

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร
The Causal Factors Influencing Work Efficiency of Support Staffs
Rajabhat Universities in Bangkok

ธนาวุฒิ ประกอบผล^{1*}
Tanawut Prakobpol^{1*}

¹คณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เลขที่ 1 ซอยฉลองกรุง 1 เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520 ประเทศไทย

¹Faculty of Administration and Management, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang
1 Soi Chalongkrung 1, Ladkrabang, Bangkok, 10520, Thailand

รับต้นฉบับบทความ: 17 ตุลาคม 2561 ปรับปรุงบทความ รอบที่ 1: 24 พฤษภาคม 2562 ตอบรับตีพิมพ์บทความ: 20 กันยายน 2562
ปรับปรุงบทความ รอบที่ 2: 2 กรกฎาคม 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และ 2) สร้างและพัฒนาโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ได้จากกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น จำนวน 340 คน รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงบรรยาย การวิเคราะห์หาค่าประกอบ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และโมเดลสมการเชิงโครงสร้างด้วยโปรแกรม LISREL 9.2 ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมี 5 ปัจจัย คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เจตคติในการปฏิบัติงาน บรรยากาศองค์การและลักษณะงานที่ทำ ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ บรรยากาศองค์การ ลักษณะงานที่ทำ และ

*ผู้เขียนหลัก (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง)
อีเมล: tanawut.pr@kmitl.ac.th

เจตคติในการปฏิบัติงาน 2) โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อธิบายความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 79 ผู้บริหารสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้

คำสำคัญ

ปัจจัยเชิงสาเหตุ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บุคลากรสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

Abstract

The purpose of this research were 1) to study factors influencing work efficiency and 2) to develop a model of causal factors influencing work efficiency of the support staff in Rajabhat University in Bangkok. The samples consisted of 340 support staff by stratified random Sampling. Data were collected using questionnaire. The data were analyzed by descriptive statistic, factor analysis, correlation and Structural Equation Modeling using LISREL 9.2. The research findings were as follows: 1) The factors influencing work efficiency has 5 factors: work satisfaction, work motivation, work attitude, organizational climate, and work description. The variables with direct influences are work satisfaction and work motivation. The variable with both direct and indirect influences were organizational climate, work description, and work attitude. 2) The model of causal factors influencing work efficiency of the support staff in Rajabhat University in Bangkok was fitted with empirical data and factor in the model could cooperatively explain variance of work efficiency at 79. The results of the causal factors influencing work efficiency of support staffs Rajabhat Universities in Bangkok, Executives can be used as a guideline for improving operations for maximum efficiency.

Keywords

Causal Factors, Work Efficiency, Support Staffs, Rajabhat Universities in Bangkok

บทนำ

ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน และประสิทธิภาพการทำงาน คือ ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและบุคลากรขององค์กรหรือไม่ขึ้นอยู่กับ

ความสามารถในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร การใช้เทคโนโลยีเพียงลำพังไม่สามารถทำให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จได้ เนื่องจากมนุษย์เป็นผู้สร้างและผู้ใช้เทคโนโลยี การนำเทคโนโลยีมาใช้จึงต้องอาศัย "คน" เป็นผู้ควบคุมและตัดสินใจโดยเฉพาะในการพัฒนาประสิทธิภาพ เทคโนโลยีอาจจะช่วยให้การปฏิบัติงานสะดวกสบายขึ้น แต่ไม่อาจทำให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ถ้าทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรขาดความพร้อมและความใส่ใจในการพัฒนางาน โดยเฉพาะในด้านการมีสำนึกที่มีต่อคุณภาพและประสิทธิภาพ (Millet, 1954) ประสิทธิภาพการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้ความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กร งานที่สำคัญของการบริหารองค์กรก็คือ งานในหน้าที่ของการบริหาร ซึ่งจะเหมือนกันเป็นสากลไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใดหรือมีวัตถุประสงค์ใด ผู้บริหารต้องส่งเสริมให้บุคลากรมีเจตคติที่ดีต่องานและปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงคุณภาพของงาน ปริมาณงานที่เหมาะสม ระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในกระบวนการดำเนินงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น ผลการปฏิบัติงานหรือการสร้างผลงานให้มีประสิทธิภาพหรือบรรลุจุดมุ่งหมายตามเป้าหมายที่วางไว้จะต้องพิจารณาจากคุณภาพของงาน ปริมาณงานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือคาดหวังไว้ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในหลักการและมาตรฐาน สิ่งเหล่านี้จะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยหลายๆ ด้านด้วยกัน ซึ่งหากองค์กรใดให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยเหล่านี้ก็จะทำให้องค์การนั้นประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด (Maichan, 2018)

ปัจจุบันสภาพของการศึกษาระดับอุดมศึกษาโดยเฉพาะมหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นกลุ่มมหาวิทยาลัยที่พัฒนามาจากโรงเรียนฝึกหัดครูที่ตั้งอยู่ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคของประเทศ ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็นวิทยาลัยครูหลังจากนั้นจึงเปลี่ยนมาเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏ (Office of the Higher Education Commission, 2017) บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยมีความสำคัญต่อการเป็นที่ยิ่ง เนื่องจากมุมมองใหม่ในขณะนี้คือการมองบุคลากรในเชิงของการเป็นทุน (Human Capital) ที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์กร ทฤษฎีทุนมนุษย์ (Human Capital Theory) จากแนวคิดของ Becker (1964) กล่าวว่า องค์กรสามารถสร้างความแตกต่างได้โดยผ่านการพัฒนาสร้างคุณค่าให้กับทรัพยากรมนุษย์ซึ่งจะต้องมีการประเมินความคุ้มค่ากับการลงทุนที่เกิดขึ้น ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นสิ่งสำคัญ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในปัจจุบัน อาทิ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เจตคติในการทำงาน บรรยากาศขององค์กรและลักษณะงานที่ทำ อาจจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัยอันส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อภารกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏ นอกจากนี้จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาของ Pensri (2014) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ แรงจูงใจ บรรยากาศขององค์กรและลักษณะงานที่ทำ จึงเป็นที่มาให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน

ในด้านต่างๆ อันจะส่งผลต่อการเพิ่มศักยภาพในการทำงานของบุคลากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อสร้างและพัฒนาโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

ทบทวนวรรณกรรม

1. **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน** ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ปีเตอร์สัน และโพลแมน (Peterson & Plowman, 1989, 325) และทฤษฎีของไมค์ วิตคอค (Woodcock, 1989, 116) แล้วปรับแนวคิดให้สอดคล้องและครอบคลุมการปฏิบัติงานที่เป็นจริงในหน่วยงาน ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) คุณภาพของงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ มีความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย สามารถปฏิบัติงานได้ดีภายใต้ความกดดันหรือภาวะเร่งด่วน ผลงานตรงตามเป้าหมายและเป็นไปตามนโยบายของหน่วยงาน 2) ปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณงานที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับ มีความสมดุลกับอัตรากำลังของบุคลากรในหน่วยงานและการปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน 3) เวลา หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานมีความเหมาะสมเสร็จก่อนกำหนดหรือเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีความรวดเร็วทั้งในด้านการดำเนินงานและด้านการติดต่อสื่อสาร และ 4) ค่าใช้จ่าย หมายถึง ทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการดำเนินงานทั้งหมด เช่น คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีจะต้องเหมาะสมกับงานและมีการใช้งบประมาณเป็นไปตามแผน

2. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน** ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959, 60) ทฤษฎี ERG (Existence Relatedness and Growth Theory) ของเอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1972, 210-212) ทฤษฎีของแอปเปิลไวท์ (Applewhite, 1965, 5) และทฤษฎีของกู๊ด (Good, 1973, 320) แล้วปรับแนวคิดให้สอดคล้องและครอบคลุมการปฏิบัติงานที่เป็นจริงในหน่วยงาน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ความก้าวหน้า หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสก้าวหน้า ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงาน การฝึกอบรมและการดูงานใหม่ๆ ตลอดจนการได้มีโอกาสศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ 2) ผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน เงินเดือน ค่าล่วงเวลา การจัดหาสถานที่พัก ค่ารักษาพยาบาล และการจัดสวัสดิการต่างๆ 3) ความพร้อมของเครื่องมือในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน ที่ตั้ง อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน 4) การยอมรับทางสังคม หมายถึง ความรู้สึกที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของสังคม ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น การได้รับการส่งเสริมชื่อเสียงได้รับความชื่นชม และ 5) ความต้องการอำนาจบารมี หมายถึง การเป็นผู้นำในการปฏิบัติงาน



การเสนอความคิดเห็นให้ผู้อื่นยอมรับและได้รับความเคารพนับถือจากเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ronpirin (2015) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของแอทคินสัน (Atkinson, 1964) และแมคเคลลันด์ (McClelland, 1961) แล้วปรับแนวคิดให้สอดคล้องและครอบคลุมการปฏิบัติงานที่เป็นจริงในหน่วยงาน ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) แรงจูงใจใฝ่สัมพันธุ์ หมายถึง ความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคม ต้องการการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งในสังคม ต้องการความเป็นมิตรและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลอื่น 2) แรงจูงใจใฝ่อำนาจ หมายถึง ความต้องการอำนาจ ต้องการที่จะมีอิทธิพลและควบคุมบุคคลอื่น ต้องการเป็นผู้นำในการตัดสินใจต่างๆ สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้อื่นได้และต้องการรับผิดชอบผู้อื่น และ 3) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความปรารถนาของแต่ละบุคคลที่ต้องการทำสิ่งต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bunyarit (2015) ที่กล่าวว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวมทั้งผลการวิจัยของ Pensri (2014) พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน

4. เจตคติในการทำงาน ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของคอตเลอร์ (Kotler, 2000) และซิคมันด์ (Zikmund, 2000, 288) แล้วปรับแนวคิดให้สอดคล้องและครอบคลุมการปฏิบัติงานที่เป็นจริงในหน่วยงาน ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ความรู้สึก หมายถึง ความรู้สึกส่วนบุคคลในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน อารมณ์โกรธไม่พอใจ รัก ชอบ เป็นเรื่องความแตกต่างกันตามบุคลิกภาพ 2) ความเข้าใจ หมายถึง ความเชื่อหรือการรับรู้ (Perception) แนวปฏิบัติในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะได้ทั้งแง่ดีและไม่ดี เป็นสิ่งที่ถ่ายทอดจากกลุ่มสังคมมาสู่ตัวบุคคล และ 3) พฤติกรรม หมายถึง การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อบุคคลหรือสถานการณ์ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Butthongdee (2014) ที่กล่าวว่าเจตคติในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. บรรยากาศองค์การ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของเฮลพิน (Halpin, 1975) และสตริงเกอร์ (Stringer, 2002) แล้วปรับแนวคิดให้สอดคล้องและครอบคลุมการปฏิบัติงานที่เป็นจริงในหน่วยงาน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) มิติด้านโครงสร้าง หมายถึง ลักษณะสภาพแวดล้อมของงาน ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ข้อบังคับ โครงสร้างการบริหารงาน การแบ่งสายงานและหน้าที่อย่างชัดเจน มีการประชุมวางแผนเพื่อทำความเข้าใจขั้นตอนในการดำเนินงานชี้แจงนโยบายการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ 2) มิติด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง มาตรฐานของการปฏิบัติงานตามที่องค์กรกำหนดเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นบรรทัดฐานเพื่อให้สามารถทำงานได้ถูกต้องและสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการเพิ่มหรือปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละปี 3) มิติด้านความรับผิดชอบ หมายถึง ลักษณะสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ

ของตนเอง 4) มิติด้านการให้รางวัล หมายถึง ลักษณะและสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับการได้รับรางวัลสำหรับงานที่ตนได้ปฏิบัติสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์การ และ 5) มิติด้านการสนับสนุน หมายถึง ลักษณะและสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับการช่วยเหลือของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานอื่นในกลุ่ม เน้นการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Akasagtung (2016) ที่กล่าวว่าบรรยากาศองค์การมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวมทั้งผลการวิจัยของ Pensri (2014) พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน

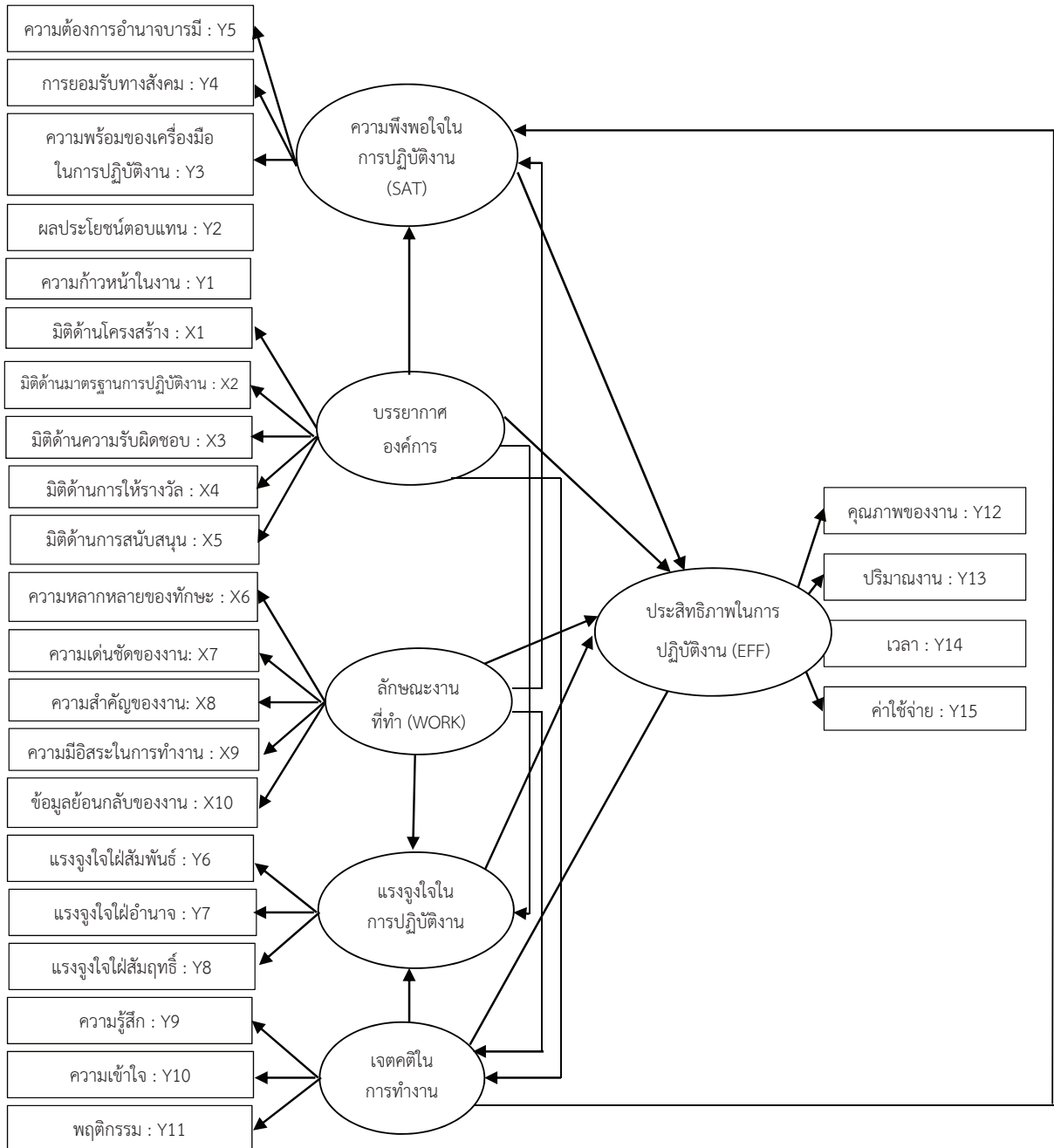
6. ลักษณะงานที่ทำ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของแฮคแมนและโอล์ดแฮม (Hackman & Oldham, 1980, 244) แล้วปรับแนวคิดให้สอดคล้องและครอบคลุมการปฏิบัติงานที่เป็นจริงในหน่วยงาน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ความหลากหลายของทักษะ หมายถึง ชนิดของกิจกรรมที่ต้องกระทำ โดยใช้ประสบการณ์ ความชำนาญ จากความรู้ ความสามารถและความคิดต่างๆ มาผสมผสานจนทำให้งานนั้นสำเร็จ 2) ความเด่นชัดของงาน หมายถึง ความสมบูรณ์ของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้และต้องทำทั้งกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนจบและสามารถมองเห็นชิ้นงานที่สำเร็จได้ 3) ความสำคัญของงาน หมายถึง ผลงานที่มีคุณภาพและมีผลกระทบต่อชีวิตหรือการกระทำของผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์การ 4) ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง งานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้กำหนดตารางการทำงาน การตัดสินใจในกระบวนการทำงาน รวมทั้งให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเตรียมการทำงานและดำเนินการด้วยตนเองและ 5) ข้อมูลย้อนกลับของงาน หมายถึง ข่าวสารที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หรือผลการปฏิบัติงานที่ได้กระทำไปแล้ว ซึ่งอาจมาจากหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bunyarit (2015) ที่กล่าวว่าลักษณะงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวมทั้งผลการวิจัยของ Pensri (2014) พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน

วิธีการวิจัย

1. การพัฒนาโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์และพัฒนาโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุตามสมมติฐาน ประกอบด้วย 1) องค์ประกอบ (ตัวแปรแฝง) ดังนี้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เจตคติในการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บรรยากาศองค์การและลักษณะงานที่ทำ และ 2) ตัวแปรสังเกตได้ ดังนี้ ความก้าวหน้าในงาน ผลประโยชน์ตอบแทน ความพร้อมของเครื่องมือในการปฏิบัติงาน การยอมรับทางสังคม ความต้องการอำนาจบารมี แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ แรงจูงใจใฝ่อำนาจ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความรู้สึกรัก ความเข้าใจ พฤติกรรม คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา ค่าใช้จ่าย มิติด้านโครงสร้าง มิติด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน มิติด้านความรับผิดชอบ มิติด้านการให้รางวัล มิติด้านการสนับสนุน ความหลากหลายของทักษะ

ความเด่นชัดของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงานและข้อมูลย้อนกลับของงาน
ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1: โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุตามสมมติฐาน

2. สมมติฐานในการวิจัย

2.1 ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.2 ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เจตคติในการทำงาน บรรยากาศองค์การและลักษณะงานที่ทำ

3. ประชากร ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี และมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา รวมทั้งสิ้น 2,265 คน

4. กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่า 34 ตัว การประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงไม่ควรต่ำกว่า 340 คน (10 ตัวอย่าง ต่อ 1 พารามิเตอร์) (Virachai, 1999) ดังนั้น ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 340 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นโดยใช้มหาวิทยาลัยเป็นเกณฑ์ในการแบ่งชั้น จำนวน 5 แห่ง และคำนวณจำนวนตัวอย่างในแต่ละแห่งตามสัดส่วนของบุคลากร

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามประกอบด้วยข้อความที่กำหนดขึ้นตามแนวคิด ความหมายและคุณลักษณะของตัวแปรที่ต้องการวัดโดยปรับปรุงและดัดแปลงจากแนวคิด Bunyarit (2015) ประกอบด้วย 4 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบและเติมข้อความลงในช่องว่าง จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีข้อความคำถามทั้งหมด 105 ข้อ และวัดทั้งหมด 21 ด้าน ดังนี้ 1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 25 ข้อ ประกอบด้วย 1.1) ความก้าวหน้าในงาน 1.2) ผลประโยชน์ตอบแทน 1.3) ความพร้อมของเครื่องมือในการปฏิบัติงาน 1.4) การยอมรับทางสังคม 1.5) ความต้องการอำนาจบารมี 2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 15 ข้อ ประกอบด้วย 2.1) แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ 2.2) แรงจูงใจใฝ่อำนาจ 2.3) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 3) เจตคติในการปฏิบัติงาน จำนวน 15 ข้อ ประกอบด้วย 3.1) ความรู้สึก 3.2) ความเข้าใจ 3.3) พฤติกรรม 4) บรรยากาศองค์การ จำนวน 25 ข้อ ประกอบด้วย 4.1) มิติด้านโครงสร้าง 4.2) มิติด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน 4.3) มิติด้านความรับผิดชอบ 4.4) มิติด้านการให้รางวัล 4.5) มิติด้านการสนับสนุน 5) ลักษณะงานที่ทำ จำนวน 25 ข้อ ประกอบด้วย 5.1) ความหลากหลายของทักษะ 5.2) ความเด่นชัดของงาน 5.3) ความสำคัญของงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert) โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีข้อความคำถามทั้งหมด 20 ข้อ และวัด ทั้งหมด 4 ด้าน ดังนี้ 1) คุณภาพของงาน 2) ปริมาณงาน 3) เวลา 4) ค่าใช้จ่าย ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ และตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



แบบสอบถามผ่านการหาคุณภาพด้วยการตรวจสอบดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Consistency: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน มีค่าอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ประกอบด้วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เจตคติในการปฏิบัติงาน บรรยายภาคองค์การ ลักษณะงานที่ทำและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.904, 0.906, 0.903, 0.893, 0.907 และ 0.917 ตามลำดับ

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครด้วยตนเอง จำนวน 350 ฉบับ และได้รับการตอบกลับ 340 ฉบับ คิดเป็น 97.14%

7. การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน (Descriptive Statistic) ของตัวแปรสังเกตได้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าความเบ้และค่าความโด่งด้วยโปรแกรม SPSS for Windows 2) การตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ด้วยโปรแกรม SPSS for Windows 3) การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) ด้วยโปรแกรม LISREL 9.2 และ 4) การวิเคราะห์โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุ (Causal Factors) ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยโปรแกรม LISREL 9.2

ผลการวิจัย

1. ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรในโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการตรวจสอบการกระจายของข้อมูล

ตารางที่ 1

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลของตัวแปร และการตรวจสอบการกระจายของข้อมูล

ตัวแปรสังเกตได้	$\bar{X}$	การแปล ผล	SD	C.V.	MIN	MAX	SK	KU
Y1 : ความก้าวหน้าในงาน	3.87	มาก	0.88	16.75	1.00	5.00	-0.94	0.14
Y2 : ผลประโยชน์ตอบแทน	3.79	มาก	0.94	17.35	1.00	5.00	-0.24	-0.20
Y3 : ความพร้อมของเครื่องมือในการปฏิบัติงาน	3.73	มาก	0.79	18.75	1.00	5.00	-0.18	0.58
Y4 : การยอมรับทางสังคม	4.21	มาก	0.27	16.68	1.00	5.00	-0.38	0.24
Y5 : ความต้องการอำนาจบารมี	4.23	มาก	0.12	17.53	1.00	5.00	-0.19	0.27
Y6 : แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์	3.77	มาก	0.54	17.12	1.00	5.00	-0.93	0.24
Y7 : แรงจูงใจใฝ่อำนาจ	3.97	มาก	0.30	18.56	1.00	5.00	-0.77	0.15
Y8 : แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	3.95	มาก	0.34	21.32	1.00	5.00	-0.94	0.58
Y9 : ความรู้สึก	3.96	มาก	0.57	20.62	1.00	5.00	-0.17	0.24
Y10 : ความเข้าใจ	3.99	มาก	0.97	21.55	1.00	5.00	-0.14	0.17
Y11 : พฤติกรรม	3.97	มาก	0.66	19.06	1.00	5.00	-0.14	0.18
Y12 : คุณภาพของงาน	3.86	มาก	0.14	19.74	1.00	5.00	-0.11	0.10
Y13 : ปริมาณงาน	3.96	มาก	0.68	21.83	1.00	5.00	0.87	0.24
Y14 : เวลา	3.94	มาก	0.26	20.26	1.00	5.00	0.69	0.49
Y15 : ค่าใช้จ่าย	3.74	มาก	0.16	22.04	1.00	5.00	-0.98	0.17
X1 : มิติด้านโครงสร้าง	3.89	มาก	0.47	17.63	1.00	5.00	-0.14	0.75
X2 : มิติด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน	3.74	มาก	0.55	19.45	1.00	5.00	-0.17	0.10
X3 : มิติด้านความรับผิดชอบ	3.68	มาก	0.01	18.43	1.00	5.00	-0.11	0.18
X4 : มิติด้านการให้รางวัล	3.68	มาก	0.49	23.68	1.00	5.00	-0.15	0.35
X5 : มิติด้านการสนับสนุน	3.89	มาก	0.88	23.45	1.00	5.00	-0.17	0.77
X6 : ความหลากหลายของทักษะ	3.74	มาก	0.54	14.78	1.00	5.00	-0.36	0.74
X7 : ความเด่นชัดของงาน	4.01	มาก	0.76	21.45	1.00	5.00	-0.04	0.24
X8 : ความสำคัญของงาน	4.05	มาก	0.44	18.24	1.00	5.00	-0.25	0.58
X9 : ความมีอิสระในการทำงาน	3.98	มาก	0.38	19.66	1.00	5.00	-0.17	0.20
X10 : ข้อมูลย้อนกลับของงาน	3.87	มาก	0.69	16.75	1.00	5.00	-0.87	0.17

จากตารางที่ 1 ตัวแปรสังเกตได้อยู่ในระดับมากทุกตัว ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าอยู่ระหว่าง 0.12 – 0.97 แสดงว่า ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V) ของตัวแปร มีค่าอยู่ระหว่าง 14.78 – 23.68 แสดงว่า ตัวแปรมีการกระจายของข้อมูลไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาค่าความเบ้ (Skewness : SK) มีค่าอยู่ระหว่าง -0.98 – -0.11 และความโด่ง (Kurtosis : KU) มีค่า

อยู่ระหว่าง -0.20 – 0.77 แสดงว่า ตัวแปรมีการกระจายของข้อมูลเป็นโค้งปกติสมมาตร ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงของ Byrne (2010) ที่กล่าวว่าโค้งปกติควรมีค่าความเบ้และความโด่งอยู่ระหว่าง -10 ถึง +10

2. การตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้

การตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้พบว่าค่า KMO เท่ากับ 0.914 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ข้อตกลงของการวิเคราะห์องค์ประกอบของ Virachai (1999) ที่กล่าวว่า ค่า KMO ควรมีค่าเข้าใกล้ 1 ถ้ามีค่าน้อยแสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีน้อยและไม่เหมาะที่จะวิเคราะห์องค์ประกอบ

3. การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง

3.1 ความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 2

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดองค์ประกอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ	R ²	สัมประสิทธิ์ คะแนนองค์ประกอบ
Y1 ความก้าวหน้าในงาน	.91**	.83	.61
Y2 ผลประโยชน์ตอบแทน	.77**	.59	.19
Y3 ความพร้อมของเครื่องมือในการปฏิบัติงาน	.52**	.27	.04
Y4 การยอมรับทางสังคม	.75**	.56	.17
Y5 ความต้องการอำนาจารมี	.72**	.52	.08

$\chi^2 = 6.08$ df = 5 p = .321 GFI = 1.00 AGFI = .98 RMSEA = .001

หมายเหตุ: ** p < .01

จากตารางที่ 2 โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเกณฑ์ประเมินความสอดคล้อง พิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (Chi-square) มีค่าเท่ากับ 6.08 ค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .321 ที่องศาอิสระเท่ากับ 5 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ .98 และค่าดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยของส่วนเหลือคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าเท่ากับ .001 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ .52 ถึง .91 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (p < .01) ทุกตัว สอดคล้องกับทฤษฎีของ Byrne (2010) ที่กล่าวว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบควรมีค่า .30 ขึ้นไป มีความแปรผันร่วม (R²) กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตั้งแต่ร้อยละ 27 ถึง 83 เป็นไปตามทฤษฎีของ Byrne (2010) ที่กล่าวว่าค่าความแปรปรวนของตัวแปรควรมีค่าเข้าใกล้ 1

3.2 ความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 3

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดองค์ประกอบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ	R ²	สัมประสิทธิ์ คะแนนองค์ประกอบ
Y6 แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์	.60**	.36	.16
Y7 แรงจูงใจใฝ่อำนาจ	.76**	.58	.34
Y8 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	.83**	.69	.52
$\chi^2 = 0.00$ df = 0 p = 1.000 GFI = 1.00 AGFI = 1.00 RMSEA = .000			

หมายเหตุ: ** p < .01

จากตารางที่ 3 โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเกณฑ์ประเมินความสอดคล้อง พิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (Chi-square) มีค่าเท่ากับ .00 ค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 1.00 ที่องศาอิสระเท่ากับ 0 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 และค่าดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยของส่วนเหลือคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าเท่ากับ .000 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ .60 ถึง .83 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (p < .01) สอดคล้องกับทฤษฎีของ Byrne (2010) ที่กล่าวว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบควรมีค่า .30 ขึ้นไป ความแปรผันร่วม (R²) กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตั้งแต่ร้อยละ 36 ถึง 69 เป็นไปตามทฤษฎีของ Byrne (2010) ที่กล่าวว่าค่าความแปรปรวนของตัวแปรควรมีค่าเข้าใกล้ 1

3.3 ความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบเจตคติในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดองค์ประกอบเจตคติในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ	R ²	สัมประสิทธิ์ คะแนนองค์ประกอบ
Y9 ความรู้สึก	.56**	.31	.12
Y10 ความเข้าใจ	.89**	.79	.72
Y11 พฤติกรรม	.65**	.42	.17
$\chi^2 = 0.00$ df = 0 p = 1.000 GFI = 1.00 AGFI = 1.00 RMSEA = .000			

หมายเหตุ: ** p < .01

จากตารางที่ 4 โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเกณฑ์ประเมินความสอดคล้อง พิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (Chi-square) มีค่าเท่ากับ .49 ที่องศาอิสระเท่ากับ 1 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 และค่าดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยของส่วนเหลือคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าเท่ากับ .000 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ .56 ถึง .89 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$) ทุกตัว สอดคล้องกับทฤษฎีของ Byrne (2010) ที่กล่าวว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบควรมีค่า .30 ขึ้นไป มีความแปรผันร่วม (R^2) กับเจตคติในการปฏิบัติงานตั้งแต่ร้อยละ 31 ถึง 79 เป็นไปตามทฤษฎีของ Byrne (2010) ที่กล่าวว่าค่าความแปรปรวนของตัวแปรควรมีค่าเข้าใกล้ 1

3.4 ความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 5

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดองค์ประกอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ	R^2	สัมประสิทธิ์ คะแนนองค์ประกอบ
Y12 คุณภาพของงาน	.76**	.58	.31
Y13 ปริมาณงาน	.69**	.48	.09
Y14 เวลา	.89**	.79	.62
Y15 ค่าใช้จ่าย	.47**	.22	.05

$\chi^2 = 3.50$ df = 2 $p = .632$ GFI = 1.00 AGFI = .98 RMSEA = .009

หมายเหตุ: ** $p < .01$

จากตารางที่ 5 โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเกณฑ์ประเมินความสอดคล้อง พิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (Chi-square) มีค่าเท่ากับ 3.50 ค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .632 องศาอิสระเท่ากับ 2 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ .98 และค่าดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยของส่วนเหลือคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าเท่ากับ .009 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ .75 ถึง .96 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$) ทุกตัว สอดคล้องกับทฤษฎีของ Byrne (2010) ที่กล่าวว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบควรมีค่า .30 ขึ้นไป มีความแปรผันร่วม (R^2) กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตั้งแต่ร้อยละ 22 ถึง 79 เป็นไปตามทฤษฎีของ Byrne (2010) ที่กล่าวว่าค่าความแปรปรวนของตัวแปรควรมีค่าเข้าใกล้ 1

3.5 ความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบบรรยากาศองค์การ

ตารางที่ 6

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดองค์ประกอบบรรยากาศองค์การ

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ	R ²	สัมประสิทธิ์ คะแนนองค์ประกอบ
X1 มิติด้านโครงสร้าง	.83**	.69	.46
X2 มิติด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน	.78**	.61	.28
X3 มิติด้านความรับผิดชอบ	.64**	.41	.03
X4 มิติด้านการให้รางวัล	.34**	.11	.31
X5 มิติด้านการสนับสนุน	.70**	.49	.52
$\chi^2 = 7.12$ df = 5 p = .832 GFI = .99 AGFI = .98 RMSEA = .012			

หมายเหตุ: ** p < .01

จากตารางที่ 6 โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเกณฑ์ประเมินความสอดคล้องพิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (Chi-square) มีค่าเท่ากับ 7.12 ซึ่งมีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .832 ที่องศาอิสระเท่ากับ 5 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .99 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ .98 และค่าดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยของส่วนเหลือคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าเท่ากับ .012 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ .34 ถึง .83 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (p < .01) ทุกตัว สอดคล้องกับทฤษฎีของ Byrne (2010) ที่กล่าวว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบควรมีค่า .30 ขึ้นไป มีความแปรผันร่วม (R²) กับบรรยากาศองค์การ ตั้งแต่ร้อยละ 11 ถึง 69 เป็นไปตามทฤษฎีของ Byrne (2010) ที่กล่าวว่าค่าความแปรปรวนของตัวแปรควรมีค่าเข้าใกล้ 1

3.6 ความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบลักษณะงานที่ทำ

ตารางที่ 7

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดองค์ประกอบลักษณะงานที่ทำ

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ	R ²	สัมประสิทธิ์ คะแนนองค์ประกอบ
X6 ความหลากหลายของทักษะ	.62**	.38	.08
X7 ความเด่นชัดของงาน	.68**	.46	.17
X8 ความสำคัญของงาน	.82**	.67	.42
X9 ความมีอิสระในการทำงาน	.75**	.56	.21
X10 ข้อมูลย้อนกลับของงาน	.74**	.55	.17

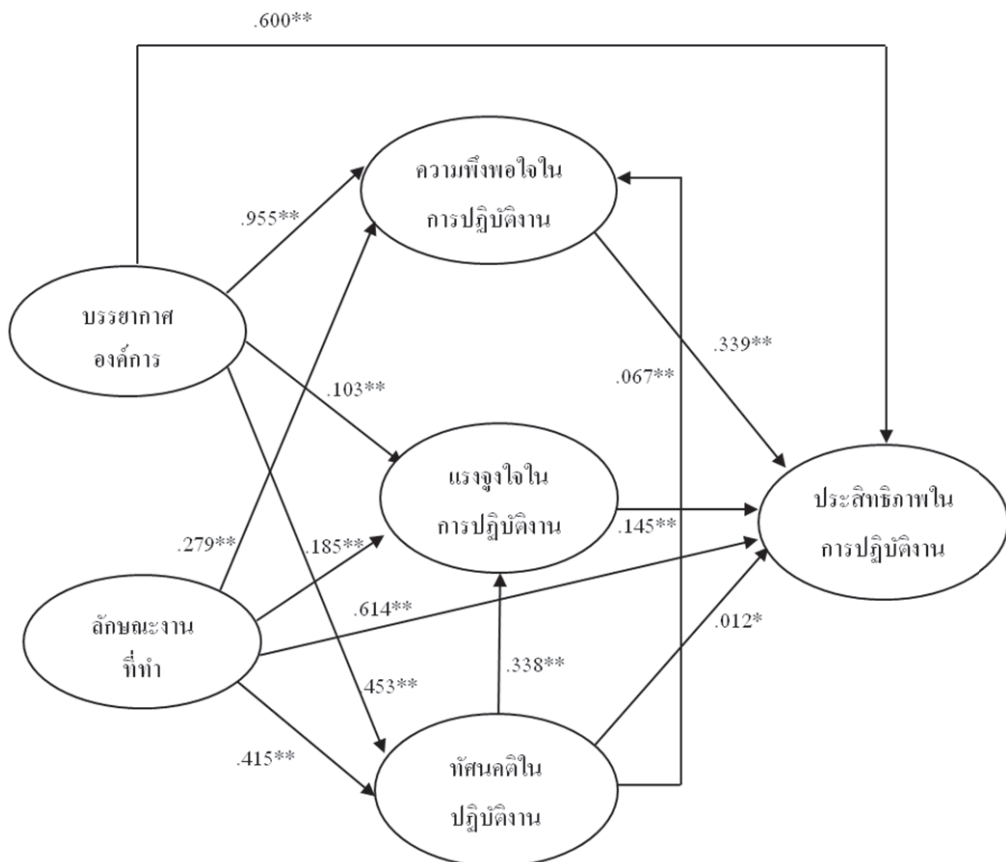
$\chi^2 = 8.68$ df = 5 p = .674 GFI = .99 AGFI = .98 RMSEA = .005

หมายเหตุ: ** p < .01

จากตารางที่ 7 โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเกณฑ์ประเมินความสอดคล้อง พิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (Chi-square) มีค่าเท่ากับ 8.68 มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .674 ที่องศาอิสระเท่ากับ 5 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .99 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ .98 และค่าดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยของส่วนเหลือคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าเท่ากับ .005 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ .67 ถึง .97 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$) ทุกตัว สอดคล้องกับทฤษฎีของ Byrne (2010) ที่กล่าวว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบควรค่า .30 ขึ้นไป มีความแปรผันร่วม (R^2) กับลักษณะงานที่ทำ ตั้งแต่ร้อยละ 38 ถึง 67 เป็นไปตามทฤษฎีของ Byrne (2010) ที่กล่าวว่าค่าความแปรปรวนของตัวแปรควรมีค่าเข้าใกล้ 1

4. การวิเคราะห์โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการวิเคราะห์ พบว่าโมเดลไม่สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดล โดยพิจารณาจากค่าดัชนีปรับแก้โมเดล (Modification Indices) ซึ่งยอมให้ความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้ พบว่า ได้โมเดลที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังรายละเอียดที่แสดงในภาพที่ 2



ค่าไค-สแควร์ (χ^2) = 93.594, df = 71, $p = .055$, GFI = .994, AGFI = .967 และ RMSEA = .018

ภาพที่ 2: โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากภาพที่ 2 พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยค่าสถิติที่ตรวจสอบเป็นไปตามเกณฑ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (χ^2) = 93.594, df = 71, p = .055 นั่นคือ ระดับนัยสำคัญของการทดสอบค่าไค-สแควร์มากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดคือ .05 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) = .994 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = .967 ซึ่งทั้งสองค่ามีค่าเข้าใกล้ 1 และค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (RMSEA) = .018 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 0 จึงทำให้ได้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครเป็นไปตามโมเดลสมมติฐาน

5. การวิเคราะห์อิทธิพลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

จากภาพที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (EFF) ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (SAT) และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (MOT) และปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (EFF) ได้แก่ บรรยากาศองค์การ (ATM) ลักษณะงานที่ทำ (WORK) และเจตคติในการปฏิบัติงาน (ATT) ตามลำดับซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยรายละเอียด ดังนี้

5.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (SAT) มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (EFF) เท่ากับ .339 ($p < .001$) และค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ .339 ($p < .001$) แสดงว่ายิ่งบุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงยิ่งส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้นตามไปด้วย

5.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (MOT) มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (EFF) เท่ากับ .145 ($p < .001$) และค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ .145 ($p < .001$) แสดงว่ายิ่งบุคลากรสายสนับสนุนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงยิ่งส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้นตามไปด้วย

5.3 เจตคติในการปฏิบัติงาน (ATT) มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (EFF) เท่ากับ .012 ($p < .001$) แสดงว่ายิ่งบุคลากรสายสนับสนุนมีเจตคติในการปฏิบัติงานสูงยิ่งส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้เจตคติในการปฏิบัติงาน (ATT) ยังส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (EFF) ทางอ้อมโดยส่งผ่านตัวแปรแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (MOT) และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (SAT) เท่ากับ .072 ($p < .001$) และค่าอิทธิพลรวม (ค่าอิทธิพลทางตรงบวกค่าอิทธิพลทางอ้อม) เท่ากับ .084 ($p < .001$)

5.4 บรรยากาศองค์การ (ATM) มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (EFF) เท่ากับ .600 ($p < .001$) แสดงว่ายิ่งบุคลากรสายสนับสนุนได้รับบรรยากาศองค์การที่ดียิ่งส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้บรรยากาศองค์การ (ATM) ยังส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (EFF) ทางอ้อมโดยส่งผ่านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (SAT) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (MOT) เจตคติในการปฏิบัติงาน (ATT) เท่ากับ .366 ($p < .001$) และค่าอิทธิพลรวม (ค่าอิทธิพลทางตรงบวกค่าอิทธิพลทางอ้อม) เท่ากับ .966 ($p < .001$)

5.5 ลักษณะงานที่ทำ (WORK) มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (EFF) เท่ากับ .614 ($p < .001$) แสดงว่ายิ่งบุคลากรสายสนับสนุนมีลักษณะงานที่ทำที่เหมาะสมยิ่งส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้ลักษณะงานที่ทำ (WORK) ยังส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (EFF) ทางอ้อมโดยส่งผ่านเจตคติในการปฏิบัติงาน (ATT) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (MOT) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (SAT) เท่ากับ .156 ($p < .001$) และค่าอิทธิพลรวม (ค่าอิทธิพลทางตรงบวกค่าอิทธิพลทางอ้อม) เท่ากับ .770 ($p < .001$)

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมี 5 ปัจจัย คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เจตคติในการปฏิบัติงาน บรรยากาศองค์การและลักษณะงานที่ทำ ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ บรรยากาศองค์การ ลักษณะงานที่ทำ และเจตคติในการปฏิบัติงาน 2) โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อธิบายความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 79 ผู้บริหารสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้

อภิปรายผลการวิจัย

1. บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีอิทธิพลทางตรงส่งผลในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและเจตคติในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Akasagtung (2016) ที่กล่าวว่าบรรยากาศองค์การมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากการรับรู้ถึงสภาพบรรยากาศองค์การที่ชัดเจน ทำให้บุคลากรสายสนับสนุนเกิดความพึงพอใจสามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องของการทำงานและสามารถตัดสินใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนได้ รวมทั้งมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งพร้อมที่จะปฏิบัติงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์การ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับทฤษฎีและงานวิจัยของเฮลพิน และสตริงเกอร์ ที่กล่าวถึงบรรยากาศขององค์การ (Halpin, 1975 ; Stringer, 2002)

2. ลักษณะงานที่มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีอิทธิพลทางตรงส่งผลในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและเจตคติในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bunyarit (2015) ที่กล่าวว่าลักษณะงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเมื่อลักษณะงานที่ทำเพิ่มขึ้น แสดงว่าบุคลากร

สายสนับสนุนที่มีความหลากหลายของทักษะ ความเด่นชัดของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงานและข้อมูลย้อนกลับของงานจะทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาการทำงานได้ดียิ่งขึ้นซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้นสอดคล้องกับทฤษฎีของแฮคแมนและโอล์ดแฮมที่กล่าวถึงคุณลักษณะของงาน (Hackman & Oldham, 1980, 244)

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครโดยส่งผลในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ronpirin (2015) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานและมีขวัญกำลังใจในการทำงาน สอดคล้องกับทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์กที่กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Herzberg, 1959, 60)

4. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครโดยส่งผลในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bunyarit (2015) ที่กล่าวว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากแรงจูงใจจะเป็นตัวกำหนดหรือเป็นตัวผลักดันให้เกิดความสนใจ ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การตามที่ต้องการตามที่แมคเคลแลนด์ได้เสนอไว้ (McClelland, 1961)

5. เจตคติในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครโดยมีอิทธิพลทางตรงส่งผลในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Butthongdee (2014) ที่กล่าวว่า เจตคติในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานตามความเชี่ยวชาญแล้วจะสามารถทำงานได้เต็มประสิทธิภาพและรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า สามารถเป็นประโยชน์ต่อองค์การ ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน จากผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจและแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ โดยจำเป็นต้องเริ่มจากเจตคติในการปฏิบัติงานที่ดีเสียก่อน ซึ่งสอดคล้องกับซิกมันด์ Zikmund (2000) ที่กล่าวว่า เจตคติในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิภาพขององค์การ

สรุป

จากการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลรวมสูงสุดคือ บรรยากาศขององค์การ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ โดยผู้ที่มีส่วน

เกี่ยวข้องควรตระหนักถึงการพัฒนาระบบการให้ดีขึ้น โดยการกำหนดบทบาทและหน้าที่ให้มีความชัดเจน มีการกระจายภาระงาน การพิจารณาจัดคนให้เหมาะสมตามความรู้ ความสามารถ ผู้บังคับบัญชาควรสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการกระตุ้นบุคลากรให้เกิดความกระตือรือร้นและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงสูงสุด คือ ลักษณะงานที่ทำ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับงานที่มอบหมายให้บุคลากรปฏิบัติและให้ความอิสระในการทำงานกับบุคลากร รวมทั้งให้บุคลากรได้รับผลรางวัลจากการทำงานนั้นๆ

สำหรับข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป มีดังนี้

1. ควรมีการศึกษาและพัฒนาโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างกลุ่มประชากรที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยใช้หลักการวิเคราะห์โมเดลโครงสร้างกลุ่มพหุ (Multiple Group Structure Equation Model) เพื่อตรวจสอบข้อค้นพบว่า มีความเหมือนหรือความแตกต่างระหว่างกลุ่มประชากรหรือไม่ เช่น ระหว่างสายสนับสนุนกับสายวิชาการซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการนำผลการวิจัยไปใช้ในการหาแนวทางพัฒนาให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละองค์กรมากขึ้น
2. ควรมีการนำเทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาปัจจัยที่เป็นสาเหตุของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ศึกษาในลักษณะการศึกษาเชิงลึกซึ่งจะได้ทั้งในลักษณะของการพัฒนากรอบแนวคิดของการวิจัย เพื่อให้ได้ตัวแปรที่มีความเหมาะสมมากขึ้นหรืออาจศึกษาเป็นกรณีศึกษาในกรณีที่ต้องการเจาะลึกในบริบทเฉพาะหลังจากศึกษาภาพรวมแล้ว
3. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่น่าจะเป็นสาเหตุของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น ปัจจัยด้านความยุติธรรมในองค์กร เป็นต้น
4. ควรมีการนำโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่พัฒนาขึ้นไปใช้กับประชากรกลุ่มอื่นๆ เพื่อทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดล

References

- Akasagtung, M. (2016). The organizational climate affecting the working efficiency of the staffs of Kalasin Area Revenue Office. Paper presented at 3rd The National Academic Research Conference, Nakhon Ratchasima, Nakhon Ratchasima College. Retrieved 22 May 2019, from http://journal.nmc.ac.th/th/admin/Journal/2559Vol4No1_62.pdf. [in Thai]
- Alderfer, C. P. (1972). *Existence: Relatedness and growth, human needs in organizational setting*. New York: Free Press.
- Applewhite, P. B. (1965). *Organization behavior*. Englewood Cliffs, New York: Prentice Hall.
- Atkinson, J. W. (1964). *Motive in fantasy action and society*. New Delhi: Affilafed.
- Becker, G. S. (1964). *Human capital: A theoretical and empirical analysis with special reference to education*. New York: National Bureau of Economic Research.

- Bunyarit, N. (2015). **A Study of factors affecting work efficiency of employees of Chonburi Provincial Administration Organization.** (Master's thesis, Master of Business Administration, Burapha University). [in Thai]
- Butthongdee, W. (2014). **A study of attitude on worker's work performance, organization and loyalty affecting work effectiveness in industrial area, Patumthani Province.** (Independent study report, Master of Business Administration, Bangkok University). [in Thai]
- Byrne, B. M. (2010). **Structural Equation Modeling with AMOS basic concept, applications and programming.** LLC: Taylor and Francis Group.
- Good, C. V. (1973). **Dictionary of education.** New York: McGraw-Hill Book.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1980). **Work redesign.** New York: Addison-Wesley.
- Halpin, Andrew W. (1975). **Administration behavior in education.** New York: Harper and Row.
- Herzberg, F. (1959). **The motive to work.** (2nd ed.) New York: John Willy & Sons.
- Kotler, P. (2000). **Marketing management: Millennium edition.** (10th ed.) New Jersey: Prentice-Hall.
- McClelland, D. C. (1961). **The achieving society.** New York: D. Van Nostrand.
- Maichan, A. (2018). **The factors affecting performance efficiency among employees in machine installed production line, Songkhla Province.** (Master's thesis, Master of Business Administration, Prince of Songkhla University). [in Thai]
- Millet, J. D. (1954). **Management in the public service.** New York: McGraw-Hill.
- Office of the Higher Education Commission. (2017). **Undergraduate institutions of higher education.** Retrieved December 18, 2017, from <http://www.mua.go.th>. [in Thai]
- Pensri, N. (2014). **The effected on efficiency performance of officer supportive group Nakhon Ratchasima Rajabhat University.** (Independent study report, Master of Business Administration, Rajamangala University of Technology Isan). [in Thai]
- Peterson, E. & Plowman, G. E. (1989). **Business organization and management.** Illinois: Irwin.
- Ronpirin, J. (2015). **Job satisfaction of employees of Krungthai Bank Public Company Limited Aranyaprathet Branch, Sakaeo Province.** (Master's thesis, Master of Political Science, Burapha University). [in Thai]
- Stringer, R. (2002). **Leadership and organization.** (3rd ed.) New York: McGraw-Hill.
- Virachai, N. (1999). **LISREL Model: Statistical analysis for research.** (3rd ed.). Bangkok: Chulalongkorn University. [in Thai]
- Woodcock, M. (1989). **Team development manual.** (2nd ed). Great Britain: Billing and Son.
- Zikmund, G. (2000). **Business research methods.** (6th ed). Fort Worth: The Dryden Press.