

แนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัย
ราชภัฏอีสานใต้จากปัจจัยเขาว์อารมณ์ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสนับสนุน

**GUIDELINES OF SUPPORTING STAFF'S SERVICE QUALITY
ENHANCEMENT IN SOUTH NORTHEAST RAJABHAT UNIVERSITIES
FROM EMOTIONAL QUOTIENT, MOTIVATING AND HYGIENE FACTORS**

สิริภาพรรณ ลีภัยเจริญ

Siripapun Leephaijaroen

สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

Human Resource Management Program, Ubon Ratchathani Rajabhat University

วิลารักษ์ อ่อนสีบุตร

Wilaruk Onsibutr

สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

Human Resource Management Program, Ubon Ratchathani Rajabhat University

โชตกามาต พลศรี

Chottagamart Polsri

สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

Human Resource Management Program, Ubon Ratchathani Rajabhat University

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาผลกระทบของปัจจัยเขาว์อารมณ์ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสนับสนุน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ และ 2) เสนอแนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ จากปัจจัยเขาว์อารมณ์ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสนับสนุน ระเบียบวิธีวิจัยในการศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบผสม ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 294 คน ในขณะที่การวิจัยเชิงคุณภาพ คณะผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 18 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย 3 กลุ่มปัจจัย ได้แก่ 1) กลุ่มปัจจัยเขาว์อารมณ์ ประกอบด้วย การจูงใจตนเอง และความเห็นอกเห็นใจ 2) กลุ่มปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน และความรับผิดชอบในงาน และ 3) กลุ่มปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารขององค์กร และสภาพการทำงาน นอกจากนี้ ยังพบว่า ความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งอยู่ในกลุ่มปัจจัยสนับสนุน มีผลกระทบเชิงลบต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สุดท้ายผลการวิจัยพบว่า แนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้จากปัจจัยเขาว์อารมณ์ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย 1) การปรับพื้นฐานความคิดและสร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับการให้บริการที่มีคุณภาพ 2) การฝึกอบรมและพัฒนาเกี่ยวกับเขาว์อารมณ์ การให้บริการ และการทำงาน 3) การจูงใจด้วยรางวัล 4) การกำหนดให้บุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มงานเดียวกันสามารถทำงานแทนกันได้ 5) การนำเทคโนโลยีมาช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ 6) การกำหนดนโยบายในการให้บริการที่ชัดเจน 7) การกระจายอำนาจในการทำงาน โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ 8) การปรับปรุงและพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เอื้อต่อการให้บริการ และ 9) การกำหนดสัญญาจ้างงานที่เป็นธรรมและยอมรับได้ทั้ง 2 ฝ่าย

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, เขาว์อารมณ์, ปัจจัยจูงใจ, ปัจจัยสนับสนุน

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the effects of emotional quotient, motivating and hygiene factors on service quality of supporting staff in South Northeast Rajabhat Universities and 2) to offer the guidelines of enhancing service quality of supporting staff in South Northeast Rajabhat Universities from emotional quotient, motivating and hygiene factors. Research methodology was the mixed method between quantitative and qualitative methods. In quantitative research method, the sample was 294 of the supporting staff. In qualitative research method, the researchers conducted the in-depth interview with 18 supporting staff. The research findings revealed that the factors that significantly positive affected to the supporting staff's service quality in South Northeast Rajabhat Universities composed of three factor groups which were: 1) emotional quotient factor group consisted of self motivation and empathy, 2) motivating factor group consisted of achievement and responsibility, and 3) hygiene factor group consisted of organization policy and administration and work conditions. Moreover, security which was in the hygiene factor group had a negative effect to supporting staff's service quality significantly. Finally, the research found that the guidelines of enhancing the service quality of the supporting staff in South Northeast Rajabhat Universities from emotional quotient, motivating and hygiene factors were: 1) to adjust the fundamental concept and create the understanding in service quality, 2) to train and develop of emotional quotient, service quality and work content for supporting staff, 3) to motivate by rewards, 4) to manage the staff in the same work group be able to substitute each other, 5) to use technology for service delivery, 6) to formulate a clear service policy, 7) to empower decision making among the service-level staff, 8) to adjust and develop work environment to promote the service, and 9) to formulate the fair and agreeable employment contract which satisfied both sides of the supporting staff and university.

Keywords : Service Quality, Emotional Quotient, Motivating Factor, Hygiene Factor

บทนำ

ในประเทศไทยพบว่ามามีมหาวิทยาลัยราชภัฏอยู่ถึง 38 แห่ง ซึ่งส่วนใหญ่มีที่ตั้งกระจายอยู่ตามจังหวัดต่าง ๆ ในแทบทุกภาคของประเทศไทย เพื่อเป็นการขยายโอกาสทางการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตอีสานใต้ ซึ่งจัดได้ว่า ความเจริญทางวิชาการยังกระจายไม่ทั่วถึง และประชาชนส่วนใหญ่ยังคงต้องโอกาสทางการศึกษา การยกฐานะของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตอีสานใต้ จึงเป็นการขยายช่องทางให้บริการทางการศึกษาในระดับอุดมศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรี โท และ เอก จากภาครัฐให้แก่ประชาชนอย่างเท่าเทียม (Ubon Ratchathani Rajabhat University, 2016: 81) เป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตอีสานใต้ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ประชาชนมีความรู้ มีทักษะ มีความสามารถ และมีศักยภาพในการขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศต่อไปในอนาคตได้อย่างยั่งยืน

พันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วย การสอน การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งผู้ที่เป็นกลไกขับเคลื่อนพันธกิจเหล่านี้คือบุคลากรสายวิชาการเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม

การปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการจะไม่สำเร็จได้อย่างราบรื่นหากขาดบุคลากรอีกกลุ่มหนึ่งที่มีความสำคัญ ซึ่งก็คือบุคลากรสายสนับสนุน ประกอบด้วย บุคลากรกลุ่มสำนักงาน และบุคลากรกลุ่มบริการ โดยภารกิจหลักของบุคลากรสายสนับสนุนเหล่านี้จะเป็นการให้บริการนักศึกษา อาจารย์ ตลอดจนประชาชนที่มาติดต่อกับทางมหาวิทยาลัยให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และก่อให้เกิดความประทับใจในการได้รับการให้บริการที่ดีด้วย ดังนั้น การให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้จึงเรื่องจำเป็น ซึ่งพบว่ามี ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศตาม แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) คือยุทธศาสตร์การสร้างความเป็นธรรมในสังคม ซึ่งให้ความสำคัญกับการจัดบริการทางสังคมให้ทุกคนตามสิทธิขั้นพื้นฐาน ตลอดจนมีความสอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2555-2559) ในเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ และยังมี ความสอดคล้องกับ

ยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติรายประเด็น ในด้านการพัฒนาสถานศึกษาด้วย

การให้บริการ คือกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินงานของบุคคลหรือองค์กรที่ไม่สามารถจับต้องได้ อันก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ในรูปแบบของการทำให้ผู้มารับบริการเกิดความสุข ความสะดวกสบาย ได้รับประโยชน์ และเกิดความรู้สึกประทับใจ (Gronroos, 1990; Kotler, 2012) โดยนักวิชาการคือ Parasuraman, Zeithamal & Berry (1991) ได้กำหนดเกณฑ์ในการวัดคุณภาพการให้บริการว่าประกอบด้วย ด้านรูปธรรมที่กำหนด ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ โดยการจะยกระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรนั้น น่าที่จะให้ความสำคัญกับ 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ 1) ตัวบุคคลที่มีระดับเชาวน์อารมณ์ที่ดีเป็นทุนเดิม 2) ปัจจัยจิตใจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่จะช่วยกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และ 3) ปัจจัยสนับสนุน ซึ่งเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่จะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทำงานได้อย่างสะดวกราบรื่น ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยหลักนี้จะเป็นตัวผลักดันให้บุคลากรแสดงออกถึงพฤติกรรมบริการที่มีคุณภาพ

งานวิจัยนี้ก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงวิชาการ คือทำให้เกิดความเข้าใจถึงผลกระทบของปัจจัยเชาวน์อารมณ์ ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยสนับสนุน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน และประโยชน์ในเชิงนโยบายและปฏิบัติ คือการกำหนดแนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ จากปัจจัยเชาวน์อารมณ์ ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยสนับสนุน เพื่อการส่งเสริมความเข้าใจอันดี ความสามัคคี และการทุ่มเทแรงกายแรงใจในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลกระทบของปัจจัยเชาวน์อารมณ์ ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยสนับสนุน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้

2. เพื่อเสนอแนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ จากปัจจัยเชาวน์อารมณ์ ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยสนับสนุน

ทบทวนวรรณกรรม

คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) คือ กิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจหลังจากได้รับบริการไปแล้ว โดยสามารถวัดคุณภาพการให้บริการจากความคาดหวังของผู้มารับบริการว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใด (Thawornburanasap & Liemsuwan, 2017) ซึ่ง Parasuraman, Zeithamal & Berry (1991) ได้กำหนดเกณฑ์ในการวัดคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า "Service Quality หรือ SERVQUAL" ว่าประกอบด้วย 1) ด้านรูปธรรมที่กำหนด (Tangibility) คือลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ผู้ให้บริการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือความพร้อมที่จะให้บริการอย่างถูกต้อง ต่อเนื่อง สม่าเสมอ และทันตามกำหนดเวลาที่สัญญาไว้กับผู้มารับบริการ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) คือความเต็มใจพร้อมที่จะให้บริการและให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ ตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ทันที 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance) คือความรู้ ความสุภาพของผู้ให้บริการ ที่จะสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับผู้มารับบริการ และ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ (Empathy) คือการดูแลเอาใจใส่ผู้มารับบริการแต่ละคนที่มีความต้องการแตกต่างกันไป

เชาวน์อารมณ์

เชาวน์อารมณ์ (Emotional Quotient) หรือ อีคิว (EQ) คือความสามารถของบุคคลในการควบคุมและแสดงออกทางอารมณ์ของตนเองได้เป็นปกติ ทั้งในแง่ของการรู้และเข้าใจอารมณ์ตนเอง การจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ การจูงใจตนเอง การเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และความสามารถในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดี (Goleman,

1998; Petrides & Furnham, 2003; Kernbach & Schutte, 2005) โดย Goleman (1998) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ว่ามีองค์ประกอบ 5 ประการ ได้แก่ 1) การตระหนักรู้ในตนเอง (Self-Awareness) คือความสามารถในการยอมรับและเข้าใจความรู้สึกของตนเอง และทราบว่าความรู้สึกของตนมีผลกระทบต่อบุคคลอื่นอย่างไร 2) การจัดการกับอารมณ์ของตนเอง (Self-Regulation) คือความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ของตนในลักษณะของการคิดก่อนทำ เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม 3) การจูงใจตนเอง (Self Motivation) คือความสามารถในการสร้างแรงจูงใจภายในเพื่อกระตุ้นให้ตนเองทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้สำเร็จตามเป้าหมาย 4) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) คือความสามารถในการรับรู้ถึงความต้องการหรือความคาดหวังและสิ่งที่บุคคลอื่นรู้สึกกังวลใจอยู่ และ 5) ทักษะทางสังคม (Social Skills) คือความสามารถในการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

จากการทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมาของนักวิชาการในไทยที่ได้เคยศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์และคุณภาพการให้บริการของบุคลากร อาทิเช่น Puripunyanich (2008) และ Tubsuwan (2011) ต่างก็มียุทธศาสตร์ที่ยืนยันว่าเชาวน์อารมณ์มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในทำนองเดียวกันกับนักวิชาการต่างประเทศ อาทิเช่น Beigi & Shirmohammadi (2011) ได้ทำการศึกษาพบว่าการศึกษาพบว่าการฝึกอบรมเชาวน์อารมณ์ช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของบุคลากร Prentice & King (2011) ได้ศึกษาพบว่า การจัดการอารมณ์และการประเมินอารมณ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการให้บริการ โดยสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของการให้บริการได้ร้อยละ 35 และ Ranjbar Ezzatabadi et al. (2012) ได้ศึกษาพบว่าเชาวน์อารมณ์มีผลกระทบทางตรงต่อคุณภาพการให้บริการ โดยได้ให้ข้อเสนอแนะว่าฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรมีการจัดการต่าง ๆ ที่ช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการในหน่วยงานด้านการสุขภาพ จึงนำมาสู่การกำหนดสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยเชาวน์อารมณ์มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน

แรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจ (Motivation) คือแรงขับทางจิตวิทยาที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมหรือการกระทำต่าง ๆ ออกมา (Steers & Porter, 1991; McShane & Von Glinow, 2007) โดย Herzberg, Mausner & Synderman (1959) ได้เสนอทฤษฎีแรงจูงใจที่เรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (The Two-Factor Theory) ประกอบด้วย 1) ปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นจากเนื้อหาการทำงาน โดยตรง โดยจัดได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ความสำเร็จในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบในงาน และความก้าวหน้า ล้วนมีผลต่อบุคลากร คือ ถ้าบุคลากรรู้สึกพอใจกับปัจจัยจูงใจ บุคลากรจะมีการพัฒนาและทุ่มเทเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานของตนเองดีขึ้น และ 2) ปัจจัยสนับสนุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย นโยบายการบริหารขององค์กร การปกครองบังคับบัญชาความสัมพันธ์ในการทำงาน สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน และตำแหน่งงาน โดยปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อบุคลากรใน 2 ประเด็น คือ ถ้าบุคลากรพอใจกับปัจจัยสนับสนุน บุคลากรจะรู้สึกเฉย ๆ เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวเป็นสิ่งที่องค์กรจำเป็นต้องมีไว้ให้แก่บุคลากร แต่อย่างไรก็ตาม หากบุคลากรรู้สึกไม่พอใจกับปัจจัยสนับสนุน ก็จะเป็นปัญหาที่องค์กรได้ (Schermerhorn, Jr., Hunt & Osborn, 2008: 115-116)

จากการทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า ได้มีนักวิชาการที่เคยศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและคุณภาพการให้บริการ คือ Thiengburanatham, Intraraprasong, Kaewpan & Sillabutra (2011) ที่ทำการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการทางการแพทย์ตามระดับการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โดยทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยสนับสนุนต่างก็มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการ โดยสามารถรวมกันพยากรณ์คุณภาพการให้บริการได้ร้อยละ 97.6 และตัวอย่างงานวิจัยในต่างประเทศ เช่น Hays & Hill (2000) ได้ทำการศึกษาพบว่า วิสัยทัศน์และแรงจูงใจในการทำงานและการเรียนรู้จากความผิดพลาดในการให้บริการ มี

ผลกระทบเชิงบวกต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์การรับรู้คุณภาพการให้บริการได้เพียงร้อยละ 25 ซึ่ง Hays & Hill (2000) ได้ให้ข้อคิดเห็นว่าน่าจะมีตัวแปรอิสระอื่น ๆ อีกมากที่มีผลกระทบต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ดังนั้น ในงานวิจัยนี้จึงได้ทำการเพิ่มปัจจัยเขาวนอารมณ์เข้ามาศึกษาด้วย จึงนำมาสู่การกำหนดสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยเขาวนอารมณ์ เมื่อเพิ่มตัวแปรอิสระในกลุ่มของปัจจัยจิตใจ มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนมากขึ้น

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยเขาวนอารมณ์ และปัจจัยจิตใจ เมื่อเพิ่มตัวแปรอิสระในกลุ่มของปัจจัยสนับสนุน มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนมากขึ้น

วิธีการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method)

ตารางที่ 1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

มหาวิทยาลัย	ประชากร (N)	กลุ่มตัวอย่าง (n)
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี	426	69
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	353	58
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์	249	41
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	508	83
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ	256	42
มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ	257	42
รวม	2,049	335

เนื่องจากสถิติที่ใช้วิเคราะห์เป็นการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบเชิงชั้น มีเงื่อนไขว่าขนาดของจำนวนตัวอย่างที่เหมาะสมควรมีขนาด 20 เท่าของจำนวนตัวแปรอิสระขึ้นไป (Hair, Black, Babin & Anderson, 2010: 175) ซึ่งในที่นี้จำนวนตัวแปรอิสระที่ใช้มี 14 ตัวแปร คิดเป็น 20 X 14 เท่ากับ 280 คน โดยพบว่าเป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ได้รับตอบกลับคืนจำนวน 294 ชุด คิดเป็นร้อยละ 87.76 จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณตามสูตรของ Taro Yamane ซึ่งมี

การวิจัยเชิงปริมาณ

เป็นการแจกแบบสอบถามและประมวลผลทางสถิติ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ และมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (ข้อมูลจากกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี บุรีรัมย์ สุรินทร์ นครราชสีมา ชัยภูมิ และศรีสะเกษ ณ วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2559) รวมทั้งสิ้น 2,049 คน ทำการคำนวณหาจำนวนตัวอย่าง จากสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และยอมให้เกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 335 คน (Yamane, 1973) แล้วจึงทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มเชิงชั้นอย่างมีสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ซึ่งจำนวนตัวอย่างจะมีสัดส่วนแปรตามจำนวนประชากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่ง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 1

ขนาดกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 280 คน จึงไม่ละเมิดเงื่อนไขขนาดของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบเชิงชั้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือแบบสอบถาม ซึ่งสร้างขึ้นจากแนวคิดและนิยามปฏิบัติการ เพื่อนำไปประมวลผลข้อมูลทางสถิติสำหรับตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1 แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคล ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการ จำนวน 19 ข้อ ตอนที่ 3 ปัจจัย

เขาว์นอารมณ์ จำนวน 22 ข้อ และตอนที่ 4 แรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ จำนวน 20 ข้อ และปัจจัยสนับสนุน จำนวน 13 ข้อ โดยแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ ที่วัดระดับความถี่ในการปฏิบัติ (4 = ทำทุกครั้ง, 3 = เป็นบางครั้ง, 2 = นาน ๆ ครั้ง, 1 = ไม่เคยเลย) ในขณะที่แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเขาว์นอารมณ์ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสนับสนุน เป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่วัดระดับความคิดเห็น (5 = เห็นด้วยมากที่สุด, 4 = เห็นด้วยมาก, 3 = เห็นด้วยปานกลาง, 2 = เห็นด้วยน้อย และ 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด) ทำการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านตรวจสอบ ซึ่งคณะผู้วิจัยเลือกเก็บข้อคำถามที่มีค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Item Objective Congruence: IOC) ที่มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (Kanjanawasee, 2011) โดยค่าความตรงเชิงเนื้อหาที่ได้อยู่ระหว่าง 0.67-1 และทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน 30 คน ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคที่ยอมรับได้ไม่ต่ำกว่า 0.7 (Cronbach, 1970: 161) โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคของคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยเขาว์นอารมณ์ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสนับสนุนที่ได้ เท่ากับ .929, .948, .953 และ .877 ตามลำดับ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด และค่าสูงสุด และ 2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation Coefficient Analysis) และ การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis)

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) บุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ทั้ง 6 มหาวิทยาลัย แห่งละ 3 คน รวมทั้งสิ้นเป็น 18 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสโนว์บอล (Snowball Technique) โดยผู้อำนวยการกอง/สำนัก/

หน่วยงาน ในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้แต่ละแห่งเป็นผู้แนะนำ

การสร้างแนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก ทำการสร้างแนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1 ที่เป็นคำถามให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบของปัจจัยเขาว์นอารมณ์ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสนับสนุน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ และตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2 ที่เป็นคำถามเพื่อสอบถามความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้จากปัจจัยเขาว์นอารมณ์ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสนับสนุน

เกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก คือผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ต้องเป็นบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนักศึกษา และ/หรือ คณาจารย์ และ/หรือผู้ที่มาติดต่อทั่วไป อย่างน้อย 4 ปีขึ้นไป โดยมีการขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลหลักในการจัดบันทึกและบันทึกเสียงขณะทำการสัมภาษณ์เชิงลึก

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก นำคำสัมภาษณ์มาทำการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยการสอบถามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) เพื่อพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ได้นั้นถูกต้องหรือไม่ จากการสอบถามแหล่งบุคคล (Chantavanich, 2005: 129) แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ โดยการจำแนกประเภทข้อมูลเป็นหมวดหมู่หรือประเภทตามคุณลักษณะที่ข้อมูลนั้นมีอยู่ร่วมกันเป็นตัวจำแนก

ผลการวิจัย

คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เป็นพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (สายสนับสนุน) สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอายุเฉลี่ย 35 ปี มีประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ย 8 ปี และมีเงินเดือนเฉลี่ย 18,795 บาท/เดือน

การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ถูกนำมาใช้เนื่องจากเทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression) ในขั้นตอนต่อไปนั้น มีฐานคติที่สำคัญว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวต้องเป็นอิสระจากกันและกัน โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่อยู่ในสมการเดียวกันไม่ควรมีความมากเกินไป ($r < .75$) (Prasit-rathsint, 2008: 150) ผลการวิเคราะห์พบว่าตัวแปรอิสระทั้งหมด (14 ตัวแปร) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามคือคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวแปรทั้งหมดมีความแตกต่างกันภายในกลุ่มเล็กน้อย การกระจายของ

ข้อมูลเป็นปกติ และตัวแปรอิสระแต่ละคู่ไม่มีความสัมพันธ์กันสูงแต่อย่างใด ($r < .75$)

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบเชิงชั้น

ทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis) เนื่องจากต้องการศึกษาผลกระทบของตัวแปรอิสระแต่ละตัวและทั้งกลุ่มที่มีต่อตัวแปรตามว่ามีมากน้อยเพียงใด เมื่อมีการเพิ่มตัวแปรอีกชุดหนึ่งเข้าไปร่วมวิเคราะห์ด้วย ตัวแปรอิสระเดิมจะเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์กับตัวแปรตามหรือไม่ อย่างไร หรืออาจกล่าวได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายมากขึ้นหรือน้อยลงเท่าใด (Prasit-rathsint, 2009: 157-158) ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบเชิงชั้นแสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบเชิงชั้น (n = 294)

ตัวแปร	คุณภาพการให้บริการ		
	แบบจำลอง 1	แบบจำลอง 2	แบบจำลอง 3
ปัจจัยเขาวงกต			
การตระหนักรู้ในตนเอง	2.379*	1.351	1.760
การจัดการกับอารมณ์ของตนเอง	1.179	.401	.059
การจูงใจตนเอง	5.819**	2.845**	3.433**
ความเห็นอกเห็นใจ	2.958**	1.969*	2.183*
ทักษะทางสังคม	1.475	.276	.037
ปัจจัยจูงใจ			
ความสำเร็จในการทำงาน		2.546*	1.978*
การได้รับการยอมรับนับถือ		-1.236	-1.441
ลักษณะของงาน		1.036	.525
ความรับผิดชอบในงาน		3.996**	.3658**
ความก้าวหน้า		1.852	.411
ปัจจัยสนับสนุน			
นโยบายและการบริหารขององค์กร			2.141*
สภาพการทำงาน			2.179*
ค่าตอบแทน			.726
ความมั่นคงในการทำงาน			-2.744*
R ²	.451	.522	.549
Adjust R ²	.442	.505	.526
R ² Change	.451	.070	.027
F	47.380**	30.882**	24.262**

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์พบว่า ในแบบจำลอง 1 มีตัวแปรในกลุ่มปัจจัยชาวอาร์มณได้แก่ การตระหนักรู้ในตนเอง การตั้งใจตนเอง และความเห็นอกเห็นใจ มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของคุณภาพการให้บริการได้ร้อยละ 45.1 หลังจากนั้นทำการเพิ่มตัวแปรในกลุ่มปัจจัยจงใจในแบบจำลอง 2 พบว่า มีตัวแปรได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน และความรับผิดชอบในงาน ที่มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ตัวแปรในกลุ่มปัจจัยชาวอาร์มณ คือการตั้งใจตนเอง และความเห็นอกเห็นใจเท่านั้น ที่ยังคงมีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของคุณภาพการให้บริการได้เพิ่มขึ้น เป็นร้อยละ 52.2 (R^2 Change = 7%) และสุดท้ายในแบบจำลอง 3 ทำการเพิ่มตัวแปรในกลุ่มปัจจัยสหสัมพันธ์ พบว่ามีตัวแปรได้แก่นโยบายและการบริหารขององค์กร และสภาพการทำงาน ที่มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ตัวแปรความมั่นคงในการทำงานมีผลกระทบเชิงลบต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่า ตัวแปรในกลุ่มปัจจัยชาวอาร์มณ คือการตั้งใจตนเอง และความเห็นอกเห็นใจ มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการ

ให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับกับตัวแปรในกลุ่มปัจจัยจงใจ คือความสำเร็จในการทำงาน และความรับผิดชอบในงาน ก็ยังคงมีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของคุณภาพการให้บริการได้เพิ่มขึ้น เป็นร้อยละ 54.9 (R^2 Change = 2.7%)

ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็นเกี่ยวกับผลกระทบของปัจจัยชาวอาร์มณ ปัจจัยจงใจ และปัจจัยสหสัมพันธ์ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสหสัมพันธ์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีทั้งสิ้น 18 คน เป็นบุคลากรสายสหสัมพันธ์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ 6 แห่ง แห่งละ 3 คน ส่วนใหญ่สังกัดกองบริหารงานบุคคล กองคลัง สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และสำนักวิทยบริการ เพื่อเป็นการปกปิดมิให้ทราบว่าผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นใคร จึงไม่เปิดเผยชื่อ นามสกุล เพศ และอายุ ของผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลหลักมีอายุงานอยู่ระหว่าง 4 – 29 ปี โดยผลการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อหาคำอธิบายเพิ่มเติมสำหรับข้อค้นพบจากการวิจัยเชิงปริมาณในข้างต้น แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็นเกี่ยวกับผลกระทบของปัจจัยชาวอาร์มณ ปัจจัยจงใจ และปัจจัยสหสัมพันธ์ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสหสัมพันธ์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ	เหตุผลสหสัมพันธ์	ความสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณ
1.	ปัจจัยชาวอาร์มณด้านการตั้งใจตนเอง	การมีพื้นฐานเอาใจใส่ต่อการทำงาน ตั้งใจทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการ	สอดคล้อง
2.	ปัจจัยชาวอาร์มณด้านความเห็นอกเห็นใจ	การเข้าใจความรู้สึกของผู้มารับบริการ และความเป็นมิตร ก่อให้เกิดการส่งมอบการให้บริการที่ดี	สอดคล้อง
3.	ปัจจัยจงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน	กรอบหรือเงื่อนไขการทำงานที่ต้องทำให้เสร็จทันเวลาเป็นสิ่งที่มุ่งใจให้การให้บริการรวดเร็วทันใจผู้มารับบริการ	สอดคล้อง
4.	ปัจจัยจงใจด้านความรับผิดชอบในงาน	การที่ต้องรับผิดชอบในงานทั้งปริมาณและความถูกต้องของงานมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ	สอดคล้อง
5.	ปัจจัยสหสัมพันธ์ด้านนโยบายและการบริหารงาน	การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจในการตัดสินใจอย่างเพียงพอและเหมาะสม มีผลต่อการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วทันใจผู้มารับบริการ	สอดคล้อง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ	เหตุผลสนับสนุน	ความสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณ
6.	ปัจจัยสนับสนุนด้านสภาพการทำงาน	ความเหมาะสมของสถานที่ในการรองรับการให้บริการมีผลต่อความสะดวกในการให้บริการ	สอดคล้อง
7.	ปัจจัยสนับสนุนด้านความมั่นคงในการทำงาน	ผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 18 คน มีความคิดเห็นต่อประเด็นนี้แบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย ดังนี้ ฝ่ายที่ 1 ความมั่นคงในการทำงานมากเกินไป ทำให้การทำงานให้บริการเฉื่อยลง ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่สนับสนุนในประเด็นนี้ (จำนวน 14 คน) ฝ่ายที่ 2 ความมั่นคงในการทำงาน ช่วยให้งังต้งใจในการให้บริการมากยิ่งขึ้น โดยผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนน้อย (จำนวน 4 คน) มีความคิดเห็นในเชิงแย้งว่า ความมั่นคงในการทำงานช่วยให้บุคลากรตั้งใจในการให้บริการดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม หากมองในภาพรวมของผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งหมด 18 คน พบว่าผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสอดคล้องและยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณ	สอดคล้อง

จากตารางที่ 3 พบว่าผลการสัมภาษณ์เชิงลึกมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณทุกข้อ
แนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ จากปัจจัยเขาวน้ออารมณ์ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสนับสนุน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกถึงแนวทางในการยกระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้จากปัจจัยเขาวน้ออารมณ์ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสนับสนุน แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็นเกี่ยวกับแนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ จากปัจจัยเขาวน้ออารมณ์ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสนับสนุน

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ	แนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน
1.	ปัจจัยเขาวน้ออารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง	1.1 การจูงใจด้วยรางวัลการให้บริการที่เป็นเลิศ จากการประกวดแข่งขันกันในระดับบุคคล/กอง/สำนัก/มหาวิทยาลัย ควรมีการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่ก่อนว่าต้องการรางวัลในรูปแบบใด หรืออาจเป็นการให้รางวัลควบคู่ทั้งในรูปแบบเงินและไม่ใช้ตัวเงินพร้อมกันเลยก็ได้ เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างของบุคลากรสายสนับสนุนแต่ละคน 1.2 การฝึกอบรมและพัฒนาในด้านการให้บริการและด้านเนื้อหา เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนมีศักยภาพในการทำงานที่ดีเพียงพอสำหรับการส่งมอบการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้มารับบริการ
2.	ปัจจัยเขาวน้ออารมณ์ด้านความเห็นอกเห็นใจ	2.1 การปรับพื้นฐานความคิดของตนเองและเพื่อนร่วมงาน โดยเริ่มต้นจากตนเองให้สามารถควบคุมอารมณ์และแสดงออกในการให้บริการอย่างเหมาะสม มีการบอกเตือน แนะนำเอาใจใส่ดูแล และจับคู่ เพื่อช่วยเหลือกันในการให้บริการที่ดี 2.2 การฝึกอบรมและพัฒนาเขาวน้ออารมณ์ในการให้บริการ เพื่อให้การแสดงผลออกของพฤติกรรมของผู้ให้บริการมีความเป็นมิตรและใจเย็นมากขึ้น 2.3 การสร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับการแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสม ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น การประชุม และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น หรือในแบบที่ไม่เป็นทางการ เช่น การสังเกตุ และการพูดคุย เป็นต้น

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ	แนวทางในการยกระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน
3.	ปัจจัยจุดด้านความสำเร็จในการทำงาน	<p>3.1 การกำหนดให้บุคลากรในแต่ละกลุ่มงานทำงานแทนกันได้ โดยการปรับภาระงานให้เหมาะสม มีการกระจายงาน แบ่งเบาภาระหน้าที่ ช่วยเหลือกันในการทำงาน</p> <p>3.2 การฝึกอบรมและพัฒนาด้านการทำงาน เพื่อให้มีความรู้ความสามารถที่เอื้อต่อการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว</p> <p>3.3 การนำเทคโนโลยีมาช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยเน้นในเรื่องของการจัดหาและพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับใช้ประโยชน์เพื่อการทำงานในกอง/สำนัก/หน่วยงาน</p>
4.	ปัจจัยจุดด้านความรับผิดชอบในงาน	<p>4.1 การสนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนได้มีความรู้เพื่อพัฒนาการทำงาน ที่เกี่ยวข้องกับการรับผิดชอบในการให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว</p> <p>4.2 การนำเทคโนโลยีมาช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จัดหาและพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับใช้ประโยชน์เพื่อการทำงาน</p>
5.	ปัจจัยสนับสนุนด้านนโยบายและการบริหารงาน	<p>5.1 การให้อิสระในการทำงานอย่างเหมาะสม โดยเป็นการตกลงกันอย่างชัดเจนให้เข้าใจตรงกันว่าเรื่องใดบุคลากรสามารถตัดสินใจเองได้ และเรื่องใดผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ตัดสินใจ</p> <p>5.2 การกำหนดและสื่อสารนโยบายด้านการให้บริการที่ชัดเจน เช่น ให้บริการอย่างเป็นกัลยาณมิตร และมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการ โดยนโยบายการให้บริการควรมีความยืดหยุ่นเอื้อต่อการให้บริการ ภายใต้ขอบเขตที่ทำได้</p>
6.	ปัจจัยสนับสนุนด้านสภาพการทำงาน	<p>6.1 การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน สำนักบริการวิชาการและงานทะเบียน กองคลัง และกองพัฒนานักศึกษา ในภาพรวมต้องการให้มีการเพิ่มพื้นที่ในการเก็บเอกสาร แก้อัศจรรย์รองพัตลม และใช้ระบบบัตรคิว ในขณะที่กองบริหารงานบุคคล ในภาพรวมมีความต้องการห้องทำงานที่มีพื้นที่มากพอสำหรับการเก็บเอกสาร และมีตู้ในการเก็บเอกสาร รวมถึงมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลในการเก็บไฟล์เอกสารด้วย นอกจากนี้ สำนักวิทยบริการ มีความต้องการให้มีการปรับปรุงและตกแต่งสถานที่ให้มีสีสันสดใสและสวยงามมากขึ้น</p> <p>6.2 การปรับระบบการให้บริการให้เหมาะสมกับสถานที่ ประกอบด้วย 1) การจัดตำแหน่งของโต๊ะทำงานให้เข้ากับสภาพการทำงานและรองรับผู้มารับบริการ 2) มีการนำระบบเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น การลงทะเบียนออนไลน์ การจ่ายเงินผ่านบัญชีธนาคาร การเก็บข้อมูลในรูปแบบไฟล์ในระบบฐานข้อมูล การใช้ระบบบัตรคิว เป็นต้น 3) การให้คำแนะนำผู้มารับบริการในเรื่องเดียวกันพร้อม ๆ กัน และ 4) การจัดเก็บเอกสารควรมีการแยกประเภทและเอกสารที่เป็นปัจจุบันน่าจะใช้บ่อยให้เก็บไว้ใกล้ตัวในห้องทำงาน</p>
7.	ปัจจัยสนับสนุนด้านความมั่นคงในการทำงาน	<p>7.1 ควรมีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงานที่เหมาะสมและเป็นธรรมต่อทั้ง 2 ฝ่าย โดยผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่เห็นว่ามหาวิทยาลัยควรมีการสนับสนุนให้บุคลากรที่มีการพัฒนาตนเองและมีผลการประเมินผลการปฏิบัติงานดีได้มีโอกาสในการได้รับการต่อสัญญาขององค์การในระยะยาว เช่น ทุก 10 ปี หรือยาวจนเกษียณอายุงาน</p>

จากตารางที่ 4 พบว่าแนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้จากปัจจัยเขาวนอารมณ์ ปัจจัยจุดใจ และปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย 1) การปรับพื้นฐานความคิดและสร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับการให้บริการที่มีคุณภาพ 2) การฝึกอบรมและพัฒนาเกี่ยวกับเขาวนอารมณ์ การให้บริการ และการทำงาน 3) การจุดใจด้วยรางวัล 4) การกำหนดให้

บุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มงานเดียวกันสามารถทำงานแทนกันได้ 5) การนำเทคโนโลยีมาช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ 6) การกำหนดนโยบายในการให้บริการที่ชัดเจน 7) การกระจายอำนาจในการทำงาน โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ 8) การปรับปรุงและพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เอื้อต่อการให้บริการ และ 9) การกำหนดสัญญาจ้างงานที่เป็นธรรมและยอมรับได้ทั้ง 2 ฝ่าย

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย 3 กลุ่มปัจจัย ได้แก่ 1) กลุ่มปัจจัยเขาวนอารมณ์ ประกอบด้วย การใส่ใจตนเอง และความเห็นอกเห็นใจ 2) กลุ่มปัจจัยจิตใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน และความรับผิดชอบในงาน และ 3) กลุ่มปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารขององค์กร และสภาพการทำงาน นอกจากนี้ ยังพบว่า ความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งอยู่ในกลุ่มปัจจัยสนับสนุน มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผลการวิจัยเชิงปริมาณที่ได้นี้สามารถยืนยันและอธิบายความเป็นเหตุผลได้จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

2. แนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ จากปัจจัยเขาวนอารมณ์ ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย 1) การปรับพื้นฐานความคิดและสร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับการให้บริการที่มีคุณภาพ 2) การฝึกอบรมและพัฒนาเกี่ยวกับเขาวนอารมณ์ การให้บริการ และการทำงาน 3) การใส่ใจด้วยรางวัล 4) การกำหนดให้บุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มงานเดียวกันสามารถทำงานแทนกันได้ 5) การนำเทคโนโลยีมาช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ 6) การกำหนดนโยบายในการให้บริการที่ชัดเจน 7) การกระจายอำนาจในการทำงาน โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ 8) การปรับปรุงและพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เอื้อต่อการให้บริการ และ 9) การกำหนดสัญญาจ้างงานที่เป็นธรรมและยอมรับได้ ทั้ง 2 ฝ่าย

อภิปรายผลการวิจัย

1. กลุ่มปัจจัยเขาวนอารมณ์ ประกอบด้วย การใส่ใจตนเอง และความเห็นอกเห็นใจ มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ อภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1.1 ปัจจัยเขาวนอารมณ์ด้านการใส่ใจ

ตนเอง มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ เนื่องจากความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เรียบร้อยในงานของบุคลากร เพื่อให้ได้ให้บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว ส่งผลให้การให้บริการมีคุณภาพสำเร็จได้ด้วยดี ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Puripunyanich (2008) ที่พบว่า เขาวนอารมณ์ในด้านการใส่ใจตนเอง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการ

1.2 ปัจจัยเขาวนอารมณ์ด้านความเห็นอกเห็นใจ มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ เนื่องจากเขาวนอารมณ์ด้านความเห็นอกเห็นใจ ประกอบด้วย การเข้าใจความรู้สึกของผู้มารับบริการ และความเป็นมิตร เป็นสิ่งที่สำคัญต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ Rahim & Minors (2003) ที่ศึกษาพบว่าความเห็นอกเห็นใจมีผลกระทบต่อเอาใจใส่ในคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Beigi & Shirmohammadi (2011) ที่ได้ศึกษาพบว่า การฝึกอบรมเขาวนอารมณ์ช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการ

1.3 ปัจจัยเขาวนอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ไม่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ โดยผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Tubswan (2011) ที่ศึกษาพบว่า เขาวนอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งการที่ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ผ่านมาอาจเนื่องมาจาก ในบริบทที่ศึกษา ผลวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า การให้บริการจะเน้นที่การเข้าใจความรู้สึกของผู้มารับบริการมากกว่า ซึ่งความรู้สึกของตนเองจะถูกใช้เพียงแต่ผู้ให้บริการต้องพยายามควบคุมอารมณ์ของตนเองให้ได้เท่านั้น

1.4 ปัจจัยเขาวนอารมณ์ด้านการจัดการกับอารมณ์ของตนเอง ไม่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ โดยผลการวิจัยนี้

ไม่สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ Rahim & Minors (2003) ที่ศึกษาพบว่าการจัดการกับอารมณ์ของตนเองมีผลกระทบต่อการทำงานในคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ และผลการวิจัยของ Puripunyanich (2008) ที่ศึกษาพบว่า องค์ประกอบของเขาวนอารมณ์ในด้านการจัดระเบียบอารมณ์ตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งการที่ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ผ่านมาอาจเนื่องมาจาก ในบริบทที่ศึกษาที่ผลวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า การให้บริการจะเน้นที่การเข้าใจความรู้สึกของผู้มารับบริการมากกว่า ซึ่งในบางครั้งพบว่าหากผู้ให้บริการคนใดไม่สามารถจัดการกับอารมณ์ตนเองได้ในขณะทำงานให้บริการอยู่ เพื่อนร่วมงานมักจะช่วยเหลือด้วยการเปลี่ยนตัวผู้ให้บริการแทน

1.5 ปัจจัยเขาวนอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม ไม่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ โดยผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Puripunyanich (2008) ที่ได้ศึกษาพบว่า เขาวนอารมณ์ในด้านทักษะทางสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งการที่ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ผ่านมาอาจเนื่องมาจาก ในบริบทที่ศึกษาที่ผลวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า การให้บริการจะเน้นที่การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับที่กำหนด ซึ่งในการให้บริการหากเกิดปัญหาขัดแย้งกับผู้มารับบริการ เพื่อนร่วมงานมักจะช่วยแก้ปัญหาในขณะนั้นด้วยการเปลี่ยนตัวผู้ให้บริการแทน

2. กลุ่ม ปัจจัย จูงใจ ประกอบด้วยความสำเร็จในการทำงาน และความรับผิดชอบในงาน มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ อภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ เนื่องมาจากการที่บุคลากรต้องดำเนินงานภายใต้กรอบหรือเงื่อนไขการทำงานที่ต้องทำให้เสร็จทันเวลา ส่งผลให้ต้องให้บริการ

อย่างรวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Hays & Hill (2000) ได้ทำการศึกษาพบว่า วิสัยทัศน์และแรงจูงใจในการทำงาน มีผลกระทบต่อความรู้สึกคุณภาพการให้บริการ

2.2 ปัจจัย จูงใจ ด้าน ความรับผิดชอบในงาน มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ เนื่องมาจากการที่ต้องรับผิดชอบในความถูกต้องของงานและปริมาณงานตามหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ เป็นสิ่งที่บังคับให้การให้บริการของบุคลากรจะต้องมีความถูกต้องในผลงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Hays & Hill (2000) ที่ได้ทำการศึกษาพบว่า วิสัยทัศน์และแรงจูงใจในการทำงาน และการเรียนรู้จากความผิดพลาดในการให้บริการ มีผลกระทบต่อความรู้สึกคุณภาพการให้บริการ

2.3 ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ไม่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ โดยผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Thiengburanatham, Intraraprasong, Kaewpan & Sillabutra (2011) ที่ได้ศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งการที่ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ผ่านมาอาจเนื่องมาจาก ในบริบทที่ศึกษาที่ผลวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า การยอมรับนับถือไม่ได้เป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคลากรให้บริการที่ดี เนื่องจากการยังคงมีระบบอุปถัมภ์ที่คอยแทรกแซงเวลาประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ ทำให้บุคลากรไม่เชื่อมั่นในระบบการประเมินเท่าใดนัก โดยการให้บริการที่ดีน่าจะมาจากปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานและความรับผิดชอบในงานมากกว่า

2.4 ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงาน ไม่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ โดยผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Thiengburanatham, Intraraprasong, Kaewpan & Sillabutra (2011) ที่ได้ศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ

คุณภาพการให้บริการ ซึ่งการที่ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ผ่านมาอาจเนื่องมาจาก ในบริบทที่ศึกษานี้ผลวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักบางส่วนได้กล่าวถึงการได้รับภาระงานค่อนข้างมาก มีกำหนดเวลาและขั้นตอนในการทำงานชัดเจนอยู่แล้ว ซึ่งเป็นเรื่องปกติธรรมดา ไม่ได้ช่วยให้คุณภาพการให้บริการดีขึ้นแต่อย่างใด

2.5 ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้า

ไม่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ โดยผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Thiengburanatham, Intraraprasong, Kaewpan & Sillabutra (2011) ที่ได้ศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งการที่ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ผ่านมาอาจเนื่องมาจาก ในบริบทที่ศึกษานี้ ความก้าวหน้าไม่ได้เป็นสิ่งที่ช่วยบุคลากรให้บริการที่ดี เนื่องจากการยังคงมีระบบอุปถัมภ์ที่คอยแทรกแซงเวลาประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ ทำให้บุคลากรไม่เชื่อมั่นในระบบการประเมินเท่าใดนัก นอกจากนี้ การได้ตำแหน่งเช่น ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ ไม่ได้เป็นสิ่งที่สะท้อนว่าผู้ที่ได้ดำรงตำแหน่งนั้น จะทำหน้าที่ในการให้บริการดีกว่าผู้ไม่ได้ดำรงตำแหน่งแต่อย่างใด โดยการให้บริการที่ดีน่าจะมาจากปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานและความรับผิดชอบในงานมากกว่า

3. กลุ่มปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารขององค์กร และสภาพการทำงาน มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ แต่อย่างไรก็ตาม ความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งอยู่ในกลุ่มปัจจัยสนับสนุน มีผลกระทบเชิงลบต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน อภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยสนับสนุนด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ เนื่องจากหากมี

การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจในการตัดสินใจในการทำงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมแก่บุคลากรสายสนับสนุน ย่อมส่งผลให้การให้บริการเกิดความสะดวกรวดเร็วทันใจผู้มารับบริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Hays & Hill (2000) ที่ได้ทำการศึกษาพบว่า วิสัยทัศน์และแรงจูงใจในการทำงาน มีผลกระทบเชิงบวกต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 ปัจจัยสนับสนุนด้านสภาพการทำงาน

มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ เนื่องจากหากสภาพห้องทำงานมีความคับแคบ ตำแหน่งที่ตั้งห้องทำงานไม่เหมาะสม จำนวนเก้าอี้หนึ่งรอบ บัตรคิว และโทรทัศน์ ยังไม่เพียงพอ ย่อมทำให้ทั้งผู้มารับบริการและผู้ให้บริการเกิดความอึดอัดไม่สะดวกสบาย ซึ่งผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ Phuboon-im (2015) ที่ศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมในการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการให้บริการ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Thiengburanatham, Intraraprasong, Kaewpan & Sillabutra (2011) ที่ได้ศึกษาพบว่า ปัจจัยสนับสนุนในการทำงานด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการ

3.3 ปัจจัยสนับสนุนด้านความมั่นคงในการทำงาน

มีผลกระทบเชิงลบต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ โดยผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Thiengburanatham, Intraraprasong, Kaewpan & Sillabutra (2011) ที่ได้ศึกษาพบว่า ปัจจัยสนับสนุนในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งการที่ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ผ่านมาอาจเนื่องมาจาก ในบริบทที่ศึกษานี้ ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ (14 คน จากทั้งหมด 18 คน) มีความคิดเห็นว่า ความมั่นคงในการทำงานมากเกินไป ทำให้การทำงานให้บริการเฉื่อยลง ซึ่งผลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกข้างต้นนี้มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณที่พบว่า ปัจจัยสนับสนุนด้านความมั่นคงในการทำงานมีผลกระทบเชิงลบต่อคุณภาพการ

ให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ให้ข้อมูลหลักที่สนับสนุนในประเด็นนี้ได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า หากบุคลากรไม่ได้รับความมั่นคงเลย บุคลากรอาจขาดความผูกพัน ขาดความจงรักภักดีต่อองค์กร และขาดการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของตนเองในระยะยาว ซึ่งมีแนวโน้มที่น่าจะส่งผลต่อการธำรงรักษาบุคลากรที่เก่งและมีความสามารถไว้กับองค์กรในระยะยาวได้ต่อไป

3.4 ปัจจัยสนับสนุนด้านค่าตอบแทน ไม่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ โดยผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Thiengburanatham, Intraraprasong, Kaewpan & Sillabutra (2011) ที่ได้ศึกษาพบว่า ปัจจัยสนับสนุนในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งการที่ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ผ่านมาอาจเนื่องมาจาก ในบริบทที่ศึกษานี้ ผลวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า ค่าตอบแทนที่บุคลากรสายสนับสนุนจะได้รับเพิ่มขึ้นนั้น ขึ้นอยู่กับการประเมินผลการปฏิบัติงาน แต่ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นยังคงมีบางส่วนที่บุคลากรเชื่อลึก ๆ ว่ามีการใช้ระบบอุปถัมภ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ และในขณะเดียวกัน เงินประจำตำแหน่งที่ได้จากการได้รับตำแหน่งชำนาญการ หรือชำนาญการพิเศษ ก็ไม่ได้เป็นสิ่งที่ยืนยันว่า บุคคลที่ได้ดำรงตำแหน่งแล้วได้รับเงินประจำตำแหน่งทุกเดือน จะมีผลงานในการให้บริการที่ดีกว่าบุคลากรที่ไม่ได้ดำรงตำแหน่งเหล่านี้แต่อย่างใด นอกจากนี้ ยังอาจเนื่องมาจากงานวิจัยนี้เก็บข้อมูลในกลุ่มบุคลากรและองค์กรที่แตกต่างจากงานวิจัยที่ผ่านมา ซึ่งบริบทการศึกษาที่ต่างกัน ก็มีความเป็นไปได้ที่ผลการวิจัยอาจจะแตกต่างกันได้

4. แนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้จากปัจจัยเขาวงกต ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสนับสนุน อภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

4.1 การปรับปรุงพื้นฐานความคิดและสร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับการให้บริการที่มี

คุณภาพ พบว่ามีความสอดคล้องกับแนวคิดการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการตอบสนองต่อลูกค้าที่ Sanguanwongwan (2007: 33-34) ได้กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ตอบสนองต่อลูกค้า ประกอบด้วย บุคลากรที่ตอบสนองต่อลูกค้าได้ดี มีระดับความเป็นทางการต่ำ ยินยอมให้บุคลากรได้มีอำนาจในการตัดสินใจแก้ปัญหา ณ จุดให้บริการได้ บุคลากรรับฟัง รับรู้ และเข้าใจความต้องการของลูกค้า บุคลากรมีบทบาทที่ชัดเจนในการสร้างความเข้าใจที่ดีของลูกค้าที่มีต่อองค์กร มีการทำให้บุคลากรทราบว่าจะมีวัฒนธรรมมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า

4.2 การฝึกอบรมและพัฒนาเกี่ยวกับเขาวงกต การให้บริการ และการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Tangsinsapsiri (2007: 314) ที่ได้กล่าวว่า ผู้บริหารสามารถส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการตอบสนองต่อลูกค้าได้โดยการมีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับทักษะการให้บริการที่ดี ความรู้ในตัวสินค้า บุคลิกภาพและเขาวงกต เพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

4.3 การจูงใจด้วยรางวัล ควรมีการจูงใจในรูปแบบของรางวัลที่เหมาะสมเข้ากับความต้องการที่แตกต่างของบุคลากรสายสนับสนุนแต่ละคน ควรมีการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนว่าต้องการรางวัลในรูปแบบใด หรืออาจเป็นการให้รางวัลควบคู่ทั้งในรูปแบบตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงินพร้อมกันก็ได้ ซึ่งผลการศึกษาที่ได้นี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Slatten (2009) ที่ทำการศึกษาพบว่ารางวัลมีผลกระทบเชิงบวกต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของพนักงาน โดยองค์กรควรมีการสอบถามความต้องการจากพนักงานโดยตรง เช่น การสัมภาษณ์ หรือการทำสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลจากพนักงานว่าต้องการได้รับรางวัลในรูปแบบใด

4.4 การกำหนดให้บุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มงานเดียวกันสามารถทำงานแทนกันได้ พบว่าสอดคล้องกับแนวคิดของ Srisomsap & Sornmanee (2013: 163-164) ที่มองว่าการมอบอำนาจหน้าที่เป็นศิลปะอย่างหนึ่งในการบริหารงานเพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จ เป็นการฝึกฝนให้ผู้ใต้บังคับบัญชา

ได้ใช้ทักษะการตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เป็นผู้นำ ประสานงานได้ และในกรณีที่เกิดการขาดบุคลากรใน ตำแหน่งต่าง ๆ ไป งานในองค์กรก็สามารถยังคงดำเนิน ไปได้ไม่ชะงักงัน

4.5 การนำเทคโนโลยีมาช่วย
อำนวยความสะดวกในการให้บริการ สอดคล้องกับ แนวคิดของ Laksana (2009: 26) ที่ได้กล่าวถึงการสร้าง วัฒนธรรมความทันสมัยให้เกิดขึ้นในองค์กรเป็น สิ่งจำเป็น องค์กรควรใช้หลักการปฏิบัติที่สรรหาเทคนิค วิธีการทำงาน การใช้เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานเกิดความสะดวก รวดเร็ว ตรงตามวัตถุประสงค์ สามารถควบคุมคุณภาพ และลดต้นทุนในการดำเนินงาน

4.6 การกำหนดนโยบายในการ
ให้บริการที่ชัดเจน สอดคล้องกับแนวคิด ของ Sanguanwongwan (2007: 33-34) และ Tangsinsapsiri (2007: 314-315) ที่ได้กล่าวว่า ผู้บริหารควรถ่ายทอด วิสัยทัศน์มุ่งสู่ลูกค้า ผ่านการตัดสินใจและการปฏิบัติต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีการแจ้งให้บุคลากรรับทราบและเข้าใจ ในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และกำหนดกรอบ งานให้แก่บุคลากรในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

4.7 การกระจายอำนาจในการ
ทำงาน โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการ
ให้บริการ สอดคล้องกับ Srisomsap & Sornmanee (2013: 163-164) ที่มองว่าการมอบอำนาจหน้าที่เป็น ศิลปะอย่างหนึ่งในการฝึกฝนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ใช้ ทักษะการตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งช่วยให้การ ดำเนินงานในองค์กรไม่หยุดชะงัก และงานวิจัยของ Bunjan (2009) ที่พบว่าพนักงานมหาวิทยาลัยอยากให้ ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำยุคใหม่ ปรึการบริการให้เข้ากับ สถานการณ์ และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

4.8 การปรับปรุงและพัฒนา
สภาพแวดล้อมในการทำงานให้เอื้อต่อการให้บริการ
พบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ Piankhwamsuk (2015) ที่ให้ข้อเสนอแนะว่า หากสำนักส่งเสริมวิชาการและงาน ทะเบียน มีการปรับปรุงสถานที่ในการให้บริการที่มีความ สะดวกและเข้าถึงง่าย มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ สถานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และมีการปรับปรุง

บรรยากาศรอบ ๆ สำนักงานให้ดีขึ้น จะมีผลทำให้ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากยิ่งขึ้น

4.9 การกำหนดสัญญาจ้างงานที่
เป็นธรรมและยอมรับได้ทั้ง 2 ฝ่าย สอดคล้องกับ งานวิจัยของ Bunjan (2009) ซึ่งพบว่าพนักงาน มหาวิทยาลัยมีความคิดเห็นในเรื่องการปรับลดบุคลากร ทำให้เกิดความรู้สึกว่ามีโอกาสในการถูกให้ออกจากงาน สูง มากที่สุด รองลงมาคือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ยึดหลักความรู้ ความสามารถ และผลการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความรู้สึกที่จะได้รับการต่อสัญญา มาก และ ระยะเวลาในการต่อสัญญาจ้างที่มีความก้าวหน้า ทำให้ เกิดความมั่นใจว่าจะสามารถยึดอาชีพนี้ได้ยาวนานเท่า นานที่ ต้องการ ตามลำดับ โดยได้มีข้อเสนอแนะว่า มหาวิทยาลัยควรมีการกำหนดขั้นตอนและวิธีการในการ ต่อสัญญาจ้างที่ชัดเจนและโปร่งใส เช่น การประเมินผล การปฏิบัติงานโดยยึดหลักความรู้ ความสามารถ และผล การปฏิบัติงาน เป็นหลักในการต่อสัญญาจ้าง เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและปฏิบัติ

1. ควรมีนโยบายและดำเนินการกระจายอำนาจ ในการตัดสินใจให้แก่บุคลากรสายสนับสนุนที่มีความ เชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการทำงานที่รับผิดชอบ เกี่ยวกับการให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เพื่อ ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากและเสียเวลาในการให้บริการ
2. ควรมีนโยบายการให้บริการของกอง/สำนัก/ หน่วยงาน ให้มีความชัดเจนสอดคล้องกับนโยบายหลัก ของมหาวิทยาลัย และสื่อสารให้บุคลากรสายสนับสนุน ทุกคนรับทราบ เข้าใจ และปฏิบัติตาม
3. ควรมีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนการนำ เทคโนโลยีมาอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่าง ชัดเจนเป็นรูปธรรม ควรมีการทำข้อตกลงร่วมกันระหว่าง มหาวิทยาลัยราชภัฏต่าง ๆ ในกลุ่มอีสานใต้ ในการเรียนรู้ และพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานของกอง/สำนัก/หน่วยงานต่าง ๆ
4. ควรมีนโยบายในการประเมินผลการ ปฏิบัติงานที่เอื้อต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วย ระบบคุณธรรม และดำเนินการกำหนดตัวชี้วัดเกี่ยวกับการ ให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนให้เป็นส่วนหนึ่ง ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

5. ควรมีนโยบายในการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยการนำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการโดยเฉพาะในงานทะเบียนและงานคลัง และควรมีการอนุมัติจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมในการปรับปรุงทัศนียภาพโดยรอบพื้นที่ให้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเฉพาะปัจจัยชาวนอร์มัล ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสนับสนุน ที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสาย

สนับสนุนเท่านั้น ดังนั้น ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรมีการนำตัวแปรอื่น ๆ มาเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษา

2. เนื่องจากงานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตของการวิจัย เช่น ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างอื่นที่มีการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ และศึกษาในกลุ่มตัวอย่างมหาวิทยาลัยหรือองค์กรอื่น เพื่อจะได้แนวทางในการยกระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรให้มีความสอดคล้องกับบริบทของแต่ละองค์กรต่อไป

บรรณานุกรม

- Beigi, M. & Shirmohammadi, M. (2011). Effects of an emotional intelligence training program on service quality of bank branches. *Managing Service Quality*, 21(5), 552-567.
- Bunjan, A. (2009). Guidelines for enhancement of motivation to work of employees, Silpakorn University: A case study of Sanam Chandra Palace Campus (*Minor thesis*). Thammasat University. [In Thai]
- Chantavanich, S. (2005). *Qualitative research method* (13th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Press. [In Thai]
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of psychological test* (5th ed.). New York: Harper Collins.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Gronroos, C. (1990). *Service management and marketing managing the moments of truths in service competition*. Massachusetts: Lexington Books.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective* (7th ed.). New Jersey: Pearson Education International.
- Hays, J. M. & Hill, A. V. (2000). A preliminary investigation of the relationships between employee motivation/vision, service learning, and perceived service quality. *Journal of Operations Management*, 19, 335-349.
- Herzberg, F., Musner, B. & Synderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York: John & Wiley & Sons.
- Kanjanawasee, S. (2011). *Classical test theory* (10th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Press. [In Thai]
- Kernbach, S. & Schutte, N. S. (2005). The impact of service provider emotional intelligence on customer satisfaction. *Journal of Service Marketing*, 19(7), 438-444.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2012). *Marketing management* (14th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Laksana, S. (2009). *Efficiency development* (6th ed.). Bangkok: Suan Sunandha Rajabhat University. [In Thai]
- McShane, S. L. & Von Glinow, M. A. (2007). *Organizational behavior: [Essentials]*. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Petrides, K. V. & Furnham, A. (2003). Trait emotional intelligence: Behavioral validation in two studies of emotion recognition and reactivity to mood induction. *European Journal of Personality*, 17(1), 39-57.
- Phuboon-im, P. (2015). Factors influencing students' satisfaction about service of an academic supporting and register office at Maha Sarakham Rajabhat University (*Thesis*). Mahasarakham University. [In Thai]
- Piankhwamsuk, P. (2015). *Effect of students' satisfaction on service of an academic supporting and register office at Ubon Ratchathani Rajabhat University*. Ubon

- Ratchathani: Ubon Ratchathani Rajabhat University. [In Thai]
- Prasit-rathsint, S. (2008). *Multi variables analysis techniques in social and behavioral science* (6th ed.). Bangkok: Samlada. [In Thai]
- Prasit-rathsint, S. (2009). *Applications of statistical methods in research* (5th ed.). Bangkok: Samlada. [In Thai]
- Prentice, C. & King, B. (2011). The influence of emotional intelligence on the service performance of casino frontline employee. *Tourism and Hospitality Research*, 11(1), 49-66.
- Puripunyanich, N. (2008). The study of personal factors, the relationship between emotional intelligence and quality of service as perceived by supervisors: A case study of a department store (*Individual research*). Thammasat University. [In Thai]
- Rahim, M. A. & Minors, P. (2003). Effects of emotional intelligence on concern for quality and problem solving. *Managerial Auditing Journal*, 18(2), 150-155.
- Ranjbar Ezzatabadi, M. et al. (2012). Nurses' emotional intelligence impact on the quality of hospital services. *Iranian Red Crescent Medical Journal*, 14(12), 758-763.
- Sanguanwongwan, V. (2007). *Management and organizational behavior*. Bangkok: Pearson Education Indochina. [In Thai]
- Schermerhorn, J. R., Jr., Hunt, J. G. & Osborn, R. N. (2008). *Organizational behavior* (10th ed.). New Jersey: John Wiley and Sons.
- Slatten, T. (2009). The Effect of managerial practice on employee-perceived service quality: The role of emotional satisfaction. *Managing Service Quality*, 19(4), 431-455.
- Srisomsap, P. & Sornmanee, C. (2013). *Public organization and public management* (3rd ed.). Bangkok: Ramkhamhaeng University Press. [In Thai]
- Steer, R. & Porter, L. (1991). *Motivation and work behavior* (4th ed.). Singapore: McGraw-Hill.
- Tangsinsapsiri, T. (2007). *Organizational behavior*. Bangkok: Thanatat Printing. [In Thai]
- Thawornburanasap, B. & Liemsuwan, T. (2017). Quality of service provided by Chachoengsao provincial office of business development. *Modern Management Journal*, 15(1), 139-148. [In Thai]
- Thiengburanatham, U., Intraraprasong, B., Kaewpan, W. & Sillabutra, J. (2011). How motivation to work affects nursing service quality according to the perception of registered nurses at Phyathai hospital in Bangkok, Thailand. *Journal of Public Health and Development*, 9(2), 143-153. [In Thai]
- Tubsuwan, I. (2011). Big five factor, emotional intelligence and quality of service: A case study of employees in a commercial bank in Bangkok (*Individual research*). Thammasat University. [In Thai]
- Ubon Ratchathani Rajabhat University. (2016). *100 years of Ubon Ratchathani Rajabhat University*. Ubon Ratchathani: Yongsawat Intergroup. [In Thai]
- Yamane, T. (1973). *Statistics, an introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.

