

ผลกระทบของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธนาคารสาขาในจังหวัดขอนแก่น

Effects of Job Environment on Work Efficiency of Accountant of Bank Branch in Khonkaen

ปราโมทย์ รอดวินิจ¹, ปพฤกษ์ อุตสาหะวานิชกิจ², กัญญาณัฐ รัตนประภาธรรม³
Pramote Rodvini¹, Phapruek Ussahawanitchakit², Kunyanat Rattanapratam³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธนาคารสาขาในจังหวัดขอนแก่น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักบัญชีธนาคารสาขาในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 130 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ โดยใช้โปรแกรม SPSS ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านคุณลักษณะเฉพาะของงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม 2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านลักษณะทางสังคมของงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม 3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม และ 4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และด้านองค์กรและการจัดการ ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ดังนั้น ควรให้ความสำคัญในหัวข้อการวางแผนและพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงานองค์กรและการจัดการคุณลักษณะเฉพาะของงาน ลักษณะทางสังคมของงาน เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ทำให้กระบวนการทำงานธนาคาร มีประสิทธิภาพและเพื่อนำไปใช้ในการบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จต่อไป

คำสำคัญ: สภาพแวดล้อมในการทำงาน, ประสิทธิภาพในการทำงาน

¹ นิสิตปริญญาโท, หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการตลาด, คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² รองศาสตราจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

³ อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

¹ Master degree student of M.B.A. Major of Marketing management, Faculty of Accountancy and Management, Mahasarakham University

² Assoc. Prof. Faculty of Accountancy and Management, Mahasarakham University

³ Lecturer, Faculty of Accountancy and Management, Mahasarakham University

Abstract

The research objective was to effects of job environment on work efficiency of accountant of bank branch in Khonkaen. Data were collected from 130 accountants of bank branch in Khon Kaen. Statistics for analyzing the collected data were multiple correlation analysis and multiple regression analysis in SPSS. The study findings revealed that the 1) Job environment in the aspects of intrinsic aspects of the jobs overall had positive relationships with and effects 2) Job environment in the aspects of social aspects of the jobs overall had positive relationships with and effects 3) Job environment in the aspects of communication overall had positive relationships with and effects and 4) Job environment in the aspects of security, opportunity for advancement and organization and management overall had non positive relationships with and effects. Therefore, the bank branch manager in Khonkaen should give importance to planning and develop internal environment of Security, opportunity for advancement, and intrinsic aspects of the job social aspects of the job for build the advantage in the competition, make the procedure works effective bank, and for apply in organization administration succeed next.

Keywords: Internal Environment, Work Efficiency

บทนำ

การเกิดวิกฤตเศรษฐกิจทำให้เศรษฐกิจของประเทศไทยได้รับผลกระทบกับธุรกิจขนาดเล็กและขนาดใหญ่ประสบปัญหา บางธุรกิจถึงกับต้องปิดกิจการหรือลดขนาดกิจการลง (Downsizing) ส่งผลให้ต้องมีการลดจำนวนพนักงาน (รัดกัมพล พันธุ์เพ็ง, 2547 12-14) จากผลกระทบดังกล่าวทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบ กลยุทธ์ การวางแผน รวมถึงวิธีการในการดำเนินธุรกิจ เพื่อพยายามสร้างให้เกิดการได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งในปัจจุบันการแข่งขันสูง ทำให้แต่ละองค์กรต่างต้องมุ่งมั่นพัฒนาและปรับปรุงตัวเอง เพื่อให้มีศักยภาพในการดำรงอยู่และมีความสามารถในการแข่งขันที่สูงซึ่งต้องอาศัยปัจจัยหลาย ๆ ด้านที่จะทำให้ธุรกิจสามารถที่จะอยู่รอดได้ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องมีการจัดการที่ดีกับทรัพยากร ซึ่งประกอบด้วย บุคคล (Man) สภาพแวดล้อม (Environment) เครื่องจักร (Machine) วัตถุดิบ (Material)

เงิน (Money) การจัดการ (Management) การตลาด (Market) (สมบัติ กุสุมาวลี. 2547 : 6) โดยบุคลากรถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารจัดการให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จและจะทำให้ธุรกิจเจริญเติบโตไปข้างหน้าอย่างมั่นคง

สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Internal Organization Environment) ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรมีการพัฒนาความสามารถการเรียนรู้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทักษะประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญ ที่ทำให้เกิดแรงกระตุ้นในการพัฒนาตัวบุคลากรในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมในเรื่องความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากองค์กร โดยองค์กรมีการพิจารณาขึ้นเงินเดือน หลักการจัดการขององค์กรในการจัดงานที่ดี งานที่ทำอยู่เป็นงานที่มีศักดิ์ศรีและได้รับการยอมรับนับถือ องค์กรมีการให้ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนางานกับแผนงานที่องค์กรกำลังทำอยู่และกำลังจะทำในอนาคต ร่วม

ถึงสภาพการทำงานที่สะอาด มีระเบียบ มีความปลอดภัยและสวัสดิการหรือผลประโยชน์ที่ได้รับ ที่ตัวบุคลากร จะได้รับจากองค์กร (รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง, 2547:12-14) ทั้งหมดคือสภาวะแวดล้อม ในการทำงานที่เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรในหน่วยงานมีการปฏิบัติงานตามแผนงานขององค์กร โดยบุคลากรจะเป็นตัวแปรสำคัญให้องค์กรดำเนินไปสู่เป้าหมายที่วางไว้และองค์กรก็จะให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

ประสิทธิภาพการทำงาน (Work Efficiency) เป็นหัวใจสำคัญของการแข่งขันทางธุรกิจ ที่ทุกหน่วยงานต้องพยายามดำเนินการให้เกิดความคุ้มค่าและประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานจะประสบผลสำเร็จได้นั้นต้องอาศัยการพัฒนาในส่วนของบุคลากร ด้านความรู้ ความคิด หลักการ และแนวปฏิบัติตั้งแต่ต้นจนถึงการวางแผนการดำเนินงาน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์ 2543 : 203-205) นักบัญชีก็มีความสำคัญต่อการทำงาน ในด้านบัญชี โดยเฉพาะนักบัญชีที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์จึงเป็นที่ต้องการขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงานถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานทั้งในด้านของเวลา (Time) คุณภาพงาน (Quality of Work) ปริมาณงาน (Quantity of Work) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบความมีประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรได้ (ประชุม รอดประเสริฐ, 2545 : 332-333) ซึ่งหากสิ่งแวดล้อมในการทำงานดีก็ทำให้นักบัญชี มีการพัฒนางานได้ตลอดเวลาก็จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

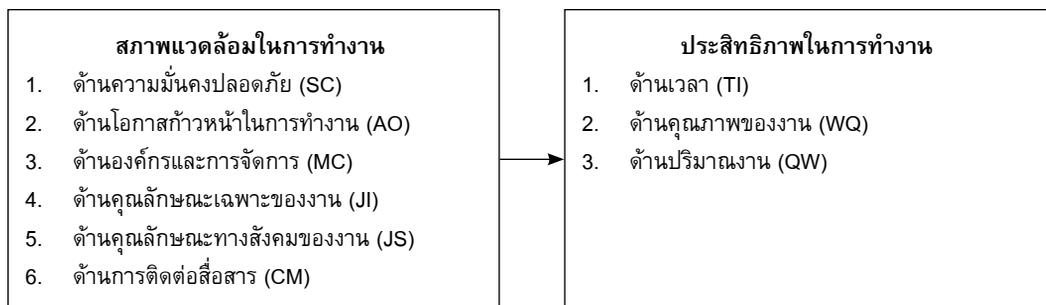
ธนาคารพาณิชย์ (Commercial Banks) เป็นสถาบันการเงินที่สามารถระดมเงินฝากและนำไปใช้ประโยชน์จากเงินโดยการให้กู้ยืม ในประเทศไทยมีธนาคารและสาขาที่เปิดดำเนินงานเพิ่ม มากขึ้น ทำให้ธนาคารต้องเผชิญกับสภาพการแข่งขันที่รุนแรง เนื่องจากผู้ใช้บริการมีทาง

เลือก ในการใช้บริการทางการเงินมากขึ้น ธนาคารต่าง ๆ จึงต้องปรับตัวเพื่อสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันด้วยการหาวิธีและแนวทางในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและครองส่วนแบ่งตลาดให้ได้มากที่สุดเพื่อบรรลุเป้าหมายของการประกอบธุรกิจ คือการมีกำไรนั่นเอง ธนาคารได้พยายามแข่งขันกันในการหาลูกค้าให้เพิ่มขึ้นทั้งด้านบริการเงินฝากและบริการอื่น ๆ ดังนั้นการที่ธนาคารจะเป็นธนาคารที่มีลูกค้าเพิ่มขึ้นจะต้องมาจากการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพของตัวบุคลากรและการที่บุคลากรของธนาคารก็ต้องมีสภาวะแวดล้อมในการทำงานที่ดีจึงจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยผลกระทบของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธนาคารสาขาในจังหวัดขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบ สภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักบัญชีของธนาคารสาขาในจังหวัดขอนแก่น ผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาวิจัย สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับธนาคารสาขาในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งเป็นการสร้างความได้เปรียบในตัวบุคลากรในการแข่งขันและเป็นแนวทางในการสร้างประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธนาคารสาขาต่อไป

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ สภาพแวดล้อมในการทำงานได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระและมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดได้ ดังนี้



รูปภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดสภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน

1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Job Environment)

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัว ผู้ทำงานในองค์กร เป็นสิ่งสะท้อนถึงความรู้สึกที่ดีต่องาน ทุ่มเทกำลังใจกำลังความคิดและกำลังกายทำงานร่วมกันและช่วยกันแก้ปัญหา Gilmer (สุชาติ พิริยะประสาธน์. 2546 : 22 ; อ้างอิงมาจาก Gilmer. 2000) ประกอบด้วย

1.1 ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การที่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความอบอุ่นใจ และปลอดภัยที่จะได้ทำงานในองค์กรซึ่งจากงานวิจัยพบว่าคนที่มีพื้นฐานความรู้น้อย หรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญมาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก (รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง, 2547 บทคัดย่อ)

1.2 โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น องค์กรสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงาน โดยพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม พิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม ให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี ยอมรับและยกย่องชมเชยพนักงานเมื่อปฏิบัติงานดี ส่งเสริมสนับสนุนพนักงานให้ศึกษาต่อ และมีการฝึกอบรมให้เรียนรู้งานมากขึ้น

1.3 องค์กร และการจัดการ (Organization and Management) ได้แก่ ลักษณะการจัดโครงสร้างขององค์กร การวางแผนนโยบาย แนวทางวิธปฏิบัติภายในองค์กร ชื่อเสียงขององค์กร และการดำเนินงานขององค์กร

1.4 คุณลักษณะเฉพาะอย่างของงาน (Intrinsic Aspects of the Jobs) เป็นเรื่องของงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ทำให้รู้สึกว่ามีคุณค่า มีความภาคภูมิใจ มีสถานภาพ มีศักดิ์ศรี และได้รับการยอมรับนับถือเป็นงานบริการสาธารณะ เป็นงานที่ตรงตามความรู้ความสามารถ เป็นงานที่ส่งเสริมความคิดริเริ่มเป็นงานสุดท้าย และทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลง

1.5 คุณลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspects of the Jobs) คือ การได้ทำงานอยู่ในกลุ่มที่มีความคล้ายคลึงกับตน ได้รับการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทำงานมีความสามัคคี รู้จักหน้าที่ของตน มีกลุ่มทำงานที่ฉลาดมีประสิทธิภาพ

1.6 การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ การให้ข่าวสารในองค์กร เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาและความก้าวหน้าขององค์กร ข่าวสารเกี่ยวกับแผนงานที่องค์กรกำลังทำอยู่และกำลังจะทำในอนาคต การรับรู้เกี่ยวกับสายการทำงานและอำนาจบังคับบัญชา การรับรู้ข่าวสาร ด้านนโยบายและกระบวนการทำงาน และข่าวสารอื่นๆ

ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานขององค์กรและบุคคลต่าง ๆ ในองค์กร

2. ประสิทธิภาพการทำงาน (Work Efficiency)

ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานอย่างราบรื่น ครบถ้วน ประหยัดเวลา ใช้กำลังและทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานให้เกิดการสูญเปล่าให้น้อยที่สุด (ประชุม รอดประเสริฐ, 2545 : 332-333) ซึ่งประกอบด้วย

2.1 เวลา (Time) หมายถึง นักบัญชีสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ หรือมาตรฐานที่ตั้งไว้ ข้อมูลที่นำไปใช้ในการตัดสินใจในปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้ตามความต้องการ ผู้บริหารต้องพิจารณาเปรียบเทียบประโยชน์ที่จะได้รับจากการรายงานที่ทันเวลากับความเชื่อถือได้ของรายงานนั้น กล่าวคือ หากกิจการรออนะกัณฑ์ทราบข้อมูลในทุกลักษณะก็จะเสนอรายงานทางการเงิน รายงานนั้นอาจมีความเชื่อถือได้สูง แต่ไม่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงินในการตัดสินใจ เนื่องจากไม่ทันต่อเวลา

2.2 คุณภาพของงาน (Quality of Work) หมายถึง นักบัญชีบริษัทสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย โดยงานที่ปฏิบัตินั้นมีคุณภาพสูงหรือดีมากน้อยเพียงใด ส่วนใหญ่มักกำหนดว่าคุณภาพของงานจะต้องมีความครบถ้วน ถูกต้องเชื่อถือได้ เรียบร้อยและสมบูรณ์ตามกำหนด นอกจากนี้ นี้ยังต้องคำนึงถึงความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องของงานนั้นด้วยการควบคุมงานเพื่อกำกับให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานได้มาตรฐาน อันเป็นการตรวจตราควบคุมให้ผลผลิตของงานที่ออกมาถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐาน และพยายามที่จะยกมาตรฐานให้สูงขึ้นจนเป็นที่พอใจของฝ่ายบริหาร และลูกค้าหรือ ผู้มาใช้บริการ การละเลยการควบคุมงานจะมีผลต่อการปล่อยปละละเลย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานอาจไม่ปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ หรือ

ปฏิบัติผิดพลาดบกพร่องไม่ได้ผลตามเป้าหมายไม่ทันเวลา เกิดการสูญเปล่าของทรัพยากร

2.3 ปริมาณงาน (Work Quantity)

หมายถึง นักบัญชีบริษัทสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย โดยปริมาณที่แล้วเสร็จมีจำนวนมากกว่าจำนวนงานและเวลาทำงานปกติ

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ สภาพแวดล้อมในการทำงานจึงมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน เนื่องจากสภาพแวดล้อมสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน การมองเห็นโอกาสความร่วมมือหรือความสามารถต่างๆ และมองเห็นช่องทางในการก่อประโยชน์ให้กับองค์กรเป็นแรงขับเคลื่อนหนึ่งที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพและสามารถสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ขึ้นเรื่อยๆ ทำให้เรานำหน้าคู่แข่งอยู่เสมอ การที่เราสามารถที่จะสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อรองรับกับความต้องการในการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วทันเวลาและได้ผลลัพธ์ของการทำงานที่ดีกว่า ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อนำไปสู่กระบวนการเรียนรู้และแก้ไขปัญหาพร้อมกันในการวางแผนการทำงาน มุ่งตอบสนองความต้องการของผู้บริหารที่จะเปลี่ยนแปลงไปให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ทันเวลา มีคุณภาพ มีความถูกต้องสามารถสร้างโอกาสให้กับองค์กรได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

สมมุติฐานการวิจัย: สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน

วิธีการดำเนินงานวิจัย

1. กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในกระบวนการเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยนั้น ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักบัญชีธนาคารสาขาในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 143 คน (ธนาคาร

แห่งประเทศไทย. 2556 : เว็บไซต์) ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 143 คน ซึ่งได้แบบสอบถามกลับมา จำนวน 130 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90.90 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker Kumar และ Day (2001) ได้เสนอว่าการส่งแบบสอบถาม ต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงถือว่ายอมรับได้

2. การวัดคุณภาพลักษณะของตัวแปร

ตัวแปรต้น สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับการกำหนดการปรับค่าตอบแทนอย่างชัดเจนยุติธรรมและโปร่งใสส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานตามความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ 2) ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับการกำกับติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างต่อเนื่องและมีการแจ้งผลการประเมินให้ทราบทุกครั้ง การกำหนดนโยบาย การคัดเลือก การอบรม การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร ส่งเสริมให้มีระบบสร้างผู้บริหารทดแทนในตำแหน่งหน้าที่ที่สำคัญรวมทั้งเส้นทางความก้าวหน้าในสายงาน 3) ด้านองค์กรและการจัดการ ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับการจัดโครงสร้างองค์กรและสายการบังคับบัญชา ที่ชัดเจนและเหมาะสมกับขนาดและลักษณะการดำเนินงาน สนับสนุนให้มีระบบการประสานงานที่เป็นทางการและการรายงานผลการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา การกำหนดสายงานการมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร 4) ด้านคุณลักษณะเฉพาะของงานซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับการกำหนดคุณลักษณะแต่ละงานอย่างชัดเจนเพื่อให้พนักงานเข้าสู่ตำแหน่งงานอย่างมีระบบ ส่งเสริมให้มีการพัฒนาความ-เชี่ยวชาญของพนักงานที่ชัดเจน เพื่อให้มีการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สนับสนุนให้มีงบประมาณ เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ และความสามารถของพนักงานอย่างเพียงพอ 5) ด้านลักษณะทางสังคมของงาน ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับการสนับสนุนให้พนักงานเคารพและเชื่อมั่นในระบบอาวุโส ส่งเสริมให้พนักงานยึดถือและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ มุ่งเน้นให้พนักงานรู้จักรับฟัง ยอมรับคำแนะนำเห็นคุณค่าของความคิดที่แตกต่างและนำความคิดที่เป็นประโยชน์มาใช้ และ 6) ด้านการติดต่อสื่อสาร ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับการส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี สนับสนุนให้มีการกำหนดและจัดทำแผนการดำเนินงาน ตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีการ ทรัพยากร งบประมาณ อัตรากำลัง และระยะเวลาดำเนินงานอย่างชัดเจน มุ่งเน้นให้มีการรายงานและติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ

ตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านคุณภาพ ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับผลงานที่มีคุณภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ เช่น มีความครบถ้วนของงาน มีความน่าเชื่อถือเป็นต้น การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพสูง และตรงตามมาตรฐานที่องค์กรต้องการเป็นสำคัญ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และตรงตามระเบียบกฎเกณฑ์ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติขององค์กร 2) ด้านปริมาณงาน ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับการวางแผนในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีปริมาณเหมาะสมตามเป้าหมายที่วางไว้ ผลงานและปริมาณงานที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบกับภาระหน้าที่ นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการจัดหางบการเงินเพื่อให้งานมีปริมาณมากขึ้น 3) ด้านเวลา ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จได้ทันตามเวลาที่กำหนดไว้ทุกครั้ง ความตั้งใจ และกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จในระยะเวลาที่กำหนด พยายามใช้เวลาในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร และมีวิธี

ปฏิบัติงานที่เหมาะสมให้งานแล้วเสร็จอย่างถูกต้อง ภายในเวลาที่จำกัด และทันเวลาอยู่เสมอ

3. ค่าความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง

ผู้วิจัยได้ทดสอบความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง โดยการหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) ของแต่ละด้านโดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.624-0.833 และประสิทธิภาพในการทำงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.681-0.881 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978) ได้นำเสนอว่าการทดสอบค่าอำนาจจำแนกเกินกว่า 0.40 เป็นค่าที่ยอมรับได้ และทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามเป็นรายด้าน โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.853-0.897 และประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.905-0.941 สามารถสรุปได้ว่า ค่าถามสภาพแวดล้อมในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานในแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย มีความน่าเชื่อถือตามทฤษฎีของ Cronbach ซึ่งแนะนำ

ว่าค่าความเชื่อมั่นของคำถามไม่ควรต่ำกว่า 0.70 (Nunnally, 1978)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ทดสอบผลกระทบระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งเขียนเป็นสมการดังนี้

$$\text{สมการ Work Efficiency (TJE)} = \beta_0 + \beta_1 \text{SC} + \beta_2 \text{AO} + \beta_3 \text{MC} + \beta_4 \text{JI} + \beta_5 \text{JS} + \beta_6 \text{CM}$$

เมื่อ TJE หมายถึง ประสิทธิภาพในการทำงาน

SC หมายถึง ด้านความมั่นคงปลอดภัย

AO หมายถึง ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

MC หมายถึง ด้านองค์กรและการจัดการ

JI หมายถึง ด้านคุณลักษณะเฉพาะของงาน

JS หมายถึง ด้านคุณลักษณะทางสังคมของงาน

CM หมายถึง ด้านการติดต่อสื่อสาร

ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมของนักบัญชีธนาคารสาขาในจังหวัดขอนแก่น

| ตัวแปร | TEJ | SC | AO | MC | JI | JS | CM | VIFs |
|-----------|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| \bar{x} | 4.18 | 4.26 | 4.27 | 4.30 | 4.31 | 4.26 | 4.25 | |
| S.D. | 0.54 | 0.63 | 0.61 | 0.59 | 0.56 | 0.58 | 0.58 | |
| TEJ | - | 0.806* | 0.698* | 0.706* | 0.648* | 0.617* | 0.619* | |
| SC | | - | 0.768* | 0.724* | 0.698* | 0.676* | 0.643* | 3.183 |
| AO | | | - | 0.830* | 0.647* | 0.629* | 0.611* | 4.060 |
| MC | | | | - | 0.650* | 0.655* | 0.668* | 3.994 |
| JI | | | | | - | 0.835* | 0.768* | 3.776 |
| JS | | | | | | - | 0.811* | 3.805 |
| CM | | | | | | | - | 3.623 |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.617-0.806 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในลำดับต่อมาผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity ปรากฏว่าค่า VIF_s ของตัวแปรอิสระสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าตั้งแต่

3.183-4.060 แสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ถึงขั้นก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ซึ่งสอดคล้องกับ Black (2006 : 585) ได้เสนอค่า VIF ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอย กับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ของนักบัญชีธนาคารสาขาในจังหวัดขอนแก่น

| สภาพแวดล้อมในการทำงาน | ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม | | t | p-value |
|-----------------------------|---------------------------|------------------------|--------|---------|
| | สัมประสิทธิ์การถดถอย | ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน | | |
| ค่าคงที่ (a) | 0.506 | 0.224 | 2.261 | 0.025 |
| ด้านความมั่นคงปลอดภัย | 0.065 | 0.075 | 0.872 | 0.385 |
| ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน | -0.006 | 0.087 | -0.073 | 0.942 |
| ด้านองค์กรและการจัดการ | -0.045 | 0.090 | -0.505 | 0.614 |
| ด้านคุณลักษณะเฉพาะของงาน | 0.191 | 0.091 | 2.101 | 0.038* |
| ด้านลักษณะทางสังคมของงาน | 0.203 | 0.088 | 2.312 | 0.022* |
| ด้านการติดต่อสื่อสาร | 0.454 | 0.086 | 5.248 | 0.000* |

F = 49.776 p = 0.000 Adj R² = 0.694

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน 1) ด้านคุณลักษณะเฉพาะของงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ($\beta = 0.191, < 0.038$) เนื่องจาก นักบัญชีสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ หรือมาตรฐานที่ตั้งไว้ ข้อมูลที่นำไปใช้ในการตัดสินใจในปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้ตามความต้องการผู้บริหารต้องพิจารณาเปรียบเทียบประโยชน์ที่จะได้รับจากการรายงานที่ทันเวลากับความเชื่อถือได้ของรายงานนั้น กล่าวคือ หากกิจการรองชนะเลิศทราบข้อมูลในทุกลักษณะจึงจะเสนอรายงานทางการเงิน รายงานนั้นอาจมีความเชื่อถือได้สูงแต่ไม่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงินในการตัดสินใจเนื่องจากไม่ทันต่อเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย

ของ อภิญา จิตต์เนื่อง (2553 : บทคัดย่อ) พบว่าบุคลากรของกรมควบคุมโรคมีสภาพสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมในการทำงานเป็นอย่างดี ทั้งทางด้านสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงานและทางด้านสภาพแวดล้อมที่มีการควบคุมโรค โดยพบว่ากฎระเบียบ ข้อบังคับ การสั่งการและลักษณะของผู้นำซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมที่มีการควบคุมของกรมควบคุมโรค เป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมในการทำงานของบุคลากรกรมควบคุมโรคได้ดีกว่าความเป็นอิสระในการตัดสินใจ การนำนวัตกรรม มาใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงาน ส่วนด้านประสิทธิภาพการทำงาน ในภาพรวมพบว่ามีการให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบในการทำงานเป็นอันดับแรกและรองลงมาคือให้ความสำคัญกับคุณภาพงาน แต่

จะให้ความสำคัญกับความรอบรู้และความสามารถในการทำงานน้อยที่สุด เจ้าหน้าที่กรมควบคุมโรคส่วนใหญ่มีสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้การทำงานเป็นอย่างดี ปัจจัยทั้งสองด้านมีความสัมพันธ์กับในทางบวก ซึ่งหมายความว่าหากบุคลากรกรมควบคุมโรค มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี จะส่งผลให้มีประสิทธิภาพการทำงานที่ดี

2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านคุณลักษณะทางสังคมของงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ($\beta = 0.203$, $p < 0.022$) เนื่องจากนักบัญชีบริษัทสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายโดยงานที่ปฏิบัตินั้นมีคุณภาพสูงหรือดีมากน้อยเพียงใดส่วนใหญ่มักกำหนดว่าคุณภาพของงานจะต้องมีครบถ้วน ถูกต้องเชื่อถือได้เรียบร้อยและสมบูรณ์ตามกำหนด นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องของงานนั้นด้วยการควบคุมงานเพื่อกำกับให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานได้มาตรฐาน อันเป็นการตรวจตราควบคุมให้ผลผลิตของงานที่ออกมาถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐานและพยายามที่จะยกมาตรฐานให้สูงขึ้นจนเป็นที่พอใจของฝ่ายบริหารและลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ การลดเลเยการควบคุมงานจะมีผลต่อการปล่อยปละละเลย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานอาจไม่ปฏิบัติงานอาจไม่ปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบหรือปฏิบัติผิดพลาดบกพร่องไม่ได้ผลตามเป้าหมายไม่ทันเวลา เกิดการสูญเปล่าของทรัพยากร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ประชุม รอดประเสริฐ (2545 : 332-333) ได้กล่าวไว้ว่า หลักการทำงานนั้นเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่บ่งบอกถึงผลงานและกระบวนการทำงานที่มีวิธีการทำงานที่ถูกต้องและมีหลักปฏิบัติ ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพเช่นเดียวกัน

3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านปริมาณงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ($\beta = 0.454$, $p < 0.000$) เนื่องจาก นักบัญชีบริษัทสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย โดยปริมาณที่แล้ว

เสร็จมีจำนวนมากกว่าจำนวนงานและเวลาทำงานปกติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชงชัย สันติวงษ์ (2542 : 255) ได้กล่าวไว้ว่าในการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น สิ่งที่สำคัญประการหนึ่งที่ต้องพิจารณาก็คือเกณฑ์ที่พึงจะต้องทำการประเมิน ซึ่งมักจะครอบคลุมในเรื่องใหญ่ ๆ คือ คุณภาพของงานที่ทำ ปริมาณของงาน ที่ทำได้และความดีของพนักงานที่ได้ปฏิบัติในการให้ความร่วมมือกับคนอื่นในขณะที่ทำงานปัญหาสังคมเรื่องหนึ่งที่จะเกิดขึ้นก็คือ ในระบบของการประเมินผล และสอดคล้องกับแนวคิดของ เสนาะ ดีเยาว์ และคณะ (2545 : 108-109) ได้กล่าวไว้ว่า เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของการประเมินสิ่งหนึ่งที่จะควรจะเป็นแนวทางที่จะต้องเข้าใจไว้เกี่ยวกับเกณฑ์ก็คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยเกณฑ์ตัวใดตัวหนึ่งเพียงตัวเดียว มักจะเป็นวิธีที่ไม่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะความสำเร็จของการปฏิบัติงานต่าง ๆ นั้น ส่วนมากมักจะปรากฏออกมาเป็นปรากฏการณ์ในหลายๆ ทางจากการศึกษาค้นพบว่าการใช้เกณฑ์ในการประเมินหลายอย่างโดยพิจารณาจากหลายด้านนั้นเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้มีการวัดผลงานได้อย่างครบถ้วน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต และประโยชน์ของการวิจัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยอาจใช้ประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นธนาคารในจังหวัดอื่น ๆ หรือบริษัทที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการเงิน ซึ่งจะทำให้งานวิจัยมีความหลากหลายมากขึ้น มีการศึกษาตัวแปรกลางอื่นที่ไม่ใช่ประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ความสำเร็จในการดำเนินงาน ผลการดำเนินงาน และมีการศึกษาตัวแปรแทรกอื่น ๆ ที่ส่ง ผลต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่

มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของธนาคาร ซึ่งจะทำให้ธนาคารทราบถึงจุดอ่อน จุดแข็งของปัญหาและอุปสรรคเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป และควรมีการเปลี่ยนวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indept-Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยมากที่สุดและสามารถนำผลการวิจัยดังกล่าวไปใช้ให้เกิดประโยชน์ตรงกับความต้องการของธุรกิจ

ประโยชน์ของการวิจัย

ธนาคารนำไปใช้ในการส่งเสริมให้มีการพัฒนาความเชี่ยวชาญของพนักงานที่ชัดเจนเพื่อให้มีการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในเรื่องของลักษณะทางสังคมของงาน สนับสนุนให้พนักงานเคารพและเชื่อมั่นในระบบอาวุโส ส่งเสริมให้พนักงานยึดถือและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ และการติดต่อสื่อสาร ส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และกลยุทธ์เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปผลการวิจัย

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านคุณลักษณะเฉพาะของงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลา และด้านคุณภาพของงาน ดังนั้น ผู้จัดการธนาคารสาขาในจังหวัดขอนแก่น ควรให้ความสำคัญในหัวข้อการวางแผนและพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงานองค์กรและการจัดการคุณลักษณะเฉพาะของงาน ลักษณะทางสังคมของงาน เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ทำให้กระบวนการทำงานธนาคาร มีประสิทธิภาพ และเพื่อนำไปใช้ในการบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2545). *นโยบายและการวางแผน หลักการและทฤษฎี*. กรุงเทพมหานคร ภาควิชาการบริหารการศึกษา. คณะศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสารมิตร.
- สมบัติ กุสมารลี. (2547). *การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่ออะไร*. กรุงเทพมหานคร : โครงการบัณฑิตประชาชนชาติธุรกิจ.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช. (2543). *ประมวลสาระชุดวิชาการองค์การและทรัพยากรมนุษย์*. นนทบุรี. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.
- รัตนกัมพล พันธุ์เพ็ง. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหน็ดเหนื่อยทางจิตใจและสุขภาพของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเลนซ์*. วิทยานิพนธ์ บช.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุชาดา พิริยะประสาธน์. (2546). *การลดการทำงานของกล้ามเนื้อของพนักงาน โดยการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน*. รายงานผลการวิจัย บช.ม. กรุงเทพมหานคร : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- อภิัญญา จิตต์เนื่อง. (2553). *ผลกระทบของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง*. วิทยานิพนธ์ บช ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Aaker, D. A., V. Kumar and G. S. Day. (2001). *Marketing Research*. 7th ed. New York : John Wiley & Sons.
- Black, K. (2006). *Business Statistics for Contemporary Decision Making*. 4th ed. USA : John Wiley & Son.
- Maltz, A., S.W. Shenhar and M. Reilly. (2009). *Refining the Search for Organizational Success Measures*. New York : Prince.Inc.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. 2nd ed. New York : McGraw-Hill.