

## ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

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

เรณู มากนคร<sup>1</sup>

Renu Maknakron<sup>1</sup>

---

#### 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) และ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรมีแรงจูงใจ

---

<sup>1</sup> บุคลากร,สำนักงานวิทยาเขตตรัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง โทรศัพท์ 0 7520 4057-8

E-mail Ranu.m@hotmail.com

<sup>1</sup> 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 โดยจะให้ความสำคัญที่การกำหนดพันธกิจและวัตถุประสงค์เป้าหมายที่ชัดเจนการกำหนดผลลัพธ์และผลลัพธ์ที่ต้องการของทุกโครงการในองค์กรให้สอดคล้อง

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

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญที่จะทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นข้อมูลแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงแก้ไข พัฒนาและเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรังต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยค่าจูนและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย 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) ปัจจัยค่าจูน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์กร และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ตัวแปรเกณฑ์คือ 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 เพื่อหาความเชื่อมั่นและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น และนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ 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
<b>ปัจจัยแรงจูงใจ</b>			
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
<b>ปัจจัยค้ำจุน</b>			
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
<b>ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร</b>			
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. ปัจจัยค้ำจุนโดยรวม	.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 R<sup>2</sup> = .599 R<sub>Adj</sub> = .587 F = 51.273**

### สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรง ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยส่วนบุคคลมีทั้งหมด 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 ในกา

ทำงานนั้นมีแรงจูงใจหรือความต้องการอยู่ 3 ประการ กล่าวคือ ประการแรก ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ (Achievement) หมายถึง พลังผลักดันที่ต้องการแสดงออกถึงความดีเด่น ความต้องการที่จะทำอะไรให้สำเร็จได้ดีกว่าคนอื่นหรือดีกว่ามาตรฐานทั่วไป ความมุ่งมั่นพยายามต่อสู้ฟันฝ่า เพื่อความสำเร็จ คนที่มีความต้องการแบบนี้เป็นคนที่ยืดหยุ่นจะทำอะไรให้ได้ดีกว่าคนอื่นเป็นคนที่ยืดหยุ่นเป็นสิ่งที่ท้าทาย และเป็นคนที่รับผิดชอบต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวต่อตนเอง 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 และไม่ต้องการทำงานที่ที่ย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว 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 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการด้านเครื่องประดับเครื่องประดับ (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 มาดัดแปลงสำหรับ การปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลดียิ่งขึ้น 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 ฉะนั้นมหาวิทยาลัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรรักษาระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนให้คงอยู่และเพิ่มพูนให้มีมากขึ้น โดยการให้คำปรึกษา คำแนะนำ กำกับดูแล และจัดหาแนวทางในการส่งเสริมพัฒนาทักษะและสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ทั้งทางด้านผลสัมฤทธิ์ของงานและด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติราชการ

### ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพของระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

2) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรระหว่างบุคลากรสาย

สนับสนุนกับบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

### กิตติกรรมประกาศ

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

คำปรึกษาตรวจทาน ตลอดจนตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้งานวิจัย ฉบับนี้มีความสมบูรณ์และผู้ใช้ของทุกท่านที่มีได้กล่าวนามได้ทั้งหมด ซึ่งได้ให้ความช่วยเหลือจนทำให้งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดี สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจที่จะนำไปประยุกต์ใช้

ในงานหรือเป็นแนวทางในการศึกษาเพิ่มเติม คุณค่าและประโยชน์อันเกิดจากการวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเพื่อบูชา พระคุณบิดา มารดา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือคำแนะนำ และเป็นกำลังใจ ด้วยดีเสมอมา

## เอกสารอ้างอิง

- กานดา จันทร์แยม. (2546). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ณัฐพันธ์ เขจรันนพันธ์ และฉัตรยาพร เสมอใจ. (2547). *การจัดการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- นิภาวรรณ รอดโรคา,เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์,ดุสิต เวชกิจ.(2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ส่วนกลาง*. สาขาวิทยาการจัดการ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาสน์.
- ปัญญา บุรณะนนทสิริ. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักอำนวยการ กระทรวงศึกษาธิการ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ปิยะวรรณ มารวิชัย.(2550). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน)*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประคอง กรรณสูตร. (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 แผลมฉบบัง โอโต บอดีไวร์ด จำกัด จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.*