

คุณลักษณะของงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

**The Attribute of Work that Affects to the Non – Academic Personnel Performance Effectiveness
of Rajamangala University of Technology Isan**

สุนิสา หวังอ้อมกลาง
(Miss Sunisa Wangaomklang)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะของงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานจำนวน 300 ราย สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบชั้นภูมิ โดยจำแนกเป็นวิทยาเขตที่บุคลากรสังกัดอยู่ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัย วิเคราะห์ผลด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณลักษณะของงานในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนคุณลักษณะของงานด้านความเด่นชัดของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจ และผลสะท้อนจากงาน มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนความหลากหลายของทักษะ ไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งองค์ประกอบสามารถรวมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 63.80
คำสำคัญ: คุณลักษณะของงาน ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน บุคลากรสายสนับสนุน

ABSTRACT

The purpose of the research was to study the attribute of work that affects to non – academic personnel performance effectiveness of Rajamangala University of Technology Isan by means of stratified sampling. It can be classified as a campus of personnel administration. The questionnaire, analysis, frequency, percentage, average, standard deviation, Pearson's correlation coefficient, and multiple linear regression were used as the instruments of the research. The results revealed that the attribute of work was a great level. The attribute of work clarity, the significance, independent decision – making, and feedback of work affect the performance effectiveness in a positive direction at the significant level of 0.01. The diversity has no effects on performance effectiveness, and the elements can forecast 63.80 of percentage.

Keywords: the attribute of work, performance effectiveness, and personnel.

บทนำ

ปัจจุบันการบริหารองค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้นจะต้องมีการบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งในการบริหารจัดการนั้นทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่มีความสำคัญลำดับต้นขององค์กร อีกทั้งยังเป็นทรัพยากรที่มีค่าอย่างยิ่งที่สามารถสร้างคุณูปการแก่องค์กรอย่างมหาศาลและการทำงานที่จะให้ทรัพยากรมนุษย์ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่เต็มความรู้ความสามารถนั้นมีปัจจัยหลายประการ ที่จะมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น ปัจจัยด้านผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยภายในองค์กรหรือแม้แต่ปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานในองค์กร ซึ่งผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าว (สุรชัย แก้วพิกุล, 2552) ดังนั้น องค์กรจึงต้องมีการจัดการภายในองค์กรโดยเฉพาะการจัดคุณลักษณะงานภายในองค์กรให้มีความเหมาะสม ซึ่งคุณลักษณะงานเป็นรูปแบบและวิธีที่จะเพิ่มคุณค่าของงาน ซึ่งเน้นมีงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความ

หลากหลายของทักษะงาน 2)ความเด่นของงาน 3)ความสำคัญของงาน 4)ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน 5)ผลสะท้อนจากงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดลำดับขั้นทางจิตวิทยาอันนำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีประโยชน์สำหรับแต่ละบุคคล ซึ่งความพึงพอใจสำหรับองค์กรเช่นการลดการขาดงานและการลาออกของพนักงานลง (Greenberg and Baron 1986,อ้างใน สุกฤดา แซ่ลี่) ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการกำหนดคุณลักษณะงานจะต้องมีความหลากหลายในทักษะของงาน ความหลากหลายของทักษะงานจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกท้าทายและสนุกกับการทำงาน มีการกำหนดความสำคัญของงานที่ทำงานที่ทำงานที่มีความชัดเจนและจะต้องให้อิสระในการทำงานการตัดสินใจตามระดับความมากน้อยของงานซึ่งทำให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซึ่งระดับความมากน้อยของงานที่แสดงออกนั้นทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงข้อมูลโดยตรงและชัดเจน Hackman and Oldham (อ้างใน กรกนก ชำนาญกุล ,2556) ได้กล่าวถึงปัจจัยคุณลักษณะงานว่าเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งได้ถึงปฏิกริยาของผู้ปฏิบัติงาน เช่น แรงจูงใจ ความพึงพอใจ ระดับผลการปฏิบัติงานและแนวโน้มการลาออก เนื่องจากหากองค์กรมีการจัดรูปแบบคุณลักษณะงานที่เหมาะสม โดยจัดสรรงานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลายให้ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบงานด้วยตนเองพร้อมทั้งให้อิสระในการทำงานแก่ผู้ปฏิบัติงานตามสมควรเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นความสำคัญของงานที่ปฏิบัติ และองค์กรมีการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการตื่นตัว มีแรงจูงใจอยากจะทำงานและส่งผลถึงการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพสูง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานเป็นหนึ่งในสถาบันอุดมศึกษาของประเทศ ที่มุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติที่มีคุณภาพรวมทั้งการสร้างผลงานและผลผลิตที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและนำพาประเทศสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน โดยครอบคลุมการดำเนินงานในพันธกิจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม พร้อมทั้งสะท้อนอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน “มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีแห่งการสร้างอาชีพเฉพาะทาง” ประกอบด้วย 4 วิทยาเขต ได้แก่ 1) นครราชสีมา 2) วิทยาเขตขอนแก่น 3) วิทยาเขตสกลนคร และ 4) วิทยาเขตสุรินทร์ ซึ่งจากการโครงสร้างขององค์กร ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานในปัจจุบัน ยังพบปัญหาในเรื่องของความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน สวัสดิการต่าง ๆ ซึ่งทำให้บุคลากรสายสนับสนุนขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงซึ่งถือว่าเป็นหนึ่งสาเหตุของการลาออกจากงาน ส่งผลให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ขาดบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคลากรสายสนับสนุนเป็นส่วนหนึ่งการขับเคลื่อนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานได้กำหนดไว้

ดังนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่องของลักษณะงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เพื่อหาแนวทางในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงคุณลักษณะงานให้มีความเหมาะสมกับพนักงานเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดแก่องค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณลักษณะของงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยในครั้งนี้ดังต่อไปนี้

ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานทั้ง 4 วิทยาเขต คือ นครราชสีมา สุรินทร์ ขอนแก่น สกลนคร ซึ่งประกอบไปด้วย ข้าราชการจำนวน 26 คน พนักงานราชการจำนวน 51

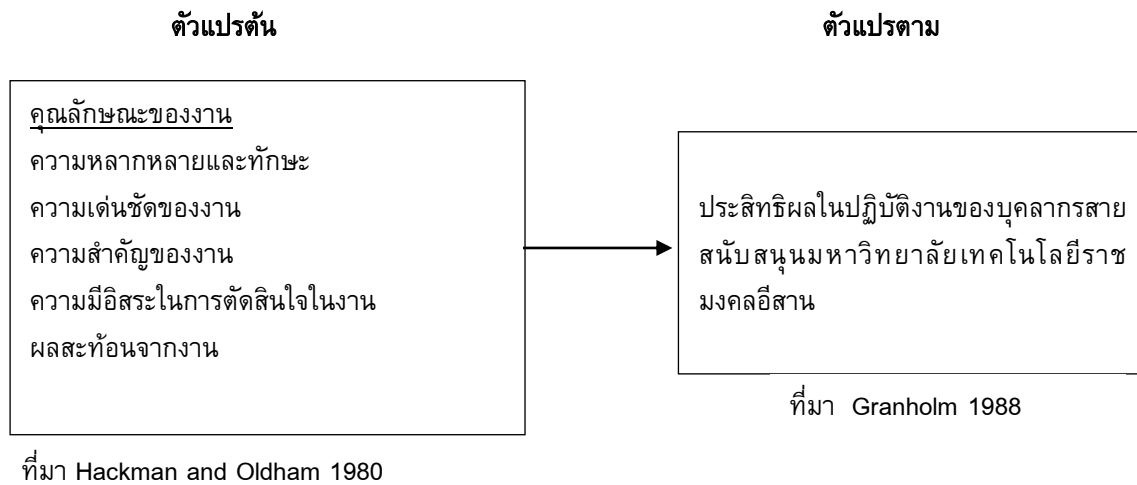
คน พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาจำนวน 361 คน ลูกจ้างประจำจำนวน 42 คน และลูกจ้างชั่วคราวจำนวน 655 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2561 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน)

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ซึ่งขนาดกลุ่มประชากรตัวอย่างได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของทอโรยามาเน่ โดยกำหนดระดับความน่าเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อน ของการสุ่มตัวอย่างไม่เกินร้อยละ 5 คำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ 295 ตัวอย่างและ สํารองเผื่อความคลาดเคลื่อนจำนวน 5 ตัวอย่าง จึงเก็บกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 300 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนผู้วิจัยได้กำหนดการ เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยจำแนกตามวิทยาเขต ได้แก่ นครราชสีมา วิทยาเขตสุรินทร์ วิทยาเขตขอนแก่นและวิทยาเขต สกลนคร โดยจำแนกตามประเภทของบุคลากร ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง คุณลักษณะของงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน โดยแสดงในภาพที่ 1-1 ดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

คุณลักษณะของงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อเป็นข้อมูลในการสนับสนุนในการกำหนดคุณลักษณะงานเพื่อให้เหมาะสมกับบุคลากรในมหาวิทยาลัย เพื่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญ ของมหาวิทยาลัยฯ ในการแก้ไขปัญหาทางการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน

คำจำกัดความในการวิจัย

คุณลักษณะของงาน คือ ความหลากหลายของงานที่ปฏิบัติเป็นลำดับขั้นตอน ซึ่งมีมิติการวัดที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึงระดับความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องใช้ทักษะความชำนาญความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือในการทำกิจกรรมหลายๆอย่างของหน่วยงานให้สำเร็จผล
2. ความเด่นชัดของงาน (Task Identity) หมายถึงระดับความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนสามารถทำงานนั้นๆได้นับตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการและเกิดผลงานหรือการได้ทำงานนั้นจนเสร็จสมบูรณ์
3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึงระดับความมากน้อยของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของคนทั้งในและนอกองค์กรทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจความสำคัญของภาระงานเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความรู้สึกแห่งความสำเร็จให้แก่พนักงาน และผลงานที่ตัวเองทำอยู่ส่งผลต่อความเป็นอยู่ของผู้อื่น
4. ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) หมายถึงระดับความมากน้อยที่งานเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเป็นอิสระในการใช้ความคิดของตนเองสามารถที่จะตัดสินใจได้ด้วยตนเองในการดำเนินงาน และกำหนดเวลาในการทำงาน
5. ผลสะท้อนจากงาน (Feedback) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่งานนั้นแสดงให้เห็นให้ผู้ปฏิบัติงานให้ทราบถึงข้อมูลตรง และชัดเจนจนผลลัพธ์ที่ได้ปฏิบัติไปแล้วว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพของงาน

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน คือ ระดับและคุณภาพและความพึงพอใจต่อผลงานที่บุคลากรได้ปฏิบัติตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน หมายถึง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ที่ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 ซึ่งประกอบด้วย นครราชสีมา วิทยาเขตขอนแก่น วิทยาเขตสกลนคร และวิทยาเขตสุรินทร์

บุคลากร หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในสายสนับสนุนซึ่งได้รับการจ้างตามสัญญาจ้างให้ทำงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน โดยได้รับค่าจ้างหรือค่าตอบแทนจากเงินงบประมาณแผ่นดินหรือเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน โดยปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานสนับสนุนทางวิชาการ การบริการวิชาการ งานบริหาร งานธุรกิจ และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย โดยปฏิบัติงานใน 4 วิทยาเขต ได้แก่ 1) นครราชสีมา 2) วิทยาเขตขอนแก่น 3) วิทยาเขตสกลนคร และ 4) วิทยาเขตสุรินทร์ ซึ่งสามารถแยกประเภทบุคลากรได้ดังนี้

ข้าราชการ คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการในกระทรวง ทบวง กรม ซึ่งได้รับการบรรจุแต่งตั้งตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน (ฉบับปัจจุบันคือ พ.ศ. 2551) โดยการคัดเลือกบุคคลเพื่อบรรจุและแต่งตั้งเป็นข้าราชการ จะดำเนินการโดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน โดยปฏิบัติหน้าที่ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จังหวัดนครราชสีมา

พนักงานมหาวิทยาลัย /พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา คือ บุคคลซึ่งได้รับการจ้างตามสัญญาจ้างให้ปฏิบัติหน้าที่ราชการในสถาบันอุดมศึกษา ได้รับค่าจ้างหรือค่าตอบแทนจากเงินงบประมาณแผ่นดิน หรือเงินรายได้ของสถาบันอุดมศึกษา โดยปฏิบัติหน้าที่ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จังหวัดนครราชสีมา

พนักงานราชการ คือ บุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการให้แก่หน่วยงานของรัฐ ตามสัญญา ได้รับค่าตอบแทนจากรัฐบาล โดยปฏิบัติหน้าที่ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จังหวัดนครราชสีมา

ลูกจ้างประจำ คือ ลูกจ้างรายเดือนที่จ้างไว้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะประจำโดยไม่มีกำหนดเวลาตามอัตราและจำนวนที่กำหนดไว้ โดยรับค่าจ้างจากเงินงบประมาณรายจ่าย โดยปฏิบัติหน้าที่ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จังหวัดนครราชสีมา

ลูกจ้างชั่วคราว/ลูกจ้างเงินรายได้ คือ ลูกจ้างรายเดือนที่จ้างไว้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะชั่วคราวหรือมีกำหนดเวลาจ้างตามสัญญาจ้างของมหาวิทยาลัย แต่ทั้งนี้ระยะเวลาจ้างต้องไม่เกินปีงบประมาณ ซึ่งได้รับค่าจ้างจากเงินงบประมาณรายได้ของมหาวิทยาลัย โดยปฏิบัติหน้าที่ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จังหวัดนครราชสีมา

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

คุณลักษณะของงาน

Hackman & Oldham 1980 (อ้างใน กรกนก ชำนาญกุล 2556) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับ คุณลักษณะของงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ ได้กล่าวว่า ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคลคือความสามารถของบุคคลและผลลัพธ์ของงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพเกิดขึ้นจากคุณลักษณะของงาน (Core Job Dimensions) 5 ลักษณะดังต่อไปนี้

1) ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึงระดับความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องใช้ทักษะความชำนาญความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือในการทำกิจกรรมหลายๆอย่างของหน่วยงานให้สำเร็จผล ความหลากหลายของทักษะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกท้าทายและสนุกสนานในการทำงาน ยิ่งงานนำไปสู่ทักษะต่างๆ ได้มากเท่าไร งานนั้นจะมีความหมายแก่ผู้ปฏิบัติงานได้มากเท่านั้น เช่น งานที่ต้องการพนักงานที่มีทักษะหลากหลาย พนักงานจะพบว่างานนั้นมีความหลากหลาย แม้ว่าโดยความรู้สึกแล้วนั้นจะไม่มีมีความสำคัญเลยก็ตาม

2) ความเด่นชัดของงาน (Task Identity) หมายถึงระดับความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนสามารถทำงานนั้นๆ ได้นับตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการและเกิดผลงานหรือการได้ทำงานนั้นจนเสร็จสมบูรณ์ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกภูมิใจในงานที่ทำ และการปฏิบัติงานจะเป็นห่วงผลลัพธ์ของงานมากขึ้น เมื่อได้ทำงานนั้นทั้งชิ้น ถ้าผู้ปฏิบัติงานได้ควบคุมผลผลิตทั้งหมด หรือจัดเตรียมการบริการทั้งหมด ผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกว่างานนั้นมีความหมายมากกว่าให้เข้ารับผิดชอบเพียงส่วนเล็กๆของงานนั้น

3) ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึงระดับความมากน้อยของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของคนทั้งในและนอกองค์กรทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจความสำคัญของภาระงานเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความรู้สึกแห่งความสำเร็จให้แก่พนักงาน และผลงานที่ตัวเองทำอยู่ส่งผลต่อความเป็นอยู่ของผู้อื่น ก็จะเกิดความรู้สึกว่างานที่ตนทำนั้นมีความหมาย ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความหมายของงานจะเพิ่มขึ้นเมื่อผู้ปฏิบัติงานเข้าใจว่า ความสำเร็จของงานที่ตนทำจะส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่และสภาพจิตใจของผู้อื่น หรือเมื่อเรารู้ว่าสิ่งที่เราทำมีผลต่อความสุข สุขภาพ หรือความปลอดภัยของผู้อื่น

4) ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่งานเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเป็นอิสระในการใช้ความคิดของตนเองสามารถที่จะตัดสินใจได้ด้วยตนเองในการดำเนินงาน และ

กำหนดเวลาในการทำงาน เมื่องานมีความเป็นอิสระ ผลของงานจะถูกมองจากผู้ทำงานว่าขึ้นอยู่กับ ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ และการตัดสินใจของเขา มากกว่าความเพียงพอของเครื่องมือ หรือคู่มือกระบวนการการทำงาน ซึ่งใน สถานการณ์นี้บุคคลจะเพิ่มความรู้สึก ความรับผิดชอบต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของผลงานที่เกิดขึ้นอย่างมาก

5) ผลสะท้อนจากงาน (Feedback) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่งานนั้นแสดงให้เห็นให้ผู้ปฏิบัติงานให้ ทราบถึงข้อมูลตรง และชัดเจนจนผลลัพธ์ที่ได้ปฏิบัติไปแล้วว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพของงาน รวมทั้งความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานที่มีต่อการปฏิบัติงานของ ผู้ปฏิบัติงานนั้น

ปัจจัยของงานทั้ง 5 ประการนี้ มีผลต่อสภาวะจิตใจที่สำคัญและทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ได้ผลงานที่มี คุณภาพ สร้างความพึงพอใจ และลดปัญหาจากการขาดงานหรือลาออกจากงาน ซึ่งสภาวะทางจิตใจนั้นประกอบด้วย 3 ประการคือ

1. ความรู้สึกว่างานนั้นมีความหมาย มีความพิเศษ บุคคลจะรับรู้ว่างานที่ได้ปฏิบัตินั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญตามแต่ละทัศนคติของบุคคล
2. ความรู้สึกที่ได้รับผิดชอบในผลลัพธ์ของงานของตนเอง บุคคลจะเชื่อเมื่อมั่นใจว่าตนสามารถเพื่อ สร้างผลลัพธ์ที่เป็นผลงานจากความพยายามของตนเอง
3. การได้รับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ผลสะท้อนกลับจากงานจะทำให้ทราบผลลัพธ์จากงานนั้นๆ จึงทำให้ ตนเองทราบความคิดเห็นในผลงานจากผู้เกี่ยวข้อง บุคคลจะต้องสามารถประเมินระดับผลงานของตนเองว่าอยู่ในระดับที่น่า พึงพอใจหรือไม่และจะเกิดความสุขเมื่อได้รับทราบผลงานที่ตนได้รับจากการยอมรับยกย่องจากผู้เกี่ยวข้องหรือหรือถ้า ผลลัพธ์ของงานไม่น่าพอใจในสายตาผู้อื่นก็ต้องยอมรับผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

Granholm 1988 (อ้างใน ชนานาถ ผดุงศิลป์, 2560) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับ สมรรถนะหลักที่มีผลต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เสนอ หลักเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถวัดได้ตรงตามความต้องการขององค์กรที่ใช้ในการประเมิน ดังนี้

- 1) ปริมาณงาน (Quantity of Work) ซึ่งจะเป็นจำนวนของงานที่ออกมาในงานปกติ หรืองานประจำ ระดับ ของผลงานที่วัดออกมาจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัด อาจพิจารณาส่วนของเวลาที่กำหนด หรือตามที่ตกลงกันไว้
- 2) คุณภาพ (Quality) คือระดับของคุณภาพ ดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับแต่ละองค์กรกำหนดผลของงานอาจจะ ตัดสินใจจากความถูกต้อง ความต่อเนื่องของงาน ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน ความประณีต ละเอียดลอ หรืออาจ วัดความถูกต้องของงานต่อความผิดพลาดจำนวนความผิดพลาดที่เกิดขึ้น เป็นต้น
- 3) ความรู้และทักษะในงาน (Job Knowledge and Skill of Work) ต้องมีความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ มีความชำนาญในงานที่ทำ สามารถปฏิบัติงานได้ตามนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์กร มีความสามารถ ปฏิบัติงานได้เอง โดยมีการควบคุมของหัวหน้างานน้อยที่สุด
- 4) ความเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability/Dependability) ระดับของการวัดอาจจะสามารถวัดได้จากความ รับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย มีความรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามเวลาที่ ได้กำหนด
- 5) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Innovation) ระดับของการพิจารณาโดยพิจารณาจากงานเดิมที่ได้รับมอบหมาย โดยสามารถมีความคิดและความพยายามที่จะปรับปรุง พัฒนาแนวคิดใหม่ๆ วิธีการใหม่ๆ ที่จะทำให้งานพัฒนาไปได้ และสามารถรับผิดชอบในงานใหม่ที่รับผิดชอบเพิ่มขึ้นได้

6) ทักษะคติ (Attitude) ได้จากการมีความสนใจ ใส่ใจต่อองค์กร รับผิดชอบและเต็มใจที่จะช่วยเหลืองานหรือเมื่องานเร่งด่วนพร้อมที่จะช่วยเหลือได้

7) การสื่อสาร (Communication) สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารทั้งด้านการเขียน การพูด ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเข้าใจที่ชัดเจน รวมทั้งยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่นที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

8) การปรับตัว (Adaptability) ความสามารถในการปรับตัวที่ยืดหยุ่นอย่างรวดเร็วต่อสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลง มีการเรียนรู้แนวคิดใหม่ วิธีใหม่ และหน้าที่ใหม่ได้อย่างรวดเร็ว

9) การตัดสินใจ (Judgment) มีระดับความสามารถในการเลือกหนทางที่ถูกต้องในการตัดสินใจ ใช้ความฉลาดรู้ และไหวพริบ ในการเข้าถึงเหตุผลในการตัดสินใจบนพื้นฐานของการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความถูกต้อง

10) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Human Relations) สามารถร่วมงานกับผู้อื่นได้ทุกระดับ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารในเรื่องงานและเรื่องทั่วไป

11) การควบคุมดูแล (Supervision) สามารถที่จะวางแผนดูแลองค์กรและเป็นตัวแทนของหัวหน้างานได้ สามารถปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลา

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการดำเนินงาน ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการดำเนินงานคือความสามารถของบุคลากรที่จะทำงานให้บรรลุเป้าที่องค์กรได้ตั้งไว้ โดยเป็นการให้ทรัพยากรในองค์กรอย่างคุ้มค่า ไม่สร้างความเครียดในการทำงานแก่บุคลากร บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อปัญหาและความยุ่งยากที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ซึ่งเป็นผลสำเร็จจากการปฏิบัติงานตามโครงการหรือแผนงานที่องค์กรได้วางไว้ วัตถุประสงค์ที่องค์กรได้วางไว้ ซึ่งสามารถดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 300 ตัวอย่าง

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ทั้งหน่วยงานของรัฐ และเอกชน อาทิ หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ วารสารต่างๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และผ่านการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล เพื่อคำนวณหาค่าทางสถิติต่าง ๆ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

แบบสอบถามตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Liners Regression Analysis) (บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร, 2550)

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดอยู่ใน นครราชสีมาจำนวน 143 คน เป็นเพศหญิง ซึ่งมีอายุอยู่ระหว่าง 26-35 ปี สถานภาพสมรส ซึ่งระดับการศึกษาส่วนมากอยู่ในระดับ ปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 และประเภทของบุคลากรส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราว

คุณลักษณะของงาน คุณลักษณะของงานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 ด้าน ซึ่งความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ ความเด่นชัดของงาน และความสำคัญของงาน รองลงมาคือความมีอิสระในการตัดสินใจ และ ผลสะท้อนจากงาน ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายองค์ประกอบสามารถสรุปได้ดังนี้

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านปริมาณงาน และด้านความรู้และทักษะในงาน ตามลำดับ สามารถสรุปได้ดังนี้

1) ด้านคุณภาพงานมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานที่ท่านปฏิบัติมีความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมาคือ ท่านสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้ งานที่ท่านปฏิบัติเป็นไปตามที่มาตรฐานกำหนด และท่านปฏิบัติงานด้วยความละเอียดและรอบคอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2) ด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปริมาณงานที่ท่านได้รับมีกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ปริมาณงานที่ท่านได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ท่านพึงพอใจในปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายและปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบเป็นไปตามที่ตกลงไว้กับหน่วยงาน ตามลำดับ

3) ด้านทักษะและความรู้ในงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าท่านมีความรู้และความเข้าใจในงานที่ท่านรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ท่านสามารถปฏิบัติงานได้เองอย่างถูกต้องโดยมีการควบคุมของหัวหน้างานน้อยที่สุด และท่านมีความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

4) ด้านความเชื่อถือและความไว้วางใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าท่านให้ความสำคัญกับงานที่ท่านได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ถูกต้องที่ตามเวลาที่กำหนด รองลงมาคือท่านสามารถให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี และ ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ทันเวลาตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาคุณลักษณะของงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสาย สนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้ทำการศึกษาคูณลักษณะของงาน ซึ่งประกอบไปด้วย ความหลากหลายทางทักษะ ความเด่นชัดของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจ และผลสะท้อนจากงาน ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาคณลักษณะของงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า คณลักษณะของงานมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคณลักษณะของงานที่ดีนั้น จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะผลสะท้อนกลับของงาน คืองานในหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่สามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร เนื่องจากมีการได้รับคำชี้แจงและแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหา การพัฒนาแก้ไขข้อผิดพลาดจากผู้บังคับบัญชาเป็นข้อดี เพื่อให้บุคลากรสามารถพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น ซึ่งเป็นการสะท้อนถึงผลการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้นั้นอีกด้วย ซึ่งทำให้บุคลากรสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับความคิดของ Hackman & Oldham 1980 (อ้างใน กรรณก ชำนาญกุล 2556) ที่กล่าวไว้ว่า คณลักษณะของงานคือ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคลคือความสามารถของบุคคลและผลลัพธ์ของงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเกิดขึ้นจากคณลักษณะของงาน (Core Job Dimensions) 5 ลักษณะดังต่อไปนี้ 1) ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึงระดับความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องใช้ทักษะความชำนาญความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือในการทำกิจกรรมหลายๆอย่างของหน่วยงานให้สำเร็จผล ความหลากหลายของทักษะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกท้าทายและสนุกสนานในการทำงาน ยิ่งงานนำไปสู่ทักษะต่างๆ ได้มากเท่าไร งานนั้นจะมีความหมายแก่ผู้ปฏิบัติงานได้มากเท่านั้น เช่น งานที่ต้องการพนักงานที่มีทักษะหลากหลาย พนักงานจะพบว่างานนั้นมีความหลากหลาย แม้ว่าโดยความรู้สึกแล้วนั้นจะไม่มีมีความสำคัญเลยก็ตาม 2) ความเด่นชัดของงาน (Task Identity) หมายถึงระดับความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนสามารถทำงานนั้นๆ ได้นับตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการและเกิดผลงานหรือการได้ทำงานนั้นจนเสร็จสมบูรณ์ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกภูมิใจในงานที่ทำ และการปฏิบัติงานจะเป็นห่วงผลลัพธ์ของงานมากขึ้น เมื่อได้ทำงานนั้นทั้งชิ้น ถ้าผู้ปฏิบัติงานได้ควบคุมผลผลิตทั้งหมด หรือจัดเตรียมการบริการทั้งหมด ผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกว่างานนั้นมีความหมายมากกว่าให้เข้ารับผิดชอบเพียงส่วนเล็กๆของงานนั้น 3) ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึงระดับความมากน้อยของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของคนทั้งในและนอกองค์กรทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจความสำคัญของภาระงานเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความรู้สึกแห่งความสำเร็จให้แก่พนักงาน และผลงานที่ตัวเองทำอยู่ส่งผลต่อความเป็นอยู่ของผู้อื่น ก็จะเกิดความรู้สึกว่างานที่ตนทำนั้นมีความหมาย ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความหมายของงานจะเพิ่มขึ้นเมื่อผู้ปฏิบัติงานเข้าใจว่า ความสำเร็จของงานที่ตนทำจะส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่และสภาพจิตใจของผู้อื่น หรือเมื่อเรารู้ว่าสิ่งที่เราทำมีผลต่อความสุข สุขภาพ หรือความปลอดภัยของผู้อื่น 4) ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่งานเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเป็นอิสระในการใช้ความคิดของตนเองสามารถที่จะตัดสินใจได้ด้วยตนเองในการดำเนินงาน และกำหนดเวลาในการทำงาน เมื่องานมีความเป็นอิสระ ผลของงานจะถูกมองจากผู้ทำงานว่าขึ้นอยู่กับ ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ และการตัดสินใจของเขามากกว่าความเพียงพอของเครื่องมือ หรือคู่มือกระบวนการการทำงาน ซึ่งในสถานการณ์นี้บุคคลจะเพิ่มความรู้สึก ความรับผิดชอบต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของผลงานที่เกิดขึ้นอย่างมาก 5) ผลสะท้อนจากงาน (Feedback) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่งานนั้นแสดงให้เห็นให้ผู้ปฏิบัติงานให้ทราบถึงข้อมูลตรง และชัดเจนจนผลลัพธ์ที่ได้ปฏิบัติไปแล้วว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพของงาน รวมทั้งความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานนั้น

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้กลุ่มประชากรที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เป็นกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นในการการวิจัยครั้งต่อไป ควรเป็นการวิจัยที่เก็บกลุ่มตัวอย่างอื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น บุคลากรสายวิชาการ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน หรืออาจจะเป็นบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ที่ไม่ใช่ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

กรกนก ชำนาญกุล. (2556).คุณลักษณะของงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

ณัฐพันธ์ เขจรันท์. (2551). พฤติกรรมองค์กร.กรุงเทพมหานคร :โรงพิมพ์เจริญพัฒนา.

ธงชัย สันติวงษ์. (2538). องค์กร ทฤษฎีและการออกแบบ .กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

_____ (2540). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

นงลักษณ์ เพิ่มชาติ (2548) การประเมินผลการปฏิบัติงาน.คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

บุญใจ ศรีสถิตนรากร.(2550).ระเบียบวิธีการวิจัย:แนวทางปฏิบัติสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพมหานคร:บริษัทยูแอนดีไอ อินเทอร์เน็ตมีเดีย จำกัด.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์.(2534.) จิตวิทยาการศึกษา.กรุงเทพฯ:ศูนย์สื่อกรุงเทพมหานคร.

ปราณี กมลทิพย์กุล.(2552) คุณภาพชีวิตการทำงานหับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน. บริษัท ยูเซ็น แอร์ แอนด์ ซี เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,สาขาบริหารธุรกิจ,บัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

ประภัสสร มีน้อย. (2553). การสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จากกรอบคุณลักษณะของบุคลากรใน ส่วนราชการ. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ การภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

พรรณิภา สืบสุข. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ลักษณะงานภาวะการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าผู้ช่วยกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ.วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต.สาขาบริหารพยาบาล.บัณฑิตวิทยาลัย.จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รัตน์ชนก จันยัง. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงผลกำไร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

รุ่ง แก้วแดง. (2550) .ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารนักศึกษา.นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์.

- รง ภูพวงไพโรจน์.(2546).ผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. คณะศิลปศาสตร์.มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีระพันธ์ แก้วรัตน์. (2553). เอกสารประกอบการสอนวิชาการฝึกอบรมและการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์.ลำปาง: มหาวิทยาลัยโยนก.
- วรรณา ตั้งถาวรสิริกุล.(2549) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสุขุมวิทคราฟท์ จำกัด.” สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สกุณา แซ่ลี. (2554).ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชีในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- สุดารัตน์ กิมศิริ. (2551). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์จังหวัดอุดรดิติต. ม.ป.ท.: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิติต.
- ศลิษา ทวีวัฒนกิจบวร. (2548). ผลกระทบของคุณลักษณะของงานและคุณลักษณะโครงสร้างเชิงสังคมที่มีต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานภายในตน.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.บัณฑิตวิทยาลัย.มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์.(2539). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- อำนาจ ชีระวนิช. (2553). การจัดการยุคใหม่. นนทบุรี : มาเธอร์ บอส แพคเกจจิ้ง.
- อารี อินทรา.(2553) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แชนมินา-ไซซิสเท็มส์ (ประเทศไทยจำกัด) วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.