

# THE RELATIONSHIPS BETWEEN QUALITY OF WORK LIFE AND THE WORK EFFICIENCY OF EMPLOYEES A COMMERCIAL BANK

Samaporn Sukson<sup>1\*</sup>, Tanayu Puwittayathorn<sup>1\*</sup>, Attpong Limkanjanawat<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Graduate School, Suratthani Rajabhat University, Suratthani 84120, Thailand

## ABSTRACT

The objective of this research were to study the level of quality of work life, the level of work efficiency and the relationships between quality of work life and work efficiency of employees A Commercial Bank. The populations of this study were employees of a commercial bank totally 150 respondents. The instrument used to gather the data were questionnaires with the reliability of the quality of working life at 0.97 and the reliability of work efficiency at 0.96. The basic statically used to analyze the data were frequency, percentage, mean, standard deviation and Pearson correlation coefficient.

The research result showed that the level of the quality of work life employees a commercial bank overall and individual were high. The level of the Work efficiency of employees overall and individual were high. And the relationships between the quality of work life and work efficiency of employees a commercial bank found that the overall result had positively correlation at high level.

**Keywords:** Quality of work life; work efficiency; commercial bank



# ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

สมภรณ์ สุขโสม<sup>1</sup>, ธนาญ ภูววิทยธร<sup>1</sup>, อรรถพงศ์ ลิ้มปัทมจนวนันท์<sup>1</sup>

<sup>1</sup>คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, สุราษฎร์ธานี 84100, ประเทศไทย

## บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นด้านคุณภาพชีวิตการทำงานมีค่าเท่ากับ 0.97 และด้านประสิทธิภาพในการทำงานเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกและอยู่ในระดับสูง

**คำสำคัญ:** คุณภาพชีวิตการทำงาน; ประสิทธิภาพการทำงาน; พนักงานธนาคารพาณิชย์

## บทนำ

ในสภาวะการณ์ปัจจุบัน ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้เกิดการแข่งขันกันสูง เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการได้ องค์กรจำเป็นต้องมีการพัฒนาในส่วนทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นปัจจัย ที่สำคัญในองค์กร ทรัพยากรบุคคลจึงเป็นตัวจักรสำคัญที่ก่อให้เกิดผลผลิตหรือผลงาน คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานก็มีส่วนช่วยให้ทรัพยากรบุคคลขององค์กรนำความรู้ความสามารถของคนที่มืออยู่ออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่ เพราะคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยสร้างความสุขในการทำงาน และสร้างความพึงพอใจของพนักงานสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน และทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร นอกจากนี้ ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องสุขภาพจิต ช่วยให้มีเจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคล ที่มีคุณภาพขององค์กร

และยังช่วยลดปัญหาการ ขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดีทั้งคุณภาพ และปริมาณช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ (Hackman & Suttle, 1977) ซึ่งจะเห็นได้ว่า การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น กับทุกองค์กรในปัจจุบัน การที่บุคคลในองค์กรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีย่อมเป็นสิ่งที่แสดงถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งทั้งคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน และส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจศึกษาว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันหรือไม่ อย่างไร ซึ่งผลการวิจัยจะสามารถใช้เป็นแนวทางส่งเสริมความต้องการของบุคลากรได้รับการตอบสนองเพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพ

ชีวิตในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน (กัลยรัตน์ มีลาภ, 2554)

ธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นองค์กรหนึ่งในระบบของสถาบันการเงินไทย ที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจของประเทศในขณะนี้ ที่ผ่านมารธนาคารไทยพาณิชย์ มีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องนโยบายการบริหาร เนื่องจากมีการเปลี่ยนผู้ถือหุ้นและ ภาวะการแข่งขันในธุรกิจทางธนาคารในประเทศที่รุนแรง ซึ่งส่งผลถึงนโยบายของธนาคารที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารให้สูงขึ้น ซึ่งอาจจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of working life) หากพนักงานได้อยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจก็จะช่วยให้มีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่จะส่งเสริมให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ซึ่งย่อมถือได้ว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีและจะส่งผลต่อชีวิตโดยรวมของบุคคลผู้นั้นให้เป็นสุข ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคาร ซึ่งข้อมูลและผลการศึกษานี้จะเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลและวางแผนแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลที่อาจเกิดขึ้นในธนาคาร เพื่อให้ธนาคารได้บุคลากรที่มีคุณภาพตามที่ต้องการ ซึ่งเมื่อธนาคารมีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพแล้ว ย่อมจะส่งผลให้ธนาคารสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้และยังส่งผลให้พนักงานธนาคารมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

#### ตัวแปรอิสระ

##### ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน

1. ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม
2. ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน
3. ด้านศักยภาพของพนักงาน
4. ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในอาชีพ
5. ด้านความเสมอภาคและยุติธรรมในองค์กร
6. ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน
7. ด้านความภูมิใจในองค์กร

ต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

#### สมมุติฐานการวิจัย

คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเชิงทางบวก

#### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ คุณภาพชีวิตการทำงาน ตามแนวคิดของ Gordon (1991); Walton (1974); Kumari (2012); ลัดดา ดวงรัตน์ (2552); ลลิตา จันทร์โกมล (2555) และประสิทธิภาพการทำงาน ตามแนวคิดของ Millet (1954); พรวิดี รัตนวงศ์ (2550); ลลิตา จันทร์โกมล (2555) ผู้วิจัยสามารถสรุปแนวคิดเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ซึ่งแสดงกรอบแนวคิดดังภาพที่ 1

#### ตัวแปรตาม

##### ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่มีต่อสถานะความเป็นอยู่ หรือความสุขของชีวิตโดยรวม ที่ได้รับจากประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ผ่านกระบวนการขององค์การ ซึ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย (Kumari, 2012; ลัดดา ดวงรัตน์, 2552; ลลิตา จันทรโกมล, 2555)

1. ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม หมายถึง การที่บริษัทได้จ่ายค่าจ้าง และเงินเดือน ที่เหมาะสมกับเศรษฐกิจ สังคม ค่าครองชีพในปัจจุบันให้แก่พนักงาน

2. ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่มีการจัดอย่างถูกต้อง ปลอดภัยและสุขภาพอนามัยในการทำงานตั้งแต่ สถานที่เครื่องมือเครื่องใช้ แสง เสียง อุณหภูมิความสะอาด และกระบวนการในการปฏิบัติงาน ที่มีผลกระทบต่อสุขภาพและความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติ รวมถึงการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ด้านศักยภาพของพนักงาน หมายถึง โอกาสที่พนักงานจะได้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นในองค์กร (การเลื่อนตำแหน่ง) และการได้รับความรู้ การได้พัฒนาทักษะในการทำงาน การได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพ

4. ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในอาชีพ หมายถึง การที่พนักงานจะได้รับความรัก ความนับถือจากกลุ่มการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจ การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และมีบรรยากาศการทำงานที่ปราศจากการมีอคติ

5. ด้านความเสมอภาคและยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การที่พนักงานได้รับความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีอิสระ มีความเสมอภาคในเรื่องงานตามความเหมาะสมและมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการทำงาน

6. ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานที่ใช้ชีวิตในที่ทำงานและชีวิตครอบครัว หรือส่วนตัวได้อย่างไม่ขัดแย้ง แสดงให้เห็นตัวตนที่สอดคล้องกันระหว่างอาชีพกับวิถีชีวิต

7. ด้านความภูมิใจในองค์กร หมายถึง ความรู้สึก

ที่ถูกกระตุ้นด้วยปัจจัยต่างๆ จากองค์กร ทั้งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงานโดยตรง และปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับตัวงาน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาในการทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายขององค์กร

**ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ภาวะที่ทำให้เกิดความสำเร็จ หรือความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงานความสามารถในการทำงานได้ดี รวดเร็ว และเสร็จตรงเวลา ซึ่งองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย (พรวิดี รัตนวงศ์, 2550; ลลิตา จันทรโกมล, 2555)

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานโดยมีฐานคิดที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกันประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่อึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การบริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

## วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ได้รับการบรรจุ ให้เป็นพนักงาน ธนาคารจำนวนทั้งสิ้น 150 คน

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้ออกแบบและสร้างเครื่องมือวิจัยจากการทบทวนวรรณกรรม



ที่ศึกษา ประกอบด้วย 1) ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) 2) แบบสอบถามด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาคทั้งหมด .97 และค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.71 - 0.90 ประกอบด้วยคำถาม 21 ข้อ 3) แบบสอบถามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำนวน 5 ด้าน มีค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาคทั้งหมด .96 และค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.66 - 0.87 ประกอบด้วยคำถาม 15 ข้อ โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 เป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ คือมีค่าคะแนนจาก 1 ถึง 5 ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้มากที่สุด 5 คะแนน มาก 4 คะแนน ปานกลาง 3 คะแนน น้อย 2 คะแนน และน้อยที่สุด 1 คะแนน การศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานตามเกณฑ์ของ (ศิริชัย กาญจนวาสี ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และ ดิเรก ศรีสุโข, 2555) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

การเก็บข้อมูลการวิจัย โดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง คือ โดยการแจกแบบสอบถามให้ประชากรเป้าหมาย 150 คน ด้วยการนำแบบสอบถามไปแจกด้วยตนเองตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณภาพการทำงาน 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน ด้านศักยภาพของพนักงาน ด้านความ ก้าวหน้าและมั่นคงในอาชีพ ด้านความเสมอภาคและยุติธรรมในองค์กร ด้านความสมดุลของชีวิต การทำงาน และด้านความภูมิใจในองค์กร

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้วิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

โดยมีเกณฑ์ในการประเมินระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ทำการทดสอบสมมติฐานของ Davis's Descriptors ดังนี้ (Davis, 1971) ค่าทางสถิติ (p) ดังนี้

ค่า 0.70 หรือสูงกว่า	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มีความสัมพันธ์สูงมาก
ค่า 0.50 - 0.69	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มีความสัมพันธ์สูง
ค่า 0.30 - 0.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มีความสัมพันธ์ปานกลาง
ค่า 0.10 - 0.29	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มีความสัมพันธ์ต่ำ
ค่า 0.01 - 0.09	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มีความสัมพันธ์ต่ำมาก

## ผลการศึกษา

1. ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 38 - 46 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีเงินเดือน 20,001 - 30,000 บาท สถานภาพสมรส และระยะเวลาการทำงาน 6 - 10 ปี

2. ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งโดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก และรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ด้านศักยภาพของพนักงาน ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน ด้านรายได้ และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร และ ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยภาพรวม

คุณภาพชีวิตการทำงาน	$\mu$	$\sigma$	ระดับ
1. ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม	3.99	0.86	มาก
2. ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน	3.88	0.83	มาก
3. ด้านศักยภาพของพนักงาน	4.04	0.87	มาก
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ	4.09	0.83	มาก
5. ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร	4.01	0.83	มาก
6. ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน	4.01	0.73	มาก
7. ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร	3.92	0.69	มาก
รวม	3.99	0.71	มาก

3. ระดับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งโดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาทางด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการ

อย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และ การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง โดยภาพรวม

คุณภาพชีวิตการทำงาน	$\mu$	$\sigma$	ระดับ
1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.64	0.53	มาก
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา	3.54	0.69	มาก
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	3.75	0.64	มาก
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.89	0.85	มาก
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.13	0.38	มาก
รวม	3.79	0.44	มาก

4. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง โดยภาพรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวก และอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาทางด้าน โดยเรียงลำดับระดับความสัมพันธ์จากสูงไปหาต่ำ พบว่า ด้านรายได้และค่าตอบแทน

ที่ยุติธรรม ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร ด้านศักยภาพของพนักงาน ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร และ ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน ตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สรุปการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ประสิทธิภาพการทำงาน	
	P	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม	0.66	สูง
2. ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน	0.55	สูง
3. ด้านศักยภาพของพนักงาน	0.58	สูง
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ	0.52	สูง
5. ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร	0.52	สูง
6. ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน	0.51	สูง
7. ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร	0.64	สูง
รวม	0.65	สูง

### อภิปรายผล

1. ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำพูน (ศรีพูน เทดินน้ำ, 2556) และสอดคล้องกับผลการวิจัยของมนัสวีร์ สดสี และเกสร สุขสว่าง (2558) พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากสอดคล้องกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ประสงค์ ตรีสกุลแสงเงิน, 2550) และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิริพร เจริญผ่อง (2552) พบว่าประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 10 ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานภาพรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ทางบวกและในระดับสูง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ลลิตา จันท์โกมล (2555)

พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี โดยผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูงอย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ทางบวกและในระดับสูง สอดคล้องกับแนวคิดของ ชาราทิพย์ อุทสน์ (2549) กล่าวว่า เมื่อบุคคลที่ทำงานมีคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความพึงพอใจมีความสุขที่เกิดจากการทำงาน อันก่อให้เกิดผลดีกับตัวเอง ครอบครัว และทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้รู้สึกว่าชีวิตมีคุณค่าสามารถดำรงชีวิตที่ดี ตามความจำเป็นพื้นฐานของบุคคล ผลงานที่ออกมาจะส่งเสริมให้ผลผลิตและการบริหารที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ และสอดคล้องผลการวิจัยของ ศรีพูน เทดินน้ำ (2556) พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำพูน ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ โดยรวมพนักงานธนาคาร

กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำพูน มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรกรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่พนักงานได้รับมีความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียง รองลงมาคือรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานในตำแหน่งหน้าที่ และรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับเพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามสถานะเศรษฐกิจการครองชีพเป็นลำดับสุดท้าย

5. ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งทางบวกและในระดับสูง สอดคล้องกับแนวคิดของ Hewitt Associates Llc (2015) กล่าวว่า การพูดถึงองค์กรในทางที่ดี (Say) ซึ่งเกิดจากความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กร ความมั่นใจในสินค้าและบริการขององค์กร และการเห็นคุณค่าขององค์กรซึ่งเป็นพฤติกรรมที่พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร การส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร มีความสำคัญกับการดำเนินงานขององค์กร ปัจจุบันเนื่องจากพนักงานที่ผูกพันและทุ่มเทให้กับองค์กร จะช่วยให้องค์กรดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและช่วยลดต้นทุนขององค์กร อีกทั้งความผูกพันกับองค์กรมีความสัมพันธ์กับอัตราการขาดงาน ผลิตภาพ และคุณภาพของผลงาน (ฉันทวิวัฒน์ เจริญรัตน์, 2551)

6. ด้านศักยภาพของพนักงาน ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งทางบวกและในระดับสูง โดยที่พนักงานของธนาคารมีความกระตือรือร้นที่อยากจะทำงานอยู่ตลอดเวลา มีการเรียนรู้การทำงานใหม่ ๆ อยู่เสมอและองค์กรได้สนับสนุนให้มีการเพิ่มความรู้ โดยมีการจัดการอบรมหรือสัมมนาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน เขตละแวกเหนือ เขตปริมณฑล และเขตจันทบุรี โดยงานที่ทำอยู่ช่วยให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ งานได้รับมอบหมายช่วยให้ท่านได้ใช้ความคิดค้นแปลงวิธีการทำงานใหม่ ๆ (คารุณี สงวนสิทธิ์, 2551)

7. ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของ

พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ทางบวกและในระดับสูง โดยที่ธนาคารมีบรรยากาศโดยรวม ในสถานที่ทำงานทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข สถานที่ทำงานมีความสะดวกสบายเหมาะแก่การทำงาน และสถานที่ทำงานมีการป้องกันและมีการรักษาความปลอดภัย สอดคล้องกับผลการงานวิจัยของ เอมอร์ กาญจนวาศ (2550) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยที่ธนาคารมีการจัดสถานที่ทำงานเหมาะสมกับงาน มีระบบป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน อุปกรณ์เหมาะสมกับลักษณะงาน มีการจัดสภาพแวดล้อมที่ถูกต้องเหมาะสม และมีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการป้องกันภัยและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรียา ดินตะนุระ, บรรพต วิรุณราช, ศรีธยา เลิศพุทธรักษ์ (2557) ศึกษาการจัดสวัสดิการรูปแบบใหม่ของพนักงานในฝ่ายผลิตวิศวกร ทั้งระดับปฏิบัติการ และผู้บริหารระดับต้น ในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี พบว่าพนักงานในฝ่ายผลิตวิศวกร ทั้งระดับปฏิบัติการและผู้บริหารระดับต้นมีความต้องการสวัสดิการในด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยอยู่ในระดับสูง โดยองค์กรได้มีการจัดสวัสดิการด้านความปลอดภัย และสุขภาพอนามัย ให้แก่พนักงาน เช่น ประกันอุบัติเหตุ, วันลาออกเหนือจาก ที่กฎหมาย, กองทุนเงินสะสมห้องพยาบาล เป็นต้น

8. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ทางบวกและในระดับสูง โดยที่พนักงานมีโอกาสเทียบเท่ากับคนอื่นในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ผู้บริหารปฏิบัติงานอยู่ด้วยนั้น มีการพิจารณาความสามารถในการเลื่อนตำแหน่ง และงานหรือองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่มีความมั่นคง สอดคล้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าและมั่นคงของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ธนาคารพาณิชย์ เขตกรุงเทพมหานคร โดยที่พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นที่สนใจของบุคคลภายนอกที่อยากเข้ามาทำงาน เพราะมีความก้าวหน้าสูง ผู้บังคับบัญชา จะพิจารณาเลื่อนขั้นและตำแหน่งตามความสามารถ ธนาคารมีตำแหน่งหน้าที่พร้อมที่จะให้ท่านก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น พนักงานได้





รับการสนับสนุนด้านทักษะความรู้เพื่อก้าวไปสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น และท่านมีโอกาสเท่าเทียมกับคนอื่น ๆ ที่จะได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง ( จูปริดิยาทร พรหมธนะนนท์, 2551)

9. ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ทางบวกและในระดับสูง โดยที่หัวหน้าหรือผู้บริหาร ให้ความเสมอภาคในการทำงาน มีการสับเปลี่ยนโยกย้ายงานกันอย่างยุติธรรม และได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลการทำงานประจำปี ในแต่ละปี สอดคล้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบริหารงานที่เป็นที่เป็นธรรมและเสมอภาค ของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำพูน โดยที่พนักงานในหน่วยงานทุกระดับ มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน และระบบการบริหารงานของธนาคารมีความยุติธรรม (ศรีพูน เทตินน้ำ, 2556)

10. ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ทางบวกและในระดับสูง โดยที่ธนาคารมีนโยบายกำหนดวันลาที่ชัดเจนให้แก่พนักงาน มีวันหยุดพักผ่อนที่เพียงพอกับครอบครัว และมีเวลาเพียงพอกับงานที่ทำประจำในแต่ละวัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ลลิตา จันทรโกมล (2555) พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สมาชิกในครอบครัวมีความเข้าใจต่อการทำงาน of พนักงาน พนักงานมีเวลาเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานในแต่ละวัน พนักงานมีโอกาสลาพักผ่อนหรือลาออกไปทำธุระส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม และพนักงานรู้สึกว่าการทำงานล่วงเวลาทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างงานกับครอบครัว มีความผูกพันกันน้อยลง

### ข้อเสนอแนะ

1. คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานเชิงบวกในระดับสูง ธนาคารควรปรับในเรื่องนโยบายการจ่ายรายได้หรือค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ และควรที่จะพัฒนาในด้านรายได้และค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของพนักงาน รวมทั้งให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ

2. คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านศักยภาพของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเชิงบวกในระดับสูง ธนาคารควรส่งเสริมพัฒนาให้มากขึ้นไปเรื่อย ๆ อาจมีการจัดอบรม เพิ่มความรู้ความสามารถในการทำงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ ๆ และอาจมีการจัดกิจกรรมนันทนาการ สร้างความสัมพันธ์ ความสามัคคีในโอกาสต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

3. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความภาคภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเชิงบวกในระดับสูง ธนาคารควรสร้างวิธีการที่มีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานของธนาคาร รวมถึงการทำให้พนักงานได้รับจากชื่นชมจากบุคคลทั่วไปในสังคม

4. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านศักยภาพของพนักงาน ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ทางบวกและในระดับสูง ธนาคารควรให้พนักงานมีโอกาสทำงานได้อย่างมีอิสระ และส่งเสริมให้พนักงานใช้ทักษะที่หลากหลายในการทำงาน รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้งานในภาพรวม จะทำให้เกิดการเพิ่มพูนความรู้และ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน

5. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ทางบวกและในระดับสูง ธนาคารควรจัดสภาพแวดล้อมที่มีการจัดอย่างถูกต้องเอื้อต่อการปฏิบัติงาน และสุขภาพอนามัยในการทำงานตั้งแต่สถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ แสง เสียง อุณหภูมิความสะอาด ที่ไม่มีผลกระทบต่อสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน

6. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ทางบวกและในระดับสูง ธนาคารควร เคารพในสิทธิส่วนบุคคล ให้อิสระ

แก่พนักงาน รวมถึงให้ความเสมอภาคในเรื่องงานตามความเหมาะสม และมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการทำงาน

7. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ทางบวกและในระดับสูง ธนาคารควรมีข้อกำหนดในการทำงานที่ชัดเจน ไม่ใช่เวลาเช้า - เวลาเลิกไม่เป็นเวลาที่กำหนดไว้ เมื่อมีงานค้างที่ต้องทำต่อจริงๆ อาจให้เป็นค่าล่วงเวลาเพิ่มเติม และให้พนักงานทุกคนทำงานด้วยความเต็มใจ และมีความสุขในการทำงาน

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษารูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร เพื่อเป็นทางเลือกในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ของธนาคาร

2. ควรศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานธนาคาร ทำให้ทราบถึงปัจจัยใดที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงาน

## บรรณานุกรม

- กัลยารัตน์ มีลาภ. (2554). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย เขตพระปิ่นเกล้า*. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จูปริดิยาธร พรหมชนะนนท์. (2551). *คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ธนาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ณัฐพันธุ์ เจชรนันท์. (2551). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- คารุณี สงวนสิทธิ์. (2551). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตละโว้จังหวัดปราจีนบุรี และเขตจันทบุรี*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ.
- ธราทิพย์ อุทัย. (2549). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดแพร่*. การค้นคว้าแบบอิสระพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารการพยาบาลคณะพยาบาลศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประสงค์ ตรีกุลแสงเงิน. (2550). *ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน*. ภาคนิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พรวิรัตน์ วงศ์. (2550). *ผลกระทบของประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่มีต่อความสำเร็จในการบริหารการเปลี่ยนแปลงของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มนัสวีร์ สดสี และเกสร่า สุขสว่าง. (2558). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)*. *วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ*, 5 (2).
- ลลิตา จันทร์โกลม. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน: กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตตลพบุรี*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ลัดดา ดวงรัตน์. (2552). *ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความผูกพันในองค์กรของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์*. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศรีพูน เทดินน้ำ. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำพูน*. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริชัย กาญจนวาสี, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และดิเรก ศรีสุโข. (2555). *การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โศรยา ดินตะบุงระ, บรรพต วิรุณราช, ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์. (2557). *การจัดสวัสดิการรูปแบบใหม่ของพนักงานในฝ่ายผลิตวิศวกร ทั้งระดับปฏิบัติการ และผู้บริหารระดับต้น ในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี*. *วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์*, 9(2), 127-142.
- สิริพร เจริญผ่อง. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 10*. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เอมอร กาญจนวาศ. (2550). *คุณภาพชีวิตตามแนวเศรษฐกิจพอเพียงและคุณภาพชีวิต ในการทำงาน ของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- Davis, J. A. (1971). *Elementary Survey Analysis*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

- Gordon, J. R. (1991). *A Diagnostic approach to Organization Behavior*. Massachusetts USA : Allynand Bacon.
- Hackman, R., & Suttle, L. J. (1977). *Improving Life at Work : Behavior Science Approaches to Organizational Change*. Santa Monica, California: Goodyear Publishing.
- Hewitt Associates Llc. (2015). *Research Brief: employee engagement higher at double digit growth companies*. 2 July 2015. Retrieved from <http://www.hewitt.com>.
- Kumari, L. A. (2012). *Bank's Employees' Perception about quality of work life and its impact on job behavior in district Ludhiana*. Guru Nanak Dev University Regional Campus. Sathiala, District Amritsar, Punjab, India.
- Millet, G. A. (1954). *Organization*. New York: Wiley.
- Walton, R. E. (1974). Improving the Quality of working life. *Journal of Havard Business Review*, 4, 12 -14.