

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพงานของบริษัทในเขตจังหวัดนครราชสีมาที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

The Effected Factors to Quality of Work of the Company in the Nakhonratchasima Under the Investment Promotion Board of Investment

อิสรานนท์ เล้าอรุณ¹

Received: December, 2013; Accepted: August, 2014

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพงานของบริษัทในเขตจังหวัดนครราชสีมาที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน โดยศึกษาจากตัวอย่าง 142 บริษัท ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าสถิติพื้นฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอย จากการศึกษาพบว่า 1) ผู้จัดการบริษัทมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถของพนักงาน การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การฝึกอบรมและพัฒนา ความมุ่งมั่นในนโยบายคุณภาพ และคุณภาพของงาน โดยรวมทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยสูง 2) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของพนักงาน การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การฝึกอบรมและพัฒนา และความมุ่งมั่นในนโยบายคุณภาพมีอิทธิพลต่อคุณภาพของงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.740

คำสำคัญ : ความสามารถของพนักงาน; การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง; การฝึกอบรมและพัฒนา; ความมุ่งมั่นในนโยบายคุณภาพ; คุณภาพของงาน; สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

¹ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
E - mail : non-cat2@hotmail.com

Abstract

The objective of this study was to investigate the effected factors to quality of work of the company in the Nakhon Ratchasima under the investment promotion board of investment. The population for study was the managers from 142 companies. Questionnaires were used to collect the data. The data was analyzed by computer-based program, and used descriptive statistics: basis statistics, Pearson product-moment correlation coefficient and regression analysis

The result showed that 1) The managers had their opinions on the employee capability, continuous improvement, training and development, quality policy commitment, and quality of work with agreement for overall at high level. 2) Pearson product-moment correlation coefficient among employee capability, continuous improvement, training and development, and quality policy commitment had significantly predicted to the organizational commitment of the managers at 74%

Keywords : Employee capability; Continuous improvement; Training and development;

Quality policy commitment; Quality of work; The board of investment of Thailand

บทนำ

ในปัจจุบันธุรกิจมีการแข่งขันกันมากขึ้นเรื่อยๆ อันมีสาเหตุมาจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดกระแสโลกาภิวัตน์ ธุรกิจต่างๆ จึงหันมาสนใจกับการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพมากขึ้น เพื่อที่จะสามารถเติบโต มั่นคง และสามารถยืนหยัดต่อสู้กับธุรกิจอื่นๆ ได้ ในปัจจุบันธุรกิจมีการแข่งขันที่รุนแรงและผู้บริหารก็ยังมีทางเลือกมากมายในยุคไร้พรมแดน ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ เนื่องจากการไหลทะลักของข้อมูลข่าวสาร ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม วัฒนธรรม การเมือง เทคโนโลยี และ เศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้เอง ทำให้ความต้องการของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป ถ้าผู้บริหารไม่ศึกษาถึงความเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงเรื่องคุณภาพของงาน ก็ยากที่จะอยู่รอดได้ในระยะยาว ธุรกิจต่างๆ จำเป็นต้องมีคุณภาพของงานที่ดี และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถอยู่ต่อไปได้อย่างมั่นคงในอนาคต เนื่องจากตลาดที่มีการแข่งขันสูงขึ้นนั้น ทำให้ธุรกิจที่มีขนาดใหญ่และธุรกิจที่มีขนาดเล็กได้มีการแข่งขันกันมากขึ้น ทั้งนี้ กระบวนการและมาตรการที่นำมาใช้ในแต่ละธุรกิจ เพื่อให้ได้คุณภาพและข้อมูลที่ดีกว่า คุณภาพของงานจึงกลายเป็นหัวใจสำคัญในการที่จะผลักดันให้ธุรกิจสามารถเจริญเติบโต และสามารถยืนหยัดต่อไปได้ในอนาคต (จุไรพร, 2550)

ปัจจุบันสถานการณ์ทั่วโลกมีการเปลี่ยนแปลง ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และแม้แต่สภาพแวดล้อมของโลกก็เปลี่ยนแปลง จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทำให้ประเทศทั่วโลกเข้าสู่ยุคการแข่งขันสูง รวมถึงประเทศไทยก็เข้าสู่ยุคการแข่งขันเช่นเดียวกัน โดยองค์การไอทีที่ต้องการประสบความสำเร็จ สิ่งที่ต้องคำนึงถึงก็คือ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้คุ้มค่า และมีประสิทธิภาพมากที่สุดในการบริหารองค์การให้เจริญรุ่งเรืองได้นั้น ต้องมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และการมีความสามัคคีกันภายในองค์กร โดยปัจจัยที่จะสามารถช่วยทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพได้ คือ คุณภาพของงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้บริหารขององค์กรสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพคือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และส่วนร่วมในการได้รับผลประโยชน์ รวมถึงมีส่วนร่วมในการประเมินผลงานร่วมกัน เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานร่วมกัน และเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมคิด ร่วมสร้างสรรค์ ประสพการณ์ ความรู้ และทักษะการทำงานก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะส่งผลให้พนักงานทุ่มเทแรงกายแรงใจที่จะทำงานให้กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้ โดยทำให้ระบบการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน งานที่ปฏิบัติก็จะมีประสิทธิภาพและเกิดคุณภาพในการทำงาน ดังนั้น การมีส่วนร่วมในงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้การทำงานของพนักงานในองค์กรเกิดคุณภาพการทำงานและบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ (จักรี, 2549)

สิ่งที่ทำให้องค์กรเกิดคุณภาพการทำงาน คือ การที่ผู้บริหารได้ให้ความสนใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการที่ให้พนักงานได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานตามนโยบายของผู้บริหาร และมีแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ หลักการและอุดมการณ์อย่างมีคุณภาพ รวมถึงมีจิตสำนึกในการทำงานที่ดี ทำงานด้วยความขยันหมั่นเพียร และได้รับการยอมรับจากผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพในการทำงานที่เป็นอยู่ได้ดี และการที่ผู้บริหารมีส่วนร่วมในงาน หรือผู้บริหารมีความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน ก็จะทำให้พนักงานทุ่มเทเวลา กำลังกายและกำลังใจกับงานที่สูง ซึ่งจะส่งผลให้มีการขาดงานหรือการออกจากงานน้อย และส่งผลถึงคุณภาพการทำงานของพนักงานด้วย สามารถวัดได้หลายลักษณะ ได้แก่ ความสามารถของพนักงาน การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การฝึกอบรมและพัฒนา และความมุ่งมั่นในนโยบายคุณภาพ ดังนั้น ผู้บริหารควรมีการเอาใจใส่อย่างมากกับการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กร เพื่อให้งานที่ปฏิบัติได้ผลลัพธ์ต่อคุณภาพการทำงานของธุรกิจได้อย่างมีคุณภาพ และประสิทธิภาพรวมถึงได้รับความสนใจจากบุคคลภายนอก และบุคคลอื่นที่มีความเกี่ยวข้องมากยิ่งขึ้น (ชาลี, 2552)

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จึงเป็นที่น่าสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพงานของบริษัทในเขตจังหวัดนครราชสีมาที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เพราะในปัจจุบันธุรกิจได้มีการแข่งขันกันมากขึ้น ทำให้ไม่่ง่ายที่ธุรกิจที่เพิ่งเริ่มก่อตั้งจะสามารถเจริญเติบโตและสามารถยืนหยัดต่อไปได้ในอนาคต ซึ่งทางบีไอโอได้ตระหนักถึงเรื่องนี้ และได้มีการช่วยเหลือในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับธุรกิจต่างๆ และอำนวยความสะดวกด้านการลงทุนให้แก่ ผู้ที่เริ่มก่อตั้งธุรกิจ นอกจากนี้ บีไอโอยังทำหน้าที่ด้านการตลาดในการประชาสัมพันธ์ประเทศไทยในฐานะแหล่งรองรับการลงทุนที่ดีที่สุดแห่งหนึ่งของภูมิภาคเอเชีย (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน, 2556) โดยจังหวัดนครราชสีมาเป็นที่ศึกษานั้น อันเนื่องมาจากเป็นจังหวัดที่ผู้วิจัยได้อาศัยอยู่ ทำให้สะดวกต่อการศึกษาค้นคว้า จึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา เอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาใช้ในการกำหนด แนวคิดการวิจัย และดำเนินการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพงานของบริษัทในเขตจังหวัดนครราชสีมาที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

สมมติฐานในการวิจัย

ความสามารถของพนักงาน การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การฝึกอบรมและพัฒนา และความมุ่งมั่นในนโยบายคุณภาพ มีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพของงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อริษา ท้าวแคนคำ (อริษา, 2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการทำงาน : กรณีศึกษา พนักงานเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า องค์กรต่าง ๆ พยายามดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่านโยบายคุณภาพมีความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นกรอบในการกำหนดและทบทวนวัตถุประสงค์ รวมถึงความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนมีการทบทวนเพื่อให้ความเหมาะสมตลอดเวลา ส่งผลให้เกิดคุณภาพของงาน

เทอดศักดิ์ น้อยมา (เทอดศักดิ์, 2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพงานก่อสร้างบ้านเดี่ยวในระบบโครงสร้างชั้นส่วนสำเร็จรูป ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดผลกระทบในด้านการบริหาร พบว่า เกิดจากปัจจัยหลักที่สำคัญ 2 ปัจจัย คือ ความสามารถของพนักงานและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะปัจจัยที่เกี่ยวกับความสามารถของพนักงานมีความสำคัญอย่างยิ่งในทุกๆ ขั้นตอนของการทำงานก่อสร้าง ไม่ว่าจะเป็นคนงานก่อสร้าง ควบคุมงานก่อสร้าง ตัวแทนบริษัท หรือ แม้กระทั่งผู้รับเหมาก็ตามล้วนแล้วมีความสำคัญ เพราะทุกคนต่างมีหน้าที่ของกันและกันในการทำงาน โดยกล่าวได้ว่า ทุกคนต้องร่วมมือกันถึงจะได้งานก่อสร้างที่มีคุณภาพนั่นเอง

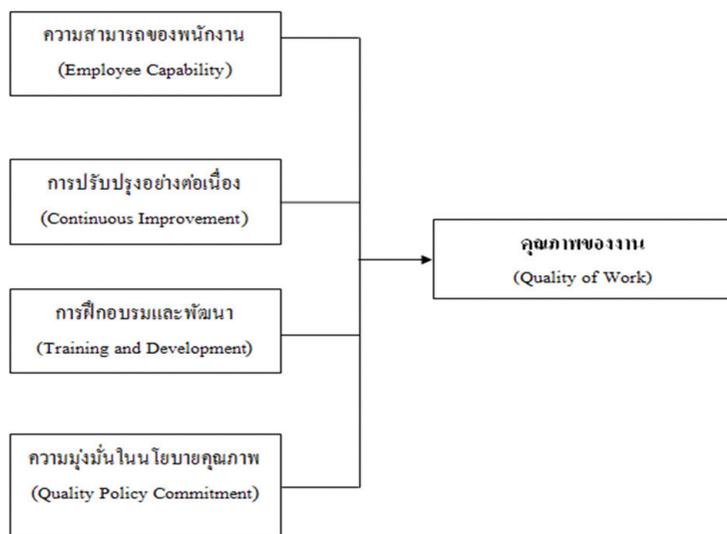
นิรมล นามวรรณ (นิรมล, 2549) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการทำงานของนักบัญชีสหกรณ์ในจังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า นักบัญชีสหกรณ์มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ เช่น การปฏิบัติงานต้องมุ่งมั่น ตรงต่อเวลา และอุทิศเวลาในการจัดทำบัญชีให้สำเร็จอยู่เสมอ ผลงานต้องมีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ เชื่อถือได้ เปรียบเทียบได้ การปฏิบัติงานต้องมุ่งมั่นให้เสร็จตามกำหนดเวลาและแผนการปฏิบัติงาน ทำให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดคุณภาพของงาน

พรรณวดี อภิสุภะโชค (พรรณวดี, 2549) ได้ทำการศึกษาเรื่องการปรับปรุงคุณภาพงานบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยการบูรณาการ LibQUAL+TM และแบบจำลองของคาโน ผลการศึกษาพบว่า ในการปรับปรุงกระบวนการนั้น เนื่องจากมีข้อจำกัดในด้านต่างๆ ทำให้ไม่สามารถนำกระบวนการทั้งหมดมาประยุกต์ใช้ได้ทั้งหมด ดังนั้น จึงต้องมีการฝึกอบรมและพัฒนา ซึ่งการ

ฝึกอบรมและพัฒนาของบุคลากร แต่ละตำแหน่งที่สอดคล้องกับตำแหน่งงานที่ปฏิบัติในองค์กรให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถในด้านนั้น ๆ มากยิ่งขึ้น เพื่อที่จะได้สามารถปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างมีคุณภาพ เพื่อให้ได้ออกมาซึ่งคุณภาพของงาน

หลังจากการทบทวนงานวิจัยทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงการที่องค์กรต่างๆ จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพนั้น องค์กรจะต้องมีพนักงานที่มีความสามารถ มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีการฝึกอบรมและพัฒนา และความมุ่งมั่นในนโยบายคุณภาพ เมื่อมีปัจจัยเหล่านี้้องค์กรจะสามารถปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ทำงานได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว ถูกต้องแม่นยำ มีความชำนาญในการปฏิบัติการ มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดคุณภาพของงาน

สำหรับกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (รูปภาพที่ 1)



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพงานของบริษัทในเขตจังหวัดนครราชสีมาที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหารของบริษัทในเขตจังหวัดนครราชสีมาที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำนวน 221 บริษัท (ผู้บริหารในที่นี้คือ ผู้ที่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการในบริษัท)

2. กลุ่มตัวอย่าง

ตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารของบริษัทในเขตจังหวัดนครราชสีมาที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำนวน 142 คน โดยคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของยามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 (บุญใจ, 2550)

จากสูตร	$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$	
เมื่อ	n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน ขนาดของประชากร
	e	แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มที่ยอมรับได้ (Sampling Error) ในที่นี้กำหนดให้ไม่เกิน 0.05
แทนค่าสูตร	$n = \frac{221}{1 + 221 (0.05)^2}$	
	$= 142.35$	

จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้ตัวอย่างจำนวน 142 ราย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามในการวิจัยเชิงปริมาณสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงจากกลุ่มตัวอย่าง

ผลการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหานำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญและคณะอาจารย์ที่ปรึกษาวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยและความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปร ซึ่งค่า Factor loading ของแต่ละข้อคำถามมีค่ามากกว่า 0.6 ทำให้เราทราบว่าข้อคำถามนั้น เป็นข้อคำถามที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปร และสามารถนำข้อคำถามเหล่านั้นไปใช้ได้ (บุญอ้อม, 2552)

เนื้อหาแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นมาตรวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่ เพศ สถานภาพ และเป็นมาตรวัดแบบระดับเรียงอันดับ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้แบบสอบถามแบบ Multiple Choice Question

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของงานของบริษัทในเขตจังหวัดนครราชสีมาที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนเป็นมาตรวัดแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ใช้แบบสอบถามแบบ Likert Scale

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของงานเป็นมาตรวัดแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) แบบสอบถามแบบ Likert Scale

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ (เป็นแบบสอบถามปลายเปิด)

4. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามโดยการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาโดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าสถิติ ซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้จัดการที่มีต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพงานของบริษัทในเขตจังหวัดนครราชสีมาที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลกับคุณภาพงานของบริษัทในเขตจังหวัดนครราชสีมาที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

	ความสามารถของพนักงาน	การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	การฝึกอบรมและพัฒนา	ความมุ่งมั่นในนโยบายคุณภาพ
ความสามารถของพนักงาน	1	0.777	0.616	0.693
การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	0.777	1	0.704	0.591
การฝึกอบรมและพัฒนา	0.616	0.704	1	0.689
ความมุ่งมั่นในนโยบายคุณภาพ	0.693	0.591	0.689	1

จากตารางที่ 1 พบว่า ค่าที่ใช้ตรวจสอบภาวะความสัมพันธ์ ของตัวแปรพหุคูณได้อย่างชัดเจนจริงๆ ว่า ตัวแปรพหุคูณแต่ละตัวนั้นไม่มีปัญหาเรื่องมีความสัมพันธ์กัน สูงมากจนเกือบจะเป็นตัวเดียวกัน คือ ค่า Tolerance และค่า VIF ในส่วนของตาราง Collinearity Statistics โดยค่า Tolerance ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.10 และค่า VIF ต้องมีค่าไม่เกิน 10 แล้วจะสามารถนำมาใช้การวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ได้ (ทรงศักดิ์, 2554)

4. เป็นการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ

ตัวแปรพยากรณ์	คุณภาพของงาน				
	B	SE _b	β	t	Sig
ค่าคงที่ (Constant)	0.012	0.217		0.055	0.956
ความสามารถของพนักงาน (X_1)	0.175	0.089	0.153	1.962	0.049**
การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (X_2)	0.152	0.075	0.158	2.019	0.044**
การฝึกอบรมและพัฒนา (X_3)	0.199	0.071	0.196	2.805	0.006***
ความมุ่งมั่นในนโยบายคุณภาพ (X_4)	0.504	0.074	0.469	6.834	0.000***
R = 0.860					
R ² = 0.740					
P<0.05, *P<0.01					

จากตารางที่ 2 พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพงานของบริษัทในเขตจังหวัดนครราชสีมาที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน มีจำนวน 4 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความสามารถของพนักงาน (X_1) ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (X_2) ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา (X_3) และด้านความมุ่งมั่นในนโยบายคุณภาพ (X_4) ซึ่งทั้ง 4 ปัจจัยนี้ สามารถร่วมกันพยากรณ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพงานของบริษัทในเขตจังหวัดนครราชสีมาที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน คิดเป็นร้อยละ 74 ($R^2 = 0.74$) โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

$$\hat{y} = 0.012 + 0.175(X_1) + 0.152(X_2) + 0.199(X_3) + 0.504(X_4)$$

หรือ คุณภาพของงาน = 0.012 + 0.175 (ความสามารถของพนักงาน) + 0.152 (การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง) + 0.199 (การฝึกอบรมและพัฒนา) + 0.504 (ความมุ่งมั่นในนโยบายคุณภาพ)

ผลการวิจัย

1. สรุปผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.1 รองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.9 โดยส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมาคือมีอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.1 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 54.2 รองลงมาคือมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 28.9 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.5 รองลงมาคือระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 27.5 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.9 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.2 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานในบริษัท 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมาคือมีประสบการณ์ทำงานในบริษัท 3 - 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.3

2. สรุปผลตามวัตถุประสงค์งานวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพงานของบริษัทในเขตจังหวัดนครราชสีมาที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความสามารถของพนักงาน การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การฝึกอบรมและพัฒนา และความมุ่งมั่นในนโยบายคุณภาพ มีผลโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับความสำคัญดังนี้

1. ด้านความมุ่งมั่นในนโยบายคุณภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นเกี่ยวกับข้อมูลด้านความมุ่งมั่นในนโยบายคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมีอิทธิพลมาก ($\bar{x} = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ นโยบายคุณภาพมีการตรวจสอบและทบทวนเป็นระยะๆ ($\bar{x} = 4.13$) รองลงมา คือ นโยบายคุณภาพมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร ($\bar{x} = 4.11$) และนโยบายคุณภาพกำหนดขึ้นจากฐานข้อมูลที่เป็นจริง ($\bar{x} = 4.11$) ในขณะที่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ นโยบายคุณภาพได้กำหนดกลวิธีการปฏิบัติตลอดจนจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมแก่การดำเนินงาน ($\bar{x} = 3.81$)

2. ด้านความสามารถของพนักงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นเกี่ยวกับข้อมูลด้านความสามารถของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมีอิทธิพลมาก ($\bar{x} = 4.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการตรวจสอบงานที่ได้รับมอบหมายให้ผลงานที่ออกมาเป็นไปอย่างมีคุณภาพ เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด ($\bar{x} = 4.20$) รองลงมาคือ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ มีการวางแผน การจัดลำดับความสำคัญและกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.15$) ในขณะที่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กรในด้านต่างๆ อาทิ วัฒนธรรม เป้าหมายกลยุทธ์ นโยบาย โครงสร้างระบบและลักษณะการทำงานขององค์กร ($\bar{x} = 3.85$)

3. ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นเกี่ยวกับข้อมูลด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับมีอิทธิพลมาก ($\bar{x} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ชี้นำวิธีการและขั้นตอนการปรับปรุงระบบงานที่ดีกว่าเดิมให้กับเพื่อนร่วมทีม ($\bar{x} = 4.04$) รองลงมาคือ วิเคราะห์และกำหนดงบประมาณและทรัพยากรที่มีอยู่สำหรับการนำระบบงานใหม่มาใช้ ($\bar{x} = 4.01$) ในขณะที่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ พิจารณาหาแนวทางเทคนิค และกระบวนการใหม่ๆ มาใช้ในการปรับปรุงระบบงานอยู่เสมอ ($\bar{x} = 3.89$)

4. ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นเกี่ยวกับข้อมูลด้านการฝึกอบรมและพัฒนา โดยรวมอยู่ในระดับมีอิทธิพลมาก ($\bar{x} = 3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริษัทจัดหลักสูตรอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.02$) และที่เท่ากันคือ การอบรมเพิ่มเติมที่บุคลากรได้รับเกี่ยวข้องโดยตรงกับการพัฒนาความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{x} = 4.02$) ในขณะที่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ บริษัทจัดให้มีการฝึกอบรมทักษะความรู้เบื้องต้นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีความรู้เพิ่มมากขึ้น ($\bar{x} = 3.73$)

3. สรุปผลตามสมมติฐานงานวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพงานของบริษัทในเขตจังหวัดนครราชสีมาที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน โดยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพงานของบริษัทในเขตจังหวัดนครราชสีมาที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน มีจำนวน 4 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความสามารถของพนักงาน (X_1) ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (X_2) ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา (X_3) และด้านความมุ่งมั่นในนโยบายคุณภาพ (X_4) ซึ่งทั้ง 4 ปัจจัยนี้ สามารถร่วมกันพยากรณ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพงานของบริษัทในเขตจังหวัดนครราชสีมาที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

2. ผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพงานของบริษัทในเขตจังหวัดนครราชสีมาที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ตัวแปรที่สามารถนำมาเป็นตัวพยากรณ์ คือ ความสามารถของพนักงาน การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การฝึกอบรมและพัฒนา และความมุ่งมั่นในนโยบายคุณภาพ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น (R) เท่ากับ 0.860 และมีค่าสัมประสิทธิ์บ่งบอก (R^2) = 0.740 ซึ่งหมายความว่า ความสามารถของพนักงาน การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การฝึกอบรมและพัฒนา และความมุ่งมั่นในนโยบายคุณภาพ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพงานของบริษัทในเขตจังหวัดนครราชสีมาที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ได้ร้อยละ 74

โดยสามารถสร้างสมการได้ดังนี้

$$Y' = 0.012 + 0.175(X_1) + 0.152(X_2) + 0.199(X_3) + 0.504(X_4)$$

โดยที่

Y'	แทน	คุณภาพของงาน
X_1	แทน	ความสามารถของพนักงาน
X_2	แทน	การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
X_3	แทน	การฝึกอบรมและพัฒนา
X_4	แทน	ความมุ่งมั่นในนโยบายคุณภาพ

พิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพงาน พบว่า

1) ความสามารถของพนักงานมีอิทธิพลต่อคุณภาพงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบ และค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนน (b , β) เป็น 0.175 กับ 0.153

2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมีอิทธิพลต่อคุณภาพงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบ และค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนน (b , β) เป็น 0.152 กับ 0.158

3) การฝึกอบรมและพัฒนาฝีมืออิทธิพลต่อคุณภาพงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบ และค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนน (b, β) เป็น 0.199 กับ 0.196

4) ความมุ่งมั่นในนโยบายคุณภาพมีอิทธิพลต่อคุณภาพงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบ และค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนน (b, β) เป็น 0.504 กับ 0.469

อภิปรายผลการศึกษาวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพงานของบริษัทในเขตจังหวัดนครราชสีมาที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนในครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ดังนี้

1. ทางทฤษฎี คือ ปัจจัยด้านความสามารถของพนักงาน การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การฝึกอบรมและพัฒนา และความมุ่งมั่นในนโยบายคุณภาพ มีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพของงานในบริษัท เช่น ปัจจัยด้านความสามารถของพนักงานทำให้พนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ผลงานที่ออกมาเป็นไปอย่างมีคุณภาพ เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด ปัจจัยด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องทำให้สามารถกำหนดแนวทางและขั้นตอนใหม่ๆ ที่ดีกว่าเดิมให้เพื่อนร่วมทีม มีการพิจารณาหาแนวทาง เทคนิค และกระบวนการใหม่ๆ มาใช้ในการปรับปรุงระบบงานอยู่เสมอ ปัจจัยด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องโดยบริษัทสนับสนุนให้พัฒนาตนเองด้วยการศึกษาฝึกอบรมสัมมนา อบรม เพื่อให้บุคลากรมีความรู้เพิ่มมากขึ้น และปัจจัยด้านความมุ่งมั่นในนโยบายคุณภาพ ได้แก่นโยบายคุณภาพมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร และสามารถนำไปปฏิบัติได้ โดยทั้ง 4 ปัจจัยส่งผลให้เกิดคุณภาพของงาน ทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ทางบริหารจัดการ คือ ผู้วิจัยเห็นว่านอกจาก 4 ปัจจัย ที่ผู้วิจัยได้กล่าวมาแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลให้เกิดคุณภาพของงานอีก เช่น ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี สภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย และผลตอบแทนของพนักงาน และยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลให้เกิดคุณภาพของงานอีกมาก ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ก็ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่แตกต่างไปจากเดิมเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรของผู้บริหารต่อไป

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพงานของบริษัทในเขตจังหวัดนครราชสีมา ที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพงานของบริษัทในเขตจังหวัดนครราชสีมา ที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน สรุปได้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของงานมากที่สุด ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นในนโยบายคุณภาพ รองลงมาคือด้านการฝึกอบรม

และพัฒนา ถัดมาคือด้านความสามารถของพนักงาน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของงานน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

1) ด้านความสามารถของพนักงาน บริษัทควรศึกษาและกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ และมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ ความถนัดของพนักงาน มีการแบ่งหน้าที่ของพนักงานอย่างชัดเจน พนักงานมีการรายงานความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ รวมถึงผลงานมีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์เรียบร้อย เสร็จทันตามกำหนด และควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน รวมถึงการตัดสินใจแก้ไขปัญหา

2) ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง บริษัทควรมีการทบทวน แก้ไข ปรับปรุงระบบการทำงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน โดยการใช้ความรู้ความสามารถของพนักงาน มาคิดปรับปรุงงาน โดยใช้การลงทุนเพียงเล็กน้อย ซึ่งก่อให้เกิดการปรับปรุงที่ละเล็กละน้อยค่อยๆ เพิ่มพูนขึ้นอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นประสิทธิภาพของงาน

3) ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา บริษัทควรมีการสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มคุณวุฒิการศึกษาให้สูงขึ้นทุกสาขาวิชาอย่างเท่าเทียมกัน จัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน ให้แก่พนักงานทุกคนอย่างทั่วถึง

4) ด้านความมุ่งมั่นในนโยบายคุณภาพ บริษัทควรมีนโยบายการบริหารงานที่เป็นระบบและเอื้อประโยชน์ให้แก่การปฏิบัติงานให้สะดวกยิ่งขึ้น และมีโครงสร้างขององค์กร สายการบังคับบัญชาที่มีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรทำการศึกษาเรื่องคุณภาพงานของบริษัทที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ในพื้นที่ที่แตกต่างไปจากเดิม อาจจะเป็นจังหวัดอื่น ๆ ในภาคตะวันออก เชียงเหนือ หรือภาคอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรต่อไป

2) ควรศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพงานของบริษัทที่ดำเนินธุรกิจในลักษณะเดียวกัน เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกัน

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ สุวัฒนา ตั้งสวัสดิ์ ประธานกรรมการที่ปรึกษา พร้อมด้วย ดร. เมธา สุธีรโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งท่านได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่างๆ มาโดยตลอด และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องตลอดมาตั้งแต่ต้นจนสำเร็จเป็นรูปเล่ม ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ คณะบริหารธุรกิจทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ให้แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการศึกษาที่ผ่านมา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ซึ่งเป็นสถาบันที่ให้โอกาสในการศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งเป็นแหล่งค้นคว้า ผลงานวิชาการทางเอกสาร ตำรา ตลอดจนเจ้าของผลงานวิชาการ เอกสาร ตำราทุกฉบับที่ผู้วิจัยได้นำมาประกอบการศึกษาวิจัย และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดาที่ได้อุปการะเลี้ยงดู อบรมสั่งสอน ส่งเสริม และสนับสนุนการศึกษาเป็นอย่างดี พร้อมด้วยกำลังใจที่อบอุ่นจากสมาชิกในครอบครัว และประโยชน์จากงานวิจัยเล่มนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณความดี แต่ บิดา มารดา ตลอดจนบูรพาคุณาจารย์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ซึ่งผู้วิจัยจะนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาตนเอง สังคม และประเทศชาติสืบไป

บรรณานุกรม

- จุไรพร กุลวิเศษ. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการสร้างมูลค่าเพิ่มกับผลการดำเนินงานของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ชาติ โกมลสุทธิ. (2556). องค์การที่ดี ควรมีลักษณะแบบใด. เข้าถึงเมื่อ 11 กรกฎาคม 2556. เข้าถึงได้จาก (http://www.personnel.labour.go.th/data/column/Good_organization.doc)
- เทอดศักดิ์ น้อยมา. (2551). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพงานก่อสร้างบ้านเดี่ยวในระบบโครงสร้างชั้นส่วนสำเร็จรูป. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- นิรมล นามวรรณ. (2549). คุณภาพการทำงานของนักบัญชีสหกรณ์ในจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- บุญใจ ศรีสถิตยน์รากร. (2550). ระเบียบวิธีการวิจัย : แนวทางปฏิบัติสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพฯ : ยูแอนด์ไอ อินเทอร์เน็ต
- พรณวดี อภิสุภะโชค. (2549). การปรับปรุงคุณภาพงานบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยการบูรณาการ LibQUAL+TM และแบบจำลองของคานา. วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน. (2556). ประวัติของบีโอไอ. เข้าถึงเมื่อ 5 มีนาคม 2556. เข้าถึงได้จาก (http://www.boi.go.th/index.php?page=our_history)
- อริษา ท้าวแดนคำ. (2552). วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการทำงาน : กรณีศึกษา พนักงานเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่