

คุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อประสิทธิผล การทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร Quality of Work Life and Achievement Motivation Affecting Job Effectiveness of the Personnel of the Bank for Agricultural Co-Operatives

สุทธภา ตรีชานนท์¹

Received: July, 2015; Accepted: August, 2015

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวน 236 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับสูงกว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีผลต่อประสิทธิผลการทำงาน โดยคุณภาพชีวิตในการทำงาน 5 ด้านประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน การพัฒนาความสามารถของพนักงาน และความเสมอภาคในองค์การ พบว่าด้านที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงาน คือ การพัฒนาความสามารถของพนักงาน และค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ในขณะที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 4 ด้าน ประกอบด้วย ความกระตือรือร้น ความกล้าเสี่ยง ความรับผิดชอบตนเอง และการรู้จักวางแผน พบว่าด้านที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงาน คือ การรู้จักวางแผน โดยที่คุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทั้ง 9 ด้าน เป็นตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการทำงาน ได้ร้อยละ 55.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตในการทำงาน; แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์; ประสิทธิผลการทำงาน

¹ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา

E-mail: suttapa@sut.ac.th

Abstract

This research aims to study the quality of work life and achievement motivation affecting job effectiveness of the personnel of the Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives. The sample of 236 personnel of the Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives. Data analysis statistics included percentages, means, standard deviations and multiple regressions. The results showed that achievement motivation variable overview is higher than the average quality of work life. Achievement motivation in the overall average is at the highest level. The result of this study showed that quality of work life and achievement motivation affect job effectiveness. The quality of work life 5 - side in terms of adequate and fair compensation, safe and healthy environment, growth and security, development of human capabilities and constitutionalism. Has found that job effectiveness is development of human capabilities and adequate and fair compensation. While achievement motivation 4 - side in terms of energetic, moderate risk taking, individual responsibility and long range planning or anticipation of future. Has found that job effectiveness is long range planning or anticipation of future. The quality of work life and achievement motivation of the 9 - side variables that predict job effectiveness, 55.20 percent are statistically significant level of 0.05.

Keywords: Quality of Work Life; Achievement Motivation; Job Effectiveness

บทนำ

การดำเนินงานภายในองค์กรในสภาพสังคมและเศรษฐกิจในปัจจุบันประสิทธิผลจากการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรจะมากขึ้นเรื่อยๆ โดดเด่นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน แต่ปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรก็คือ การมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับภาระงาน และเพียงพอต่อการบริหารจัดการ (อุดม, 2553) ดังนั้นในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพนั้น การพัฒนาบุคลากรหรือการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรจึงเป็นวิธีที่องค์กรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ เนื่องจากบุคลากรในองค์กรเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าหากบุคลากรในองค์กรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีแล้วก็จะเป็แรงจูงใจในการทำงาน สามารถทุ่มเทร่างกายแรงใจให้แก่การปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

คุณภาพชีวิตในการทำงานนับได้ว่าเป็นมีความสำคัญต่อชีวิตของมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด ๆ และในอนาคตอันใกล้มนุษย์จำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มขึ้นไปอีก ทั้งนี้เพื่อสร้างรายได้ให้สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน

ของมนุษย์และเพื่อให้ดำเนินชีวิตอยู่ได้ในสภาวะแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้น องค์การจึงควรจัดให้มีสถานที่ในการทำงานที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน และตอบสนองต่อผู้ปฏิบัติงาน ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเองและองค์การ อันเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิด ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน การปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงเป็นวิธีการหนึ่ง ในการพัฒนาองค์การที่ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์การ เพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจน เป็นแรงจูงใจให้แก่พวกเขาในการทำงาน และช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานด้วย (Huse and Cummings, 1985)

นอกจากคุณภาพชีวิตในการทำงานจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานแล้ว ปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงานนั้นก็คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่เกิดจากบุคคลที่มีแรงจูงใจ ในการทำงานสูง เป็นบุคคลที่มีความมุ่งมั่นในการทำงานที่ตนเองรับผิดชอบให้สำเร็จอย่างแรงกล้า ซึ่งการที่ บุคคลใดจะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้นั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคคลนั้นจะต้องได้รับสิ่งที่ดี และเป็นสิ่งที่บุคคลนั้นต้องการ เมื่อองค์การสามารถตอบสนองความต้องการที่ดีจึงถือเป็นสิ่งจูงใจ ให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความกระตือรือร้นในการที่จะปฏิบัติงานให้ดียิ่งไปกว่าบุคคลอื่นด้วยความพยายาม ในการทำงานที่ทำทลายความสามารถของตนเอง ดังนั้นองค์การจึงต้องพิจารณาถึงความสามารถของบุคคล ให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานและความสามารถของผู้ดำรงตำแหน่งนั้น อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงขอบเขตของงานว่า สามารถดึงความโดดเด่นของบุคคลเหล่านั้นให้นำออกมาปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จต่อองค์การ ซึ่งจากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าองค์การใดที่มีทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีแรงจูงใจในการทำงานสูงย่อมส่งผล ให้องค์การนั้นบรรลุเป้าหมายเพราะบุคคลดังกล่าวจะทุ่มเทพลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อให้ ผลงานสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายตามที่องค์การตั้งไว้ ดังนั้นประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จึงมีปัจจัยที่สำคัญอันประกอบด้วย คุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ซึ่งทั้งสองอย่างที่กล่าวมา เป็นกลไกสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานและเป็นสื่อกลางในการนำไปสู่ผลการ ปฏิบัติงานขององค์การ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นองค์การที่ดำเนินงานตามนโยบายของรัฐ มีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อให้ความช่วยเหลือและพัฒนาเกษตรกรไทย โดยระบบการจัดการที่ทันสมัยและ ดำเนินงานตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อเสริมสร้างรายได้ของเกษตรกรให้มีความเป็นอยู่ที่ดี มีวัฒนธรรมองค์การด้วยการส่งเสริมการทำงานของพนักงานในการทำงานเป็นทีม มีความซื่อสัตย์ มีความสำนึกรับผิดชอบ ภายใต้การขับเคลื่อนองค์การ 3 ด้าน คือ ด้านองค์การ (Organization) ด้านพนักงาน (Employee) และด้านลูกค้า (Customer) โดยที่ในด้านของพนักงานได้มีการจัดตั้งสถาบัน พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (BAAC Academy) ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญในการบริหารและพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ให้เป็นคนดี คนเก่ง และมีความสุข ให้เป็นไปตามนโยบายการพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถของพนักงาน ตามสายอาชีพอย่างทั่วถึงกับพนักงานทุกระดับ เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์การ โดยที่ประสิทธิภาพของการทำงานนั้นประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ แตกต่างกันไปตามประเภทและ สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกขององค์การ ธ.ก.ส. จึงได้มีการจัดระบบสวัสดิการและผลตอบแทน ที่เหมาะสม มีการปรับโครงสร้างเงินเดือนเป็นระยะให้สอดคล้องกับสภาพความจำเป็น มีการเปิดโอกาส ให้พนักงานมีความก้าวหน้าในอาชีพตามหลักความสามารถ ส่งเสริมบทบาทหญิงชายเกื้อกูลการทำงานร่วมกัน และเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงานผ่านกระบวนการแรงงานสัมพันธ์ มีการปรับสภาพแวดล้อมการทำงาน

ให้มีความเหมาะสม คำนึงถึงความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน รวมถึงได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานเกิดแรงผลักดันในการนำศักยภาพของตัวเอง และนำความรู้ความสามารถที่มีมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้รับมอบหมาย

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครราชสีมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครราชสีมาหรือไม่และอย่างไร โดยผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยจะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและปรับกลยุทธ์ในด้านการบริหารจัดการ ตลอดจนการปรับเปลี่ยนพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานในองค์การให้มีความเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีว่าด้วยฐานทรัพยากร (Resource-Based View: RBV)

เป็นแนวคิดที่มองถึงปัจจัยหรือทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์การโดยรวมไปถึงสินทรัพย์ความสามารถ กระบวนการขององค์การ ข้อมูลและความรู้ที่ควบคุมโดยองค์การ และองค์การสามารถนำทรัพยากรเหล่านี้มาพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การโดยใช้ผลประโยชน์จากความสามารถขององค์การภายในที่มีอยู่ในปี ค.ศ. 1959 งานของ Penrose (Penrose, 1959) ถือเป็นผู้เริ่มต้นเกี่ยวกับทฤษฎีการเติบโตของบริษัท (Theory of the Growth of the Firm) แต่การพัฒนาและการยอมรับนั้นมาจากงานของ Wernerfelt (Wernerfelt, 1984) และ Barney (Barney, 1991) ซึ่งแนวคิดของ RBV เป็นการอธิบายถึงความสำเร็จขององค์การที่สามารถรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันไว้ได้แม้ปัจจัยภายนอกจะมีการเปลี่ยนแปลงไป โดยที่ RBV ตามแนวคิดของ Barney (Barney, 1991) ได้แบ่งองค์ประกอบเป็น 2 ด้าน คือ ทรัพยากร และความสามารถขององค์การที่เป็นแหล่งที่มาของความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่ง Barney (Barney, 1991) ได้ให้ความหมายของความได้เปรียบเชิงการแข่งขันไว้ว่าเป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินการทางกลยุทธ์ที่สามารถสร้างคุณค่า (Value - Creating Strategy) ให้เหนือกว่าคู่แข่ง คือ ความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน (Competitive Advantage) โดยคู่แข่งไม่สามารถดำเนินการทางกลยุทธ์แบบเดียวกันได้ในช่วงเวลาเดียวกัน ด้วยเหตุนี้ การได้เปรียบเชิงการแข่งขันจะยั่งยืนได้ก็ต่อเมื่อคู่แข่งไม่สามารถลอกเลียนแบบผลลัพธ์ ผลประโยชน์ หรือคุณค่าอันเนื่องมาจากการใช้กลยุทธ์ที่องค์การได้กำหนดหรือสร้าง ประกอบด้วยคุณลักษณะเฉพาะสี่ประการอันได้แก่ 1) คุณค่าของทรัพยากร

(Value) 2) การหายาก (Rarity) 3) ไม่สามารถลอกเลียนแบบ (Imitability) และ 4) ความสามารถที่ทดแทนไม่ได้ (Non-Substitutable)

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การที่สมาชิกทุกระดับในองค์กรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมและองค์การสามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกทั้งด้านร่างกายและสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงการจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ ซึ่งหากองค์กรใดสามารถปรับปรุงให้สามารถตอบสนองความต้องการของคนทำงานนั้นได้ จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความผูกพันต่อองค์กร และปฏิบัติงานอย่างมีความสุข สำหรับการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้บูรณาการองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดของ Walton (Walton, 1973) เนื่องจากแนวคิดนี้ได้มีการศึกษาที่ครอบคลุมทั้งลักษณะความต้องการของบุคคล สภาพแวดล้อมที่จะส่งผลต่อการทำงานและความเท่าเทียมทางสังคม ซึ่งตรงกับบริบทของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรตามหลักการปฏิบัติด้านแรงงานที่ส่งเสริมให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน มีการปรับสภาพแวดล้อมการทำงานให้มีความเหมาะสม มีการพัฒนาและการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการจ่ายค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม จึงได้จัดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation)
- 2) สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Environment)
- 3) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Growth and Security)
- 4) การพัฒนาความสามารถของพนักงาน (Development of Human Capabilities)
- 5) ความเสมอภาคในองค์กร (Constitutionalism)

3. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง การมุ่งหวังที่จะประสบความสำเร็จในการทำงาน โดยการลงมือปฏิบัติอย่างจริงจัง ในงานที่ท้าทายและต้องใช้สติปัญญาความรู้ความสามารถ เพื่อจัดการกับงานและปัญหานั้น ๆ ด้วยมาตรฐานและการแข่งขันที่สูงโดยมีการวางแผนที่ชัดเจน รัดกุมและรอบคอบ มีความต้องการข้อมูลย้อนกลับ พร้อมทั้งวิธีการแก้ไขหากเกิดปัญหาขึ้นจากการทำงานเหล่านั้น ตลอดจนถึงการรักษามาตรฐานการทำงานที่สูงไว้ สำหรับการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้บูรณาการแนวคิดในการวิจัยจากลักษณะของผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยใช้แนวคิดของ McClelland (McClelland, 1961) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่สรุปลักษณะที่เด่นชัดสำหรับการวัดระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุคคลที่จะช่วยให้การทำงานเกิดความสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย

- 1) ความกระตือรือร้น (Energetic)
- 2) ความกล้าเสี่ยง (Moderate Risk Taking)
- 3) ความรับผิดชอบต่อตนเอง (Individual Responsibility)
- 4) การรู้จักวางแผน (Long Range Planning or Anticipation of Future)

4. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการทำงาน (Job Effectiveness)

ประสิทธิผลการทำงาน หมายถึง ความสามารถของบุคคลและองค์การในการทำงานร่วมกัน มีการตอบสนองเกื้อกูลกัน ภายใต้การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดผลลัพธ์และความสำเร็จ

ในการดำเนินงานที่จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ และสามารถปรับตัวให้ดำรงอยู่ได้ในสภาวะการเปลี่ยนแปลง สำหรับการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Steers (Steers, 1981) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาประสิทธิผลการทำงาน โดยพิจารณาจากปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่

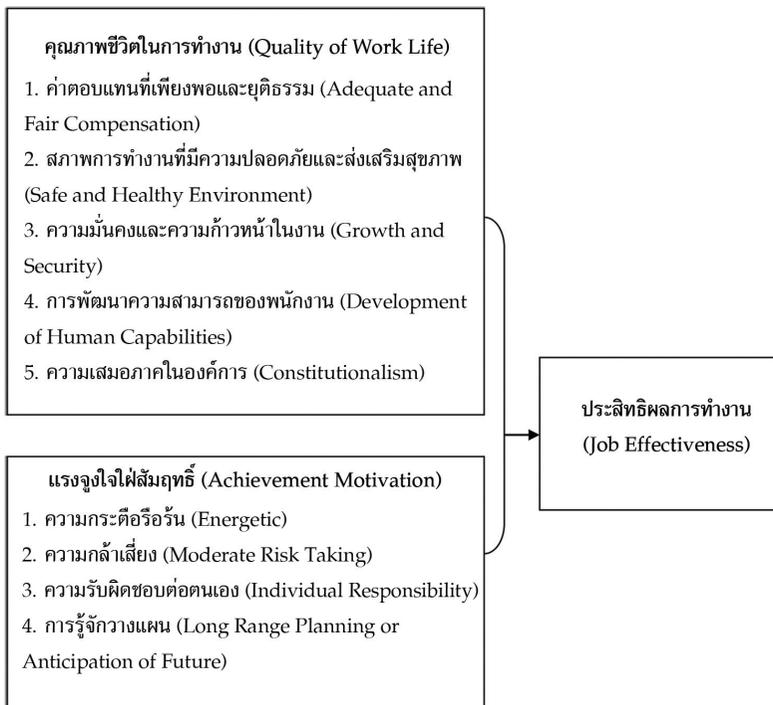
- 1) ด้านคุณภาพของงาน
- 2) ด้านปริมาณงาน
- 3) ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 4) ด้านความร่วมมือในการทำงาน

สมมุติฐานของการวิจัย

คุณภาพชีวิตในการทำงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีผลต่อประสิทธิผลการทำงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้บูรณาการกรอบแนวคิดการวิจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดของ Walton (Walton, 1973) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จากแนวคิดของ McClelland (McClelland, 1961) และประสิทธิผลการทำงานจากแนวคิดของ Steers (Steers, 1981) ดังนี้



รูปที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ระเบียบวิธีการวิจัย

ขั้นตอนในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 611 คน กลุ่มตัวอย่าง (Sample) จำนวน 236 คน ได้มาโดยวิธีสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi - Stage Random Sampling) คำนวณจากสูตร Cochran (บุญใจ, 2550) ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปทั้งหมด จำนวน 236 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 236 ฉบับ คิดเป็นอัตราการตอบกลับ (Response Rate) ร้อยละ 100 ของจำนวนประชากรที่กำหนด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รวม 6 ข้อคำถาม โดยใช้แบบสอบถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choice Question) (บุญใจ, 2550)

2. ส่วนที่ 2 - 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานบูรณาการมาจากแนวคิดของ Walton (Walton, 1973) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บูรณาการมาจากแนวคิดของ McClelland (McClelland, 1961) ประสิทธิภาพการทำงาน บูรณาการมาจากแนวคิดของ Steers (Steers, 1981) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัด 5 ระดับ (5 - Point Rating Scales) โดยผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามระดับ ดังนี้ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด (บุญใจ, 2550)

3. ส่วนที่ 5 แบบสอบถามแบบปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตจังหวัดนครราชสีมา

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้กับกรรมการผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้อง และคำนวณหาค่าความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item Objective Congruence : IOC) ของ Rovinelli and Hambleton (Rovinelli and Hambleton, 1997) จากการคำนวณหาค่าความสอดคล้องที่ได้จากความคิดเห็นของกรรมการผู้เชี่ยวชาญพบว่า ได้ค่าความสอดคล้องเท่ากับ 0.94 อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งตั้งแต่ 0.60 ถึง 1.00 ซึ่งแสดงว่า มีความตรงใช้ได้ดีตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Rovinelli and Hambleton, 1997)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบ (Try Out) กับพนักงาน ธ.ก.ส. ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด โดยผู้วิจัยเลือกที่จะทดสอบกับพนักงาน ธ.ก.ส. เขตจังหวัดชัยภูมิ เพื่อหาความเที่ยงของแบบสอบถามและนำผลที่ได้มาหาความเที่ยงของแบบสอบถามโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ผู้วิจัยได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.927 มากกว่าค่ามาตรฐานคือ 0.7 ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้ (บุญใจ, 2550)

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุমানหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) และการวิเคราะห์หาค่าความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวแปรพยากรณ์ โดยมีประสิทธิผลการทำงานเป็นตัวแปรเกณฑ์ โดยวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แปลผลด้วยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) ได้ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 1 และ 2 ดังนี้

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และประสิทธิผลการทำงาน

N = 236

	X11	X12	X13	X14	X15	X21	X22	X23	X24
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	1								
สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	0.539**	1							
ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	0.631**	0.561**	1						
การพัฒนาความสามารถของพนักงาน	0.541**	0.480**	0.742**	1					
ความเสมอภาคในองค์กร	0.569**	0.538**	0.751**	0.732**	1				
ความกระตือรือร้น	0.370**	0.359**	0.529**	0.669**	0.519**	1			
ความกล้าเสี่ยง	0.249**	0.248**	0.314**	0.515**	0.392**	0.629**	1		
ความรับผิดชอบต่อตนเอง	0.269**	0.306**	0.374**	0.384**	0.332**	0.413**	0.527**	1	
การรู้จักวางแผน	0.396**	0.337**	0.524**	0.497**	0.527**	0.372**	0.412**	0.669**	1
ประสิทธิผลการทำงาน	0.328**	0.290**	0.566**	0.661**	0.541**	0.510**	0.388**	0.446**	0.613**

หมายเหตุ ** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตจังหวัดนครราชสีมา พบว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกกับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.290 - 0.661 ความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง (บุญใจ, 2550) เพื่อเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตจังหวัดนครราชสีมา

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุของตัวแปรพยากรณ์รายด้านของด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและรายด้านของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยมีประสิทธิผลในการทำงานเป็นตัวแปรเกณฑ์

ตัวแปรพยากรณ์	ประสิทธิผลการทำงาน				
	B	SE _b	β	t	P-Value
Constant	1.244	0.236	-	5.236	0.000
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	-0.081	0.040	-0.122	-2.044	0.042*
สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	-0.070	0.049	-0.081	-1.441	0.151
ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	0.085	0.065	0.106	1.306	0.193
การพัฒนาความสามารถของพนักงาน	0.295	0.055	0.433	5.335	0.000**
ความเสมอภาคในองค์กร	0.011	0.057	0.015	0.195	0.846
ความกระตือรือร้น	0.102	0.055	0.125	1.866	0.063
ความกล้าเสี่ยง	-0.056	0.050	-0.071	-1.133	0.258
ความรับผิดชอบต่อตนเอง	0.029	0.064	0.030	0.455	0.650
การรู้จักวางแผน	0.378	0.067	0.374	5.620	0.000**
R ² = 0.569 AdjR ² = 0.552 หมายเหตุ * P<0.05 ** P<0.01					

จากตารางที่ 2 พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานได้ร้อยละ 55.20 (AdjR² = 0.552) โดยมี 3 ด้าน ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงานและด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการรู้จักวางแผน และด้านที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน และด้านความเสมอภาคในองค์กร และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความกล้าเสี่ยง และด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) สรุปได้ว่า

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการรู้จักวางแผนมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในขณะที่คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานสามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตจังหวัดนครราชสีมา คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมและด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านที่ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดนครราชสีมา คือ สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ภัทรานี ศรีประมวล และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์ (ภัทรานี และกิตติพันธ์, 2556) ที่พบว่าปัจจัยในการปฏิบัติหน้าที่ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในสำนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการ 1 กองบังคับการปราบปราม ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่าพนักงานอยู่ในช่วงวัยที่มีความพร้อมทางด้านร่างกาย และสามารถทำงานได้ภายใต้สภาพแวดล้อมขององค์การ

ถัดมาคือด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อารวย ดีเลิศ (อารวย, 2549) ที่พบว่าโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงานของพนักงานตรวจสอบภายใน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรยังได้รับการสนับสนุน ส่งเสริมจากผู้บริหารของส่วนงานไม่เต็มที่ ไม่เท่าเทียมกับส่วนงานอื่นในองค์กร รวมทั้งเมื่อมีการศึกษาอบรม เพิ่มเติมในระดับใด ๆ แล้วไม่ได้นำมาประกอบในการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงานยังมีความคิดเห็นต่องานที่ได้รับมอบหมาย นโยบายที่ได้รับในเรื่องของความไม่ชัดเจน อีกทั้งการมอบหมายงานยังไม่ตรงตามความสามารถของพนักงานทำให้มีผลต่อการนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ

และอีกด้านคือด้านความเสมอภาคในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ ญัฐกฤตา อภิโชติภพพิณฐ์ (ญัฐกฤตา, 2550) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยตาซูชิ อิเล็กทริก จำกัด พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเป็นประชาธิปไตยไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานยังมีความเห็นว่าการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานในทุกระดับ การเคารพในสิทธิส่วนบุคคลระหว่างกัน และมาตรฐานในการพิจารณาค่าตอบแทนยังไม่มีความเท่าเทียมและเสมอภาคกัน

2. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดนครราชสีมา คือ ด้านการรู้จักวางแผน ส่วนแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านที่ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร คือ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความกล้าเสี่ยง และความรับผิดชอบต่อตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจรัตน์ เหลือสัน (เบญจรัตน์, 2553) ที่ได้ศึกษาการรับรู้ลักษณะงานแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาลดูแลผู้ป่วยล้างไตทางช่องท้องอย่างต่อเนื่องในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านกล้าเสี่ยงพอควร ด้านความขยันหมั่นเพียร ด้านความรู้ในการตัดสินใจ ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาลดูแลผู้ป่วยล้างไตทางช่องท้อง และด้านความรับผิดชอบ ต่อตนเองมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับการปฏิบัติงานของพยาบาลดูแลผู้ป่วยล้างไตทางช่องท้อง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีการกำหนดหลักการปฏิบัติงานตามแนวปฏิบัติ คำสั่งและนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธนาการตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Organization Governance) ทำให้งานที่ได้รับมอบหมายเป็นลักษณะของงานประจำที่มีแนวปฏิบัติในการทำงาน พนักงานจึงรู้สึกว่าเป็นงานที่ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน ไม่มีความท้าทายความสามารถของตนเอง และปัญหาที่พบจากการทำงานอาจไม่ใช่ปัญหาที่มีความแปลกใหม่เป็นปัญหาที่สามารถแก้ไขได้โดยการอ้างอิงฐานข้อมูลของธนาการ

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลสรุปผลตามวัตถุประสงค์

คุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เขตจังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.01

2. ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้

2.1 จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดนครราชสีมา โดยด้านที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมและการพัฒนาความสามารถของพนักงาน เนื่องจากคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งที่รองรับและสร้างแรงผลักดันในการทำงานให้กับพนักงาน การที่องค์กรสามารถสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านต่าง ๆ ให้กับพนักงานได้อย่างเพียงพอต่อความต้องการตามสภาพเศรษฐกิจและสังคม และมีสิ่งจูงใจเพื่อเป็นแรงผลักดันให้พนักงานมีความก้าวหน้า มั่นคง ในสายงาน และการให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน ถือได้ว่าเป็นการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน องค์กรจึงควรพิจารณาค่าตอบแทนและสวัสดิการอย่างเหมาะสมและพอเพียงต่อการดำรงชีพและสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน มีการเปิดโอกาสให้กับพนักงานได้รับการฝึกอบรม และพัฒนาทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและความก้าวหน้าของพนักงาน เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความรักและศรัทธาและพร้อมที่จะทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ ส่งผลให้การปฏิบัติงานได้ผลสำเร็จตามองค์การตั้งเป้าหมายไว้

2.2 จากผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดนครราชสีมา โดยด้านที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน คือ ด้านการรู้จักวางแผน เนื่องจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นสิ่งที่อยู่ในตัวของพนักงาน จึงเป็นความสามารถขององค์กรในการที่จะดึงศักยภาพที่มีในตัวพนักงาน เพื่อนำมาใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิผล ดังนั้นองค์กรจึงควรพิจารณามอบหมายงานให้ตรงตามความสามารถของพนักงานเพื่อให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่เป็นการกระตุ้นให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าได้ทำงานที่มีความสำคัญและองค์กรควรมีการกำหนดนโยบาย วิธีการหรือขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้พนักงานได้นำมา

วางแผนการทำงานได้อย่างละเอียด รอบคอบ และถูกต้อง รวมถึงการจัดให้พนักงานได้รับการอบรม การจัดทำแผนงานเพื่อเสริมสร้างทักษะในการวางแผนการทำงานให้กับพนักงาน ซึ่งจะทำให้พนักงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามที่องค์กรตั้งแผนไว้

3. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1) ธนาคารภาครัฐหรือรัฐวิสาหกิจ สามารถนำผลการศึกษาวิจัยไปใช้เพื่อการพัฒนาองค์กร ที่มีการดำเนินงานในลักษณะที่สอดคล้องกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

2) องค์กรภาคเอกชนหรือธนาคารอาคารสงเคราะห์ สามารถนำกรอบแนวคิดไปใช้ในการศึกษาวิจัยโดยมีการทบทวนวรรณกรรมเพิ่มเติมที่เหมาะสมเพื่อบริหารการไปสู่ธุรกิจการบริการอื่น โดยพึงระวังในเรื่องของบริบทเฉพาะขององค์กร

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจภา สุธะพินทุ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒนา ตั้งสวัสดิ์ และ รองศาสตราจารย์ ดร.คณิต ไช้มุกด์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ จิตต์น้อม อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้ความรู้ แนวคิด คำปรึกษา ตรวจสอบและแก้ไข ดร.ภาคภูมิ หมี่เงิน อาจารย์ที่ปรึกษา และขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ได้อุปการะเลี้ยงดู อบรมสั่งสอนส่งเสริม และสนับสนุนการศึกษาเป็นอย่างดี

บรรณานุกรม

ณัฐฤกฤดา อภิโชติภนพิทิจู. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยา อุดสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ

บุญใจ ศรีสถิตยน์รากูร. (2550). ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ยูแอนดีไอ อินเตอร์ มีเดีย จำกัด

เบญจรัตน์ เหลือลั่น. (2553). การรับรู้ลักษณะงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาล คุณดูแลผู้ป่วยล้างไตทางช่องท้องอย่างต่อเนื่องในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า. วิทยานิพนธ์ ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ภัทรานี ศรีประมวล และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของ ข้าราชการตำรวจกองกำกับการ 1 กองบังคับการปราบปราม. วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ. ปีที่ 3. ฉบับที่ 4. หน้า 100-116

- อารวย ดีเลิศ. (2549). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายใน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาบริหารทั่วไป. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา
- อุดม พินธุรักษ. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลการบริหารงานบุคคลโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. อุดรธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
- Barney, J. B. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*. Vol. 17. No. 1. pp. 99-120
- Huse, E. F. and Cumming, T. G. (1985). *Organization development and change*. Minneapolis : West Publishing
- McClelland, D. C. (1961). *The Achieving Society*. Princeton : D. Van Nostrand Company, Inc.
- Penrose, E. T. (1959). *The Theory of the Growth of the Firm*. Basil Blackwell. Oxford.
- Rovinelli, R. J. and Hambleton, R. K. (1997). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*.
- Steers, Richard M. (1981). *Introduction to Organizational Behavior*. Glenview : Scott, Foresman and Company.
- Walton, R. E. (1973). Quality of working life. *Sloan Management Review*. Vol. 15. No. 1. pp.11-12
- Wernerfelt, B. (1984). A Resource-Based View of the Firm. *Strategic Management Journal*. Vol. 5. No. 2. pp.171-180