

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรสำนักงานธนาคุณเคราะห์

สรวิศ ขจรยาวงษ์¹

ดร.รชฏ ขำบุญ²

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรและปัจจัย ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานธนาคุณเคราะห์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ บุคลากรในสำนักงานธนาคุณเคราะห์ จำนวน 400 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Samples t-test, One-Way ANOVA, LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุในช่วง 36 – 45 ปี และมีระดับรายได้ ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาทและมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 6 – 10 ปี แรงจูงใจในการทำงานมีความสำคัญอยู่ในระดับที่มากที่สุดเช่นเดียวกับปัจจัยค่าจ้าง ส่วนประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับที่มากที่สุดเช่นกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าระดับการศึกษามีผลต่อด้านความรับผิดชอบระดับรายได้มีผลต่อด้านลักษณะของงานและลักษณะของงานมีผลต่อด้านความก้าวหน้าในงานในด้านระดับรายได้มีผลต่อปัจจัยค่าจ้างด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและระดับรายได้กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านความถูกต้องในงานภายในเวลากำหนด

1. บทนำ

การบริหารจัดการเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับทุกองค์กร ปัจจัยในการบริหารประกอบด้วยคน เงิน วัสดุสิ่งของและวิธีการนั้น คนหรือทรัพยากรมนุษย์นั้นจัดเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะสร้างสรรค์งานให้มีเจริญก้าวหน้า องค์กรจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้นั้น ผู้บริหารจะต้องแน่ใจได้ว่าบุคลากรทุกคนจะต้องปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าบุคลากรปฏิบัติงานไม่เต็มที่ ไร้ประสิทธิภาพในการทำงาน ย่อมส่งผลกระทบอย่างแน่นอน ซึ่งจะทำให้เกิดความล่าช้าและมีผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

² อาจารย์ที่ปรึกษา

การแก้ไขปัญหาดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็น ดังนั้น ผู้บริหารต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรทุกคนจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ และไว้วางใจได้ ปัจจุบันการบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ต่อองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐกิจเอกชนและหน่วยงานราชการ เพราะไม่ว่าองค์กรจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปในทางใดย่อมต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลทั้งสิ้น จึงอาจกล่าวได้ว่าตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนขององค์กรนั้นอยู่ที่คุณภาพของคนในองค์กรนั้นๆ จะเห็นได้ว่ามนุษย์เป็นปัจจัยหลักที่สำคัญที่สุดเพราะการที่องค์กรจะเจริญก้าวหน้าและอยู่รอดได้นั้นบุคลากรในองค์กรจะต้องมีประสิทธิภาพ

การที่บุคลากรจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจะขึ้นอยู่กับความร่วมมือและเสียสละในการทำงานอย่างจริงจังของบุคคลในองค์กร ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวอาจมาจากหลายประการ ยกตัวอย่างเช่น ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรเพราะความพึงพอใจจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้น ด้วยความสมัครใจและมีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพในที่สุด ความพึงพอใจในงานจึงนับว่ามีค่าสำหรับผู้ปฏิบัติทุกคนเป็นเรื่องที่ผู้บริหารทุกระดับควรให้ความสนใจและนำมาเป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์งาน และการกำหนดแนวทางการบริหารที่มีอยู่ในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดและนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

สำนักงานธนานุเคราะห์ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ หรือ โรงรับจำนำของรัฐเป็นรัฐวิสาหกิจของไทย สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จัดตั้งตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อปี พ.ศ. 2497 ดำเนินภารกิจเกี่ยวกับโรงรับจำนำ ปัจจุบันมีสถานธนานุเคราะห์ในสังกัด จำนวน 33 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร และ 4 จังหวัดคือ จังหวัด นนทบุรี และ จังหวัด ปทุมธานี และจังหวัด สมุทรปราการ และส่วนภูมิภาค 1 แห่ง คือ จ.ระยอง

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานธนานุเคราะห์

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ

3. สมมติฐานทางการวิจัย

3.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันของบุคลากรสำนักงานธนานุเคราะห์

3.2 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันของบุคลากรสำนักงานขนานูเคราะห์

4. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

- 4.1 ทราบถึงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบุคลากรของสำนักงานขนานูเคราะห์
- 4.2 ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรของสำนักงานขนานูเคราะห์
- 4.3 ทราบถึงข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรของสำนักงานขนานูเคราะห์

5. ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตประชากร ได้แก่ ประชากรที่ใช้เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานขนานูเคราะห์ จำนวน 400 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา ขอบเขตระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ตั้งแต่ 1 กันยายน 2560 – 30 พฤศจิกายน 2560

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาใช้ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (1959) ซึ่งมีการนำมาใช้เป็นแนวคิดหลักในการดำเนินงานและแนวคิดประสิทธิภาพของ Harrington Emerson (1913) มาปรับกรอบแนวความคิดการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้โดยกำหนดตัวแปรต้นคือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และปัจจัยด้านบุคคลและด้านสิ่งแวดล้อม ส่วนตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานประกอบด้วย ด้านความถูกต้องในงาน ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ของงานและด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

6. ระเบียบวิจัย

ได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดังนั้นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนการสร้างและการหาคุณภาพของแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับ (Check List) จำนวน 6 ข้อข้อมูลส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นแบบปลายปิดให้ตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน จำนวน 33 ข้อเป็นข้อคำถามที่ใช้การ ประเมินในรูปแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ได้กำหนดค่าน้ำหนักดังกล่าวตามวิธีของ Likert (ธานินทร์ ศิลป์ จารุ, 2553, น. 75) เพื่อให้ง่ายต่อการนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลากรของสำนักงานขนานุเคราะห์ จำนวน 12 ข้อเป็นข้อคำถามที่ใช้การประเมินในรูปแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ได้กำหนดค่าน้ำหนักดังกล่าวตามวิธีของ Likert (ชานินทร์ ศิลป์ จารุ, 2553, น.75) เพื่อให้ง่ายต่อการนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ

ข้อมูลในส่วนที่ 1 ถึง ส่วนที่ 3 กำหนดระดับความคิดเห็นในแต่ละช่วงได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง น้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.60 หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.61-4.20 หมายถึง มาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง มากที่สุด

7. ผลการศึกษา

7.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน และผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศ ชายจำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 และเป็นเพศหญิงจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปีมากที่สุด จำนวน 171 คนคิดเป็นร้อยละ 42.8 และรองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง 25 – 35 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29 และ อายุ 55 ปีขึ้นไป มีน้อยที่สุด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 92 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 และต่ำกว่าปริญญาตรี มีน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ส่วนของระดับรายได้ อยู่ที่ยังได้ 20,001 – 25,000 มากที่สุด จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมาคือ รายได้ 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29 ในส่วนของระยะเวลาในการทำงานอยู่ที่ยังได้ทำงานระหว่าง 6 – 10 ปีมากที่สุด จำนวน 512 คน คิดเป็นร้อยละ 38 และรองลงมาคือระยะเวลาในการทำงาน 11 - 15 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 และในส่วนของประเทศของงานอยู่ที่ยังได้ปฏิบัติงานที่สำนักงานขนานุเคราะห์ จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 และปฏิบัติงานที่สถานขนานุเคราะห์ จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5

7.2 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค่าจูนพบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับที่ มากที่สุด ทั้งปัจจัยเชิงใจกับปัจจัยค่าจูนและเมื่อพิจารณาลงในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยเชิงใจ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นในด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะของงานและด้านความก้าวหน้าในงานเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นด้านการได้รับการยอมรับนับถือและด้านความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยค่าจูนผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นใน 3 อันดับแรก คือ ด้านนโยบายกฎระเบียบ ด้านความมั่นคงในการทำงานและ ด้านค่าตอบแทน

7.3 สรุปผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นอยู่ในระดับที่ดีมากที่สุดและเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้านของประสิทธิภาพในการทำงาน

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับเรื่องของด้านความถูกต้องในงานภายในเวลากำหนด มาเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ของงาน

7.4 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบและลักษณะงานที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงานและด้านความก้าวหน้าในงานนอกจากนี้พบว่าระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2. ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน พบว่าระดับรายได้และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีผลต่อด้านความถูกต้องในงานภายในเวลากำหนด

8. อภิปรายผล

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานธนาคุณเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

จากภาพรวมทั้งหมดสรุปได้ว่า บุคลากรในสำนักงานธนาคุณเคราะห์ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบและลักษณะงานที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงานกับด้านความก้าวหน้าในงานนอกจากนี้พบว่าระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานสอดคล้องกับทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (1959 อ้างถึง สุพานี สฤษดิ์วานิช, 2552) ทฤษฎีดังกล่าวสรุปได้ว่า ปัจจัยทั้งสองด้านนี้เป็นสิ่งที่คนต้องการเพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยนี้แล้วจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานผลที่ตามมาคือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าเป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พอใจหรือไม่พึงพอใจในงาน ช่วยทำให้คนเปลี่ยนความคิดจากการไม่ยอมทำงาน มาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน นอกจากนี้ Herzberg ยังได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยด้านความก้าวหน้าจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้นจึงจะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจและพึงพอใจในการปฏิบัติงานและพบว่าบุคลากรสำนักงานธนาคุณเคราะห์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านความถูกต้องในงานภายในเวลากำหนดสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bruce, J.A., (1990) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง Age and work performance in Non-Managerial Jobs: The Effects of Experience and Occupational Type เป็นการตรวจสอบเรื่องของอำนาจและอธิบาย ความสัมพันธ์ระหว่างอายุและประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งจากการคาดการณ์ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพเป็นตัวทำนายที่ดี กล่าวคือเมื่อมีอายุการทำงานที่มากขึ้นประสิทธิภาพในการทำงานย่อมมีมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งอายุและประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับประสิทธิภาพในการทำงาน

9. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานธนาคุณเคราะห์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. องค์กรควรให้ความสำคัญสอดคล้องกับทั้งพนักงานเก่าและพนักงานใหม่ โดยดูจากผลงานและใช้เกณฑ์ในการประเมินที่เป็นมาตรฐานและตรวจสอบได้ รวมทั้งรางวัลเชิดชูเกียรติต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานทุกคนมีความกระตือรือร้น และเกิดขวัญและกำลังใจในการที่จะทำงานเพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร และสร้างวัฒนธรรมขององค์กรแห่งการเรียนรู้

2. องค์กรควรให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และ ผู้ใต้บังคับบัญชา ด้วยกิจกรรมสนทนากันในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสร้างโอกาสในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือความรู้สึกอันจะเป็นการลดช่องว่างระหว่างกัน

3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรภายในองค์กร ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานทั้งภายในและภายนอก ตลอดจนถึงการให้โอกาสในการเสนอแนะข้อคิดเห็นในการพัฒนานโยบายเพื่อนำไปใช้ต่อไป

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- เกษรี สร้อยมณีวงษ์. (2553). **ตัวกำหนดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตลำปาง.** (สารนิพนธ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง).
- กัญญนันท์ ภัทร์สรณ์ศิริ. (2554). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร :กรณีศึกษา** **สำหรับสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน.** (บทความงานวิจัย, วารสารวิชาการปทุมวัน).
- ณัฐธัญ ถนักรบ. (2545). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถการรถไฟแห่งประเทศไทย.** (วิทยานิพนธ์, สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา).
- ทิพาวิดี เมฆสุวรรณค์. (2538). **การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์.** คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติการเพื่อประชาชน **ของหน่วยงานของรัฐ : สำนักงาน ก.พ.**
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). **ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** อุบลราชธานี : วิทยาการ **พิมพ์**
- ธานินทร์ ศิลปจารุ. (2553). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS.** กรุงเทพฯ: บิสซิเนส **อาร์แอนด์ดี.**
- บุญชม ศรีสะอาด. (2547). **วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ.
- พัชร ลิ้มอนันตนนท์.(2553). **ปัจจัยที่ผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด** **(มหาชน) สำนักงานใหญ่.** (สารนิพนธ์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).

ภาษาต่างประเทศ

- Moland, R.T., Lyman, W.P., & Dubit, R. (1974). **Unit Performance, Situational Factors, and** **Employee Attitudes in Spatially Separated Work Units.** Elsevier B.V.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Block, B (1959). **The Motivation to work.** New York: Wiley