

ผลกระทบของความสามารถทางการปฏิบัติงานต่อความสำเร็จในการทำงาน ของพนักงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

Effects of Work Competency on Work Success of Local Organizations Personnel in Thailand

วิระพงศ์ จันทร์สนาม¹, กฤตเมธ นิติวัดนะ¹, อูมาวดี เดชธำรงค์¹

Wirapong Chansanam¹, Krittameth Nitiwatthana¹, Umawadee Detthamrong¹

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้ เพื่อศึกษาว่าความสามารถทางการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ F-test (ANOVA, MANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความสามารถทางการปฏิบัติงาน ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการวางแผน ด้านการประสานงาน ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น และด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานในด้านเวลา (2) ความสามารถทางการปฏิบัติงาน ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการวางแผน ด้านการประเมินผล ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น และด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานในด้านคุณภาพงาน (3) ความสามารถทางการปฏิบัติงาน ด้านการวางแผน ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น และด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานในด้านปริมาณงาน สำหรับความสามารถทางการปฏิบัติงาน ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการประสานงาน ด้านการประเมินผล ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความสำเร็จในการทำงานในด้านปริมาณงาน

โดยสรุป ความสามารถทางการปฏิบัติงานส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงาน ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเชิงกลยุทธ์ในการบริหารจัดการประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำไปสู่การกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ นโยบาย การวางแผนในบริหารงาน ปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพบุคลากรในองค์กรกระบวนการทำงาน เพื่อให้องค์กรสามารถตอบสนองการให้บริการประชาชนอย่างดียิ่งขึ้นต่อไป

คำสำคัญ: ความสามารถทางการปฏิบัติงาน, ความสำเร็จในการทำงาน, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

¹ อาจารย์, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

¹ Lecturer, Faculty of Business Administration. Chaiyaphum Rajabhat University.

Abstract

The purpose of this study were to investigate the work competency and work success and effect of work competency on work success of local organization in Thailand. The questionnaire was used as a tool for gathering data. Statistical procedures included the F-test, multiple correlation analysis, and multiple regression analysis.

The findings revealed that through the statistical analysis with particular reference to relations to the effects of work competency on work success, it was found that (1) work competency relating to information technology, planning, coordination, work with others and relationship positively affected and related to work success regarding time (2) work competency with reference to relations with information technology, planning, measurement, work with others and relationship positively affected and related to work success regarding quality standard (3) work competency with reference to relations with planning, work with others and relationship positively affected and related to work success regarding quantity standard but not included information technology, coordination and measurement.

In conclusion, work competency had an effect on work success. The results can be applied to development marketing strategic of work competency and vision making, strategic planning, policy making, action administrative planning, improvement and potential development of information technology and human resource in order to increase capacity and procedure in excellence services. This enables stability, growth and sustainability of administrative in the long run.

Keywords : work competency, work success, local organizations in Thailand

บทนำ

ความสามารถทางการปฏิบัติงานเป็นพฤติกรรมที่บุคคลปฏิบัติเพื่อให้ภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ ความสามารถชี้ให้เห็นถึงคุณภาพและผลผลิตของงาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถที่หลากหลายจะทำให้งานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมีคุณภาพและประสิทธิภาพการที่บุคคลจะกระทำการใดตามบทบาทที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ได้นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคคลและองค์ประกอบหรือปัจจัยอื่น ๆ เกือบตลอดคล้อง รวมถึงการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ดังนั้นองค์ประกอบของความสามารถทางการปฏิบัติงานประกอบด้วย ด้านการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ที่จะ

ทำงานในองค์กร ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการวางแผน ด้านการประสานงาน ด้านการประเมินผล ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น และด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ (สมใจ ลักษณะ. 2546 : 43-44) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งล้วนมีภารกิจในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่และปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาลต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ ความสำเร็จขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเกิดขึ้นได้ถ้าหากพนักงานซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อองค์กร

องค์กรจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของคนและองค์กร การ

พัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของคนและองค์กรจะต้องดำเนินไปพร้อม ๆ กัน การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานประกอบด้วย การทำงานต้องเชื่อถือได้ งานสำเร็จทันเวลาและผลงานได้มาตรฐาน (สมพงษ์ เกษมสิน. 2540 : 30) เนื่องจากการทำงานเป็นกิจกรรมหลักซึ่งทุกคนต้องพึงปฏิบัติ เพื่อช่วยให้ตนสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ในสังคม ดังนั้นการดำรงชีวิตในแต่ละวันส่วนใหญ่จะถูกใช้ไปกับการทำงานและความสามารถทางการปฏิบัติงานของบุคคลจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน หากยังไม่สามารถปรับตัวเพื่อแก้ไขปัญหาได้ บุคคลนั้นอาจต้องออกจากงานในที่สุด ซึ่งแต่ละองค์กรไม่ต้องการให้เกิดสภาพเช่นนั้นขึ้น เพราะต้องใช้ระยะเวลาอันยาวนานกว่าบุคลากรในองค์กรจะมีความรู้ความชำนาญในการทำงาน (ธาราตรี ประเสริฐ. 2542 : 2-3)

เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในงานโดยใช้ความสามารถและความกระตือรือร้นในการควบคุมคุณภาพ รวมทั้งให้กลุ่มเกิดการระมัดระวังและสำนึกในคุณภาพของงาน เป้าหมายขององค์กรที่น่ากลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมาใช้จะต้องเริ่มจากการพัฒนาคนก่อนซึ่งในขณะที่ยกกิจกรรมกลุ่มร่วมกันทำ ก็จะมีผลต่อการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพโดยเห็นได้ชัดว่าแม้แต่เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการสามารถมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกิจการที่ทำงานของตนได้ (ธรรมรส โชติบุญขร. อ้างใน ศุภนาถ อังสุพันธุ์โกศล. 2547 : 29)

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยผลกระทบและความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถทางการปฏิบัติงานและความสำเร็จในการทำงานของพนักงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า ความสามารถทางการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน

สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย และกระบวนการในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาและปรับปรุง เพิ่มพูนการทำงานของพนักงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย ให้อาจประสบความสำเร็จในการทำงานได้มากยิ่งขึ้นต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2557 : เว็บไซต์)

ปัจจุบัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยสามารถแบ่งออกได้ 4 ประเภทได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ (กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา) (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น : 2557) อบจ. รับผิดชอบงานจัดบริการสาธารณะในระดับจังหวัด รับผิดชอบงานที่มีความคาบเกี่ยวหรือซ้ำซ้อนระหว่างพื้นที่ รับผิดชอบงานจัดบริการสาธารณะขนาดใหญ่ หรือมีค่าใช้จ่ายสูงเกินกว่าความสามารถของเทศบาลหรือ อบต. และมีหน้าที่ประสานงานจัดบริการสาธารณะร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆ ภายในจังหวัด เทศบาลมีหน้าที่รับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะในเขตพื้นที่ชุมชนเมืองที่มีความเจริญหรือมีความหนาแน่นของประชากรสูง อบต. เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กที่สุดที่มีหน้าที่รับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะในระดับตำบลที่เป็นพื้นที่ชนบทหรือมีความเจริญไม่มากนัก ส่วนกรุงเทพมหานครมีบทบาทเหมือนกับ อบจ. และเทศบาลเนื่องจากเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจังหวัด อีกทั้งมีหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะโดยตรง และเมืองพัทยามีบทบาทหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะเหมือนกับเทศบาล

แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถทางการปฏิบัติงาน (Work Competency)

องค์ประกอบพื้นฐานที่จำเป็นต่อความสามารถทางการปฏิบัติงานไว้ดังนี้ (สมใจ ลักษณะ. 2546 : 43)

1. ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ปราณี กองทิพย์ และมังกร ปุ่มกิ่ง (2549 : 85) ได้กล่าวถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศหมายถึง การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศหรือเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสาร ข้อมูล มาประยุกต์ใช้งานร่วมกัน เพื่ออำนวยความสะดวก ความรวดเร็วและถูกต้องในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรยิ่งขึ้น ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคสังคมข่าวสารเป็นที่ยอมรับกันถึงความสำคัญของสารสนเทศที่มีต่อการตัดสินใจและต่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งสารสนเทศที่ดีมีคุณภาพก็ได้มาจากระบบสารสนเทศที่ดี และระบบสารสนเทศที่ดีมีคุณภาพนั้นก็ต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีมีประสิทธิภาพเข้ามาช่วยในการให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ และมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจ ดังนั้นสำหรับองค์กรโดยเฉพาะองค์กรธุรกิจที่ต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันทางการค้ารุนแรง อาจกล่าวได้ว่าความสำเร็จขององค์กรเหล่านี้ขึ้นอยู่กับคุณภาพระบบสารสนเทศ ซึ่งต้องประกอบด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่มีคุณภาพต่อการตัดสินใจที่ทันต่อเหตุการณ์

2. ด้านการวางแผน (Planning) สิทธิชัย อุตระกุล (2540 : 96) ได้กล่าวถึงการวางแผนไว้ว่า การวางแผนหมายถึง การกำหนดวัตถุประสงค์ที่เป็นเป้าหมายในอนาคตและกำหนดสิ่งที่จะต้องกระทำเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้น เป็นการตัดสินใจล่วงหน้าเกี่ยวกับงานที่

จะทำในอนาคต การคิดวิเคราะห์ และตัดสินใจให้ได้สิ่งที่ดีที่สุดก่อนลงมือกระทำ และเป็นการมุ่งป้องกันปัญหาเป็นการล่วงหน้ามากกว่าการคอยแก้ปัญหาที่จะเกิดขึ้น

3. ด้านการประสานงาน (Coordination) สมยศ นาวิการ (2544 : 202) ได้กล่าวถึง การประสานไว้ว่า การประสานงาน หมายถึง กระบวนการของการทำให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในกิจกรรมและเป้าหมายของแผนงานต่าง ๆ ขององค์กรที่แยกจากกัน เพื่อความสำเร็จขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ แนวทางในการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ การที่จะทำให้การประสานงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. ด้านการประเมินผล (Evaluation) กระบวนทัศน์ที่มีต่อการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานและการนำมาประยุกต์ให้เป็นรูปธรรมโดยสามารถแบ่งวงจรการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานออกเป็น 4 ขั้นตอน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2543 : 203-205) ได้แก่

4.1 การวัดประสิทธิภาพ (Measurement of Efficiency) การพัฒนาประสิทธิภาพที่เป็นระบบและชัดเจนจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ ถ้าเราไม่สามารถรับทราบว่าการดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพเพียงใดและในระดับใด ดังนั้นเราจึงต้องกำหนดแนวทางในการวัดประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรมโดยพิจารณาปัจจัยสำคัญ (Key Factors) ที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานเพื่อใช้กำหนดเกณฑ์ มาตรฐาน และวิธีการในการดำเนินงาน ปัจจุบันหลายอุตสาหกรรมอาจมีดัชนีที่สามารถนำมาประยุกต์ในการวัดประสิทธิภาพ เนื่องจากการดำเนินงานและจัดทำฐานข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ทั้งในระดับองค์กรและอุตสาหกรรม ซึ่งจะช่วยให้ธุรกิจสามารถใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวัดประสิทธิภาพ ถึงแม้ธุรกิจจะไม่มีข้อมูลเบื้องต้นในการสร้างเครื่องมือวัดประสิทธิภาพเราก็สามารถพิจารณาสร้างเครื่องมือวัดจากการพิจารณาปริมาณผลลัพธ์กับปัจจัยนำ

เข้าที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงาน

4.2 การประเมินประสิทธิภาพ (Evaluation of Efficiency) นำข้อมูลจากการวัดผลการดำเนินงานกับมาตรฐานที่กำหนดมาเปรียบเทียบประเมิน และวิเคราะห์กับข้อมูล เพื่อหาความแตกต่าง สาเหตุของการด้อยประสิทธิภาพ และแนวทางในการวางแผนพัฒนาประสิทธิภาพต่อไป ซึ่งทำการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานใน 2 ลักษณะได้แก่

4.2.1 การวางแผนพัฒนาประสิทธิภาพ (Planning for Efficiency Improvement) นำข้อมูลจากการประเมินและการวิเคราะห์ความแตกต่างมาประกอบการกำหนดแผนการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร อย่างเป็นรูปธรรมที่เรียกว่า “แผนปฏิบัติ (Action Plan)” โดยกำหนดรายละเอียดของเป้าหมาย วิธีการ และขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติสามารถดำเนินงานอย่างถูกต้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย

4.2.2 การพัฒนาประสิทธิภาพ (Plan Implementation) เริ่มดำเนินการตามแผนโดยมอบหมายให้ผู้มีหน้าที่และรับผิดชอบโดยตรงตลอดจนอำนาจในการตัดสินใจและสั่งงานที่ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นระบบและมีรูปแบบที่ชัดเจนสามารถติดตามประเมินผลและปรับปรุงให้เหมาะสมได้ในอนาคต

5. ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Working with others) ปราณี กองทิพย์ และมังกร ปุ่มกิ่ง (2549 : 201) ได้กล่าวถึง การทำงานร่วมกับผู้อื่น หมายถึง การทำงานร่วมกับผู้อื่นโดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน และเป็นการรวมตัวที่จะต้องอาศัยความเข้าใจ ความผูกพัน จนประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย การพัฒนาและบริหารทีมให้มีประสิทธิภาพสูงสุดประกอบด้วยลักษณะของทีมดังนี้

5.1 ต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน (Clear Goal)

5.2 ต้องมีความเชื่อถือและวางใจซึ่งกันและกัน

5.3 สมาชิกต้องมีความภาคภูมิใจและอุทิศตัวเองให้กับทีม

5.4 มีความสามารถในการเจรจาต่อรอง (Negotiating Skills)

5.5 สามารถจูงใจผู้ปฏิบัติงานในทีมให้ทำตามตนเองได้ในทุกสถานการณ์ (Appropriate Leadership)

5.6 ต้องไม่มีพฤติกรรมเผด็จการ

6. ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ (Relationship) ศิริ ททรัพย์สมบูรณ์ (2546 : 3) ได้กล่าวถึง มนุษยสัมพันธ์ไว้ว่ามนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การสร้างความเป็นมิตรหรือความสัมพันธ์เชิงบวกกับบุคคลอื่นโดยการเริ่มต้นทักทาย การสนับสนุน และช่วยเหลือ การรักษาและพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รวมทั้งการให้เกียรติบุคคลอื่น

แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน

ประชุม รอดประเสริฐ (2545 : 332-333) ได้จำแนกมาตรฐานในการปฏิบัติงานซึ่ง มาตรฐาน หมายถึง ระดับของการปฏิบัติงานที่ยอมรับได้ โดยจำแนกออกเป็น 3 ชนิด คือ มาตรฐานเชิงเวลา มาตรฐานเชิงคุณภาพ และมาตรฐานเชิงปริมาณ

1. มาตรฐานเชิงเวลา (Time Standard) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ต้องแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดขึ้น ถือได้ว่าเป็นมาตรฐาน

2. มาตรฐานเชิงคุณภาพ (Quality Standard) หมายถึง คุณค่าของผลการปฏิบัติงานที่ควรแก่การยอมรับ คุณค่าเป็นนามธรรมที่แสดงถึงความสวยงาม ความคงทน ความดี และอื่น ๆ อันเกิดจากทัศนคติของแต่ละบุคคลที่มีต่อผลงานนั้น ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ค่อนข้างวัดยาก

3. มาตรฐานเชิงปริมาณ (Quantity Standard) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่แสดงได้โดยจำนวนและเวลาที่กำหนดให้ จำนวนเป็นรูปธรรมที่สามารถวัดได้

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความสามารถทางการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความสามารถทางการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

2. ความสามารถทางการปฏิบัติงาน มีผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

3. พนักงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ประเภทองค์กรและเงินเดือนที่ได้รับ แตกต่างกัน มีความสามารถทางการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

4. พนักงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ประเภทองค์กรและเงินเดือนที่ได้รับ แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน

วิธีการศึกษา

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย จำนวน 162,316 คน (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, 2557 : เว็บไซต์) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่พนักงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย จำนวน 400 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด,

2545 : 42-43) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของพนักงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถทางการปฏิบัติงาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งความสามารถทางการปฏิบัติงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.491 – 0.716 และความสำเร็จในการทำงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.545 – 0.737 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r_{30} = 0.29$) ซึ่งสอดคล้องกับ สมบัติ ห้ายเรือคำ (2552 : 90) ได้เสนอว่า เกณฑ์การพิจารณาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม 0.40 ขึ้นไป ถือว่ามีคุณภาพในระดับดีมาก

2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยหาสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งความสามารถทางการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.719 – 0.797 และความสำเร็จในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.793 – 0.867 ซึ่งสอดคล้องกับ สมบัติ ห้ายเรือคำ (2552 : 91) ได้เสนอว่า เกณฑ์พิจารณาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.40 ขึ้นไป ถือว่ามีคุณภาพแล้ว

3. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity Test) โดยการใช้ Variance Inflation Factors (VIFs)

4. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

4.1 F-test (ANOVA และ MANOVA)

4.2 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis)

4.3 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาและอภิปรายผลการศึกษา

จากผลวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. พนักงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 35 – 40 ปี มีประสบการณ์ทำงาน 3 – 6 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นลูกจ้าง ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นส่วนมาก และได้รับเงินเดือนระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท

2. พนักงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความสามารถทางการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมากสามลำดับแรก ได้แก่ ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการประสานงาน สอดคล้องกับ วีระวัฒน์ พงษ์พยอม (2534) กล่าวว่า การทำงานในสาขาอาชีพต่าง ๆ ล้วนมีความจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับคนอื่น หรือที่เรียกว่าการทำงานเป็นทีม ทำให้เข้าใจได้ว่าทำไมบุคคลจึงต้องเรียนรู้และปรับตัวในการทำงานร่วมกับคนอื่น เพราะการทำงานเป็นทีมนั้นหมายถึง กลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน โดยที่สมาชิกในกลุ่มจำต้องเสียสละความเป็นส่วนตัวเท่าที่จำเป็นเพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และในองค์กรจำเป็นต้องมีระบบการประสานงานที่มีประสิทธิภาพอันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ (ขวลิต พุทธจักรศรี, 2552)

3. พนักงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความสำเร็จใน

การทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลา สอดคล้องกับ นรารท ปานดี (2548) แนวทางในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการประสบความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมภาคการผลิต ในส่วนของอุตสาหกรรมอาหาร มีทั้งสิ้น 6 ปัจจัยด้วยกัน โดยเรียงลำดับตามความสำคัญได้ดังนี้ การวางแผนด้านการเงินล่วงหน้า การคิดค้นและปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตอย่างสม่ำเสมอ การปรับปรุงวิธีการดำเนินงานสม่ำเสมอ เพื่อลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต การโฆษณาเพื่อนำเสนอสินค้าหรือเผยแพร่ข่าวสารอย่างต่อเนื่อง มีกระบวนการคัดสรรบุคลากรที่มีรูปแบบที่ชัดเจน และมีการติดตามผลการใช้ผลิตภัณฑ์จากลูกค้าสม่ำเสมอ ตามลำดับ ในส่วนคุณภาพของงานนั้น นลินรัตน์ เตนดอนทราย (2547) ได้ทำการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดลงมากที่สุดคือการฝึกอบรมอย่างเพียงพอและการรับรู้ถึงความมีประสิทธิภาพ ของการสอบทานงานสอบบัญชี ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์รองลงมาก็คือ การรับรู้ถึงแรงกดดันทางเวลาและการเห็นว่า ในการปฏิบัติงานสอบบัญชีมีขั้นตอนมากเกินไปและบางขั้นตอนไม่จำเป็น และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์น้อยที่สุดคือความต้องการความสำเร็จของผู้สอบบัญชี

4. ความสามารถทางการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับ ความสำเร็จในการทำงานและตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความสามารถทางการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม (SUTO) คือ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (POIT) ด้านการวางแผน (POPL) ด้านการประเมินผล (POME) ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น (POCO) และด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ (PORE) ซึ่งสามารถสร้างสมการพยากรณ์ จากผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการทำงานโดยรวมของพนักงานสังกัดองค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย ดังตาราง 2 ได้ดังนี้ $+ 0.136 \text{ POME} + 0.207 \text{ POCO} + 193 \text{ PORE}$
 $\text{SUTO} = 0.631 + 0.145 \text{ POIT} + 0.167 \text{ POPL}$

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ผลกระทบของความสามารถทางการปฏิบัติงานกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

ตัวแปร	SUTO	POIT	POPL	POCO	POME	POJO	PORE	VIF
$\bar{X}$	4.244	4.182	4.197	4.269	4.254	4.321	4.273	
S.D.	0.421	0.511	0.590	0.436	0.549	0.494	0.480	
SUTO	-	0.742*	0.719*	0.736*	0.722*	0.739*	0.698*	
POIT		-	0.673*	0.635*	0.649*	0.620*	0.626*	2.564
POPL			-	0.624*	0.631*	0.581*	0.504*	2.221
POCO				-	0.706*	0.718*	0.642*	2.858
POME					-	0.676*	0.562*	2.567
POJO						-	-	2.489

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์โดยรวม ซึ่งอาจเกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ VIF ปรากฏว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระความสามารถทางการปฏิบัติงาน มีค่าตั้งแต่ 2.221 - 2.858 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน

ทำให้ไม่เกิดปัญหา (Black, 2006 : 585) เนื่องจากความสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wasserman และ Kuter (Ussahawanitchakit, 2002 : 58 – 70 ; citing Wasserman and Kuter, 1996 : 62 - 80)

ตาราง 2 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการทำงานโดยรวมของพนักงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

ความสามารถทางการปฏิบัติงาน	ความสำเร็จในการทำงานโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์	ความคลาดเคลื่อน		
	ถดถอย	มาตรฐาน		
ค่าคงที่	0.631	0.152	4.150	0.000*
ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (POIT)	0.145	0.047	3.107	0.002*
ด้านการวางแผน (POPL)	0.167	0.037	4.563	0.000*
ด้านการประเมินผล (POME)	0.136	0.042	3.244	0.001*
ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น (POCO)	0.207	0.045	4.573	0.000*
ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ (PORE)	0.193	0.043	4.454	0.000*
$R = 0.874 \quad AdjR^2 = 0.758 \quad SE_{est} = 0.207 \quad F = 120.625$				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุป

ความสามารถทางการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงาน ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการพัฒนากลยุทธ์ในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรในด้านความสามารถทางการปฏิบัติงาน ในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ นโยบาย การบริหารงาน เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของการทำงาน ปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพเทคโนโลยีสารสนเทศ และบุคลากรในองค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานให้สามารถตอบสนองต่อการให้บริการกับประชาชนในเขตบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1. ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญกับความสามารถทางการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่เสมอ ในด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการวางแผน ด้านการประเมินผล ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ และความสำเร็จในการทำงาน ในด้านเวลา ด้านคุณภาพงาน และด้านปริมาณงาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานเพื่อให้บริการที่ดีกับประชาชนในเขตพื้นที่บริการ

2. ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการทำความเข้าใจกับผู้ใต้บังคับบัญชาให้คำนึงถึงความสำคัญของความสามารถทางการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการวางแผน ด้านการประสานงาน ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น และด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ เนื่องจากพนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกคนต่างก็เป็นทรัพยากรสำคัญขององค์กรที่สามารถขับเคลื่อนพันธกิจต่าง ๆ ไปสู่เป้าหมายได้ เพื่อเป็นการดึงและพัฒนา

ศักยภาพของพนักงานให้มีความรู้ความสามารถทันต่อยุคสมัยก้าวไปกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลกเทคโนโลยี รู้จักการวางแผนปฏิบัติงานก่อนลงมือปฏิบัติงาน การติดต่อประสานงานความร่วมมือทั้งในองค์กรและหน่วยงานภายนอก นำมาซึ่งความร่วมมือกันระหว่างองค์การต่าง ๆ และสร้างความรู้สึกถึงสัมพันธภาพที่ดีระหว่างการทำงานร่วมกันในทุกระดับและต่างหน่วยงานให้ภารกิจต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายเสร็จสิ้นทันเวลาตามกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับงานของ ปัทมาเกรัมย์ อิงอร นาชัยฤทธิ์ และจิราพรพรณ ช่อรักษ์ (2557) ที่ผู้ทำบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือต้องตระหนักถึงความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีเพื่อมีความสามารถในการตรวจสอบที่มาที่ไปของรายการค้าได้อย่างแม่นยำปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดมีการติดต่อประสานงานกับฝ่าย แผนกต่าง ๆ ในองค์กร ทำให้เกิดความสามัคคีภายในองค์กรรวมทั้งมีความคาดหวังความตั้งใจที่จะพัฒนาความรู้

3. ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงาน ด้านการทำงานให้ทันต่อเวลา ด้านประสิทธิผลของงานที่ได้จากการปฏิบัติงานอันซึ่งนำมาซึ่งคุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับถูกต้องตามมาตรฐานที่หน่วยงานบังคับบัญชากำหนด รวมถึงได้ปริมาณงานเป็นไปตามตัวบ่งชี้ที่ได้มีการตกลงกันไว้ ซึ่งจะทำให้องค์กรทราบจุดอ่อน จุดแข็ง ปัญหาและอุปสรรค เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขให้ได้ตรงประเด็นต่อไป

4. ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรประเมินผลหลังจากได้มีการจัดให้มีการพัฒนาความสามารถทางการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าพนักงานได้มีความรู้ความเข้าใจ ร่วมมือร่วมใจในแนวทางการพัฒนาศักยภาพทางการปฏิบัติงานขององค์กรหรือไม่อย่างไร เพื่อองค์กรจะได้นำไปปรับปรุงแนวทาง

ด้านต่าง ๆ ให้เหมาะสม สอดคล้อง เพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

5. ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมุ่งเน้นในการหาแนวทางการเพิ่มความสามารถทางการปฏิบัติงานในด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการวางแผน ด้านการประเมินผล ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น และด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ รวมถึงความสำเร็จในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในกลยุทธ์ที่สมบูรณ์ ตามแผนปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละแห่งต่อไปได้

6. ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจัดให้มีการอบรมเพิ่มเติมความรู้ความเข้าใจในความสามารถทางการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการวางแผน ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น และด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ จากผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเป็นการเฉพาะ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ความสำเร็จในการทำงาน ของพนักงานและได้ปริมาณงานเป็นไปตามที่ตั้งเกณฑ์ไว้สามารถสนองตอบต่อการให้บริการประชาชนได้อย่างดี

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาผลกระทบหรือปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อความสามารถทางการปฏิบัติงานต่อความสำเร็จในการทำงาน เช่น สภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจ และสถานการณ์ทางการเมืองในปัจจุบัน เป็นต้น

2. ควรศึกษาตัวแปรแทรกซ้อน ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถทางการปฏิบัติงานต่อความสำเร็จในการทำงาน เช่น ทักษะคติของผู้บริหาร งบประมาณ หรือนโยบายของรัฐบาล เป็นต้น

3. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรจะเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกลุ่มผู้บริหารสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรจะเปลี่ยนสถานที่ศึกษาไปยังประเทศที่ประสบความสำเร็จในการกระจายอำนาจไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว

5. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรจะเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างไปองค์กรรูปแบบอื่นที่ไม่ใช่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับเงินทุนสนับสนุนจาก กองทุนวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2557). ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2557, จาก <http://www.dla.go.th/work/abt/index.jsp>
- ชลิต พุทธจักรศรี. (2552). ปัญหาและอุปสรรคด้านการประสานงานในเทศบาลตำบลสระยายโสม อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี. รายงานการศึกษาอิสระ. รพ.ม. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธาราดร ดีประเสริฐ. (2542). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายอิเล็กทรอนิกส์คอมพิวเตอร์ในบริษัท สามารถคอมมิวนิเคชั่น จำกัด. การศึกษาค้นคว้าอิสระ. บธ.ม. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

- ธงชัย สันติวงษ์.(2546). *การบริหารค่าตอบแทน Compensation Management* .พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ประชุมช่วง.
- นลินรัตน์ เต็นดอนทราย. (2547). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดลง : มุมมองของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีและผู้จัดการงานสอบบัญชี*. วิทยานิพนธ์. บข.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นราธร ปานดี.(2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อการประสบความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมภาคการผลิต : กรณีศึกษา อุตสาหกรรมอาหาร*. วิทยานิพนธ์. ศ.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น.
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2545). *การบริหารโครงการ*. กรุงเทพมหานคร: เนติกุลการพิมพ์.
- ปราณี กองทิพย์ และมังกร ปุ่มกิ่ง. 2549. *หลักการจัดการ*. กรุงเทพฯ : วิชาการ (2535).
- ปัทมา เกร็มย์, อิงอร นาชัยฤทธิ์, และจิราพรรณ ช่อรักษ์. (2557). ผลกระทบของความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานทางด้านบัญชีของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. 33(1) : 152-163.
- วีระวัฒน์ พงษ์พยอม. (2534). *ทำงานเป็นทีม*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สมใจ ลักษณะ. (2546). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ธนรัชการพิมพ์.
- สมบัติ ท้ายเรือคำ. (2552). *ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 3. มหาสารคาม : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2540). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2544). *การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- สิทธิชัย อุยตระกูล. (2540). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์.
- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. (2543). *เอกสารการสอนชุดวิชา การคลังและงบประมาณ*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ศิริ ทรัพย์สมบูรณ์ .(2546). *เพื่อน..คู่คิด มิตรคนทำงาน*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศุภนาถ อังสุพันธุ์โกศล. (2547). *การพัฒนาการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามหน้าที่ของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโรงเรียนประชานุกุล อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ. กศ.ม. (บริหารการศึกษา). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Black, K. (2006). *Business statistics for contemporary decision making*. 4th ed. USA : John Wiley & Son, pp. 585.
- Ussahawanitchakit, Weerachai. *Resource-Based Determinants of Export Performance : Effects of ISO 9000 Certification*. Doctor's Thesis. Washington, D.C : Washington State University, 1996.