



แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน

**GUIDELINE FOR ENHANCING WORK EFFIECIENCY OF EMPLOYEE  
OF THE GOVERNMENT SAVINGS BANK, LAMPHUN REGION**

**นัทธมน แก้วติบ<sup>1</sup> ปรานี เอี่ยมละออภักดี<sup>2</sup> และเยาวลักษณ์ จิตต์วโรดม<sup>3</sup>**

<sup>1</sup> คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, Nuttamon2901@gmail.com

<sup>2</sup> คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, pranee\_eam@utcc.ac.th

<sup>3</sup> คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, Yaowalak\_chi@utcc.ac.th

**บทคัดย่อ**

การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุและนำเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน และเพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและกระบวนการทำงานตามหลัก POSDCoRB ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน โดยเป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน โดยการวิจัยเชิงปริมาณแจกแบบสอบถามกับพนักงานออมสินสาขา ภายใต้การดูแลของธนาคารออมสินเขตลำพูน จำนวน 144 คน สุ่มตัวอย่างตามสะดวก สถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุและการวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการสัมภาษณ์กับ ผู้บริหารและพนักงานออมสินสาขา ภายใต้การดูแลของธนาคารออมสิน เขตลำพูน จำนวน 22 คน ผลการศึกษา พบว่า สาเหตุพนักงานธนาคารออมสินเขตลำพูน ทำงานไม่ได้ตามเป้าหมายตัวชี้วัด เกิดจากสาเหตุ ปัญหาด้านกฎระเบียบ ปัญหาด้านการประสานงาน ปัญหาด้านปริมาณงาน ปัญหาด้านการขาดแรงจูงใจในการทำงาน ปัญหาการขาดนโยบายในการกระตุ้นให้พนักงานเกิดการพัฒนาตนเอง โดยมีแนวทางการแก้ปัญหา คือ แนวทางการปรับปรุงแนวทางในการทำงาน แนวทางการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน แนวทางการแก้ปัญหาด้านการประสานงาน และแนวทางการแก้ปัญหาด้านปริมาณงาน ส่วนพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการช่วยเหลือ ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร และด้านการพัฒนาตนเอง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน ส่วนกระบวนการทำงานตามหลัก POSDCoRB ด้านการควบคุมสั่งการ ด้านการรายงาน ด้านการจัดการงบประมาณ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน

คำสำคัญ: POSDCoRB, ประสิทธิภาพการทำงาน



## ABSTRACT

The goal of this study is to investigate causes and offer recommendations for improving work efficiency of employee of the Government Savings Bank (GSB) in Lamphun region. Also, study the organizational citizenship behavior and work process regarding to POSDCoRB model that affects efficiency in workplace of the GSB in Lamphun region. The surveys were delivered to 144 employees of GSB Lamphun region. Additionally, 22 executives and employees of the bank were interviewed. Percentages, means, standard deviations, and multiple regression were used to evaluate the data. Goal failure was caused by regulatory issues, poor communication, a lack of workload, a lack of motivation in the workplace, and a lack of policy encouraging employees to self-develop. Finally, the author offers the following methods for enhancing productivity at work: improving work performance, improving work motivation, improving communication, and improving workload management. The findings show that the organizational citizenship behavior (OCB) in types of altruism, organizational compliance, and self-development increased the work efficiency of employees of GSB in Lamphun region. As for the work progress regarding POSDCoRB model which directing, reporting, and budgeting influenced employees' work efficiency.

**Keywords:** POSDCoRB, Performance

### 1. บทนำ

ปัจจุบันองค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น ส่วนใหญ่เกิดจากการมีระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี สามารถบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร ให้มีความรู้ความสามารถ และมีความพร้อมที่จะเอื้อประโยชน์ให้องค์กรสามารถดำเนินภารกิจต่างๆ ไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นงานที่มุ่งเลือกสรรคนดี มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงานและเมื่อคัดสรรให้บุคลากรเหล่านี้เข้ามาอยู่ในองค์กรแล้ว งานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องดูแลฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถเพิ่มมากขึ้น และมีประสบการณ์ที่ทันสมัยสอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของสังคมที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง บุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะคุณภาพของบุคลากรนับเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมายได้ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติที่มีคุณภาพ ตัวบุคลากรนั้นเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนระบบการดำเนินงานให้เป็นไปตามทิศทางที่องค์กรกำหนด นอกจากนั้นบุคลากร ยังเป็นปัจจัยในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และเป็นที่ยอมรับในสังคมอีกด้วย หน่วยงานราชการ แม้ว่าจะไม่ได้เป็นองค์กรที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ดังเช่น องค์กรธุรกิจ แต่การมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญ และมีความจงรักภักดีอยู่ภายในองค์กรนั้น ถือเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อหน่วยงานราชการ เพราะบุคลากรเหล่านั้นเป็นปัจจัยที่จะช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปถึงจุดหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ง่ายขึ้น

การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นเสมือนจุดมุ่งหมายหลักในการพัฒนาทรัพยากรขององค์กรทุกด้าน โดยเฉพาะทรัพยากรบุคคลเป็นอันดับแรกและสิ่งสำคัญที่สุดในการพัฒนาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรเป้าหมายของการทำงานนั้น ถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จในแต่ละหน่วยงานจำเป็นต้องมีการกำหนดเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้แต่ละหน่วยงานภายในองค์กรมีการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันและบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน องค์กรที่มีประสิทธิภาพ



การปฏิบัติงานสูงจะเป็นองค์การที่ประสบความสำเร็จในการทำงานได้ตามเป้าหมายในทางตรงกันข้ามกับองค์การที่มีประสิทธิผล การปฏิบัติงานต่าง ๆ การที่บุคลากรจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความร่วมมือและเสถียรภาพในการทำงานอย่างจริงจังของบุคคลในหน่วยงาน

ธนาคารออมสินเขตลำพูน มีจำนวนธนาคารออมสินสาขา ทั้งหมด 11 สาขา แต่จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่าในภาพรวม ตัวชี้วัดตามปฏิบัติตามระเบียบของธนาคารออมสินสาขา ภายใต้การดูแลของธนาคารออมสินเขตลำพูน ช่วงไตรมาส 1-3 (เดือนมกราคม - เดือนกันยายน 2565) ยังมีคะแนนที่ต่ำกว่าเป้าหมายที่ธนาคารออมสินกำหนด (ธนาคารออมสิน เขตลำพูน) ซึ่งส่งเกิดจากพนักงานไม่มีประสิทธิภาพการทำงาน ทำให้ผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ภาพลักษณ์ธนาคารเสียหาย การให้บริการที่แย่งจะส่งผลกระทบต่อทัศนคติของผู้มาใช้บริการ จนทำให้ผลประกอบการของธนาคารออมสินลดลง

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาสาเหตุที่ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน ไม่ได้ตามเป้าหมายตัวชี้วัดตามปฏิบัติตามระเบียบของธนาคารออมสินเขตลำพูน
- 2.2 เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน
- 2.3 เพื่อศึกษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน
- 2.4 เพื่อศึกษากระบวนการทำงานตามหลัก POSDCoRB ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน

## 3. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า การเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมที่ดี ให้ความร่วมมือ ให้ความช่วยเหลือต่อองค์การ มีความเป็นมิตรกับสมาชิกภายในขององค์การ ดังนั้นสำหรับการบริหารองค์การนั้น สิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์การ คือ การศึกษาเรื่องพฤติกรรมของพนักงานหรือสมาชิกขององค์การนั้น ๆ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อสำหรับการบริหารองค์การนั้น สิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์การ คือ การศึกษาเรื่องพฤติกรรมของพนักงานหรือสมาชิกขององค์การนั้น ๆ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจ และการกระทำที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์การและสมาชิกภายในองค์การด้วย พฤติกรรมของสมาชิกที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด (สญาฯ ธีระวิชิตระกูล, 2549)

### 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับหลักการปฏิบัติงานตามหลัก POSDCoRB

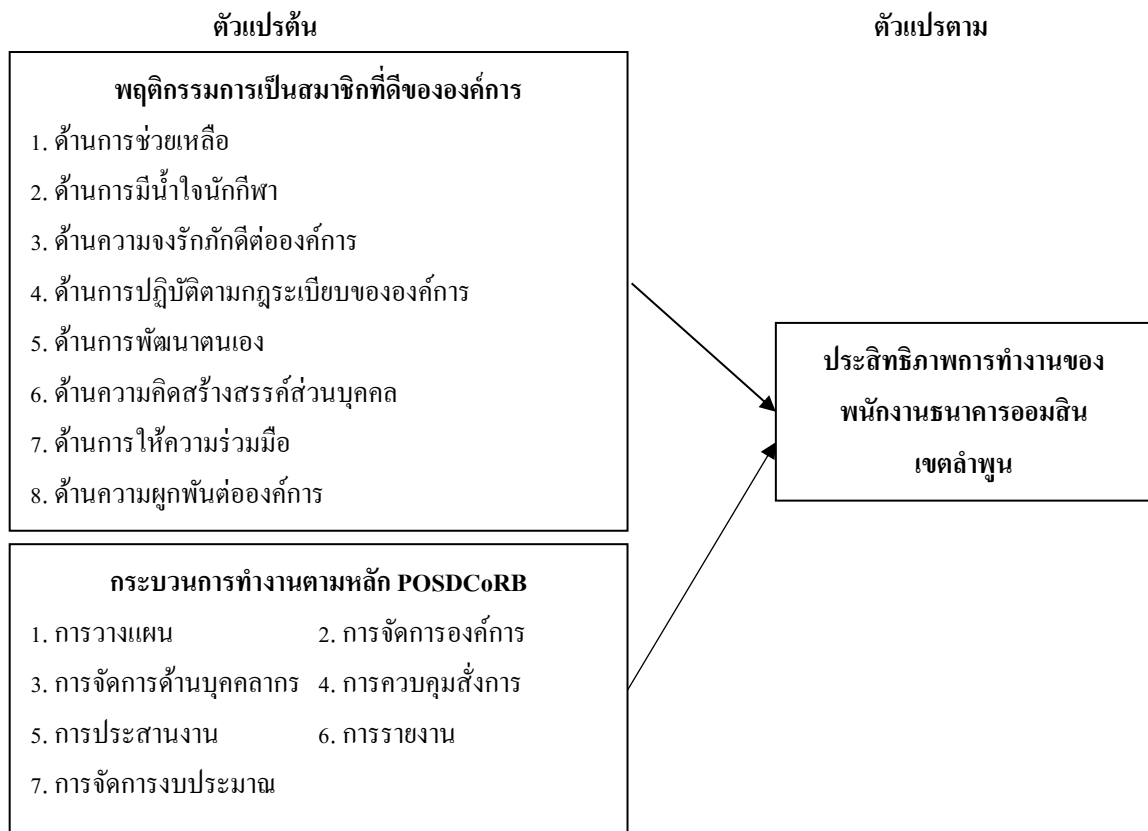
กระบวนการจัดการเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งต่อความมีประสิทธิภาพของธุรกิจก่อสร้างที่ต้องอาศัยการจัดการที่เป็นระบบและมีความชัดเจนในขั้นตอนการดำเนินงาน อีกทั้ง POSDCoRB ใช้เพื่อสร้างกลไก และ โครงสร้างให้กับองค์การ จัดเตรียมบุคลากรที่มีความชำนาญต่างกันให้อยู่ในแผนกที่เหมาะสมกับองค์การ บุคลากรรู้หน้าที่ และ



ผู้บริหารสามารถบริหาร และ สั่งการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ วางกรอบการทำงานให้องค์การเพื่อเป็นแนวทางในการบริหาร ส่งเสริมการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกันภายในองค์กร ผู้วิจัยได้สรุปแนวความคิดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการตามหลัก POSDCoRB ได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์การ การจัดการด้านบุคคลากร การควบคุมสั่งการ การประสานงาน การรายงาน การจัดการงบประมาณ (สมพิศ สุขแสน, 2556)

#### 4. การดำเนินการวิจัย

##### 4.1 กรอบแนวคิดการวิจัย



##### 4.2 สมมติฐาน

1. พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน
2. กระบวนการทำงานตามหลัก POSDCoRB ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน

##### 4.3 กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารออมสินสาขา ภายใต้การดูแลของธนาคารออมสิน เขตลำพูน จำนวน 225 ราย โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง



ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ทั้งสิ้น 144 ราย และดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสร้างแบบสอบถามออนไลน์ในรูปแบบ QR-Code จากนั้นส่งแบบสอบถามออนไลน์ ให้กับธนาคารออมสิน เขตลำพูน ในแต่ละสาขาเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

การวิจัยเชิงคุณภาพ ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

- 1) ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขา เขตลำพูน จำนวน 11 คน
- 2) พนักงานธนาคารออมสินสาขา เขตลำพูน จำนวน 11 คน

#### 4.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วยเครื่องมือสำหรับคำถาม

- ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับกระบวนการจัดการตามหลัก POSDCoRB
- ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

ในส่วนที่ 2 – 4 เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Question) โดยแบ่งเกณฑ์การวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) เป็น 5 ระดับตั้งแต่ระดับน้อยที่สุด (1 คะแนน) ถึง มากที่สุด (5 คะแนน)

การวิจัยเชิงคุณภาพ ดำเนินการ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) มีประเด็นศึกษา ดังนี้

- 1) สาเหตุที่ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน ไม่ได้ตามเป้าหมายตัวชี้วัดตามปฏิบัติตามระเบียบของธนาคารออมสินเขตลำพูน
- 2) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ตามกระบวนการทำงานตามหลัก POSDCoRB
- 3) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ตามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

#### 4.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาด้วยสถิติ โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

### 5. ผลการวิจัย

**วัตถุประสงค์ที่ 1.** เพื่อศึกษาสาเหตุที่ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน ไม่ได้ตามเป้าหมายตัวชี้วัดตามปฏิบัติตามระเบียบของธนาคารออมสินเขตลำพูน

สรุปผลการศึกษา พบว่า สาเหตุที่ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน ไม่ได้ตามเป้าหมายตัวชี้วัดตามปฏิบัติตามระเบียบของธนาคารออมสินเขตลำพูน ตามผลการวิเคราะห์แผนผังก้างปลา มีดังนี้



รูปที่ 1 สาเหตุที่ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน ไม่ได้ตามเป้าหมายตัวชี้วัดตามปฏิบัติตามระเบียบของธนาคารออมสินเขตลำพูน

วัตถุประสงค์ที่ 2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน

สรุปผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูนในระดับมาก โดยลำดับที่ 1 คือ ด้านการให้ความร่วมมือ รองลงมา คือ ด้านความผูกพัน ต่อองค์กร ลำดับที่ 3 คือ ด้านความคิดสร้างสรรค์ส่วนบุคคล ลำดับที่ 4 คือ ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ลำดับที่ 5 คือ ด้านการช่วยเหลือ ลำดับที่ 6 คือ ด้านการมีน้ำใจนักกีฬา ลำดับที่ 7 คือ ด้านการพัฒนาตนเอง และ ลำดับที่ 8 คือ ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านการช่วยเหลือ	4.08	0.76	มาก	5
2. ด้านการมีน้ำใจนักกีฬา	4.06	0.70	มาก	6
3. ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร	4.14	0.70	มาก	4
4. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร	3.92	1.01	มาก	8
5. ด้านการพัฒนาตนเอง	4.00	0.76	มาก	7
6. ด้านความคิดสร้างสรรค์ส่วนบุคคล	4.15	0.68	มาก	3
7. ด้านการให้ความร่วมมือ	4.26	0.69	มากที่สุด	1
8. ด้านความผูกพันต่อองค์กร	4.20	0.75	มาก	2
ค่าเฉลี่ย	4.10	0.76	มาก	





**วัตถุประสงค์ที่ 3.** เพื่อศึกษากระบวนการทำงานตามหลัก POSDCoRB ของพนักงานธนาคารออมสิน

สรุปผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับกระบวนการทำงานตามหลัก POSDCoRB ของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูนในระดับมาก โดยลำดับที่ 1 คือ การรายงาน มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การประสานงาน ลำดับที่ 3 คือ การจัดการงบประมาณ ลำดับที่ 4 คือ การควบคุมสั่งการ ลำดับที่ 5 คือ การจัดการด้านบุคลากร ลำดับที่ 6 คือ การจัดการองค์การ และลำดับที่ 7 คือ การวางแผน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกระบวนการทำงานตามหลัก POSDCoRB

กระบวนการทำงานตามหลัก POSDCoRB	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. การวางแผน	3.50	0.90	มาก	7
2. การจัดการองค์การ	3.67	0.87	มาก	6
3. การจัดการด้านบุคลากร	3.80	0.78	มาก	5
4. การควบคุมสั่งการ	3.86	0.86	มาก	4
5. การประสานงาน	3.97	0.83	มาก	2
6. การรายงาน	4.24	0.68	มากที่สุด	1
7. การจัดการงบประมาณ	3.96	0.71	มาก	3
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>3.86</b>	<b>0.80</b>	<b>มาก</b>	

**วัตถุประสงค์ที่ 4.** เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน

สรุปผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรทุกตัวมีค่า Tolerance มากกว่า 0.1 และมีค่า Variance Inflation Factor (VIE) ไม่เกิน 10 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์ที่ระดับยอมรับได้ ดังนั้น ตัวแปรต้นที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้จึงไม่เกิดปัญหา Multicollinearity สามารถนำตัวแปรทั้งหมด เข้าสมการถดถอยเชิงซ้อน

ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสนใจ (R square) ระหว่างตัวแปรอิสระ “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ” และตัวแปรตาม “ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน” พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.465 หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงของ “ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน” ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ร้อยละ 48.5 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว (Adjusted R squarer) เท่ากับ 0.434

สรุปว่า ด้านการช่วยเหลือ (Beta = 0.584, Sig. = 0.000) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน” ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ (Beta = 0.372, Sig. = 0.000) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน” ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านการพัฒนาตนเอง (Beta = 0.364, Sig. = 0.002) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน” ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05



ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน  
ธนาคารออมสิน เขตลำพูน

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน			
	B	Beta	t	Sig
(Constant)	1.831		5.377	0.000
1. ด้านการช่วยเหลือ	0.586	0.584	4.340	0.000
2. ด้านการมีน้ำใจนักกีฬา	0.085	0.087	0.616	0.539
3. ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร	-0.158	-0.167	-1.644	0.103
4. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ องค์กร	-0.372	-0.425	-4.568	0.000
5. ด้านการพัฒนาตนเอง	0.364	0.363	3.200	0.002
6. ด้านความคิดสร้างสรรค์ส่วนบุคคล	0.074	0.071	0.472	0.638
7. ด้านการให้ความร่วมมือ	0.156	0.157	1.090	0.278
8. ด้านความผูกพันต่อองค์กร	-0.145	-0.174	-1.379	0.170

$R^2 = 0.465$ , Adjusted  $R^2 = 0.434$ , Durbin-Watson = 1.567,  $F = 14.68$ ,  $*P < 0.05$

วัตถุประสงค์ที่ 5. เพื่อศึกษากระบวนการทำงานตามหลัก POSDCoRB ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน  
ธนาคารออมสิน เขตลำพูน

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์กระบวนการทำงานตามหลัก POSDCoRB ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน  
ธนาคารออมสิน เขตลำพูน

กระบวนการทำงานตามหลัก POSDCoRB	ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน			
	B	Beta	t	Sig
(Constant)	1.862		5.983	0.000
1. การวางแผน	-0.123	-0.167	-1.489	0.139
2. การจัดการองค์กร	0.05	0.068	0.436	0.664
3. การจัดการด้านบุคลากร	-0.116	-0.146	-0.879	0.381
4. การควบคุมสั่งการ	0.434	0.497	3.254	0.001
5. การประสานงาน	-0.131	-0.18	-1.209	0.229
6. การรายงาน	0.199	0.212	2.127	0.035
7. การจัดการงบประมาณ	0.279	0.299	3.109	0.002

$R^2 = 0.385$ , Adjusted  $R^2 = 0.353$ , Durbin-Watson = 1.558,  $F = 12.163$ ,  $*P < 0.05$





สรุปผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรทุกตัวมีค่า Tolerance มากกว่า 0.1 และมีค่า Variance Inflation Factor (VIE) ไม่เกิน 10 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์ที่ระดับยอมรับได้ ดังนั้น ตัวแปรต้นที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้จึงไม่เกิดปัญหา Multicollinearity สามารถนำตัวแปรทั้งหมด เข้าสมการถดถอยเชิงซ้อน

ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R square) ระหว่างตัวแปรอิสระ “กระบวนการทำงานตามหลัก POSDCoRB” และตัวแปรตาม “ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน” พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.385 หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงของ “ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน” ขึ้นอยู่กับกระบวนการทำงานตามหลัก POSDCoRB ร้อยละ 38.5 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว (Adjusted R squarer) เท่ากับ 0.353

สรุปว่า ด้านการควบคุมสั่งการ (Beta = 0.497, Sig. = 0.001) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน” ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านการรายงาน (Beta = 0.212, Sig. = 0.035) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน” ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านการจัดการงบประมาณ (Beta = 0.299, Sig. = 0.002) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน” ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

**วัตถุประสงค์ที่ 6.** เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน

สรุปผลการศึกษา พบว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน มีดังนี้

## 1. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานตามกระบวนการทำงานตามหลัก POSDCoRB

### 1.1 แนวทางการปรับปรุงแนวทางในการทำงาน

- (1) เน้นการทำงานผ่านเทคโนโลยีที่ทันสมัย แทนการใช้งานด้านเอกสาร
- (2) เพิ่มอิสระในการทำงานให้กับพนักงาน

สอดคล้องกับผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากถึงมากที่สุดในเดือนนี้ ดังนั้น หัวหน้ามีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน และพนักงานคิดว่าเทคโนโลยีคือสิ่งจำเป็นในการทำงานปัจจุบัน สามารถหาวิธี เทคนิคการทำงานใหม่ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่เสมอ และพนักงานสามารถ แสดงความคิดเห็นในการทำงานได้อย่างอิสระ

สอดคล้องกับผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเสนอให้พัฒนาเทคโนโลยีและความเสถียรของระบบ รวมถึงการพัฒนารูปแบบรายงานให้มีความเข้าใจง่าย และควรปรับเปลี่ยนในมีการรายงานแค่ในระบบระหว่างขั้นตอนการพิจารณา ลดการพิมพ์เอกสารรายงานเป็นกระดาษในระหว่างขั้นตอนการทำงาน เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในองค์กรและเพื่อความง่ายในการทำงาน

### 1.2 แนวทางการแก้ปัญหาด้านการประสานงาน

- (1) สร้างช่องทางการสื่อสารที่สามารถอำนวยความสะดวกในการทำงาน



สอดคล้องกับผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากถึงมากที่สุดในปี ประเด็น ดังนี้ พนักงานมีช่องทางการประสานงานระหว่างหน่วยงานด้วยกัน พนักงานมีการสื่อสารและประสานงานกับลูกค้าตลอด

สอดคล้องกับผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเสนอให้แก้ปัญหาด้านการประสานงานทั้งระบบและแก้ปัญหาทุกองค์กรในธนาคารออมสิน เขตลำพูน เกี่ยวกับการหาแนวทางการประสานงานที่ชัดเจน มีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับได้ของทั้งพนักงาน และผู้บริหารทุกระดับ

### 1.3 แนวทางการแก้ปัญหาด้านปริมาณงาน

(1) ประชุมวางแผนร่วมกันระหว่างพนักงานและผู้บริหารในการวางแผนการทำงานในแต่ละเดือน

(2) สร้างระบบคัดกรองลูกค้าด้วยคุณภาพ เพื่อลดปริมาณงาน

(3) เพิ่มค่าตอบแทนให้กับพนักงานที่สามารถทำงานล่วงเวลาได้

สอดคล้องกับผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากถึงมากที่สุดในปี ประเด็น ดังนี้ หัวหน้ามีการจัดการเกี่ยวกับงบประมาณด้านการทำงานอย่างเหมาะสม หัวหน้าวางแผนการทำงานของพนักงานภายในองค์กรแต่ละคนอย่างชัดเจน หัวหน้ามีการแบ่งสัดส่วนภายในองค์กรงานอย่างชัดเจน และ หัวหน้ามีการจัดสรรบุคลากรภายในองค์กรให้ทำงานอย่างเหมาะสม

สอดคล้องกับผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเสนอให้มีการวางแผนการทำงานเป็นรายเดือน มีการประชุมพนักงานทุกสัปดาห์ และมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

## 2. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานตามพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

### 2.1 แนวทางการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน

(1) ตั้งเป้าหมายของผลิตภัณฑ์สอดคล้องกับจำนวนพนักงานและขนาดสาขา

(2) มีรางวัลพิเศษ/ขั้นพิเศษ สำหรับพนักงานที่มีใบรับรองที่ผ่านการพัฒนาตนเองจากหน่วยงานต่าง ๆ

(3) มีรางวัลพิเศษสำหรับพนักงานดีเด่นประจำเดือน

(4) ยกเลิกการทำงานที่เน้นระบบอาวุโสและราชการแบบดั้งเดิม

สอดคล้องกับผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากถึงมากที่สุดในปี ประเด็น ดังนี้ การจัดการบุคลากรเพื่อเลื่อนตำแหน่งตามอายุงานหรือตามความสามารถ และ พนักงานเต็มใจเข้ารับการฝึกอบรมที่องค์กรจัดในวันหยุดพักผ่อน

สอดคล้องกับผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเสนอให้ผู้บริหารควรวางแนวทางในการแก้ปัญหาให้กับพนักงานอย่างจริงจังและชัดเจน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานและกระตุ้นให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีในการทำงานกับองค์กร



## 6. การอภิปรายผล

จากการศึกษา แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน สามารถอภิปรายผลการศึกษา ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

**วัตถุประสงค์ที่ 1** เพื่อศึกษาสาเหตุที่ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน ไม่ได้ตามเป้าหมายตัวชี้วัดตามปฏิบัติตามระเบียบของธนาคารออมสินเขตลำพูน

ผลการศึกษา พบว่า สาเหตุพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน ทำงานไม่ได้ตามเป้าหมายตัวชี้วัด เกิดจากสาเหตุ ปัญหาด้านกฎระเบียบ ปัญหาด้านการประสานงาน ปัญหาด้านปริมาณงาน ปัญหาด้านการขาดแรงจูงใจในการทำงาน ปัญหาการขาดนโยบายในการกระตุ้นให้พนักงานเกิดการพัฒนาตนเอง สอดคล้องกับแนวคิดของ ปราณี ช่วยชัย (2562) กล่าวว่า ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร คือ การประสานงานให้ส่วนต่าง ๆ ของหน่วยงานของกระบวนการทำงานมีความต่อเนื่องกัน เพื่อให้เกิดความร่วมมือเพื่อการดำเนินงานไปสู่เป้าหมายเดียวกัน และรายละเอียดของงานจนสามารถปฏิบัติหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยจนเสร็จสิ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ พันธสรณ์ ธรรมะกิตติกร (2564) ศึกษาการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาการสื่อสารและเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร พบว่า องค์กรควรจะต้องปรับเปลี่ยนระบบเทคโนโลยีการสื่อสารให้สามารถตอบสนองต่ออุปกรณ์การสื่อสารได้ทุกชนิด เพื่อให้การทำงานง่ายและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจาก อุปกรณ์การสื่อสารไม่รองรับกับระบบการสื่อสารขององค์กร ซึ่งส่งผลให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้การทำงานไม่เป็นไปตามแบบแผนที่วางไว้

**วัตถุประสงค์ที่ 2** เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน

ผลการศึกษา พบว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน คือ แนวทางการปรับปรุงแนวทางในการทำงาน แนวทางการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน แนวทางการแก้ปัญหาด้านการประสานงาน และแนวทางการแก้ปัญหาด้านปริมาณงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของอาทิตย์ สุดขารี (2564) ศึกษาการบริหารการตลาดภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ ด้านการสื่อสารภายใน ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านลักษณะงาน และด้านการมีส่วนร่วม ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พันธสรณ์ ธรรมะกิตติกร (2564) ศึกษาการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาการสื่อสารและเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร พบว่า องค์กรควรจะต้องปรับเปลี่ยนระบบเทคโนโลยีการสื่อสารให้สามารถตอบสนองต่ออุปกรณ์การสื่อสารได้ทุกชนิด เพื่อให้การทำงานง่ายและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**วัตถุประสงค์ที่ 3** เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน

ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการช่วยเหลือ ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร และด้านการพัฒนาตนเอง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน สอดคล้องกับงานวิจัยของฉวีวัตร เป็งวันปลูก (2562) ศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ



ทำงานของข้าราชการทหารสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 พบว่า ปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 คือ การสร้างความมั่นคงในการทำงาน การให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า และเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรมล คำรงค์ศิษฐ์ (2564) ศึกษาภาวะผู้นำและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของผลการดำเนินงานธนาคารออมสินสาขาในเขตกาฬสินธุ์ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของผลการดำเนินงานธนาคารออมสินสาขาในเขตกาฬสินธุ์ พบว่า แรงจูงใจด้านความสำเร็จของงานมีมากที่สุด และ กลยุทธ์องค์การ โครงสร้างองค์การ ระบบการปฏิบัติงาน บุคลากร ทักษะ ความรู้ ความสามารถ รูปแบบการบริหาร จัดการ และค่านิยมร่วม ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานช่วยให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น อีกทั้งเมื่อผู้บริหารมีภาวะผู้นำที่ผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับได้และเป็นปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพของผลการดำเนินงานธนาคารออมสินสาขาในเขตกาฬสินธุ์ไปในทิศทางที่ดีขึ้น นอกจากนี้แล้ว แรงจูงใจในการทำงานยังเป็นปัจจัยกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความสุขในการทำงาน ส่งผลต่อการพัฒนาการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพของผลการดำเนินงานธนาคารออมสินสาขาในเขตกาฬสินธุ์

**วัตถุประสงค์ที่ 4** เพื่อศึกษากระบวนการทำงานตามหลัก POSDCoRB ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน

ผลการศึกษา พบว่า กระบวนการทำงานตามหลัก POSDCoRB ด้านการควบคุมสั่งการ ด้านการรายงาน ด้านการจัดการงบประมาณ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำพูน สอดคล้องกับแนวคิดของ ปราณี ช่วยชัย (2562) กล่าวว่า การวางแผนการทำงานซึ่งเป็นการเตรียมการก่อนลงมือปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า ผู้บริหารและพนักงานต้องวางแผนการดำเนินงานทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงานด้วยความละเอียด ครอบคลุม ชัดเจน เพราะแผนงานจะเป็นแนวทางการดำเนินงานที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของกัญจน์อริช กานต์ธนวรรณ (2564) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนิติกรสอบสวน สังกัดส่วนสอบสวนและละเมิด ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ พบว่า แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนิติกรสอบสวน ส่วนสอบสวนและละเมิดพบว่า ควรพัฒนาด้าน การนำลูกจ้างปฏิบัติการของธนาคารออมสินสาขาที่มีการปรับโครงสร้าง มาช่วยงานในตำแหน่งผู้ช่วยนิติกรสอบสวน ซึ่งเป็นทางเลือกที่จะสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงานของนิติกรสอบสวนได้อย่างแท้จริง อีกทั้งเป็นแนวทางที่สามารถวัดผลได้จริงจากส่วนการสอบสวนที่ทำแล้วเสร็จสมบูรณ์ภายในระยะเวลาที่กำหนด บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน

## 7. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มลูกจ้าง เนื่องจากลูกจ้างถือเป็นกลุ่มบุคลากรที่มีจำนวนใกล้เคียงกับพนักงาน อีกทั้งรูปแบบการทำงานยังทำงานเช่นเดียวกับพนักงานประจำ แต่กลับเป็นกลุ่มบุคคลที่มีอัตราการลาออกในแต่ละปีมากกว่า ร้อยละ 20



### เอกสารอ้างอิง

- กัญจน์อริช กานต์ชนวรานนท์. (2564). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนิสิตรสบสวน สังกัด ส่วนสอบสวนและละเมิด ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ (การศึกษาระดับปริญญาโท). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพมหานคร.
- ณัฐวัตร เป็งวันปลูก. (2562). ศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- นิรมล ดำรงศิริชัย. (2564). ศึกษาภาวะผู้นำและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของผลการดำเนินงานธนาคารออมสินสาขาในเขตกาฬสินธุ์ (การศึกษาระดับปริญญาโท). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพมหานคร.
- ปราณี ช่วยชัย. (2562). การจัดการคุณภาพ POSDCORB. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.com/posts/452352>
- พันธรัตน์ ธรรมะกิตติกร. (2564). ศึกษาการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาการสื่อสารและเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- อาทิตยา สูดชาวี. (2564). ศึกษาการบริหารการตลาดภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- สฎาญ ธีระวนิชตระกูล. (2549). แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ (การศึกษาระดับปริญญาโท). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.
- สมพิศ สุขแสน. (2556). เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ. สืบค้นจาก [http://library.uru.ac.th/article/htmlfile/technic\\_work1.pdf](http://library.uru.ac.th/article/htmlfile/technic_work1.pdf)
- สุรนาท ขมะณะรงค์. (2540). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาทิตยา สูดชาวี. (2564). ศึกษาการบริหารการตลาดภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper & Row.