

# ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

นางสาวณัฐริณี พิทวงษ์<sup>1</sup> และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตรปารี อยู่เย็น<sup>2</sup>

## บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 จำนวน 220 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน คือ Independent Samples t-test, One-way ANOVA, Least Significant Difference และ Pearson product moment correlation coefficient ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 22-28 ปี เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ รายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 9 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานมากที่สุดในด้านความมั่นคงในงาน ส่วนระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุดในด้านบุคคล

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ในด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความภาคภูมิใจ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร และด้านการมีสุขภาพที่ดี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน แต่คุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

**Keyword:** คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ธนาคารออมสิน

## RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF WORK LIFE AND WORK EFFICIENCY: A CASE STUDY OF EMPLOYEES OF GOVERNMENT SAVINGS BANK REGION 1

Miss Nattharinee Pitsawong and Assistant Professor Chatparee Yooyen

### ABSTRACT

The purposes of the independent study were to investigate the opinion level concerning the quality of work life and work efficiency, and to examine the relationship between the quality of work life and work efficiency. The data were collected from 220 employees of Government Savings Bank Region 1 through the application of questionnaires. The data were analyzed using descriptive statistics comprising Percentage, Means, Standard Deviation, together with inferential statistics including Independent Samples t-test, One-way ANOVA, Least Significant Difference, and Pearson product moment correlation coefficient at 95% confident level.

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

The majority of the respondents were female aged 22-28 years old, were operational level employees, earned a monthly income of 10,000-20,000 Baht, and had more than 9 years of work experience. The opinion level of the overall quality of work life and work efficiency was demonstrated at the high level. The highest level of opinion toward the quality of work life was found in the aspect of job security, while the highest level of opinion toward the work efficiency was on the personnel aspect.

The results of relationship testing between the quality of work life and the work efficiency revealed that the quality of work life in the aspects of job security, safe environment, organizational pride, participation, job development, conflict resolution, communication with peers and organization, and good health were positively related to the work efficiency. However, the quality of work life in the aspect of adequate and fair compensation had no relationship with the work efficiency.

**Keywords:** quality of work life, work efficiency, government savings bank

## บทนำ (Introduction)

โลกในปัจจุบันมีวิวัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษา เทคโนโลยี และวัฒนธรรม ซึ่งสามารถเกิดขึ้นกับทุก ๆ ประเทศ สิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากและมีผลกระทบมากที่สุดคือเรื่องของเศรษฐกิจ เพราะแม้แต่ประเทศที่แข็งแกร่งและยิ่งใหญ่ยังต้องเผชิญกับสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำที่สุดในประวัติศาสตร์ นั่นก็คือ สหรัฐอเมริกาและประเทศในทวีปยุโรปที่ต้องเผชิญอยู่ในปัจจุบันซึ่งภายใต้สภาพการณ์ การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในด้านต่าง ๆ ของโลกในปัจจุบันนี้ ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาของ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งสามารถเชื่อมโยงประเทศต่าง ๆ ในภูมิภาคของโลกเข้าด้วยกันทำให้เกิดการไหลเทของข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว จนทำให้รู้สึกเสมือนโลกไร้พรมแดน ทำให้ผู้ใช้จะมีประสบการณ์มากสามารถทำงานได้เป็นส่วนตัวและสามารถเข้าถึงโลกของข้อมูลมากขึ้น ผลจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อห้องค์การทั้งภาครัฐและเอกชนต้องประสบกับความไม่แน่นอนเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นองค์กรต่าง ๆ นอกจากต้องเผชิญกับสถานการณ์เปลี่ยนแปลงแล้วยังต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้น และสิ่งสำคัญที่ประเทศไทยกำลังจะต้องเผชิญนั้นคือ การรวมตัวของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ที่จะเกิดขึ้นในไม่กี่ปี 2558 (ข้อมูล: ประชาชาติธุรกิจออนไลน์ 29 พ.ค. 55) ส่งผลให้ทุกอุตสาหกรรมเร่งพัฒนาตัวเองให้มีความสามารถและศักยภาพที่สูงขึ้นเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวตอบสนองของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั่นเอง

สิ่งสำคัญที่จะนำองค์กรก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้นั้นคือ “ทรัพยากรมนุษย์” เพราะทรัพยากรมนุษย์ในองค์การมีส่วนสำคัญต่อความมีประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์การ ปัจจัยทางด้านคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดโอกาสการเจริญเติบโตขององค์การได้ ไม่สามารถนำมาทดแทนกันได้ ในลักษณะที่ความสามารถเท่ากันแบบคนต่อคนก็เนื่องมาจากศักยภาพของแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ดังเช่น เครื่องจักร ถึงจะมีปัญหาก็สามารถซ่อมแซมหรือแก้ไขได้ไม่ยาก แต่พนักงานที่คอยควบคุมเครื่องจักร ถ้าไม่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการใช้งานเครื่องจักรนั้น ๆ ต่อให้เครื่องจักรซื้อมาในราคาที่แพง ๆ ก็ไม่มีความหมาย และจะทำอย่างไรที่จะทำให้พนักงานเหล่านี้มีความรู้ ความสามารถ สามารถทำงานได้ ทำงานเป็น และทำงานเก่ง ซึ่งคนที่จะมีคุณสมบัติทั้งทำงานได้ ทำงานเป็น ทำงานเก่ง หรือมีคุณภาพอยู่ในคน ๆ เดียวกันนั้นไม่ใช่เรื่องง่าย แต่หากองค์กรใดมีผู้ที่มีความสามารถทำงานได้ ทำงานเก่ง และทำงานเป็นนั้น องค์กรก็ควรจะต้องธำรงรักษาไว้ให้ดีซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่ง่ายเลยแต่ก็ไม่ยากเกินไปในการพัฒนาและธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพไว้ โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ เป็นตัวเสริมสร้างให้เกิดภาพให้เกิดในการทำงานและถ้าหากมนุษย์มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่ดี ผลกระทบที่จะตามมาคือ การขาดความพึงพอใจในการทำงาน การขาดงาน หรือหยุดงานบ่อย สุขภาพจิตไม่ดี สิ่งเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่ดี แต่ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีนั้น ก็จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีได้เช่นกัน

ดังที่ Hackman and Suttle ได้กล่าวไว้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือการทำให้บุคลากรในองค์กรนั้น ๆ เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความความผาสุกและยังส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองในด้านต่าง ๆ ของชีวิต เช่น สภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจทั้งปัจจัยภายในและภายนอกซึ่งความหมายของเศรษฐกิจในที่นี้ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง และรายได้อื่น ๆ โอกาสในความรู้ความก้าวหน้าและการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ก็ยังเป็นสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงานได้

เช่นกัน และที่สำคัญของการที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานจะนำไปสู่ความผูกพันที่มีต่อองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่จะช่วยให้อัตราการขาดงานการลาออกและอุบัติเหตุที่น้อยลง

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงได้เห็นถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งคุณภาพชีวิตนี้เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กร จึงได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ซึ่งเป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจในคุณภาพที่ได้รับและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในแต่ละฝ่ายของธนาคารแต่ละสาขาเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณภาพตามที่องค์กรต้องการ ซึ่งเมื่อองค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพแล้วก็จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานที่ได้รับจากบุคลากรนั้น ๆ อีกด้วย และสิ่งนี้ก็จะส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ได้

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1
2. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1

### ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 1
2. ผลที่ได้รับจากการค้นคว้าอิสระจะเป็นข้อมูลเสนอแนะในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1
3. ผลที่ได้รับจากการค้นคว้าอิสระจะเป็นข้อมูลเสนอแนะในการวางแผนบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคารที่คำนึงถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานให้เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

### วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

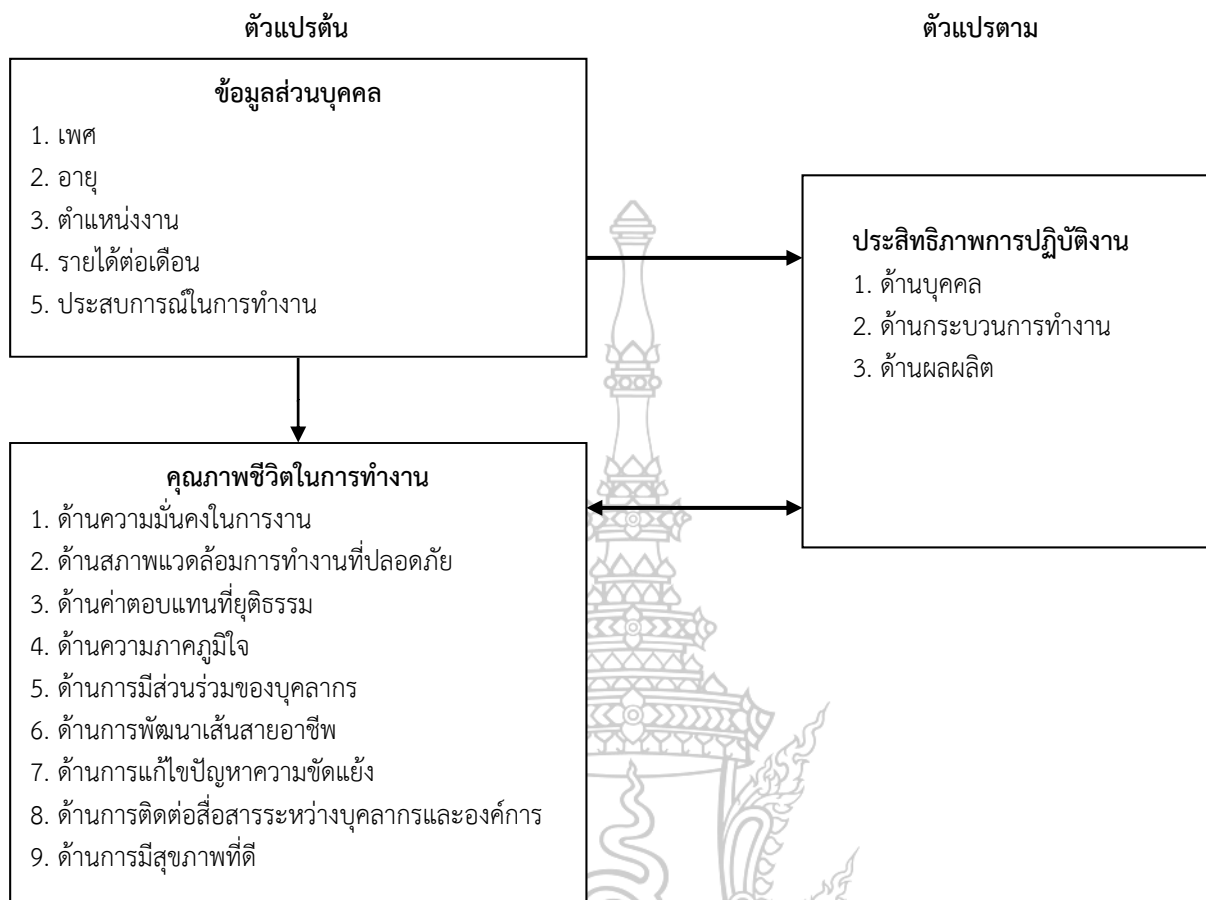
#### ขอบเขตของการวิจัย

ผู้ศึกษาได้เลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ พนักงานธนาคารออมสินภาค 1 โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานทั้งหมด 220 คนจากพนักงานทั้งหมด 482 โดยใช้ระยะเวลาเก็บข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นเวลา 2 เดือน คือ ช่วงเดือนธันวาคม 2555 - มกราคม 2556

#### สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ต่างกัน
2. พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกัน
3. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารออมสิน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีการวิเคราะห์

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรและการกระจายของข้อมูล

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

2.1 การทดสอบถึงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในระดับของความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95

2.2 การทดสอบถึงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และถ้ามีค่าความแตกต่างจะเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ LSD (Least Significant Difference)

2.3 การทดสอบสหสัมพันธ์ โดยใช้วิธี Pearson Product Moment Correlation Coefficient

## ผลการวิจัยและการอภิปรายผล (Results and Discussion)

### ผลการวิจัย

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 22 - 28 ปี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ รายได้มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 9 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านความภาคภูมิใจ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร และด้านการมีสุขภาพที่ดี มีความคิดเห็นในเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านบุคคล ด้านกระบวนการทำงาน ด้านผลผลิต

และจากการทดสอบความสัมพันธ์ของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ในด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยด้านความภาคภูมิใจด้านการมีส่วนร่วมของบุคคลากรด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลากรและองค์กร และด้านการมีสุขภาพที่ดี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แต่คุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

**ตารางที่ 1** แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน			
	r	sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	0.414	0.000*	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย	0.422	0.000*	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
3. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม	0.107	0.113	ไม่มีความสัมพันธ์กัน	ทิศทางเดียวกัน
4. ด้านความภาคภูมิใจ	0.541	0.000*	สูงมาก	ทิศทางเดียวกัน
5. ด้านการมีส่วนร่วมของบุคคลากร	0.671	0.000*	สูงมาก	ทิศทางเดียวกัน
6. ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ	0.625	0.000*	สูงมาก	ทิศทางเดียวกัน
7. ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง	0.544	0.000*	สูงมาก	ทิศทางเดียวกัน
8. ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลากรและองค์กร	0.453	0.000*	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
9. ด้านการมีสุขภาพที่ดี	0.245	0.000*	น้อย	ทิศทางเดียวกัน

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารออมสิน ภาค 1 สามารถนำผลวิจัยมาอภิปรายได้ดังนี้

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานมีเพื่อนร่วมงานที่ดี มีน้ำใจ ช่วยเหลือกันและกัน มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย องค์กรให้ความสำคัญกับสุขภาพของพนักงานโดยมีการตรวจสุขภาพประจำปีให้กับพนักงาน มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ตามความเหมาะสม พนักงานมีความมั่นใจในความสามารถของตนเองในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย มีความภูมิใจในงานที่ทำ มีความรู้สึกรักงาน มีความมั่นคงสูง มีค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลมีความชัดเจน ถูกต้อง และองค์กรมีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งอย่างยุติธรรม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกัลยารัตน์ มีลาภ (2553) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย เขตปิ่นเกล้า พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายได้ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงานกับชีวิตอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

#### ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุงานมาก และสามารถทำงานได้จนเกษียณอายุ และเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ธนาคารออมสินมีความมั่นคงในชีวิตการทำงานเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Casio (2546 : 20-27) ที่ว่า ความมั่นคงในงาน (Job security) คือ การที่บุคคลในองค์กรนั้นสามารถทำงานได้จนเกษียณอายุ ไม่มีการเลิกจ้างบุคคลากร และบุคคลากรนั้นมีความสามารถในการทำงานได้ตามปกติรวมทั้งมีโครงการเกษียณอายุให้กับบุคคลากรนั้น ๆ อีกด้วย

ด้านสภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ องค์กรได้ให้ความสำคัญกับการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ในสถานที่ทำงานโดยทางองค์การมีนโยบายความปลอดภัยอย่างชัดเจน มีการจัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายในการทำงาน มีการจัดกิจกรรม 5 ส อยู่ตลอดเวลา มีระบบสัญญาณเตือนภัยเมื่อเกิดไฟไหม้ มีการซ่อมอพยพหนีไฟเป็นประจำทุกปีซึ่งการกระทำดังกล่าวเป็นทั้งผลดีในแง่กฎหมาย แง่ศีลธรรม และเป็นการสร้างความปลอดภัย

ให้แก่บุคคลในองค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี Davis & John (2532 : 387) กล่าวว่าไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากความต้องการเบื้องต้นในบุคคลนั้นๆ อันได้แก่ การมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี และการมีสภาพทางเศรษฐกิจที่ดีเพราะความต้องการของมนุษย์ในปัจจุบันนั้นไม่ได้ต้องการเพียงความต้องการทางพื้นฐาน แต่มีความต้องการที่เพิ่มขึ้นเพื่อก่อให้เกิดการจ้างงานที่มีทักษะสูงขึ้น และสิ่งนี้เองเป็นสิ่งที่จึงต้องมีการจัดสรรสภาพแวดล้อมการทำงานที่ทำให้พนักงานได้พัฒนาทักษะในการทำงาน เพราะแรงงานเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่จะต้องได้รับการพัฒนามิใช่เพียงการใช้แรงงานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แรงงานจึงควรได้รับสภาพแวดล้อมที่ดี ไม่ควรได้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่เลวร้ายจนเกินไป ไม่มีความเครียดเกินไป ไม่มีการทำให้ความเป็นมนุษย์นั้นน้อยลงด้วย ไม่มีการบังคับหรือสิ่งกีดขวางที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง และท้ายที่สุดนั้น การได้มีเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดของผู้ใช้แรงงานและมนุษย์

ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผลตอบแทนขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นในลักษณะอุตสาหกรรมเดียวกันถือว่าอยู่ในระดับที่ดี กล่าวคือ ค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันโดยมีการจ่ายค่าตอบแทนตามนโยบายของรัฐบาล พนักงานจึงมีความพึงพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับ ดังคำกล่าวของ จีระ หงส์ลดาธรมย์ (2533 : 27-28) ได้กล่าวไว้ว่าสิ่งสำคัญที่ทุกองค์กรต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญเป็นพิเศษเพราะกล่าวได้เลยว่าค่าจ้างและสวัสดิการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กรซึ่งสิ่งนี้เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดของการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำรงชีวิตอยู่ในครอบครัวและสังคมอีกด้วย

ด้านความภาคภูมิใจ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานปฏิบัติงานโดยส่วนใหญ่มีความรู้สึกรักองค์กรนี้มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ และพนักงานมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานอยู่ในองค์กรนี้

ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และองค์กรมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ให้การส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานในหน่วยงานทำงานร่วมกัน

ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานมีความสามารถทุกคนมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง และมีนโยบายให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ โดยการสนับสนุนในการเข้าฝึกอบรม สัมมนา หรือไปศึกษาดูงานยังหน่วยงานอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริช-เบอร์เกอร์ว่า ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานจะเป็นปัจจัยกระตุ้นให้บุคคลในองค์กรเกิดความพึงพอใจและเพิ่มแรงจูงใจมากขึ้น

ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อมีความขัดแย้งขึ้นในองค์กร ธนาการเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้ชี้แจงข้อเท็จจริงและมีการแก้ไขปัญหาของความขัดแย้งในองค์กรด้วยความยุติธรรม และให้ความเสมอภาคแก่ทุกฝ่าย

ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ องค์กรให้ความสำคัญกับการติดต่อ สื่อสาร ระหว่างบุคคลในองค์กร จึงมีความชัดเจน ถูกต้อง และเพียงพอ ของข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ อย่างทั่วถึงและถูกต้องทั่วทั้งองค์กร เพื่อความเข้าใจตรงกันทั้งองค์กร

ด้านการมีสุขภาพที่ดี อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ องค์กรให้ความสำคัญกับด้านคุณภาพของพนักงานเป็นอย่างดี โดยมีการตรวจสุขภาพประจำปี และมีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อพนักงานทุกระดับ ดังคำกล่าวของสมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 18) ว่าการส่งเสริมสุขภาพอนามัยของพนักงานนับเป็นสิ่งสำคัญในอันที่จะส่งเสริมและทำนุบำรุงทรัพยากรบุคคลขององค์กร

#### **ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน**

พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นต่อเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบุคคลมากที่สุด ซึ่งจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานมีความเตรียมพร้อมและกระตือรือร้นที่จะทำงานอยู่เสมอ มีความเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถ และปัจจัยด้านบุคคลนี้เป็นตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับชาโรณี จันทร์แสงศรี (2540:21) ที่กล่าวว่า ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรที่แตกต่างกันออกไป

ด้านกระบวนการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ทั้งนี้เกิดจากพนักงานมีกระบวนการทำงานที่ดี ซึ่งก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยพนักงานมักใช้เวลาที่สุภาพในการเจรจาต่อรองและประสานงานอยู่เสมอ มีการใช้เทคนิคต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน และมีความคิดที่ดีในการปรับปรุงและแก้ไขงานอยู่เสมอ ซึ่งประสิทธิภาพในมิติที่เกิดจากกระบวนการทำงาน นั้นสอดคล้องกับ ทิพวัต เมฆสุวรรณ (2538 : 2) ที่กล่าวไว้ว่า การทำงานภายใต้มาตรฐานที่กำหนดไว้มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีถูกต้องแม่นยำ และมีความสามารถในการใช้เทคนิคที่เพิ่มความสะดวกและรวดเร็วต่อการทำงานมากขึ้นกว่าเดิม

ด้านผลผลิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ทั้งนี้เกิดจากพนักงานปฏิบัติงานออกมาอย่างถูกต้อง เรียบร้อยและทันเวลาที่กำหนด ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ และผลงานที่ออกมานั้นมีความสอดคล้องกับทรัพยากรที่ใช้ไปและเป็นที่ยอมรับต่อหัวหน้างานและบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี

**สมมติฐานข้อที่ 1** “ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน” จากผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นผลมาจาก ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบสามารถทำงานแทนกันได้ เนื่องจากปัจจุบันการทำงานของพนักงานจะเน้นด้านการบูรณาการร่วมกัน ทำให้พนักงานทุกคนต้องรับรู้งานร่วมกันจึงสามารถปฏิบัติงานได้ทุกเมื่อ และการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือตำแหน่งเป็นไปตามมาตรฐานและนโยบายที่เหมือนกัน จึงทำให้พนักงานทุกคนมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 2** “ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน” จากผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มี ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบุคคล ด้านกระบวนการทำงาน และด้านผลผลิตไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนโยบายของธนาคารอยู่ในวิสัยทัศน์ที่นำไปปฏิบัติได้ นโยบายมีความชัดเจน มีเป้าหมายที่สอดคล้องกับพนักงานที่จะมุ่งเน้นให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้บังคับบัญชามีความไว้วางใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชา มีการความอิสระต่อการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วม สิ่งเหล่านี้จึงทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ไม่ต่างต่างกันใน การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

**สมมติฐานข้อที่ 3** “คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน” จากการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยด้านความภาคภูมิใจ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร และด้านการมีสุขภาพที่ดี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูง จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสูงขึ้นตามไปด้วย เพราะพนักงานต้องการความมั่นคงในการทำงาน ต้องการการเคารพและยอมรับในสังคม การได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร การได้รับการพัฒนาโดยการฝึกอบรมต่าง ๆ มีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้วยความยุติธรรม และหากได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้างว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ก็จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะเป็นผลทำให้องค์กรมีการพัฒนามากขึ้น

ยกเว้นคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อาจเนื่องมาจาก พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมเมื่อเทียบกับผู้ร่วมงานวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงหรือคล้ายคลึงกัน และธนาคารมีการจ่ายโบนัสให้กับพนักงานทุกคนและทุก ๆ ปีจึงทำให้ด้านค่าตอบแทนนั้นไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จึงทำให้พนักงานมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่คำนึงถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทน

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ผู้ศึกษาขอเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่อาจเป็นประโยชน์ต่อผู้บังคับบัญชาและการที่จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานธนาคารออมสินมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น

1. ธนาคารออมสินควรส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง เพราะเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบแต่ละด้านแล้วพบว่า มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้นทางธนาคารควรพิจารณาและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งภายในองค์กรให้มากขึ้นไม่ว่าจะเป็นเรื่องการให้ความเสมอภาคกับทุกฝ่ายการแก้ไขปัญหาความ

ขัดแย้งโดยมีความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย และเมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในองค์การ ธนาการควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้ชี้แจงข้อเท็จจริง มากกว่าเดิม

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ธนาการควรมีมาตรการหรือกฎระเบียบในการจัดสภาพการทำงานให้ปลอดภัยและป้องกันอุบัติเหตุให้มากขึ้น ควรมีการจัดให้สถานที่ทำงานมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่เพียงพอและเหมาะสมในการทำงาน และมีมาตรการในการตรวจสภาพแวดล้อมการทำงานให้เข้มงวดมากขึ้นกว่าเดิม

3. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากแต่ในความคิดเห็นด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กรที่อยู่ในระดับน้อยที่สุดคือ มีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ อย่างทั่วถึงและถูกต้องทั่วทั้งองค์กร ดังนั้นธนาการควรเพิ่มช่องทางการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ให้ทั่วถึงทั้งองค์กรและมีความถูกต้องเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการทำงานที่เกิดจากการรับข้อมูลข่าวสารที่ไม่ชัดเจนและเพียงพอ

4. เนื่องจากการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเอง ผลการประเมินและความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะเป็นข้อมูลเพียงด้านเดียว ควรจะมีการประเมินความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าในหน่วยงาน เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูล

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ผลการศึกษาในงานวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ควรมีการศึกษาวิจัยในประเด็นเดียวกันนี้เพิ่มเติม เนื่องจากสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรม ที่เปลี่ยนแปลงไป อาจส่งผลกระทบต่อความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน รวมถึงความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2. การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาความคิดเห็นของพนักงานหรือประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละแผนกหรือแต่ละฝ่าย ในการเปรียบเทียบตามลักษณะงานหรือตำแหน่งงานของพนักงาน เพื่อทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่ต่างกันว่ามีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในลักษณะใด

3. การศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และแรงจูงใจในการทำงาน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีอื่น ๆ เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม เป็นต้น ซึ่งจะทำได้ข้อมูลในแนวกว้างมากขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ในการนำมาปรับใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรต่อไป

4. การศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับความเครียดของพนักงาน และตัวแปรอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานรวมทั้งแนวทางการปรับปรุงแก้ไขเพื่อเพิ่มแรงจูงใจให้กับพนักงานในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

### บทสรุป (Conclusion)

ทรัพยากรมนุษย์ในองค์การมีส่วนสำคัญต่อความมีประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์การ ปัจจัยทางด้านคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดโอกาสการเจริญเติบโตขององค์การได้ ดังนั้นองค์การจึงควรให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถขององค์การไว้ เพราะหากพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีนั้น ก็จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีได้เช่นกัน และในทางตรงกันข้ามหากพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่ดี ผลกระทบที่จะตามมาคือ การขาดความพึงพอใจในการทำงาน การขาดงาน หรือหยุดงานบ่อย สุขภาพจิตไม่ดี สิ่งเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่ดี

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการสำรวจข้อมูลส่วนบุคคลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาการอมสิน ภาค 1 เพื่อทราบถึงระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งสิ่งนี้จะเป็นข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาการอมสิน ภาค 1 ในการวางแผนบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาการที่คำนึงถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานให้เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป



## เอกสารอ้างอิง (Reference)

- กัลยารัตน์ มีลาภ. 2553. **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย เขตพระปิ่นเกล้า**. การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จีระ หงส์ลดารมย์. 2533. “ผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คุณภาพชีวิตและเศรษฐกิจไทย,” **วารสารคน : 1 (4) : 27-28**.
- ชาโรณี จันทร์แสงศรี. 2540. **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย**. ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทิพวดี เมฆสุวรรณค์. 2538. **การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบอบราชการ**. กรุงเทพฯ : รักการอ่าน.
- สมพงษ์ เกษมสิน. 2526. **การบริหารงานบุคคลแผนใหม่**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช สรวงสุวรรณค์.
- Casio, W. F. 2003. **Managing human resources: Productivity, quality of work life, profits**. New York: McGraw-Hill.
- Davis Keith & John W. 1989. **Newsroom. Human Behavior at Work: Organization Behavior**. 8<sup>ed</sup>, Singapore: McGraw-Hill Book.

