

คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มี
หลักประกัน ธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ

The Quality of Work Life Affecting the Performance of Unsecured Loan
Employees at Kasikorn Bank, Chaeng Watthana Branch

สุขกรี ป้องภัย¹ สุธรรม พงศ์สำราญ²
Sukkri Pongphai, Sutham Pongsamran

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน 3) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล และ 4) คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม จำนวน 200 ชุด เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย t-test, F-test (One-Way ANOVA) และ Multiple Regression Analysis

ผลจากการวิจัยพบว่า 1) ระดับความสำคัญคุณภาพชีวิตการทำงานภาพรวม โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก 2) ระดับความเห็นด้วยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภาพรวม โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 3) ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพ ระยะเวลาการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกันธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษา สังกัดทีม ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกันธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะแตกต่างกัน 4) คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกันธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ดีและมีความปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน สังคมสัมพันธ์ ลักษณะการบริหารงาน ความอิสระจากงาน และความภูมิใจในองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกันธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ (Keywords) : คุณภาพชีวิต; ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน; พนักงานธนาคารพาณิชย์

Abstract

This research article aimed to study: 1) the quality of work life of employees, 2) the performance efficiency of employees, 3) a comparison of performance efficiency based on personal information, and 4) the impact of work life quality on the performance efficiency of

Received: 2024-10-01 Revised: 2024-11-07 Accepted: 2024-11-11

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต Master degree student, Master of Business Administration, Graduate School, Kasem Bundit University. E-mail: jimmee789@hotmail.com

² อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต Lecturer, Master of Business Administration, Graduate School, Kasem Bundit University. E-mail: Suthum.pho@kbu.ac.th

unsecured loan staff at Kasikornbank, Chaengwattana Office. The study employed a quantitative research approach, using a questionnaire as the research instrument. A total of 200 questionnaires were used for data collection. The statistical methods used for data analysis included percentage, mean, t-test, F-test (One-Way ANOVA), and multiple regression analysis.

The findings of the research are as follows: 1) the overall importance level of the quality of work life was rated very high. 2) The overall agreement level regarding performance efficiency was rated high. 3) Personal factors, such as gender, marital status, work experience, and average monthly income, did not show significant differences in the performance efficiency of the unsecured loan staff at Kasikornbank, Chaengwattana Office. However, differences in age, education level, and team affiliation were associated with differences in performance efficiency. 4) The quality of work life significantly influenced the performance efficiency of the unsecured loan staff at Kasikornbank, Chaengwattana Office. Specifically, factors, such as a good and safe work environment, the development of employee potential, career advancement and job stability, social relations, management style, job autonomy, and organizational pride, significantly impacted performance efficiency at the .05 level of statistical significance.

Keywords: quality of work life; performance efficiency; commercial bank employees

บทนำ (Introduction)

ธนาคารถือเป็นธุรกิจให้บริการอย่างหนึ่งที่มีสถาบันการเงินทั้งในประเทศและต่างประเทศมีแนวโน้มที่จะมีการแข่งขันเพิ่มมากยิ่งขึ้น ซึ่งสถานการณ์เช่นนี้จึงส่งผลกระทบต่อสภาพการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารต่างๆ จากการศึกษาของชนิกานต์ สุวรรณทรัพย์(2564) เรื่องศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพัน ของพนักงานธนาคารเอกชน สำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)พบว่า การที่องค์กรธนาคารจะประสบความสำเร็จ หากคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารดี ย่อมส่งผลให้การดำเนินการของธนาคารนั้นบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นองค์ประกอบหรือมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ดังนั้น การปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงเป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาองค์กร บุคคลที่มีคุณภาพเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร เพราะคุณภาพชีวิตย่อมเป็นสิ่งบ่งชี้โอกาสในการเจริญเติบโตขององค์กร โดยเฉพาะในสถานการณ์ปัจจุบันที่สภาวะเศรษฐกิจกำลังฟื้นตัวดีขึ้น ส่งผลให้สถาบันการเงินและองค์กรธุรกิจแทบทุกแห่งปรับตัวเพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งและเพื่อความอยู่รอด จึงมีความจำเป็นที่สถาบันการเงินและธุรกิจต่าง ๆ ต้องเร่งหากลยุทธ์และเทคนิคที่จะทำให้ผลประกอบการขององค์กรสามารถดำเนินต่อไป และทำให้ผลประกอบการดีขึ้น (เรืองพร สุขสมบูรณ์, 2562)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตลอดจนการปฏิบัติงานให้มีความสุข นักวิชาการได้กล่าวว่า การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ต้องมีแนวคิดในการทำงาน (สมพิศ สุขแสน, 2556) ต้องมีความฉับไวรวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า งานต้องสำเร็จตามที่กำหนด มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service) โดยเน้นความถูกต้องแม่นยำในกฎระเบียบ ข้อมูล ตัวเลขไม่ทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร โดยบุคลากรต้องมีความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ แสวงหาความรู้ รวมถึงการเรียนรู้ด้วยตนเองกับผู้อื่น และทางอินเทอร์เน็ต เพื่อสามารถนำความรู้นั้นมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้นซึ่งประโยชน์ของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานจะช่วยทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ช่วยเพิ่มกลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการทำงานและช่วยลดความซ้ำซ้อนของงาน ทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า พัฒนาสู่ความเป็นเลิศ (ปัทมาพร ท่อชู, 2559: 94-100)

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ ก่อตั้งเมื่อ ปี พ.ศ.2488 โดยยึดหลักการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี ยึดหลักความซื่อสัตย์สุจริตมีความรับผิดชอบต่อสังคม ดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและให้เป็นธรรมแก่ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ในด้านทรัพยากรบุคคล มีการวางนโยบายการบริการทรัพยากรบุคคล ภายใต้แนวคิดของการเสริมสร้างโอกาสและศักยภาพเพื่อความเป็นเลิศในวิชาชีพ ให้สอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจและยึดหลักยุทธศาสตร์ของธนาคารที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เพื่อนำไปสู่การเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคง ริเริ่มในสิ่งใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

จากข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการเสนอผู้บังคับบัญชาในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกันธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกันธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ
3. เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกันธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกันธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

1. ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกัน
2. คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกันธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา วิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกันธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน ของ Huse and Cummings (1985, อ้างอิงในณัฐชยา กลั่นสุวรรณ, 2561) ประกอบด้วย 1.ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม 2.สภาพแวดล้อมที่ดีและมีความปลอดภัย 3.การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน 4.ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน 5.สังคมสัมพันธ์ 6.ลักษณะการบริหารงาน 7.ความอิสระจากงาน 8.ความภูมิใจในองค์กร และการทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของ Peterson & Plowman (1989, อ้างอิงในณัฐชยา กลั่นสุวรรณ, 2561) ประกอบด้วย 1.คุณภาพของงาน 2.ปริมาณงาน 3.เวลาในการปฏิบัติงาน 4. ค่าใช้จ่าย ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกองค์ประกอบด้านประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 1.คุณภาพของงาน 2.ปริมาณงาน 3.เวลาในการปฏิบัติงาน

1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกันธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ จำนวน 400 ราย โดยเลือกตัวอย่างจำนวน 200 ราย การศึกษาในครั้งนี้ ใช้การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) แบบทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของ (Yamane, Taro, 1967 : 56) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือความคลาดเคลื่อน 0.05

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลกับพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานแจ้งวัฒนะ ตำบลบ้านใหม่ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา มิถุนายน พ.ศ. 2567 – กันยายน พ.ศ. 2567

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลโดยมี 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สังกัดทีม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความสำคัญด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกันธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ โดยแบ่งระดับความสำคัญเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) แบบสอบถามสร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความเห็นด้วยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกันธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ โดยแบ่งระดับความเห็นด้วยเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) บุญชม ศรีสะอาด (2545)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งเอกสาร และผลการศึกษาวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.2 ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง ใน Google Forms และได้ดำเนินการตรวจสอบแบบสอบถาม เพื่อให้แน่ใจว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ครบถ้วน และสามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปได้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามครบถ้วน ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยการหาอัตราส่วนร้อยละ และค่าเฉลี่ย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย เพื่ออธิบายข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามและตัวแปรต่าง ๆ

สถิติเชิงอนุมาน ใช้สำหรับทดสอบสมมุติฐาน สถิติที่ใช้คือ t-test การวิเคราะห์แบบ ANOVA ใช้ F-test (One-way ANOVA) และ Multiple Regression Analysis การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกันธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545)

ผลการวิจัย (Research Results)

การวิจัย เรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกันธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ ผลการวิจัยมี ดังนี้

ส่วนที่ 1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกันธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกันธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ

คุณภาพชีวิตการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	3.41	0.80	ปานกลาง
สภาพแวดล้อมที่ดีและมีความปลอดภัย	3.97	0.52	มาก
การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	3.61	0.56	มาก
ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน	3.57	0.73	มาก
สังคมสัมพันธ์	3.86	0.55	มาก
ลักษณะการบริหารงาน	3.81	0.60	มาก
ความอิสระจากงาน	3.84	0.55	มาก
ความภูมิใจในองค์กร	3.97	0.67	มาก
รวม	3.76	0.62	มาก

ตารางที่ 1 ระดับความสำคัญคุณภาพชีวิตการทำงานภาพรวม โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ($\bar{x} = 3.76$) และเมื่อพิจารณาถึงระดับความสำคัญ อยู่ในระดับสำคัญมาก 7 รายการ ประกอบด้วย ความภูมิใจในองค์กร ($\bar{x} = 3.97$) สภาพแวดล้อมที่ดีและมีความปลอดภัย ($\bar{x} = 3.97$) สังคมสัมพันธ์ ($\bar{x} = 3.86$) ความอิสระจากงาน ($\bar{x} = 3.84$) ลักษณะการบริหารงาน ($\bar{x} = 3.81$) การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.61$) ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน ($\bar{x} = 3.57$) อยู่ในระดับสำคัญปานกลาง 1 รายการ คือ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ($\bar{x} = 3.41$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกันธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นด้วยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกันธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
คุณภาพของงาน	4.04	0.52	มาก
ปริมาณงาน	3.82	0.46	มาก
เวลาในการปฏิบัติงาน	3.84	0.54	มาก
รวม	3.90	0.51	มาก

ตารางที่ 2 ระดับความเห็นด้วยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภาพรวม โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.90$) และเมื่อพิจารณาถึงระดับความเห็นด้วย อยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก 3 รายการ ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ($\bar{x} = 4.04$) เวลาปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.84$) ปริมาณงาน ($\bar{x} = 3.82$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3. ทดสอบสมมติฐานด้านข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกันธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพ ระยะเวลาการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกันธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีค่า P-Value มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษา สังกัดทีม ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกันธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ แตกต่างกัน ซึ่งมีค่า P-Value น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 4. ทดสอบสมมติฐานด้านคุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกันธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานด้านคุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกันธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ

คุณภาพชีวิตการทำงาน	B	S.E	Beta	t	P-Value	ผลการทดสอบ
(Constant)	.719	.122		5.888	.000**	
ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	.051	.033	.086	1.544	.124	ไม่มี
สภาพแวดล้อมที่ดีและมีความปลอดภัย	.344	.043	.380	8.013	.000**	มี
การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	.172	.041	.204	4.245	.000**	มี
ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน	.201	.043	.311	4.637	.000**	มี
สังคมสัมพันธ์	.195	.070	.227	2.776	.006**	มี
ลักษณะการบริหารงาน	.150	.047	.189	3.213	.002**	มี
ความอิสระจากงาน	.243	.058	.284	4.220	.000**	มี
ความภูมิใจในองค์กร	.199	.041	.281	4.835	.000**	มี

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานด้านคุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกันธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ดีและมีความปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน สังคมสัมพันธ์ ลักษณะการบริหารงาน ความอิสระจากงาน และความภูมิใจในองค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกันธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ ผู้ศึกษามีประเด็นจะอภิปรายดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ ผลจากการศึกษาพบว่าในภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับงานวิจัยของประภาพร สงคราม (2563: 67-83) พบว่าพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา ทวีศักดิ์วิชัย, สิทธิชัย ฝรั่งทอง (2566: 88-102) พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก) มีความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ มุสต่อฟา หมดบินเฮด (2565) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรภาครัฐอำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุงอยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดิ์พล ลิ้มชिरานนท์, ปัทมา โกเมนทร์จรัส (2566: 89) พบว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศตนันต์ คงทอง (2563) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ด้านสภาพแวดล้อมที่ดีและมีความปลอดภัย ผลจากการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับความสำคัญมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา ทวีศักดิ์วิชัย, สิทธิชัย ฝรั่งทอง (2566: 88-102) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยอยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศตนันต์ คงทอง (2563) พบว่าคุณภาพชีวิตด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยอยู่ในระดับมาก

3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ผลจากการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับความสำคัญมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา ทวีศักดิ์วิชัย, สิทธิชัย ฝรั่งทอง (2566: 88-102) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลอยู่ในระดับมาก

4. ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน ผลจากการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับความสำคัญมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา ทวีศักดิ์วิชัย, สิทธิชัย ฝรั่งทอง (2566: 88-102) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมาก

5. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ พบว่า คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดิ์พล ลิ้มชिरานนท์, ปัทมา โกเมนทร์จรัส (2566: 89) พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศตนันต์ คงทอง (2563) พบว่ากลุ่มตัวอย่างประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตนเองทุกด้านอยู่ในระดับมากประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ความรวดเร็วในการทำงาน และปริมาณงาน

6. ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ สถานภาพ ระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของอรรธา กล้าหาญ (2564) พบว่า พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีเพศ สถานภาพ และอายุงาน(ปี) ต่างกันทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน

7. ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของนางจริย ทองวนิช (2560) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

8. ข้อมูลส่วนบุคคลด้าน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของอรรธา กล้าหาญ (2564) พบว่าพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีระดับการศึกษาต่างกันทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน

9. ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุและ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของมุตตอพา หมดบินเฮด (2565) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพในการแตกต่างกัน

10. คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกันธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ พบว่า ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของนางจริย ทองวนิช (2560) พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททอมแมจ โลโก้จำกัด

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย(Research Knowledge)

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ ประกอบด้วย 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพแวดล้อมที่ดีและมีความปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน สังคมสัมพันธ์ ลักษณะการบริหารงาน ความอิสระจากงาน ความภูมิใจในองค์กร จากการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับความสำคัญมาก 7 รายการ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมที่ดีและมีความปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน สังคมสัมพันธ์ ลักษณะการบริหารงาน ความอิสระจากงาน ความภูมิใจในองค์กร อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง 1 รายการ ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ในระดับความเห็นด้วยมากทั้ง 3 ด้าน

3. ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ ที่แตกต่างกัน ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ สถานภาพ

ระยะเวลาการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน
ด้านอายุ ระดับการศึกษา สังกัดทีมที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

4. คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ดีและมีความปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพของ
ผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน สังคมสัมพันธ์ ลักษณะการบริหารงาน ความอิสระจากงาน
และความภูมิใจในองค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกัน
ธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ฝ่ายสินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทยสำนักงานแจ้งวัฒนะ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา
ดังนี้

1.1 ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ผู้บังคับบัญชาควรพิจารณาการจ่ายค่าตอบแทน และ
สวัสดิการของพนักงานให้เพียงพอเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ ประสบการณ์ ความสามารถและภาระหน้าที่
งานนอกจากนั้นควรเพิ่มสวัสดิการ ช่วยเหลือในด้านอื่นๆทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงินเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตที่
ดีให้กับพนักงาน ปรับปรุงเกณฑ์การประเมินผลให้มีความเหมาะสม และชี้แจงให้พนักงานเข้าใจถึงหลักเกณฑ์
การประเมินที่มีการกำหนดเป็นมาตรฐานชัดเจน อีกทั้งการพิจารณาจ่ายค่าตอบแทนจากผลการปฏิบัติงานเป็น
หลัก และมีความเสมอภาคกัน

1.2 สภาพแวดล้อมที่ดีและมีความปลอดภัย ผู้บังคับบัญชาควรรักษาสภาพแวดล้อมที่ดีใน
องค์กรไว้ และส่งเสริมให้องค์กรมีบรรยากาศที่นำทำงานอยู่เสมอ รวมถึงการดูแลอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ใน
การทำงานมีการตรวจสอบให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี เพื่อเอื้อต่อการทำงานให้มีความสะดวก และมีความ
ปลอดภัยในการทำงาน

1.3 การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาควรจัดกิจกรรมพัฒนาความรู้
ความสามารถของพนักงาน ด้วยการจัดฝึกอบรมความรู้ความสามารถต่าง ๆ ให้แก่พนักงานในทุกระดับให้มี
ความพร้อมในการทำงานที่ท้าทาย ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสนำหน้าในการทำงาน

1.4 ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญในการผลักดันให้
พนักงานทุกคนมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งอย่างเท่าเทียมกันตามความเหมาะสม และมีนโยบายหรือแนวทาง
เรื่องเส้นทางความก้าวหน้าในแต่ละตำแหน่งให้ชัดเจน สื่อสารให้กับพนักงานได้ทราบอย่างทั่วถึง

1.5 สังคมสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชาควรจัดกิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง
พนักงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึก รักใคร่กลมเกลียวกัน รู้จักคำนึงถึง
ผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลในการทำงาน
เป็นทีม

1.6 ลักษณะการบริหารงาน ผู้บังคับบัญชาควรมีการบริหารองค์การโดยยึดมั่นตามหลักธรรมาภิ
บาลส่งเสริมให้พนักงานทุกคนยึดหลักประชาธิปไตยของการอยู่ร่วมกันในองค์กร ให้สิทธิแก่พนักงานทุกคน
อย่างเท่าเทียมกันมีความเสมอภาคให้อำนาจการตัดสินใจตามความรับผิดชอบและความเหมาะสม เปิดโอกาส
ให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจ

1.7 ความอิสระจากงาน ผู้บังคับบัญชาควรรักษารูปแบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยลดระยะเวลาการทำงานในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยพิจารณาปริมาณงานกับบุคลากรให้มีความเหมาะสมกัน ส่งเสริมให้พนักงานมีการจัดสรรเวลาการทำงานและเวลาส่วนตัวเพื่อการพักผ่อนอย่างเพียงพอและแบ่งเวลาให้กับคนในครอบครัวและบุคคลรอบข้าง

1.8 ความภูมิใจในองค์กร ผู้บังคับบัญชาควรมีนโยบายที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการร่วมแรงร่วมใจการทำงานในห้วงการประสบความสำเร็จ จัดทำโครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมหรือที่เป็นประโยชน์กับสังคม ให้พนักงานทุกคนมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในบริษัทที่ตนร่วมงาน

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรเน้นการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่อาจมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เช่น การศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของการบริหารแบบผสมผสาน (Hybrid Management) หรือการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร (Cultural Diversity) เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). **การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐชา กลิ่นสุวรรณ. (2561). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม**. การค้นคว้าอิสระปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชนิกานต์ สุวรรณทรัพย์. (2564). **ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)**. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นางจริย ทองวนิช. (2560). **คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทอิมเมจ โลโก้ จำกัด**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นิตยา ทวีศักดิ์วิชิตชัย และ สิทธิชัย ฝรั่งทอง. (2566). **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานคร**. วารสารเซาธ์อีสท์บางกอก (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์). 9(2): 88-102.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปัทมาพร ท่อชู. (2559). **การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน (The Efficiency Development of Operation)**. วารสาร Industrial Technology Review. 22(282): 94-100.
- ประภาพร สงคราม. (2563). **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่**. วารสารการจัดการงาน. 12(4): 67-83.
- มุตตอพา หมดบินเฮด. (2565). **คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐอำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยสงขล

- นครินทร์. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2016/17475/1/6310521529.pdf> สืบค้นเมื่อ 12 กันยายน 2567.
- เรืองพร สุขสมบูรณ์. (2562). **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่สมุทรสาคร**. การค้นคว้าอิสระปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการเงินและการธนาคาร. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมพิศ สุขแสน. (2556). **เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://bongkotsakorn.wordpress.com/2013/06/06/เทคนิคการทำงานให้ประสบความสำเร็จ> สืบค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2567.
- ศักดิ์พล ลิ้มวชิรานนท์ ปัทมา โกเมนทร์จำรัส. (2566). **คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกำลังพล กองร้อยบริการ กรมการทหารสื่อสาร. Procedia of Multidisciplinary Research. 1(7): 89.**
- ศตวรรษ คงทอง. (2563). **คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- อรรวรา กล้าหาญ. (2564). **คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. **Archives of Psychology.** 22(140): 1-55.
- Yamane, T. (1967). **Statistics: An introductory analysis. (2nd ed.)**. New York: Harper and Row.

