



รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R)

เรื่อง

การพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะ
ครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Development of A Model of operational styles of financial and
parcel personnel Of the Faculty of Education,
Rajabhat Maha Sarakham University

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สุกัญญา นาชัยคุลย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2561)

กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้รับทุนวิจัยจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีการศึกษา 2560 ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณ ผู้บริหารและบุคลากรของคณะครุศาสตร์ ที่ให้ข้อมูลด้านการให้บริการด้วยดีมาตลอด

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ตลอดจนให้คำปรึกษา คำแนะนำในการจัดทำและเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย

ขอขอบคุณ เจ้าของบทความ งานวิจัย เว็บไซต์ ที่ผู้วิจัยได้นำมาเป็นเอกสารอ้างอิงในงานวิจัยในครั้งนี้ ส่งผลให้การวิจัยบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์

คุณความดีและประโยชน์ทั้งหลายที่พึงบังเกิดขึ้นจากงานวิจัยนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดาและมารดาที่ให้ชีวิต ครูอาจารย์ที่ให้ปัญญาแก่ผู้วิจัยจนประสบความสำเร็จในชีวิต

สุกัญญา นาชัยคุลย์

2562

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

หัวข้อวิจัย	การพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ผู้ดำเนินการวิจัย	นางสุกัญญา นาชัยดุลย์
หน่วยงาน	คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ปีที่ได้รับทุน	2560
ปีที่แล้วเสร็จ	2562

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และ 2) ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยแบ่งตามตำแหน่ง จำนวน 116 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) รูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2) แบบสอบถามความเหมาะสมของรูปแบบ และ 3) แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) รูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ประกอบด้วย การวางแผนการปฏิบัติงานด้านการเงินและพัสดุ ตามนโยบาย แผนงาน และงบประมาณของคณะ นำสู่การปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ 6 ส่วน ได้แก่ 1) ลดขั้นตอน กฎเกณฑ์ ที่ทำให้ขาดประสิทธิภาพ 2) ยืดเจตนา ระเบียบ กฎหมายของทางราชการเป็นสำคัญ 3) มีปฏิทินการทำงานที่ตรงกัน 4) บริการประทับใจ สะดวก รวดเร็ว 5) ให้ความรู้ คำแนะนำ ที่ชัดเจน แก่ผู้มาติดต่อ และ 6) ปฏิบัติงาน โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยมีการติดตามประเมินและพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยความเหมาะสมของรูปแบบ อยู่ในระดับมาก และ 2) ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

Research Title Development of A Model of operational styles of financial and parcel personnel Of the Faculty of Education, Rajabhat Maha Sarakham University.

Researcher Sukanya Nachaidun

Organization Faculty of Education. Rajabhat Maha Sarakham University

Year Of Grant : 2017

Research Completed : 2019

ABSTRACT

This research has the following objectives to : 1) Develop the operational model of financial and parcel personnel Of the Faculty of Education Rajabhat Maha Sarakham University. and 2) Study the Satisfaction of the experiment using the form of work of financial and parcel personnel. Of the Faculty of Education Rajabhat Maha Sarakham University. Examples include university staff working in Maha Sarakham Rajabhat University. Divided by position, number 116 persons. The tools used in the research were 1) Model of operation of financial and parcel personnel Of the Faculty of Education Rajabhat Maha Sarakham University. 2) Question of suitability of the model and 3) Satisfaction questionnaire. The statistics used in research average and standard deviation.

The results were as follows: 1) The form of work of financial and parcel personnel consists of planning of financial and parcel operations according to the policy, plan and budget of the faculty. Leading to the performance of financial and parcels personnel are 6 parts include 1) Reducing the rules and procedures that cause inefficiency, 2) Adhere to the intent, regulations and laws of the government as important, 3) There is a corresponding work calendar, 4) Impressive service, convenient, fast, 5) Provide knowledge and clear advice to visitors and 6) can perform transparent operations, can check. With continuous monitoring and evaluation of work performance. The appropriateness of the Model at a high level. 2) Satisfaction with the model of operational style of financial and parcel personnel Of the Faculty of Education Rajabhat Maha Sarakham University Overall at the highest level.

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ.....	ข
ABSTRACT	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ	5
ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	11
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	12
แนวคิดในการบริหารงานการเงินและพัสดุของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	26
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	26
วิธีการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	27
วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	28
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	30

หัวข้อเรื่อง	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์	31
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล	31
ลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	31
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	35
สรุปผลการวิจัย	35
อภิปรายผลการศึกษา	36
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	37
บรรณานุกรม	38
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
ประวัติผู้วิจัย.....	46

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ ตามทฤษฎีของมาสโลว์.....	18
2.2	การเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจ และปัจจัยอํารงรักษา	19
4.1	ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงิน และพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	36
4.2	ผลความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	37



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ ตามทฤษฎีของมาสโลว์	16
2.2	หลักการความพอใจ-ความก้าวหน้าและหลักการความไม่พอใจ-ถดถอย	21
4.1	รูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	35



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้รับการเปลี่ยนสถานะตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2547 และได้ประกาศลงในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2547 มีภารกิจหลักตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ให้สอดคล้องกับการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา พัฒนาการศึกษามีคุณภาพ วิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ บริการวิชาการ ทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพ โดยได้เปิดให้มีการเรียนการสอนในระดับอนุปริญญา ปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา จากภารกิจดังกล่าวจะพิจารณาได้ว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารจัดการองค์กรให้สอดคล้องและบรรลุผลตามภารกิจดังกล่าว

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยได้แบ่งส่วนราชการออกเป็นคณะ/สำนัก/สถาบัน โดยแต่ละส่วนงานได้มีหน่วยงานย่อยที่เป็นหน่วยงาน สนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เช่น งานบริหารและธุรการ งานคลังและ พัสดุ งานบริการการศึกษา งานนโยบายและแผน งานอาคารสถานที่ งานทะเบียนประวัติ งานประกันคุณภาพการศึกษา ในแต่ละงานต้องมีทรัพยากรในการบริหารงานและ ทรัพยากรที่เป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญของการบริหารประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือและการจัดการ ทรัพยากรบุคคลนั้นว่าสำคัญยิ่งสำหรับทุกหน่วยงาน เนื่องจากเป็นผู้ที่ใช้เงิน วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือในการจัดการบริหารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อ หน่วยงาน เมื่อบุคลากรในหน่วยงานมีความสำคัญเช่นนี้แล้ว การพัฒนามหาวิทยาลัยฯ ในปัจจุบัน จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้ศาสตร์ และศิลป์ทางการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ถึงแม้ว่ามหาวิทยาลัยฯ จะเป็นองค์กรทางวิชาการ แต่เนื่องด้วยความรับผิดชอบที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นทำให้มหาวิทยาลัยฯ จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ โดยจะพิจารณาได้จากภารกิจที่มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามได้กำหนดยุทธศาสตร์เพื่อใช้ในการพัฒนามหาวิทยาลัยโดยเฉพาะทางด้านการบริหารจัดการโดยมีเป้าประสงค์สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 6 ระบบการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ (แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ฉบับที่ 11)

อย่างไรก็ตามในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่จะต้องปรับตัวให้ทันกระแสการปรับเปลี่ยนระบบงานของภาครัฐแนว ใหม่และกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในสภาวะการแข่งขันไร้พรมแดน ด้วยสภาพการณ์เช่นนี้จึงนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและพัสดุบางส่วนในทางตรงข้ามย่อมมี

บุคลากรบางส่วนอาจไม่พึงพอใจ กับสภาพการณ์ข้างต้นได้เช่นกัน ที่ต้องปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งองค์กรต้องตระหนักถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรในองค์กรที่มีต่อ สภาพแวดล้อมภายในองค์กรเพราะหากบุคลากรไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลกระทบต่อ คุณภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากรนั้น ๆ รวมทั้งเชื่อมโยงถึงผลสัมฤทธิ์ขององค์กรด้วย (ธงชัย สันติวงษ์. 2533 : 6) มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจ (incentive) เป็นวิธีที่สำคัญวิธีหนึ่ง ที่จะจูงใจให้บุคคลร่วมมือกันปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ การจัด สิ่งจูงใจถือว่าเป็น ขบวนการสร้างแรงจูงใจ (motivation) และบุคคลที่มีแรงจูงใจสูงกว่า ย่อมจะปฏิบัติงานได้ดีกว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจต่ำ

จากบริบทที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ ใน การพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อเป็นแนวทางในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อใช้รูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ขอบเขตการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้าน การเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2. กลุ่มเป้าหมาย

ประชากรในการวิจัย คือ พนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม โดยแบ่งตามตำแหน่ง จำนวน 116 คน ประกอบด้วย (กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 2558 : 8)

- 1.1 นักวิชาการเงินและบัญชี สำนักงานอธิการบดี จำนวน 15 คน
- 1.2 นักวิชาการพัสดุ สำนักงานอธิการบดี จำนวน 6 ราย
- 1.3 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (คณะ/สำนัก/สถาบัน) จำนวน 68 คน
- 1.4 ผู้ปฏิบัติงานบริหาร จำนวน 27 ราย

3. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น คือ รูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตัวแปรตาม คือ ผลการทดลองใช้รูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

4. พื้นที่วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

5. ระยะเวลาการวิจัย

1 ตุลาคม 2559 ถึง 30 กันยายน 2560

นิยามศัพท์เฉพาะ

รูปแบบ หมายถึง หลักการในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

การพัฒนาารูปแบบ หมายถึง การสร้างแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผลการทดลองใช้ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและพัสดุ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ณ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม ปฏิบัติงานด้านการควบคุมการเงินและพัสดุได้ทุกวัน ตามที่มหาวิทยาลัย กำหนดด้วยความเต็มใจทำให้การควบคุมการเงินและพัสดุมีประสิทธิภาพ และการเรียน การสอนดำเนินไปด้วยดี

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง สิ่งที่ทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและพัสดุ เกิดความพึงพอใจในการทำงานและปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากภาวะทำงาน แบ่งออกเป็น ดังนี้

1. ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้าน การเงินและพัสดุสามารถปฏิบัติงานด้านการควบคุมการเบิกจ่ายเงิน และการใช้ระเบียบ พัสดุในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย รวมทั้งมี ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปด้วยดี

2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคลากรที่การปฏิบัติงานด้าน การเงินและพัสดุได้รับการยอมรับ การยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี ความไว้วางใจ การให้เกียรติ และได้รับกำลังใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ลักษณะงานที่ทำน่าสนใจและท้าทายความสามารถ ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ความรอบครอบ ทำให้ผู้ปฏิบัติการเกิดความรู้สึกว่าสามารถทำได้

4. ความรับผิดชอบของงาน หมายถึง ความสำนึกในการปฏิบัติงานด้านการเงินและพัสดุ หรือความสำนึกในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจนบรรลุผลสำเร็จ เมื่อมีปัญหาสามารถแก้ปัญหาตัดสินใจและรับผิดชอบงานนั้นอย่างเต็มที่

5. ความก้าวหน้า หมายถึง โอกาสที่บุคลากรด้านระบบการเงินและพัสดุ ได้รับจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อน เงินเดือน ได้รับการส่งเสริมให้มีความรู้ความสามารถมากขึ้น

บุคลากรด้านการเงินและพัสดุ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นข้าราชการ เจ้าหน้าที่งบประมาณ พนักงานราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่ปฏิบัติงาน ด้านการเงินและพัสดุ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. ได้ทราบถึงผลความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
3. สามารถนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการเงินและพัสดุของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามได้อย่างถูกต้องต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาตามเนื้อหา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ
2. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. แนวคิดในการบริหารงานการเงินและพัสดุของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ

1. ความหมายของรูปแบบ

วิลม จันท์แก้ว (2555:78) ได้กล่าวถึงความหมายของรูปแบบ ดังนี้ รูปแบบมีสองลักษณะ คือความหมายเชิงกายภาพซึ่งหมายถึงแบบจำลองของสิ่งที่เป็นรูปธรรมและความหมายเชิงแนวคิดคุณลักษณะซึ่งหมายถึงแบบจำลองของสิ่งที่เป็นนามธรรมและความหมายเชิงแนวความเป็นจริงอย่างง่ายหรือย่อส่วนของปรากฏการณ์ต่าง ๆ ออกมาให้เห็นความสัมพันธ์ต่อเนื่องความเป็นเหตุเป็นผลและการเชื่อมโยงสิ่งที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกันโดยใช้เหตุผลข้อมูลและฐานคติมาประกอบกันเพื่ออธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นอธิบายทฤษฎีที่มีอยู่แล้วให้เข้าใจได้ชัดเจนยิ่งขึ้นใช้เป็นแนวทางในการสร้างทฤษฎีใหม่ ๆ ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปหรือกล่าวโดยสรุปว่ารูปแบบหมายถึงเค้าโครงของเรื่องที่ต้องการศึกษาโดยแสดงให้เห็นถึงโครงสร้างทางความคิดองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันเพื่อช่วยในการศึกษาปัญหาแนว คิดและปรากฏการณ์ต่าง ๆ ให้เกิดความรู้อย่างเข้าใจง่ายและดียิ่งขึ้น

บุญเชิด ชำนิศาสตร์ (2556:12) กล่าวว่า รูปแบบ หมายถึง ความสัมพันธ์ของ 2 ชุดตัวแปร ประกอบด้วย กระบวนการปฏิบัติงาน กับงานวิชาการที่เกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน

อุทัย บุญประเสริฐ (2516: 25) ให้ความหมายคำว่าโมเดล (Model) แบบจำลองหรือหุ่นจำลองเป็นคำที่ใช้กันแพร่หลายโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มวิชาการสาขาที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐศาสตร์ กิจและการบริหารโมเดลหรือตัวแบบนี้มาจากคำในภาษาอังกฤษว่า "รุ่น" ส่วนคำที่ใช้ในภาษาไทยนั้นยังไม่ได้กำหนดชัดเจนว่าจะใช้คำใดทั้งนี้ลักษณะคำที่ใช้นั้น ส่วนใหญ่จะแตกต่างกันตามลักษณะวิธีอ้างอิงแหล่งที่มาและที่ใช้แล้วบัญญัติศัพท์ใหม่ขึ้นเรียกว่าสูตรเศรษฐมิติส่วนสูตรเศรษฐมิติจะเป็นสาขาใดก็เติมชื่อสาขาที่เกี่ยวข้องลงไปอาทิสูตรเศรษฐมิติของการศึกษาสูตรเศรษฐมิติทางวิศวกรรมศาสตร์หรือนักวิชาการบางท่านเรียกว่าโมเดลทับศัพท์ในภาษาอังกฤษ

อัญปารย์ ศิลปนิลมาลย์ (2558:22) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับรูปแบบ ดังนี้ รูปแบบ หมายถึงแบบแผนแสดงถึงวิธีการขั้นตอน ที่สามารถยึดถือเป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตาม

วัตถุประสงค์ สามารถใช้รูปแบบอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ หรือตัวแปรต่างๆ ที่มีในปรากฏการณ์ธรรมชาติหรือในระบบต่างๆ อธิบายขั้นตอนขององค์ประกอบหรือกิจกรรมในระบบ

นพวรรณ ศรีเกต (2557:43) ได้ให้ความหมายของรูปแบบไว้ ดังนี้ รูปแบบ เป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดความคิด ความเข้าใจ และจิตนาการของบุคคลที่มีต่อปรากฏการณ์หรือเรื่องราวใดๆ ให้ปรากฏ และสามารถนำเสนอเรื่องราวหรือประเด็นต่างๆ อย่างเป็นระบบ และมีหลักการ โดยพัฒนาการสื่อสารในลักษณะต่างๆ อย่างเหมาะสมโดยไม่มีข้อกำหนดตายตัว เช่น คำบรรยาย แผนภูมิ แผนภาพ แผนที่ สมการ ภาพเขียน ภาพเหมือน การใช้ภาษาแสดงภาพพจน์ อูมาอุปมัย ฯลฯ เพื่อช่วยให้ตนเองและบุคคลอื่นสามารถเชื่อมโยงเรื่องราวหรือปรากฏการณ์ ที่เป็นทฤษฎีไปสู่รูปธรรมของการปฏิบัติงานได้ง่าย และชัดเจนขึ้น

วาโร เพ็งสวัสดิ์ (2553:3) รูปแบบ หมายถึง กรอบความคิดทางด้านหลักการ วิธีการดำเนินงาน และเกณฑ์ต่างๆ ของระบบ ที่สามารถยึดถือเป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้

กล่าวโดยสรุป รูปแบบ หมายถึง แบบจำลอง แบบแผน หรือกรอบความคิด ที่เป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดความคิด ความเข้าใจ หลักการ วิธีดำเนินงาน เกณฑ์ต่างๆ หรือตัวแปรต่างๆ 2 ชุดตัวแปร ประกอบด้วยกระบวนการปฏิบัติกับงานวิชาการที่มีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน โดยอธิบายลำดับขั้นตอนที่สามารถยึดเป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้

2. ประเภทของรูปแบบ

นพวรรณ ศรีเกต (2557:44) ได้อธิบายถึงประเภทของรูปแบบไว้ว่า ลักษณะการแบ่งประเภทของรูปแบบ จำแนกได้ตามวิธีการนำเสนอแนวคิดของรูปแบบนั้น แบ่งเป็น

1. รูปแบบที่ใช้ภาษาเป็นสื่อ ในการบรรยาย หรืออธิบายปรากฏการณ์ด้วยภาษา แผนภูมิ และรูปภาพ เพื่อให้เห็นโครงสร้างทางความคิด องค์ประกอบ และความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของปรากฏการณ์นั้นๆ
2. รูปแบบที่ใช้สมการทางคณิตศาสตร์ เป็นสื่อแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ
3. รูปแบบที่ใช้การอุปมาอุปมัยเทียบเคียงเหตุการณ์จริง เพื่อสร้างความเข้าใจสิ่งที่เป็นนามธรรม

4. รูปแบบการวิเคราะห์โดยนำตัวแปรต่างๆ มาสัมพันธ์กันเชิงเหตุ และผลที่เกิดขึ้น

บุญเชิด ชำนิศาสตร์ (2556:16) กล่าวว่า รูปแบบมีหลายประเภทด้วยกันเป็นสิ่งที่สร้างและพัฒนาขึ้นของ แต่ละสาขาก็มีรูปแบบที่แตกต่างกันออกไปเช่นรูปแบบทางการศึกษาและสังคมศาสตร์ ได้แบ่งออกเป็นรูปแบบที่ใช้การอุปมาอุปไมยเทียบเคียงปรากฏการณ์ซึ่งเป็นรูปธรรมเพื่อสร้างความเข้าใจในปรากฏการณ์ที่เป็นนามธรรมรูปแบบที่ใช้ภาษาสื่อในการขยายหรืออภิปรายปรากฏการณ์ที่ศึกษาด้วยภาษาแผนภูมิรูปภาพรูปแบบที่ใช้สมการทางคณิตศาสตร์เป็นสื่อในการแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ และรูปแบบที่นำเอาตัวแปรต่าง ๆ มาสัมพันธ์กันเชิงเหตุและผลที่เกิดขึ้นเป็นต้น

อัญญาธิ์ ศิลปนิลมาลย์ (2558:25) ได้ทำการศึกษาประเภทของรูปแบบ และสรุปไว้ว่า ประเภทของรูปแบบนั้นจะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการอธิบายรูปแบบนั้นๆ

กล่าวโดยสรุป รูปแบบมีหลายประเภทด้วยกัน ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างและพัฒนาขึ้นของแต่ละสาขา โดยจะมีรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป เช่นรูปแบบที่ใช้ภาษาเป็นสื่อ รูปแบบที่ใช้สมการทางคณิตศาสตร์ รูปแบบที่ใช้การอุปมาอุปมัยเทียบเคียงกับเหตุการณ์จริง และรูปแบบการวิเคราะห์ โดยรูปแบบแต่ละประเภทจะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของรูปแบบนั้นๆ

3. การพัฒนารูปแบบ

บุญชม ศรีสะอาด (2535: 13) การพัฒนารูปแบบแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การสร้างหรือพัฒนารูปแบบ และ 2) การตรวจสอบความเที่ยงตรงของ รูปแบบ ซึ่งแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสร้าง หรือพัฒนารูปแบบ ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยจะสร้างหรือพัฒนารูปแบบขึ้นมาก่อน เป็นรูปแบบตามสมมติฐาน (Hypothesis Model) โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ผู้วิจัยอาจจะศึกษารายกรณีหน่วยงานที่ดำเนินการในเรื่องนั้นๆ ได้เป็นอย่างดีซึ่งผลการศึกษานำมาใช้กำหนด องค์ประกอบหรือตัวแปรต่างๆ ภายในรูปแบบ รวมทั้งลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบหรือตัวแปร เหล่านั้น หรือลำดับก่อนหลังของแต่ละองค์ประกอบในรูปแบบ ดังนั้น การพัฒนารูปแบบในขั้นตอนนี้จะต้อง อาศัยหลักการของเหตุผลเป็นรากฐานสำคัญ ซึ่งโดยทั่วไปการศึกษาในขั้นตอนนี้จะมีขั้นตอนย่อย ๆ ดังนี้

1.1 การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำสารสนเทศที่ได้มาวิเคราะห์และสังเคราะห์ เป็นร่างกรอบความคิดการวิจัย

1.2 การศึกษาจากบริบทจริงในขั้นตอนนี้อาจจะดำเนินการได้หลายวิธีดังนี้

1.2.1 การศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินการในปัจจุบันของหน่วยงาน โดยศึกษาความคิดเห็นจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง (Stakeholder) ซึ่งวิธีศึกษาอาจจะใช้วิธีการสัมภาษณ์ การสอบถาม การสำรวจการ สนทนากลุ่ม เป็นต้น

1.2.2 การศึกษารายกรณี (Case Study) หรือพหุกรณีหน่วยงานที่ประสบผลสำเร็จหรือมีแนว ปฏิบัติที่ดีในเรื่องที่ศึกษา เพื่อนำมาเป็นสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนารูปแบบ

1.2.3 การศึกษาข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิวิธีศึกษาอาจจะใช้วิธีการสัมภาษณ์ การ สนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เป็นต้น

1.3 การจัดทำรูปแบบ ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยจะใช้สารสนเทศที่ได้ในข้อ 1.1 และ 1.2 มาวิเคราะห์และ สังเคราะห์เพื่อกำหนดเป็นกรอบความคิดการวิจัยเพื่อนำมาจัดทำรูปแบบ อย่างไรก็ตามในงานวิจัยบางเรื่องนอกจากจะศึกษาตามขั้นตอนที่กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยยัง อาจจะศึกษาเพิ่มเติมโดยใช้กระบวนการวิจัยแบบเดลฟาย (Delphi Technique) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ในการพัฒนารูปแบบก็ได้

ขั้นตอนที่ 2 การทดสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบ ภายหลังจากที่ได้พัฒนารูปแบบในขั้นตอนแรกแล้ว จำเป็นที่จะต้องทดสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบดังกล่าว เพราะรูปแบบที่พัฒนาขึ้นถึงแม้จะพัฒนาโดยมี รากฐานจากทฤษฎีแนวความคิดรูปแบบของบุคคลอื่น และผลการวิจัยที่ผ่านมา แต่ก็ยังเป็นเพียงรูปแบบตาม สมมติฐาน ซึ่งจำเป็นที่จะต้องตรวจสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ เป็นรูปแบบที่มี ประสิทธิภาพตามที่มุ่งหวังหรือไม่การเก็บรวบรวมข้อมูลในสถานการณ์จริงหรือทดลองใช้รูปแบบใน สถานการณ์จริงจะช่วยให้ทราบอิทธิพลหรือความสำคัญของ

องค์ประกอบย่อยหรือตัวแปรต่างๆ ในรูปแบบ ผู้วิจัยอาจจะปรับปรุงรูปแบบใหม่โดยการตัดองค์ประกอบหรือตัวแปรที่พบว่าไม่มีอิทธิพลหรือมีความสำคัญน้อยออกจากรูปแบบ ซึ่งจะทำให้ได้รูปแบบที่มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น การทดสอบรูปแบบอาจกระทำได้ใน 4 ลักษณะ ดังนี้

2.1 การทดสอบรูปแบบด้วยการประเมินตามมาตรฐานที่กำหนด การประเมินที่พัฒนาโดย The Joint Committee on Standards of Educational Evaluation ภายใต้การดำเนินงานของ Stuffle beam และคณะได้ นำเสนอหลักการประเมินเพื่อเป็นบรรทัดฐานของกิจกรรมการตรวจสอบรูปแบบ ประกอบด้วยมาตรฐาน 4 ด้าน (สุวิมล ว่องวานิช, 2549 : 54 - 56) ดังนี้

2.1.1 มาตรฐานความเป็นไปได้ (Feasibility Standards) เป็นการประเมินความเป็นไปได้ใน การนำไปปฏิบัติจริง

2.1.2 มาตรฐานด้านความเป็นประโยชน์ (Utility Standards) เป็นการประเมินการสนองตอบ ต่อความต้องการของผู้ใช้รูปแบบ

2.1.3 มาตรฐานด้านความเหมาะสม (Propriety Standards) เป็นการประเมินความเหมาะสมทั้ง ในด้านกฎหมายและศีลธรรมจรรยา

2.1.4 มาตรฐานด้านความถูกต้องครอบคลุม (Accuracy Standards) เป็นการประเมินความ น่าเชื่อถือและได้สาระครอบคลุมครบถ้วนตามความต้องการอย่างแท้จริง

2.2 การทดสอบรูปแบบด้วยการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ การทดสอบรูปแบบในบางเรื่องไม่ สามารถกระทำได้โดยข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยการประเมินค่าพารามิเตอร์ของรูปแบบ หรือการดำเนินการ ทดสอบรูปแบบด้วยวิธีการทางสถิติแต่งงานวิจัยบางเรื่องนั้นต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าการได้ตัวเลข แล้วสรุป ซึ่งไอส์เนอร์ (Eisner. 1976 : 192-193) ได้เสนอแนวคิดของการทดสอบหรือประเมินรูปแบบโดยใช้ ผู้ทรงคุณวุฒิโดยมีแนวคิดดังนี้

2.2.1 การประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิจะเน้นการวิเคราะห์และวิจารณ์อย่างลึกซึ้งเฉพาะใน ประเด็นที่ถูกพิจารณา ซึ่งไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเสมอไปแต่อาจจะผสมผสานกับปัจจัยต่างๆ ในการพิจารณาเข้าด้วยกันตามวิถรณ์ญาณของผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้ได้ ข้อสรุปเกี่ยวกับข้อมูลคุณภาพ ประสิทธิภาพและความเหมาะสมของสิ่งที่จะทำการประเมิน

2.2.2 รูปแบบการประเมินที่เป็นความชำนาญเฉพาะทาง (Specialization) ในเรื่องที่จะประเมิน โดยพัฒนามาจากแบบการวิจารณ์งานศิลปะ(Art Criticism)ที่มีความละเอียดอ่อนลึกซึ้งและต้องอาศัย ผู้เชี่ยวชาญระดับสูงมาเป็นผู้วินิจฉัย เนื่องจากเป็นการวัดคุณค่าที่ไม่อาจประเมินด้วยเครื่องวัดใด ๆ และต้องใช้ ความรู้ความสามารถของผู้ประเมินอย่างแท้จริง แนวคิดนี้ได้นำมาประยุกต์ใช้ในทางการศึกษาระดับสูงมากขึ้น ทั้งนี้เพราะเป็นองค์ความรู้เฉพาะสาขาผู้ที่ศึกษาเรื่องนั้นจริงๆ จึงจะทราบและเข้าใจอย่างลึกซึ้งดังนั้น ในวงการ ศึกษาจึงนิยมนำรูปแบบนี้มาใช้ในเรื่องที่ต้องการความลึกซึ้งและความเชี่ยวชาญเฉพาะ

2.2.3 รูปแบบที่ใช้ตัวบุคคลคือผู้ทรงคุณวุฒิเป็นเครื่องมือในการประเมินโดยให้ความเชื่อถือ ว่าผู้ทรงคุณวุฒินั้นเที่ยงธรรม และมีดุลพินิจที่ดีทั้งนี้มาตรฐานและเกณฑ์พิจารณาต่าง ๆ นั้น จะเกิดขึ้นจาก ประสบการณ์และความชำนาญของผู้ทรงคุณวุฒินั่นเอง

2.2.4 รูปแบบที่ย่อมให้ความยืดหยุ่นในกระบวนการทำงานของผู้ทรงคุณวุฒิตาม อัยาศัย และความถนัดของแต่ละคน นับตั้งแต่การกำหนดประเด็นสำคัญที่จะนำมาพิจารณาการบ่งชี้ ข้อมูลที่ต้องการ การเก็บรวบรวมข้อมูลการประมวลผลการวินิจฉัยข้อมูลตลอดจนวิธีการนำเสนอ

2.3 การทดสอบรูปแบบโดยการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง มักจะใช้กับการ พัฒนารูปแบบโดยใช้เทคนิคเดลฟาย เมื่อผู้วิจัยได้พัฒนารูปแบบโดยใช้เทคนิคเดลฟายเสร็จสิ้น เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะนำรูปแบบที่พัฒนาขึ้นในรอบสุดท้ายมาจัดทำเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะ เป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อนำไปสำรวจความคิดเห็นของบุคคลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับ ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ ของรูปแบบ

2.4 การทดสอบรูปแบบโดยการทดลองใช้รูปแบบ การทดสอบรูปแบบโดยการทดลองใช้ รูปแบบนี้ ผู้วิจัยจะนำรูปแบบที่พัฒนาขึ้นไปทดลองใช้จริงกับกลุ่มเป้าหมาย มีการดำเนินการตาม กิจกรรมอย่างครบถ้วน ผู้วิจัยจะนำข้อค้นพบที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงรูปแบบต่อไป

รุ่งชัชดาพร เวหะชาติ (2548:92-93) ได้พัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การของ สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยมุ่งศึกษาการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การของสถานศึกษา สังกัดคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานที่เหมาะสม ซึ่งในการศึกษามีรายละเอียดในการดา เนินการ 5ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่1 การศึกษาและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับแนวคิดและหลักการบริหาร คุณภาพทั้งองค์การ โดยสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนที่ได้รับเลือกเป็นโครงการนำร่อง การวิจัยและการพัฒนาการเรียนรู้เพื่อคุณภาพการศึกษา รวมทั้งการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการศึกษาสภาพจริงจากการรายงานประเมินตนเองของโรงเรียนที่ผ่านการประเมินคุณภาพ

ขั้นตอนที่ 2 เป็นการสร้างรูปแบบจำลองเพื่อสร้างรูปแบบการบริหารคุณภาพทั้ง องค์การโดยการสังเคราะห์แบบสัมภาษณ์จากการศึกษาในขั้นตอนที่ 1 นำมาสร้างรูปแบบจำลอง ระบบบริหารคุณภาพทั้งองค์การด้วยการสร้างเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ทรงวุฒิแบบ เลือกลง เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ให้ผู้ทรงคุณวุฒิแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ

ขั้นตอนที่ 3 เป็นการพัฒนารูปแบบระบบบริหารคุณภาพทั้งองค์การ โดยใช้เทคนิค เดลฟายจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ได้รูปแบบที่มีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติโดยการใช้รูปแบบจำลอง จากขั้นตอนที่2 นำมาวิเคราะห์และกำหนดรูปแบบระบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การด้วยเทคนิค เดลฟาย 3 รอบ

ขั้นตอนที่ 4 เป็นการวิเคราะห์หาความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารคุณภาพทั้ง องค์การเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบโดยผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษาคือ ผู้บริหาร สถานศึกษา ครูผู้สอน และกรรมการสถานศึกษา

ขั้นตอนที่ 5 การสรุปและนำรูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การและจัดทำเป็น รายงานผลการวิจัยต่อไป

สมุทราจารย์ (2546:73-74) ได้พัฒนารูปแบบการบริหารโรงเรียนที่บริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน โดยมุ่งศึกษารูปแบบการบริหารโรงเรียนที่บริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานที่เหมาะสมกับสภาพสังคม โดยได้แบ่งการวิจัยออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 เป็นการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวกับหลักการ แนวคิด ทฤษฎี วิธีการบริหารโรงเรียนที่ใช้โรงเรียนเป็นฐาน และสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อกำหนดกรอบความคิดในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 เป็นการสร้างรูปแบบจำลองเพื่อสร้างรูปแบบการบริหารโรงเรียนที่บริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน โดยมีองค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ ด้วยการสร้างเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย เพื่อถามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ขั้นตอนที่ 3 เป็นขั้นตอนการพัฒนารูปแบบบริหารสถานศึกษาที่บริหาร โดยใช้โรงเรียนเป็นฐานโดยใช้เทคนิคเดลฟายจากผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นตอนที่ 4 เป็นการตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบโดยผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน และกรรมการสถานศึกษา

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การพัฒนารูปแบบนั้นไม่มีข้อกำหนดตายตัว ว่ามีกี่ขั้นตอน แต่ละขั้นตอนต้องทำอะไรบ้าง โดยการพัฒนารูปแบบมีการดำเนินการ 2 ขั้นตอน คือ การสร้างและหาคุณภาพของรูปแบบ

4. การประเมินรูปแบบ

มาดาส สตรีเวน และ สตีฟฟรีบีม (Maduas, Scriven and Stuffle beam, 1983 : 399-402) ได้เสนอแนวทางการประเมินรูปแบบไว้ ดังนี้

- 1) มาตรฐานด้านความเป็นไปได้ เป็นลักษณะการประเมินความเป็นไปได้ในการไปปฏิบัติจริง
- 2) มาตรฐานด้านความเป็นประโยชน์เป็นลักษณะการประเมินการสนองต่อความต้องการของผู้ใช้รูปแบบ
- 3) มาตรฐานด้านความเหมาะสมเป็นลักษณะการประเมินความเหมาะสมทั้งในด้านกฎหมาย และคุณธรรม

4) มาตรฐานด้านความถูกต้องครอบคลุม เป็นลักษณะการประเมินความน่าเชื่อถือ และได้เนื้อหาครอบคลุมครบถ้วนตามความต้องการที่กำหนดไว้อย่างแท้จริง

จากการศึกษาเอกสารที่กล่าวมาข้างต้น รูปแบบ หมายถึง แบบจำลอง แบบแผน หรือกรอบความคิด ที่เป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดความคิด ความเข้าใจ หลักการ วิธีดำเนินงาน เกณฑ์ต่างๆ หรือตัวแปรต่างๆ 2 ชุดตัวแปร ประกอบด้วยกระบวนการปฏิบัติกับงานวิชาการที่มีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน โดยอธิบายลำดับขั้นตอนที่สามารถยึดเป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ โดยรูปแบบนั้นมีหลายประเภทด้วยกัน ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างและพัฒนาขึ้นของแต่ละสาขา โดยจะมีรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป โดยรูปแบบแต่ละประเภทจะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของรูปแบบนั้นๆ โดยสามารถใช้รูปแบบประเภทต่างๆ ได้ตามวัตถุประสงค์ของรูปแบบประเภทนั้นๆ โดยมีขั้นตอนในการพัฒนา 2 ขั้นตอนได้แก่ 1) การสร้างหรือพัฒนารูปแบบ 2) การตรวจสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบ

2. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงาน ถ้าองค์กรหรือหน่วยงานสามารถจัดบริการสนองความต้องการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้รับความพึงพอใจ ย่อมเกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานก็จะรักงานและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์กรหรือ หน่วยงานใดไม่สามารถจัดบริการสนองความต้องการได้ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความเบื่อหน่ายไม่อยากทำงานและลาออกจากงานในที่สุด การปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ของหน่วยงานจึงต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่าง หลายประการ โดยเฉพาะบุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการนำมาซึ่งความสำเร็จความพึงพอใจในการทำงาน หรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงมีนักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

เชอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn. 1991 : 223) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นระดับหรือขั้นความรู้สึก (Feldman และ Arnold. 1983 : 192 ; Good. 1973 : 320) ในด้านบวก (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 122) หรือด้านลบของคนที่มีต่อลักษณะต่างๆ ของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับงาน เช่นเดียวกับ บรูม และเนลเลอร์ (Blum and Naylor. 1968 : 364) กล่าวถึงความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติ หรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของผู้ปฏิบัติงานและ ผลของความไม่พึงพอใจ จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจ สนุก ร่าเริง กับงานที่ทำและมีความรับผิดชอบ มุ่งมั่นทำงานจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ส่วน วิศณีย์ วรรณกุล (2548 : 9) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานเข้าใจถึงปัจจัยด้านบุคคล ด้านงาน ด้านการจัดการ ด้านการปฏิบัติงาน การบริหารด้านสวัสดิการ มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจ (Beach. 1970 : 460-461) และไม่พึงพอใจ ในการทำงาน ส่วนความ ไม่พึงพอใจในการทำงานจะก่อให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ในการทำงาน ส่วนความไม่พึงพอใจในการทำงานจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อการทำงาน เช่นประสิทธิภาพของการทำงานลดน้อยลง การขาดงาน การลาออก เรียม ศรีทอง (2542 : 368) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็น ความรู้สึกนึกคิดโดยรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในเชิงบวก พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงถึงความพึงพอใจอาจสังเกตได้จาก 1) ความคิด : คิดถึงงานที่ท้าทาย น่าทำ มีคุณค่า มีประโยชน์ 2) อารมณ์ความรู้สึก : พอใจ ตื่นเต้น สนุก เพลิดเพลิน มีกำลังใจ 3) การกระทำ : ตั้งใจทำงาน อุดหนุน กระตือรือร้น ขยันมุ่งมั่น มีความสนใจทำให้สำเร็จ และมีคุณภาพบรรลุวัตถุประสงค์ สำหรับเดวิส (Davis & Newstrom, 1989, p. 83) ได้กล่าวว่า ความพอใจ หรือไม่พอใจของคนงานที่มีต่องานเป็นสิ่งแสดงให้เห็นความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของคนงานที่มีต่องาน และต่อสิ่งตอบแทนที่จะได้รับ และแพรพอร์น ทูลธรรม (2546 : 15) ได้ให้แนวความคิดว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกของคนซึ่งจะแสดงออกมาใน ด้านบวก หรือด้านลบได้นั้นจะมีความสัมพันธ์กับการที่คน ๆ นั้น ได้รับการตอบสนอง ต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นได้รับหรือบรรลุจุดหมาย ในสิ่งที่ต้องการระดับหนึ่งและความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่นั้นจะเกิดขึ้นเมื่อความ ต้องการหรือจุดหมายนั้น ๆ ไม่ได้รับการตอบสนอง ส่วนชูลท์ และ ชูลท์ (Schultz & Schultz. 1994 : 271) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกและเจตคติ ทั้งทางบวกและทางลบที่บุคคลมีต่องาน ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น

การเปลี่ยนแปลงสภาพการทำงาน ค่าตอบแทน และ เป้าหมายขององค์กร เป็นต้น รวมถึงปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ สุขภาพ ความมั่นคงทางอารมณ์ สถานะทางสังคม กิจกรรมการพักผ่อน ความสัมพันธ์ทางครอบครัว เป็นต้น นอกจากนี้บุญช่วย ไชยเมืองชื่น (2548 : 29) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถ ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพจน บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำ โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจ สนุก ร่าเริง กับงานที่ทำและมีความรับผิดชอบ มุ่งมั่นทำงานจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์

3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1 องค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ การที่บุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ หลายประการด้วยกัน ดังนี้

กิลเมอร์ และคณะ (Gilmer et al. 1966 : 380) ; สมยศ นาวิการ (2543 : 89) ; ยงยุทธ เกษสาคร (2544 : 161-162) ; ล็อก (Locke. 1976 : 95) ได้จำแนกองค์ประกอบ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการคือ

1. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the Job) องค์ประกอบนี้สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากได้ทำงานตามที่เขานัดก็จะเกิดความพอใจ

2. การนิเทศงาน (Supervision) มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้เขาพบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย

3. ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีความรู้สึกละอายหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนัก และในคนที่มีอายุมากขึ้นจะมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสูงขึ้น

4. เพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงและการดำเนินงานภายในของสถาบัน พบว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

5. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ชั่วโมงการทำงาน มีงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่น ๆ ของสภาพการ

ทำงาน และในระหว่างผู้หญิงด้วยกัน โดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้วจะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความนำ ความสำคัญเป็นอย่างมาก

6. ค่าจ้าง (Wages) มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะ เห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญ สำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานรัฐบาล

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การ ได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปว่า การไม่มี โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่า ผู้หญิง และเมื่อมีอายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

8. ลักษณะทางสังคม (Social aspect of The Job) เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พอใจได้ ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญกว่าผู้ชาย

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับ-ส่ง ข้อสนเทศคำสั่งการทำ รายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มี ระดับการศึกษาสูง

10. ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริหารและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุดพักผ่อนต่าง ๆ เป็นต้น

จากการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมี 10 ประการคือ 1) ลักษณะของงานที่ทำ 2) การนิเทศงาน (Supervision) 3) ความมั่นคงในงาน 4) เพื่อนร่วมงานและการดำเนินภายใน 5) สภาพการทำงาน 6) ค่าจ้าง 7) ความก้าวหน้าในการทำงาน 8) ลักษณะทางสังคม 9) การติดต่อสื่อสาร และ 10) ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน

2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากความหมายหรือนิยามของคำว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้กล่าวมาแล้ว ได้มีนักวิชาการทำการศึกษาค้นคว้าความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ได้แนวคิดที่ คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

วิเชียร วิทย์อุดม (2547 : 77) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานภายในองค์การทุกระดับ จะมีผลกระทบต่อความมีประสิทธิภาพในการทำงานและมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน เมื่อพนักงานมีความพอใจในงานก็จะเกิดความรู้สึกที่ดี นอกจากนั้น ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547 : 122) ได้ให้ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. การรับรู้ปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำให้ หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้น เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานลดการ ขาดงาน การลาออก การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคลากร ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ให้บรรลุเป้าหมายของค์การ

ส่วนเดวิส (Davis. 1989 : 114) ได้ให้ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียด คือ

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของค์การ
2. สร้างความซื่อสัตย์ภักดีให้มิต้องค์การ
3. เสริมสร้างวินัยที่ดี อันจะทำให้มีการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับ และคำสั่ง
4. ทำให้องค์การเป็นองค์การที่เข้มแข็ง
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจที่ดีต่อองค์การมากยิ่งขึ้น
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจกรรมต่างๆ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์การของตนเอง

จากการศึกษา ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลมีความตั้งใจและเต็มใจในการปฏิบัติงาน ช่วยลดการขาดงาน การลาออกจากงาน และยังสร้างความสามัคคี มีระเบียบวินัย มีความรักความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลให้บุคคลมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs)

มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) เป็นนักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียง ได้พัฒนาทฤษฎีความต้องการของบุคคลขึ้น โดยให้ความสำคัญกับความต้องการของบุคคล ซึ่งสร้างความกดดันและแรงขับในการแสดงพฤติกรรม โดย Maslow ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ 3 ข้อ

1. มนุษย์ย่อมมีความต้องการอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะมีความต้องการใหม่เกิดขึ้น

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ทำให้เกิดพฤติกรรม หรือที่เรียกว่าลดแรงขับต่อพฤติกรรมลง (Drive Reduction)

3. ความต้องการของมนุษย์นั้นจะเรียงลำดับกันตามความสำคัญจากความต้องการระดับต่ำ (Lower Needs) ไปสู่ความต้องการระดับสูง (Higher Needs) สามารถแบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ ตามทฤษฎีของมาสโลว์

จากภาพที่ 1 อธิบายลำดับชั้นความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์ ไว้ดังนี้

ลำดับชั้นที่ 1 ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของชีวิตที่มนุษย์ทุกคนจะต้องได้รับ เพื่อดำรงชีวิตอยู่ตามธรรมชาติ ได้แก่ อาหาร น้ำ อากาศ การพักผ่อน และเสื้อผ้า เป็นต้น ซึ่งบุคคลจะตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานจากรายได้ปกติที่เขาได้รับจากการทำงาน

ลำดับชั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Safety/Security Needs) มนุษย์จะต้องการความมั่นคง แน่นนอน และความปลอดภัยในชีวิต ทั้งในด้านเศรษฐกิจและด้านอารมณ์ความรู้สึก โดยบุคคลจะแสวงหาความมั่นคงให้แก่ตัวเองและครอบครัว ดังจะเห็นได้ว่ามนุษย์พยายามสร้างและสะสมหลักประกันในการดำรงชีวิตในรูปแบบต่างๆ โดยสมาชิกขององค์การจะพิจารณาความมั่นคงในงาน ตำแหน่ง และสถานะขององค์การ ซึ่งจะมีผลกระทบโดยตรงต่อรายได้ และการจ่ายของครอบครัวของเขา

ลำดับชั้นที่ 3 ความต้องการการมีส่วนร่วมในสังคม (Social Belonging Needs) มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องการมีปฏิสัมพันธ์และความผูกพันกับบุคคลอื่น ตลอดจนได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ดังนั้นเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิตได้รับการตอบสนอง และได้หลักประกันว่าเขาสามารถจะดำรงชีวิตได้อย่างปลอดภัย เขาก็จะเข้าเป็นสมาชิกในสังคมโดยเฉพาะการยอมรับและการสนับสนุนทางด้านจิตใจจากภายในองค์การ ซึ่งนับเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกเป็นสมาชิกกลุ่ม

ลำดับชั้นที่ 4 ความต้องการการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่จะมีความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง ซึ่งเกิดจากการยกย่อง และนับถือจากบุคคลอื่น โดยความรู้สึก

ภาคภูมิใจของบุคคลจะมาจากชื่อเสียง เกียรติยศ และการชื่นชมจากสังคม ดังที่เราจะเห็นได้จากบุคคลที่มีหน้าที่การงานและรายได้มั่นคง มีตำแหน่งหน้าที่ และมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของกลุ่มโดยจะเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม เพื่อให้ได้รับการยอมรับและชื่นชมจากบุคคลเกิดความภาคภูมิใจ

ลำดับขั้นที่ 5 ความต้องการบรรลุในสิ่งที่ตั้งใจ (Needs of Self Actualization) แต่ละบุคคลจะมีความต้องการที่จะกระทำในสิ่งที่ตนเองสนใจ เพื่อให้ได้ใช้ศักยภาพ หรือตระหนักถึงศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ อาจจะกล่าวได้ว่า ความต้องการบรรลุในสิ่งที่ตั้งใจ ถือเป็นความปรารถนาที่บุคคลอยากจะเป็นอย่างอื่นนอกจากที่เป็นอยู่ เพื่อให้บรรลุถึงความพอใจและเข้าใจตนเอง ซึ่งจะเป็นความต้องการขั้นสุดท้ายและสูงสุดของบุคคล

จากแนวความคิดในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ที่ว่าความต้องการขั้นต้นๆ มาก่อน ถ้ายังไม่ได้สนองความต้องการระดับต้นๆ ความต้องการระดับสูงขึ้นไปจะยังไม่เกิด ดังนั้นผู้บริหารจึงควรศึกษาทำความเข้าใจพนักงานก่อนว่ามีความต้องการอยู่ในระดับใดแล้วนำสิ่งที่ซึ่งสนองความต้องการดังกล่าวมาเป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน ซึ่งในแต่ละระดับขั้นตอนอาจมีต่างๆ กัน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ตามทฤษฎีของมาสโลว์

ลำดับขั้นความต้องการ	สิ่งที่ต้องการ	สิ่งจูงใจ
1. ความต้องการทางกายภาพ	อาหาร น้ำ การพักผ่อน อากาศ เพศ การขับถ่าย	ค่าตอบแทน ค่าจ้าง เงินเดือน วันหยุด เวลาพัก สวัสดิการ
2. ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัย	ความปลอดภัย ความมั่นคง การคุ้มครอง	เงินสงเคราะห์ ความมั่นคงของงาน เงื่อนไขของหน่วยงานในการรักษาความปลอดภัย การประกันภัย ประกันชีวิต
3. ความต้องการมีส่วนร่วมในสังคม	กลุ่ม พวกพ้อง ครอบครัว มีส่วนร่วมในสังคม ความรัก การเอาใจใส่	สัมพันธภาพที่ดีในหน่วยงาน การทำงานเป็นทีม มาตรการจูงใจของผู้ร่วมงาน
4. ความต้องการยอมรับนับถือ	สถานะในสังคม การยกย่อง ชมเชย	ตำแหน่งงาน การยอมรับจากสังคม ผลสัมฤทธิ์ในงาน โล่รางวัลคำชมเชย การได้เป็นพนักงานดีเด่น
5. ต้องการบรรลุในสิ่งที่ตั้งใจ	ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ ความคิด สร้างสรรค์	กิจกรรมฝึกอบรม งานที่ท้าทาย งานที่ตัดสินใจเองได้ งานที่รับผิดชอบเอง

จากตารางที่ 2.1 เห็นว่า ความต้องการในแต่ละลำดับขั้นนำไปสู่การทำงานเพื่อให้ได้มาในสิ่งต่างๆ แม้บางขั้นตอนจะมีความคาบเกี่ยวกันอยู่บ้าง แต่ก็พอจะมองเห็นความแตกต่างในรายละเอียดได้

2.3.2 ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ทเบอร์ก (Herzberg's two-factor Theory)

ทฤษฎี 2 ปัจจัย หมายถึง ทฤษฎีการจูงใจโดย Herzberg ซึ่งได้เสนอว่าปัจจัยในการทำงานเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานและไม่พึงพอใจในการทำงาน หรือหมายถึงการทำงานโดยหลักการของเจ้าของกิจการจะพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน การสร้างการจูงใจให้มากขึ้นเป็นสิ่งลำบาก โดย Herzberg สรุปว่า บุคคลจะมีความต้องการในงานที่แยกจากกันเป็นอิสระ ซึ่งขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) หมายถึง สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ทำให้บุคคลเกิดความพอใจ และเกิดการจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และความเจริญเติบโตขององค์กร เป็นต้น

2. ปัจจัยธำรงรักษา (Maintenance หรือ Hygiene Factors) หมายถึง สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงาน และร่วมรักษาให้บุคคลปฏิบัติงานในองค์กร ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานในองค์กร วิธีการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแลความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ค่าจ้างและผลตอบแทน สถานภาพในการทำงาน และความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น

ตารางที่ 2.2 การเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจ และปัจจัยธำรงรักษา

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยธำรงรักษา
ความสำเร็จในการทำงาน	นโยบายและการบริหารงานในองค์กร
การยอมรับนับถือ	วิธีการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล
ลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร
ความรับผิดชอบในงาน	ค่าจ้างและผลตอบแทน
ความก้าวหน้าในอาชีพ	สถานภาพในการทำงาน
ความเจริญเติบโตขององค์กร	ความปลอดภัยในการทำงาน

ทฤษฎีของ Herzberg ได้รับความสนใจและนำไปใช้อย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยการธำรงรักษาให้คนที่มีความสามารถอยู่กับองค์กร และกระตุ้นให้เขาปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ โดยการออกแบบและจัดระบบงาน การให้ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ การพัฒนาอาชีพ และการบริหารงานภายในองค์กร

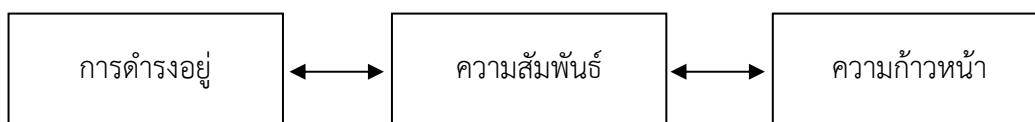
2.3.3 ทฤษฎี อี-อาร์-จี (Alderfer's ERG Theory)

แอลเดอเฟอร์ (Clayton Alderfer) นักวิชาการแห่งมหาวิทยาลัย Yale ได้พัฒนาทฤษฎีความต้องการการดำรงอยู่ ความสัมพันธ์ และความก้าวหน้า ที่เรียกรวมกันว่า ทฤษฎี อี-อาร์-จี (ERG Theory) ซึ่งมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีความต้องการของ Maslow โดย Alderfer สรุปว่า ความต้องการของมนุษย์สามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ความต้องการการดำรงอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ในการที่จะดำรงชีพ เช่น อาหาร น้ำ อากาศ และที่อยู่อาศัย ซึ่งสามารถเปรียบเทียบได้กับความต้องการระดับต้นในลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม เช่น ความรัก และการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ซึ่งจะเปรียบเทียบกับได้กับความต้องการการยอมรับและความต้องการทางสังคม

3. ความต้องการความก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง



ภาพที่ 2.2 หลักการความพอใจ-ความก้าวหน้า และหลักการความไม่พอใจ-ถดถอย

ถึงแม้ทฤษฎี อี-อาร์-จี จะมีพื้นฐานและความคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow แต่ก็มีแตกต่างที่สำคัญคือ Alderfer มีความเห็นว่า บุคคลสามารถเกิดความต้องการได้มากกว่าหนึ่งกลุ่มในเวลาเดียวกัน ตลอดจนอธิบายปฏิกิริยาของบุคคล เมื่อไม่สามารถบรรลุความต้องการ โดยหลักการความพอใจ-ความก้าวหน้า (Satisfaction-Progression Principle) และหลักการความไม่พอใจ-ถดถอย (Frustration-Regression Principle) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าความต้องการของบุคคลไม่ได้รับการตอบสนอง เขาก็จะให้ความสำคัญกับความต้องอื่นแทน ตัวอย่างเช่น เนื่องจากรายได้ที่ดีและความมั่นคงของงาน เป็นต้น ทำให้นักวิชาการหลายคนให้การยอมรับว่า ทฤษฎี อี-อาร์-จี มีความเป็นจริงในการอธิบายความต้องการของมนุษย์มากกว่าทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีของเฮิร์ทเบอร์ก เป็นแนวทางในการวิจัย โดยได้ประยุกต์ใช้ร่วมกับ ทฤษฎีของมาสโลว์ และทฤษฎีของอี-อาร์-จี เพราะผู้วิจัยเห็นว่าทุกทฤษฎีส่วนใหญ่มีความคล้ายคลึงกัน และทฤษฎีของ เฮิร์ทเบอร์ก เป็นนักทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลาย ประกอบทั้งได้มีผู้นำทฤษฎีไป ดัดแปลงใช้ในวงการการศึกษา ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ อย่างได้ผลค่อนข้างดีมาแล้ว ซึ่งทฤษฎีของเฮิร์ทเบอร์ก คือปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนเป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อของบุคลากรสายสนับสนุน

2.4 การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 130-131) ได้กล่าวถึง จุดมุ่งหมายของการวัดความพึงพอใจในการทำงาน ไว้ดังนี้

1. เพื่อเข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ทั้งด้านส่วนบุคคล ด้านงาน ด้านการจัดการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน
2. เพื่อเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการปฏิบัติงานว่าอะไรเป็นสาเหตุให้คนทำงานดีได้ดี
3. เพื่อเข้าใจถึงงานลักษณะใดที่คนพึงพอใจ และไม่พอใจ รวมทั้งเกี่ยวกับการจัดการและการบริหารหน่วยงานนั้น

4. เพื่อเข้าใจถึงผลจากการไม่พึงพอใจงาน เช่น การขาดงาน ลางาน และการออกจากงานรวมทั้งได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาคือ การจัดสวัสดิการบริการต่าง ๆ ว่าจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับการทำงานได้อย่างไร

อรรถัย โคตรบุตร (2553 : 28-29) นักจิตวิทยาได้สร้างแบบวัดความพึงพอใจในการทำงานตามนิยามที่วัด และตามจุดมุ่งหมายของการวัด การแบ่งแบบวัดจึงมีหลายลักษณะดังนี้

1. การแบ่งแบบวัดเป็นข้อความที่ถามมี 2 ลักษณะ คือ

1.1 แบบสำรวจปรนัย (Objective Surveys) เป็นแบบวัดที่มีคำถาม และคำตอบให้เลือกตอบโดยที่ผู้ตอบต้องตอบตามที่ตนเองมีความคิดเห็น และมีความรู้สึกที่เป็นจริง ข้อมูลที่ได้สามารถวิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ

1.2 แบบสำรวจเชิงพรรณนา (Descriptive Surveys) เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบตอบด้วยคำพูดและข้อเขียนของตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบได้อิสระข้อมูลที่ได้เป็นไปในลักษณะเชิงคุณภาพ

2. การแบ่งแบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน ยังสามารถแบ่งได้ตามคุณลักษณะของงานเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 แบบวัดความพึงพอใจในงาน โดยทั่วไปเป็นแบบวัดที่วัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขอยู่กับงานโดยส่วนรวม

2.2 แบบวัดความพึงพอใจเฉพาะเกี่ยวกับงาน ลักษณะของแบบวัดนี้เป็นการวัดความพึงพอใจในงานแต่ละด้าน เช่น รายได้ ความมั่นคง ความก้าวหน้า

4. แนวคิดในการบริหารงานการเงินและพัสดุของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

โครงสร้างการบริหารการเงินและพัสดุภายในของแต่ละคณะ/สำนัก/สถาบัน อาจมีการจัดโครงสร้างตามขนาดและลักษณะเฉพาะของแต่ละคณะ/สำนัก/สถาบัน โดย จะต้องดูแลการบริหารงบประมาณ การเงิน บัญชีและการพัสดุให้มีความถูกต้อง เรียบร้อยและตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้อย่างโปร่งใส และเพื่อเป็นการประสานงานและสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามนโยบาย และวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังให้คำปรึกษาในการบริหารงานงบประมาณ การเงินบัญชีและงานด้านการพัสดุ พร้อมกันนั้นการบริหารการเงินและพัสดุยังได้พยายามปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรในสายงาน อาชีพ และสายงานอาชีพอื่นที่เกี่ยวข้องกับการพัสดุ การงบประมาณ การเงินและบัญชีให้ มีความเข้าใจในระบบงาน พร้อมทั้งได้นำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาเสริมสร้างองค์ความรู้ในระบบการปฏิบัติงาน รวมทั้งได้จัดเก็บรวบรวมคู่มือ ระเบียบ ข้อกำหนด กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการเงินและพัสดุ สำหรับให้ผู้สนใจค้นคว้าและอ้างอิง ใช้ประกอบการปฏิบัติงานได้ทั้งนี้เพื่อให้งานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการเงินและพัสดุ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

วิมล จันทรแก้ว (2555:ข) ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานีเขต 3 ผลการวิจัยที่พบว่า 1) รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานีเขต 3 มี 5 ขั้นตอนดังนี้ 1) การวิเคราะห์สังเคราะห์คุณลักษณะภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ที่ผู้บริหารสถานศึกษาต้องการพัฒนา 2) การสร้างรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ 3) การทดลองรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ 4) การพัฒนารูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์และ 1.5) การประเมินรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์

เรวัตร์ ก่อวงศ์กาญจน์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ พบว่า (1) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานมีทั้งสิ้น 12 ปัจจัย แบ่งเป็น ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความ พึงพอใจในงานที่ทำ ความสำเร็จในงาน ลักษณะการทำงาน การให้ความสำคัญกับ ทรัพยากรบุคคล และการเปลี่ยนแปลงการทำงาน ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับ หัวหน้างาน ผลตอบแทนการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยสนับสนุน การทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน นโยบายและการบริหาร และการประเมินผลการปฏิบัติงาน (2) ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.15 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.20 และ 3.11 ตามลำดับ (3) ผลการศึกษาความพึงพอใจในงานจำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้ปฏิบัติงานเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในงาน โดยรวมแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศชาย ผู้ปฏิบัติงานวัยหนุ่มสาวหรือมีอายุน้อยมีความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้สูงอายุหรือมีอายุงานมาก และผู้ที่เป็นโสดตอบสนองต่อปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจได้ง่าย นอกจากนี้พบว่า ผู้มีการศึกษา ในระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความไม่พึงพอใจในงานมากกว่าผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่าปริญญาตรี และข้าราชการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีตำแหน่ง ระดับ 3 เป็นคนรุ่นใหม่ที่ทางราชการคาดหวังให้เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง ได้รับการพัฒนาและโอกาสก้าวหน้าในสายงานสูง มีระดับความพึงพอใจในงานสูงสุดเมื่อเทียบกับระดับตำแหน่งอื่น ๆ และ (4) ผลการศึกษาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนกับความพึงพอใจในงาน พบว่า องค์ประกอบของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนทุก ๆ ตัว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้ง ไว้โดยปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานสูง ได้แก่ ด้านลักษณะงาน และด้านการได้รับการยอมรับ ส่วนปัจจัยค้ำจุนที่มีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจใน งานสูง ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ปรียาพรรณ ละอองนวล (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานตอนล่าง พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานตอนล่างมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านความสำเร็จในชีวิต และด้านความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงาน มหาวิทยาลัยมีแรงจูงใจใน

การปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวัง ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสำเร็จในชีวิต อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานอยู่ในระดับปานกลาง

ประพันธ์ เกิดสุขนิรันดร์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษาบริษัท พีเค จำกัด (ชื่อสมมติ) ที่ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุและระดับสมรรถนะกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน และระดับสมรรถนะกับระดับความพึงพอใจในการทำงานส่งผลทางบวกแสดงให้เห็นว่าสมรรถนะในการทำงานของพนักงานเกิดจากการให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานไม่ได้เกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งการสร้าง ความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงานนั้น นอกจากในด้านของผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินแล้วยังมี ประเด็นของสวัสดิการและผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินเป็นสำคัญ

สุทัศน์ ดวงตะวงษ์ (2551) ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจมีผลต่อการปฏิบัติงานรักษาพยาบาล นอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอแม่จัน และอำเภอโคกโพธิ์ไชย จังหวัดขอนแก่น พบว่า ปัจจัยจูงใจ มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับการปฏิบัติงานรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขใน ศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอแม่จันและอำเภอโคกโพธิ์ไชย จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.564$, $p\text{-value} < 0.001$) ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอแม่จันและอำเภอโคกโพธิ์ไชย จังหวัดขอนแก่น คือ ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง

วิไลวรรณ จันทิพย์ (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษา เรื่อง รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของครูผู้สอน จังหวัดเพชรบูรณ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นครูผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพชรบูรณ์ จำนวน 400 คน โดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ใช้โปรแกรม LISREL ในการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างรูปแบบตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของครูผู้สอน จังหวัดเพชรบูรณ์ คือปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ซึ่งปัจจัยจูงใจวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร ดังนี้ ความรับผิดชอบต่องาน ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และความสำเร็จในหน้าที่การงานมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.80, 0.74, 0.67, 0.59 และ 0.32 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยค้ำจุน วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร ดังนี้ นโยบายและการบริหารงาน การควบคุมบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่นๆ และสภาพการทำงาน มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.83, 0.82, 0.74, 0.61 และ 0.55 ตามลำดับ 2)รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของครูผู้สอน จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้ค่าสถิติ ดังนี้ $\chi^2 = 39.30$, $df = 55$, $P\text{-value} = 0.94559$, $RMSEA = 0.000$, $CN = 821.99$, $SRMR = 0.020$, $GFI = 0.99$, $AGFI = 0.97$, $Largest\ Standardized\ Residual = 1.98$) 3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อสมรรถนะของครูผู้สอนจังหวัดเพชรบูรณ์ คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.60 และ 0.12 ตามลำดับ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อสมรรถนะ

หลัก มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.26, 0.01, 0.42 และ 0.02 ตามลำดับ ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อสมรรถนะประจำสายงาน มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.02, 0.01, 0.58 และ 0.01 ตามลำดับ

เดชชาติ มั่นคง (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ศูนย์มะเร็ง อุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ศูนย์มะเร็ง อุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาราย ด้านอยู่ในระดับมาก 4 ลำดับคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะและความรับผิดชอบของงาน ด้านนโยบายการบริหารงานและการปกครอง บังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน ส่วนระดับความพึงพอใจระดับปานกลางมี 3 ลำดับคือ ด้านการได้รับความยกย่องนับถือ ด้านค่าจ้างเงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูล ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

สมพิศ พูลพิเศษ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำบัญชีของผู้ทำบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรม ไฮเทค จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำบัญชีของผู้ทำ บัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัด พระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติเป็นรายปัจจัยพบว่า ด้านปัจจัยจิตใจ ข้อที่ผู้ทำบัญชีมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านลักษณะงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุน ข้อที่ผู้ทำบัญชีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

ศุภฤกษ์ กลิ่นสุคนธ์ (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาและเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสถาบันพัฒนาศิลปินใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน สถานภาพและการปฏิบัติงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อม และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานภาพและการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านค่าจ้างและสวัสดิการ และ ด้านสภาพแวดล้อมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

วันเพ็ญ ภูผาพันธ์ (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาการบริหารงานของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ภาพรวมของแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับการบริหารงานของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.627$, $p\text{-value} < 0.001$) และปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับการบริหารงานของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนใน จังหวัดนครราชสีมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.632$, $p\text{-value} < 0.001$)

กิจภรณ์ เอื้อตรงจิตต์, อรสา พันธุ์ภักดี และอภิญา ศิริพิทยาคุณกิจ (2555 : บทคัดย่อ) ศึกษา เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติการพยาบาลขั้นสูงโดยใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริกเบอร์ค กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ปฏิบัติการพยาบาลขั้นสูงที่ได้รับวุฒิบัตรจากสภาการพยาบาลสาขาการพยาบาลอายุรศาสตร์-ศัลยศาสตร์ และสาขาการพยาบาลเด็ก จำนวน 190 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามการรับรู้สมรรถนะของตนเองในการปฏิบัติงาน และแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติการพยาบาลชั้นสูงโดยเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านการส่งแบบสอบถามถึงกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติ Spearman rank correlation, independent t-test, oneway ANOVA และ Post Hoc: LSD ผลการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้สมรรถนะของตนเองในการปฏิบัติงาน ($r = .24, p < .01$) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบทบาทของผู้ปฏิบัติการพยาบาลชั้นสูงที่ต่างกันมีความเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ($p = .02$) นอกจากนี้ ยังพบว่า ระดับของสถานที่ปฏิบัติงานมีความเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจด้านแรงจูงใจของบุคคล ($p = .04$) และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบทบาทของผู้ปฏิบัติการพยาบาลชั้นสูงมีความเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อม ($p = .01$) โดยสรุปความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติการพยาบาลชั้นสูงมีความเกี่ยวข้องกับการรับรู้สมรรถนะของตนเองในการปฏิบัติงาน สถานที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนั้นการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติการพยาบาลชั้นสูงสามารถปฏิบัติงานได้อย่างยั่งยืน ผู้บริหารองค์กรจึงควรพัฒนาสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติการพยาบาลชั้นสูงสามารถปฏิบัติงานได้ตามบทบาทอย่างมีประสิทธิภาพ

จิรัฐิติ ไทยศิริ (2556 : 123) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครราชสีมา สุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ ตัวอย่างจำนวน 190 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึกที่ได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และตรวจสอบความเที่ยงได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ ครอนบาช 0.98 ทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจำนวน 10 คน ดำเนินการการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 18 มีนาคม ถึง 30 มีนาคม 2555 นำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS แจกแจงข้อมูลด้วยค่าสถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อยู่ในระดับปานกลาง และมีปัจจัยที่สามารถร่วมกัน พยากรณ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครราชสีมา คือ ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ปัจจัยด้านแรงจูงใจด้าน ลักษณะของงาน ปัจจัยด้านสภาพการปฏิบัติงาน และ ปัจจัยด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 33.60 ($R^2 = 0.336$)

ภาวนา ศรีรูป (2556 : 61-67) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุของมหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน้าที่การเงินและพัสดุ จำนวน 241 คน ได้รับแบบสอบถามคืนสมบูรณ์ และสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และสร้างสมการทำนายระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงานและความพึงพอใจด้านปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ

ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจด้านปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงาน สำหรับความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและพัสดุมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านปัจจัยด้านการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้แก่ ความก้าวหน้าในงาน

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Sergiovann (1966 : 191 – 207) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทางการศึกษาแห่งมหาวิทยาลัยอิลลินอยส์ประเทศสหรัฐอเมริกาได้ศึกษาเรื่ององค์ประกอบ ที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและ ความไม่พึงพอใจในการทำงานของครู โดยสัมภาษณ์ ครูกลุ่มตัวอย่างในเขตการศึกษาต่างๆของมอนโรเคาน์ตี้ รัฐนิวยอร์กจำนวน 3,382 คน พบว่า การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน และความรับผิดชอบต่อผู้บังคับบัญชา เป็น องค์ประกอบที่ส่งผลให้ครูเกิดความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา นโยบายการบริหาร และความเป็นอยู่ส่วนตัว เป็นองค์ประกอบที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ครูมีความรู้สึกที่ดีต่อ ความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับสูง และมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในเรื่องความไม่ยุติธรรมและฐานะทางอาชีพมากที่สุด ผลการวิจัยครั้งนี้ สนับสนุนทฤษฎีของ เฮอร์ซเบิร์ก ที่กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็นสองพวกแตกต่างกันและไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่อง จะส่งผลไปในทิศทางตรงกันข้ามเสมอ

Glisan and Durick (1988 : 61 – 81) ได้วิจัยปัจจัยทำนายความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การในองค์การบริการสังคม กับกลุ่มตัวอย่างพนักงานองค์การบริการสังคมจำนวน 319 คน จาก 22 องค์การ ผลการวิจัยได้ยืนยันว่าลักษณะงานซึ่งวัดจากแบบวัดของ แอคแมนและโอลแฮมใน 3 ด้าน คือ ทักษะที่หลากหลาย เอกลักษณะงาน และความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งวัดจากแบบวัด OCQ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Wright (1990 : 369-381) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทลเลอร์ของธนาคาร พบว่า พนักงานที่ถือว่างานเป็นอาชีพ (Career Tellers) จะมองงานว่าเป็นจุดเริ่มต้นบนเส้นทางอาชีพ และวางแผนที่จะก้าวหน้าไปสู่การเป็นหัวหน้างานในที่สุด ส่วนพนักงานที่ไม่ถือว่างานเป็นอาชีพ (Non-Career Tellers) มองงานโดยมุ่งเน้นไปที่งานที่ทำให้เขารู้สึกสนุกไปวันๆ ในขณะที่เดียวกันต้องให้คำตอบแทนที่สนองตอบความต้องการส่วนบุคคลด้วย โดยพนักงานที่ถือว่างานเป็นอาชีพอิสระและมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงมีหัวหน้างานที่ยุติธรรม ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลดี เข้าใจความต้องการ ความรู้สึก และรับฟังความคิดเห็นของ

ผู้ใต้บังคับบัญชา ยิ่งถ้างานสามารถสร้างบรรยากาศการทำงานให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลาย และให้ข้อมูลป้อนกลับ เป็นระยะๆ ยิ่งทำให้ความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น ในขณะที่พนักงานที่ไม่ถือว่างานเป็นอาชีพนั้นความผูกพัน ต่อองค์กรขึ้นอยู่กับกลุ่มงาน และคุณลักษณะของงานมากกว่าจะขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของหัวหน้างาน โดยพนักงานเหล่านี้จะรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น เมื่อเขาได้เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงานที่มีความเชื่อมั่นและไว้วางใจซึ่งกันละกันในระดับสูง นอกจากนี้ความผูกพันจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อเขาเชื่อว่างานที่ทำมีความมั่นคง และเขาได้รับการปฏิบัติที่ยุติธรรม

Guilmette (1992 : 04A) ศึกษาถึงวัฒนธรรมองค์กรที่มีประสิทธิภาพ คือ การบริหารภายในองค์กรซึ่งประกอบด้วย รูปแบบการปฏิบัติงานการทำงานเป็นทีม ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บริหารการรับรู้สภาพแวดล้อม การปรับตัวเข้ากับองค์กร การรับรู้เป้าหมายขององค์กรและค่านิยมในการทำงานโดยศึกษาตัวแปรเหล่านี้ มีผลต่อความพึงพอใจในงานความผูกพันกับองค์กร การตั้งใจในการทำงาน การคงอยู่ในงาน การจัดหาสมาชิกองค์กรเข้าทำงาน โดยศึกษาในพยาบาลประจำการ 54 คน ในโรงพยาบาลของรัฐ ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการทำงานเป็นทีมมีความพึงพอใจมากกว่าการทำงานไม่เป็นทีม อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ แต่ไม่มีความแตกต่างกับความผูกพันกับองค์กร การตั้งใจทำงาน การคงอยู่และการจัดหาสมาชิกองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานกับผู้บริหารมีความร่วมมือสูง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์กร และการตั้งใจในการทำงาน แต่ไม่มีความแตกต่างกันกับการจัดหาสมาชิกองค์กรและการคงอยู่ในงานระดับการรับรู้สิ่งแวดล้อมสูงขึ้น สัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์กรความตั้งใจในการทำงาน แต่ไม่แตกต่างกันกับการจัดหาสมาชิกองค์กรและการคงอยู่ในงานการรับรู้ถึงการสนองตอบการปรับตัวเข้ากับองค์กรสูงขึ้น สัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์กร การจัดหาสมาชิกองค์กร การคงอยู่ในงานแต่ไม่แตกต่างกันกับความตั้งใจในการทำงานการรับรู้ของพนักงานถึงความรู้สึกถึงภารกิจหลักขององค์กรและการมองกลยุทธ์ระยะยาวขององค์กรสูงขึ้นสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์กร การจัดหาสมาชิกองค์กร และการคงอยู่ในงาน แต่ไม่แตกต่างกันกับความตั้งใจทำงานระดับค่านิยมในการทำงานสูงขึ้น มีความสัมพันธ์อย่างสูงกับความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในงาน การคงอยู่ในงาน การจัดหาสมาชิกองค์กรและการตั้งใจในการทำงาน ดังนั้น วัฒนธรรมการทำงานที่ดีคือ การปลูกฝังค่านิยมการทำงาน และองค์ประกอบต่างๆ จะทำให้ลดปัญหาการขาดแคลนสมาชิกองค์กรพยาบาลได้รวมทั้งจัดหาพยาบาลที่มีความเหมาะสมกับองค์กรและหน่วยงานได้แนวทางหนึ่ง

6. กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
รูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความเหมาะสมของรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ 2. ความพึงพอใจรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. วิธีดำเนินการวิจัย
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย คือ พนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยแบ่งตามตำแหน่ง จำนวน 116 คน ประกอบด้วย (กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 2558 : 8)

- 1) นักวิชาการเงินและบัญชี สำนักงานอธิการบดี จำนวน 15 คน
- 2) นักวิชาการพัสดุ สำนักงานอธิการบดี จำนวน 6 ราย
- 3) เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (คณะ/สำนัก/สถาบัน) จำนวน 68 คน
- 4) ผู้ปฏิบัติงานบริหาร จำนวน 27 ราย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีอยู่ 3 รายการคือ

3.2.1 รูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

3.2.2 แบบสอบถามความเหมาะสมของรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

3.2.3 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

3.3 วิธีการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิจัยและสร้างเครื่องมือต่าง ๆ ตลอดจนนำไปทดลองใช้เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือตามลำดับดังนี้

3.3.1 รูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

- 1) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ
- 2) สังเคราะห์รูปแบบ โดยนำหัวข้อที่ศึกษา มาประกอบการสังเคราะห์
- 3) พัฒนารูปแบบรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- 4) ประเมินรูปแบบรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยผู้เชี่ยวชาญ

3.3.2 แบบสอบถามความเหมาะสมของรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการพัฒนา แบบสอบถามความเหมาะสมของรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

- 1) การกำหนดโครงสร้างของแบบสอบถาม ดังนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา
 - ตอนที่ 2 ความเหมาะสมของรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- 2) สร้างแบบสอบถาม ในแต่ละตอน โดยตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ดังนี้

5	หมายถึง	ความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	ความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก
3	หมายถึง	ความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	ความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย
1	หมายถึง	ความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- 3) ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) ความเหมาะสมของภาษา และความสอดคล้องของข้อความกับเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน
- 4) ปรับปรุงแล้วจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

3.3.3 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการพัฒนา แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1) การกำหนดโครงสร้างของแบบสอบถาม ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ

2) สร้างแบบสอบถาม ในแต่ละตอน โดยตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ดังนี้

5 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3) ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) ความเหมาะสมของภาษา และความสอดคล้องของข้อความถามกับเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน

4) ปรับปรุงแล้วจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

3.4 วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) การประเมินรูปแบบโดยผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1.1) ประสานผู้เชี่ยวชาญและจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ นัดหมายและดำเนินการสอบถามความคิดเห็นตามแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น

1.2) ดำเนินการสอบถามด้วยตัวเอง พร้อมนัดหมายวันเวลาที่เก็บแบบสอบถาม

1.3) รวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ วิเคราะห์และสรุปผลการสอบถามในประเด็นที่เกี่ยวข้อง

2) ผลการทดลองใช้รูปแบบ

2.1) นั้ตหมายกลุ่มตัวอย่าง ในการทดลองใช้รูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ

2.2) ชี้แจงกลุ่มตัวอย่าง และทดลองใช้รูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ

2.3) ประเมินความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ

2.4) รวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ วิเคราะห์และสรุปผล

3.4.2 ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้กำหนดระยะเวลาในการทดลองเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่าง 1 ตุลาคม 2559 ถึง 30 กันยายน 2560

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.5.1 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามความเหมาะสมของรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมาวิเคราะห์ระดับความเหมาะสม โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เทียบกับเกณฑ์การประเมิน (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2543: 168) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	4.50 – 5.00	หมายความว่า	เหมาะสมมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	3.50 – 4.49	หมายความว่า	เหมาะสมมาก
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	2.50 – 3.49	หมายความว่า	เหมาะสมปานกลาง
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	1.50 – 2.49	หมายความว่า	เหมาะสมน้อย
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	1.00 – 1.49	หมายความว่า	เหมาะสมน้อยที่สุด

3.5.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ มาวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เทียบกับเกณฑ์การประเมิน (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2543: 168) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	4.50 – 5.00	หมายความว่า	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	3.50 – 4.49	หมายความว่า	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	2.50 – 3.49	หมายความว่า	พึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	1.50 – 2.49	หมายความว่า	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ	1.00 – 1.49	หมายความว่า	พึงพอใจน้อยที่สุด

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติดังนี้

3.6.1 สถิติพื้นฐานได้แก่ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.6.2 สถิติที่ใช้คำนวณหาคุณภาพของเครื่องมือ

3.6.2.1 ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์การเรียนรู้

การหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence

: IOC) มีสูตรการคำนวณดังนี้ (พิสุทธา อารีราษฎร์. 2550 : 121-122)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทนดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ

N แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนการศึกษา และปรากฏผลการศึกษานำเสนอเป็นลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล

ในการนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
Σ	แทน	ผลรวมของข้อมูล

4.2 ลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) วิเคราะห์ความเหมาะสมของรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- 2) วิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

- 4.3.1 วิเคราะห์ความเหมาะสมของรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



ภาพที่ 4.1 รูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

จากภาพที่ 1 รูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย การวางแผนการปฏิบัติงานด้านการเงินและพัสดุ ตามนโยบาย แผนงาน และงบประมาณของคณะ นำสู่การปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ 6 ส่วน ได้แก่ 1) ลดขั้นตอน กฎเกณฑ์ ที่ทำให้ขาดประสิทธิภาพ 2) ยึดเจตนา ระเบียบ กฎหมายของทางราชการเป็นสำคัญ 3) มีปฏิทินการทำงานที่ตรงกัน 4) บริการประทับใจ สะดวก รวดเร็ว 5) ให้ความรู้ คำแนะนำ ที่ชัดเจน แก่ผู้มาติดต่อ และ 6) ปฏิบัติงาน โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยมีการติดตามประเมินและพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

1) วิเคราะห์ความเหมาะสมของรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ผลการสอบถามความคิดเห็น แสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

n=5

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การตรวจสอบนโยบาย/แผนงาน/งบประมาณ	4.20	0.84	มาก
2. วางระบบแผนการปฏิบัติงานด้านการเงินและพัสดุดตามนโยบาย	4.20	0.84	มาก
3. การปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ			
3.1 การลดขั้นตอน กฎเกณฑ์ ที่ทำให้ขาดประสิทธิภาพ	4.26	0.84	มาก
3.2 การยืดเจตนา ระเบียบ กฎหมายของทางราชการเป็นสำคัญ	4.27	0.55	มาก
3.3 การมีปฏิทินการทำงานที่ตรงกัน	4.24	0.71	มาก
3.4 การบริการประทับใจ สะดวก รวดเร็ว	4.30	0.71	มาก
3.5 การให้ความรู้ คำแนะนำ ที่ชัดเจน แก่ผู้มาติดต่อ	4.40	0.84	มาก
3.6 การปฏิบัติงาน โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.50	0.55	มากที่สุด
รวม	4.20	0.66	มาก
4. การติดตามประเมินและพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	4.60	0.55	มากที่สุด
โดยรวม	4.20	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ความเหมาะสมของรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการติดตามประเมินและพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 ด้านการตรวจสอบนโยบาย/แผนงาน/งบประมาณ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 ด้านวางระบบแผนการปฏิบัติงานด้านการเงินและพัสดุดตามนโยบาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 และ

ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 ตามลำดับ

2) วิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ แสดงดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ผลความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

n=116

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การตรวจสอบนโยบาย/แผนงาน/งบประมาณ	4.71	0.48	มากที่สุด
2. วางระบบแผนการปฏิบัติงานด้านการเงินและพัสดุตามนโยบาย	4.63	0.57	มากที่สุด
3. การปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ			
3.1 ลดขั้นตอน กฎเกณฑ์ ที่ทำให้ขาดประสิทธิภาพ	4.62	0.54	มากที่สุด
3.2 ยึดเจตนา ระเบียบ กฎหมายของทางราชการเป็นสำคัญ	4.66	0.53	มากที่สุด
3.3 มีปฏิทินการทำงานที่ตรงกัน	4.64	0.55	มากที่สุด
3.4 บริการประทับใจ สะดวก รวดเร็ว	4.66	0.53	มากที่สุด
3.5 ให้ความรู้ คำแนะนำ ที่ชัดเจน แก่ผู้มาติดต่อ	4.63	0.57	มากที่สุด
3.6 ปฏิบัติงาน โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.68	0.50	มากที่สุด
รวม	4.65	0.53	มากที่สุด
4. ติดตามประเมินและพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	4.66	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	4.65	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงิน และพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการตรวจสอบนโยบาย/แผนงาน/งบประมาณ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 ด้านการติดตามประเมินและพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 และด้านวางระบบแผนการปฏิบัติงานด้านการเงินและพัสดุตามนโยบาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอการสรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยสรุปผลได้ดังนี้

5.1.1 รูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย การวางแผนการปฏิบัติงานด้านการเงินและพัสดุ ตามนโยบาย แผนงาน และงบประมาณของคณะ นำสู่การปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ 6 ส่วน ได้แก่ 1) ลดขั้นตอน กฎเกณฑ์ ที่ทำให้ขาดประสิทธิภาพ 2) ยืดเจตนา ระเบียบ กฎหมายของทางราชการเป็นสำคัญ 3) มีปฏิทินการทำงานที่ตรงกัน 4) บริการประทับใจ สะดวก รวดเร็ว 5) ให้ความรู้ คำแนะนำ ที่ชัดเจน แก่ผู้มาติดต่อ และ 6) ปฏิบัติงาน โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยมีการติดตามประเมินและพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยความเหมาะสมของรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการติดตามประเมินและพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 ด้านการตรวจสอบนโยบาย/แผนงาน/งบประมาณ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 ด้านวางระบบแผนการปฏิบัติงานด้านการเงินและพัสดุตามนโยบาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 และด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 ตามลำดับ

5.1.2 ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการตรวจสอบนโยบาย/แผนงาน/งบประมาณ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 ด้านการติดตามประเมินและพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 และด้านวางระบบแผนการปฏิบัติงานด้านการเงินและพัสดุตามนโยบาย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

5.2.1 รูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย การวางแผนการปฏิบัติงานด้านการเงินและพัสดุ ตามนโยบาย แผนงาน และงบประมาณของคณะ นำสู่การปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ 6 ส่วน ได้แก่ 1) ลดขั้นตอน กฎเกณฑ์ ที่ทำให้ขาดประสิทธิภาพ 2) ยึดเจตนา ระเบียบ กฎหมายของทางราชการเป็นสำคัญ 3) มีปฏิทินการทำงานที่ตรงกัน 4) บริการประทับใจ สะดวก รวดเร็ว 5) ให้ความรู้ คำแนะนำ ที่ชัดเจน แก่ผู้มาติดต่อ และ 6) ปฏิบัติงาน โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยมีการติดตามประเมินและพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยความเหมาะสมของรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อยู่ในระดับมากที่สุด เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก รูปแบบที่พัฒนาขึ้น การวางแผนการปฏิบัติงานด้านการเงินและพัสดุ ตามนโยบาย แผนงาน และงบประมาณ สอดคล้องกับรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุราษฎร์ธานีเขต 3 ผลการวิจัยที่พบว่า 1) รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานีเขต 3 มี 5 ขั้นตอนดังนี้ 1) การวิเคราะห์สังเคราะห์คุณลักษณะภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ที่ผู้บริหารสถานศึกษาต้องการพัฒนา 2) การสร้างรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ 3) การทดลองรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ 4) การพัฒนารูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์และ 1.5) การประเมินรูปแบบการ พัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์

5.2.2 ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการตรวจสอบนโยบาย/แผนงาน/งบประมาณ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 ด้านการติดตามประเมินและพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 และด้านวางระบบแผนการปฏิบัติงานด้านการเงินและพัสดุตามนโยบาย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 ตามลำดับ สอดคล้องกับ สมพิศ พูลพิเศษ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำบัญชีของผู้ทำบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำบัญชีของผู้ทำบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติเป็นรายปัจจัยพบว่า ด้านปัจจัยจูงใจ ข้อที่ผู้ทำบัญชีมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านลักษณะงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุน ข้อที่ผู้ทำบัญชีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้งานรูปแบบ ควรมีการทำการวิจัยเพื่อปรับปรุงและพัฒนาด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2544). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ :
ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2548). การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล. สงขลา :
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- เดชชาติ มั่นคง. (2552). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชีและนักการเงิน
บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญช่วย ไชยเมืองชื่น. (2548). ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดลำปาง
ต่อการประเมินคุณภาพภายนอก. วิทยานิพนธ์ ค.ม. ลำปาง :
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- ประพันธ์ เกิดสุขนิรันดร์. (2551). ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะและความพึงพอใจในการทำงาน
ของพนักงานฝ่ายผลิต วิทยาลัยศึกษา บริษัท พีเค จำกัด (ชื่อสมมติ) ที่ผลิตชิ้นส่วน
รถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ กจ.ม. ชลบุรี :
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : คลังนานาวิทยา.
- ปรียาพรธม ละอองนวล. (2550). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสาน
ตอนล่าง. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ภาวนา ศรีธูป. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงิน
และพัสดุของมหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2544). ภาวะผู้นำและการจูงใจ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : เอส เค บุคเน็ต.
- ราชภัฏมหาสารคาม, มหาวิทยาลัย. (2555). แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ฉบับที่ 11. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- _____. รายชื่อบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2558). มหาสารคาม :
กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- เรวัตร ก่อวงศ์กาญจน์. (2550). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการ
กรมส่งเสริมสหกรณ์. วิทยานิพนธ์ ว.ม. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- เรียม ศรีทอง. (2542). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ : เจริญชีพ เอ็ดดูเคชั่น.
- วันเพ็ญ ภูผาพันธ์. (2554). การบริหารงานของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดนครราชสีมา.

- วิทยานิพนธ์ สธ.ม. ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิเชียร วิทโยดม. (2547). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- วิไลวรรณ จันทิตย์. (2552). **รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของครูผู้สอนจังหวัดเพชรบูรณ์**. วิทยานิพนธ์ ค.ม. เพชรบูรณ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- วิมล จันทรแก้ว. (2555). **รูปแบบการพัฒนากาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานีเขต 3**. ศีษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต. ปทุมธานี.
- วิศณีย์ วรรณกุล. (2548). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถฟอร์คลิฟ บริษัท ส. ทรัพย์สว่าง จำกัด**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ศุภฤกษ์ กลิ่นสุคนธ์. (2554). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์**. ปริญญาโท กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมพิศ พูลพิเศษ. (2552). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำบัญชีของผู้ทำบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมยศ นาวิการ. (2543). **การบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า
- สุทัศน์ ดวงตะวงษ์. (2551). **แรงจูงใจมีผลต่อการปฏิบัติงานรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอแม่จันจาศีร์และอำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ สธ.ม. ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อรทัย โคตรบุตร. (2553). **การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษายโสธร เขต 1**. วิทยานิพนธ์ ค.ม. ชัยภูมิ : มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- Beach, D. S. (1970). **The management of people at work**. 2nd ed. New York : Macmillanb.
- Blum, Minton L.; & Jane C. Naylor. (1968). **Industrial Psychology**. New York : Harper & Row Publisher.
- Davis, K., & Newstrom, J.W. (1989). **Human behavior at work : Organizational behavior**. 8th ed. New York : McGraw-Hill.
- Feldman, D.C. and H.J. Arnold. (1983). **Managing Individual and Group Behavior in Organization**. New York : McGraw-Hill.

- Gillmer, V.H.B. (1966). **Industrial Psychology**. New York : Mc Graw-Hill.
- Glisson, C., & Durick M. (1988). "Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organizations," **Journal of Administrative Science Quarterly**. 61-81.
- Good, C.V. (1973). **Dictionary of Education**. New York : Mc Graw-Hill.
- Guillemette, E.J. (1992). "Organizational Culture, Commitment and Effectiveness : An Empirical Investigation in Hospital," **Journal of Dissertation Abstracts International**. 53 : 04A.
- Herzberg Frederick, Bernard Mausner, and Barbara Block Snyderman. (1959). **The motivation to work**. 2nd ed. New York : John Wiley.
- Sergiovanni, Thomas J. (1966). **Investigation of factors which affect job satisfaction And job dissatisfaction of teachers**. Dissertation Abstracts International : 27-05A.
- Schermerhorn, John R., James G., Hunt & Richard N. Osborn. (1991). **Managing Organizational Behavior**. 4thed. New York : John Willey and Sons.
- Schultz, Duane P. and Schultz, Sydney Ellen. (1997). **Psychology and Work Today**. New York : Macmillan Publishing.
- Wright, S. (1934). "The method of path coefficients," **Journal of Ann. Math Statist**. 5 : 161-215.

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



**แบบสอบถามความเหมาะสมของรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและ
พัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**

.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความเหมาะสมของรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ความเหมาะสมของรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และ 3) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
3. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สำหรับการศึกษาวิจัยเท่านั้น การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่มีการติดต่อท่านแต่อย่างใด

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 ชื่อ – นามสกุล
- 1.2 หน่วยงาน
- 1.3 เบอร์โทร.....อีเมล์

**ตอนที่ 2 ความเหมาะสมของรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตามความรู้สึก/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความเหมาะสมของรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. การตรวจสอบนโยบาย/แผนงาน/งบประมาณ					
2. วางระบบแผนการปฏิบัติงานด้านการเงินและพัสดุตามนโยบาย					
3. การปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ					
3.1 การลดขั้นตอน กฎเกณฑ์ ที่ทำให้ขาดประสิทธิภาพ					

ความเหมาะสมของรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.2 การยึดเจตนา ระเบียบ กฎหมายของทางราชการเป็นสำคัญ					
3.3 การมีปฏิทินการทำงานที่ตรงกัน					
3.4 การบริการประทับใจ สะดวก รวดเร็ว					
3.5 การให้ความรู้ คำแนะนำ ที่ชัดเจน แก่ผู้มาติดต่อ					
3.6 การปฏิบัติงาน โปร่งใส ตรวจสอบได้					
4. การติดตามประเมินและพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



**แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและ
พัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**

.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 3) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
3. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สำหรับการศึกษาวิจัยเท่านั้น การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับท่าน

- 1.1 เพศ ชาย หญิง
- 1.2 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตามความรู้สึก/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการปฏิบัติงานของ บุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. การตรวจสอบนโยบาย/แผนงาน/งบประมาณ					
2. วางระบบแผนการปฏิบัติงานด้านการเงินและพัสดุตามนโยบาย					
3. การปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและพัสดุ					
3.1 การลดขั้นตอน กฎเกณฑ์ ที่ทำให้ขาดประสิทธิภาพ					
3.2 การยึดเจตนา ระเบียบ กฎหมายของทางราชการเป็นสำคัญ					

ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการปฏิบัติงานของ บุคลากรด้านการเงินและพัสดุ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.3 การมีปฏิทินการทำงานที่ตรงกัน					
3.4 การบริการประทับใจ สะดวก รวดเร็ว					
3.5 การให้ความรู้ คำแนะนำ ที่ชัดเจน แก่ผู้มาติดต่อ					
3.6 การปฏิบัติงาน โปร่งใส ตรวจสอบได้					
4. การติดตามประเมินและพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ประวัติผู้วิจัย

ผู้ศึกษา	นางสาวสุกัญญา นาชัยคุลย์
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 1 พฤศจิกายน 2520
อายุ	39 ปี
ภูมิลำเนา	304/80 ถนนนครสวรรค์ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000
วุฒิการศึกษา	2546 วท.บ. สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2554 ประกาศนียบัตร สาขาวิชาซีพครู มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2559 ค.ม. สาขาวิชาวิจัยและประเมินผลทางการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ตำแหน่ง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
สถานที่ทำงาน	คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY