส่วนร่วมในการใช้เทคโนโลยี มาช่วยเพิ่มศักยภาพด้านการตลาดเชิงรุกมากขึ้น อีกทั้งปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการโดยเปลี่ยนมาใช้บริการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ส่งผลให้พนักงานต้องปรับตัวให้ทันต่อเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น ทำให้พนักงานบางส่วนที่ไม่สามารถปรับตัวได้ และเกิดเป็นความกดดันในการทำงานจึงต้องขอลาออกจากงาน

จากประเด็นปัญหาดังกล่าวข้างต้น ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นพนักงานคนหนึ่งของธนาคารกรุงไทย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการเปลี่ยนแปลงองค์กรเข้าสู่ดิจิทัลแบงกิ้ง และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อนำผลวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการและกำหนดแนวทางต่าง ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงองค์กรเข้าสู่ดิจิทัลแบงกิ้ง

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และระดับการเปลี่ยนแปลงองค์กรเข้าสู่ดิจิทัลแบงกิ้ง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงองค์กรเข้าสู่ดิจิทัลแบงกิ้ง กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้
3. เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

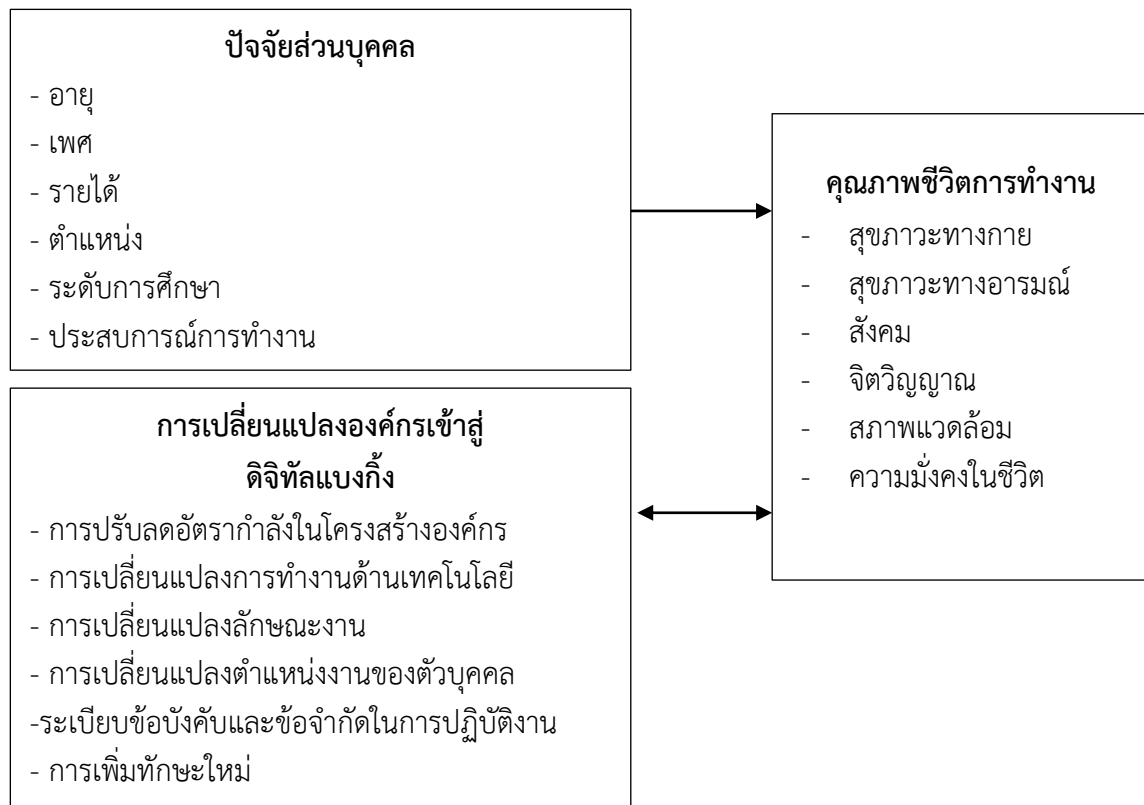
### การทบทวนวรรณกรรม

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (2559) ได้ให้ความหมายของคำว่า ดิจิทัลแบงกิ้ง ครอบคลุมถึงคำว่า Electronic Banking, Online Banking, Internet Banking, Virtual Banking หรือ E-Banking หมายถึง เป็นระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งให้ลูกค้าของสถาบันการเงิน กระทำธุรกรรมทางการเงินหลายรูปแบบผ่านเว็บไซต์ของสถาบันนั้น ๆ ระบบการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ มักเชื่อมต่อกันหรือเป็นส่วนหนึ่งของระบบแกนธนาคาร (Core Banking) ซึ่งสถาบันการเงินบริหารจัดการ อยู่ และแตกต่างจากการสาขาธนาคาร (Branch Banking) ซึ่งเป็นวิธีการ แบบดั้งเดิมที่ให้ลูกค้าเข้าถึง บริการทางการเงินธนาคาร เช่น การฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน หรือสอบถามยอดเงิน ฯลฯ โดยการประชุม ผู้บริหารธนาคารกรุงไทย ประจำเดือน ธันวาคม 2560 ได้มีการถึงการเปลี่ยนแปลงองค์กรครั้งยิ่งใหญ่ของ ธนาคารกรุงไทยในปี 2561 ไว้ว่า การเปลี่ยนแปลงองค์กรเข้าสู่ดิจิทัลแบงกิ้งของธนาคารกรุงไทย ที่สำคัญ ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ 1) การปรับลดอัตรากำลังในโครงสร้างองค์กร 2) การเปลี่ยนแปลงการทำงานด้าน เทคโนโลยี 3) การเปลี่ยนแปลงลักษณะงาน 4) การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานของตัวบุคคล 5) ระเบียบ ข้อบังคับและข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน และ 6) การเพิ่มทักษะใหม่ ในขณะที่คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นองค์ประกอบหรือมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิตในภาพรวม (Quality of Life) หากกล่าวถึงความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่ามีนักวิชาการหรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความหมายหรือคำ นิยามไว้น่าสนใจหลายประเด็น จากการศึกษาพบว่า สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยได้ให้คำจำกัดความ และความหมายของคุณภาพ (Quality of Life) ไว้ว่า เป็นการดำรงชีวิตอยู่ด้วยการมีสุขภาวะที่สมบูรณ์



และมีความมั่นคง ซึ่งครอบคลุมถึงสุขภาวะทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ 1) สุขภาวะทางกาย (Physical Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้และดำรงสุขภาพร่างกายให้มีความแข็งแรง ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ และสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุข โดยมีการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างและรักษาสุขภาพ ร่างกายให้สมบูรณ์ 2) สุขภาวะทางอารมณ์ (Emotional Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้ของสภาพทางอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น และสามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม และสร้างสรรค์ 3) สุขภาวะทางสังคม (Social Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้เรื่องความสัมพันธ์ภาพของตนเองกับผู้อื่นทั้งใน กลุ่มผู้ร่วมงานและต่อสาธารณชน และ 4) สุขภาวะทางจิตวิญญาณ (Spiritual Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้ของความรู้สึกสุขสมมีความพึงพอใจ ในการดำรงชีวิตอย่างมีเป้าหมาย เข้าใจธรรมชาติและความเป็นจริงของชีวิต รวมทั้งมีสิ่งยึดเหนี่ยวที่มีความหมายสูงสุดในชีวิต

จากการทบทวนวรรณกรรมจะเห็นได้ว่าเครื่องมือวัดพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีหลากหลาย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดการเปลี่ยนแปลงองค์กรเข้าสู่ดิจิทัลแบงกิ้งองค์กรโดยนำองค์ประกอบในการวัดการเปลี่ยนแปลงองค์กรเข้าสู่ดิจิทัลแบงกิ้งของธนาคารกรุงไทย ของ การประชุมผู้บริหารธนาคารกรุงไทย (2561) มาใช้ในการตั้งข้อความ 22 ข้อ ประกอบด้วย มิติในการวัด 6 มิติ คือ 1) การปรับลดอัตรากำลังในโครงสร้างองค์กร 2) การเปลี่ยนแปลงการทำงานด้านเทคโนโลยี 3) การเปลี่ยนแปลงลักษณะงาน 4) การการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานของตัวบุคคล 5) ระเบียบข้อบังคับและข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน และ 6) การเพิ่มทักษะใหม่ซึ่งช่วยเพิ่มคุณค่าในตัวบุคคล รายละเอียดดังภาพประกอบที่ 1 โดยการดำรงชีวิตอยู่ด้วยการมีสุขภาวะที่สมบูรณ์และมีความมั่นคง ซึ่งครอบคลุมถึง สุขภาวะทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ สภาพแวดล้อม และความมั่นคงในชีวิต สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และ Merton (1977)



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประชากร คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานภาคสงขลา จำนวน 5 สำนักงานเขต ได้แก่ สำนักงานเขตสงขลา 1 (รวมสาขาในจังหวัดสตูล) สำนักงานเขตสงขลา 2 สำนักงานเขตปัตตานี (รวมสาขาในจังหวัดนราธิวาส) สำนักงานเขตยะลา มีสาขาในสังกัดสำนักงานภาคสงขลา รวม 53 สาขา พนักงานรวม 730 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 2 ตุลาคม 2562) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยเปิดตาราง Krejcie and Morgan (1970) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 คน จากนั้นจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามการเปลี่ยนแปลงองค์กรเข้าสู่ดิจิทัลแบงกิ้ง และ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ เพศ รายได้ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน คำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์กรเข้าสู่ดิจิทัลแบงกิ้ง ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1) การปรับลดอัตราค่าจ้างในโครงสร้างองค์กร 2) การเปลี่ยนแปลงการทำงานด้านเทคโนโลยี 3) การเปลี่ยนแปลงลักษณะงาน 4) การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานของตัวบุคคล 5) ระเบียบข้อบังคับและข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน และ 6) การเพิ่มทักษะใหม่ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1) สุขภาวะทางกาย 2) สุขภาวะทางอารมณ์ 3) สังคม 4) จิตวิญญาณ 5) สภาพแวดล้อม และ 6) ความมั่นคงในชีวิต มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.960

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เป็นการอธิบายข้อมูลซึ่งใช้ ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และการหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และ ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อการทดสอบสมมติฐาน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงองค์กรเข้าสู่ดิจิทัลแบงกิ้ง กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และ เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ เพศ รายได้ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน โดยการจำแนกกลุ่มที่ไม่เกินสองกลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ t-test ในส่วนของการจำแนกกลุ่มมากกว่าสองกลุ่มใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และการทดสอบด้วยสถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (Multiple Comparisons) โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Different)





## ผลการวิจัย

จากการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงองค์กรเข้าสู่ดิจิทัลแบงก์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ ด้านการปรับลดอัตรากำลังในโครงสร้างองค์กร ด้านการเปลี่ยนแปลงการทำงานด้านเทคโนโลยี ด้านการเปลี่ยนแปลงลักษณะงาน ด้านการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานของตัวบุคคล ด้านระเบียบข้อบังคับและข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน และด้านการเพิ่มทักษะใหม่ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า การปรับลดอัตรากำลังในโครงสร้างองค์กร การเปลี่ยนแปลงการทำงานด้านเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงลักษณะงาน การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานของตัวบุคคล ระเบียบข้อบังคับและข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน และการเพิ่มทักษะใหม่ มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงองค์กรเข้าสู่ดิจิทัลแบงก์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

การเปลี่ยนแปลงองค์กรเข้าสู่ดิจิทัลแบงก์	คุณภาพชีวิตการทำงาน (Y)
การปรับลดอัตรากำลังในโครงสร้างองค์กร ( $X_1$ )	0.207**
การเปลี่ยนแปลงการทำงานด้านเทคโนโลยี ( $X_2$ )	0.308***
การเปลี่ยนแปลงลักษณะงาน ( $X_3$ )	0.408***
การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานของตัวบุคคล ( $X_4$ )	0.317***
ระเบียบข้อบังคับและข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน ( $X_5$ )	0.278***
การเพิ่มทักษะใหม่ ( $X_6$ )	0.458***

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ รายได้ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน พบว่าพนักงานที่มีรายได้และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อม แตกต่างกัน และพนักงานที่มีตำแหน่งและประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 2



ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	คุณภาพชีวิตการทำงาน						
	สุขภาวะทางกาย	สุขภาวะทางอารมณ์	สังคม	จิตวิญญาณ	สภาพแวดล้อม	ความมั่นคงในชีวิต	รวม
อายุ	0.315	0.857	0.544	0.655	0.118	0.393	0.788
เพศ	0.269	0.278	0.585	0.391	0.712	0.064	0.593
รายได้	0.071	0.911	0.983	0.704	0.003**	0.724	0.737
ตำแหน่ง	0.733	0.195	0.907	0.054	0.414	0.000**	0.542
ระดับการศึกษา	0.712	0.132	0.128	0.290	0.024*	0.178	0.107
ประสบการณ์การทำงาน	0.148	0.194	0.183	0.496	0.119	0.045*	0.290

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

### สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า การปรับลดอัตรากำลังในโครงสร้างองค์กร การเปลี่ยนแปลงการทำงานด้านเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงลักษณะงาน การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานของตัวบุคคล ระเบียบข้อบังคับและข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน และการเพิ่มทักษะใหม่ มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ทั้งนี้เนื่องจากการปรับลดจำนวนพนักงานส่งผลต่อการทำงานและยังส่งผลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานจึงทำให้มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อการทำงานทำให้มีการเรียนรู้สิ่งแปลกใหม่มีการพัฒนาศึกษารูปแบบการทำงานและขั้นตอนที่หลากหลายและทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้นลดขั้นตอนในการทำงานลงทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจมากขึ้น อีกทั้งก่อนการเปลี่ยนแปลงองค์กรเข้าสู่ดิจิทัลแบงกิ้ง ขั้นตอนในการทำงานต่างๆต้องใช้ระยะเวลาอีกทั้งยังต้องมีภาระหน้าที่การทำงานที่เพิ่มมากขึ้นเพราะทุกขั้นตอนต้องผ่านบุคคลที่เป็นพนักงานธนาคาร แต่เมื่อเข้าสู่ดิจิทัลแบงกิ้ง ลักษณะงานที่ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงดิจิทัลแบงกิ้งทำให้ลดหน้าที่งานบางส่วนลงและทำให้รวดเร็วมีความแม่นยำมากขึ้น รวมถึงการปรับเปลี่ยนตำแหน่งนั้นส่งผลต่อปัจจัยในด้านอื่น ๆ ด้วย เช่น ตำแหน่งที่สูงขึ้นย่อมมีรายได้ที่เพิ่มขึ้นและเมื่อมีรายได้เพิ่มขึ้นคุณภาพชีวิตในก็ดีขึ้นตามและภาระหน้าที่งานที่รับผิดชอบก็เพิ่มขึ้นตามไปด้วยและมีความมั่นคงในงานเพิ่มมากขึ้น ระเบียบข้อบังคับและข้อจำกัดในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรที่กำหนดแนวทางในการทำงานของพนักงาน และข้อจำกัดในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อปริมาณงานส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานตามไปด้วย และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ ทำให้พนักงานปฏิบัติงานที่ใช้ทักษะหลายด้านเพื่อให้งานมีคุณภาพและส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรชา ไวรักษ์สัตว์ (2556) ศึกษาเรื่อง การเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เพื่อเข้าสู่ระบบธนาคารแบบดิจิทัล ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ผลการวิจัยพบว่า การเตรียมความพร้อมของ



พนักงานสำนักธุรกิจบ้านโป่งด้านความพร้อมในด้านนโยบายในการทำงาน ด้านการเตรียมความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี และด้านการเปลี่ยนแปลงลักษณะงานทางด้านโครงสร้างมีความสัมพันธ์ต่อระบบธนาคารแบบดิจิทัลในยุคไทยแลนด์ 4.0

จากการศึกษาการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ เพศ รายได้ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน พบว่า พนักงานที่มีรายได้และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมแตกต่างกัน และพนักงานที่มีตำแหน่งและประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกัน โดยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่มีรายได้ 15,000 - 25,000 บาท รายได้ 35,001 - 45,000 บาท และรายได้ 45,001 - 55,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อม สูงกว่า พนักงานที่มีรายได้มากกว่า 55,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 อีกทั้งพบว่าพนักงานที่มี รายได้ 25,001-35,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อม สูงกว่า พนักงานที่มีรายได้มากกว่า 55,000 บาท พนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหาร/ผู้จัดการ และตำแหน่งรองผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคงในชีวิต สูงกว่า พนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้าส่วน อีกทั้งพบว่าพนักงานที่มี ตำแหน่ง ผู้บริหาร/ผู้จัดการ และตำแหน่งรองผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคงในชีวิต สูงกว่า พนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโส/ซูเปอร์ไวเซอร์ พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อม สูงกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท ขึ้นไป และพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 21-30 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคงในชีวิต สูงกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ 11-20 ปี

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรนำผลการศึกษาไปพัฒนาและปรับปรุงด้านการออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีคุณภาพของระบบและคุณภาพของข้อมูลมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ตอบสนองบุคคลากรได้อย่างรวดเร็วมีความเสถียรทุกครั้งที่ใช้ใช้งาน
2. ควรเปิดโอกาสให้มีการเรียนรู้เพื่อเพิ่มทักษะและความสามารถของบุคคลากรให้มากขึ้น เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถที่มีอยู่แล้วให้เพิ่มมากขึ้น
3. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อปัญหาการร้องเรียนของบุคคลากรตามลำดับก่อน-หลัง และความเดือดร้อน
4. ควรมีเกณฑ์ที่ใช้วัดการพิจารณาความดีความชอบประจำปีที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อลดความเลื่อมล้ำ และผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น
5. ผู้บริการควรเปิดโอกาสให้บุคคลากรได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายหรือแนวทางในการดำเนินบริษัท เพื่อแสดงถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และส่งผลให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่เพิ่มมากขึ้น





### เอกสารอ้างอิง

- ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). (2561). ประวัติธนาคาร. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2562, เข้าถึงได้จาก <http://www.intranet.ktb/intranet/index2.html>.
- สืบค้นเมื่อวันที่ 4 เมษายน 2561, เข้าถึงจาก <https://nextempire.co/stories/next-business/facebook-อัปเดต7-เทรนด์โซเชียลชีเซียลมาแรง-ปี-2018/1157#jqwhxa8i8>
- ปราชา ไวรักษ์สัตว์. (2556). การเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เพื่อเข้าสู่ระบบธนาคารแบบดิจิทัล ในยุคไทยแลนด์ 4.0. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์-องค์การมหาชน. (2559). ความหมายของคำว่าดิจิทัลแบงก์กิ้ง. สืบค้นเมื่อวันที่ 4 เมษายน 2561, เข้าถึงจาก [https://www.etda.or.th/อารีย์ รัตนาวรรณ. \(2560, 25 ธันวาคม.\) รองผู้อำนวยการฝ่าย ผู้บริหารที่มีย่อย ทีมติดตามและประเมินผล. ที่ธนาคารกรุงไทยสำนักงานใหญ่ ศูนย์นานาชาติเหนือ แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร.](https://www.etda.or.th/อารีย์ รัตนาวรรณ. (2560, 25 ธันวาคม.) รองผู้อำนวยการฝ่าย ผู้บริหารที่มีย่อย ทีมติดตามและประเมินผล. ที่ธนาคารกรุงไทยสำนักงานใหญ่ ศูนย์นานาชาติเหนือ แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร.)
- Merton, C. Herbert (1977). A Look at Factors Affecting the Quality of Working Life. Monthly Labour Review, 9 (12), p.64.