

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

Key Success Factors on Supporting Staff Performance In Rajamangala University of Technology Isan

สมเกียรติ ฉายพระพักตร์¹ ปฎิมา ถนิมกาญจน์¹ และสุกานดา กลิ่นขจร¹

Received: July, 2015; Accepted: November, 2016

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติอนุमानโดยการประมาณค่าจากสมการถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร ด้านความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง และด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สามารถใช้ทำนายความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 46.20 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และการบริหารจัดการองค์กร ด้านการจัดองค์กร สามารถใช้ทำนายความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 16.10 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

คำสำคัญ : ความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร; การบริหารจัดการองค์กร; ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน;

¹ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา
E - mail : schayprapak@gmail.com

Abstract

This research aimed to determine the factors that affect staff performance in Rajamangala University of Technology Isan. The data gathering tools used in this study were questionnaires. The statistics used to analyze quantitative data included frequency, percentages, average and standard deviation, then the hypothesis testing was estimated with Multiple Regression Analysis. This study revealed that there were some critical success factors that improve the university job performance development such self-actualization and achievement motivation. The outcome of the supporting staff competencies was 46.20 percent at a statistical significance level of 0.01. The other factor was organizational management, which the outcome of the support staff performance was 16.10 percent with the significant level of 0.01.

Keywords: Success of Enterprise Development; Corporate Management; Performance Achievement

บทนำ

การบริหารมีปัจจัยหลายประการที่ต้องคำนึง ปัจจัยด้านพื้นฐานที่สำคัญในการบริหาร คือ ทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับองค์กร ทรัพยากรบุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันระหว่างบุคคล ในด้านความสามารถ สถิติปัญญา ความถนัด ความต้องการ เป็นต้น องค์กรใดที่มีบุคลากรที่มีความต้องการ สอดคล้องกับองค์กร ก็จะเป็นเหตุให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จ การค้นพบบุคลากรที่มีคุณภาพ มีผลงานดี ทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก็จะส่งผลดีต่อองค์กร ในทางตรงกันข้าม หากบุคลากร ไม่มีคุณภาพ ไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน เป็นเหตุให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพงาน ลดลง ทำให้ผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ (ธัญชนก, 2552) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ที่เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 โดยที่มาตรา 36 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 บัญญัติให้สถานศึกษาของรัฐที่จัดการศึกษาระดับปริญญาเป็นนิติบุคคล เพื่อให้สถานศึกษาของรัฐดำเนินกิจการได้โดยอิสระ สามารถพัฒนาระบบบริหาร และการจัดการที่เป็นของตนเอง มีความคล่องตัว มีเสรีภาพทางวิชาการ และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสภามหาวิทยาลัย ดังนั้น จึงมีการดำเนินการจัดตั้งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 แห่งขึ้น แทนสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ซึ่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานเป็นหนึ่งในจำนวนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่ง สิ่งหนึ่งที่คู่กับการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาที่สำคัญ คือ การวางแผนและพัฒนาด้านทรัพยากรบุคคลให้มีคุณภาพและมีทักษะในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยจึงให้ความสนใจและศึกษาการทำงานของบุคลากรว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากร ทั้งในด้านปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร การบริหารจัดการองค์กร และความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ทั้งในด้านความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร และด้านบริหารจัดการองค์กร เพื่อที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ซึ่งเป็นส่วนราชการที่ต้องการเสริมสร้างส่งเสริม และสนับสนุนในด้านศึกษาและการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และทุ่มเทให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ อีกทั้งยังสามารถนำผลที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ไปใช้ในการกำหนดแผนและนโยบายการพัฒนาบุคลากรในองค์กร ตลอดจนหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงการบริหารงานในองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

การทบทวนวรรณกรรม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การพัฒนาองค์กร

(สร้อยตระกูล, 2545) ได้กล่าวถึงการพัฒนาองค์กร โดยระบุว่ามีความแตกต่างกันไปตามเป้าประสงค์หรือวัตถุประสงค์ แต่ละประเด็นกันในเรื่องของการใช้ตัวแทรกแซงโดยเฉพาะร่วมกัน ในกระบวนการพัฒนาองค์กร ที่ปรึกษาหรือตัวแทนการเปลี่ยนแปลงจะเข้ามามีบทบาทเพื่อช่วยในการปรับเปลี่ยนองค์กรในลักษณะที่เพิ่มผลผลิต ตลอดจนถึงการเพิ่มระดับความพึงพอใจ การเปลี่ยนแปลงให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนาองค์กรจะต้องมีประเด็นต่าง ๆ คือ

- 1.1 การเพิ่มระดับความไว้วางใจและการสนับสนุนระหว่างกันและกันในหมู่สมาชิก
- 1.2 ความพร้อมที่จะเผชิญปัญหามีมากขึ้นแทนที่จะไปเก็บกดปัญหาขององค์กรไว้
- 1.3 เพิ่มระดับการติดต่อสื่อสารในสี่ทิศทาง คือ จากระดับบนลงสู่ระดับกลาง ระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน ระดับแนวนอนหรือแนวราบ รวมตลอดถึงลักษณะทแยง

ระดับบน ระดับแนวนอนหรือแนวราบ รวมตลอดถึงลักษณะทแยง

- 1.4 ส่งเสริมระดับขวัญและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน
- 1.5 พยายามให้มีส่วนร่วมมากขึ้น มีการใช้ลักษณะภาวะการเป็นผู้นำแบบร่วมแรงร่วมใจ

ทั่วทั้งองค์กร

- 1.6 ส่งเสริมให้มีการจัดการเกี่ยวกับความขัดแย้งมากกว่าที่จะเก็บกดไว้
- 1.7 พยายามกำจัดความขัดแย้งที่ไม่พึงประสงค์ระหว่างกลุ่ม
- 1.8 ส่งเสริมการจูงใจในหมู่พนักงานเจ้าหน้าที่ทุกระดับขององค์กร
- 1.9 ลดระดับพฤติกรรมทางการเมืองในหมู่นักบริหารหรือผู้จัดการ
- 1.10 ส่งเสริมให้มีการตอบโต้อย่างรวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ๆ มากขึ้น

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการพัฒนาองค์กร คือ เพื่อพัฒนาองค์กร ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ให้องค์กรมีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับสภาพงาน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ส่งเสริมให้พนักงานมีทัศนคติแบบร่วมมือร่วมใจต่อการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร และประสานวิสัยทัศน์ส่วนตัวและวิสัยทัศน์ขององค์กรเข้าด้วยกัน

2. ปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร

ประยุกต์ใช้แนวคิดจากงานวิจัยของ ธนัยชนก (ธนัยชนก, 2552) ซึ่งประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จากแนวคิดของ Laudon, Kenneth C. (Laudon, Kenneth C., 1996) ที่ว่าด้วยเรื่องระบบสารสนเทศ องค์กรจำเป็นต้องอาศัยความรู้ในสาขาวิชาการต่าง ๆ ระบบสารสนเทศจึงมีลักษณะเป็นสหวิทยาการ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านเทคนิค ด้านพฤติกรรม ด้านเทคนิคและสังคม เนื่องจากเป็นแนวคิดที่สามารถก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรได้ดี

2.2 ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน จากแนวคิดของ Meidan Arthur (Meidan Arthur, 1984) เนื่องจากมองการประเมินผลการปฏิบัติงานว่าจะสามารถสนองตอบต่อจุดมุ่งหมายขององค์กรได้มากกว่าหนึ่งในเวลาเดียวกัน ที่สะท้อนให้เห็นถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานว่ามีความสำคัญและมีประโยชน์ต่อพนักงานและองค์กรได้

2.3 ด้านขวัญและกำลังใจ จากแนวคิดของ Maslow, Abraham (Maslow, Abraham, 1993) เนื่องจากเมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่า ทฤษฎีของ Maslow ทั้ง 5 ลำดับชั้น เป็นความต้องการด้านจิตใจ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่เกี่ยวข้องอย่างแน่นแฟ้นกับคำว่า “ขวัญ” เพราะความต้องการเหล่านี้หากได้รับการตอบสนอง สภาพขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานก็จะดีขึ้น และนำมาซึ่งผลผลิตในการทำงานให้สูงขึ้นได้ในที่สุด

2.4 ด้านความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง จากแนวคิดของ Rotter, J.B. (Rotter, J.B., 1965) ซึ่งเชื่อว่าการที่บุคคลมีความแตกต่างกันนั้น เนื่องมาจากมีความเชื่อเป็นพื้นฐาน ความเชื่อเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมและเป็นแบบแผนของพฤติกรรมที่กำหนดให้สมาชิกในสังคมมีแบบแผนการดำเนินชีวิตเป็นแบบเดียวกัน ซึ่งเป็นตัวกำหนดให้งานที่ทำบรรลุเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น

2.5 ด้านการจัดการความรู้ จากแนวคิดของ Ben Franklin (Ben Franklin, 2005) ซึ่งอธิบายความสำเร็จของการจัดการความรู้ เกิดจากการผสมผสานการทำงานระหว่างองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ซึ่งประกอบไปด้วย คน กระบวนการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.6 ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จากแนวคิดของ Mc Clelland, Davis C. (Mc Clelland, Davis C., 1961) ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทำให้เกิดการกระทำโดยแสดงออกมาในรูปของความต้องการที่จะมีความสำเร็จ ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ (Affiliation) และความต้องการที่จะมีอำนาจ (Power) ถ้าองค์กรใดที่มีทรัพยากรบุคคลซึ่งมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานสูงย่อมส่งผลให้องค์กรนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายได้

3. การบริหารจัดการองค์กร

ประยุกต์จากแนวคิดของ (ศิริวรรณ, 2550) ได้กล่าวถึงการบริหารจัดการองค์กรว่าเป็นหน้าที่พื้นฐาน 4 ประการ ของผู้บริหาร ที่ประกอบไปด้วย

1) การวางแผน (Planning) ซึ่งเป็นขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์และพิจารณาถึงวิธีการที่องค์กรควรปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น

2) การจัดองค์กร (Organizing) เป็นขั้นตอนในการสรรหาบุคคลและทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงาน

3) การนำ (Leading) เป็นขั้นตอนในการกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นและชักนำความพยายามของพนักงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

4) การควบคุม (Controlling) เป็นขั้นตอนของการวัดผลการทำงานและดำเนินการแก้ไขเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรต้องการ

4. ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ประยุกต์จากงานวิจัยของ ธัญชนก (ธัญชนก, 2552) ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

4.1 ด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน จากแนวคิดของ Steers, R.M. (Steers, R.M., 1977) ที่เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานว่าสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ การวัดประสิทธิผลโดยใช้ตัวบ่งชี้เดียวและการวัดประสิทธิผลโดยใช้ตัวบ่งชี้หลายตัว

4.2 ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากแนวคิดของ Mike Woodcoch (Mike Woodcoch, 1989) โดยให้ทัศนคติเกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพว่าการทำงานร่วมกันบุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดี โดยแสดงออกถึงถึงลักษณะสำคัญ 11 ประการ ได้แก่

- 1) มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายเห็นพ้องต้องกัน
- 2) มีการเปิดเผยต่อกันและเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา
- 3) สนับสนุนความไว้วางใจต่อกัน
- 4) ร่วมมือและใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์
- 5) มีกระบวนการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสม
- 6) ภาวะผู้นำที่เหมาะสม
- 7) มีการตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการปฏิบัติงาน
- 8) มีการพัฒนาตนเอง
- 9) มีความสัมพันธ์ที่ดีสำหรับกลุ่ม
- 10) การกำหนดบทบาทหน้าที่สมาชิกอย่างชัดเจน
- 11) การติดต่อสื่อสารที่ดี

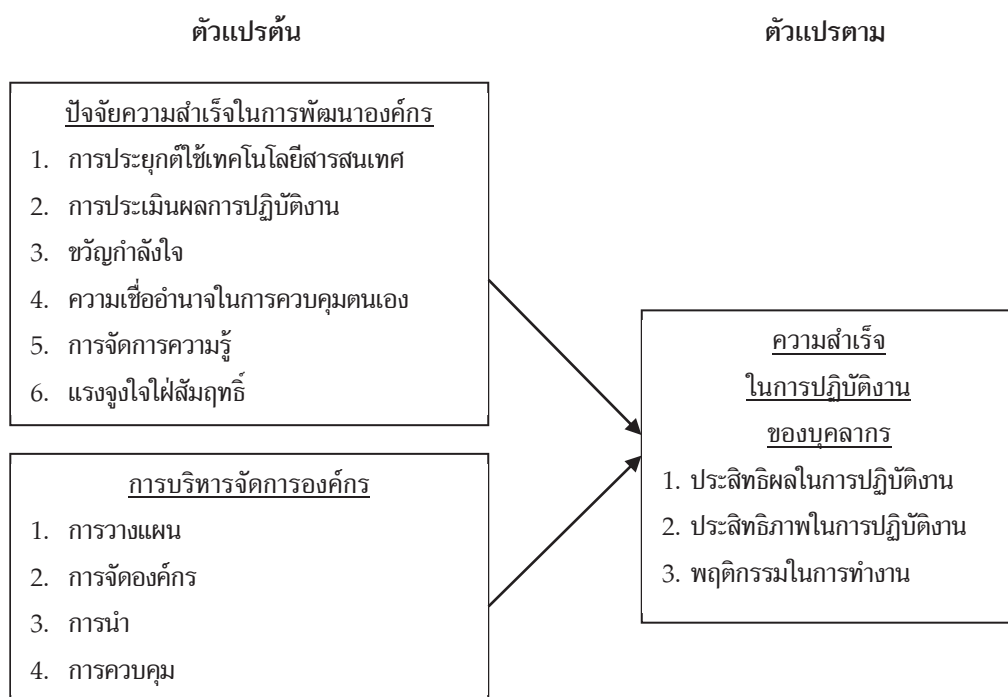
4.3 ด้านพฤติกรรมในการทำงาน จากแนวคิดของ Jerry C. Wofford (Wofford, J.C., 1989) ซึ่งอธิบายพฤติกรรมออกเป็น 4 ระดับ คือ

- 1) พฤติกรรมระดับบุคคล
- 2) พฤติกรรมระหว่างบุคคล
- 3) พฤติกรรมของกลุ่มเล็ก
- 4) พฤติกรรมองค์กรโดยรวมงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิด โดยด้านตัวแปรต้น ปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร ประยุกต์แนวคิดจากงานวิจัยของ ธัญชนก ธิตพงศ์วิวัฒน์

(ธัญชนก, 2552) ด้านการบริหารจัดการองค์กร ประยุกต์แนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (ศิริวรรณ, 2550) ด้านตัวแปรตามประยุกต์แนวคิดจากงานวิจัยของ ธัญชนก ธิตพงศ์วิวัฒน์ (ธัญชนก, 2552) ได้ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.95 และความคลาดเคลื่อน 0.5% ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 300 คน ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งตามสัดส่วนของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แยกตามประเภทตำแหน่ง ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา และลูกจ้างชั่วคราว

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ซึ่งประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะบุคคล ประกอบด้วยข้อความ จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย และประเภทตำแหน่ง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากร แบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านขวัญและกำลังใจ ด้านความเชื่ออำนาจในการควบคุมตนเอง ด้านการจัดการความรู้ ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กร แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนของมหาวิทยาลัย ด้านการจัดองค์กร ด้านการนำ ด้านการควบคุม

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากร แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

4. วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย ด้วยการนำแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เพื่อหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการวัด ผลการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ความเหมาะสม และความชัดเจนของการใช้ภาษาจากผู้เชี่ยวชาญพบว่าข้อความคำถามในแบบสอบถามมีความสอดคล้อง ระหว่างข้อความคำถาม กับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการวัด มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา และมีความเหมาะสม มีความชัดเจนของภาษา และครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา จึงสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขคำถามตามประเด็นที่ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำ เช่น การแก้ไขประเด็นคำถามให้มีความชัดเจน การแก้ไขภาษาที่ไม่เป็นทางการให้เป็นทางการ การตัดคำในประเด็นคำถามที่ไม่จำเป็นออก โดยการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ทำการวัดความเชื่อมั่น ด้วยค่า Cronbach's Alpha Coefficient การนำแบบสอบถามที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของประเด็นคำถาม พบว่า ข้อคำถามมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.935 สามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้ และเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า 0.70 ขึ้นไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งเป็นการหาค่าทางสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้

5.1 ปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนางานองค์กร มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

5.2 การบริหารจัดการองค์กรมีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยไม่เกิน 5 ปี และมีประเภทตำแหน่งเป็นพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา

ผลการศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรมีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากร แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร (ด้าน)	R	ความหมาย
การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	0.318**	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
การประเมินผลการปฏิบัติงาน	0.271**	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
ขวัญกำลังใจ	0.449**	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
ความเชื่ออำนาจในการควบคุมตนเอง	0.618**	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
การจัดการความรู้	0.405**	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	0.663**	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

หมายเหตุ : ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยความสำเร็จในการองค์กร ประกอบด้วย ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (X_1) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (X_2) ด้านขวัญและกำลังใจ (X_3) ด้านความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง (X_4) ด้านการจัดการความรู้ (X_5) และด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X_6) มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากร (Y) เท่ากับ 0.318, 0.271, 0.449, 0.618, 0.405 และ 0.663 ตามลำดับ นั่นคือ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับต่ำ ส่วนด้านอื่น ๆ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากร จึงได้นำตัวแปรต้น ซึ่งประกอบด้วย ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (X_1) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (X_2) ด้านขวัญและกำลังใจ (X_3) ด้านความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง (X_4) ด้านการจัดการความรู้ (X_5) และด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X_6) มาทดสอบว่ามีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากร (Y) โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น โดยวิธี Stepwise ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จพัฒนาในการองค์กรมีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น โดยวิธี Stepwise

ตัวแปรอิสระ	ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากร				
	<i>B</i>	<i>SE.</i>	β	<i>t</i>	<i>sig.</i>
ค่าคงที่	1.804	0.166		10.873	0.000**
X_4	0.349	0.064	0.468	5.428	0.000**
X_6	0.182	0.064	0.246	2.854	0.005**

$R = 0.680, R^2 = 0.462, Adj. R^2 = 0.457, SE. \text{ of Estimate} = 0.286$

หมายเหตุ : ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 2 พบว่า เมื่อทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น โดยวิธี Stepwise จะมีเพียงตัวแปรด้านความเชื่ออำนาจในการควบคุมตนเอง (X_4) และด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X_6) ที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากร (Y) โดยตัวแปรทั้งสองสามารถร่วมกันอธิบายความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากร (R^2) เท่ากับร้อยละ 46.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยสามารถเขียนได้สมการที่ (1) ดังนี้

$$\hat{y} = 1.804 + 0.349(X_4) + 0.182(X_6) \quad (1)$$

การทดสอบสมการพยากรณ์เพื่อประมาณค่า สามารถอธิบายได้ดังนี้

ถ้าปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรด้านความเชื่ออำนาจในการควบคุมตนเองเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มขึ้น 0.349 และถ้าปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มขึ้น 0.182

สำหรับการบริหารจัดการองค์กรมีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการองค์กรกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากร ผลการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการองค์กรกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากร

การบริหารจัดการองค์กร (ด้าน)	R	ความหมาย
การวางแผนของมหาวิทยาลัย	0.196**	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
การจัดองค์กร	0.402**	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
การนำ	0.286**	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
การควบคุม	0.375**	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

หมายเหตุ : ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 พบว่า การบริหารจัดการองค์ประกอบด้วย ด้านการวางแผนของมหาวิทยาลัย (X_7) ด้านการจัดองค์กร (X_8) ด้านการนำ (X_9) และด้านการควบคุม (X_{10}) มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากร (Y) เท่ากับ 0.196, 0.402, 0.286 และ 0.375 ตามลำดับ นั่นคือ ด้านการวางแผนของมหาวิทยาลัยและด้านการนำมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับต่ำ ส่วนด้านอื่น ๆ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการองค์ประกอบกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากร จึงได้นำตัวแปรต้น ซึ่งประกอบด้วย ด้านการวางแผนของมหาวิทยาลัย (X_7) ด้านการจัดองค์กร (X_8) ด้านการนำ (X_9) และด้านการควบคุม (X_{10}) มาทดสอบว่ามีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากร (Y) โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น โดยวิธี Stepwise ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การบริหารจัดการองค์ประกอบมีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น โดยวิธี Stepwise

ตัวแปรอิสระ	ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากร				
	B	$SE.$	β	t	$sig.$
ค่าคงที่	2.856	0.176		16.239	0.000**
X_8	0.284	0.046	0.402	6.171	0.000**
$R = 0.402$, $R^2 = 0.161$, $Adj. R^2 = 0.157$, $SE. \text{ of Estimate} = 0.357$					

หมายเหตุ : ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า เมื่อทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น โดยวิธี Stepwise จะเหลือเพียงตัวแปรด้านการจัดองค์กร (X_8) ที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากร (Y) โดยตัวแปรด้านการจัดองค์กรสามารถอธิบายความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากร (R^2) เท่ากับร้อยละ 16.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยสามารถเขียนได้ดังสมการที่ (2) ได้ดังนี้

$$\hat{y} = 2.856 + 0.284(X_8) \quad (2)$$

การทดสอบสมการพยากรณ์เพื่อประมาณค่า สามารถอธิบายได้ดังนี้

ถ้าการบริหารจัดการองค์ประกอบด้านการจัดองค์กรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มขึ้น 0.284

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน สรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่าปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร ด้านความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง และด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Rotter อ้างถึงใน (ธัญชนก, 2552) ได้สรุปลักษณะของผู้ที่มีความเชื่ออำนาจภายในคนว่าเป็นผู้มีความกระตือรือร้นต่อความเป็นไปของสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ อันจะนำมาซึ่งประโยชน์สำหรับพฤติกรรมในอนาคต ถ้าหากประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้เป็นอย่างดี และการตั้งใจทำงานเพื่อให้ผลงานออกมาดีมีประสิทธิภาพโดยพยายามปรับปรุงสภาพสิ่งแวดล้อมไปตามลำดับขั้น เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของคนและเห็นคุณค่าของทักษะ หรือผลสัมฤทธิ์ (Achievement) จากความพยายามของตนเอง และรู้สึกพอใจเมื่อทราบว่างานที่ปฏิบัติมีความสำคัญต่อองค์กรและเป็นคนที่มีความมั่นใจในตนเองสูงอยากที่จะชักชวนให้เชื่อตาม โดยไม่มีเหตุผล และยังสอดคล้องกับทฤษฎีของ Mc Clelland, Davis C. (Mc Clelland, Davis C., 1961) ซึ่งได้กำหนดความต้องการพื้นฐานที่สำคัญของมนุษย์ ข้อหนึ่ง คือ ความต้องการที่จะมีความสำเร็จ (Achievement) คือมุ่งความสำเร็จโดยตรง มีความใฝ่ฝันที่จะให้เกิดความสำเร็จและให้ได้รับความสำเร็จตามเป้าหมายโดยพนักงานนำความรู้ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ เพื่อความสำเร็จขององค์กรและถ้าพนักงานขาดความชำนาญในเรื่องใด จะพยายามทำสิ่งนั้นให้สำเร็จ โดยพยายามหาข้อมูลเพื่อแก้ไขปัญหาให้ได้ หรือถ้าได้รับมอบหมายให้ทำงานใด ๆ จะทำให้สำเร็จทุกครั้ง และสร้างสิ่งใหม่ ๆ ในการทำงานอยู่ตลอดเวลา และถ้าองค์กรใดที่มีทรัพยากรบุคคลซึ่งมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานสูงย่อมส่งผลให้องค์กรนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายได้ และยังสอดคล้องกับธัญชนก (ธัญชนก, 2552) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางถึงสูงกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

2. การบริหารจัดการองค์กรกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่าการบริหารจัดการองค์กร ด้านการจัดองค์กร ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Certo, Samuel C. (Certo, Samuel C., 2000) (ศิริวรรณ, 2549) ซึ่งได้กล่าวว่า การจัดองค์กร เป็นขั้นตอนในการจัดสรรบุคคลและทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายในการทำงาน หรือเป็นการจัดแบ่งงานและจัดทรัพยากรสำหรับงานเพื่อให้งานเหล่านั้นสำเร็จ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละครั้งให้มีความถูกต้องและเที่ยงตรงตามความเป็นจริง เพื่อให้บุคลากรทราบว่าตนเองจะต้องปรับปรุงและพัฒนาตนเองอย่างไรบ้าง และเพื่อเป็นแนวทางในการเลื่อนขั้น เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน ตลอดจนเพื่อเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยด้วย ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุนอยู่ในระดับต่ำ แสดงว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยยังขาดประสิทธิภาพ ซึ่งอาจทำให้พนักงานที่มีศักยภาพในการทำงานขาดขวัญกำลังใจในการทำงานซึ่งก่อให้เกิดผลเสียแก่มหาวิทยาลัยได้

2. มหาวิทยาลัยควรมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของงานแต่ละอย่าง อย่างชัดเจนและแผนปฏิบัติการนั้นควรมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจของมหาวิทยาลัย รวมถึงควรพิจารณาถึงวิธีการที่จะปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น ในการวางแผนควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการวางแผนเพื่อให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของงานและเพื่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม พร้อมทั้งร่วมกันเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นเพื่อเป็นทางเลือกในการแก้ปัญหาาร่วมกัน และควรมีการประเมินผลการทำงาน เพื่อพิจารณาว่าการทำงานที่ผ่านมาจะต้องปรับปรุงพัฒนาในเรื่องใดบ้าง เพื่อให้ผลงานออกมาดี และเพื่อให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จ ตลอดจนสามารถนำแผนที่วางไว้มาเป็นเครื่องมือในการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ผู้บริหารควรมีการชักนำและกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานรวมทั้งเสริมสร้างขวัญและกำลังใจบุคลากรให้มีศักยภาพสูงขึ้นรวมถึงการอธิบายวัตถุประสงค์ของงานให้บุคลากรทราบและผู้บริหารสามารถให้คำปรึกษาแก่บุคลากรเมื่อบุคลากรประสบปัญหาเกี่ยวกับการทำงานรวมทั้งชี้แนะเทคนิคต่าง ๆ ของงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วในการทำงานและปรับปรุงและส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากรในองค์กรรวมทั้งควรมีการให้รางวัลแก่บุคลากรอยู่บนพื้นฐานของผลการปฏิบัติงานเพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานและยังเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำงานวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน แยกตามประเภทตำแหน่ง หรือ เปรียบเทียบตามประเภทตำแหน่ง เพื่อทราบถึงความแตกต่างของประเภทตำแหน่งที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร รวมถึงควรศึกษาถึงแรงจูงใจและทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย เพื่อทราบความคิดเห็นและแรงจูงใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง นอกจากนั้นควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน เช่น หลักการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) หรือ ทฤษฎีกลยุทธ์ในการดำเนินงานขององค์กรของ McKinsey

เอกสารอ้างอิง

- Ben Franklin. (2005). Knowledge Management Synergy. (Online)
 Certo, Samuel C. (2000). Modern Management. 8th ed. New Jersey : Prentice-Hall
 Laudon, Kenneth C. (1996). Management Information System. 7th ed. Prentice-Hall Inc
 Maslow, Abraham. (1993). Motivation and personality. New York : Harper & Row
 Mc Clelland, Davis C. (1961). The Achieving Society. New York : Vann strand
 Meidan Arthur. (1984). Bank Marketing Management. London : Macmillan
 Mike Woodcoch. (1989). Team Development Manual by Mike Woodcoch (Hardcover-Feb).

- Rotter, J.B. (1965). Generalized Expectancies for Internal Versus External Control of Reinforcement. *Psychological Monograph*. Vol. 80. No. 1. whole issue
- Steers, R.M. (1977). *Organizational Effectiveness : A Behavioral View*. Santa Monica, California : Goodyear
- Taro Yamane. (1967). *Statistics-An Introductory Analysis*. Tokyo : John Weatherhill, In.
- Wofford, J.C. (1989). *Organizational Behavior*. Boston : Kent Publishing Company a Division of Wadsworth
- ธัญชนก อิตพิงศ์วิวัฒน์. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2549). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธรรมสาร
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2545). *พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีการประยุกต์*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์