

SARAKHAM JOURNAL

MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Vol.8 No.2 July - December 2017



MYANMAR



THAILAND



SINGAPORE



CAMBODIA



MALAYSIA



VIETNAM



LAOS



PHILIPPINES



BRUNEI DARUSSALAM



INDONESIA



วารสาร

สาร:คาม

SARAKHAM JOURNAL
MAHASARAKHAM UNIVERSITY



MAHASARAKHAM
UNIVERSITY

วารสาร สาร:คาม SARAKHAM JOURNAL

ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 ประจำเดือนกรกฎาคม - ธันวาคม 2560 ISSN 1906-893X

MSU

วารสารสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2560 ISSN : 1906-893X

เจ้าของ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่ผลงานวิชาการ งานวิจัยและองค์ความรู้ที่เป็น Best practice ที่มีคุณค่าต่อการพัฒนาสถาบัน เป็นสื่อกลางแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเชิงวิชาการ ของนักวิจัยสายสนับสนุนและสายวิชาการ โดยไม่ขอบเขตเนื้อหาครอบคลุมวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บทความวิชาการและบทความวิจัยที่จะนำมาตีพิมพ์ ในวารสารมหาวิทยาลัยมหาสารคามนี้ จะต้องได้รับการตรวจสอบทางวิชาการ (Peer Review) ซึ่งปกติจะมี Double Blind (ผู้พิจารณา 2 คน) หรือ Triple Blind (ผู้พิจารณา 3 คน) ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
ที่ปรึกษา

อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

บรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ท้ายเรือคำ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ โฉมยา

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

กองบรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร.ประสาธน์ เนื่องเฉลิม

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รองศาสตราจารย์ ดร.จำลอง วงษ์ประเสริฐ

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

รองศาสตราจารย์ ดร.ภัทรพร เกษสังข์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณิ์ แกมเกตุ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์สิทธิพร ภิรมย์รื่น

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรศิริ ปิยะพิมพ์สิทธิ์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิคม นาคอ้าย

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปาริชาติ ประเสริฐสังข์

มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ พรหมสัตยพรต

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เอื้อมพร หลินเจริญ

มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

อาจารย์ ดร.ชานาญ ปาณางษ์

มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

อาจารย์ ดร.ทิพย์สุดา จันทน์แจ่มหล้า

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อาจารย์ ดร.นำฝิ่ง อินทะเนตร

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อาจารย์ ดร.บัณฑิตา อินสมบัติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

อาจารย์ ดร.สิริศักดิ์ อาจวิชัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

อาจารย์ ดร.เสกสรรค์ ทองคำบรรจง

มหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ ดร.กัมปนาท บริบูรณ์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

MR.Paul Alexander Dulfer

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

นางฉวีวรรณ อรรถะเศรษฐ์

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

เลขานุการ

นางพัชตรีวิไล รุ่งวิสัย

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผู้ช่วยเลขานุการ

นางจิรารัตน์ ภูสีฤทธิ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักกองบรรณาธิการ กองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 44150

โทรศัพท์ 0-4375-4416 ภายใน 1754

ราคาปก ฉบับละ 170 บาท

ราคาสมาชิก รายปี 2 ฉบับ 300 บาท, รายสองปี 4 ฉบับ 550 บาท

กำหนดออกเผยแพร่ ปีละ 2 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน, ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม

บรรณาธิการ

วารสารสารระคาคม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์โดยได้รับความสนใจและเป็นที่ยอมรับจากนักวิจัยสายสนับสนุนรวมถึงนักวิชาการ นิสิต นักศึกษา ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยทั่วประเทศที่ได้ส่งบทความวิจัยและบทความวิชาการมาตีพิมพ์ เป็นงานวิจัยและองค์ความรู้ที่มีคุณค่าต่อการพัฒนาสถาบัน ซึ่งบทความที่ได้รับการตีพิมพ์ได้ผ่านการกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยทำให้วารสารสารระคาคม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีมาตรฐานดียิ่งขึ้น วารสารสารระคาคมฉบับนี้ประกอบด้วยบทความวิจัย จำนวน 8 บทความ แบ่งเป็นผลงานจากภายในมหาวิทยาลัย 4 บทความ และผลงานของภายนอกมหาวิทยาลัย 4 บทความ

วารสารสารระคาคม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ถูกจัดคุณภาพให้เป็นวารสารกลุ่มที่ 2 ในฐานข้อมูล TCI และยินดีต้อนรับบทความวิจัยและบทความวิชาการของบุคลากร นักวิจัยสายสนับสนุน บุคลากรสายวิชาการ นิสิต นักศึกษา ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยมหาสารคาม กองบรรณาธิการเปิดกว้างและพร้อมต้อนรับต้นฉบับของท่านในทุกสาขาวิชาและวิทยาการที่เกี่ยวข้อง

วารสารสารระคาคม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ยินดีที่ได้เป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ผลงานหรือบทความที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรและวงการศึกษาต่อไป

สารบัญ

คุณภาพชีวิตของนักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ	1
กมลรัตน์ ทองสว่าง The Quality of Life of Students at the Faculty of Nursing, Chaiyaphum Rajabhat University Kamonrut Tongsawang	
การพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในคณะวิชา (กรณีศึกษา: คณะวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม)	15
ชยภร ศิริโยธา, บพิตร บุปผโชติ The Development of Internal Quality Assurance in a Faculty (Case Study: Faculty of Engineering, Mahasarakham University) Chyaporn Siriyota, Bopit Bubphachot	
ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ของนักวิชาการพัสดุ ในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม	32
ตุ๊กตา บุรีรัมย์ Factors Related to stress and effect the performance of Supply Analysts at Mahasarakham University Tukta Bureerum	

ปัจจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพการทำวิจัย จากงานประจำของบุคลากร สายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	48
--	----

นเรรัตน์ สุเมधा, ปิยธิดา อภิรักษ์สัตยา

**Factors that Supporting Staff's Desire
to Conduct Job-Related Research at the Faculty of Medical Science,
Mahasarakham University**

Nareerat Sumepha, Piyathida Apiraksattaya

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหิดล พญาไท	63
--	----

อรพรรณ โขมะสรานนท์, นันทวรรณ จินากุล, สุกานดา สีเหลือง,
ลำดวน ฝักปากดี, ชนิตา นภาสวัสดิ์, กิตติยา แก้วประเสริฐศรี

**Quality of Work Life of Supporting Staff at Phayathai Campus,
Mahidol University**

Orapan Komasaranonda, Nanthawan Jinakul, Sukanda Seeleuang,
Lumduan Feepakdee, Chanita Napaswad and Kittiya Kaewprasertsri

ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง	80
--	----

เรณู มากนคร

**Factors Related to Performance of Support Staff
at Rajamangala University of Technology Srivijaya, Trang Campus**

Renu Maknakron

ความพึงพอใจของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย 102

วศินี จิตภูษา

**The Level of Satisfaction Pertaining to Information Transfer
at Rajamangala University of Technology Srivijaya**

Wasinee Jitphusa

การศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง กรณีศึกษา :
อาจารย์ บุคลากร และนิสิตระดับปริญญาตรีของคณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 116

สมยศ บุญหล้า, จักรมาส เลหาวิช

**Satisfaction study on the use of the store room ; Case Study :
The faculty, Staff and Students of the Engineering Faculty ,
Mahasarakham University.**

Somyot Boonlar, Juckamas Laohavanich

คุณภาพชีวิตของนักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

The Quality of Life of Students at the Faculty of Nursing, Chaiyaphum Rajabhat University

กมลรัตน์ ทองสว่าง¹

Kamonrut Tongawang¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตของนักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ทั้งโดยรวมและรายด้าน ประชากรคือ นักศึกษาพยาบาล จำนวน 159 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 2 ส่วน คือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว และแบบวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกชุดย่อ ฉบับภาษาไทย WHOQOL-BREF (Thai-version) ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตของนักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 99.44$, S.D. = 10.52) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าคะแนนคุณภาพชีวิตด้านจิตใจ และด้านสัมพันธภาพทางสังคม อยู่ในเกณฑ์คุณภาพชีวิตระดับปานกลางก่อนไปทางคุณภาพชีวิตที่ดี ($\bar{x} = 22.56$, S.D. = 2.97 และ $\bar{x} = 11.14$, S.D. = 1.59 ตามลำดับ)

¹ อาจารย์, ภาควิชาการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เบอร์โทรศัพท์ 0888743935 Email tongawangk@hotmail.com

¹ Lecturer, Department of Nursing of Psychiatric and Mental Health Nursing, Faculty of Nursing, Chaiyaphum Rajabhat University, Thailand. Tel-0888743935 Email: tongawangk@hotmail.com

ส่วนด้านร่างกายและด้านสิ่งแวดล้อม มีคะแนนคุณภาพชีวิตอยู่ในเกณฑ์คุณภาพชีวิตระดับปานกลาง (\bar{x} = 25.25, S.D.= 3.23 และ \bar{x} = 28.08, S.D.= 3.96 ตามลำดับ)

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิต, นักศึกษาพยาบาล

Abstract

An assessment was made of the Quality of Life of student nurses at the Faculty of Nursing at Chaiyaphum Rajabhat University. The population consisted of 159 student nurses. The instrument used in the study was a questionnaire, which included some personal information, and the World Health Organization Quality of Life Brief Edition Series Thailand WHOQOL-BREF (Thai-version). The statistics used in the study were frequency, percentage, mean, standard deviation, and One-way ANOVA testing differences between pairs using LSD. The results of the study revealed overall that the student's Quality of Life was at a moderate level (\bar{x} =99.44, S.D.=10.52) when considering certain domains. The psychological domain score and social relationships domain score were at a moderate to good level (\bar{x} = 22.56, S.D.= 2.97 and \bar{x} = 11.14, S.D.= 1.59 respectively) whereas the physical domain score and the environment domain score were at moderate levels (\bar{x} = 25.25, S.D.= 3.23 and \bar{x} = 28.08, S.D.= 3.96) respectively.

Keywords: Quality of Life, student nurses

บทนำ

การศึกษาเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมนุษย์นั้นเป็นกลไกที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ

จะเห็นได้ว่าตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 พ.ศ.2535-2539 เป็นต้นมา ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังจะเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและ

สังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) ที่ยังคงให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศให้พัฒนาไปได้อย่างมีศักยภาพ ซึ่งสถาบันที่ทำหน้าที่หลักในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศก็คือ สถาบันอุดมศึกษา ซึ่งมีหน้าที่ในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพเพื่อเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพให้กับประเทศ จึงเป็นภารกิจอันสำคัญยิ่งของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของชาติและท้องถิ่น โดยเร่งสร้างภูมิคุ้มกันในประเทศให้เข้มแข็งขึ้นภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และต้องส่งเสริมการพัฒนาประเทศให้สามารถแข่งขันได้ในประชาคมอาเซียนและประชาคมโลก โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนและสังคมไทยให้มีคุณภาพ ผลิตกำลังคนที่มีศักยภาพตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานสามารถทำงานเพื่อดำรงชีพตนเองและเพื่อช่วยเหลือสังคม มีคุณธรรม มีความรับผิดชอบ และมีสุขภาวะทั้งร่างกายและจิตใจ (สกอ., 2556) ซึ่งบัณฑิตหรือนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาในระดับอุดมศึกษาจะเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพได้นั้นจำเป็นต้องเป็นบุคคลที่มีคุณภาพ

ชีวิตที่ดี เพราะคุณภาพชีวิตนั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งซึ่งส่งผลต่อคุณภาพผลการเรียนของผู้เรียน ดังนั้น การที่จะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของชาติให้มีคุณภาพและคุณค่า จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องส่งเสริมให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วย ซึ่งคุณภาพชีวิตคือระดับการมีชีวิตที่ดี มีความสุข และความพึงพอใจในชีวิตทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และการดำเนินชีวิตของปัจเจกบุคคลในสังคม เป็นการประสานการรับรู้ของบุคคลในด้านร่างกาย จิตใจ ความสัมพันธ์ทางสังคม สิ่งแวดล้อมภายใต้วัฒนธรรม ค่านิยม และเป้าหมายในชีวิตของแต่ละคน (สุวัฒน์ มหัตนรินทร์กุล และคณะ, 2540)

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) (คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2555) และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (2555-2559) (คณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2556) โดยคณะพยาบาลศาสตร์ในฐานะที่เป็น

สถาบันอุดมศึกษาซึ่งได้จัดการเรียนการสอนโดยคำนึงถึงเกณฑ์มาตรฐานในการจัดการเรียนการสอนตามเกณฑ์มาตรฐานการศึกษาของชาติ และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งให้ความสำคัญทั้งคุณภาพการจัดการเรียนการสอน คุณธรรมจริยธรรมและที่สำคัญคือคุณภาพชีวิตของนักศึกษา ซึ่งจากการดำเนินการจัดการเรียนการสอนที่ผ่านมา ทางคณะพยาบาลศาสตร์ยังไม่เคยได้ทำการศึกษาถึงคุณภาพชีวิตของนักศึกษามาก่อน ซึ่งทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพชีวิตของนักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ โดยนำแนวคิดคุณภาพชีวิตขององค์กรอนามัยโลกมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะนำมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของนักศึกษา เพื่อให้นักศึกษาได้รับการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ ความสัมพันธ์ทางสังคมและสิ่งแวดล้อม ส่งผลให้นักศึกษามีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสามารถในการเรียน เพื่อให้สำเร็จการศึกษาเป็นบัณฑิตพยาบาลที่สามารถออกไปรับใช้สังคมได้อย่างมีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตของนักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research)

ประชากรคือ นักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ปีการศึกษา 2557 จำนวน 159 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ปีการศึกษา 2557 จำนวน 159 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

1) แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

2) แบบวัดคุณภาพชีวิตขององค์กร

อนามัยโลกชุดย่อ ฉบับภาษาไทย WHOQOL-BREF (Thai-version) จำนวน 26 ข้อ (สุวัฒน์ มหัตนรินทร์กุล, 2540) เครื่องมือวัดคุณภาพชีวิต WHOQOL - BREF -THAI ประกอบด้วยข้อคำถาม 2 ชนิด คือ แบบภาวะวิสัย (Perceived objective) และอัตวิสัย (self-report subjective) จะประกอบด้วย

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านร่างกาย (physical domain)
2. ด้านจิตใจ (psychological domain)
3. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (social relationships)
4. ด้านสิ่งแวดล้อม (environment)

การให้คะแนนแบบวัดคุณภาพชีวิต WHOQOL-26 ข้อ คำถามที่มีความหมายทางบวก 23 ข้อ และข้อคำถามที่มีความหมายทางลบ 3 ข้อ คือ ข้อ 2 9 11 แต่ละข้อเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ให้ผู้ตอบเลือกตอบ

กลุ่มที่ 1 ข้อความทางลบ 3 ข้อ

กลุ่มที่ 2 ข้อความทางบวก 23 ข้อ

การแปลผล

คะแนนคุณภาพชีวิตมีคะแนน ตั้งแต่ 26 - 130 คะแนน โดยเมื่อผู้ตอบรวมคะแนนทุกข้อได้คะแนนเท่าไร สามารถเปรียบเทียบกับเกณฑ์ปกติที่กำหนดดังนี้

คะแนน	26 - 60	แสดงถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ไม่ดี
คะแนน	61 - 95	แสดงถึงการมีคุณภาพชีวิตกลางๆ
คะแนน	96 - 130	แสดงถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดี

แบ่งระดับคะแนนคุณภาพชีวิต แยกออกเป็นองค์ประกอบต่างๆ ได้ดังนี้

องค์ประกอบ	การมีคุณภาพชีวิตที่ไม่ดี	คุณภาพชีวิตที่กลางๆ	คุณภาพชีวิตที่ดี
1. ด้านสุขภาพกาย	7-16	17-26	27-35
2. ด้านจิตใจ	6-14	15-22	23-30
3. ด้านสัมพันธ์ทางสังคม	3-7	8-11	12-15
4. ด้านสิ่งแวดล้อม	8-18	19-29	30-40
คุณภาพชีวิตโดยรวม	26-60	61-95	96-130

เครื่องมือที่ใช้ผู้วิจัยได้นำแบบวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกชุดย่อ ฉบับภาษาไทย WHOQOL-BREF (Thai-version) จำนวน 26 ข้อ (สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล, 2540) ไปทดลองใช้กับนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลแห่งหนึ่ง ที่มีคุณสมบัติเหมือนกับกลุ่มประชากรที่ศึกษา จำนวน 30 ราย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8406 ค่าความเที่ยงตรง เท่ากับ 0.6515

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามนักศึกษาพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัย

ราชภัฏชัยภูมิ ปีการศึกษา 2557 จำนวน 159 คน โดยให้นักศึกษากรอกข้อมูลตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนและส่งคืนแบบสอบถามแก่ผู้ศึกษา ได้รับการตอบแบบสอบถามคืน 159 ฉบับ (ร้อยละ 100) คิดเป็น อัตราการตอบกลับ (Response rate) ร้อยละ 100 และวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับชั้นปีที่ศึกษา รายได้ของนักศึกษาต่อเดือน ค่าใช้จ่ายของนักศึกษาต่อเดือน รายได้ของครอบครัวต่อเดือน อาชีพของผู้ปกครอง ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณภาพชีวิตโดยรวมและรายด้าน

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

นักศึกษาที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 91.2 โดยศึกษาในชั้นปีที่ 3 จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 และชั้นปีที่ 2 จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 โดยนักศึกษาส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 3,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 และรายจ่ายต่อเดือน

มากกว่า 3,000 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 71.7 นักศึกษาที่ให้ข้อมูลนี้ ส่วนใหญ่ ผู้ปกครอง มีอาชีพเกษตรกรรวมจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 และนักศึกษาส่วนใหญ่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 2.60 - 2.99 จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7

ส่วนที่ 2 ข้อมูลคุณภาพชีวิต

จากการตอบแบบสอบถามของนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำนวน 159 คน พบว่า นักศึกษามีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ คือ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 52.83 และรองลงมาคือมีคุณภาพชีวิตโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับดี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 47 สรุปผลได้ดังนี้

1. นักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ มีคะแนนคุณภาพชีวิตด้านจิตใจและด้านสัมพันธภาพทางสังคมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดี (\bar{x} = 22.56, S.D. = 2.97 และ \bar{x} = 11.14, S.D. = 1.59 ตามลำดับ) ส่วนด้านร่างกายและด้านสิ่งแวดล้อมมีคุณภาพชีวิตโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับ

ปานกลาง (\bar{x} = 25.25, S.D. = 3.23 และ \bar{x} = 28.08, S.D. = 3.96 ตามลำดับ)

2. นักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ มีคะแนนคุณภาพชีวิตโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{x} = 94.44, S.D. = 10.52)

3. คุณภาพชีวิตด้านร่างกายของนักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ มีคุณภาพชีวิตโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{x} = 25.25, S.D. = 3.23) ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านสามารถไปไหนมาไหนด้วยตนเองได้ดีเพียงใด (\bar{x} = 4.03, S.D. = 0.74) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมาคือ ท่านมีกำลังเพียงพอที่จะทำสิ่งต่างๆ ในแต่ละวันไหม (ทั้งเรื่องงาน หรือการดำเนินชีวิตประจำวัน) (\bar{x} = 3.84, S.D. = 0.75) ท่านพอใจกับความสามารถในการทำงานได้อย่างที่เคยทำมามากน้อยเพียงใด (\bar{x} = 3.69, S.D. = 0.67) ท่านรู้สึกพอใจมากน้อยแค่ไหนที่สามารถทำอะไร ผ่านไปได้ในแต่ละวัน (\bar{x} = 3.66, S.D. = 0.81) ท่านจำเป็นต้องไปรับการรักษาพยาบาลมากน้อยเพียงใดเพื่อที่จะทำงานหรือมีชีวิตอยู่ไปได้ในแต่ละวัน (\bar{x} = 3.53, S.D. = 1.04) ท่านพอใจกับการนอนหลับของท่านมากน้อยเพียงใด (\bar{x} = 3.38, S.D. = 0.89) และข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การ

เจ็บปวดตามร่างกาย เช่น ปวดหัว ปวดท้อง ปวดตามตัว ทำให้ท่านไม่สามารถทำในสิ่งที่ต้องการมากนักเพียงใด (\bar{x} = 3.12, S.D. = 0.84) (แสดงดังตารางที่ 1)

4. คุณภาพชีวิตด้านจิตใจของนักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ มีคุณภาพชีวิตโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดี (\bar{x} = 22.56, S.D. = 2.97) ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านรู้สึกว่าคุณภาพชีวิตท่านมีความหมายมากน้อยแค่ไหน (\bar{x} = 4.23, S.D. = 0.76) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมาคือ ท่านรู้สึกพึงพอใจในชีวิต (เช่น มีความสุข ความสงบ มีความหวัง) มากน้อยเพียงใด (\bar{x} = 3.94, S.D. = 0.72) ท่านรู้สึกพอใจในตนเองมากน้อยแค่ไหน (\bar{x} = 3.85, S.D. = 0.75) ท่านยอมรับรูปร่างหน้าตาของตัวเองได้ไหม (\bar{x} = 3.65, S.D. = 0.79) ท่านมีสมาธิในการทำงานต่างๆ ดีเพียงใด (\bar{x} = 3.56, S.D. = 0.62) และข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านมีความรู้สึกไม่ดี เช่น รู้สึกเหงา เศร้า หดหู่ สิ้นหวัง วิตกกังวล บ่อยแค่ไหน (\bar{x} = 3.35, S.D. = 0.89)

5. คุณภาพชีวิตด้านสัมพันธภาพทางสังคมของนักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ มีคุณภาพชีวิตโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปาน

กลางค่อนข้างดี (\bar{x} = 11.14, S.D. = 1.59) ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านพอใจต่อการผูกมิตรหรือเข้ากับคนอื่นอย่างที่ผ่านมาแค่ไหน (\bar{x} = 3.87, S.D. = 0.59) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมาคือ ท่านพอใจกับการช่วยเหลือที่เคยได้รับจากเพื่อนๆ แค่ไหน (\bar{x} = 3.84, S.D. = 0.60) และข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านพอใจในชีวิตทางเพศของท่านแค่ไหน? (ชีวิตทางเพศ หมายถึง เมื่อเกิดความรู้สึกทางเพศขึ้นแล้วท่านมีวิธีจัดการทำให้ผ่อนคลายลงได้ รวมถึง การช่วยตัวเองหรือการมีเพศสัมพันธ์) (\bar{x} = 3.44, S.D. = 1.03)

6. คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมของนักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ มีคุณภาพชีวิตโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{x} = 28.08, S.D. = 3.96) ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ย

สูงสุดคือ ท่านพอใจกับสภาพบ้านเรือนที่อยู่ตอนนี้มากน้อยเพียงใด (\bar{x} = 4.01, S.D. = 0.79) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่าคุณชีวิตมีความมั่นคงปลอดภัยดีไหมในแต่ละวัน (\bar{x} = 3.75, S.D. = 0.69) ท่านมีเงินพอใช้จ่ายตามความจำเป็นมากน้อยเพียงใด (\bar{x} = 3.59, S.D. = 0.87) สภาพแวดล้อมดีต่อสุขภาพของท่านมากน้อยเพียงใด (\bar{x} = 3.50, S.D. = 0.75) ท่านพอใจที่จะสามารถไปใช้บริการสาธารณสุขได้ตามความจำเป็นเพียงใด (\bar{x} = 3.49, S.D. = 0.74) ท่านได้รู้เรื่องราวข่าวสารที่จำเป็นในชีวิตแต่ละวันมากน้อยเพียงใด (\bar{x} = 3.16, S.D. = 0.79) และข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านมีโอกาสได้พักผ่อนคลายเครียดมากน้อยเพียงใด (\bar{x} = 3.14, S.D. = 0.71)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแบบวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกชุดย่อ ฉบับภาษาไทย (WHOQOL- BREF Thai-version) จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

องค์ประกอบ	คะแนนเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	การแปลความหมาย
ด้านร่างกาย	25.25	3.2315	คุณภาพชีวิตปานกลาง
การเจ็บปวดตามร่างกาย เช่น ปวดหัว ปวดท้อง ปวดตามตัว ทำให้ท่านไม่สามารถทำในสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	3.12	0.8447	
ท่านมีกำลังเพียงพอที่จะทำสิ่งต่างๆ ในแต่ละวันใหม่ (ทั้งเรื่องงาน หรือการดำเนินชีวิตประจำวัน)	3.84	0.7508	
ท่านพอใจกับการนอนหลับของท่านมากน้อยเพียงใด	3.38	0.8916	
ท่านรู้สึกพอใจมากแค่ไหนที่สามารถทำอะไร ผ่านไปได้ในแต่ละวัน	3.66	0.8100	
ท่านจำเป็นต้องไปรับการรักษาพยาบาลมากน้อยเพียงใดเพื่อที่จะทำงานหรือมีชีวิตอยู่ไปได้ในแต่ละวัน	3.53	1.0359	

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแบบวัดคุณภาพชีวิตขององค์กร
อนามัยโลกชุดย่อ ฉบับภาษาไทย (WHOQOL- BREF Thai-version)
จำแนกตามรายด้านและโดยรวม (ต่อ)

องค์ประกอบ	คะแนนเฉลี่ย (x̄)	S.D.	การแปลความหมาย
ท่านพอใจกับความสามารถในการทำงานได้อย่างที่เคยทำมาก่อน เพียงใด	3.69	0.6669	
ท่านสามารถไปไหนมาไหนด้วยตนเองได้ดีเพียงใด	4.03	0.7373	
ด้านจิตใจ	22.56	2.9700	คุณภาพชีวิตปานกลาง ค่อนข้างดี
ท่านรู้สึกพึงพอใจในชีวิต (เช่น มีความสุข ความสงบ มีความหวัง) มาก น้อยเพียงใด	3.94	0.7176	
ท่านมีสมาธิในการทำงานต่าง ๆ ดีเพียงใด	3.56	0.6223	
ท่านรู้สึกพอใจในตนเองมากน้อยแค่ไหน	3.85	0.7472	
ท่านยอมรับรูปร่างหน้าตาของตัวเองได้ไหม	3.65	0.7967	
ท่านมีความรู้สึกไม่ดี เช่น รู้สึกเหงา เศร้า หดหู่ สิ้นหวัง วิตกกังวล บ่อย แค่ไหน	3.35	0.8858	
ท่านรู้สึกว่าชีวิตท่านมีความหมายมากน้อยแค่ไหน	4.23	0.7625	
ด้านสัมพันธภาพทางสังคม	11.14	1.5944	
ท่านพอใจต่อการผูกมิตรหรือเข้ากับคนอื่น อย่างไม่ผ่านมาแค่ไหน	3.87	0.5965	
ท่านพอใจกับการช่วยเหลือที่เคยได้รับจากเพื่อน ๆ แค่นั้น	3.84	0.6046	
ท่านพอใจในชีวิตทางเพศของท่านแค่ไหน? (ชีวิตทางเพศ หมายถึง เมื่อเกิดความรู้สึกทางเพศขึ้นแล้วท่านมีวิธีจัดการทำให้ผ่อนคลายลง ได้ รวมถึง การช่วยตัวเองหรือการมีเพศสัมพันธ์)	3.44	1.0348	คุณภาพชีวิตปานกลาง ค่อนข้างดี
ด้านสิ่งแวดล้อม	28.08	3.9618	คุณภาพชีวิตปานกลาง
ท่านรู้สึกว่าชีวิตมีความมั่นคงปลอดภัยดีไหมในแต่ละวัน	3.75	0.6910	
ท่านพอใจกับสภาพบ้านเรือนที่อยู่ตอนนี้มากน้อยเพียงใด	4.01	0.7915	
ท่านมีเงินพอใช้จ่ายตามความจำเป็นมากน้อยเพียงใด	3.59	0.8658	
ท่านพอใจที่จะสามารถไปใช้บริการสาธารณสุขได้ตามความจำเป็น เพียงใด	3.49	0.7366	
ท่านได้รู้เรื่องราวข่าวสารที่เป็นในชีวิตแต่ละวันมากน้อยเพียงใด	3.16	0.7998	
ท่านมีโอกาสได้พักผ่อนคลายเครียดมากน้อยเพียงใด	3.14	0.7069	
สภาพแวดล้อมดีต่อสุขภาพของท่านมากน้อยเพียงใด	3.50	0.7537	
ท่านพอใจกับการเดินทางไปไหนมาไหนของท่าน (หมายถึงการคมนาคม) มากน้อยเพียงใด		3.45	0.7847
โดยรวมทุกด้าน	94.44	10.5193	คุณภาพชีวิตปานกลาง

วิจารณ์และสรุปผล

จากการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตของนักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ในปีการศึกษา 2557 พบว่ามีระดับคุณภาพชีวิตโดยรวมเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะนักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ปีการศึกษา 2557 ที่ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลนั้น มีนักศึกษาเพียง 2 ชั้นปี คือ ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 เนื่องจากในช่วงเวลาที่เก็บข้อมูลดังกล่าวอยู่ในช่วงเวลาที่กำลังเปิดรับสมัครนักศึกษา ชั้นปีที่ 1 และไม่มีนักศึกษาในระดับชั้นปีที่ 4 เนื่องจากได้มีกรงดรับนักศึกษาในช่วงปีนั้นคือ ปี 4 ในปัจจุบัน ทำให้ปัจจุบันไม่มีนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ดังนั้นจากผลการวิจัยที่นักศึกษาทั้ง 2 ชั้นปี คือ ชั้นปีที่ 2 และ 3 มีระดับคุณภาพชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะนักศึกษาทั้งสองชั้นปีได้เข้ามาศึกษาอยู่เป็นระยะเวลาช่วงหนึ่งแล้ว และสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเรียนการสอนและบริบทของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิได้ในระดับปานกลางสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจริญชัย หมั่นห่อ (2550) ที่พบว่า

คุณภาพชีวิตของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีความแตกต่างจากงานวิจัยของ พิมพ์จันทร์ ไชยภักณา (2542) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตของนักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์แมคคอร์มิค มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับดีและกาญจนา ปินตาคำ (2551) ที่พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ที่อาศัยอยู่ในหอพักเอกชนโดยรวมอยู่ในระดับดี

คุณภาพชีวิตด้านร่างกาย เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่านักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ มีคะแนนเฉลี่ยคุณภาพชีวิตด้านร่างกายอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพ์จันทร์ ไชยภักณา (2542) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตด้านสุขภาพของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์แมคคอร์มิคอยู่ในระดับปานกลาง แตกต่างจากผลการวิจัยของ สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล (2550) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตของนักศึกษามุสลิมที่ศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตด้านร่างกายสูงสุด และกาญจนา ปินตาคำ (2551) ที่พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ที่อาศัยอยู่ในหอพักเอกชน มีคุณภาพชีวิตทางกายต่ำสุด โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อการเจ็บปวดตามร่างกายมีผลต่อคะแนนเฉลี่ยคุณภาพชีวิตด้านร่างกายในทุกๆ ข้อ แสดงให้เห็นว่า การเจ็บปวดตามร่างกายมีผลต่อการทำงานในแต่ละวัน ผลต่อความพึงพอใจในการนอนหลับ ความรู้สึกพอใจที่สามารถทำอะไรๆ ได้ผ่านไปได้ในแต่ละวัน พอใจกับความสามารถในการทำงาน การที่ต้องไปรับการรักษาพยาบาลและสามารถไปไหนมาไหนได้ด้วยตนเองของนักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

คุณภาพชีวิตด้านจิตใจ เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่านักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ มีคะแนนเฉลี่ยคุณภาพชีวิตด้านจิตใจอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของसानิต ศิริวิศิษฐ์กุล (2550) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตของนักศึกษามุสลิมที่ศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง และงานวิจัยของกาญจนา ปินตาคำ (2551) ที่พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตด้านจิตใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายที่อาศัยอยู่ในหอพักเอกชนโดยรวมอยู่ใน

ระดับดี โดยเมื่อพิจารณาตามรายองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตด้านจิตใจจะพบว่า คะแนนเฉลี่ยคุณภาพชีวิตด้านจิตใจของนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิมีความแตกต่างกันโดยมีสาเหตุจากความรู้สึกที่พึงพอใจในชีวิต เช่น การมีความสุข ความสงบ ความสมหวัง มีผลต่อการมีสมาธิในการทำงานต่างๆ การยอมรับรูปร่างหน้าตาของตัวเอง ความรู้สึกที่ไม่ดี เช่น รู้สึกเหงา เศร้า หดหู่ สิ้นหวัง วิตกกังวล และความรู้สึกว่าชีวิตของตนเองมีความหมายมากนักน้อยเพียงใด

คุณภาพชีวิตด้านสัมพันธภาพทางสังคม จากการศึกษาค้นคว้าว่านักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ มีคะแนนเฉลี่ยคุณภาพชีวิตด้านสัมพันธภาพทางสังคมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา ปินตาคำ (2551) ที่พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตทางสังคมของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายที่อาศัยอยู่ในหอพักเอกชนโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตด้านสัมพันธภาพทางสังคม พบว่าระดับคะแนนเฉลี่ยคุณภาพชีวิตด้านสัมพันธภาพทางสังคมของนักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ขึ้นอยู่กับความพอใจต่อการผูกมิตรหรือเข้ากับคนอื่นอย่างที่ผ่านมาแค่ไหน และความพอใจกับการช่วยเหลือที่เคยได้รับจากเพื่อนๆ แค่ไหน

คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม จากการศึกษาพบว่า นักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ มีคะแนนเฉลี่ยคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสานิต ศิริวิศิษฐ์กุล (2550) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตของนักศึกษามุสลิมที่ศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบพบว่า นักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จะมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในแต่ละวันนั้นก็ต่อเมื่อมีความพอใจกับสภาพบ้านเรือนที่อยู่ในตอนนี้มากน้อยเพียงใด ความพอใจที่สามารถจะไปใช้บริการสาธารณสุขได้ตามความจำเป็นเพียงใด การได้รู้เรื่องราวข่าวสารที่จำเป็นในชีวิตแต่ละวันมากน้อยเพียงใด การมีโอกาสได้พักผ่อนคลายเครียด สภาพแวดล้อมที่ดีต่อสุขภาพ และความพอใจกับการเดินทางไปไหนมาไหนของนักศึกษามากน้อย

เพียงใด การที่นักศึกษาพอใจกับสภาพบ้านเรือนที่อยู่ตอนนี้มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับว่านักศึกษามีเงินพอใช้จ่ายตามความจำเป็นมากน้อยเพียงใด ความพอใจที่สามารถจะไปใช้บริการสาธารณสุขได้ตามความจำเป็นเพียงใด การได้รู้เรื่องราวข่าวสารที่จำเป็นในชีวิตแต่ละวันมากน้อยเพียงใด การมีโอกาสได้พักผ่อนคลายเครียด สภาพแวดล้อมที่ดีต่อสุขภาพ และความพอใจกับการเดินทางไปไหนมาไหนของนักศึกษามากน้อยเพียงใด ส่วนองค์ประกอบว่านักศึกษามีเงินพอใช้จ่ายตามความจำเป็นมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับว่านักศึกษารู้เรื่องราวข่าวสารที่จำเป็นในชีวิตแต่ละวันมากน้อยเพียงใดและมีโอกาสได้พักผ่อนคลายเครียดมากน้อยเพียงใด ในองค์ประกอบที่นักศึกษาจะสามารถไปใช้บริการสาธารณสุขได้ตามความจำเป็นนั้นขึ้นอยู่กับว่านักศึกษารู้เรื่องราวข่าวสารที่จำเป็นในชีวิตแต่ละวันและมีโอกาสได้พักผ่อนคลายเครียดมากน้อยเพียงใด ในองค์ประกอบที่นักศึกษาได้รู้เรื่องราวข่าวสารที่จำเป็นในชีวิตแต่ละวันได้มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับว่าสภาพแวดล้อมดีต่อสุขภาพและพอใจกับการเดินทางไปไหนมาไหนของนักศึกษามากน้อยเพียงใด ส่วนองค์ประกอบ

นักศึกษาได้พักผ่อนคลายเครียดมากขึ้นน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมที่ดีต่อสุขภาพ และความพอใจกับการเดินทางไปไหนมาไหนของนักศึกษามากน้อยเพียงใด

จากผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวคิดในการวางแผนกิจกรรมต่างๆ ของคณะพยาบาลศาสตร์ และของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ศึกษามีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และสามารถนำผลที่ได้มาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์ เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา เพื่อให้ศึกษามีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

สำหรับการวิจัยในครั้งต่อไปควรมีการวิจัยเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของนักศึกษาในแต่ละคณะ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ และควรศึกษาหาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ และของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิด้วย

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ งบประมาณปี 2557

เอกสารอ้างอิง

- UNESCO. (1981). *Quality of life: An orientation to population to population*. Bangkok: UNESCO.
- Zhan, L.. (1992). Quality of life: Conceptual and measurement issues. *Journal of Advance Nursing*. 7(12): 759-800.
- กาญจนา ปินตาคำ. (2551). *คุณภาพชีวิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่รายที่อาศัยอยู่ในหอพักเอกชน*. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาสาธารณสุขศาสตร์สิ่งแวดล้อม. เชียงราย: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2555). *การปรับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559*. กรุงเทพมหานคร: สำนักนายกรัฐมนตรี.

- คณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2556). *แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (2555-2559)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- เจริญชัย หมั่นห่อ. (2550). *คุณภาพชีวิตนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม มหาวิทยาลัยนครพนม*. ผลงานวิจัยของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม มหาวิทยาลัยนครพนม.
- ชัชชัย อนุสรณ์ธีรกุลและคณะ. (2551). การศึกษาเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตของนักศึกษาแพทย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น กับประชาชนที่ชุมชนสามเหลี่ยมในช่วงอายุเดียวกัน. *ศรีนครินทร์เวชสาร*. 23(2): 200-206.
- ทะนงศักดิ์ วันชัย. (2553). *คุณภาพชีวิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ*. รายงานวิจัย งบประมาณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ปีงบประมาณ 2552, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก.
- สุวัฒน์ มหันต์รินทร์กุล, ปรีทรรศ ศิลปกิจ และวนิดา พุ่มไพศาลชัย. (2541). *คุณภาพชีวิตของคนไทยในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ*. ทูลสนับสนุนจากกรมสุขภาพจิต โรงพยาบาลสวนปรุง จังหวัดเชียงใหม่.

การพัฒนาาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในคณะวิชา
(กรณีศึกษา: คณะวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม)
The Development of Internal Quality Assurance in a
Faculty (Case Study: Faculty of Engineering, Mahasarakham
University)

ชยภร ศิริโยธา¹, บพิธ บุปผโชติ^{2*}

Chyaporn Siriyota¹, Bopit Bubphachot^{2*}

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการนำเสนอการพัฒนาาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 - 2556 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องการดำเนินงานด้าน

¹ นักวิชาการศึกษา, สำนักงานคณบดี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 44150

² รองศาสตราจารย์, หน่วยวิจัยการออกแบบท่อความร้อนและเครื่องมือทางความร้อน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 44150

¹ Academic Service Officer, Faculty Administrative office, Faculty of Engineering, Mahasarakham University, Kantharawichai District, Mahasarakham 44150, Thailand.

² Associate Professor, Heat Pipe and Thermal Tools Design Research Unit (HTDR), Faculty of Engineering, Mahasarakham University, Kantharawichai District, Mahasarakham 44150, Thailand.

* **Corresponding** : Bopit bubphachot Heat Pipe and Thermal Tools Design Research Unit (HTDR), Faculty of Engineering, Mahasarakham University, Kantharawichai District, Mahasarakham 44150, Thailand.

E-mail : bopit.b@msu.ac.th

ประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นชุดข้อความที่ให้ผู้ตอบสะท้อนข้อมูลที่ต้องการศึกษา, แบบสัมภาษณ์เป็นชุดคำถามที่กำหนดขึ้นเป็นกรอบการสนทนาเพื่อการสอบถามสิ่งที่สนใจศึกษา และการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้

จากรวบรวมข้อมูลพบว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีกระบวนการการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 - 2556 เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ และมีผลแนวโน้มการดำเนินงานที่ดีขึ้นคือ 4.40, 4.69, 4.91 และ 4.93 ตามลำดับ

คำสำคัญ: ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนา, งานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน, ความสำเร็จ, ผลสัมฤทธิ์, เป้าหมาย

Abstract

The objective of this research was largely to study an evolving internal quality assurance program at the Faculty of Engineering, Mahasarakham University during the academic years of B.E. 2553 - 2556. The sample groups in the study were executives and officers who were responsible for internal quality assurance including those who had a role concerning the implementation of the program. The sampling method involved a questionnaire with a set of questions that were designed to illicit answers that reflected the specifics of the study. An interview form was also used which consisted of a set of question points that were written in a conversational framework to stimulate informal but informative discussion about the study and provide a platform to provide interesting input and knowledge sharing in a relaxed environment. The gathered data revealed that the quality assurance study in the year of B.E. 2553 - 2556 met its target. Also, the trend of implementation results improved: 4.40, 4.69, 4.91 and 4.93, respectively.

Keywords: Factors on development, Quality assurance of internal studying works, Success, Effectiveness, Targets

บทนำ

ในสภาพปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันในเรื่องของคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เป็นที่ยอมรับจากตัวผู้เรียน ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต ตลาดแรงงาน และสังคม ซึ่งการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ใช้ในการวัดมาตรฐานความสำเร็จของสถาบันการศึกษาในเบื้องต้น เพื่อให้เกิดคุณภาพของการจัดเรียนการสอนและตามพันธกิจของสถาบันการศึกษา รวมทั้งตอบสนองกับแนวทางการพัฒนาสถาบันการศึกษาให้ เป็นไปตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก ภายใต้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2554 จึงได้มีการสร้างตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินมาใช้เป็นตัวกำกับติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของสถาบันการศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในทุกๆระดับที่มีความแตกต่างกันออกไป ว่าในแต่ละสถาบันการศึกษามีผลการดำเนินงานที่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของการศึกษาไทย และเป็นไปตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละด้านที่ถูกกำหนดขึ้นมาโดย

สำนักงานมาตรฐานการศึกษาของแต่ละสถาบันที่สังกัดอยู่ ซึ่งครอบคลุมในเรื่องของการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ ระบบการบริหารจัดการ และด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และด้านอื่นๆ จึงทำให้สถาบันการศึกษาต้องมีการดำเนินงานด้านระบบประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเพื่อนำเสนอต่อสภาสถาบันหน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอกต่อไป

จากข้อมูลรายละเอียดเบื้องต้น ผู้วิจัยรวบรวมผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะวิศวกรรมศาสตร์ ว่ามีการวางระบบในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของหน่วยงานตนเองเป็นมาอย่างไร ที่สามารถส่งผลให้การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 - 2556 มีผลประเมินที่อยู่ในระดับดี - ดีมาก จนมาถึงปัจจุบัน ผู้วิจัยจะได้มีการดำเนินงานในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ที่เกี่ยวข้องในด้านประกันคุณภาพการ

ศึกษาภายใน และทำการสัมภาษณ์รวมถึงการเปิดเวทีในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อการดำเนินงานในด้านประกันคุณภาพการศึกษาที่ส่งผลให้มีผลการประเมินเป็นตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้และนำมาใช้ในการวางระบบการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิศวกรรมศาสตร์ที่จะทำการต่อยอดไปสู่การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ EdPEx ต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อนำเสนอ การพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 - 2556

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งได้แก่ คณบดี คณะวิศวกรรมศาสตร์ รองคณบดีฝ่ายบริหาร หัวหน้าสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์

ผู้ช่วยคณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา ตัวแทนอาจารย์ เจ้าหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพ เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการระดับปริญญาตรี เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิจัย เจ้าหน้าที่ฝ่ายแผน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนิสิต เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการวิชาการ ที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2553 - 2556 รวมทั้งสิ้น 20 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มุ่งเน้นการศึกษาการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะวิศวกรรมศาสตร์ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 - 2556 โดยการวิจัยในครั้งนี้ให้ความสำคัญกับการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

1. แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามความมุ่งหมายของงานวิจัยตามกรอบแนวความคิดที่กำหนดขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม แบบกำหนดให้เลือกตอบโดยสอบถามเกี่ยวกับสถานะ หน่วยงาน

ความรับผิดชอบในงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการกำหนดผู้รับผิดชอบและผู้กำกับติดตามงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในในแต่ละตัวบ่งชี้ ผลประเมินประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปัญหาและอุปสรรคและแนวการแก้ไขผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน แผนผังการมอบหมายและการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน แผนผังการควบคุม การตรวจสอบคุณภาพการประเมินประกันคุณภาพการศึกษาภายใน แผนผังวงจรการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา งานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ส่งผลให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. แบบสัมภาษณ์ (Interview Form) มีโครงสร้างที่ผู้วิจัยได้ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพด้านการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยชี้แจงวัตถุประสงค์การสัมภาษณ์ที่ต้องการศึกษา

แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแนวคำถามสำหรับ

ผู้บริหาร ตัวแทนอาจารย์ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในแต่ละหน่วยงานฯ การเก็บรวบรวมข้อมูลที่เน้นให้บุคคลฝ่ายต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมในตลอดกระบวนการวิจัย โดยทำการแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ซึ่งมีลักษณะของแบบสัมภาษณ์เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ได้แก่ สถานะหน่วยงานที่สังกัด ความรับผิดชอบในงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ส่วนที่ 2 บทบาทและหน้าที่ในการรับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นคำถามแบบปลายเปิด ที่มุ่งเน้นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก 4 ประเด็น ดังนี้

1. นโยบายการดำเนินงาน ได้แก่ หน่วยงานมีการกำหนดนโยบายการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในในแต่ละปีที่สุดคล้องกับองค์ประกอบและตัวชี้วัดด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

2. การกำหนดผู้รับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา

ภายใน ได้แก่ ผู้บริหาร ได้มีการมอบหมายให้กับผู้บริหาร รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี อาจารย์ หรือเจ้าหน้าที่ในแต่ละฝ่าย เป็นผู้รับผิดชอบในงานดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตามบทบาทและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

3. การกำกับติดตามงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ได้แก่ ผู้บริหารของคณะ ได้มีการวางมาตรการการกำกับติดตามผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในกับผู้บริหาร รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี อาจารย์ หรือเจ้าหน้าที่ในแต่ละฝ่ายที่รับผิดชอบในรูปแบบของการดำเนินงานอย่างใด

4. ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ได้แก่ คณะฯ มีปัญหาและอุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะไม่ประสบความสำเร็จ หรือส่งผลให้การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์โดยวิธีการแบบเจาะลึก นอกจากนั้นผู้วิจัยยังอาศัยการสังเกต การจดบันทึก การบันทึกเสียง ประกอบการสัมภาษณ์ สำหรับการจัดทำข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทบทวนการศึกษาเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดขอบเขตของงานวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัยให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

2. เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Data) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลตัวอย่างจากผู้บริหาร รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี ตัวแทนอาจารย์ เจ้าหน้าที่ในแต่ละฝ่ายงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการประกันคุณภาพการศึกษา ด้วยวิธีการแจกแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยให้หน่วยงานทำการเขียนตอบในรูปแบบของแบบสอบถาม และทำการรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ - 31 เมษายน พ.ศ. 2558 จากนั้นจึงรวบรวมข้อมูลทั้งหมดเพื่อจัดประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญ และทำจัดเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อ

ทำการถอดบทเรียนจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้มีส่วนรับผิดชอบในงานด้านประกันคุณภาพ เพื่อขอความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานที่ส่งผลให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ และหาแนวทางการพัฒนาในงานด้านประกันคุณภาพ การศึกษาที่เกี่ยวข้องในมุมมองหน่วยงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและจากภาคสนามและนำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยวิเคราะห์การนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพจากหน่วยงานกลุ่มเป้าหมาย นำข้อมูลที่ความสอดคล้องกันมารวบรวม และสรุปเป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อสร้างแนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน โดยนำเสนอในรูปแบบของข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการศึกษาวิจัย

การแสดงผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบการพัฒนาระบบ

ประกันคุณภาพการศึกษาภายในผู้วิจัย ได้ทำการศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ได้กำหนดแนวทางคำถามที่สอดคล้องกับกรอบแนวคิดของการวิจัย ทำให้การวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์สัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ได้กำหนดแนวทางคำถามที่สอดคล้องกับกรอบแนวคิดของการวิจัย ทำให้การวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์

ผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน วงรอบปีการศึกษา 2553 - 2556

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาวงรอบปีการศึกษา 2553 - 2556 ในภาพรวมองค์ประกอบที่ 1 - 10 ดังรายละเอียดในตารางที่ 1 คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ที่อยู่ในระดับ "ดีมาก" เป็นประจำทุกปี แต่เนื่องด้วยในการ

ดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ ยังมีปัญหาและอุปสรรคต่อการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ส่งผลให้การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาไม่ประสบความสำเร็จ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การสำรวจข้อมูลคณะวิศวกรรมศาสตร์

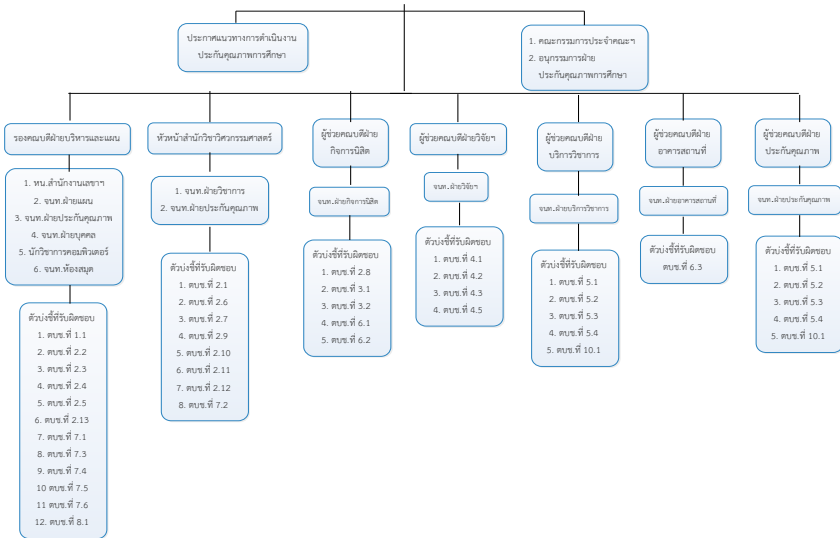
จากการสำรวจข้อมูลผู้รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพของคณะวิศวกรรมศาสตร์ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 - 2556 พบว่า มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามตำแหน่งงานด้านบริหารของผู้บริหารแต่ละฝ่าย ในการกำกับติดตามการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิศวกรรมศาสตร์ ได้แก่ คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าสำนักวิชาคณะวิศวกรรมศาสตร์ และเลขานุการคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยมีการ

กำหนดให้บุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานแต่ละองค์ประกอบดังแสดงในภาพประกอบ 1

คณะวิศวกรรมศาสตร์ ยังมีปัญหาและอุปสรรคอุปสรรคต่อการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ส่งผลให้การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาไม่ประสบความสำเร็จ โดยมีรายละเอียดรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. บุคลากรยังไม่มี ความเข้าใจเกี่ยวกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน
2. การติดตามข้อมูลและเอกสารหลักฐานเพื่อนำมาประกอบการประเมินไม่ตรงกับเกณฑ์การประเมิน

ในการสำรวจปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2553 - 2556 จากการดำเนินงานของหน่วยงาน คณะวิศวกรรมศาสตร์ จึงได้นำผลการวิจัยมากำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาดังรายละเอียดในตารางที่ 2



ภาพประกอบ 1 แผนผังการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะวิศวกรรมศาสตร์

ตารางที่ 1 ผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน วงรอบปีการศึกษา 2553 - 2556

วงรอบปีการศึกษา	ผลการประเมินตนเอง	ผลการประเมินจากคณะกรรมการตรวจประเมินฯ	หมายเหตุ
2553	4.93	4.40	ในปี 2553 - 2556 สกอ. ได้มีการปรับเปลี่ยนเกณฑ์ค่าเฉลี่ยของคะแนนผลการประเมินจาก 3.00 มาเป็น 5.00
2554	4.70	4.69	
2555	4.96	4.91	
2556	5.00	4.93	

ตารางที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2553 - 2556

ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
1. บุคลากรยังไม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมิน	คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีการเชิญวิทยากรจากภายในมหาวิทยาลัย มาเป็นผู้ให้การอบรมความรู้ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินกับบุคลากรของหน่วยงาน เพื่อให้รับทราบและมีความเข้าใจที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อนำเอาองค์ความรู้ที่ได้รับมาวางแผนการดำเนินงานของแต่ละฝ่าย และหลังจากนั้นฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาได้มีการทบทวนตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินให้กับบุคลากรเป็นระยะ โดยใช้เวทีการประชุมสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ และที่ประชุมสำนักงานคณบดีฯ ในการให้ความรู้กับบุคลากรเกี่ยวกับงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิศวกรรมศาสตร์
2. การติดตามข้อมูลและเอกสารหลักฐาน เพื่อนำมาประกอบการประเมิน ไม่ตรงกับ เกณฑ์การประเมิน	ฝ่ายประกันคุณภาพฯ ได้มีการจัดทำตารางข้อมูลการติดตามงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อมอบให้กับผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ โดยในเอกสารดังกล่าวจะมีการระบุถึงตัวบ่งชี้ เกณฑ์การประเมินในแต่ละข้อจะต้องมีการแนบเอกสารในประเภทใดเพื่อให้ตรงกับเกณฑ์การประเมิน และมีความถูกต้องมากที่สุด และฝ่ายประกันคุณภาพฯ ได้มีการติดตามผลงานดำเนินงานในแต่ละฝ่ายตามวงรอบ 6 เดือน , 9 เดือน และ 11 เดือน เพื่อให้แต่ละฝ่ายได้มีการวางแผนการดำเนินงาน และจัดส่งเอกสารหลักฐานมาให้กับฝ่ายประกันคุณภาพฯ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนที่ฝ่ายประกันคุณภาพฯ จะได้นำเอาเอกสารหลักฐานดังกล่าว ไปใช้ในการเขียนรายงานการประเมินตนเองต่อไป

สรุปผลการศึกษาข้อมูล

จากการศึกษาผลการดำเนินงาน ด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2553 - 2556 ของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ สามารถสรุป ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในคณะวิชา ดังนี้

1. การกำหนดนโยบาย หรือ ประกาศแนวทางการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ที่ได้ มาจากการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร และ บุคลากรร่วมกันกำหนดนโยบาย และ ประกาศแนวทางการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน เพื่อนำมาประกาศใช้เป็นนโยบาย หรือใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ ให้ผู้บริหาร และบุคลากรของคณะฯ ได้รับทราบและนำไปสู่ปฏิบัติงาน โดยในประกาศดังกล่าวสามารถที่จะทำการมอบหมายภาระหน้าที่ให้กับผู้บริหาร และบุคลากรในแต่ละฝ่ายงาน เป็นผู้รับผิดชอบผลดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ในแต่ละตัวบ่งชี้ หรือแต่ละองค์ประกอบ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2. การมอบหมายตัวบ่งชี้ด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ให้กับ

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายงาน เป็นผู้รับผิดชอบผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยแต่ละฝ่ายงานอาจจะเป็นผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ด้านประกันคุณภาพการศึกษาหลายตัวบ่งชี้ก็ได้ หรืออาจจะเป็นตัวบ่งชี้เดียวกันที่มีผู้รับผิดชอบหลายฝ่ายงานก็เป็นไปได้ ขึ้นอยู่กับความเหมาะสม หรือการรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานที่อยู่กับฝ่ายงานต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณบดีหรือคณะกรรมการประจำคณะฯ

3. การสร้างระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงาน หรือการประเมินผลเพื่อเพิ่มขั้นเงินเดือนของผู้บริหาร และบุคลากรแต่ละฝ่ายงานที่เป็นผู้รับผิดชอบในตัวบ่งชี้ด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หน่วยงานมีการกำหนดมาตรฐานภาระงานที่ระบุลงไป ในเอกสารมาตรฐานภาระงาน (TOR1) ที่จะต้องมีการกำหนดภาระหน้าที่การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามตัวบ่งชี้ที่ได้รับมอบหมาย เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของภาระงานประจำ ที่นอกเหนือจากภาระงานด้านการเรียนการสอน วิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การพัฒนาเอง

และอื่น ๆ ซึ่งถือเป็นภาระงานหลักที่ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายงานที่ได้รับมอบหมายตัวบ่งชี้ด้านประกันคุณภาพ และนำผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามตัวบ่งชี้ที่ได้รับมอบหมายมาทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในเอกสารผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานภาระงาน (TOR2) โดยเป็นการวัดผลประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายที่ได้รับมอบหมายตัวบ่งชี้ด้านประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

4. การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงาน เมื่อมีการจัดทำนโยบายหรือประกาศการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานจะต้องทำการชี้แจงเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ให้กับผู้บริหาร และบุคลากรของหน่วยงานได้รับทราบ ถึงวัตถุประสงค์การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงาน และเป็นการให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานเพื่อนำไปสู่

ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยผ่านเวทีโครงการถ่ายทอดตัวชี้วัดสู่ระดับบุคคล

5. กำหนดรูปแบบและขั้นตอนในการติดตามข้อมูลผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้แต่ละฝ่ายงานได้รับทราบเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งการกำหนดรูปแบบและขั้นตอนการติดตามผลการดำเนินงานในบางหน่วยงานอาจจะทำการมอบหมายให้รองคณบดี หรือผู้ช่วยคณบดีที่รับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา เป็นผู้กำหนดรูปแบบการดำเนินงานการติดตามผลการดำเนินงานในรูปแบบของ Flowchart หรือประกาศแนวทางการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ โดยฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาจะเป็นผู้แจ้งแนวทางการดำเนินงานให้กับผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายงานได้รับทราบถึงแนวทางการดำเนินงานการติดตามข้อมูลงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาฯ ผ่านที่เวทีโครงการถ่ายทอดตัวชี้วัดสู่บุคลากร หรือที่ประชุมอาจารย์ หรือที่ประชุมผู้บริหารตามความเหมาะสม โดยในการติดตามผลการดำเนินงานฝ่ายประกันคุณภาพอาจจะมีกำหนดรูปแบบการติดตามผลการดำเนินงานในระยะเวลาารรอบ 3 เดือน 6 เดือน 9 เดือน หรือ 12 เดือน

เพื่อทำการรายงานผลต่อผู้บริหารตามความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน ติดตามผลการดำเนินงานในรอบ 3 เดือน 6 เดือน 9 เดือน หรือ 12 เดือน ฝ่ายประกันฯ เมื่อทำการแจ้งแนวทางเกี่ยวกับการติดตามผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้กับแต่ละฝ่ายงานได้รับทราบแล้วนั้น ฝ่ายประกันคุณภาพฯ จะได้มีการติดตามผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพฯ ในแต่ละฝ่ายงานที่ได้รับผิดชอบในแต่ละตัวบ่งชี้ ในรูปแบบของเอกสารรายงานผลการดำเนินงาน หรือในรูปแบบของการรวบรวมข้อมูลเอกสารหลักฐาน หรือในรูปแบบของการรายงานผลในระบบฐานข้อมูลที่ได้จัดทำขึ้น แต่ก็ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงานเป็นผู้กำหนดรูปแบบของการติดตามผลการดำเนินงานฯ เมื่อฝ่ายประกันคุณภาพฯ ได้รับข้อมูลผลการดำเนินงานของแต่ละฝ่ายแล้ว ก็จะได้นำข้อมูลมาจัดทำเป็นเอกสารสรุปผลการดำเนินงานเพื่อรายงานต่อผู้บริหารต่อไป

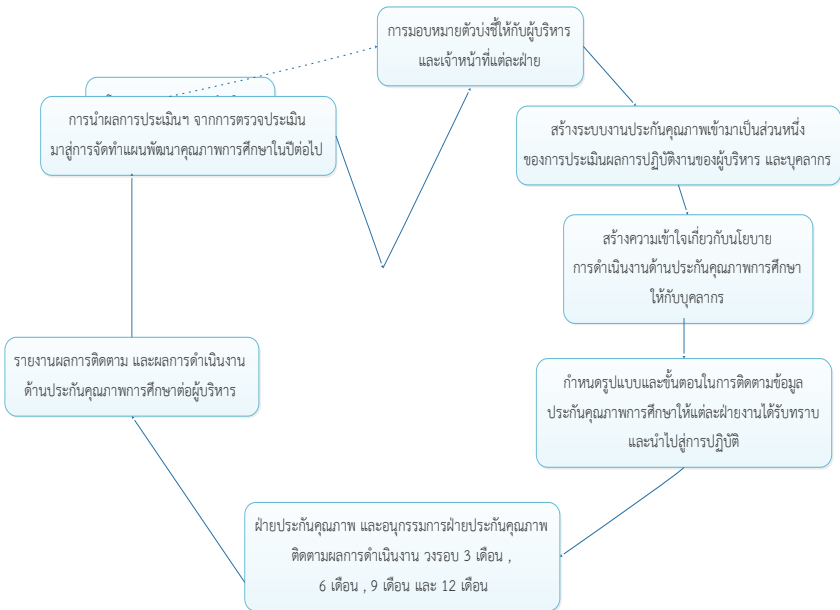
6. รายงานผลการติดตามงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในต่อผู้บริหาร เมื่อฝ่ายประกันคุณภาพฯ ได้มีการติดตามผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพฯ ในแต่ละฝ่ายงาน ก็จะนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำเป็นเอกสารสรุปผล

การดำเนินงานในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อนำมารายงานผลต่อผู้บริหารในระดับหน่วยงาน และระดับมหาวิทยาลัย ได้รับทราบและเพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เมื่อฝ่ายประกันคุณภาพฯ ได้ทำการรายงานผลต่อผู้บริหารแล้วก็จะได้นำผลการดำเนินงานดังกล่าวมาทำการรายงานผลการดำเนินงานในฐานข้อมูลของหน่วยงานหรือมหาวิทยาลัยที่ได้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นการเผยแพร่ข้อมูลผลการดำเนินงานให้กับบุคคลทั่วไปได้รับทราบถึงผลการดำเนินงานดังกล่าว

7. การนำผลการประเมินฯ จากการตรวจประเมินมาสู่การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาในปีต่อไป หลังจากที่ยุทธศาสตร์ประกันคุณภาพฯ ได้ดำเนินการติดตามข้อมูลผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในกับทุกฝ่ายแล้ว ฝ่ายประกันคุณภาพฯ ก็จะได้นำข้อมูลที่ได้มาจัดทำเอกสารรายงานผลการประเมินตนเองพร้อมกับการจัดทำเตรียมเอกสารหลักฐานเพื่อใช้ในการประกอบการประเมินประกันคุณภาพการศึกษาภายในจากคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก เมื่อคณะกรรมการตรวจประเมินฯ ได้ทำการตรวจประเมินผลการปฏิบัติงานด้าน

ประกันคุณภาพการศึกษา เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาจะได้นำข้อสรุปและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการตรวจประเมินฯ มาทำการรายงานผลต่อผู้บริหาร หรือคณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาภายในในปีต่อไปของหน่วยงาน หลังจากที่มีการรายงานผลการประเมินประกันคุณภาพการศึกษาต่อผู้บริหารและกรรมการประจำคณะฯ แล้ว ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา ก็จะได้ นำข้อมูลที่ได้จากคำแนะนำขอคณะ

กรรมการตรวจประเมินฯ และผู้บริหาร มาจัดทำเป็นแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานในปีต่อไป เพื่อเป็นการวางแผน และกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานปีต่อไป หลังจากที่มีการดำเนินงานจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาแล้ว ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา ก็จะได้มีการดำเนินงานตามแผนผังวงจรการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ สู่ความสำเร็จ ดังแสดงในภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ สู่ความสำเร็จ

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณคณะวิศวกรรม
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ให้
ทุนสนับสนุนในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2557). *คู่มือ
การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน*. มหาสารคาม : กองกลาง มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม
- จำรัส นองมาก. (2545). *สภาพปัญหาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา*. ค้นวันที่
4 เมษายน 2557 จาก <http://www.gotoknow.org/posts/43715>.
- دنۇشا سلىۋىتسى. (2556). *นักประกันคุณภาพการศึกษา: การเป็นตัวแทนแห่งการ
เปลี่ยนแปลงนวัตกรรม*. วารสารนักบริหาร. 33 (1): 79.
- นิตธิร ปิลวาสน์. (2556). *การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance
in Education)*. ค้นวันที่ 9 มิถุนายน 2557 จาก [http://taamkru.com/th/การ
ประกันคุณภาพการศึกษา](http://taamkru.com/th/การ
ประกันคุณภาพการศึกษา).
- ราชกิจจานุเบกษา. (2553). *กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกัน
คุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553*. เล่ม 127 ตอนที่ 23 ก.
- ลักขณา จาตกานนท์, ดวงรัตน์ แซ่ตั้ง, เนนิสา ไชยปุระ, ธนพรพรรณ บุญยรัตกลิน.
(2554). *การพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาคณะเทคโนโลยี
คหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร*. รายงานการวิจัย
เสนอต่อคณะเทคโนโลยี คหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
พระนคร
- สมสิทธิ์ สองประสม. (2550). *การศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อระบบประกันคุณภาพ
ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. สารนิพนธ์โครงการวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- สิริลักษณ์ ไชยวงศ์. (2555). *การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของคณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. รายงานการวิจัยเสนอต่องานนโยบายและแผนและประกันคุณภาพการศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2553). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษากายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553*. กรุงเทพมหานคร: ภาพพิมพ์.
- สำนักทดสอบทางการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ. (2554). *การประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย: 13-46.
- สำนักทดสอบทางการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ. (2554). *แนวทางการพัฒนาการประเมินคุณภาพภายในของสถานศึกษา ตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย: 9.
- สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ. (2549). *บทบาทนักศึกษาต่อการประกันคุณภาพการศึกษาแก้ไขเพิ่มเติม ครั้งที่ 2*. เชียงใหม่: สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ. 184.
- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2555). *ความหมายและความสำคัญของการประกันคุณภาพ*. ค้นวันที่ 9 มิถุนายน 2557 จาก <http://arit.chandra.ac.th/sar/meaning.pdf>.
- Eliana Minelli, Gianfranco Rebor, Matteo Turri. (2008). *The fifteen year evaluation experience in Italian universities with its crisis factors and a desire for Europe*. Implementing and Using Quality Assurance: Strategy and Practice, a Selection of Papers from the 2nd European Quality Assurance Forum.
- European University Association. (2005). *Developing an Internal Quality Culture in European Universities*. ค้นวันที่ 20 พฤษภาคม 2557 จาก <http://www>.

eua.be/eua/jsp/en/upload/QC1_full. 1111487662479.pdf.

European University Association. (2010). *Developing an Internal Quality Culture in European Universities*. ค้นวันที่ 20 พฤษภาคม 2557 จาก http://www.eua.be/Libraries/Publications_homepage_list/EUA-QA-Policy-2010.sflb.ashx.

Josep Grifoll. (2010). *Stakeholders, Quality of HE and the use of Learning outcomes*. ค้นวันที่ 4 มิถุนายน 2557 จาก http://www.anqahe.org/attachments/107_JosepGrifoll.pdf.

Juan Viñas Salas. (2014). *Quality Management Implementation at University*. ค้นวันที่ 8 เมษายน 2557 จาก <http://www.amse-med.eu/files/>.

Lazăr VLĂSCEANU, Laura GRÜNBERG, Dan PÂRLEA. (2007). *Quality Assurance and Accreditation: A Glossary of Basic Terms and Definitions*. Bucharest: Editura Enciclopedică: 74 - 75.

Ovidijus Jurevicius. (2013). *McKinsey 7s model*. ค้นวันที่ 8 เมษายน 2557 จาก <http://www.strategicmanagementinsight.com/tools/mckinsey-7s-model-framework.html>.

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ของนักวิชาการพัสดุ ในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Factors that cause stress impact on performance of Supply Analyst in the Mahasarakham University

ตุ๊กตา บุรีรัมย์*

Tukta Bureerum*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาอิทธิพลปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของนักวิชาการพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักวิชาการพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 69 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัย ที่ก่อให้เกิดความเครียด ด้านปัจจัยสิ่งแวดล้อม และด้านปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อการทำงานโดยรวม และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.510, 0.512 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 44.50 ($R^2 = 0.445$) ดังสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ ดังนี้ $Y^{\wedge} = 2.867 + 0.255ENF + 0.230PEF$ และสมการพยากรณ์ในรูปแบบมาตรฐาน $Z^{\wedge}_y = 0.290ENF + 0.252PEF$

คำสำคัญ: ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน นักวิชาการพัสดุ

¹ นักวิชาการเงินและบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

¹ Finance and Accounting Analyst, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Abstract

The purpose of this study was to examine the factors that cause stress impact on performance of supply analyst in the Mahasarakham University. This study uses a questionnaire as an instrument for collecting the data 69 supply analyst at Mahasarakham University. The statistics methods for analyzing were mean, standard deviation, multiple correlation analysis and multiple regressions analysis. The results of this study indicated that factors that cause stress in term of environmental factors and personal factors positively affects the performance with the correlation coefficients as 0.510 and 0.512 at 0.05 significantly. The value of predictive power was 44.50% ($R^2 = 0.445$) as shown by predictive equation in from raw scores: $Y^{\wedge} = 2.867 + 0.255ENF + 0.230PEF$ and while the predictive equation in from of standard scores was: $Z^{\wedge}_y = 0.290ENF + 0.252PEF$

Keywords: Factors that cause stress, Impact on performance, Supply analyst

บทนำ

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีการพัฒนาไปอย่างต่อเนื่อง เป็นยุค ที่สภาวะความเครียดสามารถเกิดขึ้นได้กับคนทุกเพศ ทุกวัย ไม่เว้นแม้แต่เด็กและคนชรา เนื่องจากสภาพการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้น ระบบการติดต่อสื่อสารที่ไร้พรมแดน ทำให้มีการแข่งขันกันทาง

ด้านข้อมูลข่าวสารกันมากขึ้น มีความเจริญก้าวหน้าทั้งทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีต่างๆ (ณัฐวัลย์ ยะคำดุก. 2556 : 1) จากสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปตามสังคม เศรษฐกิจโลกภายใต้ การแข่งขันทางด้านธุรกิจ ซึ่งทวีความรุนแรง มากขึ้น การที่องค์กรจะยืนหยัดอยู่ได้ท่ามกลาง การแข่งขันของโลกที่ไร้พรมแดน ปัจจัยที่สำคัญ ในการนำองค์กรให้ประสบความสำเร็จ คือ บุคลากรในองค์กร การ

ที่องค์กรต่างๆ มีสภาพ การแข่งขันที่รุนแรง มีความต้องการผลการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น ทำให้องค์กรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงาน และปรับเปลี่ยนโครงสร้างการปฏิบัติงาน จึงทำให้บุคลากรในองค์กรมีการปรับตัว อยู่เสมอ มีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา และมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้บุคลากรในองค์กรเกิดความเครียด อันเนื่องมาจากความกังวลกับกิจกรรมที่ไม่ได้รับผิดชอบ จึงทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ และคุณภาพของงานไม่ได้มาตรฐาน เพราะการทำงานเป็นสาเหตุของความเครียดได้เสมอไม่ว่าความเครียดนั้นจะมาจากหัวหน้า เพื่อนร่วมงานหรือเนื้องานเอง องค์กรจึงมีความจำเป็นต้องป้องกันและแก้ไขสาเหตุความเครียด โดยผู้บริหารต้องหาวิธีการต่างๆ ในการบริหารจัดการความเครียดเพื่อให้เกิดความเครียดน้อยที่สุด ทำให้บุคลากรสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทุ่มเท กำลังกาย และกำลังใจให้แก่องค์กรอย่างเต็มที่ ตลอดจนความต้องการให้พนักงานเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน ทำให้บุคลากรปรับร่างกายและจิตใจให้เข้าสู่ภาวะปกติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรมากยิ่งขึ้น (พูลสุข สังข์รุ่ง. 2550 : 1)

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด (Factors that cause stress) เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดซึ่งอาจเกิดจากองค์กร หน่วยงานหรือผู้บังคับบัญชา เช่น การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร การเปลี่ยนผู้บริหาร หรือทิศทางการทำงาน การใช้เทคโนโลยีระดับสูง และงานที่ปฏิบัติ มีปริมาณของงานมากเกินไป การตัดสินใจในการทำงานเพราะกลัวความผิดพลาด การทำงานแข่งกับเวลา หรือทำงานในเวลาที่ย่ำกัด การขาดเป้าหมายที่ชัดเจนใน การทำงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จากสาเหตุที่กล่าวมาทำให้เกิดความเครียดแล้วในการปฏิบัติงาน ยังต้องมีการเผชิญความเครียดของแต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกันไปตามลักษณะเฉพาะตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการอบรมเลี้ยงดู สภาพแวดล้อม ค่านิยมทางสังคม การศึกษา ภาวะสุขภาพร่างกายสุขภาพจิตและประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ถ้าบุคคลใดมีการเผชิญความเครียดได้ไม่เหมาะสม ก็ยิ่งส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความตึงเครียดมากขึ้น ไม่สามารถจัดการกับความเครียดนั้นได้ย่อมทำให้บุคคลสูญเสียความมีคุณค่าในตนเอง สิ้นหวัง ย่อมนำไปสู่ความล้มเหลวในการดำเนินชีวิตในครอบครัว ที่ทำงานและสังคม (อังคินันท์ อินทรกำแหง. 2551 : 10) เมื่อพิจารณาถึง

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด พบว่ามีปัจจัยหลาย ๆ ด้าน ที่ก่อให้เกิดความเครียด อาทิเช่น ด้านปัจจัยสิ่งแวดล้อม (Environmental Factors) ด้านปัจจัยองค์กร (Organizational Factors) และด้านปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) (Robbins and Judge, 2013) โดยปัจจัยดังกล่าวจะส่งผลต่อปฏิกิริยาทางร่างกาย จิตใจและการแสดงพฤติกรรมต่างๆ และ ยังส่งผลกระทบต่อการทำงานอีกด้วย

ผลกระทบต่อการทำงาน (Impact on performance) เป็นภาวะที่ปัจจัยในการทำงานส่งผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเปลี่ยนแปลงทำให้เกิดผลต่อการปฏิบัติงาน มีผลทั้งในทางแง่บวก และแง่ลบ ในแง่บวกทำให้เกิดประสิทธิภาพ ต่อองค์กร และในแง่ลบส่งผลให้เกิดการเสียดสมมูล การรบกวนต่อตัวบุคคล (รติกร ลีละยุทธสุนทร. 2546) ซึ่งผลกระทบต่อการทำงาน สามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านผลกระทบต่อตนเอง (Impact on Self) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับตนเอง ซึ่งเป็นผลจากการเกิดความเครียดของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นอาการ ความรู้สึก หรือพฤติกรรมที่แสดงออก ทั้งทางกาย ทางใจ และทางอารมณ์ 2) ด้านผลกระทบต่อครอบครัว (Impact on Families) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นแล้วส่งผลต่อความขัดแย้งในครอบครัว เกิดปัญหาเรื่องลูก

เกิดความยุ่งยากในครอบครัว รวมถึงครอบครัวขาดการสื่อสารที่ดีซึ่งกันและกัน ไม่ยอมรับและ ไม่มีความเข้าใจกัน เกิดความขัดแย้งทะเลาะวิวาท เกิดการหย่าร้าง หรือแยกกันอยู่ระหว่างสามีภรรยา ลูกไม่ได้รับความรักความอบอุ่น และความเอาใจใส่จากพ่อแม่ และ 3) ด้านผลกระทบต่อการทำงาน (Impact on Work) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับตัวงาน และมีผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ทำงานไม่ทันเวลา คุณภาพของงานไม่ได้มาตรฐาน รวมถึงการไม่มีสมาธิในการทำงาน ทำงานบกพร่อง และผิดพลาด ไม่รับผิดชอบงาน ที่ได้รับมอบหมาย และการขาดงานบ่อยครั้ง (Teasdale and Mckeown, 1994)

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (Mahasarakham University) เป็นสถาบันการศึกษาของรัฐที่เปิดสอนในระดับปริญญาตรี โท เอก และเป็นสถาบันที่มุ่งมั่นในการส่งเสริมแสวงหาความเป็นเลิศทางวิชาการ โดยศึกษากฎมีปัญญาท้องถิ่น ผสมผสานกับวิทยาการที่เป็นสากลให้เกิดความองงามทางสติปัญญาสามารถพัฒนาตนเองให้เทียบพร้อมด้วยวิชาการ จริยธรรมและคุณธรรม (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2559 : เว็บไซต์) นอกจากนั้นมหาวิทยาลัยยังได้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และมีการดำเนินการพัฒนาบุคลากรให้มี

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร จึงทำให้ทางมหาวิทยาลัยมหาสารคามได้ให้ความสนใจในการนำหลักเกณฑ์ด้านสมรรถนะหลักในการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษามาปรับใช้ให้เหมาะสมกับระบบบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นหลักเกณฑ์ในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2559 : 15) และมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องโดยการจัดอบรม พัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากรในแต่ละสายงาน ให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงาน เพื่อลดภาวะเครียดในการทำงาน และส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดส่งผลกระทบต่อการทำงานของนักวิชาการพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักวิชาการพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางให้กับองค์กรในการนำไปวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากความเครียด และหาแนวทางการแก้ไข

ปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงาน เพื่อลดความผิดพลาดและข้อบกพร่องของการปฏิบัติงาน ตลอดจนนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการในการทำงาน เพื่อลดปัญหาที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน และแนวทางให้กับผู้บริหาร ตลอดจนผู้ที่มีความเกี่ยวข้องเกิดความเข้าใจและเห็นความสำคัญของปัญหาของความเครียด และหาวิธีการป้องกันไม่ให้เกิดความเครียดในการทำงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของนักวิชาการพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน
2. เพื่อเปรียบเทียบผลกระทบต่อการทำงานของนักวิชาการพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ที่ก่อให้เกิดความเครียดกับผลกระทบต่อการทำงานของนักวิชาการพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
4. เพื่อค้นหาปัจจัยที่ก่อให้เกิด

ความเครียดที่มีต่อผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของนักวิชาการพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง (Population Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักวิชาการพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 80 คน (กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2559) ซึ่งจำแนกประชากรกลุ่มตัวอย่างตามหน่วยงานที่สังกัด ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม จำนวน 80 ชุด ซึ่งได้ตอบกลับมาจำนวน 69 ชุดและเป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องครบถ้วนทั้งสิ้น คิดเป็นร้อยละ 86.25 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar และ Day (2005) ได้นำเสนอว่า การส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับมาอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับนักวิชาการพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน และหน่วยงาน

ที่สังกัด

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ที่ก่อให้เกิดความเครียดของนักวิชาการพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 15 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยสิ่งแวดล้อม จำนวน 6 ข้อ โดยครอบคลุมเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประสิทธิภาพและความทันสมัยของเครื่องมือในการปฏิบัติงาน การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี และการวิเคราะห์ปัญหาเศรษฐกิจ ด้านปัจจัยองค์กร จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามคำสั่ง การมีส่วนร่วมของบุคคลในที่ทำงาน การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับและขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการสื่อสารและประสานงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการใช้สมาธิในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.8920 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978) ได้นำเสนอว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่ามากกว่า 0.7 เป็นค่าที่ยอมรับได้

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของนักวิชาการพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 13 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาผลกระทบต่อการทำงาน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลกระทบต่อตนเอง จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการลดความวิตกกังวลจากเรื่องต่างๆ การมีทัศนคติที่ดีต่อปัญหาที่เกิดขึ้นและความท้าทายในงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านผลกระทบต่อครอบครัว จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการมีเวลาให้กับครอบครัว การยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความสุขในขณะที่อยู่กับครอบครัว และด้านผลกระทบต่อการทำงาน จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการแก้ไขความผิดพลาด การ

ปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ผู้วิจัยได้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.9240 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978) ได้นำเสนอว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่ามากกว่า 0.7 เป็นค่าที่ยอมรับได้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสถิติ t-test ค่าสถิติ F-test การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ตาราง 1 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของนักวิชาการพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด	t	F	sig
เพศ	0.308		0.756
ระดับการศึกษา	0.126		0.900
อายุ		0.554	0.648
ประสบการณ์ในการทำงาน		1.474	0.229
รายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน		0.032	0.993

จากตาราง 1 พบว่า นักวิชาการพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือนที่ได้รับ

ในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 2 การเปรียบเทียบผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของนักวิชาการพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน	t	F	sig
เพศ	0.856		0.395
ระดับการศึกษา	0.168		0.867
อายุ		1.403	0.250
ประสบการณ์ในการทำงาน		1.598	0.198
รายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน		0.149	0.930

จากตาราง 2 พบว่า นักวิชาการพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือนที่ได้รับ

ในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านการบริหารงาน
พัสดุกับผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของนักวิชาการพัสดุใหม่มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม

ตัวแปร	EFP	ENF	ORF	PEF	VIFs
\bar{x}	3.04	2.71	2.69	2.81	
S.D	0.37	0.42	0.54	0.40	
EFP	–	0.512*	0.395*	0.510*	
ENF		–	0.303*	0.390*	1.009
ORF			–	0.438*	1.061
PEF					1.069

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 3 พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม โดยมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง 0.395 – 0.512 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในลำดับต่อมาผู้วิจัย จึงทำการทดสอบ Multicollinearity ปรากฏว่าค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.009 – 1.069 แสดงว่าตัวแปรอิสระมี

ความสัมพันธ์กันแต่ไม่ถึงขั้นก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity สอดคล้องกับ Black (2006) ได้เสนอว่าค่า VIF ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 4 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของนักวิชาการพัสดุใหม่วิทยาลัยมหาสารคาม

ปัจจัยที่ก่อให้เกิด ความเครียด	ผลกระทบต่อการทำงาน			β	t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อน มาตรฐาน				
ค่าคงที่ (a)	2.867	0.415		6.911*	<0.0001	
ด้านปัจจัยสิ่งแวดล้อม (ENF)	0.255	0.098	0.290	2.594*	0.012	
ด้านปัจจัยองค์กร (ORF)	0.093	0.078	0.136	1.189	0.239	
ด้านปัจจัยส่วนบุคคล (PEF)	0.230	0.105	0.252	2.186*	0.032	

R = 0.483 R² = 0.445 SE_{est} = 0.241 F = 5.251 a = 2.867

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลกระทบต่อการทำงาน และตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ผลกระทบต่อการทำงาน (EFP) ได้แก่ ด้านปัจจัยสิ่งแวดล้อม (ENF) กับด้านปัจจัยส่วนบุคคล (PEF) อย่างมีนัย

สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถเขียนสมการพยากรณ์ผลกระทบต่อการทำงาน (EFP) ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้ $Y' = 2.867 + 0.255ENF + 0.230PEF$ และ $Z'_y = 0.290ENF + 0.252PEF$

อภิปรายผล

นักวิชาการพัสดุในมหาวิทยาลัย มหาสารคามที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีปัจจัยที่ ก่อให้เกิดความเครียดและผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก ภาวะความจำเป็นที่มนุษย์ต้องดำรงเลี้ยงชีพ มนุษย์ทุกคนจึงต้องทำงานเพื่อเลี้ยงชีพ ให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้ จึงทำให้ ต้องมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมและ ต้องมีการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ได้นั้นทำให้เกิดภาวะกดดันและเกิดความเครียดได้ ซึ่งความเครียดเกิดขึ้น ได้กับบุคคลทั่วไป ทุกเพศ ทุกวัย และ ทุกฐานะ แต่จะเกิดในลักษณะและระดับ ที่แตกต่างกัน บุคคลที่สามารถจัดการ กับความเครียดได้อย่างเหมาะสมใน เวลาอันรวดเร็ว โดยกระทบต่อภาวะสมดุล ของตนเพียงเล็กน้อย บุคคลนั้นย่อมมี โอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตได้ดี กว่าบุคคลที่จัดการความเครียดได้น้อยห รือในลักษณะไม่เหมาะสม ไม่สามารถลด ความเครียดได้ ก็จะมีผลกระทบต่อภาวะ สมดุลของตนเอง ประสิทธิภาพของงาน ที่ปฏิบัติและองค์การได้ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของเจษฎา กูงามมาก (2555 :

บทคัดย่อ) พบว่า ความแตกต่างของเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส สถานภาพภายใน สถาบันอุดมศึกษา ประเภทมหาวิทยาลัย รัฐ กลุ่มวิชาตำแหน่งทางวิชาการ อายุ งาน และจำนวนชั่วโมงการทำงานสอน ต่อสัปดาห์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความ เคยตในการทำงานไม่มีนัยสำคัญทาง สถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของพัช รินทร์ โภฏจนาทแสนยากร (2551 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด การดำรงตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตก ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการ ปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ด้าน ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์และ ผลกระทบต่อการปฏิบัติงานโดยรวม เนื่องจากสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลง อยู่ตลอดเวลา และมีอิทธิพลต่อการ ดำเนินงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่อยู่เหนือการ ควบคุม เช่น เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง กฎหมาย และเทคโนโลยี ซึ่งหากพนักงานไม่สามารถปรับตัวให้ ทันทต่อการเปลี่ยนแปลงย่อมก่อให้เกิด ความเครียดของพนักงาน และเกิดผล กระทบต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้อง กับแนวคิดของ Robbins and Judge

(2013) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งที่ไม่แน่นอน เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อโครงสร้างขององค์กรและบุคลากรภายในองค์กรไม่ว่าจะเป็นความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจเมื่อเศรษฐกิจตกต่ำย่อมส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และยังเพิ่มความสับสนเกี่ยวกับความมั่นคงในงานแก่บุคลากรภายในองค์กร นอกจากนี้ความไม่แน่นอนทางการเมือง ก็เป็นอีกตัวแปรหนึ่ง ที่สร้างสับสนและก่อให้เกิดความตึงเครียดแก่คนในสังคมของประเทศ เช่น การเกิดการประท้วง การเดินขบวนชุมนุม ฯลฯ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดทางด้านเทคโนโลยี ก็เป็นอีกตัวแปรสำคัญที่ทำให้บุคลากรเกิดความเครียดได้ เนื่องจากบุคคลไม่สามารถปรับตัวตามได้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และยังส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรอีกด้วยและสอดคล้องกับแนวคิดของ สุพานี สฤงษ์วานิช (2552 : 388-393) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมมีความสลับซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว คาดหมายได้ยาก และส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิต ความเป็นอยู่อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เช่น ด้านสภาพเศรษฐกิจ สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ตกต่ำ ฝืดเคือง มีผลกระทบต่อการทำงาน กำลัง

ซื้อของผู้คนที่ลดลง และต้นทุนของธุรกิจที่สูงขึ้น ธุรกิจต่างก็มีการปิดโรงงาน เลิกจ้างทำให้เกิดการว่างงาน หรือลดกำลังคน หรือลดค่าตอบแทนพนักงาน และลดสวัสดิการต่างๆ ลงจนทำให้คนเกิดความเครียด กระทบต่อการทำงานและความเป็นอยู่ที่ยั่งยืน ด้านเทคโนโลยีหรือวิทยาการ ความก้าวหน้าของวิทยาการมีผลกระทบต่อวิถีชีวิตของคนในสังคมในด้านต่างๆ ทำให้ชีวิตสะดวกขึ้น การทำงานง่ายขึ้น แต่ก็จะมีมาทดแทนแรงงานหรือใช้คนทำงานลดลง หรือผู้ที่ปรับตัวตามวิทยาการใหม่ๆ ไม่ได้ หรือได้รับผลกระทบในทางลบก็จะเกิดความเครียด

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อการทำงานโดยรวม เนื่องจากปัจจัยระดับบุคคล เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่ส่งผลให้เกิดความเครียด เช่น บุคลิกภาพ สภาพจิตใจ การเปลี่ยนแปลงในชีวิต ความแตกต่างด้านเพศ ปัญหาส่วนบุคคล ลักษณะของครอบครัวและสถานการณ์ทางการเงิน โดยที่ปัจจัยที่กล่าวมานั้นส่งผลให้เกิดความเครียดได้และส่งผลกระทบต่อการทำงานได้เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชิตชนก นาชัยเวช (2554 : 67) พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

กับพฤติกรรมในการทำงาน ด้านการขาดงานและด้านการลาออก สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าถ้าพนักงานมีความเครียดมาก ก็มีแนวโน้มที่จะขาดงานหรือลาออกจากงานได้มากขึ้น เพราะเป็นธรรมชาติของมนุษย์ทุกคนที่มักจะมีความเครียดชอบที่จะหลีกเลี่ยงหนีสถานการณ์ที่ทำให้รู้สึกว่าเป็นทุกข์ ชอบอยู่ในสถานการณ์ที่มีความสุข ดังนั้นในสภาพการทำงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าเกิดความเครียด พนักงานย่อมมักจะหลีกเลี่ยงหนีจากงานนั้น โดยการขาดงานบ่อยๆ หรือรุนแรงถึงขั้นการลาออกจากงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins and Judge (2013) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นตัวแปรที่สร้างความเครียดแก่บุคคลด้วยเหมือนกัน เช่น ประเด็นเกี่ยวกับครอบครัว ครอบครัวถือว่ามีส่วนสำคัญอย่างมากต่อบุคคลบุคคลที่มีปัญหาครอบครัวย่อมไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ ปัญหาเกี่ยวกับรายได้ส่วนบุคคลซึ่งปัญหาดังกล่าวมักเกี่ยวข้องกับข้อการเงิน รวมทั้งลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล ซึ่งมีส่วนสำคัญที่มีผลต่อการจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นของแต่ละบุคคล

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 นักวิชาการพัสดุ ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยก่อให้เกิดความเครียด เพราะหากมีการปฏิบัติงานด้วยความเครียดแล้ว จะส่งผลกระทบต่อผลของการปฏิบัติงานที่มีความผิดพลาด และขาดตกบกพร่องของการปฏิบัติงาน

1.2 นักวิชาการพัสดุ ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยก่อให้เกิดความเครียด ด้านปัจจัยสิ่งแวดล้อม โดยเชื่อว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมจะสร้างความกระตือรือร้นในการทำงานและความสำคัญกับประสิทธิภาพและความทันสมัยของเครื่องมือในการปฏิบัติงาน พร้อมกับการวิเคราะห์ปัญหาเศรษฐกิจ เพื่อเตรียมรับมือในเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นกับท่านในทุกรูปแบบ

1.3 นักวิชาการพัสดุ ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยก่อให้เกิดความเครียด ด้านปัจจัยส่วนบุคคล โดยมีสมมติในการปฏิบัติงาน และใช้เวลาอย่างคุ้มค่าในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย และเชื่อว่าการสื่อสารและประสานงานที่ชัดเจน จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและ

ประสิทธิผล

1.4 นักวิชาการพัสดุ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเอง โดยการฝึกอบรม ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านพัสดุต้องดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อให้การปฏิบัติงานได้อยู่ถูกต้อง โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต

2.1 ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น นักวิชาการเงินและบัญชี เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดส่งผลกระทบต่อการทำงานของนักวิชาการเงินและบัญชี หรือไม่ อย่างไร

2.2 ควรมีการศึกษาตัวแปรอิสระอื่นๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อการทำงานของนักวิชาการพัสดุ เช่น การพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อศึกษาว่าการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องส่งผลกระทบต่อการทำงานของนักวิชาการพัสดุหรือไม่ อย่างไร

2.3 ในการวิจัยครั้งต่อไปนอกจาก

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ควรใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีอื่นบ้าง เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth-Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลรายละเอียดที่ตรงประเด็นและสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุด

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดีจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัญญมณวิทยาภุมิ และนางสาว วรัชฐนันท์ เกรือวรรณ ที่ให้ความช่วยเหลือในการตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือในการวิจัย ตลอดจนมอบความรู้และให้คำแนะนำแนวทางด้านต่าง ๆ งานวิจัยสำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณนักวิชาการพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์และสละเวลาในการใช้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2559). *ข้อมูลบุคลากร*. ค้นเมื่อ 20 เมษายน 2559, จาก < <http://pd.msu.ac.th/pd4/hr->>.
- กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2559). *แผนพัฒนาบุคลากร*. มหาสารคาม : กองการเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เจษฎา คุณามมาก. (2555) *ความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชิตชนก นาชัยเวช. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลที่ตามมาของความเครียดของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตย์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ณัฐวัลย์ ยะคำดุก. (2556). *ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พูลสุข สังข์รุ่ง. (2550). *มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 10)*. กรุงเทพฯ : บี เค อินเตอร์ ปรีนท์.
- พัชรินทร์ โกฎจนาทแสนยากร. (2551) *ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความเครียดทั่วไปที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษา องค์กรการเกษตรกรรม*. กรุงเทพฯ : คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2557). *ประวัติความเป็นมา*. ค้นเมื่อ 20 เมษายน 2559, จาก <<http://www.web.msu.ac.th>>.
- รติกร ลีละยุทธสุนทร. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงาน*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุพานี สฤกษ์วานิช. (2552.) *พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่*. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- อังศิรินทร์ อินทรกาแหง. (2551). *การสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับความเครียดและการเผชิญความเครียดของคนไทย*. รายงานวิจัยสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Aaker, D. A., Kumar, V. & Day, G. S. (2005). *Marketing research*. New York : John Wiley & Son.
- Black, K. (2006). *Business statistics for contemporary decision making 4th ed.* USA : John Wiley & Son.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory (2nd ed)*. New York : McGraw-Hill.
- Robbins, S. P. and Judge, T. (2013). *Organization behavior*. Upper Saddle River, New Jersey : Pearson.
- Teasdale, E. L. and Mckeown, S. (1994). *Managing Stress at Work*. Chi Chester, John Wiley

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพการทำวิจัยจากงานประจำ ของบุคลากร สายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม

Effective Factors that Affect the Enhancement of the Supporting Staff's Performance to Conduct the Job-Related Research in Faculty of Medical Science, Mahasarakham University

นเรรัตน์ สุเมธา, ปิยธิดา อภิรักษ์สัตยา

Nareerat Sumepha¹, Piyathida Apiraksattaya²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพการทำวิจัยจากงานประจำของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัย คือ พนักงานปฏิบัติการและลูกจ้างชั่วคราว โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie and Morgan จำนวน 144 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน

¹ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โทร.083-2897918 e-mail: m.sumepha@gmail.com

² เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โทร. 098-1919553 e-mail: nescoffee_n_@hotmail.com

¹ General Administration Officer, Faculty of Medical Science, Mahasarakham University, Tel. 083-2897918 e-mail: m.sumepha@gmail.com

² General Administration Officer, Faculty of Informatics, Mahasarakham University, Tel. 098-1919553 e-mail: nescoffee_n_@hotmail.com

ประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยของลักษณะงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาการทำวิจัยจากงานประจำ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพการทำวิจัยจากงานประจำ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยด้านตำแหน่งงาน สังกัดและประสบการณ์ทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านเพศ อายุ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยลักษณะงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพการทำวิจัยจากงานประจำ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยด้านความสำคัญของงาน การมีส่วนร่วม ความอิสระในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมที่เสริมให้มีแรงจูงใจในการทำงานและความรู้ด้านการวิจัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: พัฒนาศักยภาพการทำวิจัย, คณะแพทยศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Abstract

This study purposively aimed to explore the effective factors that affect the supporting staff to conduct the research related to their full-time jobs in Faculty of Medical Science, Mahasarakham University. The sample was a group of 144 supporting and the practitioner staff. These participants were chosen by the simple sampling method using the Krejcie and Morgan's table. The rating-scale questionnaire with 5 levels of satisfaction was used to collect the data on the staff's individual factors that motivate them to develop the research from their jobs and the staff's job characteristics that affect their job research. The data was analyzed to find the percentage, mean, and standard deviation scores.

The outcome was found as follows.

1. The staff agreed that their individual factors significantly had an effect on their researching performance. The factors with high score were job position, affiliation, and work experience; meanwhile, those with moderate score were sex and age.

2. The staff's job characteristics had an effect on their researching performance. Each issue with high score: significance, participation, independence, promotion, favorable environment, and researching knowledge. The mean scores were totally high.

Keywords: Researching Performance Enhancement, Faculty of Medical Science, Mahasarakham University

บทนำ

จากการเปลี่ยนแปลงของโลกตามกระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้ประเทศต่างๆ ทั้งประเทศที่พัฒนาแล้วและประเทศกำลังพัฒนา กำลังอยู่ในช่วงเปลี่ยนผ่านจากการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจอุตสาหกรรม (Industrial economy and society) สู่การพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based economy and society) ด้วยตระหนักถึงความสำคัญของความรู้ใหม่ รวมทั้งเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้น (วิจิต กำมันตะคุณ, 2550) นอกจากนี้ การวิจัยยังบทบาทในการสร้างความรู้เพื่อส่งเสริมภารกิจหลักอื่นๆ ของสถาบันอุดมศึกษา ด้วยเหตุนี้

สถาบันอุดมศึกษา จึงให้ความสำคัญต่อการวิจัยและการปรับปรุงกลไกเพื่อส่งเสริมปริมาณงานวิจัย

การเล็งเห็นถึงความสำคัญของการวิจัยจะเห็นได้จากแนวนโยบายหรือแผนงานของหน่วยงานต่างๆ ไม่เว้นแม้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ที่ได้ดำเนินการจัดทำกรอบแผนอุดมศึกษา ระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) ขึ้น โดยมีกรอบทิศทางและแนวทางการพัฒนาที่ชัดเจน เพื่อให้ระดับอุดมศึกษาเป็นรากฐานที่สำคัญและสนับสนุนการพัฒนาประเทศไปสู่เป้าหมายที่พึงประสงค์ โดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2550) กล่าวไว้ในส่วนบทบาทของมหาวิทยาลัย

ในการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศว่า อุดมศึกษาเป็นกลไกสำคัญหนึ่งในการเพิ่มศักยภาพของประเทศในเวทีสากลผ่านการสร้างและพัฒนากำลังคน และการสร้างความรู้และนวัตกรรมผ่านระบบการวิจัยและพัฒนา เพื่อประโยชน์ในภาคการผลิต โครงสร้างพื้นฐานและการยกระดับความเข้มแข็งของสังคมโดยรวม

การวิจัย เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งสำหรับช่วยให้การปฏิรูปการศึกษาประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะการปฏิรูปการเรียนรู้ด้วยกระบวนการวิจัยนั้น เป็นแนวทางหนึ่งที่คุณสอนและผู้บริหารสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานศึกษาได้ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้ให้ความสำคัญกับการวิจัยและกำหนดไว้ในหลายมาตราที่ชี้ให้เห็นว่า การวิจัยเป็นกระบวนการเรียนรู้และกระบวนการทำงานของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เช่น มาตรา 24(5) ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อม สื่อการเรียน และอำนวยความสะดวก เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และมีความรอบรู้ รวมทั้งสามารถใช้การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ ทั้งนี้ ผู้สอนและผู้เรียนอาจเรียนรู้ไปพร้อมกันจากสื่อการเรียนการสอนและแหล่ง

วิทยาการประเภทต่างๆ มาตรา 30 ระบุให้สถานศึกษาพัฒนากระบวนการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมให้ผู้สอนสามารถวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้เรียนในแต่ละระดับการศึกษา (กระทรวงศึกษาธิการ, 2542) การพัฒนาบุคลากรด้านการศึกษาจึงเป็นภารกิจที่สำคัญ สถาบันอุดมศึกษาควรดำเนินการเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำวิจัยให้แก่บุคลากร เพื่อพัฒนาผลงานการวิจัยให้เป็นไปตามภารกิจหลักของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่กำหนดไว้

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่ดำเนินงานตามพันธกิจ และภาระหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษา ดังปรัชญาที่ว่า “มีปัญญา ฟังเป็นอยู่เพื่อมหาชน” วิสัยทัศน์ “สถาบันการแพทย์ที่มีคุณภาพ ระดับมาตรฐานสากล” โดยกำหนดพันธกิจไว้ 4 ประการ คือ 1) จัดการศึกษาและวิชาชีพชั้นสูง โดยมุ่งเน้นการขยายโอกาสทางการศึกษาการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพตามมาตรฐานและมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 2) สร้างผลิตผลงานวิจัยที่มีคุณภาพ ในทุกสาขาวิชาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและนำไปใช้ประโยชน์ตามความเหมาะสม 3) ให้บริการวิชาการแก่สังคม

เพื่อให้ชุมชนเข้มแข็งและพึ่งพาตนเองได้ 4) อนุรักษ์ ฟื้นฟู ปกป้อง เผยแพร่ และพัฒนาศิลปวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีของอีสาน เนื่องจากคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีพันธกิจที่สำคัญประการหนึ่ง คือ สร้างผลิตผลงานวิจัยที่มีคุณภาพ ในทุกสาขาวิชาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและนำไปใช้ประโยชน์ตามความเหมาะสมเป็นภาระหน้าที่ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ต้องผลักดันและขับเคลื่อนการวิจัยและพัฒนาให้ไปไปตามปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจเพื่อเป็นองค์กรชั้นนำด้านการวิจัยที่ได้รับการยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ และการผลิตงานวิจัยและงานสร้างสรรค์คุณภาพระดับสากลต่อไป (คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2559 : เว็บไซต์)

จากความสำเร็จข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพการทำวิจัยจากงานประจำของบุคลากร สายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อให้ผู้วิจัยและผู้บริหารจะได้นำผลการวิจัยครั้งนี้ไปปรับปรุง พัฒนา และเสริมสร้างให้พนักงานได้พัฒนางานประจำสู่งานวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างมี

คุณภาพ และสามารถดำเนินงานตรงตามเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพการทำวิจัยจากงานประจำของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลและเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการทำวิจัยจากงานประจำของพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของสังคมทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยเน้นการสร้างองค์ความรู้และความคิด รวมถึงเทคนิคและทักษะให้เกิดความสอดคล้องกับคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมในสถาบันอุดมศึกษา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

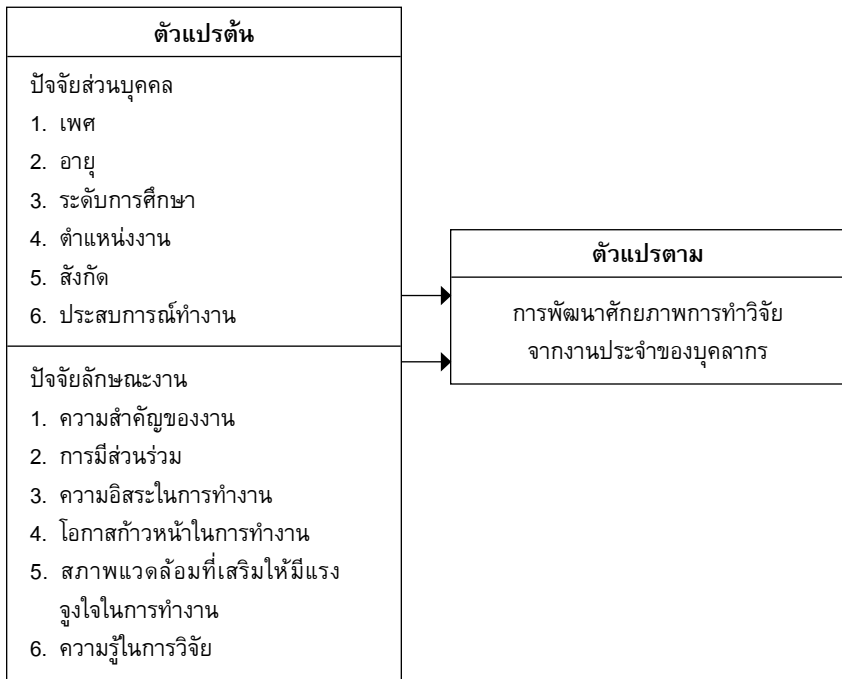
โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการพัฒนาการทำวิจัยจากงานประจำ

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. ตำแหน่งงาน
5. สังกัด
6. ประสบการณ์ทำงาน

2. ปัจจัยลักษณะงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาการทำวิจัยจากงานประจำ 6 ด้าน (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548) ดังนี้

1. ด้านความสำคัญของงาน
2. ด้านการมีส่วนร่วม
3. ด้านความอิสระในการทำงาน
4. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
5. ด้านสภาพแวดล้อมที่เสริมให้มีแรงจูงใจในการทำงาน
6. ความรู้ด้านการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 226 คน (ปี พ.ศ. 2559-ปัจจุบัน)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie and Morgan จำนวน 144 คน โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.1 พนักงานปฏิบัติการ

2.2 ลูกจ้างชั่วคราว

3. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพการทําริชัยจากงานประจำของบุคลากร สายสนับสนุนคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” ตามกรอบแนวคิดและให้ครอบคลุม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

5. นำเครื่องมือแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรงเชิงเนื้อหา ความถูกต้องและครอบคลุมในเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

6. จากนั้นหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม(Index of Item-Objective Congruence : IOC) รายข้อตั้งแต่ข้อที่ 1 ถึงข้อที่ 22 และมีค่าความเที่ยงตรงทั้งฉบับเท่ากับ 0.80 นำผลการพิจารณามาแก้ไขปรับปรุงเครื่องมือแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

7. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามคืนมาและมีการตอบแบบสอบถามสมบูรณ์จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 61.81 ของกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมี ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าร้อยละ และวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิดโดยการจัดกลุ่มข้อมูล

2. การวิเคราะห์ ข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้ไปเปรียบเทียบกับ

เกณฑ์การแปลความหมาย (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพการทำวิจัยจากงานประจำของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล มีความคิดเห็น ดังนี้

ตารางที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพการทำวิจัยจากงานประจำของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

	ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	1. ชาย	34	38.20
	2. หญิง	55	61.80
	รวม	89	100
อายุ	1. 20-30 ปี	49	55.06
	2. 31-40 ปี	35	39.32
	3. 41-50 ปี	5	5.62
	4. มากกว่า 50 ปี	0	0
	รวม	89	100
ระดับการศึกษา	1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	6.74
	2. ปริญญาตรี	74	83.15
	3. ปริญญาโท	9	10.11
	4. ปริญญาเอก	0	0
	รวม	89	100

ตารางที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพการทำวิจัยจากงานประจำ
ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
(ต่อ)

ตำแหน่งงาน	1. พนักงานปฏิบัติการ	33	37.10
	2. ลูกจ้างชั่วคราว	56	62.90
	รวม	89	100
สังกัด	1. งานการเงินและพัสดุ	12	13.48
	2. งานประกันคุณภาพ	1	1.12
	3. งานกิจการนิสิต	4	4.50
	4. งานบัณฑิตศึกษาและงานวิชาการ	44	49.44
	5. งานธุรการและงานยานยนต์	11	12.36
	6. งานวิจัย	1	1.12
	7. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	6	6.74
	8. งานการเจ้าหน้าที่	10	11.24
	รวม	89	100
ประสบการณ์ทำงาน	1. ต่ำกว่า 1 ปี	7	7.86
	2. 1 - 5 ปี	53	59.55
	3. 6 - 10 ปี	27	30.34
	4. มากกว่า 10 ปี	2	2.25
	รวม	89	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย (ร้อยละ 38.20) เพศหญิง (ร้อยละ 61.80) มีอายุ 20-30 ปี (ร้อยละ 55.06) อายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 39.32) อายุ 41-50 ปี (ร้อยละ 5.62) ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 6.74) ปริญญาตรี (ร้อยละ 83.15) และปริญญาโท (ร้อยละ 10.11) ตำแหน่งงาน

พนักงานปฏิบัติการ (ร้อยละ 37.10) ลูกจ้างชั่วคราว (ร้อยละ 62.90) สังกัดงาน การเงินและพัสดุ (ร้อยละ 13.48) งานประกันคุณภาพ (ร้อยละ 1.12) งานกิจการนิสิต (ร้อยละ 4.50) งานบัณฑิตศึกษาและงานวิชาการ (ร้อยละ 49.44) งานธุรการและงานยานยนต์ (ร้อยละ 12.36) งานวิจัย (ร้อยละ 1.12) งาน

เทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ 6.7) และ งานการเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 11.24) มี ประสิทธิภาพที่งานต่ำกว่า 1 ปี (ร้อยละ 7.6) 1-5 ปี (ร้อยละ 59.6) 6-10 ปี (ร้อยละ 30.3) และมากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 2.2) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยลักษณะงาน มีความคิดเห็น ดังนี้

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานที่ส่งผลต่อการพัฒนา ศักยภาพการทำงานวิจัยจากงานประจำของบุคลากรสายสนับสนุน คณะ แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ
ด้านความสำคัญของงาน			
1. งานของท่านมีความสำคัญต่อองค์กร	4.00	0.63	มาก
2. งานของท่านมีความเกี่ยวเนื่องกับหน่วยงานอื่น	4.21	0.69	มาก
3. ผู้บริหารให้ความสนใจงานท่านมากกว่าหน่วยงานอื่น	3.85	0.77	มาก
4. งานที่มีความสำคัญเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนา ศักยภาพการทำงานวิจัยจากงานประจำ	4.08	0.65	มาก
รวม	4.04	0.68	มาก
ด้านการมีส่วนร่วม			
5. ท่านได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานฝ่ายอื่นๆ	3.71	0.86	มาก
6. ท่านมีโอกาสร่วมทำงานอื่นนอกเหนือจากงานประจำ	3.93	0.78	มาก
7. การมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนา ศักยภาพการทำงานวิจัยจากงานประจำ	4.04	0.67	มาก
รวม	3.89	0.77	มาก
ด้านความอิสระในการทำงาน			
8. ท่านสามารถกำหนดวิธีการปฏิบัติงานของตนเอง	3.77	0.76	มาก
9. ท่านสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการที่ใช้ในการแก้ปัญหา	3.82	0.77	มาก
10. ความมีอิสระในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนา ศักยภาพการทำงานวิจัยจากงานประจำ	4.02	0.82	มาก
รวม	3.87	0.78	มาก

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานที่เกี่ยวกับการพัฒนา
ศักยภาพการทำงานวิจัยจากงานประจำของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน			
11. งานของท่านมีโอกาสดำเนินการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.49	0.95	มาก
12. โอกาสก้าวหน้าในการทำงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนา ศักยภาพการทำงานวิจัยจากงานประจำ	3.78	0.84	มาก
รวม	3.64	0.89	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมที่เสริมให้มีแรงจูงใจในการทำงาน			
13. ผู้บริหาร/หัวหน้างานส่งเสริมให้มีการทำวิจัย	3.98	0.84	มาก
14. ค่าตอบแทนหรือทุนสนับสนุนการวิจัยเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการ พัฒนาศักยภาพการทำงานวิจัยจากงานประจำ	3.93	0.85	มาก
15. เวลาที่ใช้ในการดำเนินการทำวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนา ศักยภาพการทำงานวิจัยจากงานประจำ	4.02	0.78	มาก
16. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานมีความสำคัญที่ทำให้ท่านทำงาน วิจัยจากงานประจำ	4.03	0.74	มาก
17. หน่วยงานจัดให้มีแหล่งศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านการวิจัย	3.55	0.90	มาก
18. มีการบริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการวิจัยได้อย่างถูกต้องและมี ประสิทธิภาพ	3.49	0.86	มาก
19. ความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมทางกายภาพในหน่วยงาน	3.77	0.71	มาก
รวม	3.82	0.81	มาก
ด้านความรู้ในการวิจัย			
20. ท่านมีความรู้ความเข้าใจทางด้านกรวิจัย	3.48	0.67	มาก
21. ท่านเคยเข้าร่วมการอบรมเกี่ยวกับการวิจัย	3.52	0.91	มาก
22. ความรู้ด้านการวิจัยของท่านสามารถสนับสนุนให้ท่านทำงาน วิจัยจากงานประจำได้	3.70	0.82	มาก
23. ท่านต้องการจะเข้าร่วมการอบรมเกี่ยวกับการวิจัยเพิ่มเติม	4.03	0.78	มาก
รวม	3.68	0.79	มาก
รวมทุกด้าน	3.86	0.80	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพการทำวิจัยจากงานประจำของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.86$, S.D.=0.80) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสำคัญของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.04$, S.D.=0.68) ด้านการมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.89$, S.D.=0.77) ด้านความอิสระในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.87$, S.D.=0.78) ด้านสภาพแวดล้อมที่เสริมให้มีแรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.82$, S.D.=0.81) ด้านความรู้ในการวิจัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.68$, S.D.=0.79) และด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.64$, S.D.=0.89) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็น ดังนี้

1. ควรเพิ่มสัดส่วนคะแนนจากการทำงานวิจัย เพื่อใช้ในการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนของบุคลากรสายสนับสนุน

2. ควรนำผลงานวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน

สรุป

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพการทำวิจัยจากงานประจำของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สรุปผลดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพการทำวิจัยจากงานประจำ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับตำแหน่งงาน ปัจจัยเกี่ยวกับสังกัด และปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ทำงาน

2. ปัจจัยลักษณะงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพการทำวิจัยจากงานประจำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสำคัญของงาน ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความอิสระในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่เสริมให้มีแรงจูงใจในการทำงาน และด้านความรู้ในการวิจัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ

มากทั้งหมด

3. แนวทางการพัฒนาศักยภาพการทำงานวิจัย ควรเพิ่มสัดส่วนคะแนนจากการทำงานวิจัย เพื่อใช้ในการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนของบุคลากรสายสนับสนุน และควรนำผลงานวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานจะช่วยสนับสนุนให้การวิจัยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพการทำงานวิจัยจากงานประจำของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลดังนี้

1. บุคลากรสายสนับสนุน มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพการทำงานวิจัยจากงานประจำ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับตำแหน่งงาน ปัจจัยเกี่ยวกับสังกัด และปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ทำงาน เนื่องจากบุคลากรควรมีความรู้ความเข้าใจ และประสบการณ์ในการทำ

ประจำอย่างแท้จริง เพื่อให้พบปัญหาต่างๆ จากการทำงานประจำ ดังนั้น เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพ จะทำให้มีความภูมิใจในงานของตนเอง ส่งผลให้มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ นำไปสู่การทำวิจัยเพื่อพัฒนางานต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (อัจนสุวรรณ์, 2543) กล่าวว่า ควรสนับสนุนให้มีการจัดประชุมสัมมนาหรือฝึกอบรมเกี่ยวกับการวิจัยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้สนใจในการทำวิจัย

2. บุคลากรสายสนับสนุน มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพการทำงานประจำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสำคัญของงาน ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความอิสระในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่เสริมให้มีแรงจูงใจในการทำงาน และด้านความรู้ในการวิจัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้งหมด เนื่องจากการทำวิจัยบนพื้นฐานของการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญในงานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งการสนับสนุนด้านอื่นๆ ในการทำวิจัยด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ประทีป จินจี และคณะ, 2542) กล่าวว่า การทำวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ

เป็นการพัฒนาตนเอง บุคลากรต้องมีความรู้หรือความชำนาญในงานของตนเสียก่อน ว่าทำอะไรบ้าง มีปัญหาอะไรบ้าง

3. แนวทางการพัฒนาศักยภาพการทำงานวิจัย ควรเพิ่มสัดส่วนคะแนนจากการทำงานวิจัย เพื่อใช้ในการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนของบุคลากรสายสนับสนุน และควรนำผลงานวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานจะช่วยสนับสนุนให้การทำงานวิจัยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการทำวิจัยต้องมีความรู้ความเข้าใจกระบวนการวิจัย ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการสั่งสมความรู้เหล่านั้นจากการลงมือปฏิบัติและการอบรม และการสร้างแรงจูงใจด้วยผลตอบแทนรวมถึงการสร้างคุณค่าของผลงานวิจัยจากการนำไปใช้จริง จะทำให้เกิดการพัฒนาศักยภาพการทำงานวิจัย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการจัดประชุมสัมมนาหรือฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการวิจัยอย่างสม่ำเสมอ และสนับสนุนเงินทุนในการทำงานวิจัย เพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรสายสนับสนุนสนใจในการทำวิจัยเพื่อประโยชน์ต่อหน่วยงานและสถาบันต่อไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาศักยภาพด้านอื่นๆ ของบุคลากร เพื่อให้ครอบคลุมทุกด้าน

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัย ขอขอบคุณ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่สนับสนุนทุนส่งเสริมและพัฒนาการวิจัยสำหรับบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2559 ในครั้งนี้ รวมทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ที่ช่วยทำให้งานวิจัยสำเร็จ ลุล่วงด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2542). **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542**.
 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประทีป จินดี และคณะ. (2542) **การประมวลและสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับการทำงานในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤกษศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). **พฤติกรรมองค์กร (Organizational Behavior)**.
 กรุงเทพฯ : บริษัท ชรรวมสาร จำกัด.
- วิจิต กำมันตะคุณ. (2550). **ข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อพัฒนาศักยภาพการวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์ ปร.ด.บริหารการศึกษา : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2550). **กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551 – 2565)**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัจฉนา สุวรรณรัตน์. (2543). **ความต้องการการพัฒนาการวิจัยด้านความรู้ทักษะการวิจัยและเจตคติของอาจารย์ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล**.
 ปริญญาโท ปร.ด.ม.อุดมศึกษา : มหาวิทยาลัย นครินทรวิโรฒประสานมิตร.

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยประเภท สนับสนุนมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาไทย

Quality of Work Life of Supporting Staff at Phayathai Campus, Mahidol University

อรพรรณ ไชมะสรานนท์¹, นันทวรรณ จินากุล², สุกานดา สีเหลือง³,
ลำดวน ฝักปากดี⁴, ชนิตา นภาสวัสดิ์⁵, กิตติยา แก้วประเสริฐศรี⁶

Orapan Komasaranonda¹, Nanthawan Jinakul², Sukanda Seeleuang³,
Lumduan Feepakdee⁴, Chanita Napaswad⁵ and Kittiya Kaewprasertsri⁶

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาไทย 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการ

¹ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล กรุงเทพฯ

² นักวิทยาศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล กรุงเทพฯ

³ นักวิชาการศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล กรุงเทพฯ

⁴ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล กรุงเทพฯ

⁵ นักวิทยาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล กรุงเทพฯ

⁶ นักเทคนิคการแพทย์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล กรุงเทพฯ

¹ General Administration Officer, Faculty of Pharmacy Mahidol University Bangkok

² Scientist, Faculty of Pharmacy, Mahidol University Bangkok

³ Educator, Faculty of Pharmacy, Mahidol University Bangkok

⁴ General Administration Officer, Faculty of Dentistry Mahidol University Bangkok

⁵ Scientist, Faculty of Science Mahidol University Bangkok

ศึกษา คือ พนักงานมหาวิทยาลัยประเภทสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหิดล พญาไท จำนวน 353 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามในลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 34 ข้อ สำหรับวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 0.9502 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหิดล พญาไท โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน 4 ด้านพบว่า ด้านการพัฒนาบุคลากรและด้านความสัมพันธ์ทางสังคมอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านค่าตอบแทนในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และเงินเดือน มีผลทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ และระดับการศึกษาไม่มีผลทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนแตกต่างกัน

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตในการทำงาน, พนักงานมหาวิทยาลัยประเภทสนับสนุน

Abstract

Quality of life in the workplace plays a significant role in job performance of both staff and administrative personnel. To help understand this reality a comparison of personal factors that affect the quality of work life of supporting staff at Phayathai Campus, Mahidol University was initiated. Data were obtained from three hundred and fifty three supporting staff. A thirty four question *questionnaire with a rating scale of 5* was used as a tool for evaluating the quality of the staff's working life. The reliability of the questionnaire was 0.9502. The statistics used in data analysis included percentage, mean, standard deviation, t-test and one-way analysis of variance. Overall quality of work life of the supporting staff at the Phayathai Campus, Mahidol University registered

as moderate. Considering each of the four categories; human resource development and social relations categories were at a high level while environmental work and working remuneration categories were at a moderate level. Personal factors involving age, education level, marital status work experience and salary showed a statistical significance difference of quality of work life of supporting staff at .05. For personal factors, gender and educational level showed no statistically significant difference in the quality of work life of supporting staff.

Keywords : Quality of Working Life, Supporting Staff in Phayathai

บทนำ

การพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) มุ่งเน้นการสร้างภูมิคุ้มกันในมิติต่างๆ เพื่อให้การพัฒนาประเทศไปสู่ความสมดุลและยั่งยืน โดยการนำทุนของประเทศที่มีศักยภาพมาใช้ให้เป็นประโยชน์ด้วยบูรณาการและเชื่อมโยงระหว่างทุนทั้ง 6 ทุน คือ ทุนธรรมชาติ ทุนกายภาพ ทุนสังคม ทุนมนุษย์ ทุนการเงิน และทุนวัฒนธรรม ซึ่งเป็นความท้าทายและโอกาสของเศรษฐกิจไทยที่ต้องปรับตัวให้เข้ากับบริบทใหม่ของโลก และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลกใน 20 ปีข้างหน้า จากแผนพัฒนาฉบับที่ 11 นี้จะเห็นได้ชัดเจนว่าทุนเหล่านี้สอดคล้องกับการพัฒนา

คุณภาพชีวิตและความสุขของบุคคลในสังคมมากที่สุด การสร้างเสริมคุณภาพชีวิตและความสุขของคนทำงานจึงเป็นเป้าหมายหลักที่สำคัญขององค์กรทุกภาคส่วนที่จะต้องส่งเสริมให้คนไทยเป็นแรงงานที่มีคุณภาพ มีความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ (ศิริพันธ์ และคณะ, 2557 : 3)

องค์กรทุกองค์กรจะประสบผลสำเร็จและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดได้ั้น การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งทรัพยากรในองค์กรนั้นประกอบด้วย คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ โดยในบรรดาทรัพยากรบุคลากรทั้งหมดถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะว่าคนสามารถทำให้การบริหารองค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

ดังนั้นการเอาใจใส่ต่อบุคลากรภายในองค์กรจึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรต้องให้ความสำคัญ และต้องสามารถเข้าถึงความต้องการของบุคลากรได้ทุกระดับ พร้อมทั้งสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรมีความผูกพันในงาน มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ทำให้องค์กรหลายแห่งตระหนักถึงความสำคัญในการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) ของบุคลากรภายในองค์กรของตนเองมากขึ้น (วรรณรัตน์, 2553 : 1) สอดคล้องกับ ประชาญา กล่าวขวัญ (2556 : 5) ที่ได้กล่าวว่า องค์กรที่มีบุคลากรได้มีความสามารถ ปัจจัยด้านอื่นๆ ก็จะต้องตามมา เพราะในบรรดาทรัพยากรทั้งหลายไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ ไม่มีทรัพยากรใดที่ทรงคุณค่าล้ำเลิศยิ่งไปกว่ามนุษย์นี้ได้เลย

การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน จะเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรมีความขยัน มีความบากบั่น มีความพยายาม และมีความอดทน พร้อมทั้งจะอุทิศกำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาให้กับงานที่ตนรับผิดชอบอย่างเต็มที่ รวมถึงจะส่งผลการมีสัมพันธภาพอันดีกับบุคลากรของหน่วยงานอื่นๆ แต่ถ้าบุคลากรขาดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีแล้ว ย่อม

ทำให้บุคลากรเหล่านั้นขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่เอาการเอางาน ทำให้การทำงานขาดประสิทธิภาพเป็นต้น เหตุให้การปฏิบัติงานล่าช้า (สุภารัตน์ น้ำใจดี, 2548 : 2) กล่าวได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับองค์กรนั้นๆ

มหาวิทยาลัยมหิดลเป็นสถาบันอุดมศึกษามีพันธกิจหลัก คือ สร้างความเป็นเลิศทางด้านสุขภาพ ศาสตร์ ศิลป์ และนวัตกรรม บนพื้นฐานของคุณธรรม เพื่อสังคมไทยและประโยชน์สุขแก่มวลมนุษยชาติ (แผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหิดล พ.ศ. 2556-2559, 2556 : 8) ดังนั้นการบริหารงานของมหาวิทยาลัยจะต้องดำเนินงานที่มีความยืดหยุ่นสูง มีความคล่องตัวและความรวดเร็วในการดำเนินงานต่างๆ โดยเฉพาะด้านการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย ซึ่งประสบกับปัญหาที่ไม่สามารถดึงดูดคนดี และคนที่มีความสามารถพิเศษหรือคนเก่ง (Talent) เข้ามาปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ตลอดจนทั้งยังไม่สามารถหามาตรการจูงใจรักษาคนดีและคนเก่งไว้ได้ นอกจากนี้ยังรวมถึงค่าตอบแทนที่ยังไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคลากร อัตราเงินเดือนที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการ

ของบุคลากรในองค์กรและความกดดันจากผู้บังคับบัญชา เรื่องเหล่านี้นับว่าเป็นปัจจัยที่กระทบต่อพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัย และส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานลดน้อยลง

โครงสร้างบุคลากรของมหาวิทยาลัยในมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขต มีความคล้ายกับบุคลากรมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งอื่นๆ โดยแบ่งพนักงานออกเป็น 3 ประเภท คือ พนักงานมหาวิทยาลัยประเภทวิชาการทำหน้าที่สอน วิจัยและให้ความปรึกษาแก่นักศึกษา พนักงานมหาวิทยาลัยประเภทบริหารทำหน้าที่บริหารจัดการงานทั่วไป และพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทสนับสนุนทำหน้าที่ให้การสนับสนุนพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทวิชาการและบริหาร รวมถึงสนับสนุนวิสัยทัศน์ พันธกิจของมหาวิทยาลัย การจัดการเรียนการสอนให้แก่นักศึกษาและการวิจัย การสนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน และการสนับสนุนงานทั่วไปของมหาวิทยาลัย (คู่มือพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2552 : 15-18) ภาระหน้าที่ต่างๆ นั้นผู้บริหารจะต้องส่งเสริมพร้อมทั้งสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงานประเภทสนับสนุน เพื่อให้ได้คนดีและคนเก่งให้มากที่สุด อันจะนำไปสู่การสร้างคุณค่าในการทำงาน ทั้งยังจะเป็นการรักษา

พนักงานประเภทสนับสนุนให้มีความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการพัฒนาคุณภาพการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขต ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อมหาวิทยาลัยมหิดลที่จะได้ข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทสนับสนุนต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขต
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหิดล

พญาไท ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ โดยมีประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

วารภรณ์ สุกุลรัมย์ (2555 : 9) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่ได้จากการทำงานในองค์กรอย่างมีความสุข ที่สามารถตอบสนองความต้องการในทางร่างกายและจิตใจ เพื่อให้เกิดผลทางบวกต่อองค์กรทั้งในด้านทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงาน

ศิริพันธ์ และคณะ (2557 : 15) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน พิจารณาได้หลายมิติ ซึ่งมักจะเกี่ยวข้องกับการได้รับบริการ สวัสดิการ ความพึงพอใจ เศรษฐกิจ ค่านิยมและประสบการณ์ชีวิตของบุคคล

อุทัย เลหาวิเชียร (2556 : 237) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในงาน คนที่มีความพึงพอใจในงานก็จะมีผลต่อการเพิ่มผลผลิต กล่าวคือ ตัวแปรทั้งสองต้องไปด้วยกันองค์กรก็จะมีผลเจริญรุ่งเรือง

ณัฐพันธ์ เขจรพันธ์ (2551 : 109) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การประเมินสถานะในลักษณะต่าง ๆ ของงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการสร้างความสมดุลการทำงานและ

ชีวิตของบุคลากร คุณภาพชีวิตการทำงานจะให้ความสำคัญกับผลงานที่มีต่อบุคลากรและประสิทธิภาพขององค์กร รวมถึงความพอใจของบุคลากรกับการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

อัจฉรา โพธิพันธ์ (2556 : 38) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง กระบวนการขององค์กรที่มุ่งตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากร โดยให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน ทำให้บุคลากรขององค์กรรู้สึกมีความสุขทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานแก่บุคลากร

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังทำให้เกิดความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัวอีกด้วย

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พราว ศาลิคุปต์ (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกองบัญชาการ หน่วยบัญชาการอากาศโยธิน พบว่า ระดับ

คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการของกองบัญชาการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ รายได้ อายุราชการ แผนก สถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นระดับชั้นยศ และระดับการศึกษามีความแตกต่างกัน

วรรณรัตน์ คำสอาด (2553 : 197-198) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับดี สำหรับลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ต่างกันมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

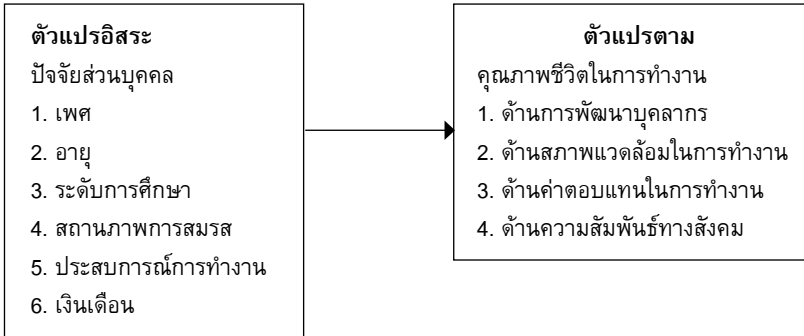
วันทนา พุ่มพวง (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสาย ค คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสาย ค โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ของบุคลากรสาย ค จำแนกตามเพศ ประสพการณ์และรายได้ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นวุฒิการศึกษาที่มีความแตกต่างกัน

ลัดดาวัลย์ สุกุลสุข (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติ ฌ ทำอากาศยานกรุงเทพ บริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ส่วนประเด็นปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุและอัตราเงินเดือนที่ต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน สำหรับเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และระดับตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน

สาวิตรี ปรีชา (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานราชการ สังกัดกรมทรัพยากรธรณี กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานราชการอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ และระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมุติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหิดล พญาไท แตกต่างกัน

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานมหาวิทยาลัยประเภทสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหิดล พญาไท ในปี พ.ศ. 2557 จำนวน 3,027 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

จากประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 3,027 คน นำมาคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane. 1970)

ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ดังนั้น จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง จะมีจำนวน 353 คน ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างมีอยู่ 2 ขั้นตอน คือ 1) สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิของพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหิดล พญาไท โดยมีหน่วยงานเป็นชั้นภูมิ (Stratified) ที่ประกอบด้วย 5 หน่วยงาน 2) สุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยใช้วิธีการจับสลากจากรายชื่อพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทสนับสนุน ตามหน่วยงานให้ครบตามตัวอย่างที่ต้องการ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามสัดส่วนพนักงานมหาวิทยาลัย
ประเภทสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหิดล พญาไท

หน่วยงาน	จำนวนพนักงาน มหาวิทยาลัยประเภท สนับสนุน (คน)	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่างแบ่งตาม สัดส่วน (คน)
1. คณะสาธารณสุขศาสตร์	118	14
2. คณะวิทยาศาสตร์	192	22
3. คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี	2,207	257
4. คณะทันตแพทย์	418	49
5. คณะเภสัชศาสตร์	92	11
รวมทั้งหมด	3,027	353

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่สร้างโดยศึกษาจากตำราและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยสอบถามจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านงานวิจัย ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ทางสังคม จำนวน 34 ข้อ ซึ่งคำถามในส่วนนี้จะมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) แบบสอบถามวิเคราะห์ถึงความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 0.9502

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั้ง 4 ด้าน เพื่อใช้เป็นแนวทางพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหิดล พญาไท

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้จัดทำตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังผู้บริหารแต่ละหน่วยงานเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างในหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยมหิดล พญาไท โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 3 สัปดาห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำแบบสอบถามมาบันทึกลงรหัสสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ พร้อมนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยนำข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลมาคิดเป็นร้อยละในรูปของตาราง และนำข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รวมถึงเกณฑ์ในการแปลผลระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอยู่ 5 ระดับ ตามเกณฑ์ของ บุญชม ศรีสะอาด (2545 : 100) คือ ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายความว่าคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูงสุด ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายความว่าคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50

หมายความว่า คุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายความว่าคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับน้อย และค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายความว่าคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับน้อยที่สุด สำหรับการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันโดยใช้สถิติ t-test และ F-test เพื่อดูความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ขณะที่ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดนำมาวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อประกอบการอภิปรายผล

ผลการศึกษา

ผลการวิจัยประกอบด้วย 3 ส่วน คือ (1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (2) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (3) ข้อมูลปลายเปิดเป็นข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบสอบถามพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา 353 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี โดยพนักงานมีสถานภาพโสดเป็นส่วนใหญ่ และมีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ทั้งนี้พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน

ช่วง 11-20 ปี มากกว่าช่วงอื่นๆ และพนักงานส่วนใหญ่มีเงินเดือนตั้งแต่ 25,000 บาทขึ้นไป

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทส่นับสนุนมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาโท โดยรวมทั้ง 4 ด้าน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่

ในระดับปานกลาง แต่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูง คือ ด้านการพัฒนาบุคลากรและด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับปานกลาง คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนในการทำงาน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับคุณภาพชีวิต
1. ด้านการพัฒนาบุคลากร	3.59	0.84	สูง
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.31	1.04	ปานกลาง
3. ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน	3.19	0.88	ปานกลาง
4. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม	3.72	0.85	สูง
คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม	3.45	0.94	ปานกลาง

3. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทส่นับสนุนมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาโท จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลมีดังนี้

3.1 พนักงานมหาวิทยาลัยประเภทส่นับสนุนมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาโท ที่มีเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำแนกตามเพศ และ ระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล	\bar{x}	S.D.	t	Sig.
เพศ				
ชาย (n = 117)	3.52	0.47	0.573	0.567
หญิง (n = 236)	3.49	0.50		
ระดับการศึกษา				
ต่ำกว่าปริญญาตรี (n = 40)	3.39	0.58	1.44	0.152
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า (n = 313)	3.51	0.48		

3.2 พนักงานมหาวิทยาลัย
ประเภทสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหิดล
วิทยาไท ที่มีอายุ สถานภาพสมรส
ประสบการณ์การทำงานและเงินเดือนที่

แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่
ระดับ .01

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนก
ตาม อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน และเงินเดือน

ปัจจัยส่วนบุคคล	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	97.710	61	1.602	1.894	.000
	ภายในกลุ่ม	246.120	291	.846		
	รวม	343.830	352			
สถานภาพสมรส	ระหว่างกลุ่ม	31.748	61	.520	1.930	.000
	ภายในกลุ่ม	78.484	291	.270		
	รวม	110.232	352			
ประสบการณ์การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	150.331	61	2.464	2.210	.000
	ภายในกลุ่ม	324.558	291	1.115		
	รวม	474.890	352			
เงินเดือน	ระหว่างกลุ่ม	101.712	61	1.667	2.246	.000
	ภายในกลุ่ม	216.004	291	.742		
	รวม	317.717	352			

4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ
คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
มหาวิทยาลัยประเภทสนับสนุนมหาวิทยาลัย
มหิดล วิทยาไท ทั้งหมด 353 คน มีผู้ตอบ
แบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 98 คน
คิดเป็นร้อยละ 27.76 และไม่ตอบ

แบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 255 คน
คิดเป็นร้อยละ 72.24 ด้านการพัฒนา
บุคลากร พบว่า ควรจัดโครงการฝึก
อบรมและการเขียนผลงานเพื่อเลื่อน
ตำแหน่งโดยเชิญวิทยากรที่มีความ
เชี่ยวชาญมาให้การฝึกอบรม จำนวน 19

คน มหาวิทยาลัยควรมีนโยบายที่ชัดเจน ในการปรับเงินเดือนตามวุฒิการศึกษา จำนวน 5 คน และผู้บริหารควรพิจารณา พนักงานมหาวิทยาลัย (รายได้) ที่มุ่งมั่น ในการทำงานให้ได้รับการเปลี่ยนสถานภาพ จำนวน 2 คน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ควรติดตั้งเครื่องระบาย อากาศ จำนวน 18 คน ควรจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ใหม่ๆ ให้เพียงพอกับการ ใช้งาน จำนวน 10 คน และควรเพิ่มสถานที่ ออกกำลังกายและสถานที่พักผ่อน จำนวน 7 คน ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน พบว่า ควรปรับปรุงค่าตอบแทน ให้สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ จำนวน 15 คน และควรเพิ่มค่าตอบแทนให้ เหมาะสมกับสภาวะการณปัจจุบัน จำนวน 9 คน ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม พบ ว่า ควรจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้ เกิดความสามัคคี จำนวน 13 คน

อภิปรายผล

ผลการวิจัยมีข้อค้นพบ และประเด็น ที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์พนักงาน มหาวิทยาลัยประเภทสนับสนุนที่มีปัจจัย ส่วนบุคคลต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน จำแนกตามเพศ และ ระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ t-test พบ

ว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีคุณภาพ ชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 อาจเกิดจาก ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานตรงกับความ รู้ความสามารถและความถนัดจึง ประสบผลสำเร็จในงาน ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ วรณรัตน์ คำสอาด (2553 : 197) ที่ว่า บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมไม่ ต่างกัน สำหรับพนักงานที่มีระดับการ ศึกษาต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตในการ ทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ .05 เพราะผู้บริหารให้การส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานทุกคน พัฒนาขีดความสามารถในการทำงาน ของตนเองอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้อง กับแนวคิดของ วันทนา พุ่มพวง (2549 : 67) ที่ว่า ลักษณะงานที่ตรงกับความ รู้ความสามารถมีโอกาใช้ความรู้ ความ คิดสร้างสรรค์ และพัฒนางานได้เต็มที่ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในงาน

2. ผลการวิเคราะห์พนักงาน มหาวิทยาลัยประเภทสนับสนุนที่มีปัจจัย ส่วนบุคคลต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการ ทำงานแตกต่างกัน จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงานและเงินเดือน โดยใช้สถิติ F-test พบว่า พนักงานที่มีอายุ สถานภาพ สมรส ประสบการณ์การทำงานและเงิน

เดือนต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันทั้งหมด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 อาจเกิดจากช่วงอายุของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงานที่มีแรงจูงใจพัฒนาตนเองให้มีความรู้และความสามารถในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุภารัตน์ น้ำใจดี (2548 : 124) ที่ว่า ผู้มีอายุมากขึ้นจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้มีอายุน้อย และจะมีความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อยที่อาจมีความแปรปรวนทางอารมณ์ได้ง่าย ในขณะที่พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน เพราะพนักงานที่มีสถานภาพโสดและสมรสมีสัดส่วนไม่แตกต่างกันมากนัก ทำให้เกิดความรู้สึกถึงความแตกต่างระหว่างพนักงานโสดและสมรสต่างกันน้อย ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ วรณรัตน์ คำสดี (2553 : 198) ที่ว่า บุคลากรที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมเมื่อเทียบกับบุคลากรอื่นไม่แตกต่างกัน สำหรับประสบการณ์การทำงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะปริมาณงานของพนักงานแต่ละคนที่ทำหน้าที่หลักในการปฏิบัติงานต่างๆ มีความแตกต่างกันมาก สอดคล้อง

กับแนวคิดของ วันทนา พุ่มพวง (2549 : 67) ที่ว่า ประสบการณ์ทำงานมากหรือน้อยแตกต่างกันอย่างไรต้องอยู่ภายใต้โครงสร้างการบริหารงานที่กำหนด ลักษณะงานต่างกันตามภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับเงินเดือนที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเงินเดือนในระบวรราชการไม่สูงมากนัก ทำให้ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในปัจจุบันที่สูงมากขึ้นตามสภาวะเศรษฐกิจที่ยังคงชะลอตัวอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามถึงจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนในแต่ ละปี ก็ยังอยู่ในบัญชีเงินเดือนเหมือนเดิม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พราว ศาลิคุปต์ (2552 : 80) ที่ว่า เงินเดือนที่ได้รับมานั้นประกอบกับค่าครองชีพในปัจจุบันค่อนข้างสูงจึงทำให้ข้าราชการรู้สึกว่าเงินเดือนที่ได้รับไม่เพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันและไม่เหมาะสมกับปริมาณที่หา

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการฝึกอบรมตามสายงานให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้

บุคลากรได้นำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ และปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรมีความตั้งใจที่จะพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา

2. มหาวิทยาลัยควรจัดพื้นที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนไม่คับแคบเกินไป มีอากาศถ่ายเทได้สะดวกปราศจากมลพิษ มีวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอต่อการทำงานและมีความทันสมัย รวมถึงมีระบบความปลอดภัยที่ดี เพื่อให้บุคลากรรู้สึกสบายกายสบายใจในการทำงาน

3. มหาวิทยาลัยควรกำหนดนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับค่าตอบแทนต่างๆ ให้เหมาะสมกับภาระงานนั้นๆ เพื่อป้องกันบุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะทางต้องลาออกไปทำงานกับภาคเอกชนเพราะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่า ขณะเดียวกันจะต้องมีสวัสดิการต่างๆ ตามความต้องการของกลุ่มบุคลากร เช่น การให้ทุนการศึกษา การจัดสถานที่รับดูแลบุตร-ธิดาในสถานที่ทำงาน การประกันชีวิตหมู่ การจัดรถรับ-ส่งบุคลากร และการให้กู้ยืมเงินกรณีมีอุบัติเหตุต่างๆ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร และเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน

ข้อเสนอแนะแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ควรวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อจะได้ข้อมูลที่เป็นความจริงต่อการนำมาใช้วางแผนการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อไป

2. ควรศึกษาตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งมีอยู่อีกหลายมิติ เนื่องจากในองค์กรมีหน่วยงานที่มีความหลากหลาย

3. ควรศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทสนับสนุนในวิทยาเขตอื่นที่สังกัดมหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยในครั้งนี้

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปได้เพราะได้รับความกรุณาจากท่านผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ คณบดีคณะวิทยาศาสตร์ คณบดีคณะแพทยศาสตร์

โรงพยาบาลรามาริบัติ คณะบดีคณะทันตแพทย์ คณะบดีคณะเภสัชศาสตร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภก.จตุรงค์ ประเทืองเดชกุล หัวหน้าภาควิชาจุลชีววิทยา รองศาสตราจารย์ ดร. ภาณุ.มัลลิกา ชมนาวัง อาจารย์ ดร.ผกากรวง วนไพศาล อาจารย์ประจำภาควิชาจุลชีววิทยา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการทำให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุผลสำเร็จ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม คณะผู้วิจัยรู้สึกเป็นเกียรติและซาบซึ้งในความกรุณาไว้ ณ ที่นี้

เอกสารอ้างอิง

- คู่มือพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. (2552). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีทาสาน.
- ปราชญา กล้าผจญ (2556). การบริหารบุคคลและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- แผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2556-2559. (2556). ฉบับทบทวนครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พรราว ศาลิคุปต์. (2552). ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกองบัญชาการ หน่วยบัญชาการอากาศโยธิน. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ : ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์.
- ลัดดาวัลย์ สกอลสุข. (2550). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วรรณรัต คำสัด. (2553). คุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วารสารณ์ สกุลรัมย์. (2555). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- วันทนา พุ่มพวง. (2549). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสาย ค คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาริบดี มหาวิทยาลัยมหิดล*. ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิทย์ เทียงบุญระธรรม. (2552). *English-English-Thai Dictionary (Concise Edition)*. กรุงเทพฯ : ส.เอเซียเพรส (1989).
- ศิริพันธ์ กิตติสุขสถิต, เฉลิมพล แจ่มจันทร์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์ และจรัมพร ไกล่อง. (2557). *คุณภาพชีวิต การทำงาน และความสุข*. อัมพรัฐ ศรีเอทนิว.
- สาวิตรี ปรีชา. (2552). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานราชการ สังกัดกรมทรัพยากรธรณี กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สุภารัตน์ น้ำใจดี. (2548). *คุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัจฉรา โพธิพันธ์ (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ คุณภาพชีวิตการทำงานกับสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมปศุสัตว์*. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อุทัย เลาหิเชียร. (2556). *ค่านิยมของการบริหารงาน*. กรุงเทพฯ : เสมาธรรม.
- Cronbach, L.J. (1984). *Essentials of Psychological Testing*. New York : Harper & Row Publisher.
- Yamane, Tero. (1970). *Statistic : An Introduction Analysis*. New York : Harper & Row Publisher.

ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

Factors Related to Performance of Support Staff at Rajamangala University of Technology Srivijaya, Trang Campus

เรณู มากนคร¹

Renu Maknakron¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1)ศึกษาแรงจูงใจ ปัจจัยค่าจุนและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง จำนวน 107 คน สุ่มตัวอย่างโดยใช้เทคนิคแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วนประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรมีแรงจูงใจ

¹ บุคลากร,สำนักงานวิทยาเขตตรัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง โทรศัพท์ 0 7520 4057-8

E-mail Ranu.m@hotmail.com

¹ Personnel, Office of Trang Campus, Rajamangala University of Technology Srivijaya, Trang Campus Tel. 0 7520 4057-8 E-mail Ranu.m@hotmail.com

ปัจจัยค่าจูน อยู่ในระดับมาก และมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ได้แก่ ปัจจัยค่าจูนโดยรวม หน่วยงานที่สังกัด (สำนักงานวิทยาเขตตรัง) และสถานภาพ (สมรส) โดยมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถอธิบายได้ร้อยละ 59.9

คำสำคัญ: การปฏิบัติงาน, บุคลากรสายสนับสนุน, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

Abstract

To assist in clarifying staff performance levels in the workplace, a study focusing on factors considered influential to staff performance: levels of motivation, supporting factors, external factors and overall performance, was undertaken. The samples included 107 support staff selected using the stratified random sampling technique at the Trang Campus of Rajamangala University of Technology Srivijaya. The instrument used was a questionnaire. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, and Stepwise multiple regression analysis. The result revealed the following: 1) the staff reported on the motivation and supporting factors at a high level and performance at the highest level. Overall staffs' performance was highest. 2) The factors affecting staffs' performance were the supporting factor, and organization (Office of Trang), and status (marital) factors. They affected the staffs' performance at the significant level of .05 and were able to explain the variation with 59.9 percent.

Keywords : Performance; Support Staff; Rajamangala University of Technology Srivijaya, Trang Campus

บทนำ

การบริหารจัดการเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับทุกองค์กร ปัจจัยในการบริหารองค์กร ประกอบด้วย คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการ คนหรือทรัพยากรมนุษย์นั้นจัดเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะสร้างสรรค้งานให้มีความเจริญก้าวหน้า องค์กรจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้นั้นผู้บริหารจะต้องแน่ใจได้ว่าบุคลากรทุกคนจะต้องปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าบุคลากรปฏิบัติงานไม่เต็มที่ไร้ประสิทธิภาพในการทำงาน ย่อมส่งผลกระทบต่อองค์กรทำให้เกิดความล่าช้า และมีผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน การแก้ไขปัญหาดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็น ดังนั้นผู้บริหารต้องดำเนินการแก้ไขปัญหา เพื่อทำให้มันใจว่าบุคลากรทุกคนจะปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ และไว้วางใจได้ ปัจจุบันการบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญเพิ่มขึ้น ต่อองค์กรต่างๆ ทั้งภาคธุรกิจ เอกชนและหน่วยงานราชการ เพราะไม่ว่าองค์กรจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปในทางใดย่อมต้องเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลทั้งสิ้น จึงกล่าวได้ว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนขององค์กรนั้นอยู่ที่ คุณภาพของคนในองค์กรนั้นๆ จะเห็นได้ว่าทรัพยากร

มนุษย์เป็นปัจจัยหลักที่สำคัญที่สุดเพราะการที่องค์กรจะเจริญก้าวหน้าและอยู่รอดได้นั้น บุคลากรในองค์กรจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน (จันทร์แรม พุทธนุกูล. 2554 : 1)

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) มีรากฐานมาจาก 2 แนวคิดหลักคือ แนวคิดเศรษฐศาสตร์เชิงสถาบันใหม่ (New Institutional Economics) ซึ่งมีแนวคิดที่ส่งผลต่อการปฏิรูประบบการบริหารจัดการคือ การแข่งขัน ทางเลือกผู้รับบริการ ความโปร่งใส โครงสร้าง ระบบสิ่งจูงใจ และแนวคิดการจัดการนิยม (Managerialism) ที่นำเอาแนวทางการจัดการแบบธุรกิจนำมาปรับใช้ในภาครัฐโดยเน้นการจัดการแบบมืออาชีพ มีดัชนีชี้วัดความสำเร็จ ให้อำนาจในการให้ดุลยพินิจและความอิสระในการจัดการ และสร้างวัฒนธรรมที่เหมาะสม รวมทั้งการบูรณาการแนวคิดประชาธิปไตยและนิติรัฐร่วมด้วย แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนบริหารภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ที่เน้นที่ผลลัพธ์ของงาน โดยจะให้ความสำคัญที่การกำหนดพันธกิจและวัตถุประสงค์เป้าหมายที่ชัดเจนการกำหนดผลผลิตและผลลัพธ์ที่ต้องการของทุกโครงการในองค์กรให้สอดคล้อง

เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กร มีการกำหนดตัวบ่งชี้วัดผลการดำเนินงานหลักไว้อย่างชัดเจนเป็นที่เข้าใจของทุกคนในองค์กร การวัดความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานโดยใช้ตัวบ่งชี้ การยืดหยุ่นทางการบริหาร และสนับสนุนทรัพยากรแก่ผู้บริหารระดับล่างอย่างเหมาะสม การประเมินผลการปฏิบัติงานและการให้ค่าตอบแทนตามผลงานตลอดจนถึงการปรับปรุงพัฒนางานให้ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการจากองค์กรของรัฐได้เป็นอย่างดี (วารสารการจัดการสมัยใหม่. 2556 : 49-50)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญที่จะทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นข้อมูลแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงแก้ไข พัฒนาและเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรังต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยค่าจ้างและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรพยากรณ์ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาการทำงาน อาชีพเสริม และรายได้เสริม 2) ปัจจัยแรงจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านเจตคติต่อการทำงาน 3) ปัจจัยค่าจ้าง ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์กร และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ตัวแปรเกณฑ์ คือ ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่

- 1) ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน 2) ด้านพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติราชการ

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง รวมประชากรจำนวนทั้งหมด 107 คน ได้มาโดยการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างและได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ %5 ตามสูตรของ Taro Yamane จากประชากรทั้งหมด 146 คน จากหน่วยงานภายในวิทยาเขตตรัง จำนวน 5 หน่วยงานได้แก่ สำนักงานวิทยาเขตตรัง คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว และสถาบันวิจัยและพัฒนา ประจำปีงบประมาณ 2558 (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2557)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ แบบสอบถามความคิดเห็น ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด อายุงาน อาชีพเสริม และรายได้เสริม โดยข้อคำถามเป็นลักษณะแบบตรวจรายการ

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ สร้างขึ้นจากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ (Theory of Motivation) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน จำนวน 38 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ ดังนี้

ด้านที่ 1 ความสำเร็จในการทำงาน จำนวน 10 ข้อ

ด้านที่ 2 การยอมรับนับถือ จำนวน 9 ข้อ

ด้านที่ 3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ จำนวน 9 ข้อ

ด้านที่ 4 เจตคติต่อการทำงาน จำนวน 10 ข้อ

ผู้วิจัยได้ใช้มาตรฐานวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย ไม่เห็นด้วยเลย มีค่าเท่ากับ 5,4,3,2 และ 1 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคำจูง สร้างขึ้นจากแนวคิดและทฤษฎีสองปัจจัย ของ Federick Herzberg ซึ่ง

ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน จำนวน 37 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ ดังนี้

ด้านที่ 1 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ จำนวน 7 ข้อ

ด้านที่ 2 สภาพแวดล้อมและบรรยากาศ จำนวน 10 ข้อ

ด้านที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์กร จำนวน 11 ข้อ

ด้านที่ 4 ความเป็นอยู่ส่วนตัว จำนวน 9 ข้อ

ผู้วิจัยได้ใช้มาตรฐานวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย ไม่เห็นด้วยเลย มีค่าเท่ากับ 5,4,3,2 และ 1 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน สร้างขึ้นจากแนวคิดและทฤษฎี E.R.G. ของ Alderfer ทฤษฎีทางจิตวิทยาที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ และประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เรื่อง วิธีการประเมิน การกำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ลงวันที่ 19 เมษายน 2555 โดยอ้างอิงจากแบบข้อตกลงและแบบประเมินผลการปฏิบัติราชการ ส่วนที่ 5 องค์ประกอบที่ 1 ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน และส่วนที่

6 องค์ประกอบที่ 2 ด้านพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติราชการ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ด้าน จำนวน 52 ข้อ ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน จำนวน 22 ข้อ

ด้านที่ 2 ด้านพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติราชการ จำนวน 30 ข้อ ผู้วิจัยได้ใช้มาตรฐานวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย ไม่เห็นด้วยเลย มีค่าเท่ากับ 5,4,3,2 และ 1 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 เป็นคำถามแบบเปิด โดยสอบถามปัญหา อุปสรรค ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการปฏิบัติงานของบุคลากร

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากหนังสือ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามและปรับใช้ให้เข้ากับบริบทของบุคลากร ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ สร้างขึ้นจากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ (Theory of Motivation)

และทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคำจูงสร้างขึ้นจากแนวคิดและทฤษฎีสองปัจจัยของ Federick Herzberg

แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสร้างขึ้นจากแนวคิดและทฤษฎี E.R.G. ของ Alderfer ทฤษฎีทางจิตวิทยาที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์และประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เรื่อง วิธีการประเมิน การกำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ลงวันที่ 19 เมษายน 2555

การหาความเที่ยงตรง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 4 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาให้ จึงนับได้ว่ามีความเที่ยงตรงเป็นที่ยอมรับได้ และนำไปปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นก่อนนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

การหาความเชื่อมั่น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับบุคลากรสังกัดสำนักงานวิทยาเขตตรัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง

ที่จะใช้ในการวิจัยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นและนำข้อมูลที่ได้อมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น และนำข้อมูลที่ได้อมาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Reliability Coefficient) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลค่าความเชื่อมั่น แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.957 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

ด้านที่ 1 ความสำเร็จในการทำงานเท่ากับ 0.913

ด้านที่ 2 การยอมรับนับถือเท่ากับ 0.925

ด้านที่ 3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ เท่ากับ 0.835

ด้านที่ 4 เจตคติต่อการทำงานเท่ากับ 0.929

แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคำจูงมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.923 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

ด้านที่ 1 ค่าตอบแทนและสวัสดิการเท่ากับ 0.881

ด้านที่ 2 สภาพแวดล้อมและบรรยากาศเท่ากับ 0.859

ด้านที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์กร เท่ากับ 0.873

ด้านที่ 4 ความเป็นอยู่ส่วนตัว เท่ากับ 0.768

แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.960 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

ด้านที่ 1 ผลสัมฤทธิ์ของงาน เท่ากับ 0.937

ด้านที่ 2 พฤติกรรมการปฏิบัติงานราชการ เท่ากับ 0.937

การเก็บรวบรวมข้อมูล วิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยมุ่งวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง จากปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน โดยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง จำนวน 107 คน ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 25 สิงหาคม ถึงวันที่ 5 กันยายน 2558 ตามขั้นตอนดังนี้

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเสนอหัวหน้าส่วนราชการ ภายในวิทยาเขต

ตรัง ทั้ง 5 หน่วยงาน

2. ดำเนินการเก็บแบบสอบถามจำนวน 1 ครั้ง

3. รวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์จนครบ จำนวน 107 ชุด

4. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. การวิเคราะห์เพื่อบรรยายลักษณะข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายลักษณะของข้อมูลที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้หาค่ากลางของข้อมูลต่างๆ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล

2. สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) การวิเคราะห์

การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ใช้พยากรณ์ตัวแปรหนึ่งตัว ซึ่งเป็นผลจากตัวแปรอิสระตั้งแต่สองตัวขึ้นไป โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Method) เพื่อต้องการทราบถึงการทำนายตัวแปรอิสระใดบ้างที่คาดว่ามามีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ทดสอบที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1) ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 74.8 จำแนกตามอายุ พบว่าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-31 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.4 จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่สมรส คิดเป็นร้อยละ 58.9 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 79.4 จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ส่วนใหญ่สังกัดสำนักงานวิทยาเขตตรัง คิดเป็นร้อยละ 49.5 จำแนกตามอายุงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 5-1 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.7 จำแนกตามอาชีพเสริม

พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีอาชีพเสริม คิดเป็นร้อยละ 81.3 และจำแนกตามรายได้เสริม พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีรายได้เสริม คิดเป็นร้อยละ 84.1

2) ระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.00$) โดยด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.34$) ส่วนด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($\bar{x}=4.03$) ด้านการยอมรับนับถือ ($\bar{x}=3.84$) และด้านเจตคติต่อการทำงาน ($\bar{x}=3.77$) อยู่ในระดับมากตามลำดับ

3) ระดับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.93$) โดยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ($\bar{x}=4.32$) และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์กร ($\bar{x}=4.28$) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.85$) และด้านตอบแทนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.28$)

4) ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.34$) โดยด้าน

พฤติกรรมกรรมการปฏิบัติราชการ ($\bar{x}= 4.44$) ของงาน ($\bar{x}= 4.24$) ดังตารางที่ 1
มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงกว่าด้านผลสัมฤทธิ์

ตารางที่ 1 แสดงระดับปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนและผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
(n=107)

ตัวแปร	\bar{x}	S	ระดับ
ปัจจัยแรงจูงใจ			
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.34	.65	มากที่สุด
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	4.03	.51	มาก
ด้านการยอมรับนับถือ	3.84	.52	มาก
ด้านเจตคติต่อการทำงาน	3.77	.61	มาก
โดยรวม	4.00	.44	มาก
ตัวแปร	\bar{x}	S	ระดับ
ปัจจัยค้ำจุน			
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	4.32	.52	มากที่สุด
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์กร	4.28	.47	มากที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศ	3.85	.55	มาก
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.28	.70	ปานกลาง
โดยรวม	3.93	.44	มาก
ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร			
ด้านพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติราชการ	4.44	.44	มากที่สุด
ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน	4.24	.43	มากที่สุด
โดยรวม	4.34	.41	มากที่สุด

5) ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง พบว่า ตัวแปร 3 ตัว ได้แก่ ปัจจัยค้ำจุนโดยรวม หน่วยงานที่สังกัด(สำนัก

งานวิทยาเขตตรัง) และสถานภาพ(สมรส) สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถอธิบายได้ร้อยละ 59.9 ($R^2 = .599$ รายละเอียดดังตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 แสดงตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุน

ตัวแปร	b	SEb	Beta	t	p-value
1. ปัจจัยค่าจ้างโดยรวม	.682	.059	.734	11.52	.000
2. หน่วยงานที่สังกัด (สำนักงานวิทยาเขตตรง=1 ไม่ใช่=0)	.158	.052	.190	3.01	.003
3. สถานภาพ (สมรส =1 ไม่ใช่สมรส =0)	-.118	.053	-.140	-2.22	.029

ค่าคงที่ (a) = .230 (n=107)
R = .774 R² = .599 R_{Adj} = .587 F = 51.273

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรง ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลมีทั้งหมด 8 ตัวแปร ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ ผลการวิจัยพบว่า

เพศ บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 74.8 มากกว่าเพศชายคิดเป็นร้อยละ 25.2 อาจเนื่องมาจากบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในสำนักงานต่างๆแต่ละหน่วยงานที่สังกัด

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วนประชากร จึงทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

อายุ บุคลากรส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมาคือกลุ่มอายุระหว่าง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.4 และกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.2 ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงานมีอัตราการลาออกน้อยมาก บุคลากรมีความมั่นคงในการทำงานไม่ต้องการเปลี่ยนสถานที่ทำงานจึงทำให้แตกต่างจากบุคลากรกลุ่มอายุอื่นๆ

สถานภาพ บุคลากรส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 58.9 รองลงมาคือสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 37.4 และสถานภาพอื่นๆ เช่น หม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 3.7 เมื่อพิจารณาสถานภาพของบุคลากร ทำให้เห็นว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสมากกว่าสถานภาพโสด

ระดับการศึกษา บุคลากรส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 79.4 รองลงมาเป็นปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 15 และสำเร็จการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี อาจเนื่องมาจากการว่าจ้างบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ส่วนใหญ่กำหนดคุณสมบัติว่าต้องสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และนโยบายของมหาวิทยาลัยยังไม่มี ความจำเป็นในการจ้างบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทมาปฏิบัติงาน สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยยังไม่มีทุนการศึกษาให้กับพนักงานราชการและ ลูกจ้างชั่วคราวให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น บุคลากรไม่มีแรงจูงใจในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น จึงทำให้บุคลากรมีคุณวุฒิ การศึกษาระดับปริญญาตรีมากกว่าระดับการศึกษาอื่นๆ

หน่วยงานที่สังกัด บุคลากรส่วนใหญ่สังกัดสำนักงานวิทยาเขตตรัง คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมาคือ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง คิดเป็นร้อยละ 18.7 สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 16.8 วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 10.3 และสถาบันวิจัยและพัฒนา คิดเป็นร้อยละ 4.7 ตามลำดับ อาจเนื่องมาจากสำนักงานวิทยาเขตตรัง เป็นศูนย์กลางในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ประกอบด้วย งานบริหารนโยบาย และแผน งานบริหารวิชาการและวิจัย งานบริหารกิจการนักศึกษา และงานการคลัง บุคลากรที่ปฏิบัติงานเป็นสายสนับสนุนทั้งสิ้น จึงทำให้มีบุคลากรกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสังกัดหน่วยงานอื่น

ระยะเวลาทำงาน บุคลากรส่วนใหญ่มีระยะเวลาทำงานระหว่าง 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมาคือ ระยะเวลาทำงานระหว่าง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.4 และระยะเวลาทำงานมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.9 ตามลำดับ

อาชีพเสริม บุคลากรส่วนใหญ่ไม่มีอาชีพเสริม คิดเป็นร้อยละ 81.3 มากกว่าบุคลากรที่มีอาชีพเสริม คิดเป็นร้อยละ 18.7 อาจเนื่องมาจากบุคลากรใช้เวลา

ส่วนใหญ่ในการปฏิบัติราชการ จึงไม่มีเวลาในการประกอบอาชีพเสริม เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับอาจจะเพียงพอในการดำรงชีวิต และหรือบุคลากรอาจจะไม่มีภาระหนี้สินที่ต้องรับผิดชอบจึงทำให้บุคลากรส่วนใหญ่ไม่มีอาชีพเสริม

รายได้เสริม บุคลากรส่วนใหญ่ไม่มีรายได้เสริม คิดเป็นร้อยละ 84.1 มากกว่าบุคลากรที่มีอาชีพเสริม คิดเป็นร้อยละ 15.9 อาจเนื่องมาจากบุคลากรส่วนใหญ่ไม่ได้ประกอบอาชีพเสริม เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับอาจจะเพียงพอในการดำรงชีวิต และหรือบุคลากรอาจจะไม่มีภาระหนี้สินที่ต้องรับผิดชอบ

ผลการศึกษาระดับปัจจัยแรงจูงใจ

ผู้วิจัยได้ศึกษาระดับปัจจัยแรงจูงใจของบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่เป็นปัจจัยแรงจูงใจ พบว่า

1) บุคลากรสายสนับสนุนมีระดับแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.34 \pm 0.65$) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการสามประการ (Three-Needs Theory) ของ McClelland (อ้างถึงในพิทยา บวรวัฒนา. 2544 : 32) เสนอแนวคิดไว้ว่า ในการ

ทำงานนั้นมีแรงจูงใจหรือความต้องการอยู่ 3 ประการ กล่าวคือ ประการแรก ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ (Achievement) หมายถึง พลังผลักดันที่ต้องการแสดงออกถึงความดีเด่น ความต้องการที่จะทำอะไรให้สำเร็จได้ดีกว่าคนอื่นหรือดีกว่ามาตรฐานทั่วไป ความมุ่งมั่นพยายามต่อสู้ฟันฝ่า เพื่อความสำเร็จ คนที่มีความต้องการแบบนี้เป็นคนที่ปรารถนาจะทำอะไรให้ได้ดีกว่าคนอื่นเป็นคนที่ยึดว่างานเป็นเรื่องที่ทำทนาย และเป็นคนที่รับผิดชอบต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวต่องานของตน ซึ่งการที่บุคลากรมีแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก

2) บุคลากรสายสนับสนุนมีระดับแรงจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03 \pm 0.51$) สามารถอธิบายได้ว่าบุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจในการทำงาน และตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน เมื่อบุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานก็จะสามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ การมอบหมายงานและการปฏิบัติงานตรงตามความรู้ความสามารถของแต่ละคน ทำให้บุคลากรมีประสบการณ์การทำงานเพิ่มมากขึ้นมีการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ ณัฐวัตร สนหอม (2550) เรื่อง ปัจจัยที่มี

ผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท สัมมาร จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สัมมาร จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมและรายด้านลักษณะของงานอยู่ในระดับปานกลาง

3) บุคลากรสายสนับสนุนมีระดับแรงจูงใจด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.03\pm 0.51$) สามารถอธิบายได้ว่าบุคลากรได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาหน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ บุคลากรมีความใกล้ชิดเป็นกันเองในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมคิด กลบตี (2549) เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน เขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 2 ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน เขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก

4) บุคลากรสายสนับสนุนมีระดับแรงจูงใจด้านเจตคติต่อการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.77\pm 0.61$) สามารถอธิบายได้ว่าบุคลากรรู้สึกภูมิใจในการเป็นสมาชิกของมหาวิทยาลัย มีความสุขในการทำงาน มีความมุ่งมั่นในการ

ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับ ชูดา จิตพิทักษ์ (2525 : 2) กล่าวว่า พฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลนั้นที่แสดงออกมาทั้งภายนอกและภายในใจของบุคคล ซึ่งคนภายนอกไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรง เช่น ค่านิยม (Value) ที่ยึดถือเป็นหลักการประเมินสิ่งต่างๆ ทศคติหรือเจตคติ (Attitude) ที่เขามีต่อสิ่งต่างๆ ความคิดเห็น (Opinion) ความเชื่อ รสนิยม (Taste) และสภาพจิตใจที่ถือว่าเป็นบุคลิกของบุคคลนั้น

ผลการศึกษาในระดับปัจจัยค่าจูง

ผู้วิจัยได้ศึกษาระดับปัจจัยค่าจูงของบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่เป็นปัจจัยค่าจูงพบว่า

1) บุคลากรสายสนับสนุนมีระดับปัจจัยค่าจูง ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}= 4.32\pm 0.52$) สามารถอธิบายได้ว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความสุขกับการใช้ชีวิตส่วนตัวและชีวิตครอบครัว มักให้ความสำคัญกับการเอาใจใส่ดูแลตัวเอง ความรู้สึกที่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ มีความสะดวกในการเดินทางมาปฏิบัติงานเนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่เป็น

คนในพื้นที่ และไม่ต้องการทำงานที่ห่างไกลจากครอบครัว ดังนั้นถ้าบุคลากรมีความสุขด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวแล้วจะส่งผลให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีความสุข งานเกิดประสิทธิภาพสูงสุดเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการ (E.R.G.) ของ Alderfer ได้แบ่งความต้องการออกเป็น 3 ระดับ ประการแรกที่สำคัญคือ ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต (Existence Needs) จะเกี่ยวข้องกับความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ซึ่งเปรียบได้กับความต้องการทางด้านกายภาพกับความต้องการทางด้านความปลอดภัยของมาสโลว์

2) บุคลากรสายสนับสนุนมีระดับปัจจัยค่าจุน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.28\pm 0.47$) สามารถอธิบายได้ว่าบุคลากรมีความรักสามัคคี พร้อมทั้งจะให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีความเอื้ออาทรช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความสุขในการทำงาน และรู้สึกยินดีที่ได้ร่วมกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ

วรรณาสิริสมพร (2550) เรื่อง ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบริษัท ชัมมิท แพลมฉบับ โอโต บอดี เวิร์ด จำกัด จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงานอยู่ในระดับมาก

3) บุคลากรสายสนับสนุนมีระดับปัจจัยค่าจุน ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}= 3.85\pm 0.55$) อาจเนื่องมาจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง มีสภาพอากาศที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน มีการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและปลอดภัย มีการจัดสถานที่ทำงานที่เป็นสัดส่วน แยกเป็นหน่วยงานกลุ่มงานอย่างชัดเจน มีวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมและเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัญญา บุรณะนนทสิริ (2549) เรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอำนวยการกระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก

4) บุคลากรสายสนับสนุนมีระดับปัจจัยค่าจุน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}= 3.28\pm 0.70$) สามารถอธิบายได้ว่า ค่าตอบแทนที่บุคลากรได้รับไม่เพียงพอกับค่าครองชีพ

ในปัจจุบัน และสวัสดิการต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดให้ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของบุคลากร เช่น ที่พักอาศัย การดูแลเกี่ยวกับสุขภาพของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัญญา บุรณะนันท์สิริ (2549) เรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอำนวยการกระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า ค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูลในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาระดับการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ศึกษาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เมื่อพิจารณาตัวแปรตามที่เป็นผลการปฏิบัติงาน พบว่า

1) ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติราชการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.44 \pm 0.44$) สามารถอธิบายได้ว่า บุคลากรแสดงออกด้านพฤติกรรมการปฏิบัติราชการไปในทางที่ดี ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติตนตามระเบียบวินัยและจรรยาบรรณที่หน่วยงานกำหนด มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานตามหลักจรรยาวิชาชีพ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีความปรารถนาดีต่อ

เพื่อนร่วมงาน สนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ รักเกียรติและศักดิ์ศรีแห่งความเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ คำนึงถึงชื่อเสียงของหน่วยงาน บุคลากรยอมรับกฎระเบียบข้อบังคับที่หน่วยงานกำหนด

2) ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านผลสัมฤทธิ์ของงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.24 \pm 0.43$) สามารถอธิบายได้ว่า บุคลากรปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นที่ตั้ง เอาใจใส่ในงานที่ปฏิบัติตามเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนด สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับการมอบหมายเพิ่มเติมนอกเหนือจากหน้าที่ที่รับผิดชอบได้ คำนึงถึงคุณภาพของงานและประโยชน์ของหน่วยงานเป็นสำคัญ ใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างประหยัดคุ้มค่า นำเทคนิคที่สะดวกและง่ายขึ้นกว่าเดิมมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อพัฒนาคุณภาพงาน นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดระยะเวลาและผู้รับบริการพึงพอใจ ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ นิภาวรรณ รอดโรคา, เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, ดุสิต เวชกิจ (2556) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ส่วน

กลาง ผลการวิจัยพบว่า ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ส่วนกลางในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐานหลัก ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนสามารถร่วมกันพยากรณ์ ผลการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง จากผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุน มี 3 ตัว ได้แก่ ปัจจัยค้ำจุนโดยรวม หน่วยงานที่สังกัด (สำนักงานวิทยาเขตตรัง) และสถานภาพ (สมรส) รายละเอียดดังนี้

1) ปัจจัยค้ำจุนโดยรวม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุน การทำงานของแต่ละคนย่อมขึ้นอยู่กับมูลเหตุจูงใจที่เป็นแรงกระตุ้นให้คนแต่ละคนทำงาน ผลงานจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่างๆ อาทิ ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) พบว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ แสงสว่าง กฎระเบียบ กฎเกณฑ์ของสถานที่ทำงาน บรรยากาศ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เศรษฐกิจ

เป็นผลตอบแทนจากการทำงาน ได้แก่ ค่าจ้าง ค่าตอบแทน ค่าแรง ค่าสมนาคุณ โบนัส รวมทั้งฐานะครอบครัว รายจ่ายของครอบครัวซึ่งมีผลต่อการทำงาน ฐานะทางสังคมเป็นส่วนหนึ่งของงาน และสังคม ตำแหน่งงาน หน้าที่ที่รับผิดชอบ การงานของแต่ละคน ได้รับการยอมรับนับถือจากสังคมก็จะทำให้นุคนั้นเกิดความภูมิใจ มีความรับผิดชอบมากขึ้น เจตคติต่องาน ความรู้สึกว่างานนั้นเป็นสิ่งที่มีความค่า เป็นการรับผิดชอบต่อสังคมจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม เหล่านี้เป็นมูลเหตุให้คนตั้งใจในการทำงานและมีความสุขในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะวรรณ มารวิชัย (2550) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางบวก ถ้าปัจจัยสภาพแวดล้อมดีก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ตำแหน่งงาน และระดับเงินเดือน รวมถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมต่างกันก็จะส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน และผู้บริหารควร

พิจารณาปัจจัยและบริหารปัจจัย เพื่อใช้เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2) หน่วยงานที่สังกัด มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุน สามารถอธิบายได้ว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานวิทยาเขตตรังมีผลการปฏิบัติงานโดยรวมสูงกว่าบุคลากรที่สังกัดหน่วยงานอื่นๆ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรสังกัดสำนักงานวิทยาเขตตรัง มีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานรายบุคคลมีการติดตามผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานทุกๆ รอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ มีการนาระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานและประเมินผลงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง มีผลงานเชิงประจักษ์ บุคลากรส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 5 ปี ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างานและหัวหน้าหน่วยมากกว่าร้อยละ 90 ซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งจากราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานราชการมีความมั่นคงในหน้าที่การทำงาน จึงทำให้บุคลากรสังกัดสำนักงานวิทยาเขตตรังมีผลการปฏิบัติงานโดยรวมสูงกว่าบุคลากรที่สังกัดหน่วยงานอื่น

3) สถานภาพของบุคลากร(สมรส) มีอิทธิพลทางลบต่อผลการปฏิบัติงาน โดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุน สามารถอธิบายได้ว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีสถานภาพโสดมีผลการปฏิบัติงานดีกว่าบุคลากรที่สถานภาพอื่นๆ บุคลากรที่มีสถานภาพโสดมีเวลาทุ่มเทในการปฏิบัติงาน มีภาระที่ต้องดูแลรับผิดชอบทั้งตนเองและครอบครัวน้อยกว่าบุคลากรสถานภาพสมรส ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของกัลยา วงษ์ลัมัย (2556) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการด้านเครื่องรูดบัตรเครดิต (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแสดงว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีประสิทธิภาพในการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด หย่าหรือเป็นหม้าย

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ผู้วิจัยจึงขอเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะบาง

ประการที่อาจเป็นประโยชน์ต่อบุคลากร และหน่วยงาน ดังต่อไปนี้

1) บัณฑิตมีแรงจูงใจ

จากผลการวิจัยเมื่อพิจารณา บัณฑิตมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสายสนับสนุนตามระดับคะแนน พบว่า บัณฑิตมีแรงจูงใจด้านความสำเร็จใน การทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการ ยอมรับนับถือ และด้านเจตคติต่อการ ทำงานอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างเต็มความสามารถ พอใจที่จะเพิ่มพูน คุณภาพและปริมาณของผลงาน เอาใจ ใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย นำเทคนิค องค์ความรู้ใหม่ๆ มาดัดแปลงสำหรับการ ปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลดียิ่งขึ้น บุคลากรมีความสุขในการทำงานและ รู้สึกภูมิใจในการเป็นสมาชิกของ มหาวิทยาลัย ฉะนั้นมหาวิทยาลัยจึงควร หาแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานและรักษาระดับบัณฑิตมีแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานให้คงอยู่และเพิ่มพูนให้ มีมากขึ้น เพื่อจูงใจและพัฒนาให้บุคลากร สายสนับสนุนมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ยิ่งขึ้น เช่น หน่วยงานควรส่งเสริมและ สนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการให้ ข้อเสนอแนะในการทำงาน ส่งเสริมให้

บุคลากรสายสนับสนุนได้รับโอกาสศึกษา และฝึกอบรมดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์

2) บัณฑิตมีค่าจ้าง

จากผลการวิจัยเมื่อพิจารณา บัณฑิตมีค่าจ้างในการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุนตามระดับคะแนนพบว่า บัณฑิตมีค่าจ้างโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวและด้านความ สัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์กรอยู่ใน ระดับมากที่สุด ส่วนด้านสภาพแวดล้อม และบรรยากาศอยู่ในระดับมาก และด้าน ตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับปาน กลาง และพบว่าทุกด้านมีอิทธิพลเชิง บวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุน อาจกล่าวได้ว่าบัณฑิตมี ค่าจ้างมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน ฉะนั้นมหาวิทยาลัยจึงควรจัดกิจกรรม สร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและ องค์กร สร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่าง หน่วยงาน จัดสภาพแวดล้อมและ บรรยากาศที่เอื้ออำนวยในการปฏิบัติ งาน จัดสถานที่ที่พักรับประทานอาหาร กลางวัน มีมุมพักผ่อนที่เป็นสัดส่วน จัด สวัสดิการให้เพียงพอและเหมาะสม ปรับ ค่าจ้างเงินเดือนหรือค่าตอบแทนให้ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและ หน้าที่ที่รับผิดชอบ

3) ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

จากผลการวิจัยเมื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนโดยรวมและรายด้านตามระดับคะแนนพบว่า ผลการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ฉะนั้นมหาวิทยาลัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรรักษาระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนให้คงอยู่และเพิ่มพูนให้มากยิ่งขึ้น โดยการให้คำปรึกษา คำแนะนำ กำกับดูแล และจัดหาแนวทางในการส่งเสริมพัฒนาทักษะและสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ทั้งทางด้านผลสัมฤทธิ์ของงานและด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติราชการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพของระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

2) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรระหว่างบุคลากรสาย

สนับสนุนกับบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้ดำเนินการประสบความสำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ได้รับคำปรึกษาและสนับสนุนจากผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤษฎา พรหมณ์ ชูเอม รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตตรัง อาจารย์เพ็ญพร เกิดสุข ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตตรัง และผู้ช่วยศาสตราจารย์สำราญ โชคสวัสดิกร หัวหน้างานบริหารนโยบายและแผน สำนักงานวิทยาเขตตรัง ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ สงรักษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปภัตรชกรณ์ อารีย์กุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐทิศา โรจนประศาสน์ และอาจารย์วรรณกร เพชรดวง ผู้เชี่ยวชาญในการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโครงการวิจัย ขอขอบพระคุณ อาจารย์วรรณกร เพชรดวงและอาจารย์จันทรา อัยเอ็ง ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผลโครงการวิจัย ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธงชัย นิตริรัฐสุวรรณ ที่ปรึกษางานวิจัยที่ให้คำแนะนำให้

คำปรึกษาตรวจทาน ตลอดจนตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้งานวิจัย ฉบับนี้มีความสมบูรณ์และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่มีได้กล่าวนามได้ทั้งหมด ซึ่งได้ให้ความช่วยเหลือจนทำให้งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดี สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจที่จะนำไปประยุกต์ใช้

ในงานหรือเป็นแนวทางในการศึกษาเพิ่มเติม คุณค่าและประโยชน์อันเกิดจากการวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเพื่อบูชา พระคุณบิดา มารดา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือคำแนะนำ และเป็นกำลังใจ ด้วยดีเสมอมา

เอกสารอ้างอิง

- กานดา จันทร์แยม. (2546). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์ และฉัตรยาพร เสมอใจ. (2547). *การจัดการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- นิภาวรรณ รอดโรคา,เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์,ดุสิต เวชกิจ.(2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ส่วนกลาง*. สาขาวิทยาการจัดการ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปัญญา บุรณะนนท์สิริ. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักอำนวยการ กระทรวงศึกษาธิการ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ปิยะวรรณ มารวิชัย.(2550). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน)*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประคอง วรรณสูตร. (2542). *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สมมิตร ออฟเซท.
- เรวัตร ชาวสำอาง, รวีวรรณ ชินะตระกูล และเสมอ เรืองอนันต์. (2555). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวง.วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 กุมภาพันธ์-พฤษภาคม.กระทรวงศึกษาธิการ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- วรรณ สิริสมพร. (2550). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบริษัท ชัมมิท แผลมฉบ้ง โอโต บอดีไวร์ด จำกัด จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.*

ความพึงพอใจของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

The Level of Satisfaction Pertaining to Information Transfer at Rajamangala University of Technology Srivijaya

วศินี จิตภูษา¹

Wasinee Jitphusa¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยผ่านช่องทางต่าง ๆ 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาแนวทางการปรับปรุง และพัฒนากระบวนการรับรู้ข่าวสารของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เก็บข้อมูลจากบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 323 คน โดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที่การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยผ่านช่องทางต่าง ๆ ของบุคลากรภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) บุคคลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ตำแหน่ง และ

¹ นักประชาสัมพันธ์, กองประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

¹ Public Relations Officer, Public Relations Division Rajamangala University of Technology Srivijaya

ประสบการณ์ในการทำงานภายในมหาวิทยาลัยที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหา วิทยาลัยเทคโนโลยีราชวมงคลศรีวิชัย ไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านวุฒิการศึกษา สถานภาพ และพื้นที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชวมงคลศรีวิชัย แตกต่างกัน 3) แนวทางสำหรับการปรับปรุง และพัฒนากระบวนการรับรู้ข่าวสารของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชวมงคลศรีวิชัย ประกอบด้วย การปรับปรุงกระบวนการรับส่งข้อมูลข่าวสารให้สามารถเข้าถึงบุคลากรได้รวดเร็ว ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ โดยการปรับปรุงอุปกรณ์ในการรับส่ง การสร้างเครือข่ายประชาสัมพันธ์ระหว่างบุคคล องค์กร และหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชน ในการส่งผ่านข้อมูลข่าวสาร การเชื่อมโยงสัญญาณ การแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งก่อให้เกิดการสร้างสรรค และพัฒนาความรู้ใหม่ๆ แก่บุคลากรด้านประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, บุคลากร, การรับรู้ข่าวสาร

Abstract

An evaluation, inclusive of recommendations, of the current state of information transfer as perceived by staff at Rajamangala University of Technology Srivijaya is offered in this study. Specifically the study measured the staff's level of satisfaction with the various channels of communication currently in use at the campus. A comparison of staff awareness of information transfer based on personal factors was made. Recommendations regarding ways to improve and develop the information as perceived by staff are included. Samples used in study were 323 staff at the University. Research tools were questionnaires, and statistics for data analysis were frequency, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA and LSD.

The results showed 1) the satisfaction level of staff regarding their recognition of information from the University through various channels was

at a high level. 2) The factors of personal (gender, age, position and work experience) did not affect the level of satisfaction in recognizing information, while the factors of personal (education, status and work area) did affect the level of satisfaction. Guidelines for improving and developing the perception of information by Rajamangala University of Technology Srivijaya included improving the transfer and access of information by using faster moderns, installing amplifiers to cover all buildings, installing internet network etc.

Keywords: Satisfaction, Personnel, Perception

บทนำ

ในยุคที่ข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญอย่างยิ่ง การติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ทำให้เราเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องการหรือทำให้เราส่งข่าวสารให้กับผู้อื่นได้อย่างรวดเร็ว ทุกองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับการจัดการข้อมูลข่าวสารมากขึ้น เนื่องจากเป็นสิ่งสำคัญสำหรับบุคลากรทุก ๆ ฝ่ายขององค์กรนั้น ๆ ซึ่งมีความจำเป็นต้องได้รับข่าวสารจำนวนมากพอและเป็นปัจจุบัน การที่จะทำให้ได้มาซึ่งข่าวสารจำเป็นต้องใช้การติดต่อ สื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์ การสื่อสารภายในองค์กร จึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นเส้นเลือดใหญ่ขององค์กร คุณค่าของการติดต่อสื่อสารขององค์กร ก็คือระบบการ

สื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย (เสนาะ ดิยาวี. 2538: 25-26)

การสื่อสารภายในองค์กรเป็นกระบวนการที่สำคัญ เป็นด่านแรกก่อนที่องค์กรจะทำการสื่อสารออกไปสู่ภายนอก องค์กรขนาดใหญ่มักประสบกับปัญหาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรเนื่องจากมีบุคลากรเป็นจำนวนมากที่มีความแตกต่างกัน ทั้งด้านการศึกษา อายุ หน้าที่ ความรับผิดชอบ ความสนใจ ฯลฯ ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะทำให้บุคลากรเหล่านั้นรับรู้ และเข้าใจทิศทาง นโยบายการดำเนินงานขององค์กร และปฏิบัติไปในแนวเดียวกัน การสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ เพราะหากการสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพแล้ว ก็จะสามารถดีต่อการดำเนินงานขององค์กร

รวมไปถึงภาพลักษณ์ขององค์กรในสายตาของบุคคลภายนอกด้วย (นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. 2542: 3)

ข้อมูลทั่วไปมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย พบว่า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยมีพื้นที่ในการบริหารจัดการครอบคลุม 6 พื้นที่ประกอบด้วย พื้นที่อำเภอเมืองสงขลา รัตภูมิ ตรัง ไสใหญ่ทุ่งใหญ่ และขนอม (กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยสงขลา, 2559, “สถิติข้อมูลบุคลากรปัจจุบัน”) มีบุคลากรจำนวนมาก ซึ่งการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารไปยังบุคลากร จึงต้องคำนึงถึงเป็นอย่างดี มหาวิทยาลัยจึงต้องมีกลยุทธ์ในการเผยแพร่กิจกรรมข่าวสารให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึงเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรให้เป็นที่ประจักษ์ สร้างความเลื่อมใสศรัทธาต่อมหาวิทยาลัย บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ดีจะประสบความสำเร็จได้นั้นจุดเริ่มต้น คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรจะต้องประสบความสำเร็จก่อนที่ดำเนินการประชาสัมพันธ์สู่ภายนอก (สืบค้นเมื่อ 13 ธันวาคม 2559 จาก: <http://www.rmutsv.ac.th/th/vision>) โดย

ในปัจจุบันพบว่าช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มีหลากหลายรูปแบบ เช่น สื่ออินเทอร์เน็ต สื่อกระจายเสียง สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อเฉพาะกิจ สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น แต่ยังพบประเด็นปัญหา และแนวทางสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการประชาสัมพันธ์อีกหลากหลายแนวทาง

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ บริการได้อย่างเหมาะสม และเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อกลุ่มบุคลากร ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายสำคัญในการพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยผ่านช่องทางต่าง ๆ

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยผ่านช่องทางต่างๆ ตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการรับรู้ข่าวสารของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นการรอบในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาวิจัยดังนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 1,674 คน ประกอบด้วย ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ทั้ง 6 พื้นที่ ประกอบด้วย พื้นที่อำเภอเมือง สงขลา รัตภูมิ ตรัง ไสใหญ่ทุ่งใหญ่ และขนอม (กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยสงขลา, 2559,

“สถิติข้อมูลบุคลากรปัจจุบัน”)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยคำนวณจากสูตรของ ทาโรยามาเน (ไพศาล หวังพานิช, 2551: อ้างอิงจาก Taro Yamane, 1973) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 323 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (ไพศาล หวังพานิช, 2551)

3. เครื่องมือและวิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ใช้สำหรับการเก็บข้อมูลระดับความพึงพอใจของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยผู้วิจัยทำการออกแบบและสร้างแบบสอบถามโดยผ่านการตรวจสอบ แก้ไข ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการของครอนบาค (α -coefficient) ค่าเท่ากับ 0.89 โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอนประกอบ ด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ วุฒิการศึกษา สังกัดพื้นที่ สถานภาพ ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน ช่องทางใน

การได้รับข้อมูลข่าวสาร ข้อคำถามมีลักษณะเป็นปลายปิด แบบหลายตัวเลือก

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของบุคลากรของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 6 ช่องทางประกอบด้วย สื่ออินเทอร์เน็ต สื่อกระจายเสียง สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อเฉพาะกิจ สื่อสังคมออนไลน์ และการเผยแพร่ข่าวสารจากมหาวิทยาลัยฯสู่ประชาคมภายนอก

ข้อคำถามมีลักษณะเป็นปลายปิด มีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของลิเคิร์ต กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (สัตตาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชานีประศาสน์, 2545: 173)

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยมาก

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยมากที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะ ที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยจะดำเนินการแจกแบบสอบถาม และจัดเก็บแบบสอบถามกลับด้วยตนเอง โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมาณ 1 เดือน โดยจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครอบคลุม ทั้ง 6 พื้นที่ ประกอบด้วยพื้นที่อำเภอเมืองสงขลา รัตภูมิ ตรัง ไสใหญ่ หุ่นใหญ่ และขนอม

5. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เก็บข้อมูลจากบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 323 คน โดยใช้แบบสอบถามดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเลือกใช้สถิติที่เกี่ยวข้องดังนี้

ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหา วิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยผ่านช่องทางต่าง ๆ

สถิติทดสอบที (t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และเมื่อพบความแตกต่างทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการ LSD สำหรับเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยผ่าน ช่องทางต่างๆ

การวิเคราะห์เนื้อหา สำหรับแนวทางการปรับปรุง และพัฒนากระบวนการรับรู้ข่าวสารของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ผลการศึกษา

จากผลวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยผ่านช่องทางต่างๆ บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยมีความพึงพอใจในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65, S = 0.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96, S = 0.72$) รองลงมา คือ ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ ($\bar{x} = 3.77, S = 0.69$) โดยด้านความพึงพอใจของบุคลากรด้านสื่อกระจายเสียงมีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด ($\bar{x} = 3.39, S = 0.85$) ตาม ลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	\bar{x}	S	ระดับความ พึงพอใจ
สื่ออินเทอร์เน็ต	3.73	0.62	มาก
สื่อกระจายเสียง	3.39	0.85	ปานกลาง
สื่อสิ่งพิมพ์	3.77	0.69	มาก
สื่อเฉพาะกิจ	3.61	0.69	มาก
สื่อสังคมออนไลน์	3.96	0.72	มาก
การเผยแพร่ข่าวสารจากมหาวิทยาลัยฯ สู่ประชาคมภายนอก	3.41	0.74	ปานกลาง
รวม	3.65	0.56	มาก

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษา สถานภาพ และสังกัดพื้นที่ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนบุคลากรที่มีเพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ไม่แตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 2-3

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ วุฒิการศึกษา และสถานภาพของบุคลากร)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	\bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	t	p value
เพศ						
ชาย	98	3.63	0.61	มาก	-0.433	0.666
หญิง	225	3.65	0.54	มาก		

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ วุฒิการศึกษา และสถานภาพของบุคลากร) (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	t	p value
วุฒิการศึกษา						
ต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรี	128	3.80	0.54	มาก	4.161	0.000
ปริญญาโท/ปริญญาเอก	195	3.54	0.55	มาก		
สถานภาพ						
สายวิชาการ	172	3.54	0.55	มาก	-3.672	0.000
สายสนับสนุน	151	3.77	0.54	มาก		

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ สังกัดพื้นที่ ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	F	p value
อายุ						
ระหว่าง 20 -29 ปี	74	3.64	0.62	มาก	1.966	0.119
ระหว่าง 30 - 39 ปี	152	3.70	0.55	มาก		
ระหว่าง 40 - 49 ปี	67	3.51	0.53	มาก		
50 ปี ขึ้นไป	30	3.68	0.49	มาก		
สังกัดพื้นที่						
สงขลา	151	3.76	0.54	มาก	6.452	0.000
ไสใหญ่	71	3.49	0.55	ปานกลาง		
ทุ่งใหญ่	30	3.30	0.53	ปานกลาง		
ขนอม	18	3.78	0.47	มาก		
ตรัง	53	3.68	0.56	มาก		

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ สังกัดพื้นที่ ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน) (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	F	p value
ตำแหน่ง						
ข้าราชการ	38	3.64	0.54	มาก	0.866	0.459
พนักงานมหาวิทยาลัย	179	3.61	0.56	มาก		
พนักงานราชการ/ ลูกจ้างประจำ	29	3.70	0.57	มาก		
ลูกจ้างชั่วคราว	77	3.72	0.56	มาก		
ประสบการณ์ในการทำงาน						
ต่ำกว่า 5 ปี	120	3.63	0.62	มาก	1.024	0.395
5 - 10ปี	121	3.63	0.50	มาก		
10- 15 ปี	25	3.57	0.63	มาก		
15 - 20 ปี	23	3.63	0.56	มาก		
20 ปี ขึ้นไป	34	3.82	0.46	มาก		

จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (สังกัดพื้นที่) พบว่า อายุ, ตำแหน่ง, ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยไม่แตกต่างกัน ส่วนสังกัดพื้นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหา

วิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการ LSD พบว่า 1) พื้นที่สงขลา มีความพึงพอใจต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยแตกต่างกับพื้นที่ใสใหญ่ และพื้นที่ทุ่งใหญ่ 2) พื้นที่ใสใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรี

วิจัยแตกต่างกับพื้นที่ชนอม และ 3) ราชมงคลศรีวิจัยแตกต่างกับพื้นที่ชนอม พื้นที่ทุ่งใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการรับรู้ และพื้นที่ตรังรายละเอียดดังตารางที่ 4 ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิจัยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามการสังกัดพื้นที่

สังกัดพื้นที่	\bar{x}	สังกัดพื้นที่				
		สงขลา	ไสใหญ่	ทุ่งใหญ่	ชนอม	ตรัง
		3.76	3.49	3.30	3.78	3.68
สงขลา	3.76		0.27*	0.46*	-0.02	0.08
ไสใหญ่	3.49			0.19	-0.28*	-0.19
ทุ่งใหญ่	3.30				-0.47*	-0.38*
ชนอม	3.78					0.09
ตรัง	3.68					

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. แนวทางการปรับปรุง และ พัฒนากระบวนการรับรู้ข่าวสารของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรี วิจัย สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ ดังนี้

3.1 การปรับปรุงกระบวนการ รับส่งข้อมูลข่าวสารให้สามารถเข้าถึง บุคลากรได้รวดเร็ว ทันสมัย และทันต่อ เหตุการณ์ โดยการปรับปรุงอุปกรณ์ใน การรับส่ง เช่น การติดตั้งเครื่องขยาย เสียงให้ครอบคลุมทุกอาคาร การติดตั้ง

ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายที่ สามารถเข้าใช้งานได้ง่ายและทั่วถึง เป็นต้น

3.2 การสร้างเครือข่ายประชา สัมพันธ์ ระหว่างบุคคล องค์กร และ หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชน ในการส่งผ่านข้อมูลข่าวสาร การเชื่อมโยงสัญญาณ การแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งก่อให้เกิดการสร้างสรรค์และพัฒนา ความรู้ใหม่ๆ แก่บุคลากรด้านประชาสัมพันธ์ ของมหาวิทยาลัย

อภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยผ่านช่องทางต่างๆ ของบุคลากร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าช่องทางที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงสุดคือ สื่อสังคมออนไลน์ เนื่องจากสื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางที่สามารถให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก รวดเร็ว และสามารถแสดงความคิดเห็นต่อข้อมูลดังกล่าวได้อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเจตคติ ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์สื่อสังคมออนไลน์ของนักศึกษา และบุคลากรคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (กันทรส ชำนาญกิจ และจาริณี อิวชานา. 2558 : 43) พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความทันสมัย ความสะดวกรวดเร็ว ต่อการได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคคลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงานภายใน

มหาวิทยาลัยที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านวุฒิการศึกษา สถานภาพ และพื้นที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (จตุมา พูลสวัสดิ์. 2552 : 185) ผลการศึกษา พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครไม่แตกต่างกัน และผลการวิจัยดังกล่าวยังสอดคล้องกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (ลักขณา สิริวัฒน์. 2549: 53) กล่าวว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Difference) คือ ความไม่เหมือนกันของบุคคลซึ่งจะมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตนมีพันธุกรรม สิ่งแวดล้อม และพฤติกรรมที่ทำให้บุคคลแตกต่างกันได้ เช่น ร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ สังคม เพศ ความถนัด ความสนใจ เจตคติ แรงจูงใจทางสังคม ค่านิยม รสนิยม ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม การศึกษา การได้รับการเลี้ยงดูหรืออบรม อายุ เหล่านี้เป็นต้น ในแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันออกไปไม่ว่าจะเป็นทางกาย ความคิด

หรือจิตใจ

ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการรับรู้อาสาสมัครของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประกอบด้วย การปรับปรุงกระบวนการรับส่งข้อมูลข่าวสารให้สามารถเข้าถึงบุคลากรได้รวดเร็ว ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ โดยการปรับปรุงอุปกรณ์ในการรับส่ง เช่น การติดตั้งเครื่องขยายเสียงให้ครอบคลุมทุกอาคาร การติดตั้งระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายที่สามารถเข้าใช้งานได้ง่ายและทั่วถึง เป็นต้น และการสร้างเครือข่ายประชาสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร องค์กร และหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชน ในการส่งผ่านข้อมูลข่าวสาร การเชื่อมโยงสัญญาณ การแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งก่อให้เกิดการสร้างสรรคและพัฒนาความรู้ใหม่ๆ แก่บุคลากรด้านประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรมีความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งปัจจัยที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าวคือ การปรับปรุงอุปกรณ์ในการรับส่งข้อมูลข่าวสารให้มีความทันสมัย พร้อมทั้งการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถต่อกระบวนการ ปฏิบัติงานด้านดังกล่าว ซึ่งแนวทางที่เหมาะสมคือ การจัดกิจกรรม

แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การส่งบุคลากรไปรับการฝึกอบรม รวมถึงการสร้างเครือข่ายประชาสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล องค์กร และหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชน ในการส่งผ่านข้อมูลข่าวสาร การเชื่อมโยงสัญญาณ การแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งก่อให้เกิดการสร้างสรรคและพัฒนาความรู้ใหม่ๆ แก่บุคลากรด้านประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยซึ่งสอดคล้อง กับแนวคิดทฤษฎีด้านความพึงพอใจ หรือสิ่งจูงใจ โดยพบว่า การปรับปรุงสภาพการทำงาน และวิธีการทำงานให้เหมาะสมจะช่วยให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และการปรับปรุงสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่พอใจของบุคลากร จะเป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Barnard, 1986:142 - 149)

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยงบประมาณแผ่นดินประจำปี 2559 ที่สนับสนุนงบประมาณในการจัดทำงานวิจัยในครั้งนี้ ทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- คันทรส ชำนาญกิจ และจาริณี อิวชานนา. (2558). เจตคติ ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์สื่อสังคมออนไลน์ของนักศึกษาและบุคลากร คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. วารสารการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย.
- จตุมา พูลสวัสดิ์. (2552). การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการประชาสัมพันธ์ของ นักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- ถวัลย์ ใจน้อย. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับสื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นภาพร พงษ์ชัยไกรกิติ. (2552). การประเมินประสิทธิภาพสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร กรณีศึกษา : คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต.กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2542). การสื่อสารรณรงค์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์เน้นการ เจาะจงกลุ่ม. เชียงใหม่ : สำนักพิมพ์ริ้วเขียว.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย. เว็บไซต์มหาวิทยาลัย. สงขลา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย. สืบค้นเมื่อ 13 ธันวาคม 2559. จาก: <http://www.rmutsv.ac.th/th/vision>
- ลักขณา สรีวัฒน์. (2549). จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. กรุงเทพมหานคร : โอเดียน สโตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค.กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช
- เสนาะ ดิยาวารี. (2538). การสื่อสารในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Barnard, Chester I. (1986). The function of the executive. Cambridge. New York : Harvard University Press.

การศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง กรณีศึกษา : อาจารย์ บุคลากร และนิสิตระดับปริญญาตรีของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Satisfaction study on the use of the store room ; Case Study : The faculty, Staff and Students of the Engineering Faculty , Mahasarakham University.

สมยศ บุญหล้า¹, จักรมาส เลหาวนิช²

Somyot Boonlar¹, Juckamas Laohavanich²

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2559 ครั้งนี้ เพื่อศึกษาลักษณะการเข้าใช้งาน และศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง ในการเข้าใช้บริการห้อง

¹ นักวิทยาศาสตร์, สำนักงานเลขานุการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อำเภอ กันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 44150

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์, สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล, คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม 44150,

¹ Graduate student, Faculty Administrative office, Faculty of Engineering, Mahasarakham University, Kantharawichai District, Mahasarakham 44150, Thailand.

² Asst. Prof., Department of Manufacturing Engineering, Faculty of Engineering, Mahasarakham University, Mahasarakham 44150, Thailand.,

*² Corresponding. Juckamas Laohavanich Heat Pipe and Thermal Tools Design Research Unit (HTDR), Faculty of Engineering, Mahasarakham University, Kantharawichai District, Mahasarakham 44150, Thailand. Email: juckamas@hotmail.com

สโตร์กลาง โดยการเก็บข้อมูลจากอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนิสิตระดับปริญญาตรี ในภาคเรียนที่ 2/2558 ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Sample Random Sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Moeran) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ รวม 396 คน โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1. อาจารย์ จำนวน 44 คน 2. บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 32 คน 3. นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 320 คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อคำนวณหาร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 5 ด้าน เมื่อพิจารณารายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านวัสดุ/อุปกรณ์และการใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในด้านวัสดุ/อุปกรณ์และการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 4.13$ และ $S.D = 0.73$)

2. ด้านบุคลากรใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในด้านบุคลากรใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 4.03$ และ $S.D = 0.70$)

3. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x} = 3.43$ และ $S.D = 0.84$)

4. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x} = 3.42$ และ $S.D = 0.73$)

5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x} = 3.26$ และ $S.D = 0.86$)

คำสำคัญ : การใช้บริการของห้องสโตร์กลาง , ลักษณะการเข้าใช้งานในการใช้บริการและความพึงพอใจ

Abstract

This study was conducted to survey and examine the level of satisfaction concerning the usage of the central store at the Faculty of Engineering, Maharakham University. Data were collected from lecturers, faculty staff, and undergraduate students in the second semester of the 2015 academic year. The 396 respondents in this study came from the Simple Random Sampling method, and the sample size was determined using the Krejcie and Morgan table. The respondents were divided into 3 groups: 1) 44 lecturers, 2) 32 faculty staff, and 3) 320 undergraduate students. Percentage, Means and Standard deviation were used to analyze the data.

The results revealed 5 aspects which could be summarized as follows:

Aspect 1: Equipment and services: Respondents were satisfied with service quality on the equipment and other service related aspects at the level of high satisfaction. The mean score was at 4.13 and the S.D. was at 0.73.

Aspect 2: Service staff: Respondents were satisfied with service staff at the high level. The mean score was at 4.03 and the S.D. was at 0.70.

Aspect 3: Place and facilities: Respondents were satisfied with place and facilities at a moderate level. The mean score was at 3.42 and the S.D. was at 0.84.

Aspect 4: Process and steps in providing service Respondents were satisfied with the process and steps in providing service at the moderate level. The mean score was at 3.42 and the S.D. was at 0.73.

Aspect 5: Communication service: Respondents were satisfied with the communication path between the respondents and storage staff at the moderate level. The mean score was at 3.26 and the S.D. was at 0.86.

Keywords : The use of the store room , Usability and Satisfaction

บทนำ

การให้งานบรรลู่วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยพื้นฐานของการบริหาร ได้แก่ คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ และวิธีการจัดการ ซึ่งในปัจจัยพื้นฐานเหล่านี้ คน หรือ บุคคล นับว่ามีความสำคัญเป็นอันดับสูงสุด องค์การขึ้นอยู่กับคน ในบรรดาสังปลูกสร้างอาคารสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ หรือเงิน แม้จะมีพร้อมสมบูรณ์เพียงใด หากแต่คนในหน่วยงาน หรือองค์การนั้น ไม่มีความรู้ ความสามารถ หรือมีความรู้ความสามารถไม่ตรงกับงานที่ได้รับมอบหมาย หรือขาดขวัญกำลังใจที่จะร่วมมือปฏิบัติงานในหน้าที่ หน่วยงาน หรือองค์การนั้น จะไม่สามารถดำเนินภารกิจให้บรรลู่วัตถุประสงค์ได้ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2521)

ห้องปฏิบัติการห้องสโตร์กลาง EN2-101 คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2552 จัดทำให้เป็นห้องศูนย์เครื่องมือกลาง มีวัสดุ/อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ ที่ใช้ในการเบิก - ยืมคืนอุปกรณ์ให้แก่อาจารย์/บุคลากร และนิสิตของคณะวิศวกรรมศาสตร์ เพื่อให้การเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและ

เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการเรียนการสอนในแต่ละรายวิชา ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ในปัจจุบันมีอาจารย์/บุคลากร และนิสิตของคณะวิศวกรรมศาสตร์ เข้ามาใช้บริการเบิก-ยืมคืนอุปกรณ์จำนวนมาก จึงได้มีการดำเนินงานการปรับปรุงระบบการทำงานต่างๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ อาจารย์/บุคลากรและนิสิต ให้ได้รับการบริการที่ดีและมีประโยชน์สูงสุด ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาว่าอาจารย์/บุคลากร และนิสิต ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง และศึกษาลักษณะการใช้ในการเข้าใช้บริการห้องสโตร์กลาง เพื่อให้ประสิทธิภาพของงานตนเองไม่มีผลกระทบต่อหน่วยงานและเพื่อเป็นประโยชน์ต่อคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม รวมทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง นำข้อมูลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะการใช้งานในการเข้าใช้บริการห้องสโตร์กลาง ของ

อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และ
นิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรม
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการ
ใช้บริการห้องสโตร์กลาง ของอาจารย์
บุคลากรสายสนับสนุน และนิสิตระดับ
ปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ขอบเขตและวิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้
แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ อาจารย์ /
บุคลากรสายสนับสนุน และนิสิตในภาค
เรียนที่ 2 / 2558 คณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 1,966 คน
ได้แก่

1.1 อาจารย์ จำนวน 50 คน

1.2 บุคลากรสายสนับสนุน
จำนวน 36 คน

1.3 นิสิตระดับปริญญาตรี
จำนวน 1,880 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
ครั้งนี้ คือ อาจารย์ /บุคลากร และนิสิต
ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่ม
ตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random
Sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

โดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน
(Krejcie and Moeran) รวม 396 คน
ดังนี้

2.1 อาจารย์ จำนวน 44 คน

2.2 บุคลากรสายสนับสนุน
จำนวน 32 คน

2.3 นิสิตระดับปริญญาตรี
จำนวน 320 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
คือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการ
ใช้บริการของห้องปฏิบัติการสโตร์กลาง
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม ตามความคิดเห็นของผู้ใช้
บริการที่เคยเข้าใช้บริการต่าง ๆ ของ
ห้องปฏิบัติการสโตร์กลาง โดยแบ่งออก
เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ
ข้อมูลทั่วไป คือ สถานภาพของผู้ตอบ
แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจ
สอบรายการ

ตอนที่ 2 ลักษณะการใช้งาน คือ
จำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการต่อระยะ
เวลา 1 เดือน ลักษณะของการเข้าใช้
บริการ ช่วงเวลาของการใช้งาน และเพื่อ
นำวัสดุ/อุปกรณ์ไปใช้

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการสโตร์กลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน รวมทั้งสิ้นจำนวน 20 ข้อ ได้แก่

1. ด้านวัสดุและอุปกรณ์และการให้บริการ
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ
3. ด้านบุคลากรให้บริการ/ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ
5. ด้านการประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 4 เป็นข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ต่อการใช้บริการของห้องสโตร์กลาง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาค้นคว้าได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. แจงประสานขอความร่วมมือกับนิสิตและบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในการจัดเก็บข้อมูลโดยการตอบแบบสอบถาม
2. เก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารบทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการสโตร์กลางของอาจารย์/บุคลากร และนิสิตของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อคำนวณหาร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การเก็บข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามจากอาจารย์/บุคลากร และนิสิตของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 396 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติวิเคราะห์คือ

1. ค่าเฉลี่ย (Mean)
2. ร้อยละ (Percentage)
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1. การวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการสโตร์กลาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยกำหนดเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน

5 ระดับ โดยกำหนดคะแนนการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน

ระดับน้อย กำหนดให้ 2 คะแนน

ระดับปานกลาง กำหนดให้ 3 คะแนน

ระดับมาก กำหนดให้ 4 คะแนน

ระดับมากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อคำนวณหาร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

4. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางและอธิบายความ เพื่อคำนวณหาร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปด้วยการหาร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความความพึงพอใจต่อคุณภาพการใช้บริการของ ห้องสโตร์กลางคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์/บุคลากร และนิสิต ระดับปริญญาตรี ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย

มหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2558 ภาคเรียนที่ 2 โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ลักษณะการใช้งาน

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษานี้ได้ กำหนดตัวแปรที่เห็นว่ามีความสำคัญและมีความจำเป็นที่อาจนำไปอธิบายความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง ที่เป็นประเด็นสำคัญของการศึกษาตัวแปรดังกล่าว และผลของการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับตัวแปรต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่าง จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 396 ตัวอย่าง สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 86.36 และ เป็นเพศหญิงจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.64 ดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	342	86.36
หญิง	54	13.64
รวม	396	100.00

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือประเภทผู้ใช้บริการที่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี นักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 4 จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 80.81 รองลงมา ประเภทผู้ใช้บริการที่เป็นอาจารย์จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 และประเภทผู้ใช้บริการที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.08 ตามลำดับ ดังตาราง 2

ตาราง 2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	44	11.11
บุคลากรสายสนับสนุน	32	8.08
นิสิตระดับปริญญาตรี นักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 4	320	80.81
โดยรวม	396	100.00

ส่วนที่ 2 ลักษณะการใช้งาน ในการเข้าใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้ บริการห้องสโตร์กลางในการเบิก - ยืม วัสดุ/อุปกรณ์ จำนวน 1 - 5 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 43.68 รองลงมา จำนวน 6 - 10 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 24.75 รองลงมา จำนวนมากกว่า 15 ครั้ง ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 21.72 และ จำนวน 11 - 15 ครั้งต่อเดือน คิดเป็น ร้อยละ 9.85 ตามลำดับ ดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตาม จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

ระยะเวลา ในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ครั้งต่อเดือน	173	43.68
6-10 ครั้งต่อเดือน	98	24.75
11-15 ครั้งต่อเดือน	39	9.85
มากกว่า 15 ครั้งต่อเดือน	86	21.72
โดยรวม	396	100.00

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วง เวลาที่นำวัสดุ/อุปกรณ์ไปใช้ทำงาน คือช่วง 12.01 น. - 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 46.21 รองลงมาช่วงเวลาที่ไปทำงาน 16.31 น. - 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 34.09 รองลงมาช่วงเวลาที่ไปทำงาน

8.00 น. - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 11.11 และช่วงเวลาที่ไปทำงาน 20.01 น. - 22.00 น. คิดเป็นร้อยละ 8.59 ตามลำดับ ดังตาราง 4

ตาราง 4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาของการใช้งาน

ช่วงเวลา ของการใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
ช่วง 8.00 น.-12.00 น.	44	11.11
ช่วง 12.01 น.-16.30 น.	183	46.21
ช่วง 16.31 น.-20.00 น.	135	34.09
ช่วง 20.01 น.-22.00 น.	34	8.59
โดยรวม	396	100.00

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ นำ วัสดุ/อุปกรณ์ เพื่อไปใช้ในการเรียน การสอน คิดเป็นร้อยละ 58.34 รองลงมา นำ วัสดุ/อุปกรณ์ เพื่อไปใช้ในการทำ โปรเจค/งานวิจัย คิดเป็นร้อยละ 27.27 และนำวัสดุ/อุปกรณ์ เพื่อไปใช้ในการ ใช้ งานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 14.39 ตาม ลำดับ ซึ่งแสดงถึงกลุ่มตัวอย่าง เป็น อาจารย์/บุคลากร และนิสิตระดับ ปริญญาตรี ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยส่วนใหญ่ เป็น การนำวัสดุ/อุปกรณ์ไปใช้ในการ เรียนการสอน ดังตาราง 5

ตาราง 5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกการนำไปใช้งานในการทำงาน

การนำไปใช้งานในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ในการเรียนการสอน	231	58.34
ในการทำโปรเจค/งานวิจัย	108	27.27
ในการใช้งานทั่วไป	57	14.39
โดยรวม	396	100.00

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการใช้บริการของห้องสโตร์กลาง

นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ตามลำดับได้ดังนี้

1. ด้านวัสดุ/อุปกรณ์และการให้บริการ
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านบุคลากรให้บริการ
4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก
5. ด้านการสื่อสารและกาประชาสัมพันธ์

ผลการสำรวจโดยสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง ของอาจารย์/บุคลากร และนิสิตระดับปริญญาตรี ของคณะ

วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$ และ $S.D = 0.73$) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อ พบว่าอาจารย์/บุคลากร และนิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนี้

1. วัสดุ/อุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ $\bar{x} = 4.17$ มีความพึงพอใจในระดับมาก

2. วัสดุ/อุปกรณ์ที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ $\bar{x} = 4.34$ มีความพึงพอใจในระดับมาก

3. วัสดุ/อุปกรณ์มีความทันสมัย $\bar{x} = 3.89$ มีความพึงพอใจในระดับมาก ดังตาราง 6

ตาราง 6 ระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง ด้านที่ 1 วัสดุ/อุปกรณ์และการให้บริการ

รายการ	\bar{x}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1.1 วัสดุ/อุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	4.17	0.75	มาก
1.2 วัสดุ/อุปกรณ์ที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	4.34	0.70	มาก
1.3 วัสดุ/อุปกรณ์มีความทันสมัย	3.89	0.73	มาก
โดยรวม	4.13	0.73	มาก

ผลการสำรวจโดยสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง ของอาจารย์/บุคลากร และนิสิตระดับปริญญาตรี ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.42$ และ $S.D=0.73$) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อ พบว่าอาจารย์/บุคลากร และนิสิตระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางดังนี้

1. ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก / ซ้ำซ้อน เข้าใจง่าย $\bar{x}=3.45$ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
2. การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว $\bar{x}=3.28$ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
3. การจัดเรียงวัสดุ / อุปกรณ์ บนชั้นสามารถค้นหา ได้ง่ายและรวดเร็ว $\bar{x}=3.56$ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางดังตาราง 7

ตาราง 7 ระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง ด้านที่ 2 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	\bar{x}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
2.1 ขั้นตอนการขอ รับบริการไม่ยุ่งยาก / ซ้ำซ้อน เข้าใจง่าย	3.45	0.74	ปานกลาง
2.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	3.28	0.70	ปานกลาง
2.3 การจัดเรียงวัสดุ / อุปกรณ์ บนชั้นสามารถค้นหา ได้ง่ายและรวดเร็ว	3.56	0.73	ปานกลาง
โดยรวม	3.42	0.73	ปานกลาง

ผลการสำรวจโดยสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง ของอาจารย์/บุคลากร และนิสิตระดับปริญญาตรี ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.03$ และ $S.D=0.70$) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อ พบว่าอาจารย์/บุคลากร และนิสิตระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจ ดังนี้

1. บุคลากรให้บริการโดยการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม $\bar{x}=4.13$ มีความพึงพอใจในระดับมาก

2. บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิจกรรมารยาทที่ดี $\bar{x} = 3.97$ มีความพึงพอใจในระดับมาก

3. บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงจัง มีความเป็นมิตรเต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี $\bar{x} = 4.10$ มีความพึงพอใจในระดับมาก

4. บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ และมีความพร้อม $\bar{x} = 3.81$ มีความพึงพอใจในระดับมาก

5. บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ $\bar{x} = 4.08$ มีความพึงพอใจในระดับมาก

6. บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถ เชื่อถือได้แบบมืออาชีพ $\bar{x} = 4.11$ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ดังตาราง 8

ตาราง 8 ระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง ด้านที่ 3 บุคลากรให้บริการ

รายการ	\bar{x}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
3.1 บุคลากรให้บริการโดยการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.13	0.67	มาก
3.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิจกรรมารยาทที่ดี	3.97	0.64	มาก
3.3 บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงจัง มีความเป็นมิตรเต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี	4.10	0.68	มาก
3.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ และมีความพร้อม	3.81	0.78	มาก
3.5 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.08	0.71	มาก
3.6 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถ เชื่อถือได้แบบมืออาชีพ	4.11	0.74	มาก
โดยรวม	4.03	0.70	มาก

ผลการสำรวจโดยสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง ของอาจารย์/บุคลากร และนิสิตระดับปริญญาตรี ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.43$ และ $S.D = 0.84$) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อ พบว่า อาจารย์/บุคลากร และนิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้

1. พื้นที่ห้องเก็บวัสดุ/อุปกรณ์ $\bar{x} = 3.01$ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
2. แสงสว่างมีเพียงพอ $\bar{x} = 3.46$ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
3. สภาพแวดล้อมภายในห้องสโตร์กลางมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการใช้บริการ $\bar{x} 3.28$ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
4. ความปลอดภัยภายในห้องสโตร์กลาง $\bar{x} = 3.64$ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
5. ความสะอาดภายในห้องสโตร์กลาง $\bar{x} = 3.71$ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังตาราง 9

ตาราง 9 ระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง ด้านที่ 4 สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	\bar{x}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
4.1 พื้นที่ห้องเก็บวัสดุ/อุปกรณ์	3.01	1.0	ปานกลาง
4.2 แสงสว่างมีเพียงพอ	3.46	0.84	ปานกลาง
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องสโตร์กลางมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการใช้บริการ	3.28	0.77	ปานกลาง
4.4 ความปลอดภัยภายในห้องสโตร์กลาง	3.64	0.80	ปานกลาง
4.5 ความสะอาดภายในห้องสโตร์กลาง	3.71	0.81	ปานกลาง
โดยรวม	3.43	0.84	ปานกลาง

ผลการสำรวจโดยสอบถามจาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง ของอาจารย์/บุคลากร และนิสิตระดับปริญญาตรี ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.26$ และ $S.D = 0.86$) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อ พบว่า อาจารย์/บุคลากร และนิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจ ดังนี้

1. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ ฯลฯ $\bar{x} = 3.01$ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับบริการ กิจกรรมและวัสดุ/อุปกรณ์ใหม่ มีความสม่ำเสมอ $\bar{x} = 3.46$ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3. การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการ มีความสม่ำเสมอ $\bar{x} = 3.28$ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังตาราง 10

ตาราง 10 ระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง ด้านที่ 5 การสื่อสารกับผู้ใช้บริการ

รายการ	\bar{x}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
5.1 การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ ฯลฯ	3.01	0.86	ปานกลาง
5.2 การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับบริการ กิจกรรมและวัสดุ/อุปกรณ์ใหม่ มีความสม่ำเสมอ	3.20	0.88	ปานกลาง

ตาราง 10 ระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง ด้านที่ 5 การสื่อสารกับผู้ใช้บริการ (ต่อ)

รายการ	\bar{x}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
5.3 การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการ มีความสม่ำเสมอ	3.58	0.86	ปานกลาง
โดยรวม	3.26	0.86	ปานกลาง

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ต่อการใช้บริการของห้องสโตร์กลาง

จากการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านวัสดุ/อุปกรณ์และการให้บริการ

1.1 ควรเพิ่มจำนวนวัสดุ/อุปกรณ์ในการให้บริการ

1.2 วัสดุ/อุปกรณ์บางอย่างยังไม่มีความทันสมัย

2. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ

2.1 ควรขยายเวลาเปิด - ปิดการให้บริการในช่วงทำวิจัย/โปรเจค

2.2 ควรพัฒนาการจัดเรียงวัสดุ/อุปกรณ์บนชั้นคั่นให้พบบ่อยและรวดเร็ว เป็นระบบระเบียบอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

2.3 ควรปรับปรุงระบบการเบิก - ยืมให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นเพื่อความถูกต้อง

3. ด้านบุคลากรให้บริการ

ควรมีการปรับปรุงผู้ให้บริการให้มีจิตบริการ เช่น การพูด

4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก

4.1 ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม

4.2 ควรปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้มากกว่านี้

4.3 ควรดูแลการทำความสะดวกบริเวณที่ให้บริการ เช่น พื้น ตู้ชั้นวางวัสดุ/อุปกรณ์ ให้สะอาดและสม่ำเสมอ

5. ด้านการประชาสัมพันธ์

ควรประชาสัมพันธ์ข่าวการให้บริการต่าง ๆ ไปยัง อาจารย์/บุคลากร และนิสิตระดับปริญญาตรี ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้ทั่วถึง

สรุปผลการศึกษาข้อมูล

จากการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง ของอาจารย์/บุคลากร และนิสิตระดับปริญญาตรี ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นการปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ อาจารย์/บุคลากรและนิสิตระดับปริญญาตรี ให้ได้รับการบริการที่ดีและมีประโยชน์สูงสุด ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของห้องสโตร์กลาง โดยรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ลักษณะการใช้งาน ในการเข้าใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

เมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการห้องสโตร์กลาง ของอาจารย์/บุคลากร และนิสิตของคณะวิศวกรรมศาสตร์ สรุปได้ดังนี้

ด้านที่ 1 วัสดุ/อุปกรณ์และการให้บริการ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านวัสดุ/อุปกรณ์ และการให้บริการ (\bar{x} = 4.13) อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เพราะห้องสโตร์กลาง ได้มีการเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการเสนอรายชื่อวัสดุ/อุปกรณ์ที่มีความจำเป็นในการเรียนการสอน ทั้งในลักษณะของการแนะนำจากอาจารย์ผู้สอนแต่ละรายวิชา และจากผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับประกาศนียบัตร (2550 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการ ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาและคณาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่า นักศึกษาและคณาจารย์มีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศบริการสารสนเทศ และผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ด้านที่ 2 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (\bar{x} = 3.42) อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เนื่องจากนิสิตเข้ามาใช้บริการพร้อมกันจำนวนมาก ทำให้เกิดความล่าช้าในการเบิก - ยืมวัสดุ/อุปกรณ์ และจะนำผลการศึกษาที่ได้มาปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอน

การให้บริการ เพื่อสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของปิยะนุช สุจิต (2550 : บทคัดย่อ) และนัยนา ตรีเนตรสัมพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ)

ด้านที่ 3 ด้านบุคลากรให้บริการ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านบุคลากรให้บริการ (\bar{x} = 4.03) อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เพราะบุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ และให้คำแนะนำช่วยเหลือในการใช้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากห้องสโตร์กลางได้มีการประชุม อบรม การศึกษาดูงานด้านการบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของนัยนา ตรีเนตรสัมพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ)

ด้านที่ 4 สถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{x} = 3.43) อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เนื่องจากพื้นที่ห้องเก็บวัสดุ/อุปกรณ์ยังไม่เพียงพอต่อการเก็บวัสดุ/อุปกรณ์ และจัดวัสดุ/อุปกรณ์ไว้ให้เป็นระเบียบพร้อมให้บริการเพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ

สอดคล้องกับผลการศึกษาของนัยนา ตรีเนตรสัมพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) และ อัมรินทร์ อนวัช (2550 : 80)

ด้านที่ 5 การประชาสัมพันธ์

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 3.26$) อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เพราะยังไม่มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข่าวสารและส่งเสริมแนะได้ทางหลายช่องทาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวงเดือน เจริญ (2553 : 102)

ปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ

1. ด้านวัสดุ/อุปกรณ์และการให้บริการ

1.1 ห้องสโตร์กลางได้พิจารณาหาแนวทางเพื่อแก้ปัญหาจำนวนวัสดุ/อุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอต่อความต้องการกับจำนวนผู้ใช้บริการ

1.2 ห้องสโตร์กลางได้พิจารณาหาแนวทางเพื่อแก้ปัญหาจำนวนวัสดุ/อุปกรณ์จำนวนไม่เพียงพอเมื่อ โดยการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้เสนอแนะและนำส่งชื่อผ่านทางห้องสโตร์กลาง

2. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ

2.1 ห้องสโตร์กลางได้มีการหาหรือหาแนวทางในการขยายเวลาเปิด-ปิดการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการในช่วงทำวิจัย/โปรเจค เพื่อศึกษาหาความเหมาะสมในการดำเนินการต่อไป

2.2 ห้องสโตร์กลางได้พิจารณาหาแนวทางเพื่อแก้ปัญหาการจัดเรียงวัสดุ/อุปกรณ์บนชั้นให้เป็นระบบระเบียบ

2.3 ห้องสโตร์กลางได้มีโครงการพัฒนาการปรับปรุงระบบ การเบิก - ยืมอุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

3. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 ห้องสโตร์กลางได้มีโครงการพัฒนา เพื่อจัดการด้านสถานที่อำนวยความสะดวกต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

3.2 ห้องสโตร์กลางได้จัดทำแผนดูแลการทำความสะอาดบริเวณพื้นที่ให้บริการ เช่น พื้น ตู้ชั้นวางวัสดุ/อุปกรณ์ ให้สะอาดและสม่ำเสมอ

4. ด้านบุคลากรให้บริการ
ห้องสโตร์กลางให้บริการด้วยความเอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ

5. ด้านการประชาสัมพันธ์
ห้องสโตร์กลางได้มีการหา

แนวทางประชาสัมพันธ์หรือแนวทางการพัฒนากระบวนการและระบบที่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการให้เข้ามาใช้บริการห้องสโตร์กลางเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการใช้บริการของห้องสโตร์กลาง ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2. ควรศึกษาการประเมินผลแผนการปฏิบัติงานห้องสโตร์กลาง และการนำแผนปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้นไปปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

3. ควรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องและเกิดความพึงพอใจสูงสุด

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ให้ทุนสนับสนุน ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

บรรณานุกรม

- นัยนา ตรีเนตรสัมพันธ์ (2551). "ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์". กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์
- บุญชม ศรีสะอาด (2545) "การวิจัยเบื้องต้น". กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2553. วิธีการทางสถิติสำหรับการ วิจัย. พิมพ์ ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปิยะนุช สุจิต (2550). "ความพึงพอใจในการใช้ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา". กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2548) "ความพึงพอใจของนักศึกษาและคณาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ต่อการใช้ทรัพยากร และบริการสารสนเทศ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี". นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

- วงเดือน เจริญ (2553). ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการ
สารสนเทศ สำนักหอสมุด. ชลบุรี : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมพงษ์ เกษมสิน (2521). "การบริหาร". กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- อัมรัตน์ อนวัช. (2550) "การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยรามคำแหง". กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วารสารสาระคาม

หลักเกณฑ์และคำแนะนำสำหรับผู้พิมพ์ บทความ หรือ บทความวิจัย (Instructions for the Authors)

วารสารสาระคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีนโยบายในการส่งเสริม เผยแพร่ ผลงานวิชาการและงานวิจัยที่มีคุณค่าต่อการพัฒนาองค์ความรู้ทางวิชาการ และเป็นสื่อกลางแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเชิงวิชาการ โดยครอบคลุมวิทยาการด้านวิจัย สถาบัน โดยมีขอบเขตเนื้อหาครอบคลุมวิทยาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รูปแบบผลงานที่วารสารจะรับพิจารณา มี 2 ประเภท คือ บทความทั่วไป และบทความวิจัย กำหนดออกเผยแพร่ปีละ 2 ฉบับ ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน) และฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม)

บทความและบทความวิจัยที่จะนำมาตีพิมพ์ในวารสารสาระคามนี้จะต้องได้รับการตรวจสอบทางวิชาการ (Peer review) ก่อน ซึ่งปกติจะมี Double Blind (ผู้พิจารณา 2 คน) หรือ Triple Blind (ผู้พิจารณา 3 คน) เพื่อให้วารสารมีคุณภาพในระดับมาตรฐานสากล และนำไปอ้างอิงได้ ผลงานที่ส่งมาตีพิมพ์ จะต้องมีการ งานทบทวนความรู้เดิมและเสนอความรู้ใหม่ที่ทันสมัย รวมทั้งข้อคิดเห็นที่เกิดประโยชน์ต่อผู้อ่าน ผลงานไม่เคยถูกนำไปตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารอื่นใดมาก่อน และไม่ได้อยู่ในระหว่างการพิจารณาลงวารสารใดๆ การเตรียมต้นฉบับที่จะมาลงตีพิมพ์ ควรปฏิบัติตามคำแนะนำดังนี้

การเตรียมต้นฉบับสำหรับบทความและบทความวิจัย

1. ภาษา เป็นภาษาไทยหรืออังกฤษก็ได้ ถ้าเป็นภาษาไทย ให้ยึดหลักการใช้คำศัพท์หรือการเขียนทับศัพท์ให้ยึดหลักของราชบัณฑิตยสถาน พยายามหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาอังกฤษในข้อความ ยกเว้นกรณีจำเป็น ศัพท์ภาษาอังกฤษที่ปนไทยให้ใช้ตัวเล็กทั้งหมด ยกเว้นชื่อเฉพาะซึ่งต้องขึ้นต้นด้วยตัวอักษรใหญ่ ถ้าเป็นภาษาอังกฤษ ควรให้ผู้เชี่ยวชาญในภาษาอังกฤษตรวจสอบความถูกต้องก่อนที่จะส่งต้นฉบับ

2. ขนาดของต้นฉบับ พิมพ์หน้าเดี่ยวบนกระดาษสัน ขนาด เอ 4 (216 x 279 มม.) ควรเว้นระยะห่างจากขอบกระดาษด้านบนและซ้ายมืออย่างน้อย 40 มม. (1.5 นิ้ว) ด้านล่างและขวามืออย่างน้อย 25 มม. (1 นิ้ว) พิมพ์ด้วยโปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด ด้วยรูปแบบอักษร Browalia New

3. จำนวนหน้า บทความและบทความวิจัย ไม่ควรเกิน 12 หน้า

การเรียงลำดับเนื้อหา

1. บทความวิจัย

1.1 ชื่อเรื่อง (title) ควรสั้น กะทัดรัด และสื่อเป้าหมายหลักของการศึกษาวิจัยไม่ใช่คำย่อ ความยาวไม่ควร เกิน 100 ตัวอักษร ชื่อเรื่องต้องมีทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษโดยให้นำชื่อเรื่องภาษาไทยขึ้นก่อน

1.2 ชื่อผู้พิมพ์และที่อยู่ (author (s) and affiliation) ให้มีทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ และระบุตำแหน่งทางวิชาการ หน่วยงานหรือสถาบัน ที่อยู่ และ E-mail ของผู้พิมพ์ เพื่อใช้ติดต่อเกี่ยวกับต้นฉบับและบทความที่ดีพิมพ์แล้ว

1.3 บทคัดย่อ (abstract) ให้มีทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ เป็นเนื้อความย่อที่อ่านแล้วเข้าใจง่าย โดยเรียงลำดับความสำคัญของเนื้อหา เช่น วัตถุประสงค์ วิธีการศึกษาผลงานและการวิจารณ์อย่างต่อเนื่อกัน ไม่ควรเกิน 250 คำ หรือ 15 บรรทัด ไม่ควรมีคำย่อ ให้บทคัดย่อภาษาไทยขึ้นก่อนภาษาอังกฤษ

1.4 คำสำคัญหรือคำหลัก (keywords) ให้ระบุทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ใส่ไว้ท้ายบทคัดย่อของแต่ละภาษา

1.5 บทนำ (introduction) เป็นส่วนของเนื้อหาที่บอกความเป็นมา และเหตุผลนำไปสู่การศึกษาวิจัย ให้ข้อมูลทางวิชาการพร้อมทั้งจุดมุ่งหมายที่เกี่ยวข้องอย่างคร่าว ๆ และมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาและการวิจัยนั้นด้วย

1.6 วัสดุ อุปกรณ์และวิธีการศึกษา (methods) ให้ระบุรายละเอียด วัสดุ อุปกรณ์ สิ่งที่มาศึกษา จำนวนลักษณะเฉพาะของตัวอย่างที่ศึกษา ตลอดจน เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการศึกษา อธิบายวิธีการศึกษา หรือแผนการทดลองทางสถิติ การสุ่มตัวอย่าง วิธีการเก็บข้อมูลและวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1.7 ผลการศึกษา (results) แจ้งผลที่พบตามลำดับหัวข้อของการศึกษาวิจัยอย่างชัดเจนได้ใจความ ถ้าผลไม่ซับซ้อนไม่มีตัวเลขมาก ควรใช้คำบรรยาย แต่ถ้ามีตัวเลขมากตัวแปรมาก ควรใช้ตาราง แผนภูมิแทน ไม่ควรมีเกิน 5 ตารางหรือ

แผนภูมิ ควรแปลความหมายและวิเคราะห์ผลที่ค้นพบ และสรุปเปรียบเทียบกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.8 วิจารณ์และสรุปผล (discussion and conclusion) ชี้แจงว่าผลการศึกษาดูตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย หรือแตกต่างไปจากผลงานที่มีผู้รายงานไว้ก่อนหรือไม่ อย่างไร เหตุผลใดจึงเป็นเช่นนั้น และมีพื้นฐานอ้างอิงที่เชื่อถือได้ และให้จบด้วยข้อเสนอแนะที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ หรือทิ้งประเด็นคำถามการวิจัย ซึ่งเป็นแนวทางสำหรับการวิจัยต่อไป

1.9 ตาราง รูป รูปภาพ และแผนภูมิ (figure and table) ควรคัดเลือกเฉพาะที่จำเป็น และต้องมีคำอธิบายสั้นๆ แต่สื่อความหมาย ได้สาระครบถ้วน ในกรณีที่เป็นตาราง คำอธิบาย ต้องอยู่ด้านบน ในกรณีที่เป็นรูปภาพ หรือแผนภูมิ คำอธิบายอยู่ด้านล่าง

1.10 กิตติกรรมประกาศ (acknowledgement) ระบุสั้นๆ ว่าได้รับการสนับสนุนทุนวิจัย และความช่วยเหลือจากองค์กรใดหรือใครบ้าง

1.11 เอกสารอ้างอิง (references) สำหรับการพิมพ์เอกสารอ้างอิงทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ โดยมีหลักการทั่วไป คือ เอกสารอ้างอิงต้องเป็นที่ถูกตีพิมพ์และได้รับการยอมรับทางวิชาการ ไม่ควรเป็นบทความที่ยังไม่ผ่านการตีพิมพ์ และไม่ควรเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล

2. บทความทั่วไป

- 2.1 ชื่อเรื่อง
- 2.2 ผู้แต่ง
- 2.3 บทคัดย่อ
- 2.4 คำสำคัญ
- 2.5 บทนำ
- 2.6 เนื้อหา
- 2.7 บทสรุป
- 2.8 เอกสารอ้างอิง

3. บทวิจารณ์หนังสือ

- 3.1 ข้อมูลทางบรรณานุกรม
- 3.2 ชื่อผู้วิจารณ์
- 3.3 บทวิจารณ์

เอกสารอ้างอิง

ใช้รูปแบบการอ้างอิงแบบ American Psychological Association (APA Style)
การเขียนเอกสารอ้างอิง

ก. กรณีที่เป็นรายงานวิจัย มีรูปแบบและการเรียงลำดับดังนี้ : ชื่อผู้เขียน (ในกรณีภาษาไทย ใช้ชื่อและนามสกุล และในกรณีภาษาอังกฤษ ใช้นามสกุลและชื่อ). ปีที่พิมพ์. ชื่อเรื่อง. ชื่อย่อของวารสาร. เล่มที่พิมพ์ ฉบับที่พิมพ์: เลขหน้าแรกถึงหน้าสุดท้ายของเรื่อง. ในกรณีที่มีผู้เขียนมากกว่า 6 คน ให้ใส่รายชื่อผู้เขียนทั้ง 6 คนแรก แล้วตามด้วยคำว่า “ และคณะ” หรือ “et al”

ตัวอย่าง

อมรรัตน์ จงสวัสดิ์ตั้งสกุล, ลัดดา เหมาะะสุวรรณ. (2002). Evidenced based maillard reeaction : focusing on parenteral nutrition. *วารสารโภชนบำบัด*. 13(1) : 3-11.

Vega KJ, Pina I, Krevaky B. (1996). Heart transplantation is associated with an increase risk for pancreatobiliary diseases. *Ann Intern Med*. 124(11) : 980-3.

ข. กรณีที่เป็นหนังสือ มีรูปแบบและการเรียงลำดับ เหมือนเอกสารอ้างอิงที่เป็นรายงานวิจัย (ในข้อ ก.) ยกเว้น ใช้ ชื่อหนังสือ เมืองที่พิมพ์ : สำนักพิมพ์ แทน ชื่อย่อวารสาร

ตัวอย่าง

วิญญู มิตรวานันท์. (2538). *พยาธิกายวิภาค*. กรุงเทพฯ : โอเอสพริ้นติ้งเฮาส์.

Ringsven MK, Bond D.(1996). *Gerontology and leadership skills for nureses*. 2nd ed. Albany (NY) : Delmar Publishers.

ค. กรณีที่เป็นรายงานการประชุมและสัมมนา มีรูปแบบการเรียงลำดับ คือ ชื่อผู้แต่ง. ปีที่พิมพ์. ชื่อเอกสารรวมเรื่องที่ได้จากรายงานการประชุม. วัน เดือน ปีที่จัด : สถานที่จัด : สำนักพิมพ์ หรือผู้จัดพิมพ์. เลขหน้า.

ตัวอย่าง

ณัฐนันท์ สินชัยพานิช, วราภรณ์ จรรยาประเสริฐ, ยุพิน รุ่งเวชวุฒิวินิตยา, มนต์ชูลี นิตินพ, สาริต พุทธิพิพัฒน์ขจร. (2542). เกสซ์กรพัฒนาเพื่อการพึ่งพาตนเอง. รายงานการประชุมวิชาการเกสซ์กรรม ประจำปี 2542 ของเกสซ์กรรมสมาคมแห่งประเทศไทย ; 24-26 มีนาคม 2542. กรุงเทพมหานคร : เกสซ์กรรมสมาคมแห่งประเทศไทย. 89-105.

Kimmura J. Shibasaki H, editors. (1996). *Proceeding of 10th International Congress of EMG and/Clinical Neurophysiology* ; 15-16 Oct 1995; Kyoto Japan. 80-90.

ง. กรณีเป็นวิทยานิพนธ์ มีรูปแบบการเรียงลำดับ คือ ชื่อผู้แต่ง. ปีที่พิมพ์. ชื่อวิทยานิพนธ์. สถาบันที่พิมพ์ : ชื่อสถาบันการศึกษา

ตัวอย่าง

อัมพร ณรงค์สันติ. (2541). *การใช้ยาเงินตำมัยชินวันละครั้งเปรียบเทียบกับวันละสองครั้งในทารกแรกเกิดไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาเกสซ์ศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Kaplan SJ. (1995). *Post-hospital home health care: the elderly's access and utilization* [Dissertation]. St. Louis (MO): Washington University.

จ. กรณีที่เป็นบทความในหนังสือพิมพ์ มีรูปแบบและการเรียงลำดับเหมือนเอกสารอ้างอิงที่เป็นรายงานวิจัย (ในข้อ 11.1.1. ก)

ตัวอย่าง

Lee G. (1996). Hospitalization tied to ozone pollution: study estimates 50,000 admissions annually. *The Washington Post* Jun 21.5.

จ. กรณีที่เป็นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ มีรูปแบบและการเรียงลำดับ คือ ชื่อผู้แต่ง. ปีที่พิมพ์ ชื่อเรื่อง. ชื่อวารสาร (ปี เดือน วันที่อ้างอิงถึง) เล่มที่ (ฉบับที่) : ได้มาจาก ชื่อ website

ตัวอย่าง

Morse SS. (1995). Factors in the emergence of infectious disease. *Emerg Infect Dis* [cited 1996 Jun 5] ; 1(1): Available from:URL// www.Cdc.gov/ncidod/Eid.htm

รูปแบบการเขียนบทความ

ชื่อเรื่อง ภาษาไทย..... (Browallia New 18 pt. หน้า).....

ภาษาอังกฤษ..... (Browallia New 18 pt. หน้า).....

ชื่อผู้พิมพ์ ภาษาไทย 1 2 3

ภาษาอังกฤษ 1 2 3

(Browallia New 16 pt. ปกติ)

บทคัดย่อ (Browallia New 16 pt. หน้า)

.....
.....(เนื้อเรื่อง Browallia New 14 pt. ปกติ).....
.....

คำสำคัญ: (หัวข้อ Browallia New ขนาด 16 Pt.หน้า). (เนื้อหา Browallia New ขนาด 14 Pt.ปกติ)

Abstract (Browallia New 16 pt. หน้า)

.....
.....(เนื้อเรื่อง Browallia New 14 pt. ปกติ).....
.....

Keyword: (หัวข้อ Browallia New ขนาด 16 Pt.หน้า). (เนื้อหา Browallia New ขนาด 14 Pt.ปกติ)

¹ รายละเอียดของผู้พิมพ์ภาษาไทย .. (เนื้อหา TH SarabunPSK ขนาด 12 Pt.ปกติ)...หน่วยงานที่สังกัด...เบอร์โทรศัพท์.... Email...

¹ รายละเอียดของผู้พิมพ์ภาษาอังกฤษ .. (เนื้อหา TH SarabunPSK ขนาด 12 Pt.ปกติ)...หน่วยงานที่สังกัด...เบอร์โทรศัพท์.... Email...

บทนำ (Introduction) (Browallia New 16 pt. หน้า)

.....
.....(เนื้อเรื่อง Browallia New 14 pt. ปกติ).....
.....

วัสดุอุปกรณ์และวิธีการศึกษา (Materials and Methods) (Browallia New 16 pt. หน้า)

วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานวิจัย
วิธีวิจัย และการวางแผนการทดลองทางสถิติ
การเก็บข้อมูล
การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลข้อมูล
(เนื้อเรื่อง Browallia New 14 pt. ปกติ)

ผลการศึกษา (Results) (Browallia New 16 pt. หน้า)

.....
.....(เนื้อเรื่อง Browallia New 14 pt. ปกติ).....
.....

วิจารณ์และสรุปผล (Discussion and Conclusion) (Browallia New 16 pt. หน้า)

.....
.....(เนื้อเรื่อง Browallia New 14 pt. ปกติ).....
.....

เอกสารอ้างอิง (References) (Browallia New K 16 pt. หน้า)

.....
.....(เนื้อเรื่อง Browallia New 14 pt. ปกติ).....
.....

ใบสมัครสมาชิกวารสารสารคาม
(SARAKHAM JOURNAL) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

โปรดกรอรายละเอียดในใบสมัคร ดังต่อไปนี้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ชื่อ - นามสกุล

ที่อยู่ บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน..... ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์..... โทรสาร..... E-mail.....

หน่วยงาน..... สถานที่ทำงาน.....

ถนน..... แขวง/ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

โทรสาร.....

สมัครเป็นสมาชิกรายปี 2 ฉบับ ค่าสมาชิก 300 บาท

สมัครเป็นสมาชิกสองปี 4 ฉบับ ค่าสมาชิก 550 บาท

ท่านสามารถส่งจ่ายธนาคัติหรือตัวแลกเงิน สั่งจ่าย **ปณ.ทำขอนแก่น**

ในนาม : **นางฉวีวรรณ อรรถะเศรษฐ์**

งานวารสาร กองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย

จังหวัดมหาสารคาม 00033

ท่านสามารถสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ 043 - 754416 ต่อ 1754

