

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการเงินในจังหวัดระนอง
Efficiency in the performance of financial personnel in Ranong province

เอมอร อ่อนวงศ์¹

รองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์ ทับหิรัญรักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาคนที่ 1

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุคนธ์ เครือน้ำคำ อาจารย์ที่ปรึกษาคนที่ 2

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพและปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการเงินในจังหวัดระนอง กลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลากรทางการเงินจังหวัดระนอง ของส่วนราชการผู้เบิกประจำจังหวัดระนอง จำนวน 148 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sample) ค่าสถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t – test ,F – test , และ ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการเงินในจังหวัดระนอง อยู่ในระดับมากทั้งสามด้านได้แก่ ด้านเวลาเป็นอันดับแรก อันดับสองมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 ด้าน คือ ด้านผลการปฏิบัติงานและด้านต้นทุนตามลำดับ 2) ปัจจัยภายใน/ภายนอก ได้แก่ เพศ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบุคลากรทางการเงินที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษาและตำแหน่งของบุคลากรทางการเงินที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ปัจจัยเกื้อกูลและปัจจัยจูงใจของบุคลากรทางการเงินที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 4) ปัญหาและอุปสรรค พบว่า ปริมาณงานมีมากแต่บุคลากรมีน้อย แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการเงินและข้อเสนอแนะอื่น ๆ พบว่า ควรพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การจัดอบรมเพิ่มพูนความรู้อย่างต่อเนื่อง ทบทวนระเบียบ วิธีการปฏิบัติงานทางการเงินอย่างสม่ำเสมอ จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการเงิน หรือทำคู่มือในรูปแบบ VCD เพื่อง่ายแก่การศึกษา ฯลฯ

คำสำคัญ

ประสิทธิภาพ, ปฏิบัติงาน, บุคลากรทางการเงิน

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

This research aims to study the factors that affect the performance and efficiency of the financial performance of the personnel in the province. The sample Personnel Financial Ranong's government forerunner of Ranong, 148 people used the questionnaire by means of sampling (Purposive Sample) the statistics used were percentage, mean, standard deviation, the t - test, F - Test, and ANOVA

The results showed that: 1) the performance of the financial performance of the personnel in Ranong. At a high level in all three areas. The first is time, the second is the same two aspects of performance and cost, respectively, 2) the internal / external sex, marital status and income, the average monthly personal financial well affect the performance of the operation. no difference in age, education and placement of personnel, financial differences that affect operational performance vary. Statistically significant at the 0.05 level 3) and the complementary factors of personnel, financial incentives differ affect performance in different operations. Statistically significant at the 0.05 level, and 4) barriers, the amount of work, but with less personnel. Ways to enhance the performance of personnel, financial and other suggestions that should develop the capacity of staff to be more effective, such as training knowledge constantly reviewing procedures for operational financing. Always the financial operation manual or manual in VCD format for easy education etc.

Key words Efficiency, Work, Personnel Financial

บทนำ

ตามที่รัฐบาลพัฒนาการบริหารงานก้าวสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการปฏิรูประบบราชการไทย รวมถึงเป็นศูนย์กลางระบบงานทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ สำหรับการบริหารงานด้านการคลังของภาครัฐได้ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น เน้นเปลี่ยนระบบการบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ เรียกว่า GFMS (Government Fiscal Management Information System) โดยเริ่มเบิกจ่ายตรงผ่านระบบ GFMS ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2547 เป็นต้นมา

ที่ผ่านมาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้าน GFMS ไม่มีประสบการณ์การทำงานในด้านนี้มาก่อน ทำให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติงานและความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ที่มีข้อจำกัดในการทำงานอีกประการหนึ่ง เจ้าหน้าที่ที่ทำงานด้าน GFMS เป็นคนละคนกับผู้บังคับบัญชาของสำนักงาน ทำให้การปฏิบัติงานและการลงบันทึกบัญชีไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน บุคลากรผู้ปฏิบัติงานยังไม่ได้รับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอจน

ส่งผลทำให้เกิดปัญหาความผิดพลาดในการปฏิบัติงานในระบบ GFMIS อยู่เสมอ ผู้บริหารของหน่วยงานไม่เห็นความสำคัญและยังขาดความเข้าใจในระบบ GFMIS จนทำให้ไม่มีความสามารถในการตรวจสอบการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหาบางอย่างเกิดความล่าช้า เพราะต้องรอส่วนกลางเป็นผู้ดำเนินการ โดยที่ไม่ได้มอบอำนาจให้แก่จังหวัดส่งผลทำให้ส่วนราชการต้องทำงานล่าช้าไปด้วย (ชาญพงศ์, 2551 หน้า 89-90)

สำนักงานคลังจังหวัดระนองมีหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ตอบข้อหารือของส่วนราชการเกี่ยวกับระเบียบการเบิกจ่ายเงิน การรับและนำส่งเงิน การปฏิบัติงานตามระบบ GFMIS พิจารณา ตรวจสอบ และอนุมัติ/ไม่อนุมัติ การขอเบิกเงินงบประมาณ การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานการเงินของส่วนราชการในจังหวัดของส่วนราชการในจังหวัด สังกัดกระทรวงต่าง ๆ จำนวนรวมทั้งสิ้น 74 หน่วยงาน ที่ผ่านมาไม่เคยมีการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการเงินในจังหวัดระนองเลย จึงทำให้ไม่ทราบว่าการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการเงินในจังหวัดระนองมีประสิทธิภาพหรือไม่ อยู่ในระดับใด มีปัญหาหรืออุปสรรคใดบ้าง

ดังนั้น ผู้ศึกษาในฐานะนักวิชาการคลังชำนาญการ สังกัดสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ซึ่งเป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาค สังกัดกรมบัญชีกลาง มีหน้าที่ต้องดูแลการเงินการคลังของหน่วยงานต่าง ๆ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการเงินในจังหวัดระนอง เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรทางการเงินในจังหวัดระนองมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการเงินในจังหวัดระนอง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการเงินในจังหวัดระนอง

ขอบเขตการวิจัย

1. **ขอบเขตประชากร** ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจง(Purposive Sample) คือ บุคลากรทางการเงินของส่วนราชการประจำจังหวัดระนองที่เป็นหน่วยเบิกจ่ายเงินจากสำนักงานคลังจังหวัดระนอง จำนวน 74 หน่วย ๆ ละ 2 คน จำนวนทั้งสิ้น 148 คน

2. ขอบเขตตัวแปร

1) ตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยภายใน/ปัจจัยภายนอก คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ปัจจัยเกื้อกูล คือ ปัจจัยที่เป็นสภาพการทำงานภายนอกช่วยลดความไม่พอใจในงานลง และทำให้ทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.3 ปัจจัยจูงใจ คือ องค์ประกอบที่ช่วยสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นที่มาของการมีขวัญกำลังใจ เต็มใจสร้างผลงานที่มีคุณภาพให้กับองค์กร

2) ตัวแปรตาม(Dependent Variables) ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ผลการปฏิบัติงาน ต้นทุนและเวลา

3. ขอบเขตเวลา ระยะเวลาในการศึกษา 4 เดือน (1 ตุลาคม 2558 – 31 มกราคม 2559)

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยวัฒนา วงเกียรติรัตน์ (อ้างถึงใน ยุพง วัฒนพูล, 2555 หน้า 19-20) ได้แบ่งแนวคิดตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานไว้ 3 ส่วน คือ

1) ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานของบุคคลที่ปฏิบัติงานของบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ เช่น ปริมาณงานที่ทำได้ ความเข้าใจในงาน ความเข้าใจคำสั่ง ความถูกต้องของงานที่ทำ ความตื่นตัว ความคิดริเริ่ม การประสานงาน และความร่วมมือต่าง ๆ โดยก่อให้เกิดคุณค่าและประโยชน์ต่อหน่วยงานที่สังกัดมากหรือน้อยกว่าที่ ควรจะเป็น

2) ต้นทุน หมายถึง มูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ในการผลิตหรือการให้บริการในส่วนที่เรียกว่า มูลค่าของปัจจัยนำเข้า (Input Value) ของระบบต้นทุน ซึ่งอาจเป็นเงินสดหรือค่าใช้จ่ายในรูปแบบอื่นที่จ่ายไปเพื่อจะได้มาซึ่งบริการหรือผลผลิตในทางธุรกิจ ต้นทุน คือ ค่าใช้จ่ายส่วนที่จ่ายเพื่อให้ได้ผลตอบแทนหรือรายได้ ต้นทุนจึงเป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจทางธุรกิจ ต่าง ๆ

3) เวลา หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานตามปริมาณงานที่กำหนดให้แล้วเสร็จ นั่นคือ จะทำงานในปริมาณที่กำหนดให้เสร็จต้องใช้เวลาทำงานเท่าไรนั่นเอง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1) ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) โดยเฮอร์ซเบิร์ก และคณะ (Herzberg 1959, p. 89) เป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายทฤษฎีนี้เรียกว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัยในการจูงใจ (Two - Factors Theory of Motivation) ซึ่งได้ทำการวิจัยเพื่อพิสูจน์ทฤษฎีของเขา โดยสามารถสรุปได้ว่า บุคคลแต่ละคนจะทำงานมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีของบุคคลผู้ทำงาน แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1.1) ปัจจัยเกื้อกูล (Hygiene Factors) หรือสภาพการทำงานภายนอก (Extrinsic Job Conditions) ถ้าจัดองค์ประกอบด้านนี้เหมาะสม จะเกิดประโยชน์ช่วยลดความไม่พอใจในงาน (Job Dissatisfaction) ลง องค์ประกอบด้านปัจจัยเกื้อกูล คือ การจัดลักษณะงาน เจื่อนใจในการทำงาน และ

บรรยากาศในการทำงานทางกายภาพ (Physical) และทางสังคม (Social) ให้ลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เกี่ยวข้องกับ เงินเดือน รายได้ ความมั่นคงในการทำงาน สถานะ ตำแหน่ง หน้าที่ สภาพเงื่อนไข วิธีการทำงาน สิ่งแวดล้อม เครื่องมือเครื่องใช้ ลักษณะการบังคับบัญชา คุณภาพของการช่วยเหลือแนะนำ (Supervision) คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

1.2) ปัจจัยจูงใจ (Motivation) เป็นองค์ประกอบที่ช่วยสร้างความรัก ความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะเป็นที่มาของการมีขวัญกำลังใจ เต็มใจสร้างผลงานที่มีคุณภาพให้กับ การขาดองค์ประกอบนี้จะทำให้บุคคลทำงานได้ไม่เต็มที่ ได้ผลงานต่ำกว่าเป้าหมาย การจัดองค์ประกอบนี้ เน้นที่ลักษณะเนื้อหาของงานโดยตรง เช่น งานตรงความถนัด ความสามารถ ตรงความสนใจ งานท้าทาย ตัดสินคุณค่าของคนที่ผลสัมฤทธิ์ของงาน การได้รับการยอมรับนับถือในหน้าที่การงาน การเห็นแนวทางเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนระดับตำแหน่งในการทำงาน

2) อับราฮัม เซเลนิก และคณะ (Abraham Zaleanik and other) (อ้างถึงใน อภิษฐ์ จตุพรวาที, 2557 หน้า 13) กล่าวว่า การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกของผู้ปฏิบัติงานเอง ในการที่จะปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่ได้ดั้นผู้ปฏิบัติจะต้องตอบสนองความต้องการทั้งภายในและภายนอก (Internal and External Needs) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยภายนอก ได้แก่ รายได้หรือค่าตอบแทน ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตำแหน่งหน้าที่ รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความลับพลันมีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนเป็นหลักฐานงานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง งานสำเร็จทันเวลา ผลของงานได้มาตรฐาน การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้ กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการทำงาน ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุญสุดา แก้วกระจ่าง (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการบริหารงานพัสดุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพัสดุของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจในการบริหารงานพัสดุของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพัสดุ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริหารงานพัสดุ และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพัสดุโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพัสดุ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ คือ ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และปัจจัยเกื้อหนุน คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Kanger (อ้างถึงในสิริพร เจริญผ่อง, 2552 หน้า 31) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการกับประสิทธิภาพการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลเป็นผลมาจากสิ่งแวดล้อมในการทำงานและขึ้นอยู่กับการทำงานในตำแหน่ง โดยตำแหน่งนั้นจะถูกจัดวางให้เข้าถึงอำนาจและโอกาส จึงจะเสริมให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน โดยอาศัยปัจจัยหลายประการ เช่น สภาพการทำงานที่ดี การมีเครื่องมืออุปกรณ์ ค่าตอบแทน สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือ นิเทศ แนะนำจากบุคคลอื่น ความสามารถของบุคคลแตกต่างกันไปตามความถนัด ลักษณะทางบุคลิกภาพ ความสนใจ แรงจูงใจ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ความเชื่อและค่านิยม

Kugler. Adriana D. (2003 p.531-556) ได้ศึกษาค่าจ้างและประสิทธิภาพของพนักงานแรงงานอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า งานที่มีการจ่ายค่าจ้างสูงผู้จัดการจะต้องพิจารณาถึงศักยภาพของพนักงาน ได้แก่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งพนักงานที่ได้ค่าจ้างสูงจะมีอัตราการว่างงานต่ำ และสวัสดิการต่าง ๆ จะแยกออกจากค่าแรง เพื่อเป็นการจูงใจให้พนักงานตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลกับโรงงาน ผลลัพธ์ที่ได้คือ พนักงานที่ได้รับค่าแรงสูงและสวัสดิการต่าง ๆ จะเกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้นกว่าพวกที่รับค่าแรงน้อยและไม่มีสวัสดิการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sample) จากประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรทางการเงินจังหวัดระนองของส่วนราชการผู้เบิกประจำจังหวัดระนอง จำนวน 74 หน่วย ๆ ละ 2 คน เป็นจำนวนรวม 148 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการเงิน ประกอบด้วย 1) ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก 2) ปัจจัยเชิงคุณ 3) ปัจจัยจูงใจ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) ด้านผลการปฏิบัติงาน 2) ด้านต้นทุน 3) ด้านเวลา

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อให้เห็นความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการเงินและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1) การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity) ได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปหาความตรงตามเนื้อหา(Content Validity) โดยนำเสนอแบบสอบถามฉบับร่างไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน

ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของเครื่องมือในด้านเนื้อหาคำถาม เพื่อให้ครอบคลุมและวัดได้ตรงตามที่ต้องการวัด รวมทั้งตรวจสอบความเป็นปรนัย (Objectivity) ของคำถาม คำตอบแต่ละข้อเพื่อให้ได้ข้อคำถาม คำตอบที่ชัดเจน ถูกต้อง เมื่อผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาทำการปรับแก้ให้เหมาะสมทั้งภาษาและเนื้อหาตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อนำไปใช้จริง

2) การทดลองใช้แบบสอบถาม (Try Out) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง โดยนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 40 คน เพื่อตรวจสอบภาษาที่ใช้ให้เป็นที่เข้าใจและมีความชัดเจนเมื่อนำแบบสอบถามไปใช้จริง จากนั้นนำไปตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Reliability) มีวิธีหาความเชื่อมั่นโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.8924 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 148 คนต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ที่ศึกษา โดยการแจกแบบสอบถามซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 148 คน
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากหนังสือ บทความ เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้
 - 3.1 กำหนดรหัสหมายเลขแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบการเก็บแบบสอบถาม
 - 3.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 148 ชุด พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนที่จะนำมาประมวลผล หากมีฉบับไหนไม่สมบูรณ์จะคัดออกและทำการเก็บเพิ่มให้ครบตามจำนวน
 - 3.4 นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางการวิจัย สังคมศาสตร์ มาประมวลผลข้อมูลวิเคราะห์โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อเป็นการอธิบายข้อมูลปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้ ค่าความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) เพื่อเป็นการหาคำตอบให้กับวัตถุประสงค์ในการศึกษา สำหรับสถิติที่ใช้ คือ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย t-test สำหรับตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรข้อมูลปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ปัจจัยเกื้อกูลและปัจจัยงูใจของกลุ่มตัวอย่างกับตัวแปรประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 3 ด้าน คือ ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านต้นทุน และด้านเวลา

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการเงินจังหวัดระนอง

1.1 ปัจจัยภายใน/ภายนอก พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.00 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.22 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 50.00 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.46 มีตำแหน่งปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 34.46 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 62.16

1.2 ปัจจัยเกื้อกูล ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมด้านปัจจัยเกื้อกูล อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.84 เมื่อพิจารณาจัดอันดับจะพบว่า อันดับแรก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.14 คือ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคนในที่ทำงาน อยู่ในระดับมาก รองลงมามีค่าเฉลี่ย 4.02 คือ ได้รับการช่วยเหลือแนะนำอย่างดีเมื่อเกิดปัญหา อยู่ในระดับมาก ถัดมามีค่าเฉลี่ย 3.94 คือ พึงพอใจกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ต่อมามีค่าเฉลี่ย 3.86 คือ มีความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนอันดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ พึงพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับและมีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.25 อยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ปัจจัยงูใจ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมด้านปัจจัยงูใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.54 เมื่อพิจารณาจัดอันดับจะพบว่า อันดับแรก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.34 คือ เห็นว่าควรตัดสินคุณค่าของคนที่ผลสัมฤทธิ์ของงาน อยู่ในระดับมาก รองลงมามีค่าเฉลี่ย 3.83 คือ ได้งานตรงกับความสนใจและถนัด อยู่ในระดับมาก ถัดมามีค่าเฉลี่ย 3.72 คือ ได้รับการยอมรับนับถือในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมาก ต่อมามีค่าเฉลี่ย 3.23 คือ มีแนวทางเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอันดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีโอกาสจะได้รับการเลื่อนตำแหน่งในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 2.59 อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการเงินจังหวัดระนอง

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.02 เมื่อพิจารณาจัดอันดับระดับความคิดเห็นจะพบว่า อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.07 อยู่ในระดับ

มาก รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากันสองด้าน คือ ด้านผลการปฏิบัติงานและด้านต้นทุน มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก โดยสรุปประเด็นได้ดังนี้

2.1 ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.00 เมื่อพิจารณาจัดอันดับจะพบว่า อันดับแรก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.14 คือ งานที่ทำมีคุณค่าและประโยชน์ต่อหน่วยงานมากกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ เสมอ อยู่ในระดับมาก รองลงมามีค่าเฉลี่ย 4.01 คือ งานที่ทำมีความถูกต้อง สมบูรณ์ ครบถ้วนตามมาตรฐานที่กำหนด อยู่ในระดับมาก ส่วนอันดับสุดท้าย ได้แก่ ปริมาณงานที่ทำได้ในแต่ละวันเหมาะสมตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.86 อยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านต้นทุน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.00 เมื่อพิจารณาจัดอันดับจะพบว่า อันดับแรก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.20 คือ วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานด้วยความประหยัดและคุ้มค่า อยู่ในระดับมาก รองลงมามีค่าเฉลี่ย 4.02 คือ ในการทำงานแต่ละครั้งจะวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างรัดกุมเพื่อไม่ให้มีค่าใช้จ่ายสูงเกินจำเป็น อยู่ในระดับมาก ถัดมาคือ ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ไม่จำเป็นเพื่อลดต้นทุนเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.97 อยู่ในระดับมาก ส่วนอันดับสุดท้าย ได้แก่ การลดต้นทุนเป็นการช่วยให้งานเกิดประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.82 อยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านเวลา อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.07 เมื่อพิจารณาจัดอันดับจะพบว่า อันดับแรก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.17 คือ งานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตามกำหนดเวลาเสมอ อยู่ในระดับมาก รองลงมามีค่าเฉลี่ย 4.09 คือ วางแผนการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับเวลาเสมอ อยู่ในระดับมาก ส่วนอันดับสุดท้าย ได้แก่ การลดระยะเวลาในการทำงานเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.94 อยู่ในระดับมาก

3. ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการเงินและข้อเสนอแนะอื่น ๆ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคส่วนใหญ่เกิดจากปริมาณงานมากแต่บุคลากรน้อยทำให้ทำงานไม่ทัน บุคลากรยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ไม่มีคู่มือในการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานและชัดเจน กฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมีการปรับปรุงบ่อย ส่วนแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ พบว่าควรพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การจัดอบรมให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง เพิ่มจำนวนบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงาน ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้แก่ จัดอบรมให้ความรู้อย่างสม่ำเสมอ จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ควรมีการแลกเปลี่ยนหมุนเวียนงานภายในหน่วยงานเพื่อให้สามารถทำงานแทนกันได้ ให้มีเงินประจำตำแหน่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานทางการเงิน เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ฯลฯ

4. ปัจจัยภายใน/ภายนอก ได้แก่ เพศ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบุคลากรทางการเงินที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษาและตำแหน่งของบุคลากรทางการเงินที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05 โดยพบว่าบุคลากรทางการเงินที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าบุคลากรทางการเงินที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี และบุคลากรทางการเงินที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี นอกจากนี้ยังพบว่า บุคลากรทางการเงินที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรทางการเงินที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป โดยพบอีกว่าบุคลากรทางการเงินที่มีตำแหน่งปฏิบัติการ, ตำแหน่งชำนาญการและตำแหน่งชำนาญงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรทางการเงินที่มีตำแหน่งพนักงานราชการ

5. **ปัจจัยเกื้อกูล** ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรทางการเงินที่มีปัจจัยเกื้อกูลต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. **ปัจจัยจูงใจ** ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรทางการเงินที่มีปัจจัยจูงใจต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า ด้านปัจจัยเกื้อกูล อยู่ในระดับมาก โดยอันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคนในที่ทำงาน อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เพราะ ความสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคนในที่ทำงานถือเป็นพื้นฐานของการปฏิบัติสัมพันธ์ในที่ทำงานทุกคนจึงถ้อยที่ถ้อยอาศัยกันช่วยเหลือเกื้อกูลกันในที่ทำงานจึงมีค่าอยู่ในระดับมาก และยังพบอีกว่าบุคลากรทางการเงินที่มีปัจจัยเกื้อกูลต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะปัจจัยเกื้อกูลมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหากมีการส่งเสริมปัจจัยเกื้อกูลดี บุคลากรทางการเงินก็จะปฏิบัติงานได้ดีขึ้นนั่นเอง ทำนองเดียวกับบุญสุดา แก้วกระจาย (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการบริหารงานพัสดุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพัสดุของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพัสดุ ได้แก่ ปัจจัยเกื้อหนุน คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลใน การปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ Kanger (อ้างถึงในสิริพร เจริญพ่อง, 2552 หน้า 31) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการกับประสิทธิภาพการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลเป็นผลมาจากสิ่งแวดล้อมในการทำงานและขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติงานในตำแหน่ง โดยอาศัยปัจจัยหลายประการ เช่น สภาพการทำงานที่ดี การมีเครื่องมืออุปกรณ์ ค่าตอบแทน สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือ นิเทศ แนะนำจากบุคคลอื่น นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการเงินจังหวัดระนอง ด้านปัจจัยจูงใจ อยู่ในระดับมาก อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เห็นว่าควรตัดสินคุณค่าของคนที่มีผลสัมฤทธิ์ของงาน อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เพราะบุคลากรทางการเงินส่วน

ใหญ่ต้องทำงานที่มีปริมาณงานสูงและความรับผิดชอบสูงจึงเห็นว่าควรตัดสินใจจากผลสัมฤทธิ์ของงานเพื่อเป็นการจูงใจให้ทำงานให้เสร็จและมีประสิทธิภาพและเมื่อทำได้ก็ควรได้รับสิ่งที่มีคุณค่าตอบแทนนั่นเอง โดยบุคลากรทางการเงินที่มีปัจจัยจูงใจต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ที่เป็นเช่นนี้เพราะปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หากมีการส่งเสริมจูงใจดี บุคลากรทางการเงินก็จะปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำนองเดียวกับ Kanger (อ้างถึงในสิริพร เจริญผ่อง, 2552 หน้า 31) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการกับประสิทธิภาพการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลเป็นผลมาจากสิ่งแวดล้อมในการทำงานและขึ้นอยู่กับปฏิบัติงานในตำแหน่ง โดยอาศัยปัจจัยหลายประการ เช่น ความสามารถของบุคคลแตกต่างกันไปตามความถนัด ลักษณะทางบุคลิกภาพ ความสนใจ แรงจูงใจ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ความเชื่อและค่านิยม และสอดคล้องกับผลการศึกษาของบุญสุดา แก้วกระจาย (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการบริหารงานพัสดุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพัสดุของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพัสดุ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ คือ ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และยังคงคล้ายคลึงกับผลการศึกษาของ Kugler, Adriana D. (2003 p.531-556) ซึ่งได้ศึกษาค่าจ้างและประสิทธิภาพของพนักงานแรงงานอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ได้ค่าจ้างสูงจะมีอัตราการว่างงานต่ำ และสวัสดิการต่าง ๆ จะแยกออกจากค่าแรง เพื่อเป็นการจูงใจให้พนักงานตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ ผลลัพธ์ที่ได้ คือ พนักงานที่ได้รับค่าแรงสูงและสวัสดิการต่าง ๆ จะเกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้นกว่าพวกที่รับค่าแรงน้อยและไม่มีสวัสดิการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้งาน

1.1 จัดกิจกรรมส่งเสริมปัจจัยเกื้อกูลในสำนักงานให้เพิ่มมากขึ้นเพื่อจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เช่น การจัดสถานที่ทำงานให้มีสภาพแวดล้อมที่สะดวก สบาย หรือการส่งเสริมกิจกรรมสัมพันธ์ของพนักงานในสำนักงาน เป็นต้น

1.2 จัดกิจกรรมส่งเสริมปัจจัยจูงใจเพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยการทำให้โครงการจูงใจต่าง ๆ ขึ้นในสำนักงาน เช่น รางวัลบุคลากรทางการเงินดีเด่นประจำเดือน รางวัลเงินโบนัสหรือเบี้ยขยันประจำปี เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

2.1 ควรวิจัยเรื่องแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการเงินเพิ่มเติม

เอกสารอ้างอิง

- ชาญพงศ์ รุ่งทอง. (2551). การประเมินผลการนำระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานคลังเขต 5 กรมบัญชีกลาง. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญสุดา แก้วกระจาย. (2554). ความพึงพอใจในการบริหารงานพัสดุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพัสดุ ของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาค้นคว้าอิสระ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ยุพยง วัฒนพูล. (2555). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สิริพร เจริญผ่อง. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 10. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อภิชัย จตุพรวาที. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- Herzberg, Frederic and others. (1959). The Motivation to work. New York: John Wiley and Sons. Hoy, Wayne K. and Cecil G. Miskel. (1991). Education Ministration: Theory.
- Kugler, Adriana D. (2003). Employee Referrals and Efficiency Wages. Labor Economics. p.531-556.