

การบริหารจัดการที่ดีที่มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จของงาน

กรณีศึกษา บริษัทศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น

Good governance related to work accomplishment:

a case study of Srisawad Corporation

วรวุฒิ กกแก้ว¹

วัลย์พร รัตนเศรษฐ์²

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการบริหารจัดการที่ดีที่มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จของงาน กรณีศึกษา บริษัทศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่นที่ส่งผลต่อผลสำเร็จของงาน และศึกษาการบริหารจัดการที่ดีที่ส่งผลต่อผลสำเร็จของงาน บริษัทศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมโดยการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ประชากรที่ใช้คือพนักงานบริษัทศรีสวัสดิ์ทั่วประเทศไทย กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

การศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัย มีสมมติฐาน ได้แก่ สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลสำเร็จของงานของพนักงานบริษัทศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่นที่แตกต่างกัน และสมมติฐานที่ 2 การบริหารจัดการที่ดีที่มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จของงานของพนักงานบริษัทศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,001 – 25,000 บาท ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด หน่วยงานที่สังกัดคือสาขามากกว่า กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยในส่วนของผู้วิจัยส่วนบุคคลพบว่าระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลสำเร็จของงานที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากองค์การได้ให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนอย่างเหมาะสมตามความรู้ความสามารถ ซึ่งตัวพนักงานเองก็รู้ถึงระดับความสามารถของตนจึงมีความเข้าใจ

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

² ปริญญาสารนิพนธ์

ซึ่งความเข้าใจและการยอมรับสภาพของพนักงานลดการเกิดปัญหาในการทำงานและส่งผลต่อผลสำเร็จของงานตามมา และในส่วนของเพศ ภูมิลำเนา และหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลสำเร็จของงานในด้านต่างๆ ที่แตกต่างกัน

ในส่วนของ การทดสอบสมมติฐาน พบว่า การบริหารจัดการที่ดีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลสำเร็จของงาน ทัศนศึกษา บริษัทศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น เนื่องจากหลักธรรมาภิบาลเป็นเรื่องที่มีประโยชน์และมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการนำมาปรับใช้ในการบริหารองค์กร โดยเฉพาะในองค์การภาคเอกชนในปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันสูง ซึ่งส่งผลดีต่อองค์กรรวมทั้งต่อผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ โดยอาศัยความร่วมมือของบุคลากรในองค์กรในการสร้างผลงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรรวมทั้งการนำหลักการบริหารจัดการที่ดีมาใช้อย่างถูกต้อง ซึ่งหลักการบริหารจัดการที่ดีนี้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนางานช่วยให้สามารถจัดการหรือกำหนดการทำงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ ทำให้เกิดการใช้บริการต่อเนื่องหรือนำลูกค้ารายอื่นมาใช้บริการเพิ่ม ถือเป็นสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์กร รวมถึงสภาพการยอมรับจากลูกค้าและสังคมในประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากนี้ สำหรับข้อเสนอแนะงานวิจัยควรมีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงานในองค์กรให้มากยิ่งขึ้น โดยเน้นไปในทางบริหารจัดการ การมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายและรวมถึงการให้การสนับสนุนปัจจัยทรัพยากรทางการบริหารที่เพียงพอ สร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายและมีการติดตามประเมินผลในการนำไปใช้เป็นระยะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพขององค์กรให้องค์กรประสบผลสำเร็จและเจริญก้าวหน้าเป็นที่ยอมรับของพนักงานและสังคมยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การบริหารจัดการที่ดี, หลักธรรมาภิบาลในการบริหาร, ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสำเร็จของงาน

บทนำ

เมื่ออุตสาหกรรมได้ขยายตัวเพิ่มมากขึ้น องค์กรบริหารงานมีขนาดใหญ่ขึ้น จึงได้เริ่มมีแนวคิดด้านการสร้างความมีมนุษยสัมพันธ์ ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมมนุษย์ในการทำงาน ความสัมพันธ์ส่วนตัวของบุคลากรในองค์กร แรงจูงใจในเรื่องความสัมพันธ์ส่วนตัว กลุ่มสัมพันธ์และภาวะผู้นำ จนกระทั่งปัจจุบันที่เน้นในเรื่องทรัพยากรมนุษย์ โดยแนวคิดนี้จะให้ความสำคัญกับมนุษย์ในฐานะทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อองค์กร ทรัพยากรมนุษย์เป็นสินทรัพย์ที่มีค่าอย่างยิ่งที่สามารถสร้างคุณูปการให้แก่องค์กรได้อย่างมหาศาล องค์กรจะต้องซำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ผู้บริหารยุคปัจจุบันเชื่อว่าบุคคลในองค์กรล้วนมีความรู้ความสามารถและศักยภาพที่องค์กรจะต้องค้นหาเพื่อนำมาสร้างสรรค์ประโยชน์แก่องค์กร (พยอม วงศ์สารศรี, 2548: 1)

การพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพย่อมเป็นนโยบายที่จำเป็นอย่างยิ่ง เพราะองค์กรยุคปัจจุบันมีการแข่งขันสูง การที่องค์กรเคยยืนอยู่ในระดับแนวหน้าแต่ละเลยการพัฒนาคนให้ร่วมแรงร่วมใจกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพย่อมจะส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงตำแหน่งที่เคยอยู่ในระดับแนวหน้าเป็นระดับที่ลดลงและในทางตรงกันข้ามองค์กรที่เคยอยู่ในตำแหน่งท้ายๆ ถ้าสนใจการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานก็สามารถก้าวสู่ตำแหน่งในระดับต้นๆ ได้ ดังนั้นองค์กรที่มุ่งให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงานก็จะดำเนินการสำรวจองค์ประกอบที่สำคัญที่จะสามารถพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งของตัวให้อยู่ในระดับแนวหน้าได้ (พยอม วงศ์สารศรี, 2542: 82) ดังนั้น จึงถือได้ว่าความสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานก็คือการมุ่งพัฒนาความเจริญเติบโตให้แก่องค์กร ด้วยการทำให้สมาชิกในองค์กรอุทิศแรงกาย แรงใจทำงานด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถ เพื่อบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กรที่กำหนดไว้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรจึงถือเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรจะเกิดขึ้นได้ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยปัจจัยเหล่านั้นจะเป็นสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นให้บุคลากรมีความต้องการมีความเต็มใจที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพในองค์กร

การเป็นผู้นำหรือผู้บริหารในองค์กรแบบแสวงหาผลกำไรและไม่แสวงหาผลกำไรคือการนำพาองค์กรนั้นไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่วางเอาไว้ให้ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรธุรกิจไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะสร้างผลสำเร็จให้เกิดขึ้นได้ องค์กรที่ประสบผลสำเร็จแบบยั่งยืน จะเห็นได้ว่าองค์กรเหล่านี้มิได้มีเพียงแค่สินค้าและบริการที่ดีเท่านั้น แต่ต้องมีการบริหารจัดการที่ดีผ่านผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถที่ดี เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้เป็นอย่างดีและเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรโดยมีการจัดองค์กรที่เหมาะสมบรรลุตามวัตถุประสงค์และมีการเจริญก้าวหน้าทำงานไม่ซ้ำซ้อนไม่มีแผนงานมากเกินไป เพื่อจะได้ลดต้นทุนและองค์กรสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไปได้ อีกทั้งเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร เช่น บริหารงานง่าย สะดวก รู้ว่าใครรับผิดชอบอะไรมีหน้าที่ทำอะไร แก้ไขปัญหางานซ้ำซ้อนได้ ทำให้งาน ไม่ค้าง ณ จุดใดจุดหนึ่ง ประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน รู้หน้าที่ของตนเองว่าจะทำอะไร มีการแบ่งงานที่เหมาะสมจะช่วยให้พนักงานรู้สึกว่าการแบ่งปันกันทำงานไม่ถูกเอาเปรียบ และพนักงานก็เข้าใจความสัมพันธ์ของตนกับบุคคลฝ่ายอื่น และสามารถประสานงานกันได้ การสร้างผู้นำที่เก่งและมีความสามารถ การที่จะบริหารให้คนเก่งเหล่านั้นอยู่ในองค์กรได้ต้องรู้ว่าใครที่มีแนวโน้มจะอยู่กับองค์กร ความจงรักภักดีต้องมีการสนับสนุนตัวอย่างเช่น การให้โบนัส ก็เป็นสิ่งตอบแทนการทำงานถ้าเขาทำงานที่จะสามารถพัฒนาและมีโอกาส

ก้าวหน้าในอาชีพของเขาได้หรือว่าสร้างความเจริญให้กับองค์กรได้ก็ต้องการพัฒนาเป็นพิเศษ มีการให้สิ่งจูงใจต่างๆ และเป็นตัวแทนของผู้บริหาร

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงอาศัยแนวทางในการทำงานจริงของผู้วิจัย เพื่อศึกษาการบริหารจัดการที่ดีที่ส่งผลต่อผลสำเร็จของงาน ดังที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าการมุ่งหวังผลสำเร็จของงาน คือการสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพ สร้างผู้นำองค์กรในหมู่พนักงาน สร้างสภาพแวดล้อม การส่งเสริมการเรียนรู้ พัฒนาบุคลากรอยู่เสมอ ย่อมส่งผลต่อผลสำเร็จของงานในภาพรวม ผ่านการบริหารจัดการที่ดี ในส่วนของผู้วิจัย จึงได้ศึกษาในประเด็นการบริหารจัดการที่ดีที่ส่งผลกับผลสำเร็จของงาน กรณีศึกษา บริษัทศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของการบริหารจัดการที่ดีกับผลสำเร็จของงานจากพนักงานในบริษัทศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น เพื่อให้งานวิจัยชิ้นนี้เป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลและเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารบุคลากรในองค์กรต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่นที่ส่งผลต่อผลสำเร็จของงาน
2. ศึกษาการบริหารจัดการที่ดีที่ส่งผลต่อผลสำเร็จของงาน บริษัทศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการจัดการที่ดี (หลักธรรมาภิบาล)

ธรรมาภิบาลเป็นแนวคิดที่ใช้ในสาขารัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ โดยเป็นคำที่อยู่ร่วมกับกลุ่มคำประชาธิปไตย ประชาสังคม การมีส่วนร่วมของประชาชน สิทธิมนุษยชน และการพัฒนาที่ยั่งยืนในช่วงศตวรรษที่ผ่านมา กลุ่มคำดังกล่าวนี้มีความสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับการปฏิรูปองค์กรของรัฐ นักรัฐประศาสนศาสตร์ส่วนหนึ่งมองว่า ธรรมาภิบาลเป็นมิติใหม่ที่เน้นบทบาทของผู้บริหารในการที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ มีการตรวจสอบ สามารถประเมินผลงานได้อย่างชัดเจนและมีการแข่งขันเพื่อจัดการการบริการที่ดีขึ้น จากองค์ประกอบของธรรมาภิบาลที่ให้ความหมายโดยหน่วยงาน และนักวิชาการต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น จึงสรุปได้ว่าองค์ประกอบของธรรมาภิบาลที่ทุกหน่วยงานและนักวิชาการต่างๆ ใช้เป็นเกณฑ์ร่วมกัน คือ องค์ประกอบของธรรมาภิบาล ด้านความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมนับเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญของหลักธรรมาภิบาล เนื่องจากหลักธรรมาภิบาล ทำให้

องค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานได้ อีกทั้งยังเป็นกลไกในการควบคุมติดตามและตรวจสอบ โดยมีประชาชนหรือองค์กรภายนอกมีส่วนร่วม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายแก่การบริหารองค์กร เพราะการสร้างธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในองค์กรเป็นการสร้างสำนึกที่ดีในการบริหารงาน การทำงานของบุคลากรในองค์กร และการจัดระบบที่สนับสนุนให้มีการปฏิบัติตามสำนึกที่ดี ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของของบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด การติดตามการทุจริต ความโปร่งใสโดยมีกระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา และการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้องที่จะได้รับผลกระทบ เนื่องจากผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐนั้นจะเกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลสำเร็จ

การวัดผลผลสำเร็จขององค์กรไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานเท่านั้น แต่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยงระหว่างวิสัยทัศน์กับแผนการปฏิบัติขององค์กร ในระบบการวัดผลสำเร็จทางธุรกิจแบบดั้งเดิมมุ่งเน้นการวัดด้านการเงินเป็นหลัก แต่การวัดด้านการเงินเป็นเพียงการบอกเรื่องราวของเหตุการณ์ในอดีต ซึ่งเหมาะสมกับยุคของธุรกิจอุตสาหกรรมที่ลงทุนในกำลังการผลิตสำหรับระยะยาว และความสัมพันธ์กับลูกค้า ซึ่งไม่ใช่จุดสำคัญที่นำไปสู่ผลสำเร็จทั้งหมด เมื่อธุรกิจก้าวสู่ยุคเทคโนโลยี ธุรกิจจำเป็นต้องสร้างคุณค่าในอนาคตโดยผ่านการลงทุนด้านลูกค้า ผู้ร่วมค้า พนักงาน กระบวนการธุรกิจ เทคโนโลยีและนวัตกรรม ดังนั้น การที่จะวัดผลสำเร็จขององค์กรนั้น นอกจากจะวัดผลสำเร็จทางด้านการเงินแล้ว ยังวัดผลสำเร็จทางด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในธุรกิจ และด้านการเรียนรู้กับการเติบโต หรือด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมประกอบกันด้วย [1]

3. แนวคิดและทฤษฎีการบริหารจัดการ

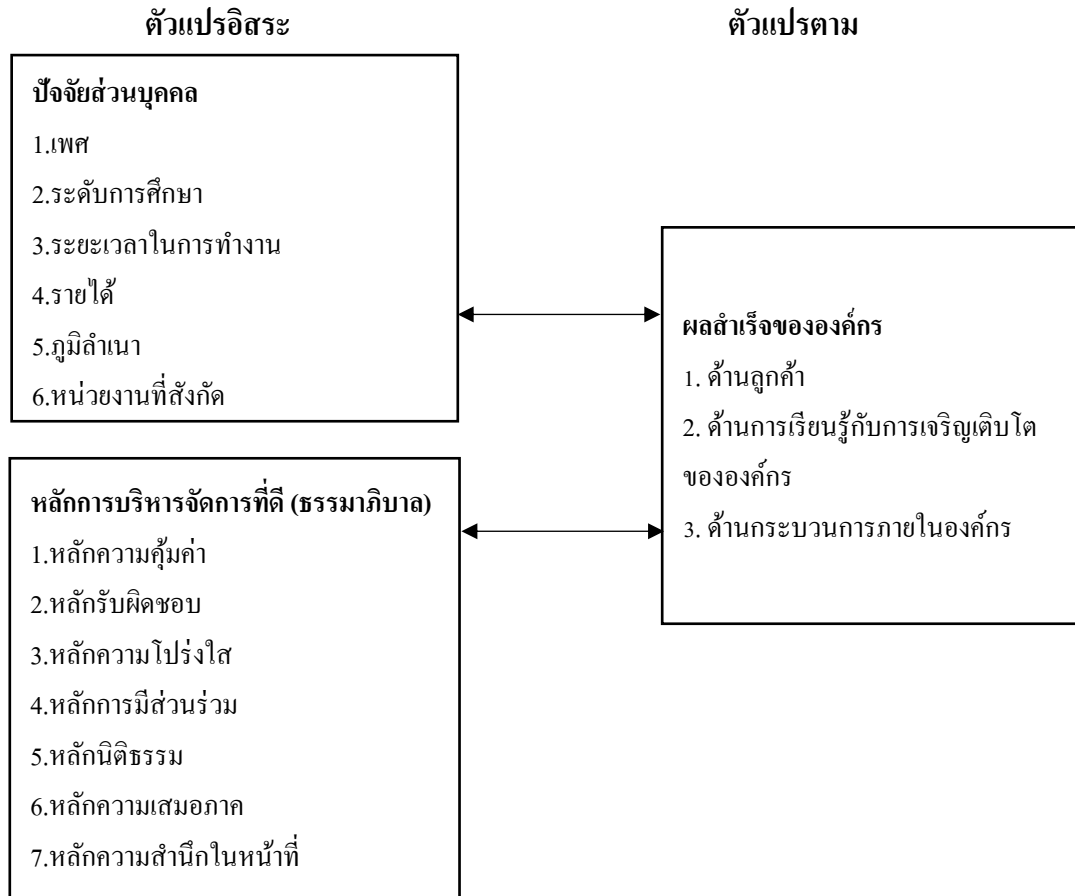
การบริหารเป็นการ ดำเนินการให้ทุกโครงการทำหน้าที่สัมพันธ์กันเป็นเรื่องยากที่จะทำให้เกิดการผสมผสานกัน ถ้าไม่มี การวางแผนการดำเนินการที่ดี ซึ่งขึ้นอยู่กับการวางแผนของผู้บริหาร ผู้บริหารมีหน้าที่อำนวยความสะดวกตามอำนาจหน้าที่จากหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบควบคุมในการวางแผนงานที่ได้กำหนดไว้แล้วดำเนินการ ร่วมกับทรัพยากรทำให้เกิดการผลิตหรือการใช้ปัจจัยการบริหารก่อให้เกิดผลผลิตขั้นสุดท้าย การบริหารจัดการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมที่ต่อเนื่องและประสานงานกัน ผู้บริหารต้องเข้ามาช่วยเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร [2]

กระบวนการบริหารจัดการเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ผู้บริหารสามารถดำเนินงานประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ เป็นหน้าที่และขั้นตอนในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ได้แก่ การวางแผน เกี่ยวข้องกับการคาดการณ์การกำหนดวัตถุประสงค์การพัฒนาวิธีการในการวางแผน โดยจำแนกแผนออกเป็น โครงการกำหนดงบประมาณและแนวทางปฏิบัติ การจัดองค์การ เกี่ยวข้องกับการจัดโครงสร้างขององค์การ การสร้างขอบ เขตของงานและความสัมพันธ์ของงานต่างๆ การกำหนดตำแหน่งหน้าที่ การจัดคนเข้าทำงาน เป็นขั้นตอนที่เกี่ยวกับการเลือกสรร ปฐมนิเทศ การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคล เพื่อให้บุคคลที่ดำรงตำแหน่งต่างๆ มีความรู้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีอยู่ การอำนวยความสะดวกและภาวะผู้นำ เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจมอบหมายหน้าที่การงาน การจูงใจ การประสานงาน การจัดให้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางสร้างสรรค์ ความเจริญก้าวหน้าแก่องค์การ เป็นการดำเนินการเพื่อให้ภารกิจบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การควบคุมกำกับ จะต้องระบุรายการงานพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน การวัดผลงาน การดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่อง ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปโดยถูกต้อง ความมุ่งหมายของการควบคุมงาน คือการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และหากไม่บรรลุวัตถุประสงค์ก็จะได้รับทราบปัญหา อุปสรรคต่างๆ

4. ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับบริษัทศรีสวัสดิ์

บริษัท ศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น เป็นกลุ่มบริษัทฯ ดำเนินธุรกิจให้บริการสินเชื่อรายย่อยแบบมีหลักประกันภายใต้สโลแกน “ศรีสวัสดิ์ เงินสดทันใจ” สินเชื่อเช่า ซื้อจักรยานยนต์ใหม่ สินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพรับจ้างคิดตามหนี้และการซื้อหนี้จากสถาบันการเงินมาบริหาร ภายใต้วิสัยทัศน์ การเป็นผู้นำแห่งร้านสะดวกซื้อทางการเงินของประเทศไทย และมีพันธกิจคือ ให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็วและทั่วถึงในพื้นที่ที่มีความต้องการ โดยมีการบริหารความเสี่ยงของสินเชื่อให้เหมาะสม และมีการพัฒนาคุณภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบการวิจัยในเชิงสำรวจ (Survey Method) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย ประชากรที่ใช้คือนักงานของบริษัทศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น ที่สังกัดสำนักงานใหญ่และสาขาจำนวน 9,000 คน จากนั้นทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้จำนวน 400 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติอนุมาน

(Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยทดสอบค่าที่ t-test ค่าเอฟ F-Test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผลการศึกษาวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 และเป็นเพศหญิงจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.70 รองลงมา คือ ปริญญาโท มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7ต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 และปริญญาเอก มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ ระยะเวลาที่ทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี มีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมา คือ 5 - 10 ปี มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24 ระยะเวลา 10 – 15 ปี มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 ระยะเวลา 15 – 20 ปี มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และ 20 ปีขึ้นไป มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท มีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29 รองลงมา คือ 25,001 – 35,000 บาท มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 รายได้ 35,001 – 45,000 บาท มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 รายได้ 45,001 – 55,000 บาท มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และรายได้ 55,001 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ ภูมิลำเนา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่กรุงเทพมหานคร จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และอยู่ต่างจังหวัดมีจำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 76.5 หน่วยงานที่สังกัด พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีหน่วยงานที่สังกัดคือสาขามากที่สุด จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 81.3 และสำนักงานใหญ่ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8

2. การวิเคราะห์การบริหารจัดการที่ดี

การบริหารจัดการที่ดี	Mean	S.D.	ระดับ
หลักความคุ้มค่า	4.32	0.68	มากที่สุด
หลักรับผิดชอบ	4.34	0.65	มากที่สุด
หลักความโปร่งใส	4.30	0.67	มากที่สุด
หลักการมีส่วนร่วม	4.23	0.68	มากที่สุด
หลักนิติธรรม	4.22	0.73	มากที่สุด
หลักความเสมอภาค	4.21	0.74	มากที่สุด
หลักความสำนึกในหน้าที่	4.28	0.66	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.27	0.68	มากที่สุด

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการที่ดี

ผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการที่ดี พบว่า ในทุกหลักการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาแยกแล้วพบว่า ค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ หลักรับผิดชอบ รองลงมาคือมีหลักความคุ้มค่า ตามด้วยหลักความโปร่งใส หลักความสำนึกในหน้าที่ หลักการมีส่วนร่วม หลักนิติธรรม และลำดับสุดท้ายคือหลักความเสมอภาค

3. การวิเคราะห์ผลสำเร็จของงาน

การบริหารจัดการที่ดี	Mean	S.D.	ระดับ
ด้านลูกค้า	4.20	0.70	มาก
ด้านการเรียนรู้กับการเจริญเติบโตขององค์กร	4.21	0.72	มากที่สุด
ด้านกระบวนการภายในองค์กร	4.27	0.71	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.22	0.61	มากที่สุด

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ผลสำเร็จของงาน

ผลการวิเคราะห์ผลสำเร็จของงาน พบว่า ผลสำเร็จในด้านกระบวนการภายในองค์กรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านการเรียนรู้กับการเจริญเติบโตขององค์กร และลำดับสุดท้ายคือด้านลูกค้า

4. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลสำเร็จของงานของพนักงานบริษัทศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่นที่แตกต่างกัน

Sig. (2-tailed) (จากการทดสอบด้วยค่า t – test และ F – test)		ผลสำเร็จของงาน		
		ด้านลูกค้า	ด้านการเรียนรู้กับการ เจริญเติบโตของ องค์กร	ด้านกระบวนการ ภายในองค์กร
ปัจจัยส่วนบุคคล	เพศ	-	0.027*	0.027*
	ระดับการศึกษา	-	-	-
	ระยะเวลาที่ทำงาน	-	-	-
	รายได้	-	-	-
	ภูมิลำเนา	-	-	0.018*
	หน่วยงานที่สังกัด	-	0.027*	-

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ด้วยค่า t-test และ F – test โดยพิจารณาจากค่า Sig. (2-tailed) พบว่า

1) เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลสำเร็จของงานด้านการเรียนรู้กับการเจริญเติบโตขององค์กร และด้านกระบวนการภายในองค์กรที่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

2) ภูมิลำเนาที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลสำเร็จของงานด้านกระบวนการที่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

3) หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลสำเร็จของงานด้านการเรียนรู้กับการเจริญเติบโตขององค์กรที่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 การบริหารจัดการที่ดีมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จของงานของพนักงานบริษัท ศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น

Sig. (2-tailed) (จากการทดสอบด้วยค่า Pearson Correlation)		ผลสำเร็จของงาน		
		ด้านลูกค้า	ด้านการเรียนรู้กับการ เจริญเติบโตของ องค์กร	ด้านกระบวนการ ภายในองค์กร
การบริหารจัดการที่ดี	หลักความคุ้มค่า	0.000**	0.000**	0.000**
	หลักรับผิดชอบ	0.000**	0.000**	0.000**
	หลักความโปร่งใส	0.000**	0.000**	0.000**
	หลักการมีส่วนร่วม	0.000**	0.000**	0.000**
	หลักนิติธรรม	0.000**	0.000**	0.000**
	หลักความเสมอภาค	0.000**	0.000**	0.000**
	หลักความสำนึกในหน้าที่	0.000**	0.000**	0.000**

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การบริหารจัดการที่ดีกับผลสำเร็จของงาน พบว่า การบริหารจัดการที่ดีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลสำเร็จของงาน กรณีศึกษา บริษัทศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่นที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

1. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลที่พบว่า ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลสำเร็จของงานที่ไม่แตกต่างกันนั้น เนื่องจากองค์กรได้ให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนอย่างเหมาะสมตามความรู้ความสามารถ ซึ่งตัวพนักงานเองก็รู้ถึงระดับความสามารถของตนจึงมีความเข้าใจ ซึ่งความเข้าใจและการยอมรับสภาพของ

พนักงานลดการเกิดปัญหาในการทำงานและส่งผลต่อผลสำเร็จของงานตามมา และในส่วนของเทศ
ภูมิลำเนา และหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลสำเร็จของงานในด้านต่างๆ ที่แตกต่างกัน
แยกอธิบายได้ว่า ในส่วนของผลสำเร็จด้านการเรียนรู้กับการเจริญเติบโตขององค์กร ความแตกต่างของ
เทศและหน่วยงานที่สังกัดส่งผลต่อผลสำเร็จด้านการเรียนรู้กับการเจริญเติบโตขององค์กร ซึ่งผู้วิจัยมอง
ว่าเป็นผลมาจากการฝึกอบรมพนักงานและการสร้างทัศนคติทางวัฒนธรรมขององค์กร ที่เกี่ยวข้องกับ
ทั้งบุคคลและองค์กรในด้านการปรับปรุงตนเอง นั่นก็คือการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับงาน อันเกี่ยวข้องกับ
ความหลากหลายของบุคลากรเป็นสำคัญเพราะเปรียบเสมือนแหล่งเก็บข้อมูลเพียงหนึ่งเดียวของความ
องค์ความรู้ มีความสามารถนำวิธีการและความรู้ด้านการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วมาปรับใช้
ในองค์กรได้ และยังเป็นสำคัญสำหรับการพัฒนาแรงงาน การฝึกอบรมต่างๆ มุ่งเน้นไปที่กลุ่มที่เป็นแรงงาน
ที่สำคัญขององค์กร เนื่องจากสามารถช่วยให้พัฒนาการทำงานในองค์กรให้สะดวกมากที่สุด การเรียนรู้
และการเจริญเติบโตจึงเป็นการวางแผนการบริหารที่มีความสำคัญสำหรับผลสำเร็จขององค์กร

ในส่วนของผลสำเร็จด้านกระบวนการภายในองค์กร ได้รับผลจากความแตกต่างจากเทศและ
ภูมิลำเนา เพราะในการปฏิบัติงานจะต้องทำให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและลูกค้าเกิดความพอใจองค์กรจะต้อง
มีการจัดการภายในอย่างมีคุณภาพ ความแตกต่างทั้งสองด้านดังที่กล่าวมาเป็นปัจจัยที่สร้างความสมดุล
ในการบริหารและปฏิบัติงาน เนื่องจากคุณลักษณะเฉพาะของเทศนั้นจะต้องถูกวางให้เหมาะสมตาม
ตำแหน่งงานและหน้าที่ และความแตกต่างของภูมิลำเนาของพนักงานจะทำให้การปฏิบัติงานต่อลูกค้า
เป็นไปอย่างราบรื่น เพราะทุกคนย่อมมีความเข้าใจในวัฒนธรรม บริบทท้องถิ่น นิสัยใจคอของผู้มาติดต่อ
เป็นอย่างดี ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและลูกค้า ตลอดจนปฏิบัติตาม
วัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างตรงเป้าหมายทั้งในด้านระยะเวลาในการผลิตสินค้าและบริการ การ
บริหารต้นทุน และการแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่ออกสู่ตลาด สอดคล้องกับกึ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์ (2546)
[3] ได้อธิบายไว้ว่าเทศเป็นตัวกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคคล ตลอดจนพัฒนาการต่างๆ มีความ
แตกต่างกันทั้งทางร่างกาย ความคิด ทัศนคติ จิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก และอื่นๆ ในมุมมองของการ
บริหารจัดการเทศชายและหญิงจึงมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน และสำหรับภูมิลำเนาและหน่วยงานที่
สังกัดถือเป็นเรื่องปกติที่ความแตกต่างดังกล่าวนี้จะส่งผลต่อผลสำเร็จของงานที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นผล
จากสภาพแวดล้อมทางสังคม ขนบธรรมเนียม ภูมิปัญญา หรืออื่นๆ ที่หล่อหลอมให้เกิดความเป็น
ค่านิยมส่วนตัว การบริหารจัดการในแต่ละที่จึงให้ความสำคัญในแต่ละเรื่องที่แตกต่างกัน ผลสำเร็จของ
งานที่เกิดขึ้นก็มีความแตกต่างกันตามไปด้วย

ผลการวิจัยในส่วนของการบริหารจัดการที่ดีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลสำเร็จของงานกรณีศึกษา บริษัทศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น สอดคล้องกับพิสมัย คูศรีพิทักษ์ (2553) [4] ได้วิจัยเรื่องการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบล ในเขตจังหวัดสกลนคร พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเทศบาล โดยรวมมีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เป็นเพราะหลักธรรมาภิบาลเป็นเรื่องที่มีประโยชน์และมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการนำมาปรับใช้ในการบริหารองค์กร โดยเฉพาะในองค์กรภาคเอกชนในปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันสูง ซึ่งส่งผลดีต่อองค์กรรวมทั้งต่อผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ เช่น เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงาน ลดความเสี่ยงในการบริหารงาน สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและพนักงาน อันนำไปสู่การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยอาศัยความร่วมมือของบุคลากรในองค์กรในการสร้างผลงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรรวมทั้งการนำหลักการบริหารจัดการที่ดีมาใช้อย่างถูกต้อง ซึ่งหลักการบริหารจัดการที่ดีนี้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนางานช่วยให้สามารถจัดการหรือกำหนดการทำงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจทำให้มีการใช้บริการต่อเนื่องหรือนำลูกค้ารายอื่นมาใช้บริการเพิ่ม ถือเป็นสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์กร รวมถึงสภาพการยอมรับจากลูกค้าและสังคมในประสิทธิภาพขององค์กร

2. ข้อเสนอแนะการวิจัย

1) ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิจัยควรนำองค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงานในองค์กรให้มากขึ้น โดยเน้นไปในทางบริหารจัดการ ต้องกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนจะทำให้ทิศทางขององค์กรชัดเจน นโยบายที่แน่ชัด จะทำให้การปฏิบัติราบรื่นและรวดเร็ว นั่นคือส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรพัฒนาก้าวไกลอย่างไม่หยุดยั้ง นอกจากนี้ปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพได้มากที่สุดก็คือทรัพยากรมนุษย์อันเป็นบุคลากรขององค์กร การมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายและรวมถึงการให้การสนับสนุนปัจจัยทรัพยากรทางการบริหารที่เพียงพอ สร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายและมีการติดตามประเมินผลในการนำไปใช้เป็นระยะ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพขององค์กรให้องค์กรประสบผลสำเร็จและเจริญก้าวหน้าเป็นที่ยอมรับของพนักงานและสังคมยิ่งขึ้น อีกประการหนึ่งที่สำคัญคือปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญในยุคปัจจุบันของการพัฒนาองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ ได้แก่

(1) ผลสำเร็จของงาน คือ การที่บุคคลสามารถทำงานได้แล้วเสร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดี

(2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อน และบุคคลอื่นทั่วไป ซึ่งการยอมรับนับถือนี้อาจแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย

(3) ลักษณะงาน (Work Itself) คือ ความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อลักษณะงานว่างานนั้นเป็นงานที่จำเจน่าเบื่อหน่าย หรือท้าทายความสามารถ ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือเป็นงานที่ยากหรือง่าย ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่

(4) ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) คือ การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กร แต่ในกรณีที่บุคคลย้ายตำแหน่งจากแผนกหนึ่งไปยังอีกแผนกหนึ่งขององค์กร โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงสถานะ ถือเป็นเพียงการเพิ่มโอกาสให้มีความรับผิดชอบมากขึ้น เรียกว่า เป็นการเพิ่มความรับผิดชอบ แต่ไม่ใช่ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานอย่างแท้จริง

นอกจากนี้ปัจจัย คำจูน (Hygiene Factors) เป็นองค์ประกอบที่ไม่ใช่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง แต่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจแต่ สามารถทำให้บุคลากรพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่จะปฏิบัติงานได้ ได้แก่ การบังคับบัญชา นโยบายบริหาร สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่ง ความมั่นคงในงาน เงินเดือน และชีวิตส่วนตัว

2) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานองค์กรอื่นด้วยเช่นกัน ซึ่งอาจจะเป็กลุ่มแข่งหรือองค์กรที่ทำธุรกิจคล้ายกัน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการขยายขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษาวิจัย เพื่อจะได้ทราบถึงความแตกต่าง และนำมาเปรียบเทียบ แก้ไขเป็นแนวทางให้องค์กรมีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพขึ้นต่อไป

(2) ควรศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่นไม่ว่าจะเป็นปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร หรือเป็นตัวแปรอื่นๆ ที่มีความเหมาะสมหรือมีอิทธิพลตามบริบทขององค์กรนั้นๆ ซึ่งอาจส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงาน โดยรับข้อเสนอจากพนักงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความสำเร็จในการทำงานขององค์กรในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- [1] นันทนา บุญเฮง. (2553). ปัจจัยสู่ผลสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจเบเกอรี่ในเขต กรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม
- [2] กิรกร จันทร์กษา. (2552). แนวทางสู่ผลสำเร็จในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวภายในประเทศของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในเขตวัฒนา คลองเตย วังทองหลาง บางรัก และราชเทวี กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- [3] กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. (2546). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : ไทยเจริญการพิมพ์.
- [4] พิศมัย คูศรีพิทักษ์. (2553). การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบล ในเขตจังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ รป.ม.สกลนคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร