
Factors Affected the Success of the Supported Personnel, Rajabhat Mahasarakham University

Piyawan Janthep¹

Received

Reviewed

Revised

Accepted

12/12/2562

05/01/2563

01/04/2563

22/04/2563

Abstract

The objectives of this research were to study the level of opinion about factors that affected the success of the supported personnel Rajabhat Mahasarakham University's study of relationship about factors affected the success of the supported personnel Rajabhat Mahasarakham University and other suggestion. The sample consisted of 213 personnel of Mahasarakham Rajabhat University, Sampling technique with Taro Yamane method. The research instruments were a rating-scale questionnaire. The statistics used percentage, mean, frequency, standard deviation (SD), Pearson's Product Moment Correlation Coefficient, and analysis about factors that affected the success of the support personal by Multiple Linear Regression Analysis. The results of the research were as follow: 1) The overall opinion was rated at a moderate level. 2) The relationship of factors that affect the success of the work was a correlation coefficient between 0.168 – 0.685. 3) Factors that affected the success of the support personal Rajabhat Mahasarakham University include job satisfaction, achievement, organization atmosphere, teamwork, compensation, and benefits. The correlation coefficient was 0.941 and descriptive variation was 88 percentage significantly at 0.05 level. 4) The study also suggested: Should organize for personnel to develop teamwork skill together, should provide training for various knowledge, encourage personnel to participate in determining operational guidelines and there should be various facilities and modern facilities in the workplace.

Keywords: Factor Influence, Work success, Supported Personnel

¹ Master of Public Administration Program, Faculty of Political Science and Public Administration, Mahasarakham Rajabhat University, Email: jantheppiyawan@gmail.com

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ปิยวรรณ จันทร์เทพ²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 213 คน โดยการใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน และวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.168 -0.685 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ.941 สามารถร่วมกันอธิบายการผันแปรได้ร้อยละ 88 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และ 4) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้แก่ ควรจัดกิจกรรมให้บุคลากรได้พัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานเป็นทีมร่วมกัน ควรจัดอบรมให้ความรู้ด้านต่าง ๆ และส่งเสริมให้บุคลากรมีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน ควรปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงานให้มีความทันสมัย

คำสำคัญ: ปัจจัยที่ส่งผล, ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน, บุคลากรสายสนับสนุน

² นักศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

บทนำ

การบริหารองค์การยุคใหม่เป็นการบริหารแบบบูรณาการที่มุ่งเน้นการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การ เพื่อขับเคลื่อนให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพต้องให้ความสำคัญกับผลงานที่เกิดขึ้นและยึดเป้าหมายของงานเป็นหลัก องค์การจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นต้องอาศัยผลการปฏิบัติงานที่ดี และมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้พนักงานในองค์การเป็นปัจจัยสำคัญต่อการนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จ เนื่องจากบุคคลเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าและเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความสำเร็จให้องค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การภาครัฐที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ประชาชนจำเป็นต้องให้บริการและติดต่อสื่อสารโดยตรงกับผู้มาใช้บริการ ทั้งนี้ผลการปฏิบัติงานที่ดีนอกจากจะขึ้นอยู่กับทักษะความรู้ความสามารถของพนักงานแล้ว ยังขึ้นอยู่กับทัศนคติและความเต็มใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่จะทำให้้องค์การภาครัฐบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Wannaporn Buddhapoompitak and Kanyamon Inwang, 2011: 39 - 40)

ผลการปฏิบัติงานขององค์การ (Organizational Performance) จะสูงหรือหรือต่ำขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย อาทิ ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ความยุติธรรมในองค์การ ความรักความผูกพันในการทำงาน และความทุ่มเทต่อการให้บริการที่เป็นสาธารณะประโยชน์ ทั้งนี้ผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องมีความยืดหยุ่นเกี่ยวข้องกับผู้บริหารและผู้ร่วมงานทุกคนในองค์การและนับเป็นผลลัพธ์สุดท้ายของกิจกรรมต่าง ๆ (Armstrong, 2006) ซึ่งผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นผลการดำเนินงานในระดับบุคคล โดยแบ่งตามพฤติกรรมของพนักงานเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และ 2) การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ โดยการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่เป็นการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งได้ระบุไว้ในเอกสารบรรยายลักษณะงานในส่วนการปฏิบัติงานตามสถานการณ์เป็นการปฏิบัติงานที่ไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับภาระงานในหน้าที่หากแต่เป็นการปฏิบัติเพื่อการช่วยเหลือแก่ผู้อื่น ซึ่งผลการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานย่อมทำให้องค์การมีความเจริญก้าวหน้าและบรรลุเป้าหมายทุกประการ (Motowidlo, Borman and Schmit, 1997: 72 - 73)

บุคลากรของหน่วยงานจึงถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้ภารกิจบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้แผนแม่บทการปฏิรูปการบริหารภาครัฐได้ปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารบุคคลให้สอดคล้องกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยมีเป้าหมายให้หน่วยงานมีขนาดเล็กกะทัดรัด แต่บุคลากรเปี่ยมคุณภาพ ความรู้ ความสามารถ มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบสูง และได้รับค่าตอบแทนสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959, อ้างถึงใน

Natepanna Yavirach, 2019: 166) หากความต้องการทำงานด้านสุขอนามัย (Hygiene Needs) เป็นทฤษฎีหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการประเมินระดับความความต้องการที่ปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร และกล่าวถึงมนุษย์ในเรื่องการตอบสนองอย่างเต็มที่ที่มนุษย์จะเกิดความไม่พึงพอใจ บางครั้งถึงขั้นนัดหยุดงานประท้วง แต่ถึงแม้ว่าจะได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ มนุษย์ก็ยังพึงพอใจไม่ถึงขีดสุดอยู่ดี กลับจะรู้สึกเฉย ๆ หากได้รับการตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยมากเกินไป ก็จะรู้สึกดีแต่หากไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยเลยก็จะเป็นปัญหา ฉะนั้นการตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยของมนุษย์จะเป็นเงื่อนไขหนึ่งในการลดความไม่พึงพอใจในการทำงานลงเท่านั้น แต่ไม่สามารถจะทำให้มนุษย์พอใจได้ในขณะเดียวกันหากความต้องการด้านการจูงใจได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ที่มนุษย์จะรู้สึกพึงพอใจ พร้อมปฏิบัติงานด้วยความรักในหน้าที่อุทิศตนเองทำงาน รวมทั้งเสียสละทุ่มเททั้งร่างกาย และแรงใจ ให้กับองค์กรอย่างไม่รู้สีกเหน็ดเหนื่อย ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ชวัญและกำลังใจในการทำงาน (Sukollawat Nithikulthanaroj, 2019: 95 - 121)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นองค์กรหนึ่งในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ที่มีบทบาทสำคัญในการดูแลการศึกษาแก่ประชาชนในพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม และพื้นที่ใกล้เคียงหน้าที่หลัก คือ ให้บริการการศึกษา บริการส่งเสริมการศึกษา โดยมุ่งเน้นให้บริการอย่างทั่วถึง และเกิดความพึงพอใจแก่ผู้มีส่วนได้เสีย ภายใต้อุดมการณ์ ที่ว่า “มหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้ที่มีคุณภาพตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อพัฒนาท้องถิ่น และสังคม” ให้การศึกษาทำงานวิชาการและวิชาชีพขั้นสูง เพื่อพัฒนา “คน” ให้เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพเพื่อสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นและประเทศ โดยการผลิตบัณฑิตระดับสูงกว่าปริญญาตรีในสาขาที่เป็นความต้องการสำหรับการพัฒนาท้องถิ่น และประเทศ การพัฒนา และเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในมหาวิทยาลัยให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยมเป็นสิ่งสำคัญเพื่อขับเคลื่อนภารกิจของมหาวิทยาลัยให้บรรลุเป้าหมาย มหาวิทยาลัยจึงต้องมุ่งพัฒนาหน่วยงานและทรัพยากรบุคคลไปพร้อมกัน โดยกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานเพื่อผลงานที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานด้วย จึงจะสามารถสร้างความสำเร็จในงานได้อย่างแท้จริง องค์ประกอบของการบริหารขององค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ เอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยสำคัญสำหรับการดำเนินงานที่สำคัญที่สุด คือ บุคลากร หากองค์กรใดสามารถบริหารทรัพยากรบุคคลในการทำงานให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุด ย่อมสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กร ความต้องการทางใจ กำลังใจและความพึงพอใจ เป็นหัวใจสำคัญในการสร้างเสริมประสิทธิภาพของงาน (Somkid Bangmo, 2002: 41)

ดังนั้น ผู้วิจัย จึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา ประสิทธิภาพในการทำงาน ความผูกพันต่องานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
4. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านบรรยากาศองค์การ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านผู้นำองค์กร ด้านค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ด้านนโยบาย และการบริหารงาน

ขอบเขตในการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
 - 1.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านผู้นำองค์กร ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน

1.2 ตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ ด้านภาระงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร คือ บุคลากรสายสนับสนุน สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 453 คน (Human Resource Management Division, Rajabhat Maha Sarakham University. 2019: 1 – 10)

- | | |
|--------------------------------------|--------------|
| 1) ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา | จำนวน 13 คน |
| 2) พนักงานราชการ | จำนวน 40 คน |
| 3) พนักงานสายสนับสนุน (จบแผ่นดิน) | จำนวน 83 คน |
| 4) พนักงานสายสนับสนุน (จบรายได้) | จำนวน 303 คน |
| 5) ลูกจ้างประจำ | จำนวน 15 คน |
| รวม | จำนวน 453 คน |

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 213 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ (Yamane, 1973: 727) โดยใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ และวิธีการสุ่มอย่างง่าย

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาในช่วงระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2562 - 30 มิถุนายน 2562

4. ขอบเขตด้านสถานที่ การศึกษาในครั้งนี้ศึกษาพื้นที่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทาง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check Lists) ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่าของลิเคิร์ท (Likert's Five Rating Scales) โดยมี 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (Boonchom Srisa-ard, 2013: 119)

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert's Five Rating Scales) โดยมี 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

สถิติที่ใช้และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ สำหรับวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) (Boonchom Srisa-ard, 2013: 119) และการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สถิติที่ใช้ คือ ใช้การวิเคราะห์ด้วย (Multiple Linear Regression Analysis) โดยวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปร (Enter Multiple Linear Regression) (Boonchom Srisa-ard, 2013: 119) นอกจากนั้นการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหาและจัดกลุ่ม (Grouping) ที่มีความหมายเดียวกัน ลักษณะเดียวกัน สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และอภิปรายเชิงพรรณนาความ (Descriptive)

ผลการวิจัย

ผู้วิจัย สรุปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.79) รองลงมาปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.79) ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.74) ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.59) ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.85) ปัจจัยด้านผู้นำองค์กร ($\bar{X} = 3.34$, S.D. =

0.81) ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.87) และปัจจัยด้านค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ($\bar{X} = 3.27$, S.D. = 0.81)

ระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.66) รองลงมาด้านการประเมินคุณภาพภายใน ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.90) ด้านข้อตกลงกับผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.87) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ และการบริหาร ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.85) ด้านภาระงาน ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 0.79)

2. ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง.168 -.685 อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ.05

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (X1) ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X2) ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ (X4) ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม (X5) ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล (X7) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ.941 สามารถร่วมกันอธิบายการผันแปรได้ ร้อยละ 88 สามารถเขียนสมการ ที่ใช้ในการทำนาย ดังนี้ 1) สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ $Y = 0.557 + 0.365 (X1) + 0.257 (X2) + 0.126 (X4) + 0.119 (X5) + 0.025 (X7)$ และ 2) สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน $Z = 0.526 (Z1) + 0.397 (Z2) + 0.198 (Z4) + 0.128 (Z5) + 0.076 (Z7)$

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ ควรจัดกิจกรรมให้บุคลากรได้พัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานเป็นทีมร่วมกัน ควรจัดอบรมให้ความรู้ด้านต่าง ๆ และส่งเสริมให้บุคลากรมีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน ควรปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงานให้มีความทันสมัย

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัย ได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. สมมติฐานที่ 1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาบุคลากรด้านความรู้ และความเชี่ยวชาญเฉพาะ ตำแหน่ง รวมทั้งมีการพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีม ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยสอดคล้องกับ Thananwarin Sirichum (2017: 70) ได้ทำการวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครสงขลาโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และผลการวิจัยสอดคล้องกับ Soontaree Saksri (2018) ได้ทำการวิจัย เรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของครู ผลการวิจัยพบว่า ผลการปฏิบัติงานของครูอยู่ในระดับค่อนข้างดี พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

2. สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านผู้นำองค์กร ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ผลวิจัยพบว่า

2.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรมีความภูมิใจในความเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัย และมีความพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตรงซึ่งตรงกับความรู้ความสามารถในแต่ละตำแหน่ง สอดคล้องกับ Herzberg (1959: 60 - 63) ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงานหรือความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งทำให้เกิดสมรรถนะ ในการปฏิบัติงาน มุ่งองค์ประกอบ 2 ประการ ได้แก่ องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) คือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work It self) หมายถึง งานนั้นน่าสนใจตรงกับความรู้ความสามารถ ทำให้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่งานที่ มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กร และองค์ประกอบค่าจูง

(Maintenance Factors) คือ ด้านสถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับและนับถือของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี

ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเป็นผู้ที่มีความมุ่งมั่นและต้องการประสบความสำเร็จในงานที่สามารถกำหนดวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง และมีการพัฒนาตนเองอย่างเสมอ สอดคล้องกับ McClelland (1961: 36 - 62) กล่าวว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะชอบตั้งจุดมุ่งหมายในแบบที่ยาก ทำหายสามารถบรรลุด้วยการทำงานหนักความสามารถ การวางแผน และมีความมุ่งมั่นไม่ลดละจุดมุ่งหมาย มีความปรารถนาที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ให้สำเร็จล่วงหน้าได้ด้วยดี พยายามเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ มีความสบายใจเมื่อประสบผลสำเร็จ

ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่า ในแต่ละหน่วยงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีการสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ สอดคล้องกับ Slocum and Hellriegel (2011: 440) กล่าวว่า ความพอใจของพนักงานจะขึ้นอยู่กับการรับรู้บรรยากาศของพนักงานในองค์กร ดังนั้นควรเสริมสร้างบรรยากาศองค์การที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการได้เร็วขึ้น

ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของPremrudee Sriwichai and Pinthong Pinjai (2017: 155) ได้ทำการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวรโรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร โรงพยาบาลทั่วไปจังหวัดพะเยาอยู่ในระดับสูง 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูง ได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม วุฒิภาวะทางอารมณ์ ($r = 0.70$ and $r = 0.64$, $r = 0.63$ Respectively)

ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ Herzberg (1959: 60 - 63) ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงานหรือความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งทำให้เกิดสมรรถนะในการปฏิบัติงาน กล่าวว่า องค์ประกอบค่าจูง

(Maintenance Factors) เป็นองค์ประกอบที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะเกิดความไม่ชอบงานหรือหย่อนประสิทธิภาพลง ได้แก่ ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน (Salary) เป็นสิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปเงินรวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน ซึ่งองค์กรสามารถจ่ายค่าตอบแทนพอเพียงแก่การดำรงชีวิต ได้รับการประเมินขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม และได้รับการจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอ จะทำให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำผลการวิจัยไปใช้ ได้แก่ ควรส่งเสริมให้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกันในหน่วยงาน บุคลากรควรมีความอดทน และแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง ควรส่งเสริมบุคลากรมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ควรจัดสถานที่ในการทำงานเป็นสัดส่วน สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ควรยอมรับและเรียนรู้ในด้านสามารถในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา บริหารงานด้วยธรรมาภิบาลให้ความเสมอภาคแก่ทุกคน ควรจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้บุคลากรอย่างเหมาะสม การบริหารควรมีความชัดเจนในการแบ่งสายงานในคณะฯ

2. ข้อเสนอแนะ สำหรับการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้ ควรมีการศึกษารูปแบบการบริการที่มีประสิทธิภาพของคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย และ ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย

References

- Boonchom Srisa-ard. (2013). *Statistical Methods for Research Volume 1*. 5th edition, Bangkok: Suveeriyasan.
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Willey & Sons.
- Human Resource Management Division, Rajabhat Maha Sarakham University. (2019). *Number of personnel, Rajabhat Maha Sarakham University*. Mahasarakham: Rajabhat Maha Sarakham University.
- McClelland, D.C. (1961). *Human Motivation*. New York: Cambridge University.
- Motowidlo, Borman and Schmit. (1997). "Theory of individual differences in task and contextual performance." *Human Performance*, 10, 71 - 83.

- Natepanna Yavirach. (2019). *Leadership and strategic leadership*. 7th edition. Bangkok: Triple Group Company Limited.
- Premrudee Srivichai and Pinthong Pinjai. (2017). "Factors Influencing Performance of Incharge Nurses in Generak Hospital, Phayao". *Journal of Nursing and Health Care*, 35 (3), 155-164.
- Slocum and Hellriegel, D. (2011). *Management: Contingency Approach*. New York: Harper & Row Plubisher.
- Somkid Bangmo. (2002). *Organization and management*. Bangkok: Wittayapat.
- Soontaree Saksri. (2018) "Causal Factors Affecting Teachers' Work Performance with Organizational Citizenship Behavior as an Intervening Variable". *ACADEMIC JOURNAL BANGKOKTHONBURI UNIVERSITY*, 7 (1), 125-143.
- Sukollawat Nithikulthanaroj (2019). Opinions Regarding Factors Affecting Performance Efficiency of Employee of INDELOR LENS (THAILAND) COMPANY LIMITED.. Master of Business Administration Thesis: Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University.
- Thananwarin Sirichum. (2017). *Factors affecting the performance of employees of Songkhla Municipality*. Master of Business Administration Thesis: Prince of Songkla University.
- Wannaporn Buddhapoompitak and Kanyamon Inwang. (2011). *Organization theory and management*. Phitsanulok: Phitsanulok University.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd edition. New York: Harper and Row Publication.