

ปัจจัยบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารแลนด์แอนด์เฮ้าส์ (สำนักงานใหญ่)

Organizational Climate Factors Affecting Performance of
Land and Houses Bank Employees (Head office)

ณัฐมน เจริญไชย

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

*ผู้รับผิดชอบบทความ

Nuttamon Charoenchai

Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

* Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยบรรยากาศองค์การของธนาคารแลนด์แอนด์เฮ้าส์ (สำนักงานใหญ่) และเพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารแลนด์แอนด์เฮ้าส์ (สำนักงานใหญ่)

จากผลการวิจัยข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.10 มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.60 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 53.90 สำเร็จการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 49.40 มีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.20 ซึ่งส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,000-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 60.50

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานของธนาคารแลนด์แอนด์เฮ้าส์ (สำนักงานใหญ่) มี 4 ปัจจัยที่กำหนดไว้ คือ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ปัจจัยด้านการให้รางวัล และปัจจัยด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ปัจจัยบรรยากาศองค์การทั้ง 4 ด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์แอนด์เฮ้าส์(สำนักงานใหญ่) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ : บรรยากาศองค์การ

Abstract

The purposes of this research to study study the organizational climate factors of Land and Houses Bank. (Head Office) and to study the performance of Land and Houses Bank employees (Head Office).

The results showed that most of the samples were female, aged 31-40 years, most of them were single, with a master's degree or higher. Duration of work 6-10 years and average monthly income 20,000-40,000 baht.

Results of multiple regression analysis to study the relationship between organizational climate factors affecting the performance of employees of Land and Public Company Limited (Head Office) There are 4 determinants of factors. is an organizational structure factor Factors related to participation in work Reward Factor and the warmth and support factor. The four factors of the organization's atmosphere affect the efficiency of employees' performance. Land and Public Company Limited (Head Office) had a statistically significant level of 0.01.

Keywords : organizational atmosphere

1. บทนำ

ปัจจุบันมีการแข่งขันทางธุรกิจค่อนข้างสูงตามการเปลี่ยนแปลงที่เคลื่อนไหวไปอย่างรวดเร็วตามกระแสโลกาภิวัตน์การทำธุรกิจต้องยอมรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การแข่งขันทางธุรกิจต้องศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการแข่งขันซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้นักธุรกิจหรือผู้ประกอบการนำไปปรับใช้และพัฒนาองค์การให้รู้เท่าทันกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับการเปลี่ยนแปลงและพร้อมที่จะแข่งขันทางธุรกิจได้อย่างมีอาชีพ ซึ่งการแข่งขันในทุกภาคส่วนมีมากขึ้น รวมถึงธุรกิจการเงินการธนาคาร มีการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรง การขยายขอบเขตของงานและปริมาณงานเพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดอัตราการเข้าออกงานของพนักงานธนาคารมีจำนวนมากจำเป็นต้องพยายามปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน และประสิทธิภาพขององค์การอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์การเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อองค์การ ปัจจุบันมีการแข่งขันทางธุรกิจค่อนข้างสูงตามการเปลี่ยนแปลงที่เคลื่อนไหวไปอย่างรวดเร็วตามกระแสโลกาภิวัตน์การทำธุรกิจต้องยอมรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการแข่งขันซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ ที่ช่วยให้นักธุรกิจหรือผู้ประกอบการนำไปปรับใช้และพัฒนาองค์การให้รู้เท่าทันกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับการเปลี่ยนแปลง และพร้อมที่จะแข่งขันทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญคือบรรยากาศขององค์การที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานไม่ได้เป็นหน้าที่ของใครคนใดคนหนึ่ง แต่ควรเป็นการลงความเห็นร่วมกัน เห็นชอบร่วมกันว่าจะพัฒนาให้สถานที่ทำงานของตนเอง โดยผู้นำองค์กรหรือหัวหน้างานควรเป็นแกนนำที่จะทำให้เกิดขึ้น ทำให้บรรยากาศในการทำงานเป็นไปตามที่พนักงานมีความต้องการ และสร้างแรงจูงใจให้มาทำงานทุกวัน

ธนาคารของไทยนับเป็นหน่วยงานหนึ่งของประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจทางการเงิน ธนาคารยังมีบทบาทที่สำคัญมากต่อระบบเศรษฐกิจ ความมั่นคง และความเชื่อมั่นของประเทศเพื่อนบ้านต่างๆ ที่มีต่อประเทศไทยในด้านของธุรกิจการเงิน การลงทุนทำธุรกิจ ซึ่งทำให้ประเทศต่างๆ ที่มีต่อประเทศไทยในด้านของธุรกิจการเงินทำให้ประเทศต่างๆ มีความเชื่อมั่นเข้ามาลงทุนในประเทศไทยได้เห็นถึงความทันสมัยของธุรกิจการเงิน และยังทำให้ประเทศต่างๆ ที่เข้ามาลงทุนในประเทศไทย ได้เห็นถึงความทันสมัยของธุรกิจการเงิน หรือมีความเชื่อมั่นต่อความ

เจริญก้าวหน้าของประเทศไทย เพื่อให้ธนาคารได้พัฒนาศักยภาพ และวิทยาการความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี และมีมาตรฐานการให้บริการ (อัจฉรา เฉลยสุข, 2557 : 2) นอกจากนี้การพัฒนาเชิงความรู้นอกจากองค์ความรู้ที่สนับสนุนการทำงานแล้ว ในด้านพฤติกรรมการทำงาน และการอยู่ร่วมกันธนาคารมีแนวทางในการสร้างค่านิยมองค์กรเพื่อให้พนักงานรับรู้ เข้าใจ และมีพฤติกรรมที่อยู่บนค่านิยมเดียวกัน ผ่านกระบวนการสื่อสาร การเรียนรู้ และการทำงานบนค่านิยม C : Customer Centric, D : Dynamic, A : Accountability เพื่อให้พนักงานทุกคนได้ร่วมเติบโตไปพร้อมกับธนาคารอย่างยั่งยืน (รายงานประจำปีธนาคารแลนด์แอนด์เฮอร์ส, 2563 : 27) การสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นคงให้กับบุคลากรของหน่วยงาน บรรยากาศองค์การของธนาคารจึงมีความสำคัญในการส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งสถาบันการเงินที่ให้บริการด้านการเงินต่างๆ ควรตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลกธนาคารอาจต้องมีการปรับตัวใหม่ๆ เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะบรรยากาศ และการให้บริการนอกเหนือจากที่ธนาคารมีอยู่โดยการหาลูกค้าใหม่ให้เข้ามาเป็นลูกค้าธนาคารมากขึ้นรวมถึงการที่ลูกค้าเดิมเลือกธนาคารหลัก ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรเป็นเสมือนจุดหมายหลักในการพัฒนาสร้างความเชื่อมั่นในนโยบายขององค์กรปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้อาจส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จก่อให้เกิดขวัญกำลังใจและความเต็มใจในการสร้างผลงานให้เกิดประสิทธิผลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดความมานะพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันสภาพแวดล้อมในการทำงานยังเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับกับการแสดงในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่สูงกว่าต้นทุนเท่าไรยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ลักษณะการใช้ เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมและสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้รวดเร็วตรงประเด็นมีคุณภาพมากขึ้น

บรรยากาศองค์การเป็นเสมือนจุดมุ่งหมายหลักในการพัฒนาทรัพยากรขององค์กรทุกด้านโดยเฉพาะทรัพยากรบุคคลเป็นอันดับแรกและเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการพัฒนาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร อีกหนึ่งองค์ประกอบสำคัญที่มีความสัมพันธ์ต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้เพราะเป็นสิ่งที่ส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กรซึ่งบุคคลในองค์กรสามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม การที่บุคลากรในองค์กรได้มีส่วนร่วมในการทำงานผสานความคิดมีไมตรีให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทำให้มีความสุขในการทำงานและมีกำลังใจในการทำงานผลการปฏิบัติงานดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีทรัพยากรมนุษย์ซึ่งถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์, 2559 : 1) บรรยากาศขององค์กรมีส่วนสำคัญที่จะทำให้เกิดการพัฒนาองค์การ ซึ่งบรรยากาศที่ดีในการทำงานช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบกับในปัจจุบันการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอันเนื่องมาจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ต้องปรับวิธีการทำงานยุคใหม่ (New Normal) โดยมีรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไปหลายหน่วยงานทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน รวมถึงธนาคาร ส่วนใหญ่ก็มีความกังวลถึงเรื่องความปลอดภัยและสุขภาพของพนักงาน ส่งผลให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงาน และปรับกล

ยุทธ์ด้าน HR เพื่อรองรับกลยุทธ์องค์การให้สอดคล้องกับบริบทใหม่ผลการปรับเปลี่ยนอาจนำไปสู่ประสิทธิภาพและบรรยากาศการทำงานของพนักงานที่เปลี่ยนไปจากเดิม อิทธิพลของบรรยากาศองค์การปรากฏตัวซึ่งคือปัจจัยบรรยากาศองค์การ (Organizational Climate Factor) ที่กระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล (เพ็ชรไพสิฐมันน์นิวิธกุล*และสมบัติกุสุมาลี, 2561 : 4) การสร้างผลงานให้เกิดประสิทธิผลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันสภาพแวดล้อมในการทำงานยังเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งในการที่จะผลักดันให้องค์การประสบความสำเร็จและอาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในองค์การมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ธนาคารต้องให้ความสำคัญกับบรรยากาศในองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อนำไปสู่แนวทางในการพัฒนาองค์การและทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากความสำคัญดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา“ปัจจัยบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์แอนด์เฮาส์ (สำนักงานใหญ่)” เพื่อนำไปใช้ประโยชน์เป็นข้อเสนอเชิงนโยบายและเป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารแลนด์แอนด์เฮาส์ (สำนักงานใหญ่) เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยบรรยากาศองค์การของธนาคารแลนด์แอนด์เฮาส์ (สำนักงานใหญ่)
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารแลนด์แอนด์เฮาส์ (สำนักงานใหญ่)

2. ทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์แอนด์เฮาส์ (สำนักงานใหญ่)” ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลและได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องโดยนำแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

Dubrin (1984, p. 127-129 (วชิระ สรรพศรี, 2559 : 15) ได้แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การไว้ 5 ด้าน ดังนี้

1. การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นหรือใช้อำนาจได้อย่างอิสระในการทำงานโอกาสในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน
2. ด้านโครงสร้าง หมายถึง ความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ตลอดจนวิธีการในการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์การ
3. ด้านการให้รางวัล หมายถึง องค์การมีความชัดเจนและความเหมาะสมในการให้รางวัลตอบแทน มีนโยบายในการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่มีความยุติธรรม ตลอดจนการที่บุคลากรรับรู้ว่าจะได้รับรางวัลตอบแทนเมื่อมีผลการปฏิบัติที่ดี
4. ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นมิตรภายในการยอมรับให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน ทั้งจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

5. ด้านความเจริญก้าวหน้าและการพัฒนา หมายถึง การส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถ รวมทั้งการสนับสนุนให้บุคลากรใช้แนวคิดและวิธีการใหม่ ๆ ในการทำงานด้านการควบคุม หมายถึง ลักษณะของนโยบายและกฎระเบียบต่าง ๆ ที่องค์การกำหนดขึ้นเพื่อควบคุมพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ตลอดจนมาตรฐานในการทำงาน ที่องค์การกำหนดขึ้นเพื่อให้บุคลากรมีการปรับปรุงและการพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้ได้ผลดี

Petersen และ Plowman (1953) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยมีการสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง งานจะต้องมีคุณภาพสูง โดยผู้ผลิตและผู้ใช้จะต้องได้ประโยชน์ที่คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานจะต้องมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็วและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นจะต้องมีปริมาณงานที่เหมาะสมตามแผนงานที่ได้กำหนดหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการกำหนดระยะเวลาหรือวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่มีการกำหนดไว้ โดยผลงานที่ออกมาต้องสอดคล้องกับอัตรากำลังคนในหน่วยงาน มีการสำรวจวัสดุอุปกรณ์ก่อนใช้ทุกครั้ง และมีการเก็บวัสดุอุปกรณ์ไว้ในจำนวนที่เหมาะสม

3. เวลาที่ใช้ในงาน (Time) หมายถึง เวลาที่ต้องใช้ในการดำเนินงานจะต้องมีการกำหนดอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ผลงานเสร็จตามกำหนดเมื่อเทียบกับความยากง่ายของงาน ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อย การส่งมอบตรงตามกำหนด และพนักงานทำงานถูกต้องรวดเร็ว

4. ค่าใช้จ่าย (Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่ายของส่วนดำเนินงานทั้งหมดจะต้องมีความเหมาะสมกับงาน โดยจะต้องลงทุนให้น้อยที่สุดและได้ผลกำไรมากที่สุด และประสิทธิภาพในด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนคือการใช้ทรัพยากรด้าน บุคคล วัสดุ เทคโนโลยี และการเงิน ที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่าที่สุด มีการวางแผนก่อนเริ่มงานเพื่อขจัดความซ้ำซ้อนในการลดต้นทุนของการผลิต นำความรู้จากการฝึกอบรมมาใช้ในงานโดยก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และให้ความร่วมมือในการประหยัดพลังงาน

Forehand and Gilmer : 1964 (อัศวรัช แสนสิงห์, 2560 : 32) กล่าวว่าบรรยากาศองค์การประกอบขึ้นด้วยกลุ่มของคุณลักษณะที่พรรณนาถึงองค์การใดองค์การหนึ่งโดยทำให้เกิดความแตกต่างไปจากองค์การอื่น และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การนั้นซึ่งบรรยากาศในองค์การมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ขนาดและโครงสร้างองค์การที่มีขนาดใหญ่จะมีความมั่นคงและมีความเป็นทางการ ขนาดขององค์การโดยส่วนรวมมีความสำคัญ ส่วนโครงสร้างขององค์การก็มีความสำคัญเช่นกันและเกี่ยวข้องกับขนาดด้วยองค์การที่มีขนาดใหญ่ขึ้นระยะทางระหว่างผู้บริหารระดับสูงสุดและผู้ปฏิบัติงานห่างไกลกันมากขึ้น

2. แบบของความเป็นผู้นำจะมีอยู่หลายแบบด้วยกันและการปฏิบัติของผู้นำจะเป็นแรงกดดันที่สำคัญต่อการสร้างบรรยากาศในองค์การซึ่งจะมีอิทธิพลโดยตรงต่อการผลิตและการตอบสนองความพึงพอใจของบุคลากร

3. ความซับซ้อนของระบบภายในสภาพแวดล้อมที่เป็นระบบนั้นองค์การจะแตกต่างกันในเรื่องของความซับซ้อนของระบบที่นำมาใช้ความซับซ้อนอาจจะให้ความหมายว่าเป็นจำนวน และลักษณะของการเกี่ยวข้องกันระหว่างส่วนต่าง ๆ ของระบบ

4. เป้าหมายองค์การย่อมจะแตกต่างกันในเป้าหมายที่กำหนดขึ้นมาสำหรับองค์การ แม้กระทั่งองค์การธุรกิจเหมือนกันเป้าหมายกำไรเป็นเป้าหมายที่สำคัญของธุรกิจความแตกต่างก็มีอยู่ในรูปของการให้น้ำหนักเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายอื่น ๆ

5. สายใยการติดต่อสื่อสารจะเป็นมิติที่สำคัญอย่างหนึ่งของบรรยากาศในองค์การ เพราะว่าสายใยภายในองค์การนั้น แสดงให้เห็นถึงสายใยของสภาพการจัดระเบียบเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และการเกี่ยวข้องระหว่างกันของกลุ่มการติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนมาสู่เบื้องล่างจากเบื้องล่างไปสู่เบื้องบนหรือตามแนวนอนภายในองค์การจะให้ความรู้เกี่ยวกับปรัชญาการบริหารโดย

ลำไพ พรหมชัย และพีชญาดา พันผา (2562 : 6) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร และบรรยากาศในองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สุรัตน์ พิมพ์รัตนกานต์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2560 : 11) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่องอิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศองค์การผ่านความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การที่มีผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่โดยจากการศึกษา ผลวิจัยพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การและผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สุรีวัลย์ ใจงาม (2560 : 4) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่องบรรยากาศองค์การ แรงจูงใจในการทำงาน และความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยผลการวิจัย พบว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การ แรงจูงใจในการทำงาน และความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครอยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวมและรายด้าน

สรุปความหมายของบรรยากาศองค์การ โดยธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลา สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่บุคคลเผชิญอยู่เกินกว่าความสามารถของบุคคลเพียงคนเดียวจะรับได้ดังนั้นมนุษย์จึงต้องรวมกลุ่มเป็นองค์การ สังคมมนุษย์เป็นสังคมขององค์การ มีการประกอบกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ทั้งสิ้น การที่จะผลักดันให้องค์การประสบความสำเร็จและส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การให้มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ คือการให้ความสำคัญกับบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อนำไปสู่แนวทางในการพัฒนาองค์การ ทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยจะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1. ประเภทและรูปแบบการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Questionnaire) ที่ประกอบไปด้วยข้อมูล ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลปัจจัยบรรยากาศองค์การ และข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์แอนด์เฮอร์ส (สำนักงานใหญ่) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารแลนด์แอนด์เฮอร์สจำกัด ประชากรมีจำนวน 1,213 คน (อ้างอิงจากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคารแลนด์แอนด์เฮอร์ส) ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน 5% ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 286 คนแต่ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งเป็นพนักงานธนาคารแลนด์แอนด์เฮอร์สจำกัด (มหาชน)

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ข้อมูลปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ปัจจัยการให้รางวัล และปัจจัยความอบอุ่นและการสนับสนุน

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วย

2.1) ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์แอนด์เฮอร์ส (สำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย คุณภาพงาน ปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ในงาน)

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง การกำหนดประชากร ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารแลนด์แอนด์เฮอร์สจำกัด (มหาชน) ประชากรมีจำนวน 1,213 คน (อ้างอิงจากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคาร) (ข้อมูล ณ วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2564) กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ระดับความคลาดเคลื่อน ± 5 % ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 286 คน แต่ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งเป็นพนักงานธนาคารแลนด์แอนด์เฮอร์สจำกัด (มหาชน) เก็บข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม พ.ศ.2564 การศึกษาในครั้งนี้จะกำหนดกลุ่มตัวอย่างซึ่งสามารถแสดงวิธีคำนวณได้ดังนี้

$$\text{โดยที่ } n = \frac{n^2 \times (0.5)^2}{E^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

Z = ระดับความเชื่อมั่นกำหนดที่ 95% = 1.96

E = ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้ กำหนดให้เท่ากับ 5%

ดังนั้นในการวิจัยนี้ทำให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีการคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{(1.9)^2 \times (0.5)^2}{0.05^2} \\ &= 384 \end{aligned}$$

ทั้งนี้เพื่อผลการวิจัยที่น่าเชื่อถือ ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา 400 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ทั้งหมด 400 คน งานวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) แบบปลายปิด (close-end question)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัย โดยการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์และมีคุณภาพโดยสร้างเครื่องมือตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างแบบสอบถาม โดยปรับปรุงจากแบบสอบถามของวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยลักษณะของการตอบแบบสอบถามเป็นการสำรวจรายการ (check list) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยบรรยากาศองค์การของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่า (Likert scale) เป็นมาตรวัด ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน มีคำถาม 17 ข้อดังนี้

| | | |
|---------------------------------|---|-----|
| 1. ด้านโครงสร้างองค์การ | 4 | ข้อ |
| 2. ด้านการมีส่วนร่วม | 4 | ข้อ |
| 3. ด้านการให้รางวัล | 5 | ข้อ |
| 4. ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน | 4 | ข้อ |

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร แลนด์แอนด์เฮาส์จำกัด (มหาชน) โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่า (Likert scale) เป็นมาตรวัด ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน มีคำถาม 12 ข้อดังนี้

| | | |
|------------------------|---|-----|
| 1. ด้านคุณภาพของงาน | 4 | ข้อ |
| 2. ด้านปริมาณงาน | 4 | ข้อ |
| 3. ด้านเวลาที่ใช้ในงาน | 4 | ข้อ |

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ Liker t แปลผลระดับความคิดเห็น ดังนี้ (Best & Kahn, 1993)

| ระดับความคิดเห็น | การแปลผล |
|------------------|----------------------|
| 5 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 4 | เห็นด้วย |
| 3 | เห็นปานกลาง |
| 2 | ไม่เห็นด้วย |
| 1 | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (validity) ว่าตรงตามจุดมุ่งหมายและสอดคล้องกับการศึกษาครั้งนี้หรือไม่หลังจากนั้นนำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of Item Objective Congruence-IOC) จากสูตร ดังนี้ (Rovinelli & Hambleton, 1997)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC = ค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

+1 เมื่อแน่ใจว่าคำถามมีความสอดคล้องกับการศึกษา

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าคำถามมีความสอดคล้องกับการศึกษา

-1 เมื่อแน่ใจว่าคำถามมีความไม่สอดคล้องกับการศึกษา

เกณฑ์ค่า IOC แต่ละรายข้อต้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 โดยแบบสอบถามมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.067-1 แสดงว่ามีความเที่ยงตรงของเนื้อหา

4. นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อความสมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ราย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach' salpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.923

5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มประชากร

4. ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือนของพนักงานธนาคารแลนด์แอนด์เฮอร์ส (สำนักงานใหญ่) โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์สถิติพื้นฐานหาค่าร้อยละ (percentage)

จากผลการวิจัยข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.10 มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.60 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 53.90 สำเร็จการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 49.40 มีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.20 ซึ่งส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,000-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 60.50

5. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ของพนักงานธนาคารแลนด์แอนด์เฮอร์ส (สำนักงานใหญ่) โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์สถิติพื้นฐานหาค่าร้อยละ (percentage)

การวิจัย เรื่องปัจจัยบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์แอนด์เฮอร์ส (สำนักงานใหญ่) ได้ตั้งวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยบรรยากาศองค์การประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และแนวทางการพัฒนาบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์แอนด์เฮอร์ส (สำนักงานใหญ่) ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระจำนวน 4 ตัวแปร คือ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ปัจจัยด้านการให้รางวัล และปัจจัยด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน มีความสัมพันธ์กันทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์แอนด์เฮอร์ส (สำนักงานใหญ่) รายด้าน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน และด้านเวลาที่ใช้ในงานอยู่ในระดับต่ำมากถึงสูง มีค่าระหว่าง 0.070 ถึง 0.685

เมื่อพิจารณาถึงบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์แอนด์เฮอร์ส (สำนักงานใหญ่) พบว่า บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาผลในแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ ปัจจัยด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน และปัจจัยด้านการให้รางวัล ตามลำดับ

6. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

เชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารธนาคารแลนด์แอนด์เฮอร์ส จำกัด (มหาชน) ควรรับฟังความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะจากพนักงานปฏิบัติงานเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงวางแผนการบริหารงานเชิงนโยบาย และเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา

2. ผู้บริหารธนาคารแลนด์แอนด์เฮอร์ส จำกัด (มหาชน) ควรมีนโยบายในการกำกับควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

เชิงวิชาการ

1. ด้านการวางแผน ธนาคารแลนด์แอนด์เฮอร์ส จำกัด (มหาชน) ต้องจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อรองรับนโยบายของผู้บริหารให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า โดยการมีส่วนร่วมของกลุ่มผู้บริหาร พนักงานผู้ปฏิบัติงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนกลยุทธ์ของธนาคาร สามารถไปปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมเพื่อกำหนดแผนยุทธศาสตร์ของธนาคาร

2. ด้านกระบวนการพัฒนาแผนกลยุทธ์ ควรถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับองค์การไปสู่บุคลากรทุกระดับ โดยการจัดทำเป็นหนังสือแจ้งเวียนประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานกลางของธนาคาร เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้กับบุคลากรของธนาคารทราบและปฏิบัติโดยการมีส่วนร่วมทั้งนี้มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการโดยการมีส่วนร่วมของคณะผู้บริหารและพนักงานผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่าย และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานสำเร็จลุล่วง เป็นไปตามแผนที่วางไว้

7. เอกสารอ้างอิง

ธนาคารแลนด์แอนด์เฮอร์ส. (2563). รายงานประจำปีธนาคารแลนด์แอนด์เฮอร์ส ประจำปี 2563.

เพชรไพลิน มั่นนิวัตรกุล*และ สมบัติ กุสุมาวสี. (2561). ปัจจัยบรรยากาศองค์การที่ส่งเสริมการเป็นองค์การ

เชิงสร้างสรรค์ กรณีศึกษากลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์. วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ

ปีที่ 10 ฉบับที่ 2/2561.

ลำไพ พรมชัย, พิษญาดา พันธผา. (2562) ปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อ

ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี. วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษากลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

วชิระ สรรพศรี. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานกรณีศึกษา บริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง.การค้นคว้าอิสระหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์. วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการมหาวิทยาลัยศรีปทุม กรุงเทพมหานคร.

สุดารัตน์ พิมลรัตนกานต์ และวีโรจน์ เจษภูาลักษณ์ (2560) อิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศองค์การ ผ่านความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การที่มีผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่. Veridiane-Journal ปีที่ 10 ฉบับที่ 2, มหาวิทยาลัยศิลปากร กรุงเทพมหานคร.

สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร.

สุรีวัลย์ ใจงาม. (2560). **บรรยากาศองค์กร แรงจูงใจในการทำงานและควมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร**. หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร กรุงเทพมหานคร.

อัครัช แสนสิงห์. (2560). **บรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน ของพนักงานประจำสำนักงาน บริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด สาขานครราชสีมา**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). **Business Organization and Management**. (3rd ed.). Ill: Irwin.

Yamane, T. (1967). **Statistics: An introductory analysis** (2nd ed.). New York: Harper & Row.