

อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานและผลการปฏิบัติงานที่มีต่อความผูกพัน
ต่อองค์กร ของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์รายปลีกและรายกลางต่างจังหวัด
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

**The Influence of Quality of Work Life and Job Performance on Organizational Commitment
of the Relationship Officer of Business and Commercial Banking of
Bangkok Bank Public Company Limited**

พัชรีภรณ์ ไชยมหา จั้ววัฒน์ ลิ้มปสุรพงษ์

Patchareeporn Chaimaha, Chattawat Limpsurapong

ภาควิชาการจัดการธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร

Department of Business Management, Faculty of Liberal Arts and Management Science,
Kasetsart University, Chalermphrakiat Sakon Nakhon Province Campus
E-mail: patchwork.chaimaha@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร ของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์รายปลีกและรายกลางต่างจังหวัด ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์รายปลีกและรายกลาง ต่างจังหวัด ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 227 คน โดยวิธีการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ประกอบด้วย ลักษณะส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงาน ผลการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร จากนั้นผู้วิจัยจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน และทดสอบสมมติฐานโดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ข้อเสนอแนะ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี โดยให้ความชัดเจนในเรื่องของผลประโยชน์จากการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและเป็นธรรม เพื่อให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อเป็นการรักษามูลค่าองค์กรที่มีความสามารถไว้ สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี และเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

คำสำคัญ: ความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ผลการปฏิบัติงาน

Abstract

The objective of this research is to study The Influence of Quality of Work Life and Job Performance on Organizational Commitment of the Relationship Officer of Business and Commercial Banking of Bangkok Bank Public Company Limited. This study was a survey research where the 227 population samples were the personnel in the Relationship Officer of Business and Commercial Banking of Bangkok Bank Public Company Limited. The instrument was a self-administered questionnaire were divided into 4 parts: personal data, Quality of Work Life, Job Performance and Organizational Commitment. Statistical analyses of the Pearson Product Moment Correlation Coefficient and Hypothesis was tested by multiple regression analysis at 0.01 level of significance. The results showing the quality of working life was influencing job performance significantly at 0.01. The quality of work life influencing organizational commitment significantly at 0.01. Job performance



influencing organizational commitment significantly at 0.01. Recommendation: Chief should support the quality of work life of its personnel and provide more insight into that bank or organization system how to manage the return on. To encourage employees an incentive to work vigorously in order that it will create the high job performance and contribute to keeping people who have the ability to work with organizations and commitment to the organization.

Keywords: Organizational Commitment, Quality of work life, Performance

Paper type: Research

1. บทนำ

ประเทศไทยได้ประสบกับปัญหาสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำมาหลายครั้ง ทั้งวิกฤติเมื่อปี 2540 และ ปี 2551 ซึ่งวิกฤตินั้นได้ส่งผลกระทบต่อองค์กรต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก ส่งผลให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงมากยิ่งขึ้น และเพื่อความอยู่รอดขององค์กร ทำให้ผู้บริหารต้องแสวงหาวิธีการ ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการบริหารจัดการและวิธีการทำงานเพื่อให้องค์กรของตนอยู่รอดได้ ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรจึงเป็นวิธีการที่องค์กรต่าง ๆ ให้ความสำคัญก่อนเป็นอันดับแรก (อำนาจ ศรีพูนสุข, 2551) เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งแห่งความสำเร็จ โดยเฉพาะในงานด้านบริการนั้น จำเป็นต้องอาศัยการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพเป็นที่ประทับใจ หากทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีย่อมมีความพยายามพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในด้านต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเกิดผลผลิตที่ดีต่อองค์กร นอกจากคุณภาพชีวิตในการทำงานแล้ว การจงใจให้ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมีความเต็มใจทำงานจะสามารถดึงศักยภาพของบุคคลเหล่านั้นออกมาได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ดังนั้นการทำให้ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรรับรู้และเกิดเป้าหมายเดียวกันกับองค์กร การส่งเสริมให้เกิดคุณภาพการทำงานที่ดี สามารถทำงานอย่างเต็มศักยภาพ มีความสนุกในการทำงาน เกิดความพึงพอใจกับผลงานที่ได้รับ ตลอดจนความรักและความผูกพันต่อองค์กร ต่างเป็นปัจจัยที่สำคัญเพื่อนำไปสู่แนวทางแห่งความสำเร็จขององค์กรได้เป็นอย่างดี (ชุตินา เฝ้าพล, 2553)

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ทรัพยากรมนุษย์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสำคัญมาก เนื่องด้วยมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมากที่สุด เป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า โดยพื้นฐานแล้วส่วนมากมนุษย์ต้องการเข้าสู่ระบบการทำงาน เพื่อต้องการให้การดำรงชีวิตอยู่รอด และตอบสนองความต้องการพื้นฐานของแต่ละบุคคลซึ่งอาจเหมือนหรือแตกต่างกันไป และการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี เป็นสิ่งที่ทำให้คนเราจะสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ดังนั้น การเพิ่มผลผลิตต้องเกิดจากปัจจัยภายใน คือ เกิดความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ สำหรับปัจจัยภายนอกคือ การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี จะทำให้คนเรามีความสุขกับการทำงานจนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีทัศนคติที่ดีต่องาน และมีความตั้งใจและเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร

มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร พร้อมที่ทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป (นิ่มนวล วงศ์คำลือ และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ, 2556)

จากความสำคัญข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ ลูกค้าธุรกิจรายปลีกและรายกลางต่างจังหวัด ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานเพื่อให้ พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น มีผลการปฏิบัติงานที่น่าพึงพอใจ และเกิดความผูกพันต่อองค์กร

2. วัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย

2.1 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์รายปลีกและรายกลางต่างจังหวัด ธนาคารกรุงเทพ
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์รายปลีกและรายกลางต่างจังหวัด ธนาคารกรุงเทพ
3. เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์รายปลีกและรายกลางต่างจังหวัด ธนาคารกรุงเทพ

2.2 สมมติฐานการวิจัย

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน
2. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร
3. ผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร

3. การทบทวนวรรณกรรม

3.1 แนวคิดความผูกพันต่อองค์กร

Jamal (2011) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ธรรมชาติของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร ที่พนักงานมีความมุ่งมั่นอย่างมากที่จะแสดงให้เห็นว่าเขามีความปรารถนาที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

ความเต็มใจที่ทำงานอย่างเต็มความสามารถ และความพยายามทำประโยชน์ในนามขององค์กร การยอมรับของค่านิยมและรับรู้เป้าหมายขององค์กรอย่างชัดเจน

Shan (2001) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความปรารถนา ความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป และทำให้พนักงานเต็มใจปฏิบัติงานขององค์กรอย่างเต็มศักยภาพ แรงกาย แรงใจ ซึ่งเป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่สำคัญที่จะเชื่อมโยงการทำงานของพนักงานองค์กรกับการไปสู่เป้าหมายขององค์กร

Allen & Meyer (1990 cited in Wu, 2011: 14) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ด้านความรู้สึก (Affective Commitment) คือ ความผูกพันทางด้านจิตใจที่เกิดจากความรู้สึกและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เต็มใจที่ทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร

2. ด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) คือ ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคิดคำนวณของบุคคล โดยมีพื้นฐานอยู่บนต้นทุนที่ทำให้กับองค์กรและผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานของบุคคลว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

3. ด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative Commitment) หมายถึง ความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ (Obligation) ค่านิยมวัฒนธรรมหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความผูกพันเกิดขึ้นเพื่อตอบแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กรแสดงออกในรูปความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร

การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร เป็นอีกเรื่องหนึ่งที่ได้รับ ความสนใจจากผู้บริหารและนักวิชาการ เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานถือเป็นปัจจัยหลักที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ เนื่องจากหากองค์กรใดให้ความสำคัญกับพนักงาน ใส่ใจในความจงรักภักดีที่พนักงานมีต่อองค์กร พนักงานมีความตั้งใจทำงาน ทำให้องค์กรมีผลิตภาพที่สูงขึ้น ย่อมส่งผลให้ผลการดำเนินงานโดยรวมขององค์กรสูงขึ้นเช่นกัน (เมวดี เลิศศิริวกุล, 2553 หน้า 21)

3.2 แนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Madankar & Nazem (2012) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นความคาดหวังของสมาชิกถึงความรู้สึกปลอดภัยในงาน ระบบการให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดีกว่า มีโอกาสเจริญเติบโต มีส่วนร่วมในกลุ่ม ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในทุกองค์การ ช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน ช่วยดึงดูดและรักษาพนักงาน เป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มผลผลิตขององค์กร

สุมิตา เหมือนครุฑ (2550) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ความรู้สึกหรือพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อ งานในสถานที่ทำงาน ซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากการได้รับการ

ตอบสนองความต้องการจากองค์กรในด้านต่าง ๆ และทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เช่นสภาพแวดล้อมทางสังคม การทำงาน และชีวิตประจำวัน นำไปสู่ความพึงพอใจและความสุขในการทำงานของพนักงาน

Huse & Cummings (1985 อ้างใน เครือวัลย์ ดาวจร, 2549 หน้า 13) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โดยแบ่งออกได้เป็น 8 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับผลประโยชน์ตอบแทนที่เพียงพอ พนักงานมีความรู้สึกถึงความเหมาะสมและยุติธรรม เมื่อเทียบกับมาตรฐานและรายได้หรือค่าตอบแทนจากงานอื่น ๆ ที่คล้ายกัน

2. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง พนักงานได้ปฏิบัติงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย ไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพ และไม่เสี่ยงต่ออันตราย

3. ด้านโอกาสการแห่งการพัฒนาศักยภาพ (Development of Human Capacities) หมายถึง การที่พนักงานมีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเองจากงานที่ปฏิบัติอยู่ โดยทำการพิจารณาจากลักษณะงาน อย่างเช่น งานที่ต้องใช้ทักษะและความสามารถในด้านต่าง ๆ งานที่ทำหาย งานที่พนักงานมีความเป็นตัวของตัวเอง งานที่ถูกรับว่าเป็นงานสำคัญ และงานที่พนักงานได้รับรู้ถึงผลการปฏิบัติงาน

4. ด้านการเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) หมายถึง การที่พนักงานมีโอกาสที่จะเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่อย่างมั่นคง

5. ด้านการบูรณาการทางสังคมขององค์กร (Social Integration) หมายถึง พนักงานถูกรับจากเพื่อนร่วมงาน บรรยากาศในที่ทำงานมีความเป็นมิตร อบอุ่น ไม่แบ่งแยก แบ่งชนชั้น พนักงานต่างยอมรับซึ่งกันและกันและยังมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ด้านประชาธิปไตยขององค์กร (Constitutionalism) หมายถึง ความยุติธรรมที่เกิดขึ้นในงาน การบริหารงาน การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเหมาะสมและเท่าเทียม การเคารพในสิทธิส่วนบุคคล การรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีบรรยากาศของความเสมอภาคและความยุติธรรม

7. ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงาน (Total Life Space) หมายถึง ความสมดุลในชีวิตของพนักงาน ระหว่างช่วงเวลาในการปฏิบัติงานกับช่วงเวลาที่เป็นอิสระจากงาน พนักงานมีเวลาที่ได้คลายความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมอื่น ๆ ตามบทบาทหน้าที่ของมิติอื่นนอกจากการทำงาน เช่น การดูแลครอบครัว

8. ด้านความภาคภูมิใจขององค์กร (Organizational Pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง มั่นคง เป็นที่ยอมรับของสังคม และรับรู้ถึงการอำนวยความสะดวกและมีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร



ผลของการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ฌัญฐริณีย์ พิศวงษ์ (2555 หน้า 15) กล่าวว่า ชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนพอใจ จึงจะส่งผลให้สภาพจิตใจและอารมณ์ที่ดี ซึ่งสิ่งนี้จะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ดีด้วย ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการจะต้องเสริมสร้างสิ่งที่จะสามารถตอบสนองและให้เกิดความสอดคล้องกันระหว่างพนักงานและองค์กรเพื่อที่จะทำให้องค์การนั้นบรรลุเป้าหมายที่สูงสุดได้ ดังนั้น การพัฒนาและให้ความสำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์หรือพนักงานจะส่งผลต่อกระบวนการผลิต ดังที่ Elton Mayo (1932 อ้างใน กัญญาวิณ สุวิทย์วรกุล, 2550) ได้ศึกษาและทดสอบเกี่ยวกับเรื่องบุคคล พบว่า "บุคคลเป็นปัจจัยที่ผันแปรได้ และเป็นหัวใจในการเพิ่มประสิทธิภาพของงานจึงต้องให้ความสนใจให้บุคคลทำงานอย่างมีความสุข"

3.3 แนวคิดผลการปฏิบัติงาน

Williams (2002 อ้างใน จิรประภา อัครบวร, 2549) ได้ให้ความหมายว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การบริหารจัดการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งการบริหารผลการดำเนินงานมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดสมดุลในผลประโยชน์ของทั้งองค์กรและพนักงาน

วัชร เลิศพงษ์วรพันธ์ (2553 หน้า 8) ได้ให้ความหมายว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง เกณฑ์หรือคุณค่าของผลงานที่ได้จากพฤติกรรมการทำงานของพนักงานแต่ละคน ซึ่งผลของการปฏิบัติงานที่ได้อาจจะอยู่ในลักษณะของเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

ยุทธการ ก้านจักร (2554 หน้า 48) ได้ศึกษาได้ระบุถึงองค์ประกอบที่ต้องการวัดในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งมีทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านคุณภาพของงาน คือ การประเมินผลงานเกี่ยวกับความรวดเร็วในการทำงาน ละเอียดรอบคอบ และเชื่อถือได้
2. ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน คือ การประเมินผลงานเกี่ยวกับการมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน ใ่วใจได้และเป็นแบบอย่างแก่ผู้อื่นได้
3. ด้านความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงาน คือ การประเมินผลงานเกี่ยวกับการมีความรู้ความสามารถในการทำงานทั้งงานในหน้าที่และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
4. ด้านการตัดสินใจและการแก้ปัญหาในงาน คือ การประเมินผลงานเกี่ยวกับการมีตัดสินใจอย่างละเอียด รอบคอบ แก้ไขปัญหาในงานได้อย่างถูกต้องมีเหตุผล
5. ด้านความคิดริเริ่ม คือ การประเมินผลงานเกี่ยวกับความคิดริเริ่มและข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพ

6. ด้านบุคลิกลักษณะ คือ การประเมินเกี่ยวกับการประพฤติปฏิบัติตนที่เหมาะสมแลักรักษาระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด เป็นตัวอย่างแก่ผู้อื่นได้

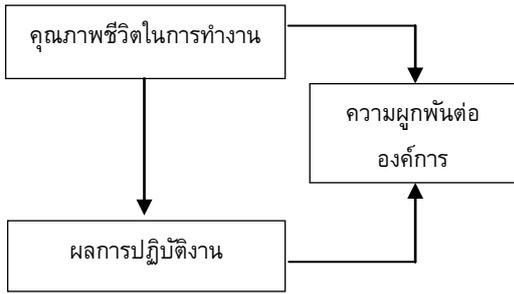
ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในทุกองค์การต่างกำหนดเป้าหมายสำคัญอยู่ที่การสร้างผลผลิตและผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นและการสร้างความชัดเจนในผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นมีความสำคัญหลายประการ ดังที่ ฌัญฐพันธ์ เขจรนันท์ (2545) ได้กล่าวถึงความสำคัญไว้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการดำเนินงานในระดับต่าง ๆ คือ

1. ความสำคัญต่อบุคคล พนักงานสามารถนำผลลัพธ์หรือข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินงานหรือเพิ่มศักยภาพของตนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด
2. ความสำคัญต่อหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา หัวหน้างานสามารถนำผลลัพธ์หรือข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้ประกอบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การบริหารค่าตอบแทน การตัดสินใจจ่ายค่าตอบแทน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งของพนักงานในเรื่องเส้นทางอาชีพ (Career Path) ทั้งนี้เพื่อก้าวไปสู่การพัฒนาอาชีพ (Career Development) ในองค์กรอย่างเหมาะสม เป็นระบบ เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานในองค์กร
3. ความสำคัญต่อองค์กร องค์กรสามารถวางแผนใช้จ่ายเงินในเรื่องบุคลากรได้อย่างคุ้มค่า ตลอดจนกำหนดตำแหน่งที่เหมาะสมให้แก่พนักงาน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน อันจะส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ นำไปสู่ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร

4. วิธีวิจัยและกรอบแนวคิด

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อทำการศึกษาถึงอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานและผลการปฏิบัติงาน ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์รายปลีกและรายกลาง ต่างจังหวัด ธนาครกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 227 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่สอบ ตามกับพนักงานโดยตรง และดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชากรเป้าหมายโดยวิธีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ (Mail Survey) และติดตามการตอบกลับทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และทางโทรศัพท์

4.1 กรอบแนวคิด



จากกรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยต้องการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยทั่วไปจะเห็นว่าสิ่งที่องค์กรต้องการมากที่สุดคือ การมีผลการปฏิบัติงานที่ดี และอีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญคือ ความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากเห็นว่าทุก ๆ องค์กรล้วนต้องการทรัพยากรมนุษย์ที่รู้สึกอยากทุ่มเทเพื่อองค์กรจากความรู้สึกข้างในที่แท้จริง ไม่ใช่เห็นแค่เพียงว่าเป็นที่ฝึกความสามารถระยะสั้น หรือทำเพื่อต้องการผลตอบแทนไปวัน ๆ และเพื่อให้พนักงานที่ดีต้องการอยู่เคียงข้างกับองค์กรไปในระยะยาว การเสริมสร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรให้ครอบคลุมทั้ง 3 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ด้านความรู้สึกรู้สึกหรือความผูกพันด้านอารมณ์ (2) ด้านความต่อเนื่อง และ (3) ด้านบรรทัดฐานทางสังคมนั้น จะต้องอาศัยหลักการสร้างความเชื่อมั่นว่าพนักงานหรือทรัพยากรมนุษย์คือสิ่งที่มีค่ามากที่สุด ดังนั้นหากพนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี ไม่ว่าจะเป็น (1) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม (2) สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีและปลอดภัย (3) โอกาสแห่งการพัฒนาศักยภาพ (4) ความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (5) การบูรณาการทางสังคมขององค์กร (6) ประชาธิปไตยขององค์กร (7) ความสมดุลในชีวิตการทำงาน และ (8) ความภาคภูมิใจขององค์กร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการสร้างสรรค์ผลงาน มีความสามารถในการทำงานให้องค์กรต่อไปในระยะยาว

4.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามแต่ละด้านด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Chronbach's Coefficient Alphas) ซึ่ง Hair et al. (2006) อธิบายว่า ค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ไม่น้อยกว่า 0.70 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ปัจจัย	Chronbach's alphas
COMM	0.78
QWL	0.86

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) Hair at al. (2010) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตามว่ามีความสัมพันธ์หรือไม่ ถ้ามีความสัมพันธ์กันจึงสามารถนำไปวิเคราะห์เพื่อทดสอบข้อสมมติฐานได้ และยังสามารทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยถ้าผลออกมามีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเกินกว่า 0.80 มีโอกาสเกิด Multicollinearity ซึ่งจะไม่สามารนำไปทดสอบสมมติฐานต่อไป

3. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป กับตัวแปรตาม 1 ตัว ซึ่งเป็นเทคนิคทางสถิติที่อาศัยความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรมาใช้ในการทำนาย โดยเมื่อทราบค่าตัวแปรหนึ่งก็จะสามารถทำนายอีกตัวแปรหนึ่งได้ในการวิเคราะห์การถดถอยจะอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นหลัก เพื่อให้ได้คำตอบที่ต้องการ คือ มีตัวแปรใดบ้างที่สามารถพยากรณ์ตัวแปรตามที่เราสนใจจะศึกษา และตัวแปรใดพยากรณ์ได้มากน้อยกว่ากันรวมทั้งตัวแปรใดส่งผลในทางบวกหรือทางลบ

5. ผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- COMM แทน ความผูกพันต่อองค์กร
- QWL แทน คุณภาพชีวิตในการทำงาน
- PER แทน ผลการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

	QWL	COMM	PER
Mean	4.10	4.04	4.24
SD	0.22	0.22	0.43
QWL			
COMM	0.365**		
PER	0.363**	0.548**	

** P < 0.01



จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูง เท่ากับ 4.10, 4.04 และ 4.24 ตามลำดับ และเมื่อวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ซึ่งสามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ได้ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน (PER) โดยมีค่าสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เท่ากับ 0.36 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร (COMM) โดยมีค่า ค่าสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เท่ากับ 0.36 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

3. ผลการปฏิบัติงาน (PER) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร (COMM) โดยมีค่า ค่าสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เท่ากับ 0.54 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 2 พบว่า ตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์ทั้งหมด โดยมีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นมีค่ามากที่สุดเท่ากับ 0.54 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.80 จึงถือว่าไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ตามที่ Hair et al. (2010) ได้อธิบายไว้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นไม่ควรเกินกว่า 0.80 ซึ่งถ้าเกิน 0.80 ให้สันนิษฐานว่าอาจเกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity)

ดังนั้น จากงานวิจัยนี้ไม่เกิด Multicollinearity จึงสามารถนำมาวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

ตารางที่ 3 ทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	
	PER	COMM
QWL	0.70** (0.12)	0.19** (0.05)
PER		0.24** (0.03)
Adjust R ²	0.12	0.32

** P < 0.01

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษา

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกหรือเป็นไปในทิศทางเดียวกันต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์รายปลีกและรายกลาง ต่างจังหวัด ธนาคารกรุงเทพ จำกัด

(มหาชน) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Beta: B) เท่ากับ 0.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยอมรับสมมติฐานที่ 1

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกหรือเป็นไปในทิศทางเดียวกันต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์รายปลีกและรายกลาง ต่างจังหวัด ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Beta: B) เท่ากับ 0.19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยอมรับสมมติฐานที่ 2

3. ผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางบวกหรือเป็นไปในทิศทางเดียวกันต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์รายปลีกและรายกลาง ต่างจังหวัด ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Beta: B) เท่ากับ 0.24 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยอมรับสมมติฐานที่ 3

6. สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานและผลการปฏิบัติงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร ของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์รายปลีกและรายกลางต่างจังหวัด ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยนำมาอภิปรายโดยสอดคล้องกับสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนเพียงพอและเป็นธรรม สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีและปลอดภัย โอกาสแห่งการพัฒนาศักยภาพ การเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การบูรณาการทางสังคมขององค์กร ประชาธิปไตยขององค์กร ความสมดุลในชีวิตการทำงาน และความภาคภูมิใจขององค์กร โดยรวมแล้วมีอิทธิพลในทางบวกหรือเป็นไปในทิศทางเดียวกันต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์รายปลีกและรายกลาง ต่างจังหวัด ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กล่าวคือหากพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี พนักงานจะเกิดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ จนมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฌ็อง-ฌัก อ็องรี (2555) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี หรือที่แต่ละบุคคลพอใจ จะส่งผลให้สภาพจิตใจและอารมณ์ที่ดี ซึ่งจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ดีด้วย

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกหรือเป็นไปในทิศทางเดียวกันต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์รายปลีกและรายกลาง ต่างจังหวัด ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีหรือเพิ่มมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Greenberg & Baron (1993 อ้างใน ฌ็อง-ฌัก อ็องรี, 2555) ได้กล่าวไว้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ผลโดยตรงที่เพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน สร้าง



ความผูกพันต่อองค์กรและลดอัตราการเปลี่ยนงานทำให้เกิดผลผลิตที่สูงขึ้นและเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร

จากการศึกษาผลการปฏิบัติงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรพบว่าผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางบวกหรือเป็นไปในทิศทางเดียวกันต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์รายปลีกและรายกลาง ต่างจังหวัด ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กล่าวคือหากพนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เพียวกัทร เจริญพิทยา (2546) กล่าวว่า การที่พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรสูง และมีความ สัมพันธ์กันไปในทางบวกหรือเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

จากผลการศึกษาทั้งหมด สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ผลการปฏิบัติงานยังมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย และเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวกของทุก ๆ ตัวแปร ดังนั้นการให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านค่าตอบแทนเพียงพอและเป็นธรรมชาติ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีและปลอดภัย โอกาสการ thăng การพัฒนาศักยภาพ การเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การบูรณาการทางสังคมขององค์กร ประชาธิปไตยขององค์กร ความสมดุลในชีวิตการทำงาน และความภาคภูมิใจขององค์กร ซึ่งทั้งหมดนี้จะส่งผลต่อกระบวนการผลิตที่สามารถทำให้บุคคลมีประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้นได้ ทั้งนี้องค์กรควรมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานพึงพอใจในการทำงาน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี เกิดผลการปฏิบัติงานที่น่าพึงพอใจและยังทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายสูงสุดในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์คือ พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากเป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่ง ดังนั้นการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ผลการปฏิบัติดี จะส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรในที่สุด และเป็นปัจจัยที่สำคัญเพื่อนำไปสู่แนวทางแห่งความสำเร็จขององค์กรได้เป็นอย่างดี

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์

ผู้บริหารของธนาคารสามารถนำผลของการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานมีผลการปฏิบัติที่ดีมากขึ้น เกิดจากการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี โดยให้ความสำคัญกับนโยบายที่มีผลต่อการช่วยส่งเสริมหรือปรับปรุงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่สอดคล้องกับความต้องการในแต่ละมิติของพนักงานมากที่สุด เช่น จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความเห็นด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมในระดับคะแนนต่ำที่สุด ทางองค์กรควรนำไปพิจารณา โดยอาจกำหนดแนวทางการบริหารจัดการผลประโยชน์ที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน เช่น การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความสามารถ

การส่งเสริมพนักงานที่มีความสามารถสูง ให้ค่าตอบแทนพิเศษ และเลื่อนตำแหน่งให้เร็วกว่าเกณฑ์ปกติ เพื่อที่จะได้เป็นแรงจูงใจให้พนักงานทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ทำให้มีผลการปฏิบัติงานดี และเกิดความผูกพันต่อองค์กร

7.1 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์รายปลีก และรายกลางต่างจังหวัด ควรทำการศึกษาจากหน่วยงานอื่น ๆ ในองค์กรเดียวกัน หรือทำการศึกษาจากพนักงานขององค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกัน

ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานเชิงเปรียบเทียบระหว่างองค์กรภาครัฐและเอกชน ระหว่างองค์กรในภาคอุตสาหกรรม กับนอกภาคอุตสาหกรรม หรือระหว่างพนักงานระดับบริหารกับระดับปฏิบัติการ เพื่อศึกษาว่ามีรูปแบบแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร และผลที่ตามมาจะเป็นไปในลักษณะเดียวกันหรือไม่

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานและผลการปฏิบัติงาน สามารถอธิบายถึงความผูกพันต่อองค์กรได้เพียงร้อยละ 12 และ 32 ตามลำดับ แสดงว่าผลการเกิดความผูกพันต่อองค์กรสามารถเกิดจากปัจจัยอื่น ๆ ได้อีก ถึงร้อยละ 68 ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรนำตัวแปรอื่น ๆ มาศึกษาด้วย ยกตัวอย่างเช่น ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความเครียดในการทำงาน เป็นต้น

8. เอกสารอ้างอิง

- กัญญาวิณี สุวิทย์วรกุล. 2550. อิทธิพลของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรคุณภาพชีวิตการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล).
- เครือวัลย์ ดาวจร. 2549. คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน). (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- จิระประภา อัครบวร. 2549. สร้างคนสร้างผลงาน. กรุงเทพมหานคร: ก.พลพิมพ์.
- ชุตินา เฝ้าพล. 2553. คุณภาพชีวิตการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. 2545. การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ณัฐริณี พิศวงษ์. 2555. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกรณีศึกษา พนักงานธนาคารออมสิน ภาค1. (การศึกษา

- ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- นันทวล วงศ์คำสือ และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. 2556. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). การเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ, 3(4), 273-281.
- เพ็ญภักดิ์ เจริญพิทยา. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานในพนักงานระดับปฏิบัติการในเครือบริษัทสเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- เมวดี เลิศศิริวรกุล. 2553. ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยวิจิตรแห่งชาติ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- ยุทธการ ก้านจักร. 2554. การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ความยึดมั่นผูกพันในงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- วัชร เลิศพงษ์พันธ์. 2553. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการบุคลากรของบริษัทสายการบินแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- สุมิตา เหมือนครุฑ. 2550. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- อำนาจ ศรีพูนสุข. 2551. องค์การแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้. นนทบุรี : เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย หน้าที่ 13 หน้า 1-56. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- Jamal, M. 2011. **Job stress, Job performance and organizational commitment in a Multinational Company: An Empirical Study in two countries.** Concordia, Centre for Promoting ideas, USA.
- Madankar, A., Nazem, F., 2012. **A Structural Model for Social Capital in Banks based on Quality of Work Life.** Iran. Islamic Azad University.
- Simosi, M. 2013. Trajectories of organizational commitment: A qualitative study in a Greek public sector organization. **International Journal of Cross Cultural Management.**
- Shan, C., 2004. **The linkage of job performance to goal setting, work motivation, team building, and organizational commitment in the high-tech industry in Taiwan.** H. Wayne Huizenga School of Business and Entrepreneurship Nova Southeastern University.
- Wu, Y., 2011. **Process of organizational commitment, job satisfaction and turnover intention of Taiwanese SMEs.** University of Maryland.