รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

Model for improving the efficiency of debt repayment services in the Northeastern Health Savings Cooperative.

(Received: June 21,2024 ; Revised: June 23,2024 ; Accepted: June 24,2024)

จรรยาพร ผลยังส่ง[1] แดนวิชัย สายรักษา[2] สัญญา เคณาภูมิ[3]
Chanyapron Phonyangsong [1] Danwichai Sairaksa[2] Sanya Kenaphoom[3]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2) เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3) เพื่อทดลองและประเมินผลการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วย การวิจัยเชิงสำรวจ การวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงทดลอง วิธีการดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 3 ระยะ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันเฉียงเหนือ พบว่า ผลจากตัวแปรที่พยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ (Y) ทั้ง 5 ปัจจัย ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ บุคลากร การทำงานเป็นทีม การรับรู้บทบาท การสร้างแรงจูงใจ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ โดยสามารถอธิบายการผันแปรในตัวแปรตามได้ร้อยละ 93 (R^2= .93) 2) ผลการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันเฉียงเหนือ โดยการนำผลการวิจัยในระยะที่ 1 มายกร่างรูปแบบเบื้องต้น และจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ในการวิจัยระยะที่ 2 ได้หลักสูตรการฝึกอบรม เป็นลักษณะกิจกรรมในการพัฒนาเป็นไปตามสมมติฐาน ได้รูปแบบจากปัจจัยเชิงสาเหตุมาพัฒนาทั้ง 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ บุคลากร การทำงานเป็นทีม การรับรู้บทบาท การสร้างแรงจูงใจ ได้หลักสูตรการอบรม จำนวน 10 หลักสูตร และได้กิจกรรมการพัฒนาโดยการทดลอง จำนวน 10 กิจกรรม ประกอบด้วย 1) การพัฒนาศักยภาพภาวะผู้นำ 2) การพัฒนาภาวะผู้นำของสมาชิก 3) การแก้ไขปัญหาหนี้ 4) พฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ 5) ทีมบิวดิ้ง 6) ทีมเวิร์คทูซับบ์เซ็ตส์ 7) การสร้างแรงจูงใจในความต้องการ 8) มายเซ็ตส์ ทูซับบ์เซ็ตส์ 9) การสร้างกระบวนการรับรู้บทบาท และ 10) การพัฒนาพฤติกรรมการรับรู้บทบาท นำผลที่ได้มาปรับปรุงรูปแบบให้สมบูรณ์ แล้วนำไปทดลองใช้ในระยะที่ 3 3) ผลหลังการทดลองใช้และการประเมินรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันเฉียงเหนือดีขึ้น การวิจัยระยะที่ 3 ผลจากการใช้รูปแบบ โดยประเมินจากปัจจัยด้านภาวะผู้นำ บุคลากร การทำงานเป็นทีม การรับรู้บทบาท แรงจูงใจ และด้านการมีส่วนร่วม ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี และด้านความพึงพอใจ ในกลุ่มทดลอง พบว่า ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการให้บริการ ก่อนและหลังการใช้รูปแบบการพัฒนา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในกลุ่มทดลองหลังการทดลองดีกว่าก่อนการทดลอง จึงสรุปได้ว่าหลังการใช้รูปแบบการพัฒนาที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นทำให้ประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขดีขึ้นกว่าก่อนการทดลอง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำสำคัญ : การพัฒนาประสิทธิภาพ, การให้บริการชำระหนี้, สหกรณ์ออมทรัพย์

ABSTRACT

The objectives of this research were to 1) To study factors affecting the efficiency of debt repayment services of the Northeastern Health Savings Cooperative. 2) To create a model for developing the efficiency of

[1] ปร.ด. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนาภูมิภาค มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
[2] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
[3] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

debt repayment services in the Northeastern Health Savings Cooperative. 3) To test and evaluate the use of a model for improving the efficiency of debt repayment services in the Northeastern Health Savings Cooperative. It is a mixed methods research consisting of survey research. Quantitative research and experimental research The research method is divided into 3 phases.

Results of the research were as follows : 1) Results of data analysis of causal factors affecting the efficiency of debt repayment services for members of the Northeastern Health Savings Cooperative. It was found that the results of the variables that predicted the factors affecting the development of efficiency in debt repayment services (Y) included all 5 factors, Namely Leadership, Personnel, Teamwork. Role Perception Motivation Influences the efficiency of debt repayment services. It was able to explain 93 percent (R^2 = .93) of the variation in the dependent variable. 2) The results of creating a model for developing the efficiency of debt repayment services for members of the Northeastern Health Savings Cooperative. By using the results of research in Phase 1 to draft a preliminary model. and organize workshops In the second phase of the research, a training course was given. It is characterized by development activities based on assumptions. The model was derived from causal factors to develop all 5 factors, Including factors in Leadership, Personnel, Teamwork. Role Perception Motivation Received 10 training courses. There were 10 training courses and 10 experimental development activities, consisting of : 1) Leadership potential development. 2) Member leadership development. 3) Solving debt problems. 4) Excellent Service Behavior. 5) Team Building. 6) Teamwork to Subsets. 7) Motivating the needs. 8) My Sets Two Chubb Sets. 9) Creating a role recognition process. And 10) Development of role - perception behavior. Use the results to improve the model to perfection. Then put it to trial in phase 3. 3) Results after the trial and evaluation of the model for improving the efficiency of debt repayment services for members of the Northeastern Health Savings Cooperative. Phase 3 research results from using the model Evaluated by factors in Leadership, Personnel, Teamwork. Perception of role, Motivation, and Participation, Aspects of being a good member and regarding satisfaction in the experimental group, it was found that the average of service efficiency Before and after using the development model Not significantly different at the .05 level. The average performance of the work in the experimental group after the experiment was better than before the experiment. Therefore, it can be concluded that after using the development model created by the researcher, the efficiency of debt repayment services for members of the Public Health Savings Cooperative was better than before the experiment. which is in line with the assumptions set.

Keywords : Efficiency development, Debt payment service, savings cooperative.

บทนำ

สภาวการณ์ปัจจุบันสังคมโลกนานับประเทศกำลังเผชิญปัญหาทางเศรษฐกิจตกต่ำ ไม่ว่าจะเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วหรือกำลังพัฒนาก็ตาม ซึ่งหมายร่วมถึงประเทศที่มีระบบเศรษฐกิจ การปกครองสังคมและวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างหลากหลายประเทศต่าง ๆ จึงได้นำแนวความคิดที่เป็นที่ยอมรับและมีการนำมาปรับใช้ในการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจและสังคมในทั่วภูมิภาค คือ องค์การสหกรณ์ ปัจจุบันองค์การสหกรณ์ได้กลายเป็นองค์การสากลกระจายอยู่ทั่วทุกหนทุกแห่งของโลก สหกรณ์เป็นองค์กรธุรกิจที่แตกต่างไปจากองค์กรภาคธุรกิจเอกชนและรัฐวิสาหกิจ โดยมีกรอบแนวคิดในการบริหารจัดการที่ต้องยึดมั่นหลักการและวิธีการสหกรณ์ เพื่อความมีคุณภาพการให้บริการต่อเป็นที่พึ่งพาของสมาชิก โดยมีเครือข่ายความร่วมมือกันตั้งแต่ระดับรากหญ้าไปจนถึงระดับโลกในรูปของขบวนการสหกรณ์ ซึ่งเกิดขึ้นจากแนวความคิดของนักอุตสาหกรรมชาวอังกฤษ ชื่อ โรเบิร์ต โอเวน (Robert Oven) ถือได้ว่าเป็นนักสหกรณ์ทั่วโลก เป็นจุดกำเนิดของขบวนการสหกรณ์เกิดขึ้นในปลายศตวรรษที่ 18 ได้มีการริเริ่มนำวิธีการสหกรณ์มาใช้ในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนทางเศรษฐกิจ ของกลุ่มคนที่มีสภาพปัญหาและมีความต้องการอย่างเดียวกันนำมาซึ่งการสมัคร

เป็นสมาชิก อันเป็นผลสำเร็จในการแก้ปัญหา ในส่วนของประเทศไทยระบบสหกรณ์ได้กำเนิดขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2457 ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว แต่ก็ยังไม่เกิดผลเท่าที่ควร จนเมื่อปี พ.ศ. 2458 โดยพระราชวรวงศ์เธอกรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ ในฐานะทรงเป็นอธิบดีกรมพาณิชย์และสถิติพยากรณ์ และนายทะเบียนสหกรณ์พระองค์แรก จึงได้ดำเนินการที่จริงจัง ซึ่งนับได้ว่าพระองค์ทรงเป็นพระบิดาแห่งสหกรณ์ไทย ในสมัยแรกเริ่มสหกรณ์มีจุดมุ่งหมายให้การช่วยเหลือสมาชิกคนจนที่ประกอบอาชีพกสิกรรมรายย่อย เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศกสิกรรม การซื้อขายพืชผลทางการเกษตรมักถูกพ่อค้าคนกลางเอารัดเอาเปรียบอยู่เสมอ การขาดแคลนทุนทรัพย์ในการประกอบอาชีพจำเป็นต้องกู้ยืมเงินจากพ่อค้า คหบดีทำให้รัฐบาลต้องยื่นมือเข้ามาช่วยแก้ปัญหาอย่างจริงจังด้วยวิธีการสหกรณ์[1]

สหกรณ์แห่งแรกในประเทศไทยถือกำเนิดขึ้นที่จังหวัดพิษณุโลก เมื่อปี พ.ศ.2459 ชื่อ “สหกรณ์วัดจันทร์ไม่จำกัดสินใช้” ต่อมาในปัจจุบันรัฐบาลได้จัดสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสถาบันการเงินประเภทหนึ่ง ตามประกาศกระทรวงการคลัง ฉบับที่ 4 ลงวันที่ 21 พฤศจิกายน 2526 แต่การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์มิได้มีเป้าหมายเพื่อหวังผลกำไรสูงสุดเช่นสถาบันการเงินอื่น ทั้งนี้สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นองค์การที่จัดตั้งขึ้นจากการรวมกันของสมาชิกด้วยความสมัครใจ มีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมให้สมาชิกออมเงินและกู้ยืมเงินได้ เมื่อมีความจำเป็นเพื่อยกระดับมาตรฐานการครองชีพหรือคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น โดยมีการดำเนินงานเกี่ยวกับธุรกิจ การรับฝากเงินของสมาชิก การให้กู้ การให้บริการ เพื่อการแก้ไขปัญหาของสมาชิก ซึ่งปัจจุบันมีความจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตของสมาชิก ผู้ที่มีอาชีพข้าราชการหรือลูกจ้างประจำในสถานประกอบการที่มีรายได้เป็นเงินเดือนประจำ ที่ประสบปัญหาค่าครองชีพสูง รายได้อาจไม่เพียงพอกับรายจ่ายในรอบเดือนหรือรอบปี หากมีความเดือดร้อนจำเป็นต้องกู้ยืมเงินจะกู้จากสถาบันการเงินอื่นอาจจะไม่ได้รับการพิจารณาอนุมัติ หากกู้จากนายทุนจะต้องจ่ายดอกเบี้ยที่สูงกว่าปกติยิ่งจะส่งผลต่อภาระค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้นจากดอกเบี้ยเงินต้น หรือปัญหาเบี้ยปรับจากการชำระตามงวดส่งล้าช้า สหกรณ์ออมทรัพย์จึงเป็นแหล่งเงินกู้ของมวลสมาชิกสหกรณ์เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนดังกล่าว ตลอดจนถึงการจัดสวัสดิการในรูปแบบการช่วยเหลือสมาชิกหรือเป็นการปันผลอีกรูปแบบหนึ่ง หรือเป็นหลักประกันความมั่นคงให้กับสมาชิก เช่น การให้ทุนศึกษาแก่บุตรของสมาชิก การช่วยเหลือในกรณีประสบภัย การจัดสงเคราะห์สมาชิกในยามเจ็บไข้ การออกจากงาน การเกษียณอายุราชการ และการสงเคราะห์ในรูปแบบฌาปนกิจสงเคราะห์ของสมาชิก เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติราชการหรือการปฏิบัติงานของสมาชิก ครอบครัว สังคมและประเทศ โดยที่สหกรณ์ออมทรัพย์อยู่ท่ามกลางกระแสธารเศรษฐกิจ การเงิน สังคม การเมือง สิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยี ซึ่งมีความผันผวน เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ถ้าหากสหกรณ์ออมทรัพย์ใดไม่มีการปรับบทบาทท่าทีในการทำงานก็อาจจะได้รับผลกระทบจากแรงเหวี่ยงของภาวะเศรษฐกิจ การเงิน สังคม การเมือง สิ่งแวดล้อม ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อสหกรณ์หรือสมาชิก ถ้าหาสหกรณ์ใดสหกรณ์หนึ่งไม่ปรับปรุงหรือหาแนวทางในการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาแล้ว สหกรณ์นั้น ย่อมไม่สามารถบริหารจัดการดำเนินการในรูปแบบสหกรณ์ต่อไปได้[2]

สหกรณ์ออมทรัพย์ ถือเป็นอีกสถาบันการเงินหนึ่ง ที่มีความมั่นคงสูงเป็นที่ยอมรับในสังคมว่าสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสถาบันการเงิน ที่ส่งเสริมให้สมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วยวิธีการสหกรณ์แต่เนื่องจากสภาวะแวดล้อมทางการเงินได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วอันเนื่องจากกระแสโลกาภิวัฒน์ทางการเงินของโลก และการดำเนินนโยบายการเงินเสรีของประเทศไทย ทำให้ธุรกิจด้านสถาบันการเงินต้องเผชิญกับสภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้น จากสถาบันการเงินในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ และจากธุรกิจอื่น ๆ ที่สามารถให้บริการทางการเงินที่เกิดความเหลื่อมล้ำ ซึ่งสถาบันการเงินต่าง ๆ ก็พยายามที่จะมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพการ

บริการให้มีความหลากหลาย รวดเร็ว มีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาพัฒนาการให้บริการ และนำกลยุทธ์ทางการตลาดมาใช้เพื่อพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ โดยการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพการให้บริการต่อสูงสุด[3]

ปัจจุบันสหกรณ์ออมทรัพย์ พบปัญหาการชำระหนี้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ตรงตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนด ถือเป็นการปฏิบัติในธุรกิจที่มีการตรวจสอบการทำงานของกรรมการสหกรณ์ว่ามีความรู้ความสามารถในการติดตามหนี้คงค้างอย่างมีประสิทธิภาพ[4] รวมทั้งในเรื่องของการนำโปรแกรมบัญชี มาช่วยลดขั้นตอนในการติดตามหนี้และควบคุมลูกหนี้ ตลอดจนมีการประเมินจากการรายงานของการปฏิบัติงานมีการประเมินและการจัดการลูกหนี้ค้างชำระธุรกิจเช่าพื้นที่และบริการพื้นที่ เป็นธุรกิจที่เรียกเก็บเป็นงวดเดือนสัปดาห์วัน ซึ่งกรรมสิทธิ์ในการเช่าของลูกค้า จะต้องเป็นไปตามสัญญากำหนด สอดคล้องกับ[5] การชำระหนี้ตามข้อตกลงระหว่างศูนย์การค้าสุพรีมคอมเพล็กซ์กับลูกค้าผู้เช่าพื้นที่ จะต้องชำระค่าเช่าพื้นที่จะชำระค่าเช่าเป็นราย ตามระยะเวลาที่เช่ากับทางศูนย์การค้าสุพรีมคอมเพล็กซ์ เพื่อลดความเสี่ยงของลูกค้าที่ไม่ชำระตามกำหนดโดยทางศูนย์การค้าสุพรีมคอมเพล็กซ์จะเรียกเก็บเงินประกันพื้นที่ โดยระหว่างสัญญาของผู้เช่าสามารถใช้พื้นที่ได้ตามที่ได้ตกลงตามสัญญาปัญหาลูกหนี้คงค้างชำระ ถ้าบริษัท สุพรีมสามเสน จำกัด ไม่สามารถแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระจะทำให้ธุรกิจขาดสภาพคล่อง เนื่องจากผู้ประกอบการต้องสำรองเงินทุนเพิ่ม ดังนั้นธุรกิจการให้เช่าพื้นที่ควรมีการบริหารจัดการที่ดี เพื่อลดความเสี่ยงหนี้สูญ

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หรือ การพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานให้คุณภาพการให้บริการต่อเป็นสิ่งสำคัญมาก เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน โดยเฉพาะในสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข เพื่อให้สมาชิกสหกรณ์เกิดความประทับใจสหกรณ์มีความมั่นคงโปร่งใส และตรวจสอบได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษารูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้ดีขึ้น และเกิดความเจริญแก่ขบวนการสหกรณ์ออมทรัพย์ทั่วประเทศตลอดจนสร้างความเจริญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. เพื่อทดลองและประเมินผลการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้รับอิทธิพลทางตรง ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ บุคลากร การทำงานเป็นทีม การรับรู้บทบาท แรงจูงใจ ส่วนตัวแปรคั่นกลาง ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงเหตุและผล คือ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านการเป็นสมาชิกที่ดี และปัจจัยด้านความพึงพอใจ

สมมติฐานที่ 2 ผลการประเมิน กลุ่มทดลองหลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ผู้วิจัยสร้าง

ขึ้น หลังการทดลองมีประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้เพิ่มขึ้นมากกว่าก่อนทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขอบเขตของการวิจัย

1.พื้นที่เป้าหมาย เป็นการศึกษาเฉพาะสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 180 สหกรณ์

2.ระยะการวิจัย การวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 3 ระยะ คือ **ระยะที่ 1** เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ **ระยะที่ 2** เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนา และ **ระยะที่ 3** เป็นการวิจัยเชิงทดลองปฏิบัติการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ระยะที่ 1 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ประธาน กรรมการ สมาชิก และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 180 สหกรณ์ จำนวน 2,700 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประธาน กรรมการ สมาชิก และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 349 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ด้านบุคลากร ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการรับรู้บทบาท และปัจจัยด้านแรงจูงใจ

2.2 ตัวแปรคั่นกลาง ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงเหตุและผล คือ การมีส่วนร่วม การเป็นสมาชิกที่ดี และความพึงพอใจ

2.3 ตัวแปรตาม ซึ่งเป็นผลลัพธ์ คือ ประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่มากที่สุดถึงไม่น้อยที่สุด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 นำหนังสือขออนุญาตจากมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

4.2 เมื่อได้รับอนุญาตจากผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจแล้ว ผู้วิจัยขอเข้าพบบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ประสานงานในการเก็บข้อมูลการวิจัย เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ และความสำคัญของการวิจัย รวมถึงวิธีการตอบและการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง นำแบบสอบถามมอบผู้ประสานงานในการเก็บข้อมูล โดยให้ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลเป็นเวลา 3 สัปดาห์ และติดตามแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับคืนอีก 1 สัปดาห์ รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งสิ้นประมาณ 4 สัปดาห์

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลทั้งหมดมาจัดหมวดหมู่และบันทึกคะแนนแต่ละข้อในรูปแบบรหัส (Coding Form) หลังจากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อทดสอบสมมติฐานเชิงทฤษฎีชั่วคราวที่สร้างขึ้นก่อนการวิจัย

1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความถี่ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) สถิติวิเคราะห์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลมีความสำคัญอย่างยิ่ง หากข้อมูลหรือตัวแปรที่ศึกษาไม่เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ก็จะทำให้การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลไม่เป็นจริงได้ สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานได้แก่ การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (SEM) โดยใช้โปรแกรมลิสเรล (LISREL) และสหสัมพันธ์เพียร์สัน

ระยะที่ 2 สร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1 กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประธานกรรมการ คณะกรรมการดำเนินการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง 10 คน และนักวิชาการ 10 คน รวมกลุ่มเป้าหมาย 20 คน ซึ่งกลุ่มเป้าหมายทั้ง 2 กลุ่ม

2. **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** ระยะที่ 2 คือ แผนงานหรือแนวทางรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ผู้วิจัยนำผลจากการวิจัยระยะที่ 1 มาสร้างขึ้น เพื่อใช้เป็นแบบจำลองชั่วคราวในการพิจารณา ในการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshops) เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholders) วิพากษ์รูปแบบการพัฒนา

ระยะที่ 3 การทดลองใช้และประเมินผลการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.**กลุ่มทดลอง** ได้แก่ ประธาน กรรมการ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข หนองคาย จำกัด การเลือกกลุ่มเป้าหมายทดลองในการวิจัยระยะที่ 3 จำนวนทั้งสิ้น 40 คน

2.ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยได้จากกิจกรรม โครงการ และแผนงาน จากการวิจัยระยะที่ 2

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และตัวแปรอิสระในระยะที่ 1 ที่พบว่ามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีค่าระดับนัยสำคัญที่ .05

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติที่ใช้ (Repeated Measure Multivariate Analysis of Variance : MANOVA)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวัดความสำเร็จของการทดลองในกลุ่มทดลอง จำนวน 40 คน ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรตามทั้ง 8 ด้าน ระหว่าง ก่อนการทดลองและหลังการทดลองด้วย MANOVA (Repeated Measure) ในตัวแปรตามที่ศึกษา จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ บุคลากร การทำงานเป็นทีม การรับรู้บทบาท แรงจูงใจ และด้านการมีส่วนร่วม ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี และด้านความพึงพอใจ

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

ตอบสมมติฐานที่ 1 จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้ ปัจจัยเชิงสาเหตุด้านภาวะผู้นำ บุคลากร การทำงานเป็นทีม การรับรู้บทบาท แรงจูงใจ ส่งผลต่อปัจจัยทางอ้อม ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี และด้านความพึงพอใจ จำนวน 8 ด้าน จากการวิจัยระยะที่ 1 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ผลจากตัวแปรที่พยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันเฉียงเหนือ (Y) ทั้ง 5 ปัจจัย ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ บุคลากร การทำงานเป็นทีม การรับรู้บทบาท การสร้างแรงจูงใจ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันเฉียงเหนือ

โดยสามารถอธิบายการผันแปรในตัวแปรตามได้ร้อยละ 93 (R^2= .93)

ตอบสมมติฐานที่ 2 ผลการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันเฉียงเหนือ โดยการนำผลการวิจัยในระยะที่ 1 มายกร่างรูปแบบเบื้องต้น และจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ในการวิจัยระยะที่ 2 ผลการสร้างรูปแบบได้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันเฉียงเหนือ เป็นหลักสูตรการฝึกอบรม ลักษณะกิจกรรมในการพัฒนาเป็นไปตามสมมติฐาน ได้รูปแบบจากปัจจัยเชิงสาเหตุมาพัฒนาทั้ง 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ บุคลากร การทำงานเป็นทีม การรับรู้บทบาท การสร้างแรงจูงใจ ได้หลักสูตรการอบรมจำนวน 10 หลักสูตร ประกอบด้วย 1) ภาวะผู้นำกับการบริหารงานในสหกรณ์ 2) ภาวะผู้นำของสมาชิก 3) หลักการชำระหนี้ 4) บุคลากรกับประสิทธิภาพการให้บริการ 5) ทีมกับการก้าวสู่ความสำเร็จ 6) ทีมกับประสิทธิภาพการให้บริการ 7) การจูงใจในความต้องการ 8) การสร้างแรงจูงใจให้กับสมาชิก 9) กระบวนการรับรู้บทบาท และ 10) พฤติกรรมการรับรู้บทบาท ได้กิจกรรมการพัฒนาโดยการทดลอง จำนวน 10 กิจกรรม ประกอบด้วย 1) การพัฒนาศักยภาพภาวะผู้นำ 2) การพัฒนาภาวะผู้นำของสมาชิก 3) การแก้ไขปัญหาหนี้ 4) พฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ 5) ทีมบิวดิ้ง 6) ทีมเวิร์คทูซับบ์เซ็ตส์ 7) การสร้างแรงจูงใจในความต้องการ 8) มายเซ็ตส์ ทูซับบ์เซ็ตส์ 9) การสร้างกระบวนการรับรู้บทบาท และ 10) การพัฒนาพฤติกรรมการรับรู้บทบาท นำผลที่ได้มาปรับปรุงรูปแบบให้สมบูรณ์ แล้วนำไปทดลองใช้ในระยะที่ 3

ตอบสมมติฐานที่ 3 ผลหลังการทดลองใช้และการประเมินรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันเฉียงเหนือดีขึ้น การวิจัยระยะที่ 3 ผลจากการใช้รูปแบบ โดยประเมินจากปัจจัยด้านภาวะผู้นำ บุคลากร การทำงานเป็นทีม การรับรู้บทบาท แรงจูงใจ และด้านการมีส่วนร่วม ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี และด้านความพึงพอใจ ในกลุ่มทดลอง พบว่า ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการให้บริการ ก่อนและหลังการใช้รูปแบบการพัฒนา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในกลุ่มทดลองหลังการทดลองดีกว่าก่อนการทดลอง จึงสรุปได้ว่าหลังการใช้รูปแบบการพัฒนาที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นทำให้ประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขดีขึ้นกว่าก่อนการทดลอง

สรุปและอภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 1. เพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันเฉียงเหนือ ผู้วิจัยจึงได้นำตัวแปรเชิงสาเหตุทั้ง 5 ปัจจัยมาอภิปรายเรียงตามลำดับอำนาจการพยากรณ์จากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ เท่ากับ 0.11 ผู้วิจัยจัดทำรูปแบบโดยให้มีการอบรม สร้างความเข้าใจต่อกันในภาวะผู้นำ ในการบริหารงานโดยสมาชิก ซึ่งสมาชิกทุกคนจะเลือกตัวแทน เรียกว่า คณะกรรมการดำเนินการ จากที่ประชุมใหญ่ คณะกรรมการดำเนินการมีหน้าที่กำหนดนโยบายการบริหารงานในสหกรณ์ โดยจัดจ้าง ผู้จัดการให้ปฏิบัติงานในสหกรณ์ภายใต้การควบคุมดูแลของคณะกรรมการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพการให้บริการกับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขทุกด้าน ดังนั้น ภาวะผู้นำที่มาจากสมาชิกจำเป็นต้องโน้มน้าว จูงใจ สร้างความเชื่อมั่น สร้างแรงบันดาลใจ ให้กับบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ให้ความร่วมมือในกิจกรรมจนบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ ณิรดา เวชญาลักษณ์[6] ได้กล่าวว่าประสิทธิภาพประสิทธิผลของงาน เป็นความสามารถบุคคลในการใช้อิทธิพลสามารถจูงใจให้บุคคลหรือกลุ่มปฏิบัติตามความ

คิดเห็นและความต้องการด้วยความเต็มใจ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จและเป้าหมายขององค์กรตามที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลาวัณย์ เพิ่มสุขรุ่งเรือง[7] เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ขวัญในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ การสนับสนุนทรัพยากรการมุ่งเน้นวิชาการ ภาวะผู้นำแบบมิตรสัมพันธ์และบูรณภาพของสถาบันตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ เท่ากับ 0.11 ผู้วิจัยจัดทำรูปแบบโดยให้มีการอบรม สร้างความเข้าใจต่อกันในองค์กร บุคลากรจึงประกอบไปด้วย คณะกรรมการดำเนินการ มีหน้าที่กำหนดนโยบาย และแนวทางปฏิบัติงานของสหกรณ์ ผู้จัดการ มีหน้าที่รับผิดชอบการจัดการธุรกิจของสหกรณ์ให้เป็นไปตามนโยบายที่คณะกรรมการดำเนินการกำหนด ผู้จัดการจึงควรเป็นผู้ที่มีความรู้ความ สามารถ และประสบการณ์ในการทำงาน โดยผู้จัดการจะจัดจ้างเจ้าหน้าที่ให้ทำงานในสหกรณ์ตามปริมาณธุรกิจ และฐานะการเงินของสหกรณ์ เพื่อให้มีประสิทธิภาพการให้บริการกับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขทุกด้าน สอดคล้องกับแนวคิดของ บุญช่วย ภูทองเงิน[8] กล่าวว่า มนุษย์สามารถพัฒนาได้ทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยมีกระบวนการ หลักการ วิธีการที่สำคัญ คือ การให้การศึกษาอบรม ทำให้มีความรู้ โดยเริ่มจากการพัฒนาได้ตั้งแต่อยู่ในครรภ์มารดาตลอดจนถึงสิ้นอายุ สอดคล้องกับการวิจัยของ ลาวัณย์ เพิ่มสุขรุ่งเรือง[7] ผลการศึกษา พบว่า การบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา อยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาบุคลากร การสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง การวางแผนอัตรากำลัง และการบำรุงรักษาบุคลากร ร่วมทั้งการบริหารงานบุคคล ประกอบด้วย การพัฒนาบุคลากร การวางแผนอัตรากำลัง และการบำรุงรักษาบุคลากร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อสุขภาพองค์การของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 โดยร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 71.80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับการวิจัยของ อัศวิน กองถวิล[9] ผลการวิศึกษาพบว่า สภาพปัญหาการบริหารงานบุคคลของการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวม พบว่า เป็นปัญหาคิดเป็นร้อยละ 17.05 ไม่เป็นปัญหาคิดเป็นร้อยละ 82.92 ส่วนใหญ่เป็นปัญหามากที่สุด คือ ด้านการธำรงรักษาบุคลากร เป็นปัญหาคิดเป็นร้อยละ 21.5 ไม่เป็นปัญหาคิดเป็นร้อยละ 78.5 รองลงมา คือ ด้านการพัฒนาบุคลากร เป็นปัญหาคิดเป็นร้อย 20.0 ไม่เป็นปัญหาคิดเป็นร้อยละ 80.0 ด้านการได้มาซึ่งบุคลากร เป็นปัญหาคิดเป็นร้อยละ 13.5 ไม่เป็นปัญหาคิดเป็นร้อยละ 86.5 และด้านการให้บุคลากรพ้นจากงาน เป็นปัญหาคิดเป็นร้อยละ 13.2 ไม่เป็นปัญหาคิดเป็นร้อยละ 86.8 แนวทางการแก้ไขการบริหารงานบุคคลของการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ใน 4 ด้าน ได้แก่ การได้มาซึ่งบุคลากร การพัฒนาบุคลากรการธำรงรักษาบุคลากรและการให้บุคลากรพ้นจากงานมีดังนี้ ด้านการได้มาซึ่งบุคลากร พบว่า การวางแผนกำลังคนไม่เหมาะสมตามความจำเป็น ควรมีการวางแผนด้านอัตรากำลังที่มีความจำเป็นให้ครอบคลุมเหมาะสม ตามความจำเป็นของแต่ละหน่วยงานการสรรหาบุคลากรควรพิจารณาตามความต้องการของหน่วยงาน โดยเฉพาะบุคลากรควรคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง โดยใช้ระบบคุณธรรมในการคัดเลือกการนำบุคคลเข้าสู่หน่วยงานควรมีการปฐมนิเทศก่อนเข้าปฏิบัติงาน และการทดลองงานควรมีการรายงานผลให้ผู้บริหารทราบทุกเดือนในช่วงทดลองปฏิบัติงานด้านการพัฒนาบุคลากร พบว่า การประปาส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ไม่ค่อยมีการฝึกอบรมและสัมมนาพนักงาน จึงควรมีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจนต่อเนื่อง ควรสนับสนุนงบประมาณในการฝึกอบรมสัมมนาอย่างทั่วถึง และควรรายงานหลังการฝึกอบรมสัมมนาให้ผู้บังคับบัญชาทราบทุกครั้ง ด้านการธำรงรักษาบุคลากร พบว่า การจูงใจถือเป็นปัจจัยสำคัญในการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงผู้บริหารควรมีการจัดสรรงบประมาณด้านสวัสดิการเช่นโบนัส เมื่องบประมาณ

ไม่เพียงพอก็สามารถโอนงบประมาณมาตั้งใหม่ได้และจัดตั้งงบประมาณไว้ เพื่อการเฉพาะการมอบหมายงานควรให้ตรงกับตำแหน่งความรับผิดชอบของหน้าที่แต่ละคน สถานที่ทำงานควรก็มีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานให้เพียงพอไม่แออัด ด้านสัมพันธ์ในองค์กรควรมีการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น สำหรับความก้าวหน้าควรส่งเสริมคนที่มีความรู้ความสามารถให้มีความเจริญก้าวหน้า ตลอดจนมีการกำกับดูแลด้านวินัยอย่างใกล้ชิด และการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการตรวจสอบและติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บุคลากรพ้นจากงาน พบว่า การให้บุคลากรพ้นจากงานเพราะเมื่อบุคลากรได้เข้ามาทำงานในหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งบางครั้งงานที่ทำอยู่อาจไม่พึงพอใจเกิดความขับข้องใจหมดกำลังใจต้องการเปลี่ยนงานถูกลงโทษหรืออายุมากเกินไป ไม่สามารถทำงานนั้นได้ต่อไปงานนั้นไม่เหมาะสมกันความรู้ความสามารถและการให้พ้นจากงานนั้นก็ยังต้องดำเนินการควบคู่กันไปอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ตราบเท่าที่งานบุคคลยังคงมีอยู่ แต่การให้พ้นจากงานจะต้องให้ความยุติธรรมและถูกต้องตามระบบคุณธรรมหรือกฎระเบียบแบบแผน เพื่อป้องกันความไม่เป็นธรรมอันพึงเกิดขึ้น

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ เท่ากับ 0.11 ผู้วิจัยจัดทำรูปแบบโดยให้มีการอบรม สร้างความเข้าใจต่อกันในทีม ด้วยความสามารถในการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุข มาจากความรู้และทักษะต่าง ๆ ที่เหมาะสมในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยความรู้และทักษะต่าง ๆ นั้น สามารถนำมาพัฒนาและปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉลอง นาคเสน[10] พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 1 ใน 4 ปัจจัย คือ ปัจจัยความสามารถในการทำงานเป็นทีม สอดคล้องกับแนวคิดและงานวิจัยของ มะญู บุญศรีมณีชัย[3] จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ความสามารถในการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับตัวแปรต่าง ๆ และได้ผลการวิจัยดังนี้ 1) ความสามารถในการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพทีมทำงาน 2) ความสามารถในการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับการรับรู้บทบาทและความคลุมเครือในบทบาท ส่วนการวิจัย พบว่า ความสามารถในการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย ส่งผลโดยตรงและโดยทางอ้อมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อิงครัต จันทร์วงศ์[11] ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา ที่ประกอบด้วยเพศ สถานภาพ สถานที่ปฏิบัติงาน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสุดท้าย พบว่าปัจจัยการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการสร้างแรงจูงใจ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ เท่ากับ 0.05 ผู้วิจัยจัดทำรูปแบบโดยให้มีการอบรม สร้างความเข้าใจต่อกันในแรงจูงใจ หรือความต้องการของบุคคลที่กระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจเพื่อตอบสนองความต้องการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่

องค์การหรือบุคคลต้องการ สอดคล้องกับแนวคิดของ พูขัน เปียพอนมะนิวง[12] ได้กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement motive) ซึ่งเปรียบเสมือนพลังผลักดันให้บุคคลก้าวไปข้างหน้า และพัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อความเป็นเลิศในสิ่งที่ทำ ดังนั้น บุคคลใดที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะมีแนวโน้มที่จะมีความสำเร็จสูงและด้วยมาตรฐานที่ดีเยี่ยมมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ และผู้ที่ไร้แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จึงกล่าวได้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสำคัญทั้งต่อความเจริญก้าวหน้าของบุคคลและของประเทศ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ควรสร้างเสริมและพัฒนาให้เป็นคุณลักษณะประจำตัวของบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญพิชญา ติชะรา[13] ผลการวิจัยพบว่า 1) ตัวแปรระดับนักเรียนและตัวแปรระดับห้องเรียนที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเรียน ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต เจตคติต่อการเรียน ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มเพื่อน พฤติกรรมการสอนของครู และบรรยากาศในชั้นเรียน ซึ่งมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.988, 0.767, 0.646, 0.546 0.389 ตามลำดับ 2) โมเดลสมการปัจจัยพหุระดับที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเรียนมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริรัตน์ ประสารพันธ์[14] แรงจูงใจของบุคลากรเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) แรงจูงใจของบุคลากรเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ประสบการณ์การทำงานและรายได้/เดือน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการรับรู้บทบ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลรวม โดยตรงต่อประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ เท่ากับ 0.04 ผู้วิจัยจัดทำรูปแบบโดยให้มีการอบรม สร้างความเข้าใจต่อกันในการรับรู้บทบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉลอง นาคเสน. (2556 น. 168) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 1 ใน 4 ปัจจัย คือ ปัจจัยการรับรู้บทบาท สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยศวรรณ พิพัฒน์ศิริผล[3] ผลการศึกษา พบว่า การรับรู้บทบาทเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสอดคล้องกับการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่บุคลากรทางการศึกษา พบว่า ความขัดแย้งในบทบาทเป็นตัวแปรทำนายความพึงพอใจด้านการสูญเสียสัมพันธภาพส่วนบุคคล และด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของงานและความเหนื่อยหน่าย (Burnout) หากบุคคลมีการรับรู้บทบาทที่ขาดความชัดเจน การที่ต้องแสดงบทบาทที่มี ความขัดแย้งกันเอง ก็ส่งผลต่อสภาพจิตใจของตนเองในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจ ด้วยไม่เชื่อมั่นว่าพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่ ทำให้เครียด ท้อแท้ เบื่อหน่ายได้ ซึ่งผลให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานลดลง ในที่สุดก็เบื่อหน่ายการปฏิบัติงาน หากสามารถเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง สามารถที่จะเลือกแสดงบทบาทที่มีความขัดแย้งกันได้อย่างเหมาะสม ทำให้เกิดผลดีต่อสภาพจิตใจ เห็นคุณค่าตนเองด้วย สามารถทำหน้าที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง ภาคภูมิใจในวิชาชีพที่ทำให้ได้ช่วยเหลือผู้อื่น จึงเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้นและมีความต้องการที่จะทำงานในวิชาชีพนี้ต่อไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีชา สุวรรณทอง (2565). การรับรู้ และความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในสถานการณ์ COVID-19 ในพื้นที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางทราย อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ของประชาชนต่อบทบาทหน้าที่ของ อสม. ในสถานการณ์ COVID-19 น้อยกว่าความคาดหวัง ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ < 0.05 ประชาชนมีการรับรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับดี และมีความคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยส่วนบุคคลมีส่งผลต่อการรับรู้และความคาดหวังของประชาชนคือ อาชีพ และระยะทาง

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นถึงการรับรู้ และความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ อสม. ในสถานการณ์ COVID-19 สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในสถานการณ์ COVID-19 ในอนาคต

สรุปจากวัตถุประสงค์การวิจัยระยะที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุในระดับบุคคลกับประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. จากปัจจัยทั้งหมด 8 ปัจจัย ที่นำมาทำการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ จำนวน 5 ปัจจัย โดยมุ่งเน้นกิจกรรมที่สอดคล้องกับตัวแปร และสามารถดำเนินการได้ด้วยผู้วิจัย สามารถประเมินผลตามกรอบเวลาได้ ส่วนกิจกรรมที่ไม่สามารถดำเนินการได้โดยผู้วิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปและคืนข้อมูลให้กับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำแผนในการพัฒนาต่อไป

จากวัตถุประสงค์การวิจัยระยะที่ 2 เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันเฉียงเหนือ การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างรูปแบบโดยการประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพ แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา แนวคิดการให้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์ ผู้วิจัยได้นำปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสมาชิกในสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ผ่านการประประเมินความเห็นชอบจากผู้เกี่ยวข้อง ครอบคลุมปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ด้านบุคลากร ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการรับรู้บทบาท และด้านแรงจูงใจ ได้หลักสูตรการอบรมจำนวน 10 หลักสูตร ประกอบด้วย 1) ภาวะผู้นำกับการบริหารงานในสหกรณ์ 2) ภาวะผู้นำของสมาชิก 3) หลักการชำระหนี้ 4) บุคลากรกับประสิทธิภาพการให้บริการ 5) ทีมกับการก้าวสู่ความสำเร็จ 6) ทีมกับประสิทธิภาพการให้บริการ 7) การจูงใจในความต้องการ 8) การสร้างแรงจูงใจให้กับสมาชิก 9) กระบวนการรับรู้บทบาท และ 10) พฤติกรรมการรับรู้บทบาท ได้กิจกรรมการพัฒนาโดยการทดลองจำนวน 10 กิจกรรม ประกอบด้วย 1) การพัฒนาภาวะผู้นำกับการบริหารงานในสหกรณ์ 2) การพัฒนาภาวะผู้นำของสมาชิก 3) การพัฒนาการค้างชำระหนี้ 4) บุคลากรกับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ 5) การพัฒนาทีม ให้ก้าวสู่ความสำเร็จ 6) การพัฒนาทีมต่อประสิทธิภาพการให้บริการ 7) การสร้างแรงจูงใจในความต้องการ 8) การสร้างแรงจูงใจให้กับสมาชิก คืออะไร 9) การสร้างกระบวนการรับรู้บทบาท และ 10) การพัฒนาพฤติกรรมการรับรู้บทบาท นำผลที่ได้มาปรับปรุงรูปแบบให้สมบูรณ์แล้วนำไปทดลองใช้ในระยะที่ 3

จากวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 3 ผลการทดลองใช้และการประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันเฉียงเหนือ พบว่า หลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันเฉียงเหนือมีสิทธิภาพการให้บริการดีขึ้นกว่าเดิม ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่าหลังจากทดลองใช้รูปแบบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นแล้ว ทำให้ประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันเฉียงเหนือดีขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1 การฝึกอบรม เป็นกิจกรรมที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันเฉียงเหนือ เพราะการฝึกอบรม มีประโยชน์ต่อตนเอง และต่อหน่วยงาน ซึ่งในการฝึกอบรมจะทำให้บุคลากรมีความรู้ มีความเข้าใจในการให้บริการชำระหนี้เพิ่มขึ้น

2 การคืนข้อมูลสะท้อนปัญหาให้กับผู้บริหารสูงสุด ในการวิจัยครั้งนี้ทำให้บุคลากรระดับผู้ปฏิบัติมีความมั่นใจว่า ข้อมูลและปัญหาได้รับทราบ จะได้รับการแก้ไขและการตอบสนองตรงกับความ

ต้องการและทำให้เกิดการให้บริการที่ดี มีการพัฒนาตนเอง

3 ควรให้มีการสร้างแรงจูงใจ ให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และก่อให้เกิดความตระหนักในการชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขภาคตะวันเฉียงเหนือ

4 ควรมีการกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอนมีการประเมินความพึงพอใจของสมาชิกเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ

5 กรรมการและเจ้าหน้าที่ควรคิดถึงส่วนรวมก่อนเสมอและเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดีเยี่ยมและรับฟังความคิดเห็นของสมาชิก

6 หัวหน้าฝ่ายควรมีความใจกว้าง ควรพร้อมจะตอบคำถามในการให้บริการเวลาสมาชิกบำนาญส่งไลน์มา สามารถตอบคำถามได้และไม่ควรหลีกเลี่ยงการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ในสหกรณ์อื่น

2.ควรมีการศึกษาการจัดทำแผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการชำระหนี้ในสหกรณ์

3.ควรมีการศึกษาการพัฒนาเพื่อการปรับโครงสร้างหนี้

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์รวม พร้อมด้วยอาจารย์ทุกท่านในสาขายุทธศาสตร์การพัฒนาภูมิภาค ที่ได้เมตตาให้ความรู้คำปรึกษาแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนทำให้วิจัยเล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

1. กรมส่งเสริมสหกรณ์, (2554). “สหกรณ์ออมทรัพย์.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มาhttp://www.cpd.go.th (17 มิถุนายน 2554).
2. สำนักส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์.(2559). ส่งเสริมให้สมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วยวิธีการสหกรณ์. กรมส่งเสริมสหกรณ์.
3. มะญู บุญศรีมณีชัย. (2559) รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขไทย. วารสารสำนักป้องกันควบคุมโรคที่ 7 ขอนแก่น ปีที่ 23 ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม). หน้า 12 -22
4. ธนิดา ตันติอาภากุลใ (2560) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการผิดนัดชำระหนี้สินเชื่ออุปโภคของธนาคารพาณิชย์ และบริษัทที่ประกอบธุรกิจ แต่มิใช่สถาบันการเงินในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
5. วิชญ์พล คุ้มกัน และกุลบุตร โกเมนกุล. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการผิดนัดชำระหนี้กรณีศึกษาในกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสารสุรนารีสายสังคมศาสตร์และวิทยาศาสตร์, 13(1), 105-125.
6. ณิรดา เวชญาลักษณ์. (2560). ภาวะผู้นำทางการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
7. ลาวัณย์ เพิ่มสุขรุ่งเรือง. (2559). การบริหารงานบุคคลที่ส่งผลต่อสุขภาพองค์การของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรีเขต 2.
8. บุญช่วย ภูทองเงิน. (2560). รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้นำท้องถิ่นในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหาร. สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
9. อัศวิน กองถวิล. (2558). แนวทางการพัฒนาการบริหารงานบุคคลของการประปาส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
10. ฉลอง นาคเสน. (2556). รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล. มหาสารคาม.
11. อิงครัต จันทร์วงศ (2565). ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

12. พูขัน เปียพอนมะนีวง. (2562). รูปแบบการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนหมู่บ้านหลัก 35 บ้านอีตู้ เมืองปากซ่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. มหาสารคาม : วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. ปีที่ 13 ฉบับที่ 3 เดือน กันยายน - ธันวาคม 2562.
13. เพ็ญพิชญา ติชะรา. (2560). การศึกษาปัจจัยพหุระดับที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 32. สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
14. สิริรัตน์ ประสารพันธ์. (2560). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.