

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป
FACTORS AFFECTING WORK EFFICIENCY OF EMPLOYEES
IN RBS GROUP COMPANY

เมทินี สมบุญเจริญ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (2) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเชิงจิตกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป (3) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านจิตกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงานในบริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบค่าที (T-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA หรือ F-test) และวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยเชิงจิตในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ปัจจัยด้านจิตในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยเชิงจิตและปัจจัยด้านจิตส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านค่าตอบแทน ด้านผลประโยชน์และบริการต่าง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทำให้ตัวแปรทั้ง 9 ด้าน สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ได้ร้อยละ 81.30

คำสำคัญ: ปัจจัย, การปฏิบัติงาน, บริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป

ABSTRACT

Title	Factors Affecting Work Efficiency of Employees in RBS Group Company
Author	Ms. Metinee Sombooncharoen
Degree Sought	Master of Business Administration
Field of Study	Marketing
Academic Year	2022
Advisor	Assoc. Prof. Wanpen Aniwattanapong

This independent study Factors Affecting Work Efficiency of Employees in RBS Group Company. The purpose of this study (1) Study the operational level of employees in RBS Group by personal factors. (2) Study the influence of motivational factors on work efficiency of RBS Group employees. (3)Study the influence of Hygiene factors on work efficiency of RBS Group employees. The samples used in the research were: Employees in RBS Group of 400 people. Statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypothesis was tested by T-test, One-Way ANOVA or F-test and Multiple Regression analysis.

The study found that motivation factors Overall, it was at a high level. with an average of 4.18. Factors supporting work Overall, it was at the highest level. with an average of 4.31, efficiency in work of employees Overall, it was at the highest level. with an average of 4.46 Comparison employee productivity Classified by personal factors, it was found that Sex, Age, Status, Education Income, Years of Work and Position different work efficiency of employees The difference was statistically significant at the 0.05 level. Motivation factors and Hygiene factors affecting the work efficiency of employees in RBS Group companies found that in terms of acceptance. in terms of advancement in work The nature of the work done Responsibility promotion side Compensation Benefits and services Interpersonal relationship in terms of work stability Affecting the work efficiency of employees. With a statistical significance level of 0.05, all 9 variables were able to explain the variance in employee work efficiency at 81.30 percent.

Keywords : Factors, Work Efficiency, RBS Group Company

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ธุรกิจในปัจจุบันต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ตั้งแต่รูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนสู่ดิจิทัล ความต้องการทักษะใหม่ๆ ที่องค์กรมองหาจากพนักงาน ตลอดจนความคาดหวังของพนักงานต่อองค์กรที่เปลี่ยนไปด้วย ซึ่งทั้งหมดล้วนเป็นหนึ่งในความท้าทายสำคัญขององค์กรที่ต้องวางกลยุทธ์การบริหารพนักงานให้สอดคล้องกับกระแสความเปลี่ยนแปลง และจากสถานะ การแข่งขันในองค์กร ธุรกิจสมัยใหม่ในปัจจุบันส่งผลให้รูปแบบการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการองค์กรธุรกิจที่มีอยู่เดิม ต้องปรับตัวและเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเป็นอย่างมาก การขยายตัวที่รวดเร็วขององค์กรธุรกิจสมัยใหม่ โดยเฉพาะการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์กรให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนอัตรากำลังคน การสรรหา การพัฒนา รวมไปถึงการรักษาขวัญกำลังใจของพนักงานให้อยู่กับองค์กรในระยะยาว (ชาญชัย ชัยประสิทธิ์, 2564)

องค์กรธุรกิจสมัยใหม่ที่มีความพร้อม จึงต้องมุ่งพัฒนาหน่วยงานและทรัพยากรบุคคลไปพร้อมกัน ตั้งแต่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การปฏิบัติงาน ระบบโครงสร้างองค์กรไปจนถึงทัศนคติในการทำงาน ปัจจุบันการพัฒนาองค์กรกลายเป็นเครื่องมือที่ถูกนำมาใช้ในการบริหารตลอดจนขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวหน้า ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง และสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรอย่างเป็นระบบตลอดจนเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยการพัฒนาองค์กรยังหมายถึง การยกระดับองค์กรอย่างสร้างสรรค์และให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด โดยที่ยังให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกระดับ โดยการพัฒนาองค์กรนั้นยังต้องควรตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) ตลอดจนค่านิยม (Core Value) ขององค์กรด้วย การพัฒนาองค์กรควรมีเป้าหมายที่ชัดเจนและการปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ให้เกิดความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนั่นจะทำให้องค์กรพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืนตลอดไป การบริหารงานภายในองค์กรที่มีส่วนสำคัญต้องมีการสร้างแรงจูงใจและตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานในหลาย ๆ ด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ พัฒนาหน่วยงาน เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในภาคธุรกิจให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้นประสิทธิภาพในการพัฒนาพนักงาน จึงมีบทบาทด้านการพัฒนาทักษะพนักงานให้เป็นที่ไปในทิศทางเดียวกันซึ่งการพัฒนาแนวทางในการกำหนดสมรรถนะของพนักงานที่พึงประสงค์ เพื่อให้รับกับทิศทางการในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลด้านศักยภาพพนักงาน ให้มีความรู้ ทักษะตามกรอบแนวคิดและความสามารถในการบริหารจัดการบุคคลให้มี ประสิทธิภาพสอดคล้องกับบริบท

และทิศทางขององค์กรในอนาคตทั้งในเรื่องของการบริหารจัดการ และการสร้างแรงจูงใจพร้อมส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้านต่างๆ (กรณีการ สุวรรณศรี, 2561)

การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานถือว่ามีความสำคัญต่อพนักงานตั้งแต่กระบวนการในการสรรหาและการพัฒนาทักษะ ความสามารถให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ องค์กรกำหนด รวมถึงให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้พนักงานในการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ๆ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงภายใต้เงื่อนไขในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงพัฒนาคุณภาพสินค้า และกระบวนการในการผลิตเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานเกิดการยอมรับรวมถึง การศึกษาลักษณะงาน รวมถึงความรับผิดชอบต่อหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับนโยบาย ของหน่วยงานและให้ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและ บรรลุเป้าหมายขององค์กรจากข้อมูลที่ได้กล่าวมาข้างต้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป จำกัด เพื่อต้องการทราบว่า พนักงานมี ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างไร รวมไปถึงวิธีการที่ เหมาะสมที่จะนำไปพัฒนา ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง แก้ไขให้บริษัท มีประสิทธิภาพในปฏิบัติงานมากขึ้น กว่าปัจจุบัน และการวิจัยในครั้งนี้ยังเป็นแนวทางเพื่อเป็นประโยชน์ต่อบริษัทอื่นๆ สามารถนำไป ประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป จำกัดตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยค่าจูงกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท อาร์บี เอส กรุ๊ป

สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป แตกต่างกัน

2. บังคับจิตใจและบังคับคำจูน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ผู้บริหารทราบถึงระดับของบังคับจิตใจ บังคับคำจูน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการบริหารบริษัท ฯ เกี่ยวกับการส่งเสริมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ทำให้ผู้บริหารทราบถึงบังคับจิตใจ บังคับคำจูนที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป เพื่อให้เกิดแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสามารถพัฒนาบุคลากรให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบังคับจิตใจ

ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง แรงผลักดันจากความต้องการและความคาดหวังต่างๆ ของมนุษย์เพื่อให้แสดงออกมาตามที่ต้องการ โดยผู้บริหารจะใช้การจูงใจให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำสิ่งต่างๆ ด้วยความพึงพอใจ ในทางกลับกันผู้ได้บังคับบัญชาที่อาจจะใช้วิธีเดียวกันกับผู้บริหาร (Wehrlich & Koontz อ้างถึงในศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2560, น. 363)

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ได้มีการพัฒนา Frederick Herzberg (อ้างถึงใน วิรัช สงวนวงษ์วาน, 2559, น. 207-208) ซึ่งเสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 2 แนวคิด คือ แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No Satisfaction) และการได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) และแนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังการไม่มีความไม่พึงพอใจ (No Dissatisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) หรือกล่าวได้ว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย (1) บังคับจิตใจหรือบังคับที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และ (2) บังคับสุขอนามัยหรือบังคับที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivator Factor or Motivators) เป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของบุคลากรที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นกลุ่มปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ และเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่

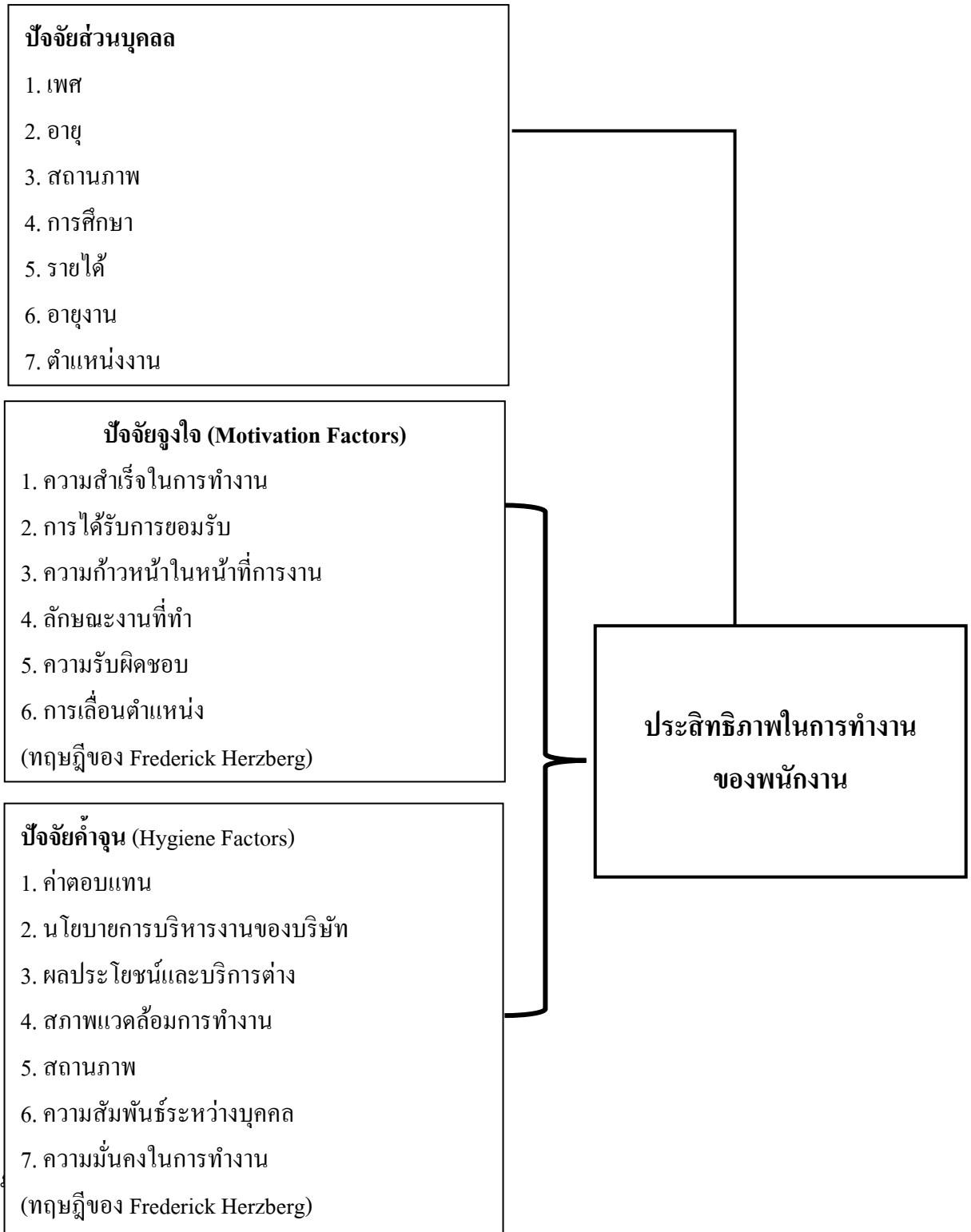
- 1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)
- 1.2 การได้รับการยอมรับ (Recognition)
- 1.3 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement)
- 1.4 ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself)
- 1.5 ความรับผิดชอบ (Responsibility)

2. ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นเพียงสิ่งที่สกดกั้นไม่ให้บุคลากรเกิดความไม่พอใจ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 7 ด้าน ได้แก่

- 2.1 นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน (Company Policy and Administration)
- 2.2 ความสัมพันธ์ในหมู่พนักงานด้วยกันความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (Interpersonal Relations)
- 2.3 ความมั่นคงในการทำงาน (Security)
- 2.4 ค่าตอบแทน (Wage) และการเลื่อนขั้นเงินเดือน
- 2.5 สวัสดิการ (Fringe Benefits)
- 2.6 สภาพภาพการทำงาน (Working Conditions)
- 2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life)

สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์กับปัจจัยจูงใจ ถ้าเมื่อใดปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) ลดลงต่ำกว่าระดับที่ควรจะเป็นอย่างมาก ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานก็จะลดต่ำไปด้วย แต่ในทางกลับกัน ถ้าปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ลดต่ำกว่าระดับที่ควรจะเป็นหรือขาดไปก็จะทำให้บุคลากรเกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน รู้สึกเบื่อหน่าย ท้อถอย และหมดกำลังใจในการทำงาน จนอาจเป็นสาเหตุทำให้บุคลากรตัดสินใจลาออกจากงานในที่สุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสำรวจจากแบบสอบถาม (Question) ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้นั้นจะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

ลักษณะประชากรและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย

พนักงานบริษัทอาร์บีเอส กรุ๊ป จำนวน 670 คน (บริษัทอาร์บีเอส กรุ๊ป , 2566, น. 5) ผู้ศึกษากำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane (อ้างในธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 5% โดยได้ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ จำนวน 251 คน ซึ่งเพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาด ผู้วิจัยจึงเก็บกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ใช้สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือสะดวก (Convenience Sampling)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษากำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane (อ้างในธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 5% โดยได้ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ จำนวน 251 คน ซึ่งเพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาด ผู้วิจัยจึงเก็บกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ใช้สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวความคิดการวิจัย โดยมีลำดับของขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูลแนวคิด ทฤษฎีเอกสารทางวิชาการและผลงานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ประสิทธิภาพในการทำงาน
2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อความหมายของตัวแปรต่าง ๆ สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปรทั้งหมดที่จะใช้ในการดำเนินการวัดผล

4. จัดทำร่างแบบสอบถาม ประกอบด้วยโครงสร้าง 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย ส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน และตำแหน่งงาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยจูงใจมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป ซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบ และการเลื่อนตำแหน่ง มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 18 ข้อ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป ซึ่งประกอบด้วย ค่าตอบแทน นโยบายการบริหารงานของบริษัท ผลประโยชน์และบริการต่างสภาพแวดล้อมการทำงาน สถานภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความมั่นคงในการทำงาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 21 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป จำนวน 3 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ การวิเคราะห์แบ่งเป็น

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) และ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เช่น ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของข้อมูลเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

2.1 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป จำแนกตามเพศ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-Test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน

2.2 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป จำแนกตาม อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน และตำแหน่งงาน จะใช้การวิเคราะห์ ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม หากพบความแตกต่างจะ นำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

2.3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อวิเคราะห์ว่าปัจจัยจิตใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงโครงสร้างด้วยวิธี Principal Component Analysis ในการหาจำนวนขององค์ประกอบ (Factor) จากข้อคำถามต่างๆ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 มีอายุ 26-40 ปี มีจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 สถานะภาพ โสด มีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 70.3 มีรายได้ 15,001-25,000 บาท มีจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 มีอายุงาน น้อยกว่า 5 ปี มีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 และตำแหน่งงาน ระดับพนักงาน มีจำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3

2. การวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุนและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทอาร์บีเอส กรุ๊ป

ปัจจัยจิตใจในการทำงานของ พนักงานในบริษัทอาร์บีเอส กรุ๊ป โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นได้ว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านลักษณะงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 รองลงมา คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ด้านการเลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ด้านการได้รับการยอมรับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

ปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงานในบริษัทอาร์บีเอส กรุ๊ป โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นได้ว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านสถานภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ด้านผลประโยชน์และบริการต่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

3.การวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าจากเหตุผลที่กล่าวทำให้ท่านทำงานได้ตามเวลาที่กำหนดมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 รองลงมา คือ จากเหตุผลที่กล่าวทำให้ท่านทำงานได้สำเร็จตามมาตรฐานของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และสุดท้ายคิดว่าจากเหตุผลที่กล่าวทำให้ท่านทำงานได้สำเร็จจุด่วง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

4.เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ ผลการวิเคราะห์พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งหมายความว่า พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทอาร์บีเอส กรุ๊ป สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA โดยจำแนกตาม อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน อายุงาน และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.ปัจจัยค้ำจุนและปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป พบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานด้านลักษณะ

งานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง และปัจจัยค่าจ้าง ด้านค่าตอบแทน ด้านผลประโยชน์และบริการต่าง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทำให้ ตัวแปร ทั้ง 9 ด้าน สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ได้ร้อยละ 81.30 หรือมีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 81.3 และ มีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ ± 0.224 ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอยได้ดังนี้

$$y = 0.663 + 0.339(\text{ด้านการได้รับการยอมรับ}) + 0.436(\text{ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน}) + 0.418(\text{ด้านลักษณะงานที่ทำ}) + 0.116(\text{ด้านความรับผิดชอบ}) + 0.267(\text{ด้านการเลื่อนตำแหน่ง}) + 0.223(\text{ด้านค่าตอบแทน}) + 0.717(\text{ด้านผลประโยชน์และบริการต่าง}) + 0.397(\text{ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล}) + 0.106(\text{ด้านความมั่นคงในการทำงาน})$$

จากสมการข้างต้นจะเห็นได้ว่า

หากเพิ่มด้านการได้รับการยอมรับ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป จะเพิ่มขึ้น 0.339 หน่วย

หากเพิ่มด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป จะเพิ่มขึ้น 0.436 หน่วย

หากเพิ่มด้านลักษณะงานที่ทำ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป จะเพิ่มขึ้น 0.418 หน่วย

หากเพิ่มด้านความรับผิดชอบ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป จะเพิ่มขึ้น 0.116 หน่วย

หากเพิ่มด้านการเลื่อนตำแหน่ง เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป จะเพิ่มขึ้น 0.267 หน่วย

หากเพิ่มด้านค่าตอบแทน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป จะเพิ่มขึ้น 0.223 หน่วย

หากเพิ่มด้านผลประโยชน์และบริการต่าง เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป จะเพิ่มขึ้น 0.717 หน่วย

หากเพิ่มด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป จะเพิ่มขึ้น 0.397 หน่วย

หากเพิ่มด้านความมั่นคงในการทำงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป จะเพิ่มขึ้น 0.106 หน่วย

ตารางที่ 1 ผลรวมการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป

ปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุน	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	F	Sig.
ค่าคงที่	0.663	0.130		5.085	0.000*	129.470	0.000*
ความสำเร็จในการทำงาน	0.032	0.051	0.035	0.631	0.528		
การได้รับการยอมรับ	0.339	0.073	0.414	4.632	0.000*		
ความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน	0.436	0.075	0.507	5.830	0.000*		
ลักษณะงานที่ทำ	0.418	0.041	0.478	10.259	0.000*		
ความรับผิดชอบ	0.116	0.055	0.120	2.116	0.035*		
การเลื่อนตำแหน่ง	0.267	0.057	0.297	4.643	0.000*		
ค่าตอบแทน	0.223	0.042	0.304	5.252	0.000*		
นโยบายการบริหารงานของ บริษัท	0.051	0.100	0.062	0.507	0.613		
ผลประโยชน์และบริการต่าง	0.717	0.083	0.789	8.599	0.000*		
สภาพแวดล้อมการทำงาน	0.049	0.058	0.060	0.841	0.401		
สถานภาพ	0.052	0.052	0.078	1.007	0.315		
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.397	0.070	0.417	5.648	0.000*		
ความมั่นคงในการทำงาน	0.106	0.045	0.112	2.374	0.000*		

R = 0.902, R² = 0.813, Adjusted R Square = 0.807, SEE = 0.224

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลของการศึกษา

1. อภิปรายผลของการศึกษาสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัท อาร์บีเอส กรุ๊ป แตกต่างกัน โดยผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน และตำแหน่งงาน พบว่าพนักงานบริษัทอาร์บีเอส กรุ๊ป มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอติชยา โคตุตโร (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า สายสนับสนุนวิชาการที่มีอายุและหน่วยงานต่าง ๆ เน้นปัจจัยการดำเนินงานและประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการดำเนินงานต่างกัน โดยไม่สนใจปัจจัยการดำเนินงานและประสิทธิภาพการดำเนินงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทอาร์บีเอส กรุ๊ป ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยจูงใจ การเลื่อนตำแหน่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิเชษฐ สุขอุทัย (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 พบว่า 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ข.3 โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านคุณภาพของงาน 2) ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ข.3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ,ด้านชีวิตส่วนตัว,และด้านการบังคับบัญชา 3) ปัจจัยสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ข.3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ มีจิตสาธารณะ ด้านยึดมั่นคุณภาพ 4) ผู้บริหารควรพิจารณาความสำคัญของปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน และบริหารปัจจัยเพื่อใช้เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท สภาพแวดล้อมการทำงาน สถานภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความมั่นคงในการทำงานส่งผลต่อ

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอติทยา โคตุตโร (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ปัจจัยการดำเนินงานและประสิทธิภาพการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับผลกระทบในภาพรวมและรายด้าน ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ คือ มหาวิทยาลัยควรเอาใจใส่บุคลากรและส่งเสริมการพัฒนาความสามารถและรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ พนักงานควรได้รับอนุญาตให้ใช้ความสามารถ ความสามารถ และวิธีการทำงานที่มีคุณภาพตามกำหนดเวลา มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมและให้รางวัลตามหน้าที่ความรับผิดชอบ มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมขวัญและกำลังใจในวิชาชีพด้วยการให้รางวัลหรือค่าตอบแทนเมื่อพนักงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการศึกษาปัญหาภายใน บริษัทควรจะมีการประชุมหรือรายงานผลการทำงานของพนักงานในบริษัทเป็นประจำทุกสัปดาห์ เพื่อเป็นการติดตามผลงานและจะได้ทราบถึงส่วนที่บกพร่องนอกจากนั้นเมื่อพนักงานพบความผิดพลาดหรือเกิดปัญหาในระหว่างการปฏิบัติงานควรแจ้งหัวหน้าแผนกในทันที เพื่อที่จะได้หาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันเวลา

2. จากผลการศึกษา ผู้บริหารมีการส่งเสริมในเรื่องของโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เช่น มีการสนับสนุนให้บุคลากรได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถ สร้างเสริมประสบการณ์เพื่อให้บุคลากรสามารถนำไปใช้ได้จริง การพิจารณาบุคลากรตามความสามารถและผลงานเพื่อประกอบในการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ สุวรรณศรี. (2561). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ชาญชัย ชัยประสิทธิ์. (2564). *เปิด 6 กลยุทธ์การบริหารคนขององค์กรยุคใหม่*. สืบค้นจาก <https://thestandard.co/strategies-for-managing-people-in-new-era-organization/>
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ.(2560).*การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยSPSSและAMOS*. พิมพ์ครั้งที่ 17. กรุงเทพฯ ฯ : บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- บริษัทอาร์บีเอส กรุ๊ป . (2566). *รายงานประจำปี พ.ศ. 2565*. กรุงเทพฯ ฯ : บริษัทอาร์บีเอส กรุ๊ป.

- พิเชษฐ์ สุขอุทัย. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปา ส่วนภูมิภาคเขต 3*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิรัช สงวนวงษ์วาน. (2559). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : ท็อป.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2560). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : ชรรมสาร.
- อติตยา โคตุตโร. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม*, 6 (4), 222-232.