

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

The Factors Influencing the Performance Efficiency of the Supportive Personnel of Ubon Ratchathani Rajabhat University

ศาสตรศิลป์ ทองแรง¹ กิตติมา จิงสุวดี¹

Received: May, 2014; Accepted: December, 2014

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน 2) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร อายุการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่สังกัดของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประชากรในการศึกษาประกอบด้วย บุคลากรสายสนับสนุน โดยมี 2 กลุ่มประกอบด้วย กลุ่มสำนักงาน และกลุ่มบริการ จำนวน 409 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน โดยใช้ตัวอย่างจำนวน 250 คน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความต้องการความสำเร็จ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านความต้องการความสำเร็จ สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 48.20 ส่วนตัวอย่างที่มีเพศ อายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านความต้องการความสำเร็จ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวอย่างที่มีอายุในการปฏิบัติงาน สถานภาพ และหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ปัจจัยที่ส่งผล; ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน; บุคลากร; สายสนับสนุน

¹ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

E-mail : riumba@yahoo.com

Abstract

The objectives of this research are 1) Study the factors which influenced the performance efficiency of the supportive personnel 2) Compare factors which influenced the performance efficiency of the supportive personnel as classified by gender, age, status, education levels, types of personnel, experience, and division of the supportive personnel of Ubon Ratchathani Rajabhat University. The population were of 409 supportive personnel and separated into two groups which is the office personnel and the service providing personnel. A total of 250 samples were randomly selected.

The research findings were as follows: The factors which influenced the performance efficiency of the supportive personnel played a role at a high level. Considering separate issues, the maximum value carrying issue was a need for achievement. The factors affecting the performance efficiency were working conditions and need for achievement, which could predict the efficiency by 48.20%. The samples who were different in gender and age held different opinions with a statistical significance of .01. Performance and need for achievement were different with a statistical significance of .05. The samples who had different experience and status and were under different divisions did not hold different opinions towards the factors which influenced the performance efficiency.

Keywords : Factors Influencing; Performance Efficiency; Supportive; Personnel

บทนำ

บุคลากรหรือคน เป็นทรัพยากรการบริหารที่มีความสำคัญมากที่สุด เพราะบุคลากรคือผู้ที่นำเอาทรัพยากรอื่น ได้แก่ วัสดุ อุปกรณ์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ และยังเป็นผู้จัดให้มีการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ที่เหมาะสม เพื่อให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย บุคลากรจึงเป็นปัจจัยในการกำหนดความสำเร็จขององค์การ องค์การที่ไม่สามารถบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ไม่สามารถทำให้บุคคลในองค์การเกิดการร่วมมือ ท่วมเทแรงกายแรงใจให้แก่องค์การ การบริหารจัดการองค์การก็จะต้องเกิดการล้มเหลว (ณัฐกร, 2554) โดยทั่วไปองค์กรมีความต้องการบุคลากรที่มีทักษะความรู้ความสามารถ 3 ประการ คือ ความสามารถในการเรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น ความสามารถในการเชิงปฏิบัติการ และความสามารถทางด้านความคิดในการแก้ไขปัญหา เพื่อให้้องค์กรมีการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้บริหารองค์การจึงต้องมีการปรับกลยุทธ์ในการสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรในองค์การให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว และสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กรไปพร้อม ๆ กัน และสิ่งสำคัญขององค์กรควรพิจารณาถึงเรื่องปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่สามารถจะทำให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดให้กับองค์กร (วรัญญา และสรบุศย์, 2554)

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้แบ่งพนักงานออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มบริหาร กลุ่มวิชาการ และกลุ่มสนับสนุน โดยผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการศึกษาเฉพาะพนักงานกลุ่มสายสนับสนุน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มย่อย ประกอบไปด้วย กลุ่มสำนักงาน กลุ่มบริการ เนื่องจากสองกลุ่มงานนี้เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญให้กับมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เพื่อที่จะทำให้นักวิชาการสามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร อายุในการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่สังกัด

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิด และทฤษฎีของ McClelland และ Herzberg มากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ในครั้งนี้โดยพิจารณาจากตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบทฤษฎีจูงใจของ McClelland และ Herzberg

ทฤษฎีของ McClelland	ทฤษฎีของ Herzberg
ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement)	(ปัจจัยจูงใจ Motivator Factor) ความสำเร็จ (Achievement) เนื้อหางานเอง (Work Content) ความก้าวหน้า (Growth)
ความต้องการอำนาจ (Need for Power)	การได้รับการยอมรับ (Recognition) สถานภาพ (Status) การเจริญในตำแหน่ง (Advancement)
ความต้องการความรักใคร่ผูกพัน (Need for Affiliation)	(ปัจจัยสุขอนามัย Hygiene Factor) สัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation) คุณภาพการควบคุมบังคับบัญชา (Supervision) นโยบายของบริษัท (Company Policies)

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบทฤษฎีจูงใจของ McClelland และ Herzberg (ต่อ)

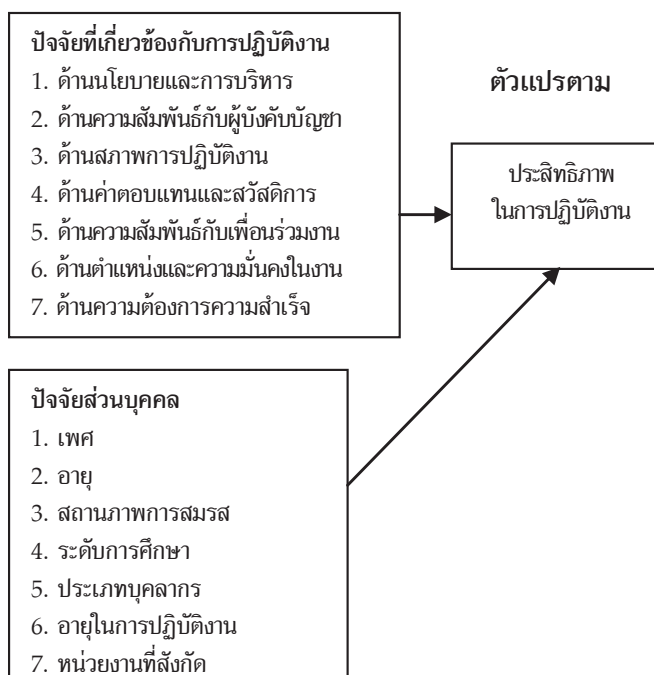
ทฤษฎีของ McClelland	ทฤษฎีของ Herzberg
	ความมั่นคงในงาน (Job Security) สภาพการทำงาน (Working Conditions)
	เงินเดือน (Salary) ค่าจ้าง (Wages)

จากตารางที่ 1 การเปรียบเทียบแนวคิดดังกล่าวทั้งสองสามารถใช้กำหนดเป็นตัวแปรเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ตัวแปรที่สำคัญ 7 ตัวแปร คือ

1. ด้านนโยบายและการบริหาร
2. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
3. ด้านสภาพการทำงาน
4. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
6. ด้านตำแหน่งและความมั่นคงในงาน
7. ด้านความต้องการความสำเร็จ

ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังรูปที่ 1

ตัวแปรอิสระ



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้แก่ 1) ด้านนโยบายและการบริหาร 2) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 3) ด้านสภาพการทำงาน 4) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 5) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 6) ด้านตำแหน่งและความมั่นคงในงาน 7) ด้านความต้องการความสำเร็จ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร อายุในการปฏิบัติงาน และหน่วยงานสังกัด แตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยมี 2 กลุ่ม ประกอบด้วยกลุ่มสำนักงาน และกลุ่มบริการ จำนวน 409 คน ณ มิถุนายน 2556 (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี กองบริหารงานบุคคล, 2556)

ตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 250 คน เป็นไปตามเกณฑ์ขั้นต่ำโดยการเปรียบเทียบตารางการคำนวณของ Krejcie and Morgan (Krejcie and Morgan 1970, อ้างถึงใน ทองใบ สุดชาติ 2551) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน

เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของตัวอย่าง

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าอัตราส่วน 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือขึ้นมาจากกรอบแนวคิด 7 ด้าน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าอัตราส่วน 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert ซึ่งเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้เครื่องมือวิจัยกับบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำนวน 50 คน ได้ค่า Reliability Analysis ดังตารางที่ 2

2. จากนั้นผู้วิจัยนำไปเก็บข้อมูลจากตัวอย่าง จำนวน 250 คน

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย (Reliability Analysis)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ค่าความเชื่อมั่น
1. ด้านนโยบายและการบริหาร	0.83
2. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.78
3. ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	0.81
4. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.79
5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.77
6. ด้านตำแหน่งและความมั่นคงในงาน	0.83
7. ด้านความต้องการความสำเร็จ	0.76
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ	0.92
ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	0.86

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด เพื่ออธิบายข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล และใช้สถิติเชิงอนุมาน วิเคราะห์หาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยการวิเคราะห์ระดับถดถอยเชิงพหุคูณ ทดสอบค่า t และค่า F เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์การถดถอย

การวิเคราะห์ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ซึ่งผู้ศึกษาเลือกใช้วิธีการคัดเลือกตัวแปรอิสระเข้าสู่สมการ (Stepwise Method) โดยก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลได้ทำการตรวจสอบเงื่อนไขการวิเคราะห์ การถดถอยพบว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเป็นตัวแปรเชิงปริมาณและมีการแจกแจงปกติ ตัวแปรอิสระแต่ละตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน ค่าความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์พบว่าการแจกแจงแบบปกติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0 ค่าแปรปรวนคงที่ ค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (ตัวแปรตาม) และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (ตัวแปรอิสระ)

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8
1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Y)	-	.51**	.46**	.54**	.39**	.49**	.40**	.67**
2. ด้านนโยบายและการบริหาร (X ₁)		-	.77**	.75**	.72**	.63**	.70**	.55**
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (X ₂)			-	.76**	.71**	.62**	.67**	.54**
4. ด้านสภาพการปฏิบัติงาน (X ₃)				-	.76**	.60**	.73**	.60**
5. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (X ₄)					-	.53**	.79**	.43**
6. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (X ₅)						-	.54*	.53**
7. ด้านตำแหน่งและความมั่นคงในงาน (X ₆)							-	.51**
8. ด้านความต้องการความสำเร็จ (X ₇)								-

จากตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรด้านปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (X) กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (Y) ของบุคลากรสายสนับสนุน คือ ตัวแปรพยากรณ์ด้านนโยบายและการบริหาร (X₁) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (X₂) ด้านสภาพการปฏิบัติงาน (X₃) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (X₄) ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (X₅) ด้านตำแหน่งและความมั่นคงในงาน (X₆) ด้านความต้องการความสำเร็จ (X₇) ทุกตัวมีความสัมพันธ์กันกับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตั้งแต่ 0.39 ถึง 0.79

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ด้วยกันพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ ตั้งแต่ 0.39 ถึง 0.79 ซึ่งค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ด้วยกันจะต้องมีค่าไม่สูงเกินไป คือ ต้องไม่เกิน 0.80 เพื่อป้องกันปัญหาการเกิด Multicollinearity แสดงว่าตัวแปรที่นำมาใช้พยากรณ์เป็นตัวแปรที่ดี สามารถนำไปวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณได้

ผลการวิจัย

ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.40 มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี ร้อยละ 48.40 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 48.80 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 51.20 มีประเภทบุคลากร กลุ่มสำนักงาน ร้อยละ 61.20 มีอายุในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 36.00 และมีสังกัดหน่วยงานสำนักงานอธิการบดี ร้อยละ 40.40

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความต้องการความสำเร็จ ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.74) รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.83) ด้านความสัมพันธ์กับ

ผู้บังคับบัญชา ($\bar{X}=3.70, S.D.=0.97$) ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.53, S.D.=0.81$) ด้านตำแหน่งและความมั่นคงในงาน ($\bar{X}=3.26, S.D.=0.88$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{X}=3.17, S.D.=0.94$)

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.95, S.D.=0.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ สามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง ($\bar{X}=4.01, S.D.=0.77$) รองลงมาคือ ใช้อุปกรณ์ที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ประหยัด และคุ้มค่าอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=4.00, S.D.=0.78$) สามารถปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบ กฎข้อบังคับ ของมหาวิทยาลัยด้วยความเคร่งครัด ($\bar{X}=3.98, S.D.=0.85$)

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือด้านสภาพการปฏิบัติงาน (X_3) ด้านความต้องการความสำเร็จ (X_7) โดยตัวแปรทั้ง 2 สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้ร้อยละ 48.20 ($\text{Adj } R^2 = 0.482$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.486 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เป็นตัวแปรตามโดยวิธี Stepwise ($n=250$)

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย		t	p
	b	β		
ด้านสภาพการปฏิบัติงาน (X_3)	.186	.220	3.85**	.00
ด้านความต้องการความสำเร็จ (X_7)	.475	.542	9.46**	.00
Constant = 1.468 R = .697 $R^2 = .486$ Adj $R^2 = .482$ $F_{2,247} = 116.83$				

จากตารางที่ 4 การวิเคราะห์ด้วยวิธี Stepwise จะเห็นว่าตัวแปรอิสระที่เข้ามาสู่สมการถดถอยมีเพียง 2 ด้าน คือ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน (X_3) ด้านความต้องการความสำเร็จ (X_7) ซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี และสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้ร้อยละ 48.20

ดังนั้นเมื่อนำตัวแปรทั้ง 2 ตัว ที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มาเขียนสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.468 + 0.186 (\text{ด้านสภาพการปฏิบัติงาน}) + 0.475 (\text{ด้านความต้องการความสำเร็จ}) \quad (1)$$

จากสมการที่ (1) เมื่อพิจารณาการพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ของตัวแปรพยากรณ์แต่ละตัวจะต้องอยู่บนฐานคติที่ว่า “อิทธิพลของตัวแปรพยากรณ์อื่นๆ ต้องคงที่” (ค่าคงที่เท่ากับ 1.468) ทั้งนี้ค่าพยากรณ์สัมประสิทธิ์ถดถอยสหสัมพันธ์ของคะแนนดิบ เป็นค่าที่พิจารณาจากข้อมูลและหน่วยของข้อมูลที่จัดเก็บได้จริงยังไม่ได้ปรับค่าคะแนนให้เป็นหน่วยน้ำหนักเดียวกันเพื่อให้สามารถเทียบเคียงกันได้ และในลำดับต่อไปนี้จะเป็นการอธิบายอิทธิพลของตัวแปรพยากรณ์แต่ละตัวแปร ดังนี้

1. ตัวแปรด้านสภาพการปฏิบัติงาน ค่า $b = 0.186$ แสดงให้เห็นว่าเมื่อสภาพการปฏิบัติงานมีการปรับเปลี่ยนไป 1 หน่วย ทำให้เพิ่มอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เพิ่มขึ้นร้อยละ 18.60 จะต้องมีการสร้างสภาพการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้มีความเพียงพอต่อความต้องการ ทั้งนี้ภายใต้เงื่อนไขตัวแปรอื่นๆ จะต้องคงที่

2. ตัวแปรด้านความต้องการความสำเร็จ ค่า $b = 0.475$ แสดงให้เห็นว่าเมื่อสภาพการปฏิบัติงานมีการปรับเปลี่ยนไป 1 หน่วย ทำให้เพิ่มอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เพิ่มขึ้นร้อยละ 47.500 จะต้องมีการให้สำเร็จตามความต้องการของพนักงาน โดยการให้ความร่วมมือและการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน เพื่อความสำเร็จของงานตามความต้องการ ทั้งนี้ภายใต้เงื่อนไขตัวแปรอื่นๆ จะต้องคงที่

สมการถดถอยพหุคูณที่สร้างจากค่าพยากรณ์สัมประสิทธิ์ถดถอยสหสัมพันธ์มาตรฐาน

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.220 (\text{ด้านสภาพการปฏิบัติงาน}) + 0.542 (\text{ด้านความต้องการความสำเร็จ}) \quad (2)$$

จากสมการที่ (2) เมื่อพิจารณาการพยากรณ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี แต่ละตัวจะต้องอยู่บนฐานคติที่ว่า “อิทธิพลของตัวแปรพยากรณ์อื่นๆ ต้องคงที่” และค่าพยากรณ์สัมประสิทธิ์ถดถอยสหสัมพันธ์มาตรฐาน เป็นค่าปรับคะแนนดิบให้เป็นคะแนนมาตรฐาน มีหน่วยน้ำหนักในการทำนายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามเป็นหน่วยเดียวกัน สามารถเทียบเคียงกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้วิจัยจะอธิบายอิทธิพลของตัวแปรพยากรณ์แต่ละตัวแปร ดังนี้

1. ตัวแปรด้านสภาพการปฏิบัติงาน ค่า $\beta = 0.220$ แสดงให้เห็นว่าเมื่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S = 0.81$) จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเท่ากับค่า β คูณด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เพิ่มขึ้นเท่ากับร้อยละ 17.82 (0.220×0.81)

ดังนั้น เมื่อปรับเปลี่ยนสภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 81 จะพยากรณ์ได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เพิ่มขึ้นร้อยละ 17.82 ทั้งนี้ภายใต้เงื่อนไขที่ตัวแปรอื่นๆ ต้องคงที่

2. ตัวแปรด้านความต้องการความสำเร็จ ค่า $\beta = 0.542$ แสดงให้เห็นว่าเมื่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S = 0.78$) จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น เท่ากับค่า β คูณด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เพิ่มขึ้นเท่ากับร้อยละ 42.27 (0.542×0.78)

ดังนั้น เมื่อปรับเปลี่ยนความต้องการความสำเร็จ เพิ่มขึ้นร้อยละ 78 จะพยากรณ์ได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เพิ่มขึ้นร้อยละ 42.27 ทั้งนี้ภายใต้เงื่อนไขตัวแปรอื่นๆ คงที่

สรุปผลวิจัย

จากผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านความต้องการความสำเร็จ รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านตำแหน่งและความมั่นคงในงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตัวแปรพยากรณ์ที่ใช้ในการทำนาย ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มี 2 ตัวแปร เรียงลำดับตามความสำคัญดังนี้ คือ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน (X_3) ด้านความต้องการความสำเร็จ (X_7) ซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี และสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้ร้อยละ 48.20 ซึ่งสามารถสรุปเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านสภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ สำนักงานมีแสงสว่าง อุณหภูมิ และสภาพการปฏิบัติงานที่เหมาะสมแก่การทำงาน รองลงมาคือ มีการดูแล รักษา ตรวจสอบ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ สำนักงานมีการจัดเอกสารเป็นหมวดหมู่ เรียบร้อยง่ายต่อการค้นหา อุปกรณ์สำนักงานที่ใช้ในการปฏิบัติงานเพียงพอ และพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา มีการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่จะสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สำนักงานมีจำนวนผู้ปฏิบัติงานเหมาะสมกับปริมาณงาน

2. ด้านความต้องการความสำเร็จ โดยรวมมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ท่านมีการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รองลงมาคือ ท่านมีความภาคภูมิใจเมื่อได้ปฏิบัติที่มีความท้าทายความสามารถของท่านโดยสำเร็จลุล่วง ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายและตามระยะเวลาที่กำหนด ท่านปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายโดยไม่เน้นสิ่งตอบแทนหรือของรางวัล ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความท้าทายความสามารถของท่านอยู่เสมอ

การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนเกี่ยวกับ

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร อายุในการปฏิบัติงาน หน่วยงาน ที่สังกัด

1. จำแนกตามเพศ พบว่าบุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านความต้องการความสำเร็จ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. จำแนกตามประเภทบุคลากร พบว่าบุคลากรต่างประเภทกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทั้งในภาพรวมและด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการความสำเร็จ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. จำแนกตามอายุ พบว่าบุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทั้งในภาพรวมและด้านความต้องการความสำเร็จแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านสภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทั้งในภาพรวมและด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการความสำเร็จ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. จำแนกตามอายุในการปฏิบัติงาน พบว่าบุคลากรที่มีอายุในการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

6. จำแนกตามสถานภาพ พบว่าบุคลากรที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน พิจารณาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

7. จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่าบุคลากรที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นที่น่าสนใจที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ซึ่งควรแก่การนำมาอภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

1.1 ด้านสภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สำนักงานมีแสงสว่าง อุดหนุน และสภาพการปฏิบัติงานที่เหมาะสมแก่การทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการที่มีสำนักงานที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่พร้อมไปด้วยแสงสว่าง อุดหนุน และมีสภาพการปฏิบัติงานที่เหมาะสมย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ การดูแล รักษา ตรวจสอบอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ สำนักงานมีการจัดเอกสารเป็นหมวดหมู่ ระเบียบเรียบร้อย ง่ายต่อการค้นหา อุปกรณ์สำนักงาน ที่ใช้ในการปฏิบัติงานเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมา จักรรัตน์, ราตรี ใจสัจย์ และกนิษฐา สัตระกุล (ปัทมา และคณะ, 2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด คือ การเกิดปัญหาในครอบครัวทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุดคือ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมากเกินไปทำให้ไม่สามารถพัฒนางานและส่งผลให้การปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพเกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

1.2 ด้านความต้องการความสำเร็จ โดยรวมมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการปฏิบัติงานจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ รองลงมาคือ ท่านมีความภาคภูมิใจเมื่อได้ปฏิบัติงานที่มีความท้าทายความสามารถของท่านโดยสำเร็จลุล่วง ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายและตามระยะเวลาที่กำหนด ท่านปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายโดยไม่เน้นสิ่งตอบแทนหรือของรางวัล ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความท้าทายความสามารถของท่านอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรัญญา ผลดี และสรบุศย์ รุ่งโรจน์สุวรรณ (วรัญญา และสรบุศย์, 2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสายวิชาการและพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสายวิชาการและพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มากกว่าทุกด้าน โดยที่พนักงานสายวิชาการมีปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด และพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพ และบริหารทั่วไปมีปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร อายุในการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่สังกัดพบว่า

2.1 จำแนกตามเพศ พบว่าบุคลากรที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านความต้องการความสำเร็จแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าบุคลากรที่มีเพศต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกัน เพศหญิงจะเป็นเพศที่มี

ความละเอียดอ่อนและให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธิดารัตน์ สุขประภาภรณ์ (ธิดารัตน์, 2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยค่าจ้างที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน ปัจจัยจึงใจมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ตัวอย่างที่มี เพศ อายุ ประเภท ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและค่าตอบแทนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 จำแนกตามประเภทบุคลากร พบว่าบุคลากรต่างประเภทกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทั้งในภาพรวมและด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการความสำเร็จแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นเช่นนี้เพราะว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานต่างประเภทกันย่อมมองเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มสำนักงานจะให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มบริการ เพราะเป็นกลุ่มที่ทำงานในสำนักงานเป็นงานเกี่ยวกับเอกสารต่าง ๆ มากกว่ากลุ่มงานบริการจึงให้ความสำคัญมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิดารัตน์ สุขประภาภรณ์ (ธิดารัตน์, 2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยค่าจ้างที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน ปัจจัยจึงใจมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ อายุ ประเภท ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 จำแนกตามอายุพบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทั้งในภาพรวมและด้านความต้องการความสำเร็จ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านสภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นเช่นนี้เพราะว่าบุคลากรที่มีอายุต่างกัน จะให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่างกัน โดยกลุ่มที่มีอายุน้อยที่สุดจะให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มที่มีอายุมากกว่า อาจเนื่องจากกลุ่มที่มีอายุน้อยมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่าและต้องการปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธิดารัตน์ สุขประภาภรณ์ (ธิดารัตน์, 2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยค่าจ้างที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน ปัจจัยจึงใจมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอยู่ใน

ระดับมากด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ อายุ ประเภท ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทั้งในภาพรวมและด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการความสำเร็จ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นเช่นนั้นเพราะว่าระดับการศึกษาที่ต่างกัน ย่อมส่งผลต่ออิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกัน โดยปริญาตรึขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่า กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญาตรี เนื่องจากกลุ่มที่มีการศึกษาสูงจะให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤติกา ปัญญาวงศ์ (กฤติกา, 2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ถูกประเมินว่ามีความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านการเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน ด้านความรู้ความสามารถและความเหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และด้านความเพียงพอของเงินเดือนและรายได้พิเศษ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด ได้แก่ การบรรจุเป็นพนักงานราชการ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา เงินเดือนและรายได้พิเศษ พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2.5 จำแนกตามอายุในการปฏิบัติงานพบว่า บุคลากรที่มีอายุในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน เป็นเช่นนั้นเพราะว่าอายุในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันแต่ให้ความสำคัญปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่เหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยา ยศคำลือ (กัลยา, 2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงในหาคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านฐานะและความมั่นคงของอาชีพ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานและด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับตามลำดับ พนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่อยู่อาศัย จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระยะเวลาในการปฏิบัติต่อวัน และจำนวนวันที่ปฏิบัติงานต่อสัปดาห์มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.6 จำแนกตามสถานภาพ พบว่าบุคลากรที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน พิจารณาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน เป็นเช่นนี้เพราะว่าบุคลากรที่มีสถานภาพต่างกันเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยา ยศคำลือ (กัลยา, 2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านฐานะและความมั่นคงของอาชีพ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ ตามลำดับ พนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่อยู่อาศัย จำนวนสมาชิกในครอบครัวชอบเวลาในการปฏิบัติต่อวัน และจำนวนวันที่ปฏิบัติงานต่อสัปดาห์มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.7 จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดพบว่า บุคลากรที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน เป็นเช่นนี้เพราะว่าบุคลากรที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกันเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่าง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในเชิงการนำไปปฏิบัติ

1. จากผลการวิจัยโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่ามี 2 ด้านเท่านั้น ได้แก่ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านความต้องการความสำเร็จ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1.1 ด้านสภาพการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยได้สะท้อนถึงความต้องการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดหน่วยงานควรพิจารณาเป็นลำดับแรก ได้แก่ สำนักงานมีแสงสว่าง อุดมภูมิ และสภาพการปฏิบัติงานที่เหมาะสมแก่การทำงาน มีการดูแล รักษา ตรวจสอบอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นควรมีการจัดสำนักงานให้มีแสงสว่าง อุดมภูมิ และสภาพการปฏิบัติงานที่เหมาะสม และควรดูแล บำรุง ตรวจสอบอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความเพียงพอ เพื่อให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

1.2 ด้านความต้องการความสำเร็จ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยได้สะท้อนถึงการพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีความภาคภูมิใจ

เมื่อได้ปฏิบัติงานที่มีความท้าทายความสามารถของท่านโดยสำเร็จลุล่วง ดังนั้น หน่วยงานควรมีการจัดฝึกอบรมให้บุคลากรได้มีการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ มีการศึกษาดูงานนอกสถานที่ มีการส่งเสริมให้บุคลากรได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ควรมีการมอบหมายงานให้มีความท้าทายกับความสามารถของบุคลากรแต่ละคน ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานและให้กำลังใจผู้ที่มีผลการประเมินในเกณฑ์ที่ดีเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไป

2. จากผลการวิจัย ผู้วิจัยค้นพบข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ ประเภท บุคลากร อายุ ระดับการศึกษา ต่างกัน พิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี แตกต่างกัน จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิง กลุ่มประเภทบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน กลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี กลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ต่างเห็นว่าปัจจัยด้านความต้องการความสำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุดและมีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
2. ศึกษาระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
3. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานของบุคลากร
4. ศึกษาผลการดำเนินงานตามภาระหน้าที่การรับผิดชอบของบุคลากร

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา จิงสุวดี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ประนอม คำพา รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยนันท์ โชติวนิช ที่ได้ให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ แนะนำ ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ทองใบ สุดซารี และคณะกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ที่ให้การสนับสนุนต่อผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณ คุณพ่อประยัด ทองแรง คุณแม่อุไรศรี ทองแรง ที่อยู่เบื้องหลัง และเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ให้กำลังใจ ตลอดให้ความช่วยเหลือเป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยดี

บรรณานุกรม

กฤติกา ปัญญาวงศ์. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. การศึกษาอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

- กัลยา ยศคำลือ. (2553). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
- ณัฐกร ดอนแก้วภู. (2554). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง อำเภอคำแพงแสน จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- ทองใบ สุดซารี. (2549). การวิจัยธุรกิจ : ปฏิบัติการวิจัยนอกเหนือจากตำรา. คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
- ทองใบ สุดซารี. (2551). การวิจัยธุรกิจ : ปฏิบัติการวิจัยนอกเหนือจากตำรา. คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
- ธิดารัตน์ สุขประภาภรณ์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. การศึกษาอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- ปัทมา จักรรัตน์, ราตรี ใจสัจย์ และกนิษฐา ลีตระกูล. (2554). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (2556). รายงานสถิติบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. กองบริหารส่วนบุคคล: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
- วรัญญา ผลดี และสรบุศย์ รุ่งโรจน์สุวรรณ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสายวิชาการและพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง