

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

Factors influencing performance effectiveness of supporting staff

at Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

มลฤดี ทับพรหม^{1*} และ เสนีย์ พวงยาณี¹

Molrudee Thabprom^{1*} and Senee Puangyanee¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน 2) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน 3) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยค่าจุนในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน และ 4) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้จากการสุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จำนวน 228 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (proportion stratified random sampling) ในการสุ่มจากแต่ละหน่วยงาน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเบื้องต้น ได้แก่ แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, S.D.=0.72)
2. ระดับความคิดเห็นปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D.=0.68)
3. ระดับความคิดเห็นปัจจัยค่าจุนในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D.=0.76)
4. เมื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่าด้านความก้าวหน้าส่วนตัว ด้านความสำเร็จ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านความมั่นคงในงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การพัฒนาตนเอง แรงงูใจในการปฏิบัติงาน ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

¹ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ พระนครศรีอยุธยา 13000

¹ Faculty of Business administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Pranakorn Sri Ayuthaya 13000

* Corresponding author. E-mail: manlek1@hotmail.com

Abstract

The purpose of this research aims 1) to study the opinions level of self development factors influencing the effectiveness in the performance of the supporting staff; 2) to study the opinions level of motivation factors influencing the effectiveness in the performance of the supporting staff; 3) to study the opinions level of hygiene factors influencing the effectiveness in the performance of the supporting staff and 4) to study factors influencing the effectiveness in the performance of the supporting staff. The research instrument was the questionnaire with the sample group of 228 people the supporting staff from Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi. Data were analysis by using SPSS program and Statistics used which were percentage, frequency, mean, standard deviation, simple regression coefficient. Results of the research were as follows:

1. The opinions level of self development factors influencing the effectiveness in the performance of the supporting staff in the overall picture is in high level. ($\bar{X}$ =3.86, S.D.=0.72)
2. The opinions level of motivation factors influencing the effectiveness in the performance of the supporting staff in the overall picture is in high level. ($\bar{X}$ =3.70, S.D.=0.68)
3. The opinions level of hygiene factors influencing the effectiveness in the performance of the supporting staff in the overall picture is in high level. ($\bar{X}$ =3.75, S.D.=0.76)
4. When hypothetical test is conducted, factors influencing the effectiveness in the performance of the supporting staff, it found that personal growth, achievement, advancement and job security influenced the effectiveness in the performance of the supporting staff at the implicitly statistical significance level of 0.05.

Keywords: self development, job motivation, work effectiveness

บทนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 โดยที่มาตรา 36 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 บัญญัติให้สถานศึกษาของรัฐที่จัดการศึกษาระดับปริญญาเป็นนิติบุคคล เพื่อให้สถานศึกษาดำเนินกิจการได้โดยอิสระ สามารถพัฒนาระบบบริหารและการจัดการที่เป็นของตนเองมีความคล่องตัวมีเสรีภาพทางวิชาการและอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสภามหาวิทยาลัย ดังนั้น จึงตั้งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 แห่งขึ้น แทนสถาบันเทคโนโลยี

ราชมงคล ซึ่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ เป็นหนึ่งในจำนวนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่ง ซึ่งสิ่งหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพด้านการศึกษา คือ การวางแผนและพัฒนาด้านทรัพยากรบุคคลให้มีคุณภาพและมีทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อส่วนราชการเกิดการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการนำหลักสมรรถนะมาใช้ในการบริหารเพื่อให้เกิดประสิทธิผลของบุคลากร ถือเป็นส่วนหนึ่งของผลงานที่คาดหวังในขณะเดียวกันก็นำไปใช้ในการบริหารงานทรัพยากรบุคคลด้านอื่นๆ เช่น การสรรหา คัดเลือก บรรจุแต่งตั้ง การพัฒนา การกำหนดตำแหน่ง การให้

คุณให้โทษ การเพิ่มประสิทธิภาพและแรงจูงใจ จะดำเนินการโดยคำนึงหลักสมรรถนะเป็นสำคัญ (รัชนีวรรณ, 2548) ซึ่งจากรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน โดยคณะกรรมการผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ พบว่า แผนบริหาร งานบุคลากร ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มีเพียงบางส่วนของแผนพัฒนาบุคลากรและ ไม่ครอบคลุมประเด็นการบริหารงานบุคลากร ซึ่งมี เฉพาะประเด็นเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาและระบบ สรรหาบุคลากร ดังนั้นจากข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ภายใน เพื่อให้แผนพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิมีความสมบูรณ์ ครบถ้วน จึงควรจัดทำแผนบริหารบุคลากรให้ครบทุกด้าน ซึ่งครอบคลุมด้านอัตรากำลังภาระงาน การเลื่อน ตำแหน่งงาน การพิจารณาความดีความชอบ ฯลฯ (รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ประจำปีการศึกษา 2557: ตรวจประเมินเมื่อวันที่ 19-20 พฤศจิกายน 2558) ซึ่งการพัฒนาบุคลากรเป็น ยุทธศาสตร์ที่สำคัญในการขับเคลื่อนแผนพัฒนาของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาคุณภาพของ อาจารย์และสายสนับสนุน และเป้าประสงค์การ พัฒนาที่ 6 อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนมี ศักยภาพในการปฏิบัติงานและมีขวัญกำลังใจในการ ปฏิบัติงาน (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ พ.ศ. 2557-2560 ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2558) มุ่งเน้นการพัฒนาของ

บุคลากรในด้านต่างๆ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่าง มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตรงตาม วัตถุประสงค์ของเป้าหมายที่ตั้งไว้

บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ถือเป็นส่วนประกอบ ที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญ ต่อความสำเร็จการปฏิบัติงานใดๆ จะประสบ ผลสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรบุคลากร สายสนับสนุนจึงมีส่วนสำคัญในการบริการแก่สาย วิชาการ นักศึกษา บุคลากรภายนอก และที่มีส่วน เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย ดังนั้น สิ่งสำคัญผู้บริหาร องค์กรไม่ควรมองข้าม คือ การสร้างแรงจูงใจแก่ บุคลากรในองค์กรซึ่งสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่ เป็นไปอย่างรวดเร็ว และสามารถตอบสนองความ ต้องการของบุคลากรในองค์กรไปพร้อมๆ กัน สิ่ง ที่องค์กรควรพิจารณา คือ ปัจจัยด้านต่างๆ ที่จะสามารถ ทำให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมี ศักยภาพและประสิทธิภาพสูงสุดให้กับองค์กร เนื่องจากการสร้างแรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ องค์กรสามารถกำหนดนโยบายในการพัฒนา บุคลากร ส่วนหนึ่งหากขาดบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีศักยภาพในการปฏิบัติงานก็อาจจะก่อผลเสีย ให้กับองค์กรได้: แผนพัฒนาบุคลากรมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จึงต้องการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

เพื่อที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล อีกทั้งยังเป็นข้อมูลเพื่อให้ผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำไปกำหนดกลยุทธ์ในการจัดทำแผนบริหารบุคลากรในแต่ละด้านได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
2. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
3. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
4. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

วิธีการศึกษา

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ได้แก่ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ สำนักงานอธิการบดี สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 532 คน (สถิติข้อมูลบุคลากรงานบุคลากร ณ 30 กันยายน 2558) ผู้วิจัยทำการคำนวณหาค่าขนาดตัวอย่างของทายามานะ (Yamane, 1970) โดยกำหนดความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซนต์ ให้มีความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 228 คน จึงได้กำหนดสัดส่วนของแต่ละกลุ่มตามสัดส่วนขนาดของประชากร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (proportion stratified random sampling) โดยคำนวณสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากสูตร

$$\frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนสายสนับสนุนทั้งหมดแต่ละสังกัด}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (sampling random sampling) โดยวิธีการจับสลากทำการสุ่มตัวอย่างในแต่ละสังกัดจนครบจำนวน 228 คน ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์จากหัวหน้าหน่วยงานเพื่อขอดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

ด้วยตนเอง จนครบจำนวน 228 ชุด เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบสอบถามปลายปิด (close-ended question) 4 ตอน และลักษณะคำถามเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (open ended) 1 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์การทำงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ รายได้ต่อเดือน และหน่วยงานที่สังกัด

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 16 ข้อ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาทางวิชาชีพ 4 ข้อ ด้านการพัฒนาทางร่างกาย 4 ข้อ ด้านการพัฒนาทางจิตใจ 4 ข้อ ด้านการพัฒนาทางสังคม 4 ข้อ

ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน (motivation factors) ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 24 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าส่วนตัว 4 ข้อ ด้านความสำเร็จ 4 ข้อ ด้านการยอมรับ 4 ข้อ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 4 ข้อ ด้านลักษณะงานที่ทำ 4 ข้อ ด้านความรับผิดชอบ 4 ข้อ

ตอนที่ 4 ปัจจัยด้านแรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน (maintenance factors) ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 24 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายองค์กร 4 ข้อ ด้านการบังคับบัญชา 4 ข้อ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 4 ข้อ ด้านความมั่นคงในงาน 4 ข้อ ด้านสภาพการทำงาน 4 ข้อ ด้านค่าตอบแทน 4 ข้อ

ตอนที่ 5 ลักษณะคำถามเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (open ended)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะของการวิจัยการตรวจสอบความเชื่อมั่น (reliability) ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.90 และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับบุคลากรสายวิชาการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด นำข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยค่าสัมประสิทธิ์ของความคงที่ภายในตามวิธีของ Cronbach (1974) ในการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (coefficient alpha) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ผลการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ผลการวิเคราะห์ 0.98

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามให้บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 10 หน่วยงาน ได้แก่ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 9 ชุด คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร จำนวน 13 ชุด คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 17 ชุด คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 7 ชุด คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 10 ชุด คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 6 ชุด สำนักงานอธิการบดี จำนวน 125 ชุด สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 12 ชุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 24 ชุด สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 5 ชุด รวมทั้งสิ้น 228 ชุด

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเบื้องต้น ได้แก่ แจกแจงความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย

(mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (multiple regression analysis)

ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 81.10 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50

จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 94.30 มีประสบการณ์การทำงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิมากกว่า 4 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,001 บาท จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 และส่วนใหญ่สังกัดสำนักงานอธิการบดีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 54.80

Table 1 Average, standard deviation, and attitudes of factors self-development of the supporting staff.

factors self-development of the supporting staff	$\bar{x}$	S.D.	level	order
1. career development	4.02	0.48	high	2
2. physical development	3.76	0.60	high	3
3. mind development	3.65	0.62	high	4
4. social development	4.02	0.51	high	1
average	3.86	0.72	high	

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 จาก (Table 1) พบว่าปัจจัยด้านการพัฒนาตนเอง โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =3.86, S.D.=0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าบุคลากรสายสนับสนุนมีความต้องการด้านการพัฒนาทางสังคม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =4.02, S.D= 0.51) เป็นอันดับที่ 1 อันดับที่ 2 คือ บุคลากรสายสนับสนุนมีความต้องการด้านการพัฒนาทาง

วิชาชีพอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =4.02, S.D.=0.48) อันดับที่ 3 คือ บุคลากรสายสนับสนุนมีความต้องการด้านการพัฒนาทางร่างกายอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =3.76, S.D.=0.60) ส่วนปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เป็นอันดับที่ 4 คือ บุคลากรสายสนับสนุนมีความต้องการด้านการพัฒนาทางจิตใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =3.65, S.D.=0.62)

Table 2 Average, standard deviation, and attitudes of factors influencing the effectiveness in the performance of the supporting staff.

factors influencing the effectiveness in the performance	$\bar{x}$	S.D.	level	order
1. self-progress	3.76	0.51	high	3
2. successful	3.86	0.48	high	1
3. acceptance	3.56	0.60	high	6
4. progress	3.57	0.72	high	5
5. job description	3.76	0.85	high	2
6. responsibility	3.74	0.51	high	4
avearge	3.70	0.68	high	

3. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ส่วนตัวอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =3.76, S.D.=0.51) อันดับที่ 4 จาก (Table 2) พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน คือ ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =3.74, โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =3.70, S.D.=0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความสำเร็จ การงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =3.57, S.D.=0.72) อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =3.86, S.D.=0.48) เป็นอันดับที่ 1 ส่วนปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ย อันดับที่ 2 คือ ด้านลักษณะงานที่ทำ อยู่ในระดับมาก น้อยที่สุด เป็นอันดับที่ 6 คือ ด้านการยอมรับอยู่ใน อันดับที่ 3 คือ ด้านความก้าวหน้า ระดับมาก ($\bar{x}$ =3.56, S.D.=0.60)

Table 3 Average, standard deviation, and attitudes of factors influencing the working of the supporting staff.

factors influencing the working	$\bar{x}$	S.D.	level	order
1. organization policy	3.76	0.63	high	4
2. mastery	3.79	0.72	high	2
3. relationship	3.82	0.60	high	1
4. stability	3.75	0.63	high	5
5. work conditions	3.77	0.62	high	3
6. compensation	3.58	0.68	high	6
average	3.75	0.76	high	

4. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3
- จาก (Table 3) พบว่า ปัจจัยค่าจูนในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.75, S.D.=0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.82, S.D.=0.60) เป็นลำดับที่ 1 ลำดับที่ 2 คือ ด้านการบังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.79, S.D.=0.72) ลำดับที่ 3 คือ ด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.77, S.D.=0.62) ลำดับที่ 4 คือ ด้านนโยบายองค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.76, S.D.=0.63) ลำดับที่ 5 คือ ด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.75, S.D.=0.63) ส่วนปัจจัย ค่าจูนในการปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 คือ ด้านค่าตอบแทน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.58, S.D.=0.68)

Table 4 Average, standard deviation, and attitudes of factors influencing the effectiveness of the supporting staff.

hypothesis	results
hypothesis 1 : factors influencing the effectiveness of the supporting staff	
1. work development influencing the effectiveness of working of the supporting staff	reject hypothesis (β = 0.00, P > 0.05)
2. physical development influencing the effectiveness of working of the Supporting Staff	reject hypothesis (β = -0.02, P > 0.05)
3. mind development influencing the effectiveness of working of the supporting staff	reject hypothesis (β = -0.02, P > 0.05)
4. social development influencing the effectiveness of working of the supporting staff	reject hypothesis (β = 0.01, P > 0.05)

5. ผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 4
- จาก (Table 4) พบว่า ด้านการพัฒนาทางวิชาชีพ ด้านการพัฒนาทางร่างกาย ด้านการพัฒนาทางจิตใจ ด้านการพัฒนาทางสังคม ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

Table 5 Average, standard deviation, and attitudes of factors influencing the effectiveness of the supporting staff.

hypothesis	results
hypothesis 2 : factors influencing the effectiveness of the supporting staff	
1. self-progressive influencing the effectiveness of the supporting staff	acceptance hypothesis ($\beta = 0.17, P < 0.05$)
2. successful influencing the effectiveness of the supporting staff	acceptance hypothesis ($\beta = 0.35, P < 0.05$)
3. acceptance influencing the effectiveness of the supporting Staff	reject hypothesis ($\beta = -0.02, P > 0.05$)
4. progress influencing the effectiveness of the supporting staff	acceptance hypothesis ($\beta = -0.12, P < 0.05$)
5. job description influencing the effectiveness of the supporting staff	reject hypothesis ($\beta = -0.00, P > 0.05$)
6. responsibility influencing the effectiveness of the supporting staff	reject hypothesis ($\beta = 0.12, P > 0.05$)

จาก (Table 5) พบว่า ด้านความก้าวหน้าส่วนตัว ด้านความสำเร็จและด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านการยอมรับด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านความรับผิดชอบ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จาก (Table 6) พบว่าด้านความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านนโยบายองค์กรด้านการบังคับบัญชาด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพการทำงาน และด้านค่าตอบแทน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

Table 6 Average, standard deviation, and attitudes of factors influencing the effectiveness of the supporting staff.

hypothesis	results
hypothesis 3 : factors influencing the effectiveness of the supporting staff	
1. organization policy influencing the effectiveness of the supporting	reject hypothesis ($\beta = -0.10, P > 0.05$)
2. mastery influencing the effectiveness of the supporting	reject hypothesis ($\beta = 0.00, P > 0.05$)
3. relationship influencing the effectiveness of the supporting	reject hypothesis ($\beta = 0.04, P > 0.05$)
4. stability influencing the effectiveness of the supporting	acceptance hypothesis ($\beta = 0.27, P < 0.05$)
5. work conditions influencing the effectiveness of the supporting	reject hypothesis ($\beta = 0.11, P > 0.05$)
6. compensation influencing the effectiveness of the supporting	reject hypothesis ($\beta = 0.00, P > 0.05$)

อภิปรายผล

1. การศึกษาระดับปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ พบว่า ปัจจัยด้านการพัฒนาตนเอง โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จากการศึกษาความคิดเห็นในการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุน สามารถอธิบายได้ว่า บุคลากรสายสนับสนุนต้องการมีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเพื่อทำงานเป็นที่มาอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี และต้องการได้รับการยกย่องชมเชยใน

กรณีที่ปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จหรือทำคุณประโยชน์ให้แก่หน่วยงาน ดังที่ พรณราย (2548) ได้กล่าวไว้ว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างกันและกันของบุคคลที่อยู่ร่วมกันไม่ว่าจะในชีวิตส่วนตัวในชีวิตการทำงานและในชีวิตสังคมทั่วไป เป็นเรื่องสำคัญอันเป็นพื้นฐานในการทำความเข้าใจซึ่งกันและกันซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพจนี (2548) ที่กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง (self development) เป็นกระบวนการการส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรสายสนับสนุนได้มีโอกาสในการพัฒนาตนเอง เพื่อให้มีความรู้ความสามารถที่ดีขึ้น การพัฒนาตนเองเป็นเรื่องของ

บุคคลแต่ละคนจะต้องกระทำด้วยตนเอง เพื่อให้มีความรู้ความสามารถที่ดีขึ้น หรือการส่งเสริมตนเองให้บรรลุมุ่งหมาย โดยไม่เบียดเบียนสิทธิของคนอื่น เป็นการสร้างสรรค์พัฒนาชีวิต และการงานของตนให้สูงขึ้นไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนิษา (2556) พบว่า บุคลากรสายปฏิบัติการ คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ ด้านสังคม และด้านสติปัญญา มีความต้องการพัฒนาตนเองโดยรวมอยู่ในระดับมากและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก เช่นกัน

2. การศึกษาระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ พบว่าปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จากการศึกษาความคิดเห็นปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน สามารถอธิบายได้ว่า บุคลากรสายสนับสนุนสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายตามที่ได้รับมอบหมายก่อนเวลาที่กำหนด และผลงานได้รับคำชมเชยเกิดความภาคภูมิใจในผลงาน รวมทั้งสามารถปฏิบัติงานหรือแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ดังที่ (นงลักษณ์, 2542 อ้างถึงในชะลอ, 2520) ได้กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการขั้นสูงสุด คือความต้องการทำงานเพื่องาน เพื่อเสริมความยิ่งใหญ่ และความสำเร็จของงานก็จะทำให้ผลงานดีขึ้น เพราะความต้องการในความสำเร็จเป็นมูลเหตุจูงใจที่ดีที่สุด สอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ แมคเคลแลนด์ McClelland's Theory (1962 อ้างถึงใน ญัฐกฤตา, 2551) ซึ่งได้อธิบายถึงแรงจูงใจ

ใฝ่สัมฤทธิ์ของบุคคลที่กระทำเพื่อให้ได้ซึ่งความสำเร็จโดยไม่หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขาเมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จตามที่มุ่งหวังจะเป็นแรงกระตุ้นการทำงานอื่นๆ ให้สำเร็จต่อไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนวิทย์ (2555) ได้สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จของงาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ บุคลากรทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผลงานการปฏิบัติงานที่ออกมาส่วนมากประสบความสำเร็จมาตลอดและเมื่อพบปัญหาในการทำงาน บุคลากรสามารถแก้ไขได้สำเร็จเสมอ

3. การศึกษาระดับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ พบว่าปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จากการศึกษาความคิดเห็นปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน สามารถอธิบายได้ว่าบุคลากรและเพื่อนร่วมงานช่วยกันแก้ไขปัญหาด้านการทำงานเสมอ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และนอกเหนือจากงานในหน้าที่แล้วผู้บังคับบัญชา ยังให้ความร่วมมือหรือช่วยเหลือบุคลากรในเรื่องส่วนตัว ดังที่ เสถียร (2527) ได้กล่าวว่า มนุษย์สัมพันธ์ในหน่วยงานเกิดขึ้นได้ จากการสร้างความเข้าใจในตัวบุคคล การจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดมนุษย์สัมพันธ์ การใช้สิ่งจูงใจ การใช้ความเป็นกันเอง การใช้สิ่งจูงใจที่เป็นเงินหรือโอกาสต่างๆ ตามความเหมาะสมของงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นทำงานของคนในองค์กร ที่มีหรือไม่มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันองค์กร

ทางธุรกิจจะสามารถประสบความสำเร็จได้นั้น ไม่ใช่เพียงแค่นักค้าและบริการแต่ต้องมาจากความร่วมมือของคนในองค์กร

4. การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ พบว่า

ด้านความก้าวหน้าส่วนตัว มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากบุคลากรได้รับโอกาสในการปฏิบัติงานที่ยากและท้าทายเพื่อเป็นการพัฒนาตนเองได้รับโอกาสแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งได้รับโอกาสในการปรับปรุงวิธีการทำงานและเสนอแนวคิดใหม่ๆ และได้รับโอกาสในการแก้ปัญหาต่างๆ ได้ด้วยตนเองซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ อีกทั้งยังก่อให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงานส่งผลให้เกิดการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานยิ่งๆ ขึ้นไป ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าส่วนตัว มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 และเมื่อทำการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าส่วนตัว สามารถร่วมกันอธิบายประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุนได้ถึงร้อยละ 45.00 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงเยา (2552) พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงาน นโยบายบริหารจัดการ ผู้บังคับบัญชา ความอิสระในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงก้าวหน้า

เพื่อนร่วมงาน และการรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอ็ดวานซ์ แพคเกจจิ้ง จำกัด อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร (2549) พบว่า พนักงานบัญชีและการเงินในกลุ่มบริษัท ไอดีเอส ประเทศไทยมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าส่วนตัว ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง ความรับผิดชอบและความก้าวหน้า โดยภาพรวมในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ 3.38

ด้านความสำเร็จ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากบุคลากรสายสนับสนุนทำงานบรรลุเป้าหมายตามที่ได้รับมอบหมายก่อนเวลาที่กำหนด และผลงานได้รับคำชมเชยเกิดความภาคภูมิใจในผลงาน รวมทั้งสามารถปฏิบัติงานหรือแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ดังที่ (นงลักษณ์, 2542 อ้างถึงในชะลอ, 2520) ได้กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการขั้นสูงสุด คือความต้องการทำงานเพื่องาน เพื่อเสริมความยิ่งใหญ่และความสำเร็จของงานก็จะทำให้ผลงานดีขึ้น เพราะความต้องการในความสำเร็จเป็นมูลเหตุจูงใจที่ดีที่สุด สอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจไฝสัมฤทธิ์ของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Theory) (1962 อ้างถึงในณัฐกรฤตา, 2551) ซึ่งได้อธิบายถึงแรงจูงใจไฝสัมฤทธิ์ของบุคคลที่กระทำเพื่อให้ได้ซึ่งความสำเร็จโดยไม่หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขา เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จตามที่มุ่งหวังจะเป็นแรงกระตุ้นการทำงานอื่นๆ ให้สำเร็จต่อไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนวิทย์ (2555) ได้สรุปผลการวิจัย

เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ บุคลากรทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผลงานการปฏิบัติงานที่ออกมาส่วนมากประสบความสำเร็จมาตลอดและเมื่อพบปัญหาในการทำงานบุคลากรสามารถแก้ไขได้สำเร็จเสมอ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริกร และกาญจน์ระวี (2556) พบว่า ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร มากที่สุดคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านความรับผิดชอบในงานตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของเทียน (2554) พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านสิทธิหรือประโยชน์อื่นที่ได้รับ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยพหุคูณเพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ จังหวัดพิษณุโลกมากที่สุดที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีเพียงปัจจัย 2 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากหน่วยงานของบุคลากรมีการส่งเสริมให้ได้รับความรู้โดยการสัมมนา ฝึกอบรม

การเข้าร่วมประชุม หรือส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสศึกษาต่อระดับที่สูงขึ้นในระหว่างที่ทำงานอยู่ รวมถึงการส่งเสริมให้บุคลากรได้ก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นตามสายงานอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของจกน (2542) อ้างถึงใน Boak and Thompson, (1998) ได้กล่าวว่า ทุกหน่วยงานต้องการบุคลากรที่กระตือรือร้นที่จะทำการพัฒนาศักยภาพแห่งตน ต้องการคนทำงานดีมีคุณภาพ ซึ่งแต่ละคนที่จะมีคุณสมบัติเช่นนี้ได้ จะต้องผ่านการสะสมประสบการณ์มากมาย สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1972 อ้างถึงใน ณัฐกฤตา, 2551) ที่ได้พัฒนาทฤษฎี ERG ยึดพื้นฐานความรู้มาจากทฤษฎีการจูงใจของ Maslow โดยตรงและแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท (1) ความต้องการเพื่อความคงอยู่ (2) ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม (3) ความต้องการเจริญก้าวหน้าในงาน ผู้ที่มีความต้องการความเจริญนี้เป็นผู้ที่ตั้งอกตั้งใจขยันทำงานและอุทิศเวลาให้แก่งานจนสุดความสามารถ เสียสละอย่างเต็มที่ ซึ่งตรงกับทฤษฎีของ Maslow ในข้อที่ 5 หรือ self-actualization สอดคล้องกับงานวิจัยของอนุรักษ์ (2553) พบว่า ปัจจัยเกื้อหนุนในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความภูมิใจในอาชีพการงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุรักษ์ (2553) พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยเกื้อหนุนในการทำงานทุกด้านในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น

คิดเห็น ความภูมิใจในอาชีพการงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยเกื้อหนุนในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความภูมิใจในอาชีพการงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้านความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากบุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่ ร้อยละ 57.50 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และร้อยละ 57.00 มีประสบการณ์การทำงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิมากกว่า 4 ปี โดยมีภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ และมีความมั่นใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่กำลังทำอยู่ว่ามีความมั่นคงดังคำกล่าวของเสริมศักดิ์ (2522) ที่ว่าการมีประสบการณ์ในงานใดก็ตามย่อมเป็นผลให้บุคคลปฏิบัติงานได้ดี รวมทั้งการมีโอกาสเติบโตอย่างต่อเนื่องตามเส้นทางความก้าวหน้าทางสายงานอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรภรณ์ (2554) พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจด้านปัจจัยค่าจูง ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุดารัตน์ (2551) พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมี 4 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน การบริหารและนโยบายขององค์กร

ความก้าวหน้าสวัสดิการ และความมั่นคงในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 81.10 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 94.30 มีประสบการณ์การทำงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิมากกว่า 4 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,001 บาท จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 และส่วนใหญ่สังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 54.80

1. จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านการพัฒนาตนเอง โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.86, S.D.=0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความต้องการด้านการพัฒนาทางสังคม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.02, S.D.=0.51) เป็นอันดับที่ 1 อันดับที่ 2 คือบุคลากรสายสนับสนุนมีความต้องการด้านการพัฒนาทางวิชาชีพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.02, S.D.=0.48) อันดับที่ 3 คือ บุคลากรสายสนับสนุนมีความต้องการด้านการพัฒนาทางร่างกาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.76, S.D.=0.60) ส่วนปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เป็นอันดับที่ 4 คือ บุคลากรสายสนับสนุน มีความต้องการด้านการพัฒนาทางจิตใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.65, S.D.=0.62)

2. จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.70, S.D.=0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.86, S.D.=0.48) เป็นอันดับที่ 1 อันดับที่ 2 คือ ด้านลักษณะงานที่ทำ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.76, S.D.=0.85) อันดับที่ 3 คือด้านความก้าวหน้าส่วนตัว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.76, S.D.=0.51) อันดับที่ 4 คือ ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.74, S.D.=0.51) อันดับที่ 5 คือด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.57, S.D.=0.72) ส่วนปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เป็นอันดับที่ 6 คือ ด้านการยอมรับอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.56, S.D.= 0.60)

3. จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความคิดเห็น อยู่ในระดับ ($\bar{X}$ =3.75, S.D.=0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.82, S.D.=0.60) เป็นลำดับที่ 1 ลำดับที่ 2 คือ ด้านการบังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.79, S.D.=0.72) ลำดับที่ 3 คือ ด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.77, S.D.=0.62) ลำดับที่ 4 คือ ด้านนโยบายองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.76, S.D.=0.63) ลำดับที่ 5 คือ ด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.75, S.D.=0.63) ส่วนปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 คือ ด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.58, S.D.=0.68)

4. จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าส่วนตัวปัจจัย

ด้านความสำเร็จปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ข้อเสนอแนะ

1. นโยบายด้านความก้าวหน้าส่วนตัวผู้บริหารระดับสูงหรือผู้บังคับบัญชาสามารถนำผลการวิจัยเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการกำหนดเป้าหมายหรือปรับเปลี่ยนดัชนีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (key performance indicators: KPI) เพื่อให้เกิดสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร โดยการกำหนดให้บุคลากรได้รับโอกาสในการปฏิบัติงานที่ยากและท้าทาย เพื่อเป็นการพัฒนาตนเองได้รับโอกาสแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งได้รับโอกาสในการปรับปรุงวิธีการทำงานและเสนอแนวคิดใหม่ๆ และได้รับโอกาสในการแก้ปัญหาต่างๆ ได้ด้วยตนเองซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เพื่อแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ รวมทั้งก่อให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงานส่งผลให้เกิดการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ยิ่งๆ หากพบว่าดัชนีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมก็ให้คงไว้ แต่หากพบว่า การตั้งเป้าหมายไว้ต่ำเกินไป อาจดำเนินการแก้ไขโดยการเพิ่มเป้าหมายให้สูงขึ้นเพื่อให้เกิดความท้าทายในงาน เป็นต้น

2. นโยบายด้านความสำเร็จ ผู้บริหารระดับสูงหรือผู้บังคับบัญชา ควรส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรทั้งที่เป็นเงินและไม่ใช้เงินให้แก่บุคลากร

ที่ปฏิบัติงานดี เช่น การพิจารณาความดีความชอบ การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน การพิจารณาต่อสัญญาจ้าง การประกาศเกียรติคุณเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานดี และเป็นตัวอย่างให้แก่ผู้อื่นในการปฏิบัติงานตามแนวทางเพื่อช่วยเสริมสร้างประสิทธิผลของงานให้ดียิ่งขึ้น

3. นโยบายด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้บริหารระดับสูงหรือผู้บังคับบัญชาควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับความรู้ โดยการสัมมนา การฝึกอบรม การเข้าร่วมประชุม หรือส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสศึกษาต่อระดับที่สูงขึ้น ในระหว่างที่ทำงานอยู่ การสร้างกลไกในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดการองค์ความรู้ (knowledge management) การพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาศักยภาพความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ รวมถึงการส่งเสริมให้บุคลากรได้ก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นตามลำดับ

4. นโยบายด้านความมั่นคงในงาน ผู้บริหารระดับสูงหรือผู้บังคับบัญชาควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรก้าวหน้าในสายงานอาชีพอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนมีความเจริญเติบโตในหน้าที่การงานได้อย่างมั่นคง และการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากรทั้งในด้านสิทธิสวัสดิการ เช่น วันหยุดพักผ่อน พักร้อน การตรวจสุขภาพประจำปี และเงินกองทุนสำรองชีพ รวมถึงการหาแนวทางในการธำรงรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพสูงขององค์กร

ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้างต่อไป

1. ทำการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาและส่งเสริมให้บุคลากรก้าวหน้าในสายงานอาชีพอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนมีความเจริญเติบโตในหน้าที่การงานได้อย่างมั่นคง อีกทั้งเพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากร

2. ทำการศึกษาเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันในองค์กร เพื่อธำรงรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพสูงขององค์กรสิ่งเป็นสำคัญในทุกสถานการณ์ ในขณะที่ตลาดแรงงานมีการแข่งขันสูงซึ่งส่งผลให้อัตราการย้ายงานสูงขึ้นเช่นกัน ดังนั้นการรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพสูงไว้จึงเป็นเรื่องที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ

เอกสารอ้างอิง

- เจนวิทย์ สิทธิวงศ์. 2555. อิทธิพลของการเรียนรู้และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานผ่านสมรรถนะของบุคลากร บริษัท โพรเกรส เซอร์วิส ซัพพอร์ท จำกัด. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จกกลณี ชุตินาเทวินทร์. 2542. การศึกษาอบรมเชิงพัฒนา. พี.เอ.ลิฟวิง, กรุงเทพฯ.
- ชะลอ ธรรมศิริ. 2520. การแก้ปัญหาการประเมินผลการฝึกอบรมในปัญหาและการบริหารงานฝึกอบรม. สำนักฝึกอบรม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ณัฏฐกฤตา อภิชาติภวนิธิ. 2551. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัท ไทยตาบูนี อิลเล็คทริก จำกัด.

- วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพฯ.
- เทียน เที่ยมอ่อน. 2554. การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ จังหวัดพิษณุโลก. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- พจน์ เพชรบุรณิน. 2548. การพัฒนาตนเอง. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- พรรณราย ทพยะประภา. 2548. จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตและในการทำงาน. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ภัทราภรณ์ เนินกว้าง. 2554. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ธนิวรรณ วนิชย์ถนอม. 2548. การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. *วารสารข้าราชการ* 50(2):10-24.
- ศิริพร ประภาวิสุทธิ. 2549. แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบัญชีและการเงินในกลุ่มบริษัทไอดีเอส ประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สิริกร สุขสุดไพศาล และกาญจน์ระวี อนันตอัศวกุล. 2556. วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร. *วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ* 4(2): 41-54.
- สุดารัตน์ กิมศิริ. 2551. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จังหวัดอุดรดิตถ์. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์, อุดรดิตถ์.
- สุนิษา กลิ่งพงษ์. 2556. ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายปฏิบัติการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2552. พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. *ไทยวัฒนาพานิช*, กรุงเทพฯ.
- เสถียร เหลืองอร่าม. 2527. หลักมนุษยสัมพันธ์ต่อการบริหารงานในองค์กร. แพร่วิทยา, กรุงเทพฯ.
- อนรรักษ์ สินติโชค. 2553. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา หจก. ชีสเต็มทราฟสปอร์ตแอนด์ บิวซิเนส. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- อนงเยาว์ พูลเพิ่ม. 2552. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอ็ดวานซ์ แพคเกจจิง จำกัด. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.
- Cronbach, L.J. 1974. *Essentials of psychological testing*. 3rd ed. McGraw-Hill, New York.
- McClelland, D.C. 1973. Testing for competency rather than for Intelligence. *Am Psychol*. 28(1): 1-14.
- Yamane, T. 1970. *Statistics: An introductory analysis*. 2nd ed. John Weatherhill, Tokyo.