



ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

**Factors Effect the Performance of Supportive Staff of Rajamangala University
of Technology Srivijaya, Trang Campus**

จुरีรัตน์ คงอ่อนศรี

Jureerat kongonsri

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
Prince of Songkla University**

2554

ชื่อสารนิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

ผู้เขียน นางสาวจุรีรัตน์ คงอ่อนศรี

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

.....
(รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์)

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพจน์ โกวิทยา)

.....กรรมการ
(ดร. อนุ เจริญวงศ์ระยับ)

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. วิชัย กาญจนสุวรรณ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อสารนิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

ผู้เขียน นางสาวจุรีรัตน์ คงอ่อนศรี

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ปีการศึกษา 2553

บทคัดย่อ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง และเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ประชากรได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยวิทยาเขตตรัง จำนวน 141 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ 2554 ถึงเดือน มีนาคม 2554 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 16 (Statistical Product and Service Solution) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์ด้วยสถิติ ความถี่ ร้อยละ ปัจจัยด้านจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ด้วยสถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ใช้สถิติวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน เป็นลูกจ้างชั่วคราว มีระยะเวลาการทำงาน 1-3 ปี มีอัตราเงินเดือน ไม่เกิน 10,000 และสังกัดสำนักงาน วิทยาเขตตรัง
2. ปัจจัยด้านจิตวิทยาในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง
3. การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง

4. เพศ สถานภาพการสมรส ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และสังกัด
มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

5. อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ความพึงพอใจในงาน ทักษะติดต่อ
สภาพแวดล้อมในการทำงาน และแรงจูงใจในด้านความมั่นคงและความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์
ในเชิงบวกกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

Minor Thesis Title Factors Affecting the Practice of Supporting Staff of Rajamangala University of Technology Srivijaya , Trang Campus

Author Miss Jureerat Kongonsri

Major Program Public Administration

Academic Year 2010

Abstract

The objectives of the research were to study factors affecting the practice of supporting Staff of Rajamangala University of Technology Srivijaya , Trang Campus and to find out problems and solution in the practice of supporting Staff in the university. The research populations were 141 supporting Staff of Rajamangala University of Technology Srivijaya , Trang Campus. The research instrument was questionnaire. Data were collected in February-March 2554 B.E. by the researcher herself. Data were analyzed with SPSS for Windows Version 16. The research statistics were descriptive statistics – percentile for Staff factors and Pearson Product Moment Correlation Coefficient for factors affecting the practice of supporting Staff of Rajamangala University of Technology Srivijaya , Trang Campus. The findings revealed as follow:

1. The majority of the supporting Staff were females under 30 years of age, single in marriage status, undergraduate, contemporary hired, 1-3 years on duty with monthly salary less than 10,000 baht and were under the Administrative Office, Trang Campus.
2. Psychological factors in the practice of supporting Staff in general were at medium level.
3. The practice of supporting Staff in general was at medium level.
4. Gender, marriage status, position and times of work and office- in –charge negatively affected the practice of supporting Staff.
5. Age, level of education, salary, work satisfaction, attitude toward working environment and motivation for security and advancement positively related to the practice of supporting Staff.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ฉบับนี้ได้รับ คำชี้แนะจาก รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพจน์ โกวิทยา และ อาจารย์ ดร. อนุ เจริญวงศ์ระดับ กรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำตรวจทาน แก้ไขสาระสำคัญของเนื้อหาอย่างละเอียด ถี่ถ้วน ตลอดจนให้คำปรึกษาในด้านต่าง ๆ ซึ่งมีประโยชน์อย่างมากแก่ผู้ทำวิจัย ผู้วิจัยรู้สึกเป็นพระคุณยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

โอกาสนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และน้องชายของข้าพเจ้า ที่ให้การสนับสนุน เป็นกำลังใจมาโดยตลอด ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคน ที่ให้ข้อเสนอแนะดี ๆ และขอขอบคุณ ผู้รับบริการจากสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล ตลอดจนผู้ที่ให้ความช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผู้วิจัยหวังว่า สารนิพนธ์ฉบับนี้จะมีประโยชน์ต่อผู้ที่ต้องการจะศึกษาหาข้อมูลในการนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้ และหากสารนิพนธ์ฉบับนี้มีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้ ณ ที่นี้ด้วย

จุรีรัตน์ คงอ่อนศรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
Abstract	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(6)
สารบัญ	(7)
รายการตาราง	(9)
รายการภาพประกอบ	(10)

บทที่

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา	1
1.2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	3
แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	3
ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	17
ทฤษฎีความต้องการ	18
ความเป็นมาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
1.3 วัตถุประสงค์	34
1.4 สมมติฐาน	34
1.5 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย	34
1.6 ขอบเขตของการวิจัย	34
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	35
1.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2. วิธีดำเนินการวิจัย	
2.1 ประชากร	38
2.2 แบบแผนการวิจัย	38
2.3 เครื่องมือในการวิจัย	39
2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้	41
3. ผลการวิจัย	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยด้านจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุน	47
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย	51
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน	61
4. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	
1. สรุปผลการวิจัย	63
2. อภิปรายผล	65
3. ข้อเสนอแนะ	66
บรรณานุกรม	67
ภาคผนวก	69
แบบสอบถาม	70
ค่าความเชื่อมั่น	77
ประวัติผู้เขียน	78

รายการตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวน และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุน	44
2	ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านจิตวิทยา ในการปฏิบัติงาน รวม 3 ด้าน	47
3	ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในเนื้องาน	48
4	ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน ด้านทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน	49
5	ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน ด้านแรงจูงใจในด้านความมั่นคงและ โอกาสก้าวหน้า	50
6	ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน รวม 6 ด้าน	51
7	ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านปริมาณและคุณภาพงาน	52
8	ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	53
9	ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านความรับผิดชอบต่องาน	54
10	ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านความรู้ในงานและความสามารถในการเรียนรู้	55
11	ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านการทำงานเป็นทีม	56
12	ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านการบริการเป็นเลิศ	57
13	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านจิตวิทยากับการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุน	58
14	ความถี่ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุน	60

รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
1	เปรียบเทียบประสิทธิภาพกับประสิทธิผล	7
2	ระดับของพฤติกรรมตามแนวคิดของ Jerry C. Wofford	13
3	โมเดล SOB ที่ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคล	14
4	ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมของบุคคล กลุ่ม และองค์การ	15
5	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความมีประสิทธิภาพขององค์การ	17
6	ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom	26
7	ความสัมพันธ์เกิดจากความต่อเนื่องและการกระทำซ้ำ	27
8	ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก ระหว่างเจ้านายกับลูกน้อง	28
9	กรอบแนวคิดในการวิจัย	37

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มีฐานะเป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐ ซึ่งไม่เป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ตั้งแต่ 7 มีนาคม 2551 เป็นต้นมา ซึ่ง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (มทร.ศรีวิชัย) เกิดจากพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เมื่อวันที่ 8 มกราคม 2438 เกิดจากการรวมของคณะ และวิทยาเขตของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลเดิมในเขตภาคใต้ เข้าด้วยกันประกอบด้วย คณะเกษตรศาสตร์ นครศรีธรรมราช วิทยาเขตนครศรีธรรมราช วิทยาเขตศรีวิชัย คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง และวิทยาเขตภาคใต้ มหาวิทยาลัยได้มีการปรับปรุงโครงสร้างและระบบการบริหารจัดการต่างๆ เพื่อรองรับการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐทุกๆด้าน เพื่อพัฒนาฯ ให้ทุกส่วนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยก้าวสู่ความเป็นเลิศตามวิสัยทัศน์องค์กร คือ “มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เน้นผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่คิดเป็น ทำเป็น ใช้เป็น อย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม”

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรง ได้แบ่งหน่วยงานออกเป็น 5 หน่วยงานหลัก ได้แก่

1. วิทยาเขตตรง ประกอบไปด้วยหน่วยงานภายใน ได้แก่ สำนักงานวิทยาเขตตรง งานบริหารวิชาการและวิจัย งานบริหารนโยบายและแผน และงานบริหารกิจการนักศึกษา
2. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง ประกอบไปด้วยหน่วยงานภายใน ได้แก่ สำนักงานคณบดี งานบริหารและวางแผน งานวิชาการและวิจัย และงานพัฒนานักศึกษา
3. วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว ประกอบไปด้วยหน่วยงานภายใน ได้แก่ สำนักงานผู้อำนวยการ งานบริหารวิชาการและวิจัย งานบริหารนโยบายและแผน และงานพัฒนานักศึกษา
4. สถาบันวิจัยและพัฒนา ประกอบไปด้วยหน่วยงานภายใน ได้แก่ สำนักงานเลขานุการ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป กลุ่มฝ่ายวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยี และกลุ่มสารสนเทศงานวิจัย
5. สถาบันทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ประกอบไปด้วยหน่วยงานภายใน ได้แก่ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายวิจัยและบริการทางวิชาการ และฝ่ายพิพิธภัณฑสถานสัตว์น้ำ

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551 ที่ประกาศใช้เมื่อ วันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2551 มาตรา 3 ให้เพิ่มนิยามคำว่า “พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา” ซึ่งเดิม พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2547 ไม่มี ซึ่ง “พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา” หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการจ้างตามสัญญาจ้างในการทำงานสถาบันอุดมศึกษา โดยได้รับค่าจ้าง หรือ ค่าตอบแทนจากเงินงบประมาณแผ่นดินหรือเงินรายได้ของสถาบันอุดมศึกษา และมาตรา 65/2 เปิดโอกาสให้พนักงานมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นบุคลากรสายสนับสนุนมีโอกาสสิทธิต่างๆ เหมือนกับข้าราชการพลเรือนทุกประการ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อบังคับของสภาแต่ละมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

ภายใต้กรอบการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยวิทยาเขตตรัง คือ มีหน้าที่ในส่วนของการจัดการเรียนการสอนให้มีคุณภาพแล้ว งานสำนักงานที่สนับสนุนด้านเรียน การสอน สนับสนุนบริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยี สนับสนุนด้านการส่งเสริมการทำวิจัยและ นวัตกรรมใหม่ รวมทั้งปฏิบัติงานในส่วนของงานพิพิธภัณฑสถานสัตว์น้ำ ที่เป็นรายได้ส่วนหนึ่งของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง นั้น งานสายสนับสนุนก็มีความสำคัญเป็นอย่าง ยิ่งที่มีส่วนทำให้อาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมี บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเป็นผู้รับผิดชอบในการบริการ (Service) และสนับสนุน (Support) หรือ ช่วยอำนวยความสะดวก (Auxiliary) ในด้านต่างๆ ให้หน่วยงานหลัก คือมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สามารถปฏิบัติงานหลัก คือ การจัดการเรียนการสอนเพื่อผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการ แก่สังคม การทำนุศิลปวัฒนธรรม ให้สามารถดำเนินไปอย่างราบรื่น เรียบร้อย มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ ซึ่งเท่าที่ผ่านมามีปัญหาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมีความล่าช้า ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน และไม่เป็นที่พอใจของคณาจารย์ นักศึกษารวมทั้งบุคคลภายนอก ที่มาใช้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนด้วย

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุน นั้น เป็นเรื่องที่น่าสนใจ ประกอบกับผู้ศึกษาซึ่งอยู่ในสถานะผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรคแนวทางแก้ไข เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงการปฏิบัติงานของสายสนับสนุนของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ต่อไป

1.2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำเสนอสาระสำคัญตามลำดับต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
2. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน
3. ทฤษฎีความต้องการ
4. ความเป็นมาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

1.1 การปฏิบัติงาน (Contextual performance)

Borman & Motowidlo 1993 ได้ว่า แต่ละคนช่วยองค์การให้มีประสิทธิภาพในทางที่จะดำเนินงาน โดยการกระตือรือร้นในการทำงาน พวกเราจะขัดขวางหรือจะพยายามทำให้องค์การไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยทำสิ่งที่ยืดหยุ่นและตรงตามหน้าที่ อย่างไรก็ตาม เราต้องเห็นความสำคัญเพราะรูปแบบขององค์การ หรือจิตวิทยาอธิบายว่าสิ่งเร้าที่หนักต่อการทำงาน ผู้ก่อตั้งอ้างเหตุผลที่มีเหตุผลประกอบทั้งหมด พฤติกรรมขององค์การ และกฎต่างๆ ในการปฏิบัติงาน เราจะอภิปรายหัวข้อในแต่ละอย่างแต่ละสายงาน

ตัวอย่างของการปฏิบัติงาน

- การยื่นกรานกับความกระตือรือร้นและความมานะพยายามต่างๆ
- มีความจำเป็นที่จะทำให้เกิดความสำเร็จ
- มีความสนใจที่จะทำให้กระฉับกระเฉงเอง โดยไม่ต้องใช้ระเบียบในงาน
- รับรองสนับสนุน และต่อสู้เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์

Borman & Motowidlo 1993 เชื่อว่าการประเมินที่ถูกต้องของการปฏิบัติงานต้องประกอบด้วยปัจจัยที่ดีมีผลต่อการปฏิบัติ การประเมินที่ถูกต้องของการปฏิบัติงานต้องประกอบด้วยปัจจัยที่ดีมีผลต่อการปฏิบัติ Motowidlo และ Van Scotter (1994) พบว่า ทั้งสองอย่างของการปฏิบัติ และช่วยเหลืออย่างอิสระทั้งหมด การปฏิบัติงาน ในตัวอย่างของ Air Force machinery บุคลิกภาพผันแปรได้อย่างมาก การติดต่อการปฏิบัติแม้ว่าจะเป็นงานที่หนัก Borman & Dorsey 1995 สรุปว่าการปฏิบัติงานที่สูงและหนักมากเหมาะกับการใช้สติปัญญา เมื่อการปฏิบัติงานทั้งหมดมีการแบ่งงาน Conway (1999) พบว่าความเท่าเทียมกันโดยเฉพาะการรู้สึกถึงการทำงานของผู้จัดการในทั่วๆ ไป มันจะปรากฏว่าความรอบรู้ของความรู้สึกของลูกจ้างจะทำให้ให้องค์การรู้สึกดีขึ้นกับงานที่ปฏิบัติอยู่ การพิจารณาว่าจะสนับสนุนเป็นสิ่งสำคัญในเรื่องของราคา ทั้งหมดในการปฏิบัติงานไม่ว่าจะแคบมากและพฤติกรรมเฉพาะในการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม การขยายการติดต่อกันในการทำงาน คือ การประเมินในการปฏิบัติ

งานแต่มันทำให้การติดต่อกันได้ไม่นาน การติดต่อปฏิบัติงาน กลายเป็นทางผ่านของระเบียบการเรียกร้องของงาน เมื่อพฤติกรรมที่ยับยั้งหรือใกล้กับทางตรง ทำงานอย่างถูกต้องตามหน้าที่ทั้งหมดขององค์กร

1.2 มาตรฐานการปฏิบัติงาน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน(2529:53) ได้ให้ความหมายไว้ว่า มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) เป็นผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจ หรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน จะเป็นลักษณะข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาในงานที่ต้องปฏิบัติ โดยจะมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้านด้วยกัน อาทิ ด้านปริมาณ ด้านคุณภาพ ด้านระยะเวลา ด้านค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องมาจากมาตรฐานของงานบางประเภทจะออกมาในรูปแบบของปริมาณ ในขณะที่บางประเภทอาจออกมาในรูปแบบของคุณภาพองค์กรจึงจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้นๆ

1.3 ประโยชน์ของมาตรฐานการปฏิบัติงาน

มีผู้ให้คุณค่าและประโยชน์ของมาตรฐานการปฏิบัติงาน ตามที่ออลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต ธีษฏกร (2539:71-72) ซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

1.3.1 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็น มีความชัดเจนมองเห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้น และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐาน

1.3.2 ด้านการสร้างแรงจูงใจ มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่มาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถจะเกิดความรู้สึกท้าทาย ผู้ปฏิบัติงานมุ่งความสำเร็จจะเกิดความมานะพยายาม ผู้ปฏิบัติงานดีจะเกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน

1.3.3 ด้านการปรับปรุงงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานที่มีคุณภาพจะต้องปฏิบัติอย่างไร ช่วยให้ไม่ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง ทำให้มองเห็นแนวทางในการปรับปรุงงานและพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มผลผลิต

1.3.4 ด้านการควบคุมงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่และส่งผ่านคำสั่งได้ง่ายขึ้น ช่วยให้สามารถดำเนินงานตามแผนง่ายขึ้น และควบคุมงานได้ดีขึ้น

1.3.5 ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน ช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกการ

เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ทำได้กับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจน และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้ดีขึ้น

1.4 วิธีกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานนั้น เราสามารถทำได้หลายวิธี แต่หลายหน่วยงานจะนิยมใช้มากอยู่ 4 วิธี

1.4.1 Historial Standard เป็นวิธีการที่อาศัยข้อมูลสถิติการปฏิบัติงานย้อนหลังในช่วงระยะเวลาหนึ่ง นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยแล้วกำหนดเป็นมาตรฐาน โดยอาจเพิ่ม หรือลดให้ต่ำลงให้เหมาะสมกับสภาพหรือสถานการณ์ในช่วงเวลานั้น

1.4.2 Market Standard เป็นวิธีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคคลหนึ่งกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่นๆ

1.4.3 Engineering Standard เป็นวิธีการที่อาศัยหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์ หรือการคำนวณมาช่วย เช่น การศึกษาการเคลื่อนไหว และเวลาในการปฏิบัติงาน (Time and Motion Study) ทั้งนี้ เพื่อหาเวลามาตรฐาน(Standard Time)

1.4.4 Subjective Standard เป็นวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาผู้สังเกตการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาแล้วนำมากำหนดเป็นมาตรฐาน

1.5 ขั้นตอนการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีนักวิชาการ ได้อธิบายแนวทาง พอสรุปได้ดังนี้ (ชลิดา สรรมณี และพูนศรี สงวนชีพ 2528:184-185)

1.5.1 เลือกรายงานหลักของแต่ละตำแหน่ง มาทำการวิเคราะห์ โดยดูรายละเอียดจากแบบบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ประกอบ

1.5.2 พิจารณาวางเงื่อนไข หรือข้อกำหนดไว้ล่วงหน้าว่าต้องการผลงานลักษณะใดจากตำแหน่งนั้น ไม่ว่าจะเป็น ปริมาณงาน คุณภาพงาน หรือวิธีการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน ซึ่งเงื่อนไข หรือข้อกำหนดที่ตั้งไว้ต้องไม่ขัดกับนโยบาย หลักเกณฑ์ หรือ ระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน องค์กร หรือสถานประกอบการ

1.5.3 ประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา หัวหน้างานทุกหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ เพื่อปรึกษาหารือ และหาข้อตกลงร่วมกัน

1.5.4 ชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

1.5.5 ติดตามดูการปฏิบัติงานแล้ว นำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้

1.5.6 พิจารณาปรับปรุง หรือแก้ไขมาตรฐานที่กำหนดไว้ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

1.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.6.1 ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คาทา และ คาห์น (Kata & Kahn, 1978 : 38) ได้เห็นว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยมีการฝึกอบรมประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพันเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์การ

ไรอัน และ สมิทซ์ (Ryan & Smith, 1954 276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล ไว้ว่าเป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความหมาย กำลังงาน และ ผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539 : 91-92) ได้ให้ความหมายไว้ในหนังสือศัพท์การบริหารว่า ประสิทธิภาพ มีหลายความหมาย คือ

1. ความสามารถในการผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการ ด้วยการใช้งลังงาน เวลา วัสดุ หรือปัจจัยอื่นๆ ต่ำที่สุด
2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้าไป (Input) และผลที่ออกมา (Output) เพื่อสร้างต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุด
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2544 : 917) ได้กล่าวว่า เป้าหมายถูกนำมาใช้เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การ โดยใช้เกณฑ์ที่เรียกว่า ประสิทธิภาพ (efficiency) ซึ่ง ประสิทธิภาพ หมายถึง ระดับ (degree) ที่องค์การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ในทางเศรษฐศาสตร์ มีการวัดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลิตที่ได้ ดังนั้นประสิทธิภาพขององค์การจึงเน้นสำคัญการบรรลุเป้าหมายได้อย่างไร (How)

บรรยงค์ โตจินดา (2545 : 34) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง การจัดการที่มีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ การทำงานให้เป็นผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีความประหยัดทั้งเงินและทรัพยากรต่างๆ และผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

ตุลา มหาพสุชานนท์ (2545 : 42-43) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (efficiency) คือ ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่นำเข้าไป กับผลที่ได้รับ กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรที่นำเข้าไปกับผลผลิตที่ออกมา ถ้าผลผลิตที่นำออกมาได้มากกว่าทรัพยากร ได้แก่ (คน เงิน วัสดุสิ่งของ เครื่องไม้เครื่องมือต่างๆ และวิธีการผลิต) ที่นำเข้าไป หมายความว่า องค์การได้เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการในการทำงานขึ้นแล้ว (มองในแง่ผลผลิตที่ได้รับ) ในขณะเดียวกัน หากผลผลิตที่ได้รับออกมาใช้ทรัพยากรที่น้อยหรือประหยัดที่สุด หรือการทำสิ่งต่างๆ ให้ถูกต้องเหมาะสม เมื่อนำมารวมเข้ากับ ความพึงพอใจของลูกค้า ย่อมหมายถึง คุณภาพในตัวผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสซื้อซ้ำหรือบอกต่อของลูกค้าว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ดังนั้นวิธีการหาประสิทธิภาพจึงสามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

เมื่อ E = ประสิทธิภาพ (Efficiency)

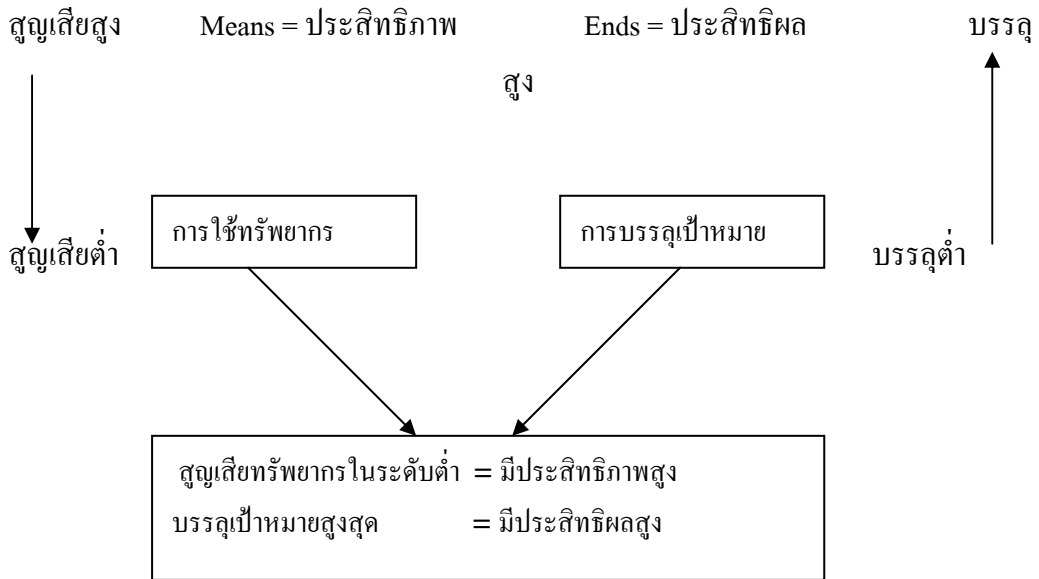
O = ผลผลิตที่ได้รับ (Output)

I = ทรัพยากรที่นำเข้าไป (Input)

S = ความพึงพอใจ (Satisfaction)

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง การทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ในแง่การจัดการ หมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์กร นั่นคือการทำถูกต้องตามสิ่งที่ควรทำ (Doing the right thing) (Robbins และ Coulter, 1999 : 9) ซึ่งบางครั้งการบรรลุเป้าหมายขององค์กรในแง่มุมมองของประสิทธิผลอาจไม่คำนึงถึงต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ไปว่ามากหรือน้อยเพียงใด ในภาพรวมแล้วประสิทธิภาพที่เกี่ยวพันกับวิธีการ (Means) ส่วนประสิทธิผลจะเกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมาย (Ends)

ประสิทธิภาพสูงย่อมมีส่วนที่สำคัญกับประสิทธิผลสูง การจัดการที่ดีจึงต้องคำนึงถึงหลักที่ว่า การบริหารที่ไร้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือมีประสิทธิผล แต่ขาดประสิทธิภาพมีโอกาสเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาหากผู้บริหารไม่ตระหนักและคอยระมัดระวังอย่างเพียงพอ หลักการนี้ย่อมเป็นข้อเตือนใจผู้บริหารต้องพึงคอยระมัดระวังเป็นอย่างยิ่ง



ภาพประกอบ 1 เปรียบเทียบประสิทธิภาพกับประสิทธิผล

1.6.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Harrington Emerson (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ . 2545 : 45 ; อ้างอิงจาก Emerson. 1996) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ Harrington Emerson เป็นที่ปรึกษาทางด้านวิศวกรรมที่มีประสิทธิภาพ โดยเน้นการจัดสรรทรัพยากรและขจัดความสูญเปล่าโดยการยอมรับการบริหารจัดการแบบวิทยาศาสตร์และให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร (Organization's structure and its goals)

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly defined ideal) ผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการเพื่อลดความคลุมเครือและความไม่แน่นอน
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common sense) ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถ สร้างความแตกต่างโดยค้นหาความรู้ คำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
3. คำแนะนำที่ดี (Competent counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น
4. วินัย (Discipline) ผู้บริหารควรกำหนดองค์กรเพื่อให้พนักงานเชื่อถือตามกฎและวินัยต่างๆ
5. ความยุติธรรม (Fair deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรมและความเหมาะสม
6. มีข้อมูลที่เชื่อถือได้เป็นปัจจุบัน ถูกต้องและแน่นอน
7. ความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย
8. มาตรฐานและตารางเวลา (Standardized of schedules) ผู้บริหารต้องพัฒนาวิธีการทำงานและกำหนดเวลาทำงานสำหรับแต่ละหน้าที่
9. สภาพมาตรฐาน (Standardized conditions) ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อมให้ดี
10. การปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน (Standardized operations) ผู้บริหารควรรักษารูปแบบมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดี
11. มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ ผู้บริหารต้องระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร
12. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (efficiency reward) ผู้บริหารควรให้รางวัลพนักงานสำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์

Mike Woodcoch (1989 : 116) ได้ให้ทัศนคติในการทำงานที่มีประสิทธิภาพว่า การทำงานร่วมกัน บุคลากรต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดี แสดงออกถึงลักษณะสำคัญ 11 ประการ ที่เรียกว่า "Building blocks" คุณลักษณะดังกล่าวประกอบด้วย

1. มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน (Clear objective and agreed goal) วัตถุประสงค์ คือ จุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานขององค์กรที่ต้องการทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ การที่บุคคลมีวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนตรงตามเป้าหมายขององค์กร จะทำให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบายที่ตั้งไว้

2. ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and confrontation) ความเปิดเผยต่อกันของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรต้องกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา จะต้องกล้าเผชิญหน้า ช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มที่ และจริงใจ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมองไปที่ความเชื่อถือว่ามีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สามารถพูดคุยกันแล้วไม่เกิดปัญหาต่อตนเอง การทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งพยายามทำความเข้าใจพฤติกรรม ทักษะ และความต้องการของบุคคลอื่นๆ เพื่อให้เกิดความไว้วางใจ รู้จัก ผ่อนสั้น ผ่อนยาวในการปฏิบัติงานต่อกัน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

3. การสนับสนุนความไว้วางใจต่อกัน (Support and trust) การสนับสนุนไว้วางใจกัน โดยธรรมชาติแล้วจะต้องไปด้วยกัน เพราะถ้าปราศจากอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว ไม่สามารถจะได้รับความสำเร็จอย่างดีที่สุดได้ ถ้าบุคลากรไม่มีความรู้สึกว่าเขาจะต้องปกป้องงานที่เขารับผิดชอบ การทำงานก็ขาดประสิทธิภาพ

4. ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (Cooperation and conflict) ความร่วมมือ ก็คือ การที่แต่ละคนเมื่อได้รับมอบหมายและพร้อมที่จะเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกัน พร้อมทั้งจะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทุกคนจะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ เพราะทุกคนมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน สามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมา

4.1 การสร้างความร่วมมือกับบุคคลอื่น ในการสร้างความร่วมมือเพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกัน จะมีบุคคลอยู่ 2 ฝ่าย คือ ผู้ขอความร่วมมือ และผู้ให้ความร่วมมือ ความร่วมมือจะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายผู้ให้เต็มใจและยินดีที่จะให้

4.2 วิธีแก้ไขความขัดแย้ง การแก้ความขัดแย้งเป็นเรื่องของทักษะของแต่ละคนในการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งของการทำงาน ในวิธีการแก้ปัญหาร่วมกัน ไม่พูดในลักษณะที่แปรความหรือมุ่งตัดสินความ ไม่พูดในเชิงวิเคราะห์ ไม่พูดในลักษณะที่ถือไพ่เหนือกว่า หรือพูดในลักษณะที่ทำให้ผู้อื่นเจ็บปวด

5. กระบวนการทำงานการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสม (Sound working and decision procedure) การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องนึกถึงผลงานเป็นอันดับแรก ส่วนวิธีการทำงานที่เป็นอันดับรองลงมา อย่างไรก็ตามก่อนที่จะตัดสินใจนั้น จุดมุ่งหมายควรต้องมีความชัดเจนและสมาชิกทุกคนมีความเข้าใจอย่างดี จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนเป็นหัวใจสำคัญนั้น เพราะสามารถป้องกันความเข้าใจผิด และสามารถป้องกันการโต้เถียงกันในการตัดสินใจสั่งการ บุคลากรที่ดีจะมีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลอย่างรวดเร็วและอธิบายเพื่อหาทางเลือกต่าง ๆ ได้ถูกต้อง

6. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (appropriate leadership) การทำงานโดยทั่วไปแล้ว ไม่มีทีมงานไหนต้องการผู้นำที่ถาวร หน่วยงานที่พัฒนาแล้วจะถูกเปลี่ยนภาวะผู้นำ ให้เป็นไปตามสถานการณ์ หมายความว่า จะมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นผู้นำกันภายในกลุ่มตลอด เพราะการทำงานที่ดีนั้น

จะต้องดึงความสามารถของบุคคลออกมา มิใช่ผู้นำที่เป็นคนทำเสียเอง ผู้นำที่ควรเป็นผู้ชี้แนะประเด็นสำคัญ อีกประการหนึ่งที่ทำให้ได้ผลมากที่สุดก็คือ การมอบหมายงาน การมอบหมายงานไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้บริหารมีเวลาสำหรับคิดปัญหาอื่นๆ เท่านั้น แต่เป็นการพัฒนาการบริหารอีกด้วย

7. การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการปฏิบัติงาน (Regular review) ทีมงานไม่เพียงแต่จะดูจากลักษณะของทีม และบทบาทที่มีอยู่ในองค์กรเท่านั้น แต่ต้องดูวิธีการปฏิบัติงานด้วย การทบทวนงานทำให้บุคลากรได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ทำ รู้จักคิด ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน การทบทวนการปฏิบัติงานนั้นมีหลายวิธี และทุกวิธีจะเกี่ยวข้องกับการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแต่ละคนหรือของของทีมโดยส่วนร่วม

8. การพัฒนาตนเอง (Individual development) การทำงานที่มีประสิทธิภาพจากการพัฒนาทักษะต่างๆ ของแต่ละคน ซึ่งการกระทำเช่นนี้จะได้ผลดีขึ้น ขณะเดียวกันประสิทธิภาพของทีมจะมากขึ้นถ้าหากหน่วยงานให้ความสนใจต่อการพัฒนาทักษะของแต่ละคนหรือทีมงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรนั้นมี 2 ลักษณะ คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ ปกติแล้ว ไม่มีใครเลยสามารถที่จะเป็นช่างใดช่างหนึ่งของแต่ละลักษณะได้ทั้งหมด อย่างไรก็ตามทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ต้องเรียนรู้ที่จะใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะดังกล่าว และการสนับสนุนให้สมาชิกของทีมงานที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่าได้เลื่อนไปสู่ความมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

9. ความสัมพันธ์ที่ดีสำหรับกลุ่ม (Sound inter-group relation) ในการปฏิบัติงานร่วมกันแม้ว่าทีมงานจะมีคุณลักษณะที่ดีเพียงใด แต่ถ้าหากขาดความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างกลุ่มหรือระหว่างบุคคลในกลุ่มแล้ว ความสำเร็จของการปฏิบัติงานก็จะมีอุปสรรค ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้

9.1 แน่ใจว่าการกระทำและการตัดสินใจของทีมงานได้รับการสื่อสารและความเข้าใจ

9.2 สมาชิกในทีมงานพยายามที่จะเข้าใจความคิดเห็นของคนอื่น เข้าใจปัญหาและอุปสรรคของฝ่ายอื่นๆ และยื่นมือเข้าช่วยเหลือเมื่อจำเป็น

9.3 ค้นหาวิธีปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพร่วมกับฝ่ายอื่นอย่างต่อเนื่อง

9.4 ไม่เป็นผู้ที่มีความแข็งกระด้างคือร้าน

9.5 พยายามนำความคิดเห็นของคนในทีมงาน มาพิจารณาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

9.6 มีความเข้าใจในความแตกต่างของบุคลากร และพยายามใช้ประโยชน์จากความแตกต่าง

10. การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน (balanced roles) สมาชิกในทีมงานของแต่ละคน จะต้องมีความเข้าใจในบทบาทของตนเอง และมีการจัดแบ่งหน้าที่ ความรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร บทบาทแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

10.1 บทบาทตามหน้าที่ (บทบาทเฉพาะ) เช่น นาย ก. เป็นผู้จัดการ บทบาทของนาย ก. ก็เป็นผู้จัดการทำหน้าที่ตัดสินใจ ควบคุมงานภายในสาขา

10.2 บทบาททั่วไปเป็นการแสดงพฤติกรรมตามความคาดหวังของบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น การปฏิบัติงานตรงตามเวลา การรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good communication) จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อความหรือแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน

วาสนา ศิริประเสริฐ และคณะ (2538 : 26) ผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพส่งผลกับบุคลากรและหน่วยงาน สรุปได้ดังนี้

1. เกิดผลต่างระหว่างต้นทุนและผลตอบแทนที่มากขึ้น เนื่องจากการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายลดลง ซึ่งสามารถนำค่าใช้จ่ายส่วนนั้นไปใช้จ่ายในด้านอื่น
2. เจ้าหน้าที่บุคลากรทำงานเสร็จและตรงตามเวลาที่กำหนดไว้
3. สามารถทำงานได้ปริมาณสูงขึ้น เนื่องจากจะใช้เวลาในการทำงานลดลง
4. คุณภาพของผลงานที่ได้สูงขึ้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและความเต็มใจ
5. เกิดความพึงพอใจ และความเชื่อถือจากผู้ใช้บริการ

1.7 แนวคิดและทฤษฎีของพฤติกรรมในการทำงาน

1.7.1 ความหมายของพฤติกรรมในการทำงาน

พจนานุกรมลองแมน (Longman) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรมว่า หมายถึง การกระทำหรือการตอบสนองการกระทำทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคล ที่เป็นปฏิสัมพันธ์ในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นภายในหรือภายนอก รวมทั้งเป็นกิจกรรมการกระทำต่างๆ ที่เป็นไปอย่างมีจุดหมาย ซึ่งสามารถสังเกตเห็นได้ หรือเป็นกิจกรรมการกระทำต่างๆ ที่ได้ผ่านการใคร่ครวญมาแล้ว หรือเป็นไปอย่างไม่รู้สึกรู้สีก (Rebert M. Goldensen. 1984 : 90)

รุ่งทิพย์ เสลานอก (2540 : 20) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานด้านการบริการไว้ว่า พฤติกรรมการทำงานด้านการบริการเป็นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับลูกค้า โดยพิจารณาถึงพฤติกรรมในการแสดงออกในด้านการบริการจะมีความคุ้นเคยหรือไม่คุ้นเคยกันเป็นส่วนตัวก็ตาม

อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544 : 8) แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรนั้น ได้มีนักวิชาการเสนอแนวคิดว่าการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 2 ประการคือ แรงจูงใจ (Motivation) และความสามารถ (Ability) เป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจของบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและความต้องการเป็นผลของสภาพทางกาย ได้แก่ บุคลิกภาพ ทัศนคติ และสภาพของสังคม ที่บุคคลอาศัยอยู่ ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ส่วนความสามารถของบุคคลเป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง การศึกษา ประสบการณ์และการฝึกอบรม

อิสริยา สดมณี (2546 : 10)ให้ความเห็นว่า ตัวแปรที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กร คือ พฤติกรรมการทำงานของคนในองค์กร มีพฤติกรรมที่สำคัญ 3 ประการ ที่องค์กรจะต้องได้รับการตอบสนองตอบจากคนในองค์กรเพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพ

ประการแรก องค์กรต้องมีความสามารถในการสรรหาและรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรด้านคนที่มีคุณภาพ ซึ่งหมายความว่า นอกเหนือจากกระบวนการสรรหาบรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าไปในระบบแล้ว องค์กรยังต้องสามารถรักษามูลค่าที่มีคุณภาพเหล่านี้ไว้ได้ด้วยการจัดระบบรางวัลตอบแทนให้เหมาะสมกับผลงาน

ประการที่สอง องค์กรต้องมีความสามารถในการที่จะทำให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้ตามบทบาทที่กำหนดไว้ และปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุด

ประการสุดท้าย นอกเหนือจากการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบและตามบทบาทแล้ว พนักงานต้องมีพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้าหรือในโอกาสพิเศษ เพราะการพรรณนาลักษณะงานจะเป็นแนวทางต่างๆ ไป เกี่ยวข้องกับข้อพึงปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานนั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่บุคคลต้องสามารถตัดสินใจปฏิบัติตามที่ตนเองเห็นสมควรว่าดีที่สุดสำหรับองค์กร

1.7.2 แนวคิดและทฤษฎีของพฤติกรรมในการทำงาน

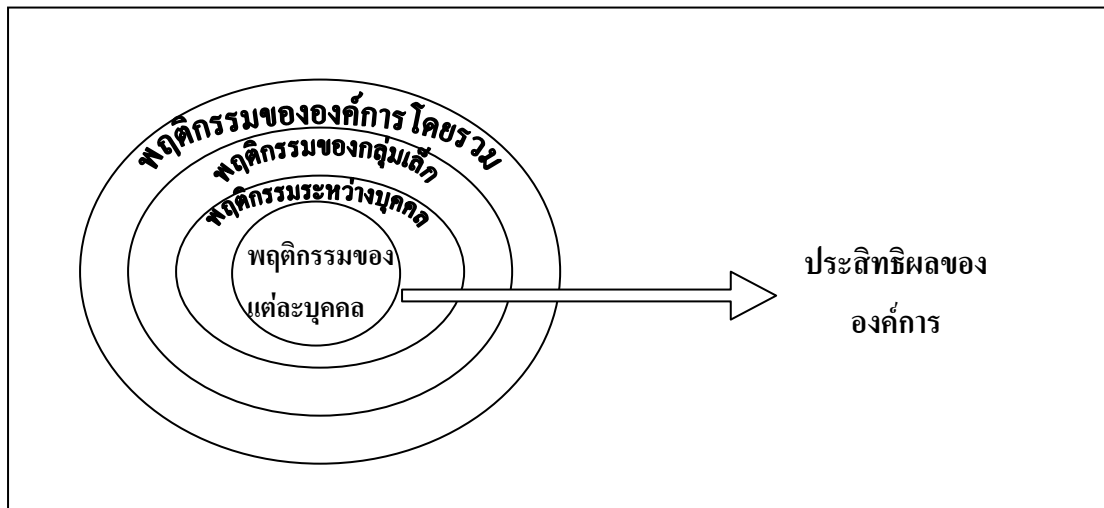
Jerry C. Wofford. (1989 : 30-32 อ้างอิงจาก ธนวรรษ ตั้งสินทรัพย์ศิริ 2550 : 50-53) ได้อธิบาย ในหนังสือพฤติกรรมองค์กร : พื้นฐานสำหรับความประสิทธิผลขององค์กรของเขาว่า ผู้บริหารต้องมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมใน 4 ระดับ ซึ่งแบ่งออกได้ดังนี้

1. พฤติกรรมของแต่ละบุคคล ซึ่งมีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์กร ผู้บริหารจำเป็นต้องศึกษาพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในด้านการจูงใจ ทักษะคิด การเรียนรู้ การรับรู้ บุคลิกภาพ และการตัดสินใจซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานต่อองค์กร

2. พฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นปฏิกริยาที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 คน ด้านการติดต่อสื่อสาร อิทธิพล ความขัดแย้ง และพฤติกรรมของผู้นำ ซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องรู้วิธีการ มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในองค์กร โดยผู้บริหารต้องสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจหรือสถานการณ์ต่างๆ ได้

3. พฤติกรรมของกลุ่มเล็ก การมีปฏิกริยาระหว่างกันในกลุ่มองค์กรต่างๆ มักเป็นกลุ่มขนาดเล็ก กลุ่มเล็กมีพลังผลักดันต่อการบรรลุผลสำเร็จต่อเป้าหมายและการเปลี่ยนแปลงแรงกระตุ้นในการทำงานของแต่ละบุคคลมาจากเป้าหมายและบรรทัดฐานของกลุ่ม ผู้บริหารต้องรู้จักใช้พลังเหล่านี้เพื่อประโยชน์ทางด้านบวกให้แก่องค์กร

4. พฤติกรรมองค์กรโดยรวม ผู้บริหารต้องมีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการพัฒนาองค์กร และเข้าใจปฏิกริยาสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมองค์กรกับสภาพแวดล้อมกับองค์กรซึ่งผู้บริหารมีหน้าที่ต้องพัฒนาการเปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างความได้เปรียบต่อคู่แข่ง



ภาพประกอบ 2 ระดับของพฤติกรรมตามแนวคิดของ Jerry C. Wofford

ที่มา : (Wofford . 1989. p. 6)

เนื่องจากพฤติกรรมของบุคคลเกิดจากองค์ประกอบหลายปัจจัย ซึ่งนักพฤติกรรมศาสตร์ ชื่อ Kurt Lewin ได้สูตรเกี่ยวกับการพิจารณาพฤติกรรมของบุคคลไว้ดังนี้

$$B = f(P,E)$$

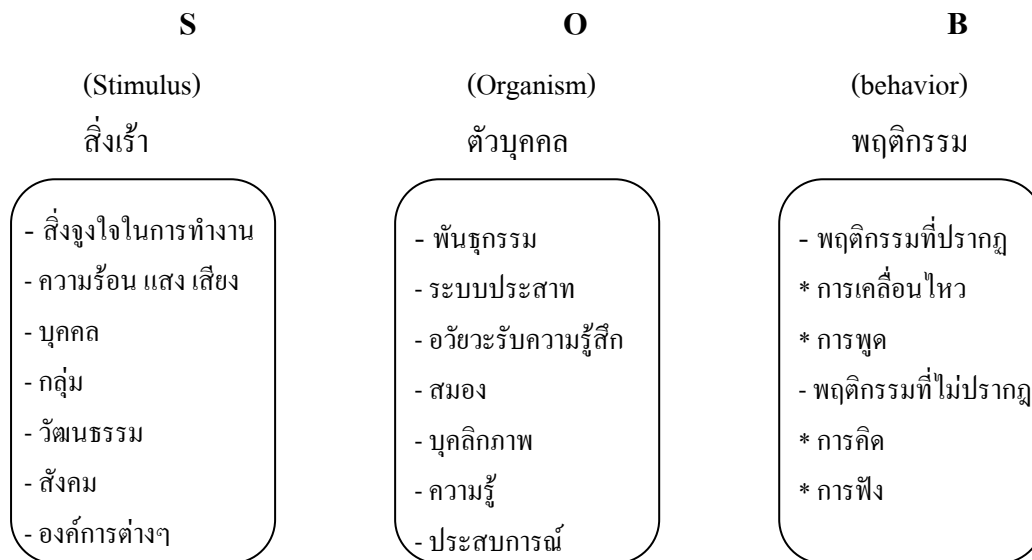
เมื่อ B = พฤติกรรม (Behavior)

f = ฟังก์ชัน

P = ตัวบุคคล (Person)

E = สภาพแวดล้อม (Environment)

จากสูตรดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า พฤติกรรมของบุคคลที่เกิดขึ้นจากองค์ประกอบก็คือ ตัวบุคคลและสภาพแวดล้อมที่ล้อมรอบตัวบุคคลนั้น นอกจากนั้นนักวิชาการได้สร้างโมเดลขึ้นมาเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยใช้ โมเดล SOB ซึ่งเป็นปฏิกิริยาที่สิ่งเร้ากระทบตัวบุคคล และส่งผลให้บุคคลเกิดพฤติกรรม



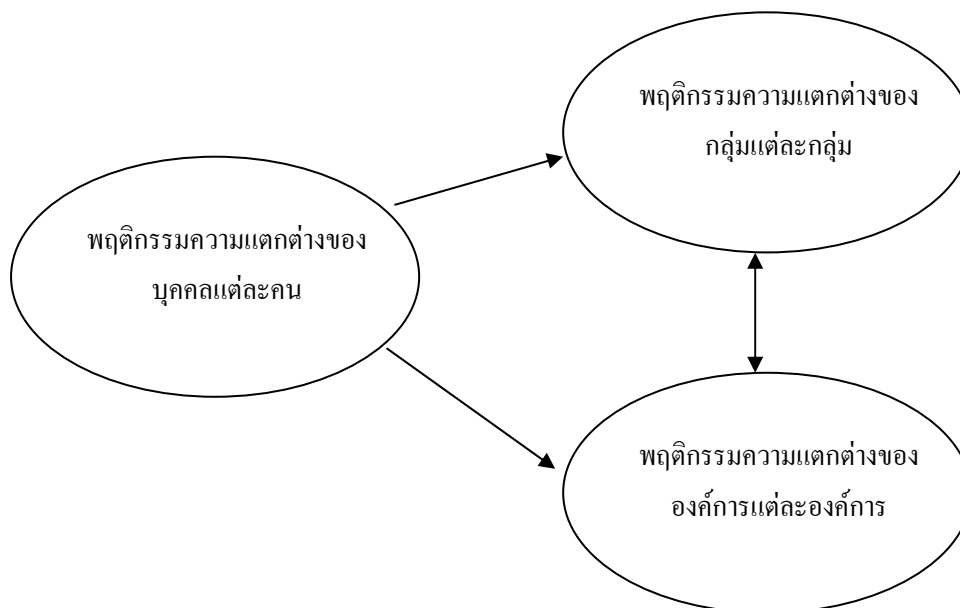
ภาพประกอบ 3 โมเดล SOB ที่ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคล
ที่มา : (ปรับปรุงจาก Wofford . 1989. p. 150)

1.7.3 ความแตกต่างของพฤติกรรมในการทำงาน

Wofford (1989 : 8) กล่าวว่า แม้พฤติกรรมในการทำงานของบุคลากรจะมีบางส่วนที่คล้ายคลึงกันจนทำให้ ผู้บังคับบัญชาในองค์กรหลงลืมไปและยึดแนวทางที่เหมือนกันนำมาใช้กับคนทุกคน จนบางครั้งอาจก่อให้เกิดปัญหาและความไม่มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติต่อบุคคลแต่ละคนจึงเป็นเรื่องละเอียดอ่อนและต้องใช้เวลาความระมัดระวังเป็นอย่างมาก เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดเกิดขึ้น

1.7.3.1 พฤติกรรมของแต่ละบุคคลมีความต่างกัน

ความแตกต่างของบุคคลก่อให้เกิดความแตกต่างของกลุ่มแต่ละกลุ่มก่อให้เกิดความแตกต่างขององค์กรอีกด้วย การเปลี่ยนแปลงผู้นำของกลุ่มหรือการเปลี่ยนแปลงผู้นำองค์กรขององค์กรซึ่งมีพฤติกรรมแตกต่างไปจากคนเดิมจะมีผลทำให้การบริหารจัดการกับกลุ่มและเจ้าขององค์กรแตกต่างไปจากเดิม



ภาพประกอบ 4 ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมของบุคคล กลุ่ม และองค์กร
ที่มา : (ปรับปรุงจาก Wofford . 1989. p. 6)

1.7.3.2 พฤติกรรมของกลุ่มมีความแตกต่างกัน

กลุ่มแต่ละกลุ่มมีพฤติกรรมที่ต่างกันในการทำงาน มีการพัฒนาที่ต่างกัน มีการติดต่อสื่อสารและการตัดสินใจที่ต่างกัน มีค่านิยม ค่านิยม การรับรู้ การจูงใจ และการเรียนรู้ที่ต่างกัน

1.7.3.3 พฤติกรรมขององค์กรมีความแตกต่างกัน

องค์กรแต่ละแห่งมีพฤติกรรม ที่แตกต่างกันในการทำงาน กฎระเบียบ ค่านิยม วิสัยทัศน์ การกิจ วัตถุประสงค์ การควบคุม การติดต่อสื่อสาร ทีมงาน การตัดสินใจ โครงสร้างระบบบริหารการจัดการที่ต่างกัน ดังนั้นการที่บุคคลเข้าไปทำงานในองค์กรต้องปรับพฤติกรรมของตนให้สามารถอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นที่อยู่ในองค์กรให้ได้และยึดพฤติกรรมองค์กรเป็นบรรทัดฐานในการประพฤติปฏิบัติ

1.8 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคล

สาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคล

1. ปัจจัยส่วนบุคคล บุคคลมีลักษณะและคุณสมบัติแตกต่างกันไป ซึ่งมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันไป ปัจจัยในส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคล ซึ่งมีความชำนาญในแต่ละด้านไม่เหมือนกัน

1.2 ลักษณะทางบุคลิกภาพ เป็นส่วนประกอบที่เป็น โครงสร้างในลักษณะรวมกันของ คนนั้น

1.3 ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางความสามารถทางด้านกายภาพของ บุคคล

1.4 ความสนใจและความจงใจ เป็นความสนใจของแต่ละบุคคลที่ไม่เหมือนกัน

1.5 อายุ เพศ และวัยต่างๆ มีผลต่อการทำงาน

1.6 การศึกษา มีส่วนในการคัดเลือกงานที่ต่างกัน

1.7 ประสบการณ์ การเคยเรียนรู้มาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อม แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ

2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานวงการอุตสาหกรรม มีงานในลักษณะแตกต่างกันมาก งานบาง งานอยู่ในสำนักงาน เป็นงานที่เกี่ยวกับเอกสารสิ่งพิมพ์ สถานที่ทำงานสวยงาม มีความสะดวกสบาย จะเป็นเครื่องจูงใจให้ทำงาน แต่งานบางอย่างเป็นงานภายนอกอาคาร เช่น งานรับเหมาก่อสร้าง ถือว่าเป็น งานท้าทายความสามารถ ซึ่งบางครั้งต้องเสี่ยงภัย ลักษณะเกี่ยวกับงานจึงแบ่งได้ดังนี้

2.1.1 วิธีการทำงานเป็นระบบการทำงานว่ามีขั้นตอนอย่างไรต้องติดต่อประสานงาน กับบุคคลใดบ้าง งานมีความยากง่ายเพียงใด

2.1.2 เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ความคล่องตัวของการทำงาน ขึ้นอยู่กับอุปกรณ์ที่ช่วยในการผ่อนแรง

2.1.3 การจัดบริเวณสถานที่ทำงาน มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคคล

2.1.4 ลักษณะกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น ความสะดวกสบายทางการคมนาคม

2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การ มีผลต่อการตัดสินใจทำงานในทางอ้อม ดังนี้

2.2.1 ลักษณะขององค์การ เป็นลักษณะของสถานที่ทำงาน

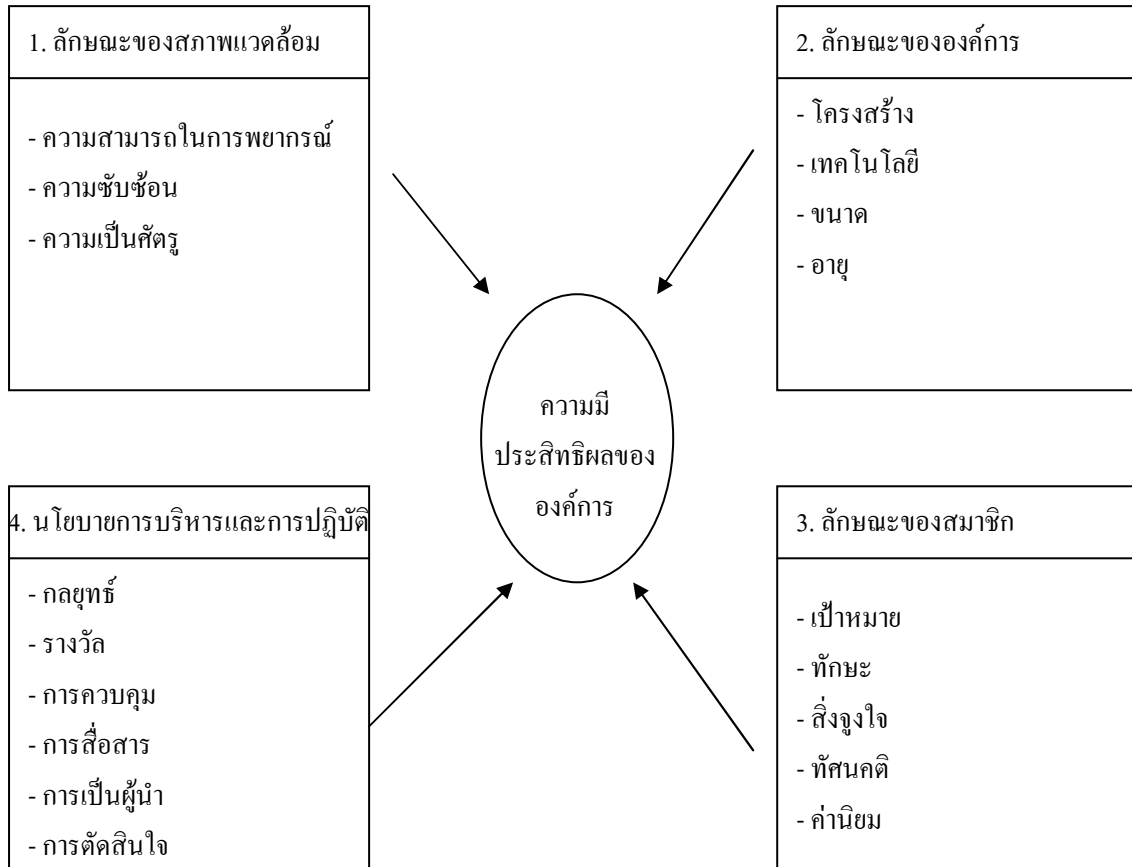
2.2.2 ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา

2.2.3 ชนิดของเครื่องจูงใจ เช่น เงินเดือน โบนัส

2.2.4 สภาพแวดล้อมในสังคม

1.9 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและมีประสิทธิผลขององค์การ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความมีประสิทธิผลขององค์การ การศึกษาพฤติกรรมองค์การ จะนำไปสู่ การการดำเนินงานที่มีประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การมี 4 ประการ ดังรูป



ภาพประกอบ 5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความมีประสิทธิภาพขององค์การ

ที่มา : Arnold 7 Feldman, 1988. p. 13.

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

เบคเกอร์ และ นูฮัสเซอร์ (Becker and Neuhauser, 1975 : 94) ได้เสนอว่า ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ นอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ การจัดการที่ดีแล้ว ยังต้องมีปัจจัยอื่นอีกคือ

1. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความซับซ้อนหรือความแน่นอน
2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน
3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้

ซาตินิค และคณะ (Zaleanick and Others, 1958 : 40) กล่าวว่า ในการปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่ดีนั้น ผู้ปฏิบัติต้องได้รับการตอบสนองทั้งภายนอกและภายใน ความต้องการภายนอก ได้แก่ รายได้ ความปลอดภัย สภาพแวดล้อม ตำแหน่ง ความต้องการเข้าหมู่คณะ ส่วนความต้องการภายใน ได้แก่ ความต้องการเป็นเพื่อนและความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

นอกจากปัจจัยดังกล่าวแล้ว บรรยากาศขององค์การเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ปัจจัยหนึ่ง จากการศึกษาบรรยากาศขององค์การ พบว่า ส่วนใหญ่เห็นว่า บรรยากาศขององค์การครอบคลุมถึง

1. คุณลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์การ
2. การรับรู้ของสมาชิกในองค์การมากกว่าจะเป็นภาพที่แท้จริงซึ่งดำรงอยู่ในองค์การ
3. การรับรู้ดังกล่าวมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ

3. ทฤษฎีความต้องการ

1. ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Facto Theory) (Herzberg, อ้างถึงใน ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์, 2540 : 52-59)

เฮอริชเบอร์ก (Herzberg) แห่งมหาวิทยาลัย Case-Western Reserve University ได้ทำการวิจัยค้นคว้าแนวคิด และทฤษฎีอันเกี่ยวข้องกับการจูงใจคนให้ทำงาน โดยได้เริ่มต้นงานของเขาด้วยการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของคนต่องานที่ปฏิบัติ โดยมีสมมติฐานดังนี้

1. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจงานที่ทำแยกและแตกต่างจากปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำ
2. ตรงกันข้ามของความพอใจงานที่ทำ คือ ไม่มี ความพอใจงานที่ทำ - ไม่มี ความไม่พอใจงานที่ทำ
3. ในทำนองเดียวกันตรงกันข้ามของความไม่พอใจงานที่ทำ คือ ไม่มี ความไม่พอใจงานที่ทำ - ไม่มี ความพอใจงานที่ทำ

แนวคิดตามทฤษฎีดังกล่าว จะมีองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล ซึ่งแบ่งเป็น 2 องค์ประกอบหรือเรียกว่าปัจจัย 2 ด้านคือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivaton Factors) เป็นการกระตุ้นจากลักษณะภายในของงาน หรือเนื้อหาของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ประกอบด้วย ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบและความก้าวหน้าของงาน

สิ่งเหล่านี้เฮอริชเบอร์กถือว่าเป็นปัจจัยที่จูงใจได้ เนื่องจากเห็นว่าปัจจัยดังกล่าวสามารถทำให้คนเราเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานอันเป็นผลทำให้มีการเพิ่มผลผลิตไปด้วย สรุปคือ หากคนงานได้รับปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นอย่างดีจะทำให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น แต่หากคนงานได้รับปัจจัยจูงใจดังกล่าวไม่ดีพอแล้ว คนงานจะรู้สึกเฉยๆ หรือไม่เกิดความพึงพอใจ ซึ่งไม่มีผลต่อการทำงานแต่อย่างใด

2. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) หมายถึง องค์ประกอบภายนอกงานซึ่งอาจทำให้เกิดความพอใจในงานขึ้นได้เป็นต้นว่า นโยบายของบริษัท การบริหาร การควบคุมดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงาน การบริการให้การแนะนำช่วยเหลือ เงินเดือน ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้ร่วมงาน สภาพงาน และความปลอดภัยของคนงาน

ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) หากคนงานได้รับปัจจัยดังกล่าวเป็นอย่างดีคนงานจะรู้สึกเฉยๆ หรือไม่รู้สึกพึงพอใจ ซึ่งไม่มีผลต่อการทำงานแต่อย่างใด แต่หากคนงานได้รับปัจจัยดังกล่าวไม่ดีพอแล้ว คนงานจะเกิดความไม่พึงพอใจ ส่งผลให้การผลิตรายต่ำลง

เฮอริซเบิร์ก (Herzberg) ได้อธิบายพอสรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยด้านหนึ่งที่ทำให้เป็นแรงจูงใจให้คนเกิดความพึงพอใจในงานนั้น แต่ถ้าหากขาดปัจจัยสุขอนามัยนี้อาจมีผลทำให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในงานนั้นด้วย ดังนั้นจึงควรมีทั้ง 2 ด้านอย่างพอดีจึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

2. ทฤษฎีลำดับขั้นแห่งความต้องการ (Need Hierarchy Theory)

มาสโลว์ (Maslow, 1960 : 122-124) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีลำดับขั้นแห่งความต้องการ โดยมีพื้นฐานจากสมมติฐาน 3 ประการคือ

1. คนทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมียู่ตลอดเวลาและไม่มีสิ้นสุด ข้อสมมติฐานดังกล่าวคือ เป็นข้อเท็จจริงที่ชัดเจนที่ว่า คนทุกคนต่างก็จะมีความต้องการ และความต้องการนี้จะไม่มีทางสิ้นสุดตั้งแต่เกิดจนถึงตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะมีใช้แรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไปอีก ตามความหมายนี้แสดงให้เห็นว่า ความต้องการที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการใดๆ ถ้าหากได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้ว ก็จะไม่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้น และความต้องการลำดับต่อไปที่ยังไม่ได้รับการสนองเท่านั้น ที่จะมียอิทธิพลต่อบุคคลดังกล่าวได้

3. ความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปสูงตามลำดับของความสำคัญ ลักษณะดังกล่าวช่วยแสดงให้เห็นว่า ความต้องการต่าง ๆ จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นตามความสำคัญ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่สูงขึ้นขั้นต่อไปก็จะตามมา

มาสโลว์ (Maslow) ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับของความ ต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับขั้นของความ ต้องการนี้คือ “Hierarchy of Needs”

ความต้องการของมนุษย์จะมีลำดับขั้น 5 ประการดังนี้คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นแรกหรือขั้นต่ำสุด หรือเรียกว่า ขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งความต้องการดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการอยู่รอดของชีวิตมนุษย์ที่จะขาดเสียมิได้ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคน เพราะความจำเป็นที่ต้องดำรงชีวิตอยู่ทำให้มนุษย์จำเป็นต้องหาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนอื่นใด ดังนั้น ความจำเป็นทางด้านร่างกายจะเป็นความต้องการลำดับแรกที่มนุษย์จะต้องมีเป็นพื้นฐานก่อน

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นที่

สูงขึ้นไป คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการในขั้นนี้จะเป็นความต้องการที่ปกป้องตนเองให้พ้นจากอันตรายหรือการถูกแย่งชิงของต่าง ๆ ที่เป็นเจ้าของ เช่น มนุษย์อาจต้องการในรูปคำมั่นสัญญาหรือสวัสดิการต่างๆ จากการทำงานด้วย

3. ความต้องการด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองตามลำดับความต้องการ 2 ขั้นดังกล่าวข้างต้นแล้ว ความต้องการด้านสังคมซึ่งเป็นขั้นที่สูงกว่าจะตามมา นั่นคือ ความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับคนอื่นหรือมีสถานภาพในสังคมจากเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน ความต้องการขั้นนี้มักจะมองในแง่ที่เกิดจากความรู้สึกแก่ตนเองว่าเป็นผู้มีความสำคัญคนหนึ่งในกลุ่มและมีบุคคลรักใคร่เชื่อถือตนเอง อาจพูดได้ว่าความต้องการทางด้านสังคมนี้นี้เป็นความต้องการทางจิตใจที่มากขึ้นนั่นเอง

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการด้านนี้จะมีความเข้มข้นสูงกว่าความต้องการด้านสังคม คือ นอกเหนือจากมีเพื่อนรวมกลุ่มในสังคมแล้ว ยังต้องการให้ตนมีฐานะเด่นในสังคมนั้นด้วยโดยเป็นที่ยอมรับของคนอื่นและมีบุคคลอื่นสรรเสริญ ยกย่อง และนี่คือความต้องการที่จะมีความมั่นใจ เชื่อมั่นในเรื่องความรู้ความสามารถของตนเอง และความสำคัญของตนเองมากขึ้นนั่นเอง

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่าง (Self Actualization or Self-Realization) ซึ่งถือเป็นลำดับความต้องการสูงสุดของมนุษย์ตามแนวคิดนี้ โดยเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้ถูกตอบสนองตามลำดับความต้องการสูงสุด แต่บุคคลที่จะมีความต้องการขั้นนี้มีไม่มากนัก เพราะการตอบสนองความต้องการในขั้นต่ำกว่านี้ก็ยากที่จะเพียงพอแก่ความต้องการของคนอยู่แล้ว

3. ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ McClelland

ทฤษฎีนี้เน้นอธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ มิได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขา ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่ของการทำงาน หมายถึงความต้องการที่จะทำงานในดีที่สุดและทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อคนทำอะไรสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์กรใดที่มีพนักงานที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว

ในช่วงปี ค.ศ. 1940 นักจิตวิทยาชื่อ David I. McClelland ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test (TAT)) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ โดยแบบทดสอบ TAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่างๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น จากการศึกษาวิจัยของแมคคลีแลนด์ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการ 3 ประการที่ได้จากแบบทดสอบTAT ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลได้ดังนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement (nAch)) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ จากการวิจัยของ McClelland พบว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จ (nAch) สูง จะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

2. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation (nAff)) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

3. ความต้องการอำนาจ (Need for power (nPower)) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะแสวงหาวิถีทางเพื่อทำให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักต้องการจะทำงานในลักษณะ 3 ประการดังนี้

1. งานที่เปิดโอกาสให้เขารับผิดชอบเฉพาะส่วนของเขา และเขามีอิสระที่จะตัดสินใจและแก้ปัญหาด้วยตนเอง
2. ต้องการงานที่มีระดับยากง่ายพอดี ไม่ง่ายหรือยากจนเกินไปกว่าความสามารถของเขา
3. ต้องการงานที่มีความแน่นอนและต่อเนื่องซึ่งสร้างผลงานได้และทำให้เขามีความก้าวหน้าในงานเพื่อจะพิสูจน์ตนเองถึงความสามารถของเขาได้

นอกจากงานในลักษณะดังกล่าวแล้วแมคคลีแลนดก็ได้พบว่าปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพคือสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับงานที่เขาทำด้วย

4. ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg)

ทฤษฎีเฮร์ซเบอร์กเน้นอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการได้แก่ตัวกระตุ้น (Motivators) และการบำรุงรักษา (Hygiene) สองปัจจัยมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง เฮร์ซเบอร์กได้ทำการศึกษาโดยสัมภาษณ์ความพอใจและไม่พอใจทำงานของนักบัญชีและวิศวกรจำนวน 200 คน ผลการศึกษาสรุปว่าความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของคนมีความแตกต่างกันคือคนที่บุคคลพอใจในงานไม่ได้หมายความว่าคนนั้นมีแรงจูงใจในงานเสมอไป แต่ถ้าคนใดมีแรงจูงใจในการทำงานแล้วคนนั้นจะตั้งใจทำงานให้เกิดผลดีได้ ผลการศึกษาจึงแสดงให้เห็นผลของปัจจัย 2 ตัว ก็คือด้านตัวกระตุ้นและการบำรุงรักษาต่อเจตคติงานของบุคคล

1. ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) ตัวกระตุ้นประกอบด้วยปัจจัย 6 ประการดังนี้
 - การสัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ
 - การยอมรับนับถือจากผู้อื่น คือ พนักงานมีความรู้สึกว่าเขาเมื่อทำสำเร็จมีคนยอมรับเขา
 - ลักษณะงานที่น่าสนใจ คือ พนักงานรู้สึกว่าการงานที่ทำน่าสนใจ น่าทำ
 - ความรับผิดชอบ คือ พนักงานรู้สึกว่าเขาต้องรับผิดชอบตนเองและงานของเขา
 - โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือ พนักงานรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าในงานที่ทำ
 - การเจริญเติบโต คือ พนักงานตระหนักว่าเขามีโอกาสที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมและมีความเชี่ยวชาญ
2. ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่ และยังรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกจากงานเมื่อไม่ได้จัดให้พนักงาน เขาจะไม่พอใจและไม่มีความสุขในการทำงาน ปัจจัยนี้ประกอบด้วย 10 ประการดังนี้
 - นโยบายและการบริหาร คือ พนักงานรู้สึกว่าการจัดการมีสารที่ดีและเขาเข้าถึงนโยบายขององค์กรที่เขาอยู่
 - การนิเทศงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าการตั้งใจสอนงานและให้งานตามหน้าที่รับผิดชอบ
 - ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่อหัวหน้างานของเขา
 - ภาวะการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่องานที่ทำและสภาพการณ์ของการทำงาน
 - ค่าตอบแทนการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าค่าตอบแทนเหมาะสม
 - ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน
 - ชีวิตส่วนตัว คือ พนักงานรู้สึกว่าชั่วโมงการทำงานไม่ได้กระทบต่อชีวิตส่วนตัว
 - ความสัมพันธ์กับลูกน้อง คือ หัวหน้างานมีความรู้สึกที่ดีต่อลูกน้อง
 - สถานภาพ คือ พนักงานรู้สึกว่างานเขามีตำแหน่งหน้าที่ดี
 - ความมั่นคง คือ พนักงานรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในงานที่ทำอยู่

ปัจจัยการบำรุงรักษาไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดที่ป้องกันไม่ให้นักงาเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้แล้วอาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่พนักงานได้ ซึ่งพนักงานอาจรวมตัวกันเพื่อเรียกร้องหรือต่อรอง ผู้บริหารจึงมักจัดโครงการด้านผลประโยชน์พิเศษต่างๆ เพื่อให้พนักงานพึงพอใจ เช่น การลาป่วย การลาพักร้อน และโครงการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและสวัสดิการของพนักงาน

ทฤษฎีเนื้อหา (Content theories) ยังคงได้รับความนิยมในด้านการบริหาร เพราะง่ายต่อการเข้าใจและมีการเชื่อมโยงโดยตรงที่ชัดเจนจากความต้องการกับพฤติกรรม ในขณะที่เดียวกันก็ไม่มีทฤษฎีใดเชื่อมโยงโดยตรงกับพฤติกรรมกรรมการจูงใจโดยผู้บริหาร ในทางตรงกันข้ามผู้บริหารมักจะมีการตีความผิดพลาดและไม่เหมาะสม โดยคิดว่าพวกเขาารู้ถึงความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา

5. ทฤษฎีกระบวนการ (Process Theories)

โดยทั่วไปทฤษฎีเนื้อหาจะเน้นที่ลักษณะของสิ่งจูงใจ ซึ่งมีแนวโน้มที่จะค้นหาวิธีการปรับปรุงการจูงใจโดยเกี่ยวข้องกับกระบวนการกระตุ้นความต้องการ แต่ไม่ได้ศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการด้านความคิด (Thought processes) ซึ่งบุคคลเลือกปฏิบัติต่อบุคคลอื่นในที่ทำงาน ทฤษฎีกระบวนการ (Process theories) จะมุ่งที่กระบวนการด้านความคิด ซึ่งมีผลกระทบต่อทัศนคติเกี่ยวกับทางเลือกในการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งมีหลายทฤษฎี ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะทฤษฎีความเสมอภาคหรือทฤษฎีความเท่าเทียมกัน (Equity theory) และทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory)

5.1 ทฤษฎีความเสมอภาคหรือทฤษฎีความเท่าเทียมกันของ Adams

ทฤษฎีนี้ กล่าวว่า บุคคลจะมีการเปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่างปัจจัยนำเข้าของตนเอง (เช่น ความพยายาม ประสิทธิภาพ การศึกษา และความสามารถ) และผลลัพธ์ของตนเอง (เช่น ระดับเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การยกย่อง และปัจจัยอื่นกับบุคคลอื่น) J. Stacy Adams กล่าวว่า บุคคลจะประเมินผลลัพธ์ที่เขาได้รับจากการทำงานของตนกับบุคคลอื่น ความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลรู้สึกว่ารางวัลที่เขาได้รับจากการทำงานมีความไม่เหมาะสมโดยเปรียบเทียบกับรางวัลที่บุคคลอื่นได้รับจากการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลในเชิงลบ โดยอาจทำให้บุคคลท้อแท้ให้กับการทำงานน้อยลงหรือทัศนคติลาออกก็ได้ การประยุกต์ใช้ทฤษฎีนี้เสนอแนะว่าบุคคลควรได้รับรู้ถึงรางวัล (ผลลัพธ์จากการทำงาน) ที่เหมาะสมและเท่าเทียมกัน ลักษณะสำคัญของทฤษฎีความเสมอภาคภาคแสดง ดังสมการ

$$\frac{\text{ผลลัพธ์ (Output) ของบุคคลหนึ่ง}}{\text{ปัจจัยนำเข้า (Input) ของบุคคลหนึ่ง}} = \frac{\text{ผลลัพธ์ (Output) ของอีกบุคคลหนึ่ง}}{\text{ปัจจัยนำเข้า (Input) ของอีกบุคคลหนึ่ง}}$$

ความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคเชิงลบ (Felt negative inequity) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกว่าเขาได้รับความยุติธรรมน้อยกว่าบุคคลอื่น

ความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคเชิงบวก (Felt positive inequity) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกว่าเขาได้รับความยุติธรรมมากกว่าบุคคลอื่น

ความไม่เสมอภาคจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อที่จะสร้างความเท่าเทียมกันซึ่งบุคคลอาจจะแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปแบบต่างๆดังนี้

1. เปลี่ยนแรงพยายามที่ใส่ลงไปเช่นลดความพยายามในการทำงาน, มาสาย, ขาดงาน
2. ปรับหรือเปลี่ยนรางวัลที่เขาได้รับเช่นขอขึ้นเงินเดือนหรือขอเลื่อนตำแหน่ง

3. ล้มเลิกการเปรียบเทียบ โดยลาออกจากงาน
4. เปลี่ยนจุดเปรียบเทียบโดยเปรียบเทียบตัวเองกับผู้ร่วมงานคนอื่น

ขั้นตอนในการบริหารกระบวนการความเสมอภาค (Steps for managing the equity process) มีดังนี้

- (1) ยอมรับว่าการเปรียบเทียบความเสมอภาค (Equity comparisons) เป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ในที่ทำงาน
- (2) คาดว่าความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคเชิงลบ (Felt negative inequities) จะเกิดขึ้นเมื่อมีการให้รางวัล
- (3) สื่อสารถึงการประเมินที่ชัดเจนของการให้รางวัล
- (4) สื่อสารถึงการประเมินผลการทำงานซึ่งมีเกณฑ์การให้รางวัล
- (5) สื่อสารถึงความเหมาะสมของประเด็นที่เปรียบเทียบในสถานการณ์นั้น

การเปรียบเทียบความเสมอภาคกับการจัดสรรรางวัลมีผลกระทบต่อผู้ถูกจ้างใจ ผู้บริหารจะต้องหาวิธีการให้ผู้ถูกจ้างใจเกิดการรับรู้ว่ารangวัลนั้นพิจารณาจากผลลัพธ์ที่แท้จริง โดยผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพมีแนวความคิดการจัดการกับการเปรียบเทียบความเสมอภาค 5 ประการดังกล่าวข้างต้น และจากการวิจัยพบว่า

1. ถ้าบุคคลรู้สึกว่าเขาได้รับรางวัลที่ไม่เท่าเทียมกัน เขาจะไม่พอใจ และจะลดปริมาณหรือคุณภาพของผลผลิต
2. ถ้าบุคคลได้รับรางวัลที่เท่าเทียมกัน เขาจะทำงานเพื่อให้ได้ผลผลิตในระดับเดิมต่อไป
3. ถ้าบุคคลคิดว่ารางวัลสูงกว่าสิ่งที่ไม่เสมอภาค เขาจะทำงานมากขึ้น ดังนั้นจึงอาจจะลดรางวัลลง

ปัญหาที่เกิดขึ้น คือ บุคคลจะคาดคะเนผลประโยชน์ของตนหรือคาดหวังรางวัลที่ได้รับเกินจริง ทำให้พนักงานอาจรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคในบางครั้ง อย่างไรก็ตามความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคนี้จะมีผลต่อปฏิกิริยาบางประการ ตัวอย่างเช่น พนักงานอาจจะโกรธหรือตัดสินใจทิ้งงาน เพราะเกิดความรู้สึกว่ารางวัลที่ได้รับไม่ยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับรางวัลของบุคคลอื่น

5.2 ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom

ทฤษฎีความคาดหวังถูกนำเสนอโดย Victor Vroom (1964) ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน โดย Vroom มีความเห็นว่าการที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติเขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้นหรือการคาดคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้แสดงพฤติกรรมบางอย่างในกรณีของการทำงาน พนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการกระทำนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจ เช่น เมื่อทำงานหนักขึ้นผลการปฏิบัติงานของเขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ค่าจ้างกับตำแหน่งเป็นผลของการทำงานหนัก

และเป็นรางวัลที่เขาต้องการเพราะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับการยกย่องจากผู้อื่นมากขึ้น แต่ถ้าเขาคิดว่าแม้เขาจะทำงานหนักขึ้นเท่าไรก็ตามหัวหน้าของเขาก็ไม่เคยสนใจดูแลยกย่องเขาจึงเป็นไปไม่ได้ที่เขาจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเขาก็ไม่เห็นความจำเป็นของการทำงานเพิ่มขึ้น ความรุนแรงของพฤติกรรมที่จะทำงานขึ้นอยู่กับการคาดหวังที่จะกระทำตามความคาดหวังนั้นรวมถึงความดึงดูดใจของผลลัพธ์ที่จะได้รับซึ่งจะมีเรื่องของการดึงดูดใจ การเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน และการเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามโดยทฤษฎีนี้จะเน้นเรื่องของการจ่ายและ การให้รางวัลตอบแทนเน้นในเรื่องพฤติกรรมที่คาดหวังเอาไว้ต่อเรื่องผลงาน ผลรางวัลและผลลัพธ์ของความพึงพอใจต่อเป้าหมายจะเป็นตัวกำหนดระดับของความพยายามของพนักงาน

Vroom ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานเรียกว่า VIE Theory ซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน

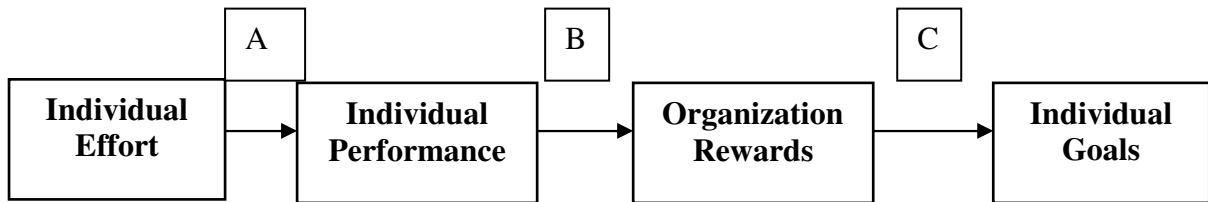
V=Valance หมายถึงระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคคลในเป้าหมายรางวัลคือคุณค่าหรือความสำคัญของรางวัลที่บุคคลให้กับรางวัลนั้น

I = Instrumentality หมายถึงความเป็นเครื่องมือของผลลัพธ์ (Outcomes) หรือรางวัลระดับที่ 1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ 2 หรือรางวัลอีกอย่างหนึ่ง คือเป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้ (เชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน)

E= Expectancy ได้แก่ ความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ของการได้ซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการเมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่าง (การเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม)

ตามหลักทฤษฎีความคาดหวังจะแย้งว่า ผู้บริหารจะต้องพยายามเข้าไปแทรกแซงในสถานการณ์การทำงาน เพื่อให้บุคคลเกิดความคาดหวังในการทำงาน, คุณลักษณะที่ใช้เป็นเครื่องมือและคุณค่าจากผลลัพธ์ สูงสุด ซึ่งจะสนับสนุนต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรด้วยโดย

1. สร้างความคาดหวังโดยมีแรงดึงดูด ซึ่งผู้บริหารจะต้องคัดเลือกบุคคลที่มีความสามารถ ให้การอบรมพวกเขา ให้การสนับสนุนพวกเขาด้วยทรัพยากรที่จำเป็น และระบุเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน
2. ให้เกิดความเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน โดยผู้บริหารควรกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัลให้ชัดเจน และเน้นย้ำในความสัมพันธ์เหล่านี้โดยการให้รางวัลเมื่อบุคคลสามารถบรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน
3. ให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามซึ่งเป็นคุณค่าจากผลลัพธ์ที่เขาได้รับ ผู้บริหารควรทราบถึงความต้องการของแต่ละบุคคล และพยายามปรับการให้รางวัลเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานเพื่อเขาจะรู้สึกถึงคุณค่าของผลลัพธ์ที่เขาได้รับจากความพยายามของเขา



A= Effort performance linkage

B= Performance reward linkage

C= Attractiveness

ภาพประกอบ 6 ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom

มีการแบ่งรางวัลออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. รางวัลภายนอก (Extrinsic rewards) เป็นรางวัลที่นอกเหนือจากการทำงาน เช่น การเพิ่มค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง หรือผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ (Schermerhorn, Hunt and Osborn 2003 : 118) หรือเป็นผลลัพธ์ของการทำงานซึ่งมีคุณค่าเชิงบวกที่ให้กับบุคคลในการทำงาน

2. รางวัลภายใน (Intrinsic rewards) เป็นรางวัลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงาน ประกอบด้วย ความรับผิดชอบ ความท้าทาย หรือเป็นผลลัพธ์ของการทำงานที่มีคุณค่าเชิงบวกซึ่งบุคคลได้รับโดยตรงจากผลลัพธ์ของการทำงาน ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ความท้าทาย

แนวทางในการจัดสรรรางวัลภายนอก มีดังนี้

1. ระบุถึงพฤติกรรมที่พึงพอใจให้ชัดเจน
2. ดำรงรักษาการให้รางวัลที่มีศักยภาพที่จะช่วยให้เกิดการเสริมแรงเชิงบวก
3. คิดเสมอว่าบุคคลจะมีความแตกต่างกัน จึงต้องให้รางวัลที่มีคุณค่าเชิงบวกสำหรับแต่ละ

บุคคล

4. ให้แต่ละบุคคลรู้อย่างชัดเจนถึงสิ่งที่เขาจะต้องปฏิบัติเพื่อให้ได้รับรางวัลที่ต้องการ กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนและให้ข้อมูลป้อนกลับในการปฏิบัติงาน
5. การจัดสรรรางวัลให้อย่างทันทีทันใดเมื่อเกิดพฤติกรรมที่พึงพอใจ
6. จัดสรรรางวัลให้ตามตารางที่กำหนดเพื่อให้เกิดการเสริมแรงเชิงบวก

6. ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory)

สกินเนอร์ (1938) นักจิตวิทยาชาวอเมริกันเชื่อว่าเราจะเข้าใจและสามารถควบคุมพฤติกรรมมนุษย์ได้ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่าเรารู้เงื่อนไขของการเสริมแรง (reinforcement contingency) เพียงใด และบุคคลจะแสดงพฤติกรรมเช่นใดขึ้นอยู่กับว่าเขาได้รับผลเช่นไรในอดีต เช่น พนักงานที่ได้รับ การเลื่อนตำแหน่งเพราะไม่ขาด ไม่สาย ไม่ลาต่อ ไปพนักงานผู้นั้นก็จะมีพฤติกรรมที่ไม่ขาด ไม่ลา ไม่สายเสมอ ดังนั้นถ้าเรารู้เงื่อนไขของการเสริมแรงของบุคคลเหล่านี้ได้ก็สามารถจะจงใจได้

ความเชื่อของสกินเนอร์สรุปได้ว่าผลกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมดังนี้

A= Activator คือตัวกระตุ้นหรือสัญญาณที่มาก่อนพฤติกรรม

B= Behavior คือพฤติกรรม

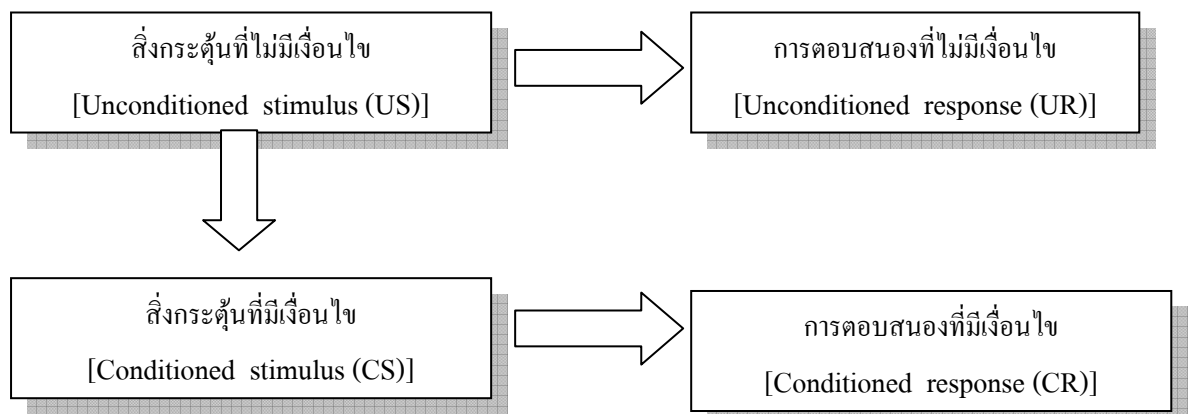
C= Consequence คือผลกรรมสนองตอบต่อพฤติกรรมที่ทำไป ถ้าเป็นผลกรรมที่พึงประสงค์ก็เรียกว่า C+ หากไม่พึงประสงค์ก็เรียกว่า C-

แนวคิดนี้เป็นแนวคิดที่ผสมผสานแนวคิดด้านกระบวนการเรียนรู้พื้นฐาน 2 อย่างนั่นคือ

1. ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก โดยพาฟลอฟ นักจิตวิทยาชาวรัสเซีย
2. ทฤษฎีที่เน้นเงื่อนไขผลกรรมที่มีต่อพฤติกรรมบุคคล

7. ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก (Classical Conditioning theory) โดยนักจิตวิทยาชาวรัสเซีย

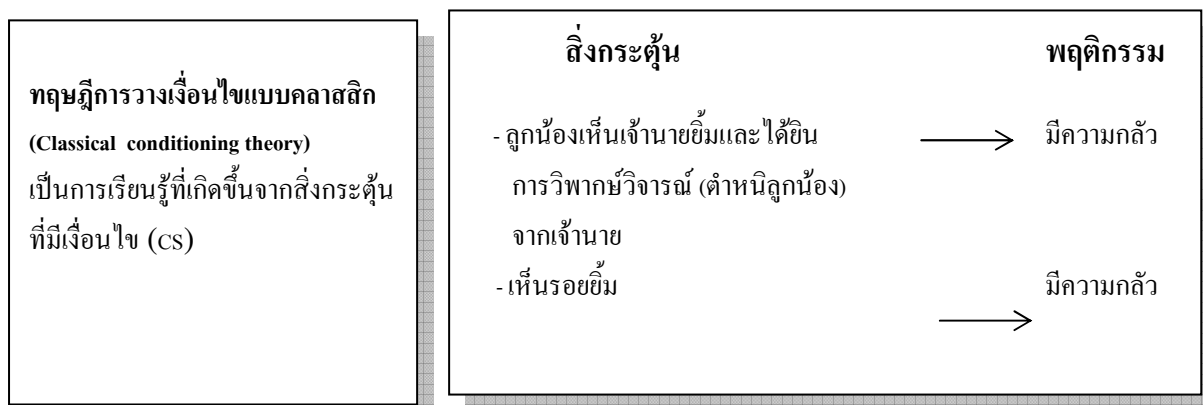
ชื่อพาฟลอฟได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับ reflex or respondent behavior เป็นพฤติกรรมที่ตอบสนองโดยอัตโนมัติ ทฤษฎีนี้เป็นการเรียนรู้ถึงกระบวนการต่อเนื่องที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งกระตุ้นและการตอบสนอง นักทฤษฎีวางเงื่อนไขแบบคลาสสิกค่านึงว่าสิ่งมีชีวิต (สัตว์และมนุษย์) เป็นผู้ตอบสนอง ซึ่งสามารถสอนให้เกิดพฤติกรรมเฉพาะอย่างโดยอาศัยการกระทำซ้ำหรือการวางเงื่อนไข คำว่าการวางเงื่อนไข หมายถึง ความเป็นอัตโนมัติในการตอบสนองต่อสถานการณ์ซึ่งสร้างขึ้นซ้ำๆ ตัวอย่างที่มีชื่อเสียงที่สุดคือ พาฟลอฟสังเกตว่า สุนัขจะนำลายไหลเมื่อเห็นชิ้นเนื้อ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นชิ้นเนื้อกับการเกิดน้ำลายไหลของสุนัขเป็นปฏิกิริยาที่เกิดต่อเนื่องกัน ทำให้เกิดกระบวนการต่อเนื่องแบบมีเงื่อนไข โดยชิ้นเนื้อเป็นสิ่งกระตุ้นที่ไม่มีเงื่อนไข [Unconditioned stimulus (US)] และการเกิดน้ำลายไหลเป็นการตอบสนองที่ไม่มีเงื่อนไข [Unconditioned response (UR)] พาฟลอฟได้ทำการทดลองโดยใช้การสั่นกระดิ่งคู่ไปกับการให้ชิ้นเนื้อแก่สุนัข หลังจากการทดลองหลายครั้ง สุนัขเริ่มเกิดการเรียนรู้ในการตอบสนองต่อเสียงกระดิ่ง นั่นคือ สุนัขได้ยินเสียงกระดิ่งก็จะเกิดอาการนำลายไหล แม้ว่าจะไม่เห็นชิ้นเนื้อก็ตาม ดังนั้นเสียงกระดิ่งจึงเป็นสิ่งกระตุ้นที่มีเงื่อนไข [conditioned stimulus (CS)] ซึ่งทำให้เกิดการตอบสนองที่มีเงื่อนไข [Conditioned response (CR)] หรือปฏิกิริยาที่ไม่มีเงื่อนไข [Unconditioned reaction(UR)] ดังรูป



ภาพประกอบ 7 ความสัมพันธ์เกิดจากความต่อเนื่องและการกระทำซ้ำ

ปัจจัยสองประการที่สำคัญต่อการเรียนรู้ที่ผ่านกระบวนการต่อเนื่อง ประกอบด้วย

- (1) ความต่อเนื่องกัน หมายความว่า สิ่งกระตุ้นที่มีเงื่อนไขและไม่มีเงื่อนไขจะเกิดขึ้นต่อเนื่องในช่วงเวลาและจังหวะที่ใกล้เคียงกัน ในการทดลองของพาฟลอฟนั้น สุนัขได้เกิดการเรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างเสียงกระดิ่งกับชิ้นเนื้อ ซึ่งเนื่องมาจากการเสนอสิ่งกระตุ้นสองสิ่งต่อเนื่องกัน
- (2) การกระทำซ้ำ หรือความถี่ของความต่อเนื่องกัน



ภาพประกอบ 8 ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก ระหว่างเจ้านายกับลูกน้อง

สิ่งกระตุ้น (Stimulus) เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลให้เกิดการตอบสนองและส่งผลให้เกิดพฤติกรรมในทางเดียวกับสิ่งกระตุ้นแรก (Initial stimulus) เรียกว่า สิ่งกระตุ้นที่มีเงื่อนไข [Conditioned stimulus (CS)] จากรูป รอยยิ้มของเจ้านายเป็นสิ่งกระตุ้นที่มีเงื่อนไข เพราะนำไปสู่การวิพากษ์วิจารณ์ (ตำหนิลูกน้อง)

8. ทฤษฎีการวางเงื่อนไขของผลกรรมต่อพฤติกรรมของบุคคล (Operant conditioning theory) หรือ (Instrumental Conditional theory)

ต่างจากทฤษฎี Classical Conditioning ตรงที่เราสนใจ Consequence คือผลที่ตามมาซึ่งเป็น 2 เงื่อนไขคือการให้แรงเสริม (reinforcement) กับ การลงโทษ (Punishment) โดยแต่ละแบบมีลักษณะดังนี้

1. เงื่อนไขการเสริมแรงคือสิ่งที่ให้หลังจากเกิดพฤติกรรมทำให้บุคคลชอบที่ได้รับสิ่งนั้นและทำให้เกิดพฤติกรรมเช่นนั้นตลอดโดยแบ่งเป็น
 - แรงเสริมทางบวก (Positive reinforce) คือการให้แล้วทำให้บุคคลพอใจ
 - แรงเสริมทางลบ (Negative reinforce) คือการยกเลิกหรือถอนสถานการณ์ที่ผู้แสดงพฤติกรรมไม่ชอบ เมื่อเลิกแล้วทำให้บุคคลนั้นชอบสภาพเช่นนั้น เช่น การเข็มงวดเกินไป การดูดำ หากสามีที่กลับบ้านเร็วแล้วภรรยาหยุดบ่นก็จะกลับบ้านเร็วขึ้นตลอดไป

2. เงื่อนไขการลงโทษ คือสิ่งที่ให้หลังจากเกิดพฤติกรรมทำให้บุคคลไม่ชอบสิ่งที่ได้รับ ทำให้พฤติกรรมนั้นหยุดชะงักลงโดยแบ่งเป็น
 - การลงโทษทางบวก (positive punishment) คือการให้สิ่งเขาไม่ชอบเช่น ถูกตี การขับรถฝ่าไฟแดงถูกปรับ 1,000 บาท บุคคลก็จะหยุดขับรถฝ่าไฟแดง

การลงโทษทางลบ (Negative punishment) คือการถอนสิ่งที่เขาชอบ เช่น เด็กชอบคุบอลแล้วชอบทะเลาะกับพี่ตนเองทำให้แม่ปิดทีวี วันหลังเด็กคนนี้ก็เลิกทะเลาะเพราะกลัวอดดูทีวี

4. ความเป็นมาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

เมื่อ 18 มกราคม พ.ศ. 2548 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลได้รับสถาปนาเป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยมีการรวมกลุ่ม หน่วยงานเดิม เป็นมหาวิทยาลัยใหม่ 9 มหาวิทยาลัย ดังนี้

- 1.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- 2.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
- 3.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
- 4.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 5.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
- 6.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
- 7.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
- 8.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
- 9.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เกิดจากการรวมหน่วยงานในกลุ่มภาคใต้ ของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลหน่วยงานเดิม คือ

- 1.วิทยาเขตภาคใต้ จังหวัดสงขลา
- 2.คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง จังหวัดตรัง
- 3.วิทยาเขตนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช
- 4.คณะเกษตรศาสตร์นครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช
- 5.วิทยาเขตศรีวิชัย จังหวัดนครศรีธรรมราช

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มีพื้นที่ดำเนินการใน 4 จังหวัด คือ สงขลา นครศรีธรรมราช ตรัง และ ชุมพร โดยมีสำนักงานอธิการบดีตั้งอยู่ อ.เมือง จ.สงขลา มีหน่วยงาน ซึ่งจัดตั้งตามกฎกระทรวง และส่วนงานภายใน รวม 20 หน่วยงาน การจัดการเรียนการสอน 13 หน่วยงาน และ หน่วยงานสนับสนุน 7 หน่วยงาน ดังนี้

หน่วยงานจัดการเรียนการสอน

1. คณะเกษตรศาสตร์
2. คณะบริหารธุรกิจ
3. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
4. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง
5. คณะวิศวกรรมศาสตร์
6. คณะศิลปศาสตร์
7. คณะอุตสาหกรรมเกษตร
8. คณะเทคโนโลยีการจัดการ
9. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
10. คณะสัตวแพทยศาสตร์
11. วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว
12. วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการจัดการ
13. วิทยาลัยรัตภูมิ

หน่วยงานสนับสนุน

1. สำนักงานอธิการบดี
2. สำนักงานวิทยาเขตตรัง
3. สำนักงานวิทยาเขตนครศรีธรรมราช
4. สถาบันวิจัยและพัฒนา
5. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
6. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
7. สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (มทร.ศรีวิชัย) เกิดจากพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เมื่อวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๓๘ เกิดจากการรวมของคณะ และวิทยาเขตของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลเดิมในเขตภาคใต้ เข้าด้วยกันประกอบด้วย คณะเกษตรศาสตร์ นครศรีธรรมราช วิทยาเขตนครศรีธรรมราช วิทยาเขตศรีวิชัย คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง และวิทยาเขตภาคใต้

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ได้แบ่งหน่วยงานออกเป็น 5 หน่วยงานหลัก

1. วิทยาเขตตรัง ประกอบไปด้วยหน่วยงานภายใน 5 หน่วยงาน
 - 1.1 สำนักงานวิทยาเขตตรัง
 - 1.2 งานบริหารวิชาการและวิจัย
 - 1.3 งานการคลัง
 - 1.4 งานบริหารนโยบายและแผน
 - 1.5 งานบริหารกิจการนักศึกษา
2. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง ประกอบไปด้วยหน่วยงานภายใน 4 หน่วยงาน
 - 2.1 สำนักงานคณบดี
 - 2.1.1งานบริหารและวางแผน
 - 2.1.2 งานวิชาการและวิจัย
 - 2.1.3 งานพัฒนานักศึกษา
 - 2.2 ศูนย์วิสาหกิจ
 - 2.3 ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และหน่วยปฏิบัติการ
 - 2.4 ศูนย์บริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยี
3. วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว
 - 3.1 สำนักงานผู้อำนวยการ
 - 3.2 งานบริหารวิชาการและวิจัย
 - 3.3 งานบริหารนโยบายและแผน
 - 3.4 งานพัฒนานักศึกษา
4. สถาบันวิจัยและพัฒนา ประกอบไปด้วยหน่วยงานภายใน
 - 4.1 สำนักงานงานเลขานุการ
 - 4.2 กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป
 - 4.3 กลุ่มฝ่ายวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยี
 - 4.4 กลุ่มสารสนเทศงานวิจัย
5. สถาบันทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม
 - 5.1 ฝ่ายบริหาร
 - 5.2 ฝ่ายวิจัยและบริการทางวิชาการ
 - 5.3 ฝ่ายพิพิธภัณฑสถานสัตว์น้ำ

1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัชดา กาญจนสุวรรณ (2547) ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท บิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน เปรียบเทียบการจูงใจในการทำงาน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจูงใจในแต่ละปัจจัยกับผลการปฏิบัติงานบริษัท ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการจูงใจ ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ความคิดเห็นต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบการจูงใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่มีเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้ต่างกันมีการจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

โนรา หมั่นน้อย (2546) ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลตราด ตามโครงการถ่ายโอนการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาการถ่ายโอนโครงการอาหารเสริมและ โครงสร้างพื้นฐาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง ศึกษาปัจจัย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ต่อเดือน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและลูกจ้าง ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานด้านการวางแผน ด้านประสานงาน และสนับสนุนด้านการควบคุมและติดตามส่วนใหญ่อยู่ระดับมากและประสบความสำเร็จ ระดับการปฏิบัติงานด้านบุคคลอยู่ในปานกลางค่อนข้างไปทางระดับต่ำ จะเห็นได้ว่ามีปัญหาด้านบุคลากรจึงทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์

สุพัฒน์ สีโรรส (2545) ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ วัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติของพนักงาน เพื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนแนวทางแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ ผลการวิจัยพบว่า นโยบายและการบริหาร เงินเดือน และสวัสดิการ มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานมีผลต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ความสำเร็จในงานที่ทำ การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ล้วนมีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ชาตรี จันทร์ตา (2552) ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เทศบาลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรคแนวทางแก้ไข ผลการศึกษพบว่า การได้รับการอบรม การนิเทศงาน มีผลต่อการปฏิบัติงาน อสม.มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง และการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขมูลฐานอยู่ในระดับกลาง ปัญหา อุปสรรค งบประมาณไม่เพียงพอ ชาวบ้านไม่ให้ความร่วมมือ ปัญหาด้านการประสานงาน

บัณฑูร ประดิษฐ์สุวรรณ (2544) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของประชาสังคมในจังหวัดนครสวรรค์ การดำเนินการโดยมีการวางแผนและจัดหาแนวทางกลวิธีในการดำเนินการโดยใช้กลุ่มแกน มีการจัดตั้งองค์กรและสำนักงานเพื่อการบริหารจัดการพร้อมทั้งตั้งเกณฑ์วัดผลอย่างชัดเจน มีการควบคุมกำกับงานและมอบหมายภารกิจ แต่การประสานงานยังมีปัญหาไม่ได้รับความร่วมมือ การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแนวทางเดียวกัน งบประมาณที่ได้รับไม่พร้อมกัน เกิดการทำงานซ้ำซ้อนและขาดประสิทธิภาพ

ชนะวิทย์ อนุสุเรนทร์ (2546) ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่น 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่น 3) ปัญหา/อุปสรรคและข้อเสนอแนะจากบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีผลการปฏิบัติงานสำเร็จสูงกว่าขั้นพื้นฐาน บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่นส่วนใหญ่ มีผลการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานมากที่สุด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ปัจจัยระดับบุคคล ได้แก่ การศึกษาระดับปริญญาตรีและประสบการณ์ในการฝึกอบรม มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่น การศึกษาระดับปริญญาโทมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ตัวแปรอิสระทั้งหมด ได้แก่ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการฝึกอบรม ทักษะคิดต่อการปฏิบัติงาน ความคาดหวังประโยชน์จากการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่น และวัฒนธรรมองค์การสามารถร่วมกันทำนายค่าของตัวแปรตาม คือ ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่นสำเร็จสูงกว่าขั้นพื้นฐาน

วิรัชพัฒน์ พุ่มบ้านเช่า (2546) ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดกระบี่, ตรัง และนครศรีธรรมราช วัดดูประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อศึกษาระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานและปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานพบว่า ผลการปฏิบัติงานแต่ละด้าน มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง องค์ประกอบของการปฏิบัติงานในด้านการทำงานอยู่ในระดับดี รองลงมาเป็นองค์ประกอบในด้านการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ล้วนอยู่ในระดับปานกลาง คือ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ปริมาณและคุณภาพงาน ความรอบรู้ในการทำงานและความสามารถในการเรียนรู้ การให้บริการเป็นเลิศ ความรับผิดชอบต่องานตามลำดับ สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดกระบี่, ตรัง และนครศรีธรรมราช ได้แก่ ความพึงพอใจในเรื่องเนื้องาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่งานในปัจจุบัน อายุงาน รายได้ ทักษะคิดต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน และแรงจูงใจในด้านความมั่นคง และโอกาสความก้าวหน้า

1.3 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

1.4 สมมุติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาการทำงาน อัตราเงินเดือน และสังกัด และ ปัจจัยด้านจิตวิทยา ได้แก่ ทำสมาธิต่อสภาพแวดล้อม แรงจูงใจด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า และความพึงพอใจในงาน มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

1.5 ความสำคัญและประโยชน์การวิจัย

1. ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยวิทยาเขตตรัง
2. ทำให้ทราบแนวทางปรับปรุงในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยวิทยาเขตตรังให้ดีขึ้นและสามารถแก้ไขปัญหาที่บกพร่องในการปฏิบัติงานของหน่วยงานสายสนับสนุน

1.6 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษานี้ ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1. ประชากร

ในการศึกษานี้กลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษา ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง จำนวน 141 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ครอบคลุมปัจจัย 2 ด้าน

1. ปัจจัยส่วนบุคคล
2. ปัจจัยด้านจิตวิทยา

3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ 2554 ถึงเดือน มีนาคม 2554

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาการทำงาน อัตราเงินเดือน และสังกัด ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

2. ปัจจัยด้านจิตวิทยา หมายถึง ความพึงพอใจในงาน ทักษะคติต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน และแรงจูงใจด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

2.1 ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทักษะคติที่เป็นบวกต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน สิ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

2.2 ทักษะคติต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่างๆ ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.3 แรงจูงใจด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า หมายถึง การสร้างแรงคลใจให้เกิดการกระทำ โดยมีองค์ประกอบของการจูงใจที่ทำให้เกิดผลในทางปฏิบัติได้ คือ สภาพทางด้านร่างกาย และจิตใจ

3. การปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่ได้รับในเนื้องานจากผลการปฏิบัติงานและการกระทำของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ประกอบด้วย

3.1 ปริมาณงาน หมายถึง การควบคุมจำนวนงานที่พนักงานจะต้องทำให้ได้ตามมาตรฐานเวลาที่กำหนดไว้

3.2 คุณภาพงาน หมายถึง การเข้าไปรับผิดชอบอย่างเต็มกำลังสติปัญญาในการะงานหรือตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

3.3 เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน งานใดงานหนึ่งที่ได้รับมอบหมาย

3.4 ความรับผิดชอบต่องาน หมายถึง การมีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติหน้าที่การงานให้บรรลุความสำเร็จตามความมุ่งหมายยอมรับผลการกระทำนั้น และพยายามปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

3.5 ความรอบรู้ในงาน หมายถึง ความเข้าใจในงานที่กระทำ

3.6 ความสามารถในการเรียนรู้ หมายถึง ศักยภาพทางสมองในการเรียนรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่ง

3.7 การทำงานเป็นทีม หมายถึง การร่วมกันทำงานของสมาชิกที่มากกว่า 1 คน โดยที่สมาชิกทุกคนนั้นจะต้องมีเป้าหมายเดียวกันจะทำอะไรแล้วทุกคนต้องยอมรับร่วมกัน มีการวางแผนการทำงานร่วมกัน

3.8 การบริการเป็นเลิศ หมายถึง สิ่งที่ผู้ให้บริการหรือผู้ขายทำการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้วเกิดความประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น

4. บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยวิทยาเขตตรัง

5. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง หมายถึง สำนักงานวิทยาเขตตรัง คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว สถาบันวิจัยและพัฒนา และสถาบันทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม

1.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

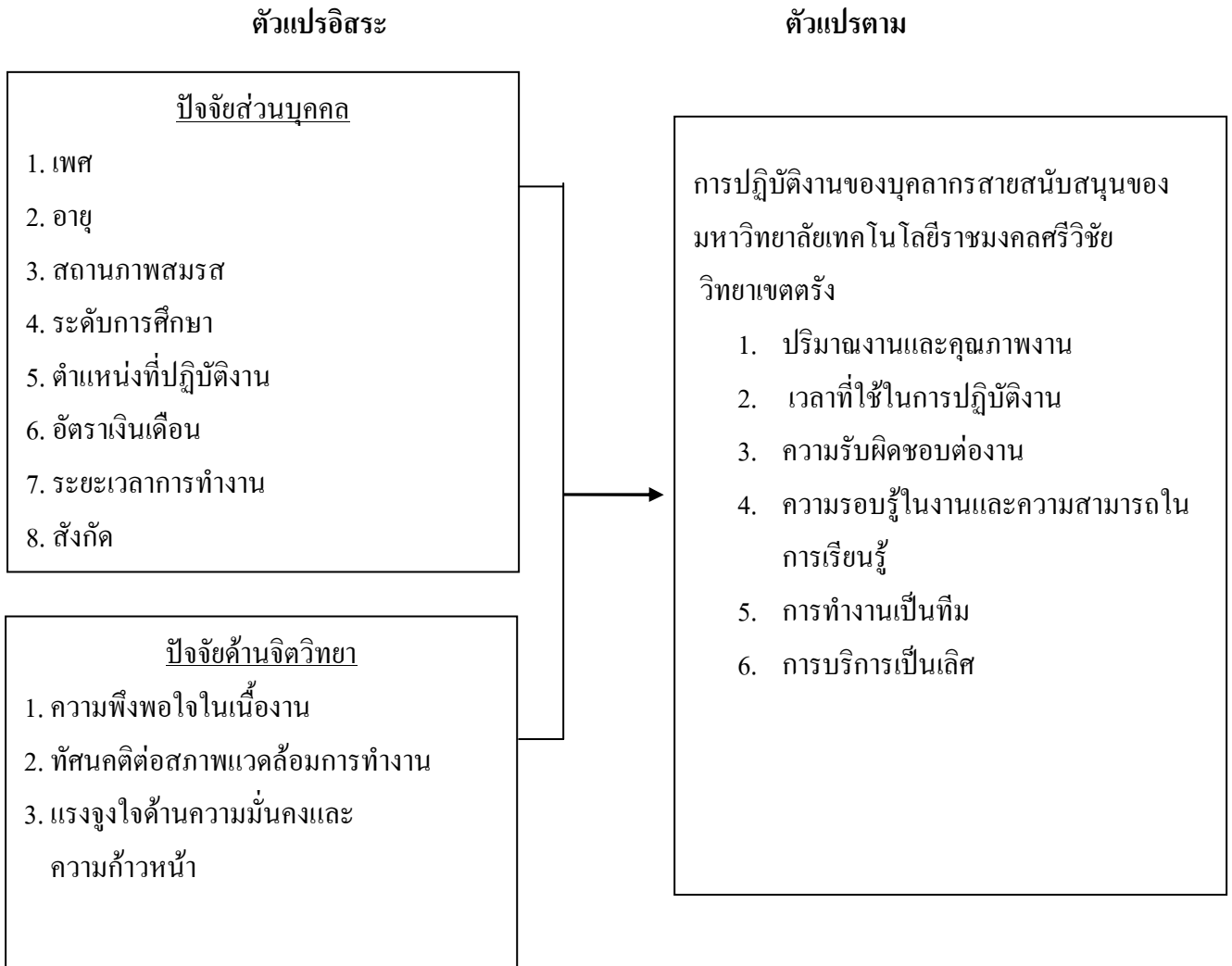
จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาเป็นกรอบความคิดและเป็นแนวทางในการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน : ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง โดยจำแนก ดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และ ระยะเวลาการทำงานและสังกัด ปัจจัยด้านจิตวิทยา ได้แก่ ความพึงพอใจในเนื้องาน ทักษะติดต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน และปัจจัยแรงจูงใจด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า

2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ได้แก่ ปริมาณงานและคุณภาพงาน เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบต่องาน ความรอบรู้ในงานและความสามารถในการเรียนรู้ การทำงานเป็นทีม และการบริการเป็นเลิศ

สรุปกรอบแนวคิด

จากการกำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรที่นำเสนอข้างต้นแล้ว ผู้ศึกษาวิจัยขอเสนอแผนภูมิกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพประกอบ 9 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาดำเนินการโดยใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง เพื่อให้การศึกษาดำเนินไปอย่างเชื่อถือได้ ผู้ศึกษาจึงได้วางแผนเกี่ยวกับวิธีการศึกษา ดังนี้

1. ประชากร
2. แบบแผนการวิจัย
3. เครื่องมือในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติ ที่ใช้

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ทั้งสิ้น 141 คน ซึ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้รวบรวมจากประชากร ดังนี้

สำนักงานวิทยาเขตตรัง	จำนวน 73 คน
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง	จำนวน 31 คน
วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว	จำนวน 8 คน
สถาบันวิจัยและพัฒนา	จำนวน 4 คน
สถาบันทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม	จำนวน 25 คน
รวมประชากรทั้งสิ้น	จำนวน 141 คน

2. แบบแผนการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัย การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยอาศัยข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้แก่ หนังสือ ตำรา งานวิจัย
2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้แก่ แบบสอบถาม

3. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างแบบสอบถามขึ้นมา โดยศึกษาจากแนวคิดทฤษฎี และดัดแปลงแบบสอบถามจากงานวิจัยท่านอื่นที่ได้ศึกษามาแล้ว ที่มีลักษณะแนวคิดใกล้เคียงกันมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย

1. เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็นเพศชาย และเพศหญิง
2. อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะระบุอายุตั้งแต่เกิดจนถึงปัจจุบัน
3. สถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น โสด สมรส หย่าร้าง/แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี สูงกว่าระดับปริญญาตรี
5. ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะระบุตำแหน่งงานในปัจจุบัน โดยแบ่งเป็น ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว
6. ระยะเวลาการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะระบุอายุงานตามเวลาตั้งแต่เริ่มเข้าปฏิบัติงาน ณ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง จนถึงปัจจุบัน
7. อัตราเงินเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็นช่วงของเงินเดือน
8. สังกัด ได้แก่ สังกัดวิทยาเขตตรัง คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง วิทยาลัยการ โรงแรมและการท่องเที่ยว สถาบันวิจัยและพัฒนา และสถาบันทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน เป็นคำถามปลายเปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แต่ละข้อคำถามให้น้ำหนักของคะแนน ได้ 5 คะแนน ซึ่งจะครอบคลุมองค์ประกอบ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน
2. ปัจจัยด้านทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน
3. ปัจจัยด้านแรงจูงใจด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้า

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง เป็นคำถามปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แต่ละข้อคำถามให้น้ำหนักของคะแนนได้ 5 ระดับ ซึ่งประกอบด้วยคำถาม ดังนี้

1. คุณภาพและปริมาณงาน
2. เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
3. ความรับผิดชอบต่องาน
4. ความรอบรู้ในงานและความสามารถในการเรียนรู้
5. การทำงานเป็นทีม
6. การให้บริการเป็นเลิศ

ส่วนที่ 4 เป็นปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

1. ปัญหาในการปฏิบัติงาน
2. ข้อเสนอแนะด้านเนื้องาน
3. ข้อเสนอแนะด้านสิ่งแวดล้อมการปฏิบัติงาน
4. ข้อเสนอแนะด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า
5. ข้อเสนอแนะด้านปริมาณงานและคุณภาพงาน

เกณฑ์การให้คะแนน

1. แบบสอบถามส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามแนวคิดของ ไทเลอร์ (Likert) ในแต่ละข้อประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
มาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

2. แบบสอบถามส่วนที่ 3 การปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามแนวคิดของ ไทเลอร์ (Likert) ในแต่ละข้อประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
มาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

3. เกณฑ์การวัดปัจจัยด้านจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานของบุคลากร ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การวัดปัจจัยด้านจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ประเมินความคิดเห็นของเบสต์ (John W. Best) (วิภากร สร้อยสุวรรณ , 2538:31 อ้างถึงใน โสภี ทองคำ , 2551 : 32) โดยแบ่งเกณฑ์เป็น 3 ระดับ ดังนี้

ปัจจัยด้านจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน

คะแนนระหว่าง 1.00-2.33 คือ ปัจจัยด้านจิตวิทยาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

คะแนนระหว่าง 2.34-3.67 คือ ปัจจัยด้านจิตวิทยาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนระหว่าง 3.68-5.00 คือ ปัจจัยด้านจิตวิทยาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

การปฏิบัติงานของบุคลากร

คะแนนระหว่าง 1.00-2.33 คือ การปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับน้อย

คะแนนระหว่าง 2.34-3.67 คือ การปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนระหว่าง 3.68-5.00 คือ การปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับมาก

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ได้ขออนุญาตรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตตรง เพื่อให้ทราบวัตถุประสงค์ในการศึกษา ขอบเขตในการศึกษา และประโยชน์ในการศึกษา พร้อมทั้งขอความร่วมมือผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ทั้งหมด 141 คน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรง โดยผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

2. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ 2554 ถึงเดือน มีนาคม 2554

5. การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติต่าง ๆ ที่ใช้

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาจนครบแล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูล เตรียมข้อมูล ตรวจสอบให้คะแนนและลงรหัส เพื่อนำไปคำนวณด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 16 (Statistical Product and Service Solution) ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

- ปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์ด้วยสถิติ ความถี่ ร้อยละ

- ปัจจัยด้านจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ด้วยสถิติ ค่าเฉลี่ย และ

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

- การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ใช้สถิติวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

เกณฑ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

Cohen (Runyon and Other. 1996 : 238 อ้างอิงจาก Cohen.1988) เกณฑ์สหสัมพันธ์ มีเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ความสัมพันธ์น้อย ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง	-0.29 ถึง-0.10 หรือ 0.10 ถึง 0.29
ความสัมพันธ์ปานกลาง ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง	-0.49 ถึง-0.30 หรือ 0.30 ถึง 0.49
ความสัมพันธ์สูง ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง	-1.00 ถึง-0.50 หรือ 0.50 ถึง 1.00

บทที่ 3

ผลการวิจัย

ในการศึกษารั้ครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรังผู้ศึกษาคำเนินการโดยใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ 2554 ถึงเดือน มีนาคม 2554 ผลการศึกษานำเสนอด้วยตารางประกอบการบรรยาย ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

2. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลการแปรความหมายข้อมูลนั้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ในการใช้ ดังนี้คือ

N	หมายถึง จำนวนประชากร
μ	หมายถึง ค่าเฉลี่ย
σ	หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
F	หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F-distribution
T	หมายถึง สถิติทดสอบ
*	หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ประกอบด้วยข้อมูลเพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาการทำงาน อัตราเงินเดือน และสังกัด

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (N = 141)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	36	25.5
หญิง	105	74.5
2. อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	67	47.5
อายุ 31-40 ปี	65	46.1
อายุ 41-50 ปี	8	5.7
อายุ 51 ปีขึ้นไป	1	0.7

ตาราง 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (N = 141)	ร้อยละ (%)
3. สถานภาพสมรส		
โสด	82	58.2
สมรส	56	39.7
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3	2.1
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	20	14.2
ปริญญาตรี	113	80.1
สูงกว่าปริญญาตรี	8	5.7
5. ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน		
ข้าราชการ	2	1.4
พนักงานมหาวิทยาลัย	17	12.1
พนักงานราชการ	8	5.7
ลูกจ้างชั่วคราว	114	80.9
6. ระยะเวลาการทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	19	13.0
1 ปี - 3 ปี	58	41.1
4 ปี – 6 ปี	32	22.7
มากกว่า 6 ปี	32	22.7
7. อัตราเงินเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	118	83.7
10,001-20,000 บาท	22	15.6
20,001ขึ้นไป	1	0.7
8. สังกัด		
วิทยาเขตตรัง	71	50.4
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง	31	22.0
วิทยาลัยการ โรงแรมและการท่องเที่ยว	8	5.7
สถาบันวิจัยและพัฒนา	6	4.3
สถาบันทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม	25	17.7

จากตาราง 1 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงร้อยละ 74.5 เพศชาย ร้อยละ 25.5 ตามลำดับ

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 47.5 มีอายุไม่เกิน 30 ปี รองลงมา ร้อยละ 46.1 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 5.7 มีอายุ 41-50 ปี และร้อยละ 0.7 อายุ 51 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 58.2 มีสถานภาพโสด รองลงมา ร้อยละ 39.7 สถานภาพสมรส และร้อยละ 2.1 สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง และแยกกันอยู่ ตามลำดับ

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 80.1 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รองลงมา ร้อยละ 14.2 การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และร้อยละ 5.7 สูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ

ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 80.9 ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างชั่วคราว รองลงมา ร้อยละ 12.1 เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ร้อยละ 5.7 เป็นพนักงานราชการ และร้อยละ 1.4 เป็นข้าราชการ ตามลำดับ

ระยะเวลาทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 41.1 ระยะเวลาการทำงาน 1-3 ปี รองลงมา ร้อยละ 22.7 ระยะเวลาทำงาน 4-6 ปี และมากกว่า 6 ปี และร้อยละ 13.0 ระยะเวลาทำงานต่ำกว่า 1 ปี ตามลำดับ

อัตราเงินเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 83.7 มีอัตราเงินเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท รองลงมา ร้อยละ 15.6 อัตราเงินเดือน 10,001-20,000 บาท และร้อยละ 1 อัตราเงินเดือน 20,001 ขึ้นไป ตามลำดับ

สังกัด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 50.4 สังกัดวิทยาเขตตรัง รองลงมา ร้อยละ 22.0 สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง ร้อยละ 17.7 สังกัดสถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 5.7 สังกัด วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว และร้อยละ 4.3 สังกัดสถาบันวิจัยและพัฒนา ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านจิตวิทยาในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านจิตวิทยาในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เป็นรายข้อในแต่ละด้านและในภาพรวม โดยใช้ค่าเฉลี่ย μ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน σ

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน รวม 3 ด้าน

ปัจจัยด้านจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน	μ	σ	ระดับ
1. ด้านความพึงพอใจในเนื้องาน	3.28	0.83	ปานกลาง
2. ด้านทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.02	1.02	ปานกลาง
3. ด้านแรงจูงใจในด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้า	3.05	0.8	ปานกลาง
ภาพรวม	3.17	0.94	ปานกลาง

จากตาราง 2 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านจิตวิทยาในการปฏิบัติงานในภาพรวม มีผลในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.17 เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 3 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในเนื้องานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 รองลงมา ด้านแรงจูงใจในด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 และ ด้านทัศนคติที่สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.02 ตามลำดับ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน
ด้านความพึงพอใจในเนื้องาน

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในเนื้องาน	μ	σ	ระดับ
1. ท่านพอใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน	3.55	0.88	ปานกลาง
2. ท่านพอใจกับหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน	3.67	0.74	ปานกลาง
3. ท่านคิดว่ามีอุปสรรคในการทำงาน	3.26	0.78	ปานกลาง
4. ท่านรู้สึกไม่ค่อยสบายใจกับงานที่ทำ	2.72	0.95	ปานกลาง
5. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจและปฏิบัติงาน	3.20	0.80	ปานกลาง
ภาพรวม	3.28	0.83	ปานกลาง

จากตาราง 3 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านจิตวิทยาในการปฏิบัติงานในภาพรวมด้านความพึงพอใจในเนื้องานมีผลในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 5 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พอดีกับหน้าที่รับผิดชอบในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 รองลงมาพอใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 มีอุปสรรคในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 มีอิสระในการตัดสินใจและปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 และรู้สึกไม่สบายใจกับงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน
ด้านทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน

ปัจจัยด้านทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน	μ	σ	ระดับ
1. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียม	3.28	1.03	ปานกลาง
2. ท่านไม่พอใจเพื่อนร่วมงาน	2.55	1.08	ปานกลาง
3. เพื่อนๆที่ทำงานยอมรับในตัวท่าน	3.55	0.89	ปานกลาง
4. ท่านมีผู้ใหญ่คอยสนับสนุนให้ก้าวหน้า	2.78	1.03	ปานกลาง
5. ผู้บังคับบัญชาคอยให้กำลังใจท่านเสมอ	2.94	1.09	ปานกลาง
ภาพรวม	3.02	1.02	ปานกลาง

จากตาราง 4 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านจิตวิทยาในการปฏิบัติงานในภาพรวมด้านปัจจัยด้านทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมการทำงานมีผลในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 5 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เพื่อนๆที่ทำงานยอมรับในตัวท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 รองลงมา ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ผู้บังคับบัญชาคอยให้กำลังใจท่านเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 มีผู้ใหญ่คอยสนับสนุนให้ก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 และไม่พอใจเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน
ด้านแรงจูงใจในด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้า

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้า	μ	σ	ระดับ
1. ท่านไม่พอใจในสวัสดิการที่ได้รับ	2.87	0.98	ปานกลาง
2. ท่านคิดว่ามีโอกาสนก้าวหน้าในการทำงาน	2.78	0.87	ปานกลาง
3. ท่านจะแสวงหางานใหม่เมื่อมีโอกาส	3.08	1.10	ปานกลาง
4. การพิจารณาเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง พิจารณาโดยผลการปฏิบัติงาน	2.86	1.05	ปานกลาง
5. งานที่ท่านทำอยู่มีส่วนส่งเสริมให้ท่านได้รับความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้น	3.66	0.90	ปานกลาง
ภาพรวม	3.05	0.80	ปานกลาง

จากตาราง 5 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ส่วนใหญ่ มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านจิตวิทยาในการปฏิบัติงานในภาพรวมด้านปัจจัยด้านแรงจูงใจในด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้า มีผลในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 5 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ งานที่ทำอยู่มีส่วนส่งเสริมให้ได้รับความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 รองลงมา จะแสวงหางานใหม่เมื่อมีโอกาส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ไม่พอใจในสวัสดิการที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 การพิจารณาเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง พิจารณาโดยผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 และมีโอกาสนก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย

3.1 การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เป็นรายข้อในแต่ละด้านและในภาพรวม โดยใช้ค่าเฉลี่ย และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
รวม 6 ด้าน

การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน	μ	σ	ระดับ
1. ปริมาณงานและคุณภาพงาน	3.44	0.71	ปานกลาง
2. เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	3.85	1.03	มาก
3. ความรับผิดชอบต่องาน	3.58	1.30	ปานกลาง
4. ความรอบรู้ในงานและความสามารถในการเรียนรู้	3.63	1.34	ปานกลาง
5. การทำงานเป็นทีม	3.60	1.18	ปานกลาง
6. การให้บริการเป็นเลิศ	3.74	0.71	มาก
ภาพรวม	3.64	1.05	ปานกลาง

จากตาราง 6 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง มีความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในภาพรวม ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มีผลในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 6 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 รองลงมา การให้บริการเป็นเลิศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ความรอบรู้ในงานและความสามารถในการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 การทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ความรับผิดชอบต่องาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และปริมาณงานและคุณภาพงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
ด้านปริมาณและคุณภาพงาน

ด้านปริมาณและคุณภาพงาน	μ	σ	ระดับ
1. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายในแต่ละวันมีความเหมาะสมกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	3.55	0.71	ปานกลาง
2. ปริมาณงานที่ท่านทำได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด เมื่อเทียบกับปริมาณงานหรือเป้าหมายที่กำหนดในแต่ละวัน	3.63	0.70	ปานกลาง
3. ความเรียบร้อยของผลงานที่ท่านทำสำเร็จอยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด	3.60	0.62	ปานกลาง
4. ข้อผิดพลาดของผลงานที่ท่านทำพบมากน้อยเพียงใด	2.80	0.80	ปานกลาง
5. ท่านมีการปรับปรุงการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด	3.62	0.72	ปานกลาง
ภาพรวม	3.44	0.71	ปานกลาง

จากตาราง 7 ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในภาพรวม ด้านปริมาณและคุณภาพงาน มีผลในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 5 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ปริมาณงานที่ท่านทำได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด เมื่อเทียบกับปริมาณงานหรือเป้าหมายที่กำหนดในแต่ละวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 รองลงมา มีการปรับปรุงการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ความเรียบร้อยของผลงานที่ท่านทำสำเร็จอยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายในแต่ละวันมีความเหมาะสมกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และข้อผิดพลาดของผลงานที่ท่านทำพบมากน้อยเพียงใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 ตามลำดับ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	μ	σ	ระดับ
1. ท่านสามารถบริหารระยะเวลาในการปฏิบัติงานในแต่ละวันได้อย่างเหมาะสมเพียงใด	3.72	0.67	มาก
2. ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของงานในการปฏิบัติงาน	3.90	0.67	มาก
3. .ท่านมีการกำหนดสิ่งที่จะต้องทำในตารางการทำงานไว้ล่วงหน้า	3.61	0.68	ปานกลาง
4. ท่านอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ แม้จะเป็นการปฏิบัติงานนอกเวลาเพียงใด	4.22	2.54	มาก
5. เวลาที่ท่านใช้ในการปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วง เหมาะสมเพียงใดเมื่อเทียบกับเวลาที่กำหนด	3.82	0.61	มาก
ภาพรวม	3.85	1.03	มาก

จากตาราง 8 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในภาพรวม ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีผลในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 5 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ แม้จะเป็นการปฏิบัติงานนอกเวลาเพียงใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 รองลงมา มีการจัดลำดับความสำคัญของงานในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วง เหมาะสมเพียงใดเมื่อเทียบกับเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 สามารถบริหารระยะเวลาในการปฏิบัติงานในแต่ละวันได้อย่างเหมาะสมเพียงใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และมีการกำหนดสิ่งที่จะต้องทำในตารางการทำงานไว้ล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
ด้านความรับผิดชอบต่องาน

ด้านความรับผิดชอบต่องาน	μ	σ	ระดับ
1. ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ	3.58	0.81	ปานกลาง
2. มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านไว้ชัดเจน	3.70	0.84	มาก
3. ท่านได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบในงานที่มีความสำคัญ	3.59	0.72	ปานกลาง
4. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในขณะนี้ เป็นงานที่สำคัญทัดเทียมกับงานด้านอื่นๆ	3.72	0.68	มาก
5. การตรวจสอบการทำงานทำให้ท่านมีอุปสรรคในการทำงานเพียงใด	3.33	3.46	ปานกลาง
ภาพรวม	3.58	1.30	ปานกลาง

จากตาราง 9 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในภาพรวม ด้านความรับผิดชอบต่องาน มีผลในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 5 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ งานที่รับผิดชอบอยู่ในขณะนี้ เป็นงานที่สำคัญทัดเทียมกับงานด้านอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 รองลงมา มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านไว้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบในงานที่มีความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และการตรวจสอบการทำงานทำให้ท่านมีอุปสรรคในการทำงานเพียงใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
ด้านความรู้ในงานและความสามารถในการเรียนรู้

ด้านความรู้ในงานและความสามารถในการเรียนรู้	μ	σ	ระดับ
1. ท่านมีข้อเสนอแนะในการริเริ่ม ปรับปรุง สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ให้กับผู้ร่วมงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ	3.66	2.51	ปานกลาง
2. ท่านรู้จักวิธีปฏิบัติงานและรู้จักใช้เครื่องมือต่างๆในหน่วยงาน	3.79	0.63	มาก
3. ท่านสามารถนำความรู้ต่างๆมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้มากน้อยเพียงใด	3.76	0.62	มาก
4. ท่านสามารถเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆที่มีการใช้ในหน่วยงาน	3.73	0.70	มาก
5. ท่านคิดว่าการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานของตัวเองทำได้ยากเพียงใด	3.23	0.73	ปานกลาง
ภาพรวม	3.63	1.34	ปานกลาง

จากตาราง 10 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในภาพรวม ด้านความรู้ในงานและความสามารถในการเรียนรู้ มีผลในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 5 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ รู้จักวิธีปฏิบัติงานและรู้จักใช้เครื่องมือต่างๆในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 รองลงมา สามารถนำความรู้ต่างๆมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้มากน้อยเพียงใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 สามารถเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆที่มีการใช้ในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 มีข้อเสนอแนะในการริเริ่ม ปรับปรุง สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ให้กับผู้ร่วมงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และคิดว่าการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานของตัวเองทำได้ยากเพียงใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ตามลำดับ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
ด้านการทำงานเป็นทีม

ด้านการทำงานเป็นทีม	μ	σ	ระดับ
1. ท่านมีการวางแผนงานและตัดสินใจร่วมกับผู้ร่วมงานก่อนการปฏิบัติงาน	3.70	0.65	มาก
2. ท่านรับฟังและเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงงานที่ปฏิบัติ	4.13	2.53	มาก
3. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานเป็นทีมมีความสำคัญเพียงใด	4.15	0.85	มาก
4. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาและขัดข้อขัดแย้งในทีมงาน	3.48	0.83	ปานกลาง
5. การทำงานร่วมกับผู้อื่นทำให้ท่านไม่มีอิสระ	2.55	1.06	ปานกลาง
ภาพรวม	3.60	1.18	ปานกลาง

จากตาราง 11 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในภาพรวม ด้านการทำงานเป็นทีม มีผลในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 5 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ คิดว่าการปฏิบัติงานเป็นทีมมีความสำคัญเพียงใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 รองลงมา รับฟังและเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 มีการวางแผนงานและตัดสินใจร่วมกับผู้ร่วมงานก่อนการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 สามารถแก้ไขปัญหาและขัดข้อขัดแย้งในทีมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และการทำงานร่วมกับผู้อื่นทำให้ท่านไม่มีอิสระ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 ตามลำดับ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
ด้านการบริการเป็นเลิศ

ด้านการบริการเป็นเลิศ	μ	σ	ระดับ
1. ท่านให้บริการข้อมูล คำแนะนำเกี่ยวกับงานต่างๆ แก่คณาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรอื่นๆ	3.58	0.80	ปานกลาง
2. ท่านให้ความสำคัญแก่ผู้มารับบริการในระดับใด	3.95	0.71	มาก
3. ท่านตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในระดับใด	3.86	0.70	มาก
4. ท่านมีการปรับปรุงการให้บริการและสภาวะแวดล้อมในการทำงานอยู่เสมอเพียงใด	3.60	0.64	ปานกลาง
5. ท่านมีการวางแผนและแก้ไขปัญหาหลังจากที่ผู้รับบริการได้รับความไม่พอใจเพียงใด	3.70	0.71	มาก
ภาพรวม	3.74	0.71	มาก

จากตาราง 12 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในภาพรวม ด้านการบริการเป็นเลิศ มีผลในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 5 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ให้ความสำคัญแก่ผู้มารับบริการในระดับใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 รองลงมา ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในระดับใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 มีการวางแผนและแก้ไขปัญหาหลังจากที่ผู้รับบริการได้รับความไม่พอใจเพียงใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 มีการปรับปรุงการให้บริการและสภาวะแวดล้อมในการทำงานอยู่เสมอเพียงใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และให้บริการข้อมูล คำแนะนำเกี่ยวกับงานต่างๆ แก่คณาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ใช้สถิติวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ตาราง 13 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านจิตวิทยากับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

ตัวแปร	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์		ระดับความสัมพันธ์
	เชิงบวก	เชิงลบ	
ปัจจัยส่วนบุคคล			
1. เพศ		-0.08	น้อย
2. อายุ	0.13		น้อย
3. สถานภาพสมรส		-0.30	ปานกลาง
4. ระดับการศึกษา	0.17		น้อย
5. ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน		-0.25	น้อย
6. ระยะเวลา		-0.25	น้อย
7. อัตราเงินเดือน	0.30		ปานกลาง
8. สังกัด		-0.10	น้อย
ปัจจัยด้านจิตวิทยา			
9. ความพึงพอใจในเนื้องาน	0.27		น้อย
10. ทศนคติต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.30		ปานกลาง
11. แรงจูงใจในด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	0.58		มาก

จากตารางที่ 13 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ด้านสถานภาพสมรสกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง มีระดับความสัมพันธ์ปานกลางในเชิงลบ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ -0.30 ด้านอัตราเงินเดือนกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง มีระดับความสัมพันธ์ปานกลางในเชิงบวก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.30 ด้านเพศกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

มีระดับความสัมพันธ์น้อยในเชิงลบ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ -0.08 ด้านอายุกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง มีระดับความสัมพันธ์น้อยในเชิงบวก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ -0.13 ด้านระดับการศึกษากับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง มีระดับความสัมพันธ์น้อยในเชิงบวก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.17 ด้านตำแหน่งที่ปฏิบัติงานกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง มีระดับความสัมพันธ์น้อยในเชิงลบ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ -0.25 ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง มีระดับความสัมพันธ์น้อยในเชิงลบ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ -0.25 และด้านสังกัดกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง มีระดับความสัมพันธ์น้อยในเชิงลบ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ -0.10

ปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ด้านแรงจูงใจในความมั่นคงและความก้าวหน้ากับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง มีระดับความสัมพันธ์มากในเชิงบวก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.58 ด้านทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง มีระดับความสัมพันธ์ปานกลางในเชิงบวก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.30 และด้านความพึงพอใจในเนื้องานกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง มีระดับความสัมพันธ์น้อยในเชิงบวก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.27

3.2 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสายสนับสนุนของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เป็นรายข้อในแต่ละด้านและในภาพรวม โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency)

ตาราง 14 ความถี่ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข	ความถี่	ร้อยละ
1. ด้านเนื้อหา	23	16.31
2. ด้านสิ่งแวดล้อมการทำงาน	24	17.02
3. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	27	19.1
4. ด้านปริมาณและคุณภาพงาน	17	12.06
5. ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	17	12.06
6. ด้านความรับผิดชอบต่องาน	16	11.35
7. ด้านความรู้ในงานและความสามารถในการเรียนรู้	23	16.31
8. ด้านการทำงานเป็นทีม	19	13.48
9. ด้านการบริการเป็นเลิศ	11	7.80

จากตาราง 14 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 9 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ร้อยละ 19.1 รองลงมา ด้านสิ่งแวดล้อมการทำงาน ร้อยละ 17.02 ด้านเนื้อหา และด้านความรู้ในงานและความสามารถในการเรียนรู้ ร้อยละ 16.31 ด้านการทำงานเป็นทีม ร้อยละ 13.48 ด้านปริมาณและคุณภาพงาน และด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 12.06 ด้านความรับผิดชอบต่องาน ร้อยละ 11.35 และด้านการบริการเป็นเลิศ ร้อยละ 7.80 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

4.1 ด้านเนื้อหา

1. ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย
2. ต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจในเนื้องานที่ปฏิบัติอย่างถ่องแท้ ทุกกระบวนการทุกขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ความยากง่ายของงานขึ้นอยู่กับความเข้าใจและระดับความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน
3. ควรมีการแบ่งความรับผิดชอบให้ชัดเจน และเหมาะสมกับตำแหน่งของงานนั้น เพื่อให้งานจะได้ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 ด้านสิ่งแวดล้อมการทำงาน

1. ควรมีห้องทำงานที่กว้าง และมีบรรยากาศน่าทำงาน
2. อยากให้จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้อบอุ่น เพื่อเพิ่มแรงจูงใจ และขวัญกำลังใจในการทำงาน
3. สถานที่ที่อึดอัดอากาศถ่ายเทไม่สะดวก
4. สิ่งแวดล้อมบริเวณภายนอกดี แต่สิ่งแวดล้อมภายในไม่ค่อยดี พื้นที่มีฝุ่นละอองเยอะ

4.3 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า

1. ควรมีการพิจารณาการบรรจุในหน่วยย่อยๆ บ้าง
2. องค์กรควรมีเส้นทางความมั่นคง และความก้าวหน้าของบุคลากรที่ปฏิบัติงานดี ความประพฤติดี
3. ความมั่นคงในการทำงานมีมาก แต่ความก้าวหน้าอาจจะไม่มี เพราะทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้บริหาร
4. ควรมีข้อระเบียบกำหนดอย่างชัดเจนในการพิจารณาเลื่อนขั้น ตำแหน่ง เช่น กรอบระยะเวลาการทำงาน ผลการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้บุคลากร
5. การพิจารณาและความก้าวหน้า ควรผนวกกัน 2 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

4.4 ด้านปริมาณงานและคุณภาพงาน

1. ควรมีการกระจายงานให้แต่ละคนมีปริมาณงานที่เหมาะสมกับตำแหน่ง
2. ปริมาณงานมากจนเกินอัตรากำลังคนในบางครั้ง

4.5 ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

1. ทำงานนอกเวลา (เสาร์-อาทิตย์) ไม่ได้ค่าตอบแทน
2. ระยะเวลาในการทำงานบางครั้งกระชั้นชิดจนเกินไป

4.6 ด้านความรับผิดชอบต่องาน

1. บุคลากรทุกคนต้องรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติอยู่เสมอทั้งที่ดีและไม่ดี ด้วยการใส่ใจปรับปรุง พัฒนางานที่รับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของบุคลากรตามภาระหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละคนอย่างเสมอภาคกันทุกคน

4.7 ด้านความรอบรู้ในงานและความสามารถในการเรียนรู้

1. ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้ไปศึกษาอบรมต่างๆ ที่สอดคล้องกับงานที่รับผิดชอบ

4.8 ด้านการทำงานเป็นทีม

2. การสร้างทีมงานมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติงาน ทุกคนต้องเรียนรู้งานของผู้อื่นด้วย สามารถทำงานแทนผู้อื่นได้ ทุกคนต้องร่วมมือกันทำงาน
3. ควรมีการทำกิจกรรมหรือโครงการส่งเสริมให้บุคลากรทำงานเป็นทีม

4.9 ด้านบริการเป็นเลิศ

1. บริการตามใจผู้รับบริการ
2. การบริการต้องมีรอยยิ้ม สามารถให้คำปรึกษาและควบคุมอารมณ์ในการให้บริการ
3. บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

บทที่ 4

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัย การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เพื่อปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง โดยมีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง และเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ประชากรการวิจัยได้แก่ บุคลากรสำนักงานวิทยาเขตตรัง จำนวน 71 คน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง จำนวน 31 คน วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว จำนวน 8 คน สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 6 คน สถาบันทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม จำนวน 25 คน รวมประชากรทั้งสิ้นจำนวน 141 เก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ 2554 ถึงเดือน มีนาคม 2554 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยได้ทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach ได้ค่า $\alpha = .885$ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 16 (Statistical Product and Service Solution) ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น ดังนี้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์ด้วยสถิติ ความถี่ ร้อยละ ปัจจัยด้านจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ด้วยสถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ใช้สถิติวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

4.1 สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างชั่วคราว มีระยะเวลาการทำงาน 1-3 ปี มีอัตราเงินเดือน ไม่เกิน 10,000 และสังกัดสำนักงานวิทยาเขตตรัง

ปัจจัยด้านจิตวิทยา

บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านจิตวิทยาในการปฏิบัติงานในภาพรวม มีผลในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.17 เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 3 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในเนื้องานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 รองลงมา ด้านแรงจูงใจในด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 และ ด้านทัศนคติที่สภาวะแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.02 ตามลำดับ

การปฏิบัติงานของบุคลากร

บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง มีความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในภาพรวม ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มีผลในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 6 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 รองลงมา การให้บริการเป็นเลิศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ความรอบรู้ในงานและความสามารถในการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 การทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ความรับผิดชอบต่องาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และปริมาณงานและคุณภาพงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ตามลำดับ

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

กลุ่มตัวอย่างของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ด้านสถานภาพสมรสกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง มีระดับความสัมพันธ์ปานกลางในเชิงลบ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ -0.30 ด้านอัตราเงินเดือนกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง มีระดับความสัมพันธ์ปานกลางในเชิงบวก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.30 ด้านเพศกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง มีระดับความสัมพันธ์น้อยในเชิงลบ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ -0.08 ด้านอายุกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง มีระดับความสัมพันธ์น้อยในเชิงบวก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ -0.13 ด้านระดับการศึกษากับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง มีระดับความสัมพันธ์น้อยในเชิงบวก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.17 ด้านตำแหน่งที่ปฏิบัติงานกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง มีระดับความสัมพันธ์น้อยในเชิงลบ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ -0.25 ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง มีระดับความสัมพันธ์น้อยในเชิงลบ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ -0.25 และด้านสังกัดกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง มีระดับความสัมพันธ์น้อยในเชิงลบ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ -0.10

ปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ด้านแรงจูงใจในความมั่นคงและความก้าวหน้ากับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง มีระดับความสัมพันธ์มากในเชิงบวก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.58 ด้านทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง มีระดับความสัมพันธ์ปานกลางในเชิงบวก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.30 และด้านความพึงพอใจในเนื้องานกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง มีระดับความสัมพันธ์น้อยในเชิงบวก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.27

4.2 อภิปรายผล

การตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

1. บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านจิตวิทยาในการปฏิบัติงานในภาพรวม มีผลในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.17 เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 3 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในเนื้องานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 รองลงมา ด้านแรงจูงใจในด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 และ ด้านทัศนคติที่สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.02 ตามลำดับ

2. บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 9 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ร้อยละ 19.1 รองลงมา ด้านสิ่งแวดล้อมการทำงาน ร้อยละ 17.02 ด้านเนื้อหาและด้านความรู้ในงานและความสามารถในการเรียนรู้ ร้อยละ 16.31 ด้านการทำงานเป็นทีม ร้อยละ 13.48 ด้านปริมาณและคุณภาพงาน และด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 12.06 ด้านความรับผิดชอบต่องาน ร้อยละ 11.35 และด้านการบริการเป็นเลิศ ร้อยละ 7.80 ตามลำดับ

การตอบสมมุติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ส่วนปัจจัยด้านจิตวิทยา แรงจูงใจด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า และทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุพัฒน์ สิโรต (2545) พบว่าเงินเดือน แรงจูงใจความก้าวหน้า มีผลต่อการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ข้อมูลจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย

4.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อให้การดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

1. ควรมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานให้ชัดเจน และเหมาะสมกับตำแหน่งของงานนั้น เพื่อเนื้องานจะได้ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ควรมีห้องทำงานที่ได้มาตรฐาน สะอาด และมีสภาพแวดล้อมที่ดี
3. สร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน รู้สึกถึงความมั่นคงและความก้าวหน้า และมีกรอบระเบียบที่ชัดเจนในการปรับหรือเลื่อนตำแหน่ง
4. ควรส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเอง เช่น การฝึกอบรมในงานที่ปฏิบัติ และส่งเสริมให้บุคลากรทำงานเป็นทีม
5. พนักงานควรมีจิตบริการ และบริการด้วยความเท่าเทียมกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีเครื่องมือในการวิจัย ให้มีความหลากหลายและกว้างขวางขึ้นนอกเหนือการใช้แบบสอบถาม เช่นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึก และละเอียดมากขึ้น
2. ควรมีการเก็บข้อมูลในการทำวิจัยทั้งหมดของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

บรรณานุกรม

- กันตพล ทองนุ้ย.2550.ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของตำรวจนครจังหวัดนราธิวาส. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ขนิษฐา วัฒนโอฬารนนท์.2545.ปัจจัยที่มีต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดจันทบุรี.สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ขวัญใจ พงศ์รัตน์.2550.ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียน : กรณีศึกษา จังหวัดนราธิวาส. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- จารีวัฒน์ เชื้อชูช่วย.2551.ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลและลูกจ้าง เทศบาลตำบลบ่อทราย อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธงชัย สันติวงศ์.3539.องค์กรและการบริหาร.กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธัญชนก ชิตพิงศ์วิวัฒน์.2552.ปัจจัยที่มีผลสำเร็จในการปฏิบัติงานพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่.ปริญญาานิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญชม ศรีสะอาด.2545.การวิจัยเบื้องต้น.กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาธน์.
- ปณตริกา ประชาเสรี.2544.ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน : ศึกษากรณี พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดสงขลา.สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์.2545.พฤติกรรมมองการณ์.กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- เรืองศักดิ์ ชื่นเจริญ.2548.ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วีรพัฒน์ พุ่มบ้านเช่า.2547.ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดกระบี่ ตรังและนครศรีธรรมราช.สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วัลย์ลักษณ์ คำเพ็ญ.2544.แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร : กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ศุจิรัตน์ เรืองเริงกุลฤทธิ.2549.ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานเงินรายได้คณะแพทยศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

โสภี ทองคำ.2551.ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานเทศบาลตำบลป่า
บอน อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง.สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อาคม ใจแก้ว.2539.วิธีวิทยาการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์.สงขลา.ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

.....

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ข้อมูลที่ได้รับจะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยไม่ต้องระบุชื่อ – สกุล ลงในแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามในการทำวิจัยนี้มี 4 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากร
- ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวจุรีรัตน์ คงอ่อนศรี

นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วิทยาเขตหาดใหญ่

แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง - กรุณาเติมข้อความหรือใส่เครื่องหมาย (/) ลงในช่อง () ที่ท่านต้องการ

คำถาม	สำหรับผู้วิจัย
1. เพศ	1.()
1.() ชาย 2.() หญิง	
2. อายุ	2.()
1.() ไม่เกิน 30 ปี 2.() อายุ 31-40 ปี 3.() อายุ 41-50 ปี	
4.() อายุ 51 ปีขึ้นไป	
3. สถานภาพสมรส	3.()
1.() โสด 2.() สมรส	
3.() หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	
4. ระดับการศึกษา	4.()
1.() ต่ำกว่าปริญญาตรี 2.() ปริญญาตรี	
3.() สูงกว่าปริญญาตรี	
5. ปัจจุบันท่านเป็นบุคลากรตำแหน่งใด	5.()
1.() ข้าราชการ 2.() พนักงานมหาวิทยาลัย	
3.() พนักงานราชการ 4.() ลูกจ้างชั่วคราว	
6. ระยะเวลาที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง	6.()
1.() ต่ำกว่า 1 ปี 2.() 1 ปี - 3 ปี 3.() 4 ปี - 6 ปี 4.() มากกว่า 6 ปี	
7. อัตราเงินเดือน	7.()
1.() ไม่เกิน 10,000 บาท 2.() 10,001-20,000 บาท	
3.() 20,001ขึ้นไป	

8. สังกัด

8.()

1. () วิทยาเขตตรัง
2. () คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง
3. () วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว
4. () สถาบันวิจัยและพัฒนา
5. () สถาบันทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง - กรุณาใส่เครื่องหมาย (/) ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึก ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

หัวข้อเรื่อง	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	สำหรับ ผู้วิจัย
ด้านความพึงพอใจในเรื่องเนื้อหา						
1. ท่านพอใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน						9.()
2. ท่านพอใจกับหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน						10.()
3. ท่านคิดว่ามีอุปสรรคในการทำงาน						11.()
4. ท่านรู้สึกไม่ค่อยสบายใจกับงานที่ทำ						12.()
5. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจและปฏิบัติงาน						13.()
ด้านทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน						
1. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียม						14.()
2. ท่านไม่พอใจเพื่อนร่วมงาน						15.()
3. เพื่อนๆที่ทำงานยอมรับในตัวท่าน						16.()
4. ท่านมีผู้ใหญ่คอยสนับสนุนให้ก้าวหน้า						17.()
5. ผู้บังคับบัญชาคอยให้กำลังใจท่านเสมอ						18.()
ด้านแรงจูงใจในด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้า						
1. ท่านไม่พอใจในสวัสดิการที่ได้รับ						19.()
2. ท่านคิดว่ามีโอกาสนก้าวหน้าในการทำงาน						20.()
3. ท่านจะแสวงหางานใหม่เมื่อมีโอกาส						21.()
4. การพิจารณาเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง พิจารณาโดยผลการปฏิบัติงาน						22.()

5. งานที่ท่านทำอยู่มีส่วนส่งเสริมให้ท่านได้รับความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้น						23.()
---	--	--	--	--	--	--------

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากร

คำชี้แจง - กรุณาใส่เครื่องหมาย (/) ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านเองมากที่สุด

หัวข้อเรื่อง	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	สำหรับ ผู้วิจัย
ปริมาณงานและคุณภาพงาน						
1. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายในแต่ละวันมีความเหมาะสมกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน						24.()
2. ปริมาณงานที่ท่านทำได้สำเร็จมากน้อยเพียงใดเมื่อเทียบกับปริมาณงานหรือเป้าหมายที่กำหนดในแต่ละวัน						25.()
3. ความเรียบร้อยของผลงานที่ท่านทำสำเร็จอยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด						26.()
4. ข้อผิดพลาดของผลงานที่ท่านทำพบมากน้อยเพียงใด						27.()
5. ท่านมีการปรับปรุงการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด						28.()
เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน						
1. ท่านสามารถบริหารระยะเวลาในการปฏิบัติงานในแต่ละวันได้อย่างเหมาะสมเพียงใด						29.()
2. ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของงานในการปฏิบัติงาน						30.()
3. ท่านมีการกำหนดสิ่งที่จะต้องทำในตารางการทำงานไว้ล่วงหน้า						31.()
4. ท่านอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ แม้จะเป็นการปฏิบัติงานนอกเวลาเพียงใด						32.()
5. เวลาที่ท่านใช้ในการปฏิบัติงานได้สำเร็จรวดเร็วเหมาะสมเพียงใดเมื่อเทียบกับเวลาที่กำหนด						33.()

ความรับผิดชอบต่องาน						
1. ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ						34.()
2. มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านไว้ชัดเจน						35.()
3. ท่านได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบในงานที่มีความสำคัญ						36.()
หัวเรื่อง	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	สำหรับผู้วิจัย
4. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในขณะนี้เป็นงานที่สำคัญทัดเทียมกับงานด้านอื่นๆ						37.()
5. การตรวจสอบการทำงานทำให้ท่านมีอุปสรรคในการทำงานเพียงใด						38.()
ความรอบรู้ในงานและความสามารถในการเรียนรู้						
1. ท่านมีข้อเสนอแนะในการริเริ่มปรับปรุงสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ให้กับผู้ร่วมงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ						39.()
2. ท่านรู้จักวิธีปฏิบัติงานและรู้จักใช้เครื่องมือต่างๆ ในหน่วยงาน						40.()
3. ท่านสามารถนำความรู้ต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้มากน้อยเพียงใด						41.()
4. ท่านสามารถเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่มีการใช้ในหน่วยงาน						42.()
5. ท่านคิดว่าการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานของตัวเองทำได้ยากเพียงใด						43.()
การทำงานเป็นทีม						
1. ท่านมีการวางแผนงานและตัดสินใจร่วมกับผู้ร่วมงานก่อนการปฏิบัติงาน						44.()
2. ท่านรับฟังและเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงงานที่ปฏิบัติ						45.()

3. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานเป็นทีมมีความสำคัญเพียงใด						46()
4. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาและจัดข้อขัดแย้งในทีมงาน						47()
5. การทำงานร่วมกับผู้อื่นทำให้ท่านไม่มีอิสระ						48()
การให้บริการเป็นเลิศ						
1. ท่านให้บริการข้อมูล คำแนะนำเกี่ยวกับงานต่างๆ แก่คณาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรอื่นๆ						49()
2. ท่านให้ความสำคัญแก่ผู้มารับบริการในระดับใด						50()
3. ท่านตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในระดับใด						51()
หัวเรื่อง	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	สำหรับ ผู้วิจัย
4. ท่านมีการปรับปรุงการให้บริการและสภาวะแวดล้อมในการทำงานอยู่เสมอเพียงใด						52.()
5. ท่านมีการวางแผนและแก้ไขปัญหาหลังจากที่ผู้รับบริการได้รับความไม่พอใจเพียงใด						53.()

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

1. ด้านเนื้อหา

.....

2. ด้านสิ่งแวดล้อมการทำงาน

.....

3. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า

.....

4. ด้านปริมาณงานและคุณภาพงาน

.....

5. ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

.....
.....

6. ด้านความรับผิดชอบต่องาน

.....
.....

7. ด้านความรอบรู้ในงานและความสามารถในการเรียนรู้

.....
.....

8. ด้านการทำงานเป็นทีม

.....
.....

9. การบริการเป็นเลิศ

.....
.....

ขอขอบพระคุณ
ที่ให้ความร่วมมือในครั้งนี้

ค่าความเชื่อมั่น

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.715	.885	60

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นางสาวจุรีรัตน์ คงอ่อนศรี
รหัสประจำตัวนักศึกษา 5210521513
วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
ศศ.บ. (รัฐประศาสนศาสตร์)	สถาบันราชภัฏสุราษฎร์ธานี	2543

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
วิทยาเขตตรัง 179 ม.3 ต.ไม้ฝาค อ.สิเกา จ.ตรัง 92150