

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ชินโชติ นาไพรวรรณ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2557

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

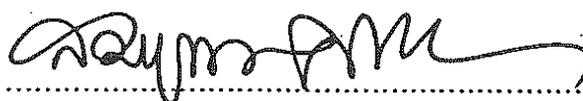
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

มหาวิทยาลัยขอนแก่น



นายชินโชติ นาไพรวิน

ผู้วิจัย



รองศาสตราจารย์สมบุรณ์ ศิริสรธริรัญ, Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก



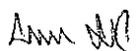
อาจารย์กฤษณ์ รักชาติเจริญ, Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม



อาจารย์อฤษสพร ณัฐรุจิโรจน์, Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

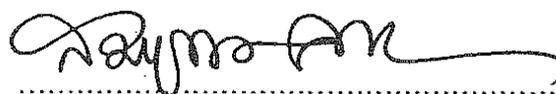


ศาสตราจารย์บรรจง มไหสวริยะ,

พ.บ., ว.ว. ออร์โธปิดิกส์

คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล



รองศาสตราจารย์สมบุรณ์ ศิริสรธริรัญ, Ph.D.

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล

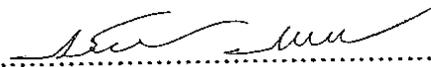
วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ)

วันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2557



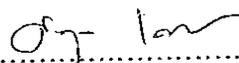
นายชินโชติ นาไพรวาน

ผู้วิจัย



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัทร์ พลอยแหวน, Ph.D.

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



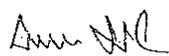
อาจารย์สายสุดา เตียเจริญ, Ph.D.

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



อาจารย์อภัยสพร ณัฐรุจิโรจน์, Ph.D.

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

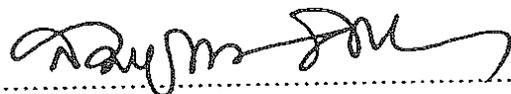


ศาสตราจารย์บรรจง นโฬสวริยะ,

พ.บ.,ว.ว. ออร์โธปิดิกส์

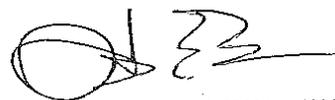
คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล



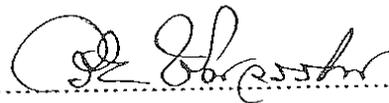
รองศาสตราจารย์สมบูรณ์ ศิริสรริทธิ์, Ph.D.

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



อาจารย์กฤษณ์ รักษาติเจริญ, Ph.D.

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



รองศาสตราจารย์วิชา ชินวรรโณ, Ph.D.

คณบดี

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ศิริสรหรือญ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทร์ พลอยแหวน ประธานกรรมการสอบ อาจารย์ ดร.กฤษณ์ รักษาติเจริญ อาจารย์ ดร.วฤษสพร ณีรัฐจิโรจน์ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร.สายสุดา เตียเจริญ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไขในการดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยมีความซาบซึ้งและถือเป็นพระคุณอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณทั้งห้าท่านเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ขอขอบพระคุณคณาจารย์ในสาขาวิชา นโยบาย สาธารณะและการจัดการภาครัฐทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความรู้และให้คำแนะนำด้วยดีเสมอมา ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้กรุณาตรวจสอบ ให้คำแนะนำในการจัดทำแบบสอบถามในการวิจัย

ขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่เสียสละเวลาอันมีค่าได้กรุณาตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็น ทำให้ได้ข้อมูลครบถ้วนในการวิจัยครั้งนี้คุณงามความดีอันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแต่บิดา มารดา อันเป็นที่เคารพยิ่ง และคณาจารย์ผู้ประสทาวิชาความรู้ ตลอดจนทุก ๆ ท่านที่ให้การตั้งใจช่วยเหลือจนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

ชิน โชติ นาไพรวาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

FACTORS AFFECTING THE PERFORMANCE OF SUPPORTING STAFF, KHONKAEN UNIVERSITY

ชิน โชติ นาไพรวัน 5537654 SHPP/M

รป.ม.(นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: สมบูรณ์ ศิริสรธริรัชญ., Ph.D., กฤษณ์ รักษาจิเจริญ, Ph.D., วุฒิสพร
ณัฐรุจิโรจน์., Ph.D.

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น และเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะแนวทางในการจัดการการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยจำแนกเป็นด้านบุคคล ลักษณะงานและบทบาทหน้าที่ ประสิทธิภาพการทำงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}=4.32$) และด้านเทคนิคขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.24$) มีค่าคะแนนอยู่ในระดับการปฏิบัติงานสูงมาก นอกจากนี้การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตามคุณลักษณะประชากร พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตามประเภทบุคลากร จำแนกตามตำแหน่ง และจำแนกตามระยะเวลาเริ่มปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน / บุคลากรสายสนับสนุน / มหาวิทยาลัยขอนแก่น

FACTORS AFFECTING THE PERFORMANCE OF SUPPORTING STAFF, KHONKAEN UNIVERSITY

CHINNACHOTE NAPRAIWAN 5537654 SHPP/M

M. P.A. (PUBLIC POLICY AND PUBLIC MANAGEMENT

THESIS ADVISORY COMMITTEE: SOMBOON SIRISUNHIRUN Ph.D.,
KRISH RUGCHATJAROEN, Ph.D., WARUESPORN NATRUJIROTE, Ph.D.

ABSTRACT

This research aimed to 1) study the workstyle of the support staff of Khon Kaen University to compare the difference between personal factors and the workstyle of the support staff and 2) study the problems and 3) give recommendations on guidelines for managing the support staff. The research tool was a questionnaire on factors which affect the workstyle of the support staff which included questions on personal data, characteristics of work and duties, working experience, and working efficiency. Statistics used for analysis were percentage, mean, and standard deviation with a t-test, One-Way ANOVA, and multiple comparison with Cheffe's method. Reliability was significantly determined at the level of .05. The research results showed that factors which affect the workstyle consisted of relationship with colleagues ($\bar{X} = 4.32$) and working steps ($\bar{X} = 4.24$). According to a comparison of the factors which affected the workstyle of the support staff, the researcher found that working duration was significantly different between positions at the level of .05.

KEY WORDS : FACTORS WHICH AFFECTED WORKING / SUPPORT STAFF /
KHON KAEN UNIVERSITY

144 pages

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญรูปภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย	4
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย	4
1.5 สมมติฐานของการวิจัย	5
1.6 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	5
1.7 กรอบแนวคิดการวิจัย	6
1.8 วิธีดำเนินการวิจัย	8
1.9 นิยามศัพท์	8
1.10 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	10
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
2.1. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	11
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	16
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ	23
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	33
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน	39

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	54
3.1 ขั้นตอนดำเนินการวิจัย	54
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	55
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	57
3.4 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ	60
3.5 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	61
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	61
บทที่ 4 ผลการวิจัย	63
บทที่ 5 การอภิปรายผลการวิจัย	91
บทที่ 6 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	101
บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาไทย	105
บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาอังกฤษ	116
บรรณานุกรม	126
ภาคผนวก	131
ประวัติผู้วิจัย	144

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์และ/หรือมีผลต่อการปฏิบัติงานจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49
3.1	รายชื่อหน่วยงานจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	55
3.2	ข้อคำถามจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน	58
3.3	เกณฑ์การให้คะแนนในการประเมินค่าความคิดเห็นหรือความรู้สึกตามจริง	59
3.4	เกณฑ์การแบ่งระดับการปฏิบัติงาน	59
4.1	จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	63
4.2	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวม	66
4.3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวม	67
4.4	การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวม จำแนกตามเพศ	72
4.5	การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวม จำแนกตามอายุ	73
4.6	การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวม จำแนกตามประเภทบุคลากร	76
4.7	การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น รายชื่อ จำแนกตามประเภทบุคลากร	79
4.8	การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา	80
4.9	การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวม จำแนกตามตำแหน่ง	83

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.10	การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น รายชื่อ จำแนกตามตำแหน่ง	86
4.11	การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	87
4.12	การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น รายชื่อ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	89

สารบัญรูปร่าง

รูปร่าง		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดการวิจัย	7
2.1	ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์	25

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาเป็นส่วนที่ภาครัฐให้ความสำคัญอย่างมาก ซึ่งตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552 ได้ให้คำจำกัดความของคำว่าบุคลากรทางการศึกษาไว้ดังนี้ “บุคลากรทางการศึกษา” หมายความว่า ผู้บริหารการศึกษา รวมทั้งผู้สนับสนุนการศึกษา ซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการ หรือปฏิบัติงานเกี่ยวเนื่องกับการจัดกระบวนการเรียนการสอน การนิเทศ และการบริหารการศึกษาในหน่วยการศึกษาต่างๆ โดยการจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทย ให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งทางกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรม ในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข การพัฒนาคนหรือบุคลากรจะต้องพัฒนาควบคู่กับการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและวัฒนธรรม จะเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนและสังคมไทยให้มีคุณภาพ มีโอกาสเข้าถึงทรัพยากรและได้รับประโยชน์จากการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างเป็นธรรม รวมทั้งสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจด้วยฐานความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ บนพื้นฐานการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และต้องบริหารจัดการ ให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ภายใต้หลักการพัฒนาพื้นที่ภารกิจและการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคมไทย โดยยังคงยึดหลักการปฏิบัติตาม “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” และขับเคลื่อนให้เกิดผลในทางปฏิบัติที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ในทุกภาคส่วนทุกระดับ ยึดแนวคิดการพัฒนาแบบบูรณาการเป็นองค์รวมที่มี “คนเป็นศูนย์กลางพัฒนา” มีการเชื่อมโยงทุกมิติของการพัฒนา อย่างบูรณาการ ทั้งมิติตัวตน สังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และการเมือง เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันให้พร้อมเผชิญการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในระดับครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศชาติและยังให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคมในการพัฒนาประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ)

มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกของภาคตะวันออกเฉียงเหนือและได้รับการจัดตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2507 จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการศึกษา เป็นศูนย์กลางรวมความคิด สติปัญญาของสังคมและเป็นศูนย์กลางรวมการศึกษาของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ยึดมั่นในความเป็นเลิศ

ทางวิชาการ มีความสัมพันธ์กับนานาชาติประเทศทั่วโลก เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และเทคโนโลยี เป็นกลไกในการพัฒนาให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการทุกสาขา รวมทั้งการวางรากฐานให้เป็นศูนย์กลางข้อมูลสารสนเทศของภูมิภาคโดยอาศัยความร่วมมือการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ จากวิสัยทัศน์ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น คือ มหาวิทยาลัยชั้นนำของโลก ผนวกกับปณิธานและปรัชญาของมหาวิทยาลัยที่กำหนดให้ มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นศูนย์รวมทางความคิดเห็นสติปัญญาของสังคม ชีดมั่นในความเป็นเลิศทางวิชาการ เป็นกลไกในการพัฒนาให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการทุกสาขาให้เป็นมหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยแห่งการวิจัย มหาวิทยาลัยแห่งคุณภาพ มหาวิทยาลัยแห่งการพัฒนาชุมชน และประเทศชาติ โดยมีการกำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่จะขับเคลื่อน ให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยบรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีโครงสร้างที่หลากหลายดังนั้นจึงมีการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ โดยอาศัยหลักการคือ แบ่งตามอำนาจหน้าที่ หน่วยงานที่มีหน้าที่คล้ายคลึงกันจะมีโครงสร้างเดียวกันโดยเน้นการทำงานอย่างไรให้มีประสิทธิภาพ และผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติอย่างไรงานถึงจะมีคุณภาพ ทั้งนี้การจัดโครงสร้างต้องสอดคล้องกับส่วนราชการ ที่เกี่ยวข้อง การปฏิบัติหน้าที่อย่างดี มีผลสัมฤทธิ์ บุคลากรมีความก้าวหน้าในอาชีพ โดยการปรับปรุงระบบงานด้านการบริหาร และการบริการ ให้มีศักยภาพทั้งมหาวิทยาลัย เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนการบริหารงานให้บรรลุตามแผนยุทธศาสตร์การบริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ.2555-2558 และการจัดโครงสร้างให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสุข โดยบุคลากรจะมีความสุขได้เส้นทางความก้าวหน้าต้องชัดเจนได้รับสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับอย่างเหมาะสม รวมทั้งเตรียมความพร้อม รองรับการค้าไปสู่ประชาคมอาเซียนของไทย (AEC 2015)

ปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้มหาวิทยาลัยขอนแก่นต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน ให้ทันสมัย ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้กำหนดให้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปรับโครงสร้างเพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานในปัจจุบัน เพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยมีการปรับปรุงระบบ และวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยเน้นการให้บริการที่มีลักษณะเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสายการบังคับบัญชา อีกทั้งปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐต้องปรับปรุงรูปแบบองค์กรเพื่อรองรับการบริหารงานยุคใหม่ ซึ่งต้องพัฒนาหน่วยงานให้เป็นองค์กรที่เป็นเลิศในทุกๆด้าน และตรงตามยุทธศาสตร์การบริหารไปยังหน่วยงาน และตัวบุคคลที่ต้องเชื่อมโยงไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น การกำหนดคน โยบายและแผนต้องมีกลไก ในการกำกับติดตาม และวัดผลการดำเนินงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ย้อนกลับอย่างเป็นระบบ เพราะในปัจจุบันนี้ องค์กรภาครัฐ ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทั้งภายใน ภายนอก มีการแข่งขันกันอย่างกว้างขวางใน

ทุกๆด้านรวมถึงการแข่งขันในด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ ดังนั้น มหาวิทยาลัยขอนแก่น จึงจำเป็นต้องปรับโครงสร้างหน่วยงานเพื่อให้สามารถรองรับนโยบายต่างๆของมหาวิทยาลัย

อย่างไรก็ตาม การจัดองค์กร วิธีการปฏิบัติงานและตัวบุคลากร ต้องได้รับการพิจารณาปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานที่เกิดขึ้น โดยมุ่งเน้นไปที่ประโยชน์ของผู้รับบริการและหน่วยงานเป็นหลัก ภารกิจที่หลากหลายต้องมีการกำหนดขอบเขตให้ชัดเจน ไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน ทั้งผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ การให้บริการกับผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว และมีความยืดหยุ่น ตรวจสอบได้ จะเป็นหัวใจของการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานหรือบุคลากรของมหาวิทยาลัยขอนแก่นทั้งหมดจะได้รับการพัฒนาทั้งในด้านการให้บริการพฤติกรรม ทักษะ รวมไปถึงด้านคุณภาพ เพื่อตอบสนองต่อนโยบายของมหาวิทยาลัยขอนแก่น และ ผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรภายในองค์กรได้เรียนรู้วิธีการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากสภาพความเป็นมาที่กล่าวข้างต้น ทำให้บุคลากรสายสนับสนุนได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งจากการเปลี่ยนแปลงในระดับโครงสร้าง และขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงาน ที่เกิดขึ้นใหม่ และบุคลากรสายสนับสนุนยังขาดทักษะ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ดังนั้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งผลวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในแต่ละด้านและเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมไปถึงเป็นการศึกษาถึงตัวแปรที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้ประสบผลสำเร็จมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งสามารถทำให้หน่วยงานสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการในการบริหารงาน การวางแผนบุคลากร การสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ

จากเหตุผลสภาพและปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น เนื่องจาก บุคลากรสายสนับสนุนถือเป็นบุคลากรที่สำคัญ ที่จะต้องเตรียมความพร้อมในทุกๆด้านเพื่อให้การบริหารงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร และการนำพากรุณาให้ก้าวไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้น บุคลากรสายสนับสนุนต้องมีคุณภาพ มีทักษะ มีความชำนาญในด้านต่างๆที่สอดคล้องกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย

รวมทั้งประสบการณ์ที่เคยได้สั่งสมมา ไม่ว่าจะมาจากการพัฒนาฝีมืออบรม หรือการฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ อันจะส่งผลที่ดีต่อการปฏิบัติงาน สามารถบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.2 คำถามการวิจัย

1. การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นอยู่ในระดับใด และเป็นอย่างไร
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันหรือไม่
3. ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานมีหรือไม่เป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น
3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะแนวทางในการจัดการการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาจากกลุ่มของบุคลากรที่เป็นสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ณ มหาวิทยาลัยขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 8,598 คน โดยใช้หลักความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ครอบคลุมระยะเวลาในการศึกษาวิจัย ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2556 เป็นต้นไป

1.5 สมมติฐานของการวิจัย

จากปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานในการทำวิจัย ดังนี้

5.1 ปัจจัยด้านบุคคล แตกต่างกันการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

5.1.1 เพศแตกต่างกัน การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.1.2 อายุแตกต่างกัน การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.1.3 ประเภทบุคลากรแตกต่างกัน การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.1.4 ระดับการศึกษาแตกต่างกัน การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.1.5 ตำแหน่งงานแตกต่างกัน การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.6 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ตัวแปร 3 ระดับ ดังนี้

1.6.1 ตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่

1.6.1.1 ปัจจัยด้านบุคคล

1.6.1.1.1 เพศ

1.6.1.1.2 อายุ

1.6.1.1.3 ประเภทบุคลากร

1.6.1.1.4 ระดับการศึกษา

1.6.1.1.5 ตำแหน่งงาน

1.6.1.1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.6.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.6.2.1 ลักษณะงานและบทบาทหน้าที่

- 1.6.2.1.1 ลักษณะงานที่มีความสำคัญ
- 1.6.2.1.2 ลักษณะงานที่มีความท้าทาย
- 1.6.2.1.3 งานติดต่อประสานงานกับผู้อื่น
- 1.6.2.1.4 การมีส่วนร่วมในการทำงาน
- 1.6.2.1.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

1.6.2.2 ประสบการณ์จากการทำงาน

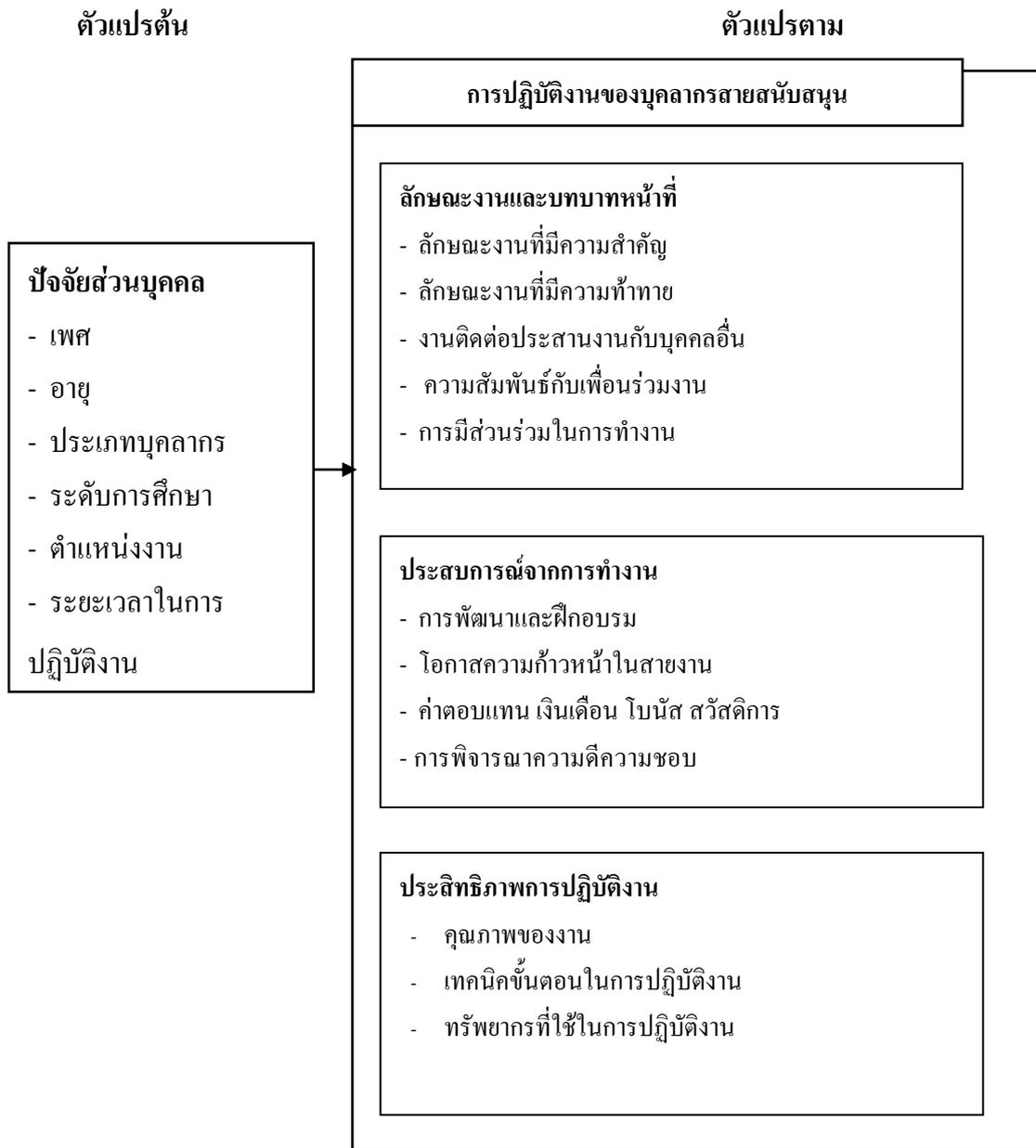
- 1.6.2.2.1 การพัฒนาและฝึกอบรม
- 1.6.2.2.2 ค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ
- 1.6.2.2.3 การพิจารณาความดีความชอบ
- 1.6.1.3.4 โอกาสความก้าวหน้าในสายงาน

1.6.2.3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

- 1.6.2.3.1 คุณภาพของงาน
- 1.6.2.3.2 เทคนิคขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
- 1.6.2.3.3 ทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

1.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล (เพศ อายุ ประเภทบุคลากร ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแต่ละปัจจัยว่าส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างไร และนำผลการศึกษาที่ได้ไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานต่อไป



รูปภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.8 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นการวิจัยแบบพรรณนาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ทั้งการตรวจสอบความเที่ยงตรง โดยผู้เชี่ยวชาญ และนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย และนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS และมีขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1.8.1 ขั้นที่ 1 ศึกษา ทบทวน เอกสารวิชาการ และวรรณกรรม ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

1.8.2 ขั้นที่ 2 ออกแบบและสร้างเครื่องมือ กำหนดกลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมข้อมูล

1.8.3 ขั้นที่ 3 วิเคราะห์ แปรผลข้อมูล สรุป และอภิปรายผล

1.8.4 ขั้นที่ 4 เสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.9 นิยามศัพท์

1.9.1 การปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ให้สำเร็จลุล่วง ถูกต้อง รวดเร็ว เสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเกิดความสะดวกโดยมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ อย่างเหมาะสม เกิดประโยชน์สูงสุด ครอบคลุมปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานและบทบาทหน้าที่ ด้านประสพการณ์จากการทำงาน และด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

1.9.2 บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรทุกคนที่สังกัดและปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ทำหน้าที่สนับสนุนภารกิจในหน่วยงานมิใช่ผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ (อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 20 และ 23 (1) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยขอนแก่นพ.ศ.2541 และข้อแห่งข้อบังคับสภามหาวิทยาลัยขอนแก่นว่าด้วยการบริหารข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2550)

1.9.3 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลในเรื่อง เพศ อายุ ประเภท บุคลากร ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

1.9.4 ลักษณะงานและบทบาทหน้าที่ หมายถึง คุณลักษณะของงานและบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหรือพันธะผูกพันที่จะต้องปฏิบัติให้สำเร็จลุล่วงรวมถึงความรู้สึกรองผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานที่ตนเองรับผิดชอบ

1.9.5 ลักษณะงานที่สำคัญ หมายถึง งานที่เป็นภาพงานที่ต้องรับผิดชอบในการออกแบบงานหรือกิจกรรมต่างๆอย่างมีประสิทธิภาพรวมทั้งออกแบบการขอสนับสนุนกิจกรรมจากบุคคลอื่น แต่ตนเองยังเป็นเจ้าภาพงานที่ต้องติดตามให้งานนั้นๆสำเร็จตามเป้าหมายโดยประกอบด้วยงานประจำงานเชิงพัฒนา งานตามโครงการยุทธศาสตร์ของคณะ ศูนย์ สถาบัน สำนัก

1.9.6 ลักษณะงานที่ทำหาย หมายถึง งานที่เพิ่มเติมภายหลังจากการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบแล้วหรืองานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มเติมจากผู้บังคับบัญชาทั้งที่เป็นงานใหม่หรืองานที่สนับสนุนเพื่อนร่วมงาน

1.9.7 งานติดต่อประสานงานกับผู้อื่น หมายถึง ลักษณะงานที่มีการติดต่อประสานงาน สร้างความสัมพันธ์ส่วนตัวหรือสร้างความคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงานและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

1.9.8 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง พฤติกรรมหรือการแสดงออกที่มีต่อกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน เช่น การสร้างเครือข่ายในการทำงาน การทำงานเป็นทีม การรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

1.9.9 การมีส่วนร่วมในการทำงาน หมายถึง การมีโอกาสดแสดงความคิดเห็น ความคิดริเริ่ม หรือข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา รวมถึงโอกาสที่ควรจะมีของผู้ปฏิบัติงานในการร่วมตัดสินใจในการทำงานต่อผู้บังคับบัญชา

1.9.10 ประสพการณ์จากการทำงาน หมายถึง ปัจจัยทางด้านองค์การหรือสิ่งที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบการบริหารงาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อการเรียนรู้ และเกิดทัศนคติทางใดทางหนึ่งต่อองค์การ รวมถึงความรู้สึกรองผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับขณะปฏิบัติงาน

1.9.11 การพัฒนาและฝึกอบรม หมายถึง การได้พัฒนาความรู้ความสามารถและความชำนาญจากงานที่ปฏิบัติอยู่เพื่อเพิ่มพูนทักษะ ความชำนาญ ความสามารถและทัศนคติที่ดี เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานและภาระหน้าที่ต่างๆ ทั้งในปัจจุบันและอนาคตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.9.12 โอกาสความก้าวหน้าในสายงาน หมายถึง โอกาสในการได้ดำรงตำแหน่งที่มีความสำคัญ ในสายงาน การได้เลื่อนตำแหน่งไปในทางที่ดีขึ้น

1.9.13 ค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่างๆที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่ายนี้อาจจ่ายในรูปตัวเงิน หรือมิใช่ตัวเงินก็ได้ เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ จูงใจให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมขวัญกำลังใจ ของผู้ปฏิบัติงาน และเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของครอบครัวผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

1.9.14 การพิจารณาความดีความชอบ หมายถึง เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผลตอบแทนแก่บุคลากรที่ทำได้ มีรางวัลตอบแทน การพิจารณาความดีความชอบนั้นต้องมีความเที่ยงตรง โปร่งใส ตรวจสอบได้ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน

1.9.15 คุณภาพของงาน หมายถึง สิ่งที่ถูกกำหนดขึ้นตามความคาดหวังของผู้กำหนดหรือหน่วยงานกำหนด โดยมีความเหมาะสม เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด เป็นไปตามมาตรฐานที่ตั้งไว้

1.9.16 เทคนิคขั้นตอนการปฏิบัติงาน หมายถึง การใช้รูปแบบหรือวิธีการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน และเป็นการลดขั้นตอน หรือลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.9.17 ทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งต่างๆที่หน่วยงานจัดหาไว้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานอาจรวมถึงอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ สถานที่ปฏิบัติงาน งบประมาณ และ บุคลากรในหน่วยงาน

1.10 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1.10.1 เป็นข้อนิเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.10.2 เป็นข้อนิเทศสำหรับผู้บริหารในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.10.3 เป็นข้อนิเทศในการประกอบการพิจารณาปรับปรุง ส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้มีประสิทธิภาพ

1.10.4 เป็นข้อสนเทศสำหรับมหาวิทยาลัยขอนแก่นและมหาวิทยาลัยอื่นๆ นำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย วางแผน ส่งเสริม สนับสนุน การจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

1.10.5 เป็นข้อสนเทศสำหรับมหาวิทยาลัยขอนแก่นและมหาวิทยาลัยอื่นๆนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการดำเนินการจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความหมาย แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
5. แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
6. เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ราชบัณฑิตยสถาน ได้ อธิบายและให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ภาวะที่ทำให้เกิดความสำเร็จ เมื่อใช้กับบุคคล หมายถึง ความสามารถในการทำงานได้ดี รวดเร็ว และเสร็จตรงเวลา เช่น บุคคลที่มีประสิทธิภาพย่อมทำให้งานพัฒนาไปได้อย่างรวดเร็วถ้าใช้กับองค์กรหรือหน่วยงาน ประสิทธิภาพ หมายถึง ระบบการดำเนินงานที่ทำให้เกิดความสำเร็จได้อย่างดี เช่น หน่วยงานที่มีประสิทธิภาพมักมีระเบียบขั้นตอนในการทำงาน พนักงานมีความรู้ความเชี่ยวชาญมีระบบการตรวจสอบและผลิตผลงานคุณภาพได้ตรงเวลานอกจากใช้กับบุคคลและหน่วยงานแล้ว คำว่าประสิทธิภาพยังใช้กับสิ่งต่างๆทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม หมายถึง ภาวะการดำเนินงาน ที่ให้ผลสำเร็จเป็นที่พอใจตามต้องการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องนี้มีประสิทธิภาพ การสอนมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพของการบริหารงาน

คณะกรรมการวิชาการของราชบัณฑิตยสถาน ได้บัญญัติศัพท์และอธิบายความหมายที่เกี่ยวข้องกับคำ efficiency ไว้ดังนี้

คณะกรรมการจัดทำพจนานุกรมศัพท์เศรษฐศาสตร์ ได้อธิบายเกี่ยวกับ Efficiency ประสิทธิภาพ : ความสามารถที่ทำให้เกิดผลสำเร็จเพิ่มขึ้น โดยใช้ทรัพยากรและต้นทุนเท่าเดิม หรือผลสำเร็จเท่าเดิมแต่ใช้ทรัพยากรและต้นทุนลดลง การวัดประสิทธิภาพอาจพิจารณาได้จากการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิผล ซึ่ง คือ ผลสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้นเมื่อเปรียบเทียบในช่วงระยะเวลาต่างกัน ถ้า ประสิทธิผลเป็นบวกหรือเพิ่มขึ้นแสดงว่าประสิทธิภาพดีขึ้น ถ้าเป็นศูนย์ แสดงว่า ประสิทธิภาพ คงเดิม และถ้าเป็นลบหรือลดลง แสดงว่าประสิทธิภาพต่ำลง

คณะกรรมการจัดทำพจนานุกรมศัพท์บริหารธุรกิจ ได้อธิบายความหมายของ efficiency ประสิทธิภาพ : การใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในการผลิตสินค้าหรือบริการในจำนวนที่ต้องการ

คณะกรรมการจัดทำพจนานุกรมศัพท์ศึกษาศาสตร์ ได้อธิบายความหมายของ efficiency ประสิทธิภาพ : ลักษณะของการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดประสิทธิผลด้วยวิธีการที่ใช้เวลา พลังงาน บุคลากรและการลงทุนน้อยที่สุด หรือ ด้วยวิธีการที่ประหยัดที่สุด

อลงกรณ์ มีสุทธาและ สมิต สัจฉกร (2539 : 71-72) กล่าวถึงมาตรฐานในการปฏิบัติงาน อย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ช่วยให้การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้ กับที่ควรจะเป็น มีความชัดเจนช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากกว่าปัจจัย ที่ใช้และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองปรับเข้าสู่มาตรฐานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พีเตอร์สัน และพลาวแมน(Peterson & Plowman อ้างถึงใน คชาวุธ พรหมายน,2545, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และ ความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพของการมีประสิทธิผล (quality of effectiveness) และความสามารถในการผลิต (competence and capability) และได้ดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการ ในปริมาณและคุณภาพที่ตรงความต้องการที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อกำเนียงถึงสถานการณ์และ ข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (cost) คุณภาพ (quality) ปริมาณ (quantity) และวิธีการ (method) ในการผลิต

มิลเล็ท (Millet อ้างใน สถิต คำลาเลี้ยง,2544,หน้า 13) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์ และ ได้รับผลกำไร จากการปฏิบัติงานนั้น (Human satisfaction and benefit produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชนโดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service)
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

ไซมอน (Simon อ้างใน สถิต คำลาเลี้ยง, 2544, หน้า 13) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ดังนี้ ถ้าพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้น ให้ดูความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับ ฉะนั้นตามทฤษฎีนี้จึงหมายถึง ผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการองค์ของรัฐก็บอกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งอาจเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$E = (O-I)+S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538, หน้า 2) กล่าวถึงประสิทธิภาพในระบบราชการว่าเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้าน คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และ เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และ ใช้เทคโนโลยีที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (output) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (อ้างใน ธานินทร์ สุทธิบุญชู, 2543, หน้า 10) ได้เสนอแนวคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ โดยศึกษาการปรับปรุงระบบราชการของต่างประเทศ ที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จ ดังนี้

1. ต้องกำหนดแนวทางและเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน หมายถึง มุ่งการทำงาน ที่มีประสิทธิผลยึดถือผลสำเร็จหรือผลสัมฤทธิ์ของงาน (results) เป็นหลัก ในการดำเนินงานโดยมุ่งผลลัพธ์ (outcome) โดยมีการประเมินผลและวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็น

รูปธรรม สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าผู้มารับบริการ ปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานเพื่อขุดเลิกงานที่ซ้ำซ้อน โดยสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่ ลดขนาดกำลังคนเพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กรด้านบุคคลากร มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจจากระดับบนสู่ระดับเจ้าหน้าที่

2. ระบบการบริหารงานที่ยึดผลสำเร็จของงานและผลลัพธ์ขององค์กร เป็นหลักสำคัญในการดำเนินการรวมทั้งใช้มาตรฐานการจูงใจและให้รางวัลตอบแทนแก่องค์กรที่ประสบความสำเร็จ

ธงชัย สันติวงษ์ (2526, หน้า 198) ประสิทธิภาพ หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารบุคคล ที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการซึ่งหน่วยงานพยายามกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างใน คทาวุธ พรหมายน, 2545, หน้า 14) กล่าวถึงแนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขานกันมาก คือ หลัก 12 ประการดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบีย่นไว้ เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จแก่งานที่ดี

เบคเกอร์ และ นิวเฮาเซอร์ (Becker & Newhauser อ้างใน คทาวุธ พรหมายน, 2545, หน้า 12) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (model of organization efficiency) โดยได้กล่าวไว้ว่าประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึง ทรัพยากร เช่น คน

เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และ ผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กร ในระบบเปิด (open system) ยังมีปัจจัยประกอบอีกซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้นมีความซ้ำซ้อนต่ำ (low task environment complexity) หรือ มีความแน่นอน (certain) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กร อย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กร ที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากและซับซ้อนสูง (high task environment complexity) หรือ มีความ ไม่แน่นอน (uncertain)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็น ได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็น ได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและผลการทำงานที่สามารถมองเห็น ได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัว ตามลำดับ

เบ็คเกอร์และ นิวเฮาเซอร์ ยังเชื่ออีกว่าการสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้ (visibility consequences) และมีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบการปฏิบัติได้ซึ่งระเบียบการปฏิบัติและผลการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Katz and Kahn (1978,pp.232-240) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้นถ้าวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้น จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อน จากความเป็นจริงขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้นปัจจัยต่างๆคือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ความผูกพันซึ่งมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

นฤมล กิตตะยานนท์ (อ้างถึงใน คชาวุธ พรหมายน, 2545, หน้า 15-16) ได้เสนอว่าการปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม

1.1 demographic characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์

1.2 competence characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้อาจมาจากการศึกษาอบรม และ สังคมประสบการณ์

1.3 psychological characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทักษะคิด ค่านิยม การรับรู้ในเรื่องต่างๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (work effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการแรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีแรงจูงใจ ในการทำงานสูง จะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (organization support) ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

สรุปแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการหลายๆท่าน ดังที่กล่าวข้างต้น จะเห็นว่าการปฏิบัติงาน ของบุคลากร เมื่อพิจารณาจากแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการนั้น ทำให้ทราบถึงการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่เกิดจากลักษณะที่แตกต่างกันของแต่ละคน ทั้งการแตกต่างทางด้านร่างกาย จิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ความถนัดในด้านต่างๆ โดยมีปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความแตกต่าง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้น ซึ่งประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นนั้นจะต้องมีการปฏิบัติงานที่ ถูกต้อง รวดเร็ว เสร็จทันตามกำหนดระยะเวลา ที่กำหนดไว้ มีการใช้ทรัพยากรที่เหมาะสม คุ่มค่า รวมทั้งมีการนำเทคนิควิธีการต่างๆและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการทำงาน เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เกิดการสูญเสียต่อทรัพยากรน้อยที่สุด และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อ การปฏิบัติของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น” เป็นการศึกษาจากบุคลากรสายสนับสนุนที่สังกัดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตัวแปรที่คาดว่าจะส่งผลต่อปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย

ขอนแก่นเป็นสำคัญ ซึ่งแนวคิดเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีนักทฤษฎีหลายๆ ท่านได้ทำการศึกษารวมทั้ง ได้ทำการสรุปเป็นปัจจัยที่สำคัญและเป็นที่น่าสนใจ ดังต่อไปนี้

มาโนช สุขฤกษ์และคณะ (อ้างถึงใน สถิต คำลาเลียง, 2544, หน้า 18-19) ได้กล่าวถึง ปัจจัย ที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

- 1.1 เพศ
- 1.2 จำนวนสมาชิกในครอบครัว
- 1.3 อายุ
- 1.4 ระยะเวลาในการทำงาน
- 1.5 สถิติปัญญา
- 1.6 ระดับการศึกษา
- 1.7 บุคลิกภาพ

2. ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่

- 2.1 ชนิดของงาน
- 2.2 ทักษะความชำนาญ
- 2.3 สถานภาพทางอาชีพ
- 2.4 สถานภาพทางภูมิศาสตร์ขนาดของธุรกิจ

3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร

- 3.1 ความมั่นคง
- 3.2 รายได้
- 3.3 สวัสดิการ
- 3.4 โอกาสก้าวหน้าในงาน
- 3.5 ผู้ร่วมงาน
- 3.6 ความรับผิดชอบ
- 3.7 การจัดการ

สมยศ นาวิการ (2544, หน้า 14) กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติ ในองค์กร ประกอบด้วย ปัจจัย 7 ประการ คือ

1. กลยุทธ์ (strategy) คือ กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณา จุดอ่อนจุดแข็ง ภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก

2. โครงสร้าง (Structures) โครงสร้างขององค์การที่เหมาะสมจะช่วยในการปฏิบัติงาน

3. ระบบ (systems) ระบบขององค์การที่จะบรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (styles) แบบของการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ
5. บุคลากร (staff) ผู้ร่วมองค์การ
6. ความสามารถ (skill) ความสามารถของบุคลากรในองค์การ
7. ค่านิยม (shared values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์การ

Becker and Neuhauser (1975 อ้างถึงใน โสฬส ปัญจะวิสุทธ์, 2541) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพ ขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลิตผลขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยประกอบอีกซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainly) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กร อย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัดจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่า องค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ยุ่ยากซับซ้อนสูง (High Task Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertainly)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็น ได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็น ได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและผลของการทำงานที่มองเห็น ได้มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

Becker ยังเชื่ออีกว่าสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้ (Visibility Consequences) มีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบปฏิบัติได้ ระเบียบปฏิบัติและผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Katz and Kahn (1978 อ้างถึงใน ควรวัด ชโลธรรังษิ 2542) ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้า เปรียบเทียบกับผลิตผลที่ได้

จะทำให้ การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้นปัจจัยต่างๆคือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์กรด้วย

Frederick Herzberg (1968 อ้างถึงใน โสศ ปัญจะวิสุทธิ์ 2541) ได้ศึกษาการบริหารงานในแบบวิทยาศาสตร์ โดยได้นำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน มาศึกษาร่วมกัน เพื่อให้ได้ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเขาจึงได้ศึกษาวิจัยถึงทัศนคติของบุคคลที่พอใจในการทำงานและไม่พอใจในการทำงานพบว่าบุคคลที่พอใจในการทำงานนั้นประกอบด้วย ปัจจัยดังนี้

1. การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
2. การที่ได้รับการยกย่องนับถือเมื่อทำงานสำเร็จ
3. ลักษณะเนื้อหาของงานเป็นสิ่งที่น่าสนใจ
4. การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น
5. ความก้าวหน้าในการทำงาน
6. การที่ได้รับโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน

ปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่เป็นส่วนทำให้เกิดความไม่พึงพอใจนั้นประกอบด้วย ปัจจัย ดังนี้

1. นโยบายและการบริหารองค์กร (Policy and Administration)
2. การควบคุมการบังคับบัญชา (Supervision)
3. สภาพการทำงาน (Work Conditions)
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน (Relation with
Pee and Subordinate)
5. ค่าตอบแทน (Salary)
6. สถานภาพ (Status)
7. การกระทบกระเทือนต่อชีวิตส่วนตัว (Personal Life)
8. ความปลอดภัย (Security)

สมพงษ์ เกษมสิน (2521, 30) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Haning Emerson ที่เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” ซึ่งได้รับการ ยกย่องและกล่าวถึงกันมาก คือ หลัก 12 ประการ ดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน

3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีกรลงทะเยียนไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสอนงานได้
12. ให้บำเน็จรางวัลแก่งานที่ดี

ซาลินิค (Zaleanick, 1958,p.40) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานจะดีมีประสิทธิภาพหรือไม่ ขึ้นอยู่กับ ผู้ปฏิบัติว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งภายนอกและภายใน (external and internal) มากน้อยเพียงใด ซึ่งถ้าหากว่าผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองมาก การปฏิบัติงานก็ย่อมมีประสิทธิภาพมาก ด้วยเช่นกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ความต้องการภายนอก ได้แก่

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
4. ตำแหน่งหน้าที่

ความต้องการภายใน ได้แก่

1. ความต้องการเข้าห่มุ่คณะ
2. ความต้องการแสดงความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรักใคร่

ดิน ปรัชญพฤทธิ และ ไกรยุทธ ชิตยาศินันท์ (2537, หน้า 25) กล่าวว่า ในภาพรวมนั้น ปัจจัย ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอาจครอบคลุมถึงสภาพแวดล้อม วัฒนธรรม องค์การ โครงสร้าง กระบวนการ/เทคโนโลยี และ พฤติกรรมของหน่วยราชการและข้าราชการ

คาสท์ และ โรเซนเวก (Kast & Rosenweiq อ้างถึงใน ดิน ปรัชญพฤทธิ และ ไกรยุทธ ชิตยาศินันท์, 2537, หน้า 26) ซึ่งชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลงานและประสิทธิภาพของการบริหารงานที่มีอยู่ทั้งสิ้น 32 ประการ คือ

1. การพัฒนาเทคโนโลยีและวัตถุดิบ

2. ผลงานของคนงาน
3. ความสามารถของคนงาน
4. ความรู้ซึ่งรวมถึงการศึกษาประสบการณ์ การฝึกอบรม และ ความสนใจของคนงาน
5. ทักษะซึ่งรวมทั้ง ความถนัด และ บุคลิกภาพ
6. การจูงใจ
7. สภาพการทำงานซึ่งรวมถึงการวางผังงาน แสงสว่าง อุณหภูมิ ทางระบายอากาศ ระยะเวลาหยุดพัก ความปลอดภัย และ แม้กระทั่งเสียงดนตรี
8. ความต้องการส่วนบุคคล
9. กิจกรรมในและนอกเวลางาน ทั้งนี้ รวมถึงการรับรู้ในสถานการณ์ระดับความไฝ่ฝัน ของบุคคลประเภทของงานที่ทำ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้อาจมีความแตกต่างออกไปตามเพศด้วย
10. จังหวะชีวิต ทั้งนี้ รวมถึงสภาพเศรษฐกิจโดยทั่วไปและสถานการณ์แวดล้อมของแต่ละบุคคล
11. สภาพทางสังคม
12. องค์กรที่เป็นทางการ
13. โครงสร้างองค์กร
14. บรรยากาศของภาวะผู้นำ
15. ประสิทธิภาพขององค์กร
16. นโยบายการบริหารงานบุคคล ซึ่งรวมถึงเนื้อหาของงาน การบรรจุแต่งตั้งการคัดเลือกบุคลากร ระดับเงินเดือนและค่าจ้าง การบำรุงขวัญ การประเมินและวัดผลงาน และการฝึกอบรม
17. การสื่อข้อความ
18. สภาพแวดล้อมที่เฉพาะเจาะจงของงานและเวลา
19. องค์กรที่ไม่เป็นทางการ
20. ขนาดขององค์กร
21. ความเหนียวแน่นของกลุ่มและองค์กร
22. วัตถุประสงค์หรือ นโยบายขององค์กร
23. ผู้นำองค์กร
24. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

25. ทักษะในการวางแผนและความรู้ทางด้านเทคนิค
26. ประเภทของภาวะผู้นำ
27. การบริหารงานแบบยถากรรม (laissez-faire)
28. การควบคุมงานอย่างใกล้ชิดหรือแบบเผด็จการ โดยการเน้นงาน
29. การควบคุมงานแบบประชาธิปไตยโดยเน้นจิตใจของคนงานเป็นหลัก
30. การมีส่วนร่วม
31. ผลรวมตั้งแต่ข้อ (1) ถึงข้อ (30)
32. สหภาพแรงงาน

ไลเบนสไตน์ (Leibenstein อ้างถึงใน ตีร ปรัชญพฤทธิ และ ไกรยุทธ ชีรตยา คี นันท์ ,2537, หน้า 30) ได้อธิบายไว้ว่า การปรับปรุงด้านแรงงานสัมพันธ์หรือการปรับปรุงปัจจัยทางด้านจิตวิทยามีส่วนทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคนงานเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 30 และอัตราการลาออกลดลง ถึงร้อยละ 20 และถ้าพิจารณาจากแง่มุมของทฤษฎีกลุ่มจะเห็นได้ว่าลักษณะ ของกลุ่มมีส่วนทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันประมาณร้อยละ 7-18 กล่าวคือ

1. กลุ่มเล็กจะปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มใหญ่
2. กลุ่มคนงานที่เป็นเพื่อนกันจะสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่า กลุ่มคนงานที่มีได้เป็นเพื่อนกัน
3. กลุ่มที่ได้รับการกำกับดูแลอยู่ห่างๆ จะสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่า กลุ่มที่ได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิด
4. กลุ่มที่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานที่ตนกำลังทำอยู่จะมีประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มที่มีได้รับข้อมูลข่าวสารเช่นนั้น
5. กลุ่มที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยชั่วโมงจะมีประสิทธิภาพสูงกว่า กลุ่มที่ปฏิบัติงาน มากชั่วโมง

สรุปแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสรุปว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานนั้น ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกโดยปัจจัยภายนอกนั้น อาจประกอบไปด้วยสภาพแวดล้อมต่างๆในสถานที่ปฏิบัติงานซึ่งส่งผลต่อความคล่องตัว ในการปฏิบัติงาน การที่จะปฏิบัติงานใดๆให้สำเร็จ ต้องคำนึงถึงเป้าหมายและผลลัพธ์ของงานเป็นสำคัญ และการที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพที่ดีนั้นจะต้องมีหลักแนวคิด หลักการ

ปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมถึงการปฏิบัติงานนั้นต้องมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพด้วย ส่วนปัจจัยภายในนั้นประกอบด้วย บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตรงตามงานที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้นการที่จะได้มาซึ่งบุคลากร ที่มีประสิทธิภาพต้องมีการสรรหาการคัดสรรที่ดี รวมทั้งบุคลากรทุกคนต้องมีทัศนคติที่ดี ต่อการปฏิบัติงานและต้องปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถ ซึ่งผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาต้องรู้จักวิธีการบริหารคนบริหารงานรวมทั้งการบริหารค่าตอบแทนให้เหมาะสมเพื่อให้งานที่บุคลากร ได้ปฏิบัติ ประสบผลสำเร็จเกิดประสิทธิภาพสูงสุดและตรงตามเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนดไว้

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น” เป็นการศึกษาจากบุคลากรสายสนับสนุนที่สังกัดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตัวแปรที่คาดว่าจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นสำคัญ ซึ่งแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในปฏิบัติงาน มีนักทฤษฎีหลายๆท่าน ได้ให้ความหมาย รวมถึงได้ทำการศึกษาและทำการสรุปเป็นปัจจัยที่สำคัญและเป็นที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

2.3.1 ความหมายของการจูงใจ

Robbins and Coulter (2001: 44) ได้ให้ความหมายของการจูงใจไว้ว่าหมายถึงการที่บุคคลเต็มใจจะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น ก็ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่าความพยายามที่จะทุ่มเทลงไปนั้นต้องมีสิ่งแลกเปลี่ยนเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลได้

วลัยลักษณ์ ผดุงเจริญ (2540, หน้า 14) ได้ให้ความหมาย การจูงใจ หมายถึงการกระตุ้นให้บุคคลแต่ละบุคคลหรือหมู่คณะ ได้มีโอกาสมีกำลังใจในการทำงานให้แก่องค์กรหรือหน่วยงานอย่างเต็มใจและเต็มความรู้ความสามารถ ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจ จึงเป็นเรื่องเกี่ยวกับการทำให้คนขององค์กรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่จะเป็นไปได้

ดิน ปรัชญพุทธิ (2535, หน้า 258) ได้ให้ความหมาย การจูงใจ หมายถึง ระดับความพร้อม ของพนักงานที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งระดับความพร้อมเกิดจากปัจจัยต่างๆ เช่น ความสำเร็จ การที่ผลงานเป็นที่ยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญเติบโตส่วนบุคคล

และ งานตัวของมันเอง ภายหลังจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น เงินเดือนสภาพความมั่นคงในงาน และสภาพการทำงานได้รับการตอบสนองแล้ว

นอกจากนี้ยังมีทฤษฎีการจูงใจและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยในครั้งนี้ผู้วิจัยขอแนะนำเสนอ ทฤษฎีที่สำคัญและเป็นทฤษฎีหลักที่รู้จักกันโดยทั่วไป ดังนี้

2.3.2 ทฤษฎีการจูงใจ

ทฤษฎีการจูงใจที่รู้จักกันในปัจจุบันนั้นมีมากมายหลายทฤษฎีทั้งทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจูงใจ ดังนี้

2.3.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

Cherrington (1994; 134-137) ได้นำเสนอทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ว่ามีหลักการสำคัญที่ว่ามนุษย์มีความต้องการที่ไม่จำกัดโดยที่ความต้องการของแต่ละบุคคล มี 5 ขั้น และเมื่อความต้องการในระดับต่ำสุด ได้รับการตอบสนองแล้วแรงกระตุ้นที่มีต่อพฤติกรรม ก็จะลดลง

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่ จะช่วยให้มีชีวิตอยู่รอด เช่น ความต้องการอากาศ อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น

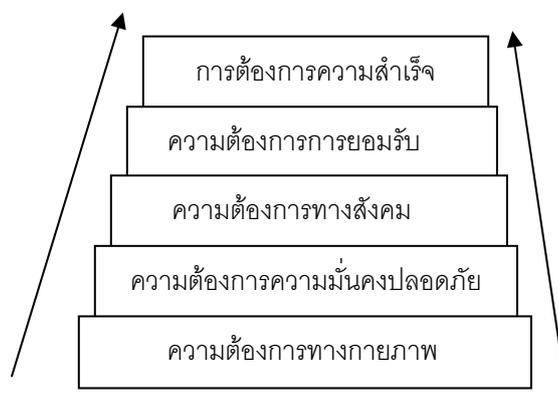
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อความต้องการทางกายภาพได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลจะเริ่มคิดถึงความมั่นคงปลอดภัยในการดำรงชีวิต และการทำงานตลอดจนความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการที่จะมีส่วนร่วม เป็นส่วนหนึ่งของสังคม ความต้องการมิตรภาพ ความรักความเห็นใจจากผู้อื่น และการได้รับการยอมรับว่าเป็นสมาชิกของกลุ่ม

4. ความต้องการการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่อยากจะให้บุคคลอื่นยอมรับในความรู้อิความสามารถ และเห็นความสำคัญของตน รวมทั้งเป็นที่ยกย่องสรรเสริญและนับหน้าถือตาในสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่ความมั่นใจในตนเอง และการตระหนักถึง ความมีคุณค่าในตนเอง

5. ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุด (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของบุคคลที่ต้องการจะใช้ศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้ประสบความสำเร็จ ตามที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ Maslow ยังได้แบ่งความต้องการทั้ง 5 ขั้นออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ความต้องการระดับล่าง (Lower-Order Needs) ซึ่งประกอบด้วยความต้องการทางกายภาพกับความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ส่วนความต้องการระดับสูง (Higher-Order Needs) ประกอบด้วยความต้องการทางสังคม ความต้องการการยอมรับนับถือ และความต้องการประสบความสำเร็จ (Robbins and Coulter, 2001: 436) โดยที่ความต้องการระดับล่างสามารถตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจได้ในแง่ของการให้ค่าจ้างผลตอบแทน ที่เพียงพอและเป็นธรรม ซึ่งการจูงใจด้วยวิธีนี้เหมาะกับพนักงานระดับปฏิบัติการทั่วไป และเมื่อความต้องการระดับล่างได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการระดับสูงก็จะเข้ามาแทนที่ ซึ่งการตอบสนองความต้องการในระดับนี้โดยการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีสังคมกับบุคคลอื่น ในการทำงานให้อิสระในการทำงาน มีการเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นองค์กร ก็ควรจะศึกษาความต้องการของแต่ละบุคคลให้ถ่องแท้เพื่อให้สามารถใช้วิธีการจูงใจแบบต่างๆ ได้ตรงกับความต้องการซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมที่องค์กรปรารถนาต่อไป



รูปภาพที่ 2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

2.3.2.2 McGregor's Theories X and Y

McGregor (1960: 33 -57) ได้สรุปธรรมชาติของมนุษย์ไว้ 2 แบบ คือ แบบทฤษฎี X และแบบทฤษฎี Y โดยสาระสำคัญของทั้งสองทฤษฎีมีดังนี้

ทฤษฎี X มองมนุษย์ในแง่ลบโดยมีข้อสันนิษฐานว่าตามธรรมชาติมนุษย์จะไม่ชอบทำงานหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ขาดความกระตือรือร้น จำเป็นที่จะต้องมีการควบคุมกันอย่างใกล้ชิดรวมทั้งต้องมีการบังคับ ใช้นโยบายและการให้รางวัลเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

ทฤษฎี Y มองมนุษย์ในแง่บวกซึ่งตรงข้ามกับทฤษฎี X โดยสิ้นเชิง ทฤษฎีนี้มองว่ามนุษย์สามารถควบคุมตนเองให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จ อีกทั้งยังยอมรับและแสวงหาความรับผิดชอบและเชื่อว่าการทำงานเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์

หากผู้บริหารเชื่อในทฤษฎี X จะมองมนุษย์ในแง่ลบและจะเน้นการบริหารโดยการ สั่งการจะใช้กฎระเบียบข้อบังคับและอำนาจหน้าที่ในการควบคุมการทำงานอย่างเข้มงวดแต่ในทางตรงกันข้ามหากผู้บริหารเชื่อในทฤษฎี Y จะใช้แนวทางการบริหารโดยการเปิดโอกาสให้บุคคลได้รับผิดชอบและควบคุมตนเองเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย

McGregor เชื่อว่าทฤษฎี Y น่าจะใช้ได้ผลดีกว่าทฤษฎี X และได้เสนอว่าการเปิดโอกาสให้บุคคลมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การได้ทำงานที่ใช้ความรับผิดชอบสูงและงานที่ท้าทายความสามารถ รวมถึงการมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ให้กับผู้ปฏิบัติงานได้ อย่างไรก็ตามยังไม่มีหลักฐานมายืนยันได้ว่าคำกล่าวของ McGregor ถูกต้องเพราะสภาพแวดล้อมของแต่ละองค์การมีความแตกต่างกัน บางองค์การอาจต้องใช้การควบคุม บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดเพื่อให้เกิดการทำงาน ดังนั้นจึงต้องพิจารณาสภาพแวดล้อมในการบริหารงานของแต่ละองค์การประกอบด้วย (Robbins and Coulter, 2001: 427) หากพิจารณาในแง่ความผูกพัน ต่อองค์การแล้วการใช้การจูงใจทางการเงินจากทฤษฎี X ร่วมด้วยการเปิดโอกาสให้บุคคล รับผิดชอบตนเองและได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การจากทฤษฎี Y ก็น่าจะเป็นการเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่องค์การปรารถนา และสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ด้วยซึ่งจะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การตามมา

2.3.2.3 Herzberg's Motivation-Hygiene Theory

Herzberg (1974: 71-91) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจในการทำงานโดยได้แบ่งปัจจัย ที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 2 กลุ่มคือปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิด ความพึงพอใจ (Motivators or Maintenance Factors) และปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยในการรักษา (Hygiene Factors or Maintenance Factors) ซึ่งเขาได้สัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีจำนวน

กว่า 200 คน ที่ถูกเลือกเป็นตัวแทนจากโรงงานอุตสาหกรรมในเมือง Pittsburgh ว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานของพวกเขา จากนั้น Herzberg ได้สรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานไว้ ดังนี้

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานหรือปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบซึ่งเกี่ยวข้องกับ ตัวงานเอง ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จ (Achievement)
2. การได้รับการยอมรับยกย่อง (Recognition)
3. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
4. ความก้าวหน้าในงาน (Advancement)
5. ลักษณะงาน (Work Itself)

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานหรือที่เรียกว่าปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยในการดำรงรักษา เป็นองค์ประกอบซึ่งเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคคล ประกอบด้วย

1. ค่าจ้างเงินเดือน (Salary)
2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations)
3. รูปแบบการบังคับบัญชา (Supervision)
4. นโยบายการบริหารงานของบริษัท (Company Policy and Administration)
5. สภาพการทำงาน (Working Condition)

Herzberg ให้ความเห็นว่าปัจจัยสุขอนามัยไม่ได้เป็นตัวจูงใจบุคคลในการทำงาน การที่ จะจูงใจบุคคลให้ทำงานตามที่องค์กรต้องการนั้นเขาเสนอว่าให้ใช้ปัจจัยจูงใจซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจการทำงานมาเป็นตัวจูงใจเนื่องจากว่าปัจจัยจูงใจประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญสำหรับการเจริญก้าวหน้าของบุคคลจึงใช้จูงใจได้ดีกว่า

2.3.2.4 Alderfer's ERG Theory

Alderfer (1972: 6-13) ได้นำทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow มาปรับปรุงใหม่และนำเสนอโดยใช้ชื่อว่าทฤษฎี ERG ซึ่งจำแนกความต้องการของบุคคลออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความต้องการในการดำรงชีพ (Existence Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อ การดำรงชีพได้แก่ความต้องการทางกายภาพและความต้องการความมั่นคงปลอดภัย

2. ความต้องการด้านสัมพันธภาพ (Relatedness Needs)

เป็นความต้องการที่จะมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นซึ่งตรงกับความต้องการทางสังคมและความต้องการการยอมรับนับถือของ Maslow

3. ความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็น

ความต้องการภายในของบุคคลที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาตนเอง จัดเป็นความต้องการสูงสุดของมนุษย์ที่ต้องการได้รับการยกย่องและต้องการความสำเร็จในชีวิต

2.3.2.5 McClelland's Achievement Motivation Theory

Riggio (1990: 160-161) ได้กล่าวถึงทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ 3 อย่างที่เป็นแรงจูงใจหลักในการทำงานซึ่ง David McClelland ได้เสนอไว้ว่าประกอบด้วย

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement – nAch) เป็นความปรารถนาที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ประสบความสำเร็จตามมาตรฐานด้วยความพยายามและความรับผิดชอบ ของตนเองอันจะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเองตามมา

2. ความต้องการอำนาจ (Need for Power – nPow) เป็นความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่นเพื่อให้บุคคลอื่นปฏิบัติตามที่เราต้องการ

3. ความต้องการความสัมพันธ์ (Need for Affiliation – nAff) เป็นความต้องการที่จะมีสัมพันธภาพอันดีกับบุคคลอื่น

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2541: 108) จากความต้องการทั้ง 3 แบบ ความต้องการความสำเร็จนับว่ามีบทบาทสำคัญในความคิดของ McClelland เขามองว่าหากบุคคลต้องการความสำเร็จเขาจะพยายามทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามที่ต้องการอันจะสนองความต้องการของเขาโดยเขาจะมุ่งไปที่ตัวงานไม่ใช่ผลตอบแทนที่จับต้องได้ และเมื่องานสำเร็จ เขาก็จะพึงพอใจในความสำเร็จนั้น ส่วนรางวัลที่ได้รับ เช่น เงิน จัดเป็นผลพลอยได้ที่ตามมา

2.3.2.6 Goal Setting Theory

Locke and Latham (1984: 1-19) ได้เสนอทฤษฎีการตั้งเป้าหมายโดยมีความเชื่อว่าการตั้งเป้าหมายจะช่วยให้บุคคลรู้ถึงความต้องการที่แท้จริงขององค์การและของตนเอง ซึ่งจะกระตุ้นให้เกิดความพยายามมากขึ้นในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายโดยหลักในการตั้งเป้าหมายที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ประกอบด้วย

1. ความเฉพาะเจาะจงของเป้าหมาย (Specificity) โดยเป้าหมายต้องมีความชัดเจน มีขอบเขตที่แน่ชัด มีความเป็นรูปธรรม สามารถวัดและประเมินผลได้ ซึ่งการบริหารตามวัตถุประสงค์ (Management by Objectives – MBO) จะสอดคล้องกับหลักการในข้อนี้เนื่องจากการบริหาร ตามวัตถุประสงค์ต้องใช้การกำหนดเป้าหมายที่แน่ชัดร่วมกันระหว่าง

ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและมีการประเมินผลร่วมกันตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้เมื่องานสิ้นสุด

2. ความยากของเป้าหมาย (Difficulty) เป้าหมายที่ยากจะก่อให้เกิดความท้าทาย แก่ผู้ปฏิบัติงานมากกว่าเป้าหมายที่ง่าย แต่เป้าหมายนั้นก็ต้องเป็นที่ยอมรับของผู้ปฏิบัติงานด้วย เพราะถึงเป้าหมายจะยากแต่หากผู้ปฏิบัติงานยอมรับก็จะก่อให้เกิดความพยายามที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จให้ได้ โดยเริ่มแรกองค์การอาจตั้งเป้าหมายที่ง่ายก่อนแล้วค่อยปรับให้ยากขึ้นโดยได้รับความเห็นชอบจากผู้ปฏิบัติงาน และเป้าหมายนั้นก็ต้องไม่ยากเกินกว่าที่ผู้ปฏิบัติงานจะทำได้

3. การยอมรับในเป้าหมาย (Acceptance) การที่จะให้เป้าหมายเป็นที่ยอมรับได้นั้นองค์การต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายด้วย ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของและเป็นความผูกพันที่ผู้ตั้งเป้าหมายจะต้องพยายามปฏิบัติงานให้บรรลุสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2.3.2.7 Expectancy Theory

Graham and Bennett (1998: 68) ได้นำเสนอทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom ไว้ดังนี้

1. ฝ่ายจัดการควรทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานให้แน่ชัดถึงสิ่งที่ต้องการต้องการ จากการปฏิบัติงาน
2. ควรมีการชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงรางวัลที่จะได้รับจากปฏิบัติงาน
3. รางวัลที่ให้ต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้
4. ระบบการให้รางวัลที่ซับซ้อนเกินไปจะไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้

Robbins and Coulter (2001: 438-439) ได้นำเสนอทฤษฎีความคาดหวังของ Victor H. Vroom ว่ามีแนวคิดพื้นฐานที่ว่าคนเรานักคนมีความคาดหวังในผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการกระทำของตนเอง โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจูงใจ 3 ปัจจัย คือ

1. ความคาดหวัง (Expectancy) คือความเป็นไปได้ที่จะทำงานให้สำเร็จหากบุคคลได้ใช้ความพยายามที่มีอยู่อย่างเต็มที่

2. เครื่องมือที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย (Instrumentality) คือ ผลของการปฏิบัติงาน ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจเป็นผลตอบแทน รางวัล การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

3. คุณค่าหรือความดึงดูดใจของรางวัล (Valence or Attractiveness of Reward) คือการให้ความสำคัญกับผลลัพธ์หรือรางวัลที่ได้จากผลการปฏิบัติงานซึ่งแต่ละคนจะให้ความสำคัญแตกต่างกัน โดยที่คุณค่าในที่นี้จะเกี่ยวข้องกับเป้าหมายและความต้องการของแต่ละบุคคลด้วย

2.3.2.8 Equity Theory

Miner (1992: 67-70) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความเสมอภาคของ Stacy Adams ว่ามีรากฐาน มาจากเรื่องการแลกเปลี่ยนระหว่างลูกจ้างกับนายจ้างโดยลูกจ้างจะทุ่มเทความสามารถในการทำงาน (Inputs) ให้กับองค์กรเพื่อแลกเปลี่ยนกับผลตอบแทน (Outcomes) บางอย่างจากองค์กร หากการทุ่มเทความพยายามในการทำงานไม่คุ้มค่างับผลตอบแทนที่ได้รับลูกจ้างจะเกิดความรู้สึกไม่เสมอภาคโดยที่ลูกจ้างจะเปรียบเทียบการทำงานของตนเองกับของผู้อื่นซึ่งอาจจะเป็นเพื่อนร่วมงาน ญาติ หรือเพื่อนร่วมสายอาชีพ และเปรียบเทียบผลตอบแทนที่ตนเองได้รับกับผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้รับ หากพบว่า การทุ่มเทความสามารถในการทำงานกับผลตอบแทนที่ได้รับของตนเองและของผู้อื่นเท่าเทียมกัน ก็จะเกิดความรู้สึกเสมอภาค แต่หากเปรียบเทียบแล้วพบว่าไม่เท่าเทียมกันก็จะมีความรู้สึกไม่เสมอภาคเกิดขึ้นซึ่งหากตนเองได้รับผลตอบแทนน้อยกว่าในขณะที่ใช้ความสามารถในการทำงานเท่ากัน ก็ย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมที่จะตามมา เช่น ลูกจ้างอาจจะให้ความสำคัญกับการทำงานน้อยลงไม่ค่อยสนใจทำงานบางคนอาจขอโยกย้ายงานหรืออาจถึงขั้นลาออกซึ่งสิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กรได้ ดังนั้นองค์กรจึงต้องจัดให้มีระบบการให้ผลตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เขาทำงานได้อย่างเต็มความสามารถและด้วยความเต็มใจซึ่งจะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรตามมา

2.3.2.9 Reinforcement Theory

Robbins and Coulter (2001: 432-433) กล่าวถึงทฤษฎีการเสริมแรงของ B.F. Skinner ซึ่งชี้ว่าพฤติกรรมคือสิ่งเสริมแรงหรือตัวเสริมแรง (Reinforcers) ซึ่งเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอกและปัจจัยที่เป็นตัวควบคุม โดยทฤษฎีนี้จะไม่ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยอื่นๆ เช่น เป้าหมาย ความคาดหวัง และความต้องการ หลักการสำคัญของทฤษฎีนี้แบ่งเป็น 2 แนวทาง คือ

1. การเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement) พฤติกรรมที่พึงปรารถนาที่บุคคลแสดงออกจะเกิดขึ้นซ้ำอีกเมื่อมีการเสริมแรงทางบวกให้บุคคล

ได้รับรู้ว่าพฤติกรรมที่ทำนั้นเป็นสิ่งที่ดี การเสริมแรงทางบวกจากองค์กร เช่น ค่ายกองชมเชย การให้รางวัล การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

2. การเสริมแรงทางลบ (Negative Reinforcement) เป็นวิธีการลดพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาของบุคคลเพื่อไม่ให้เกิดพฤติกรรมนั้นซ้ำอีกโดยการเสริมแรงทางลบ เช่น การลงโทษ Skinner ก่อนข้างให้ความสำคัญกับการเสริมแรงทางบวกมากกว่า เนื่องจากว่ามันจะทำให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ต่อเนื่องระยะยาว แต่หากใช้การเสริมแรงทางลบจะลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ได้ในช่วงสั้นๆ เท่านั้น เหตุนี้องค์กรต่างๆ จึงควรใช้การเสริมแรงทางบวกในการบริหารจัดการเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจในการทำงานซึ่งการได้รับสิ่งดี ๆ ก็ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจและกลายเป็นความผูกพันต่อองค์กรได้ในที่สุด

2.3.2.10 Social Exchange theory

Moreland, Levine and Cini (1993: 109-111) ได้เสนอแนวคิดหลักของทฤษฎีนี้ว่า การแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลกับบุคคลหรือบุคคลกับกลุ่มโดยบุคคลจะตัดสินใจคุณค่าของความสัมพันธ์ ที่ตนมีกับฝ่ายตรงข้ามด้วยการเปรียบเทียบต้นทุนที่ต้องลงทุนลงแรงกับผลตอบแทนที่จะได้รับซึ่งหากผลตอบแทนที่ได้รับสูงกว่าต้นทุนที่ลงทุนลงแรงไป ความสัมพันธ์และการแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคล กับบุคคลหรือบุคคลกับกลุ่มก็จะเกิดขึ้นหรือดำเนินต่อไป โดยปกติแล้วบุคคลมักจะเลือกแลกเปลี่ยน กับคนหรือกลุ่มคนที่ให้ผลประโยชน์ตอบแทนสูงกว่าที่ตนได้รับในปัจจุบัน จากแนวคิดหลักของทฤษฎีนี้ องค์กรสามารถนำหลักการดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการได้โดยการเสนอผลตอบแทน ที่เหมาะสมแก่ผู้ปฏิบัติงานให้คุ้มค่ากับการลงทุนเพื่อองค์กรทั้งทางด้านร่างกายและสติปัญญาซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจและความรู้สึกผูกพันกับองค์กร

นอกจากทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์และการจูงใจแบบต่างๆ ที่กล่าวมาแล้ว ยังได้มี ผู้กล่าวถึงองค์ประกอบที่จูงใจให้คนทำงานไว้ดังนี้

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535: 75-78) ได้เสนอองค์ประกอบที่จูงใจให้คนทำงาน 11 ข้อ ดังนี้

1. งานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถซึ่งจะเปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความสามารถ ของเขาอย่างเต็มที่แต่ต้องคำนึงถึงความสามารถ ความถนัด และทักษะของแต่ละคนด้วย

2. การมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดแนวทางการทำงานเองซึ่งจะทำให้พนักงาน มีความรู้สึกผูกพันและอยากจะทำงานนั้นให้สำเร็จมากขึ้น

3. การให้การยกย่องชมเชยหรือบางกรณีอาจให้ในรูปสิทธิพิเศษ เช่น ที่จอดรถห้องพักพิเศษ
4. การมอบหมายความรับผิดชอบก็เป็นวิธีจูงใจวิธีหนึ่งในการที่จะทำให้พนักงานปฏิบัติงาน ได้เต็มที่มากยิ่งขึ้น
5. ความมั่นคงและปลอดภัย การให้ความมั่นใจแก่พนักงานว่าจะไม่ประสบสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา เช่น การไม่มีงานทำ การสูญเสียตำแหน่งงาน การถูกลดตำแหน่ง การสูญเสียรายได้ จะช่วยขจัดความกลัวและสร้างความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยให้กับผู้ปฏิบัติงานได้
6. ความอิสระในการทำงานจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจและก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
7. การพัฒนาบุคคลโดยการฝึกอบรม การจัดดูงานนอกสถานที่ การหมุนเวียนงานและการสร้างประสบการณ์ในการทำงานด้านต่างๆ
8. โอกาสในการเจริญก้าวหน้า การมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น
9. ผลตอบแทนในการทำงาน ระบบการจ่ายผลตอบแทนที่ดีจะจูงใจให้คนทำงานมากขึ้น
10. สภาพการทำงานที่ดี การจัดองค์ประกอบการทำงานที่ดีไม่ว่าเป็นด้านกายภาพ ด้านจิตใจ หรือสภาพแวดล้อมในการทำงานจะมีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างมาก
11. การแข่งขันจะกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นและความพยายามในการทำงาน มากขึ้นเพื่อให้ได้รับการยกย่องชมเชยหรือได้รับรางวัล

สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจ

จากแนวคิดทฤษฎีการจูงใจของนักวิชาการหลายๆท่าน พบว่าทฤษฎีแต่ละกลุ่มจะกล่าวถึง ความต้องการของบุคคลากรและวิธีการจูงใจเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยมีการใช้แรงจูงใจเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการ ซึ่งความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลากรอาจอยู่ในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นตัวเงิน สวัสดิการ โบนัส และสิทธิประโยชน์ในรูปแบบต่างๆ ที่บุคคลากรควรได้รับ ซึ่งเมื่อบุคคลากรมีความต้องการขั้นพื้นฐานก็ควรได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ เพื่อจะนำไปสู่ความต้องการในขั้นสูงที่ควรได้รับการตอบสนองในลำดับต่อไป โดยอาจออกมา ในรูปของ ชื่อเสียง การยกย่อง การยอมรับจากผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาและ

เพื่อนร่วมงาน รวมไปถึงการเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการองค์การ มีอำนาจในการตัดสินใจ มีการมอบหมายงานที่หลากหลาย และท้าทายให้บุคลากรรับผิดชอบ มีการส่งเสริมเพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์ความรู้ในด้านต่างๆ อย่างเท่าเทียมกัน มีการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี ในด้าน ผลตอบแทน ต่าง ๆ องค์การควรใช้หลักความเสมอภาค เป็นธรรมและพอเพียง ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นๆ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ

2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

Strauss and Sayless (1960) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกพอใจ ในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ ก็ต่อเมื่องานนั้นได้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุ ด้านจิตใจ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานของบุคคลได้

Beach (1967) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ส่วนหนึ่งของขวัญในการทำงาน เป็นอิทธิพลเนื่องมาจากโครงสร้าง ลักษณะของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน ซึ่งความพึงพอใจของบุคคลมักได้รับจากงานของเขาเอง ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หน่วยงาน และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

Fincham and Rhodes (1988: 90) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า คือ ความรู้สึกเกี่ยวกับงาน โดยที่นักพฤติกรรมศาสตร์ได้แบ่งความรู้สึกเกี่ยวกับงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน (Global Job Satisfaction) เป็นความรู้สึกโดยรวม ของบุคคลที่มีต่องาน
2. ความพึงพอใจในบางด้านของงาน (Facet Job Satisfaction) เช่น ผู้ปฏิบัติงานอาจจะไม่พอใจในตัวผู้บังคับบัญชาแต่มีความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงานและค่าจ้างเงินเดือน

Organ (1991: 364) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงาน จะมีผลต่อพฤติกรรม การลาออกจากงาน การขาดงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความพึงพอใจจากการที่รับรู้ว่าได้ รับความยุติธรรม ในการทำงาน จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อันประกอบไปด้วย พฤติกรรมความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เกรงใจ สุภาพอ่อนน้อม อุตสาหะ อดทนอดกลั้น มีความ

รับผิดชอบ ในความร่วมมือ สนใจในการเข้าร่วมดำเนินงานของสังกัด มีความรู้สึกต้องการพัฒนาองค์กร พร้อมที่จะแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เหมาะสมต่อองค์กร ตลอดจนปฏิบัติตามกฎระเบียบ ขององค์กร

Riggio (1990: 1855-186) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานประกอบด้วยความรู้สึกทั้งในแง่บวกและแง่ลบ รวมถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน โดยมีแนวทางที่ใช้ศึกษาแนวคิดของความพึงพอใจ ในงาน 2 แนวทาง คือ

1. แนวทางโดยรวม (Global Approach) ใช้พิจารณาความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่องาน
2. แนวทางเฉพาะด้าน (Facet Approach) ใช้พิจารณาองค์ประกอบย่อยแต่ละด้านที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ค่าจ้าง ลักษณะงาน สภาพการทำงาน ผู้บังคับบัญชา นโยบาย กระบวนการทำงานขององค์กร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และโอกาสในการเจริญก้าวหน้า

Steers (1991: 79-80) ได้ให้คำจำกัดความของ ความพึงพอใจในงานไว้ 2 ลักษณะ คือ

1. ความพึงพอใจในงาน คือ การตอบสนองทางอารมณ์ที่มีต่องานที่ทำ
2. ความพึงพอใจในงาน คือ การเปรียบเทียบสิ่งที่บุคคลต้องการหรือคาดหวังจากงานกับสิ่งที่บุคคลได้รับ หากสิ่งที่บุคคลได้รับนั้นตรงหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้บุคคลจะเกิดความพอใจในงาน แต่หากสิ่งที่บุคคลได้รับน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะก่อให้เกิดความไม่พอใจในงาน และอาจเป็นสาเหตุ ให้เกิดการเปลี่ยนงานได้

Miner (1992: 116) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานก็มีความหมายเหมือนกับทัศนคติต่องาน คือเป็นแนวโน้มของความรู้สึกพอใจยินดีเมื่อบุคคลคิดถึงงานของเขา นอกจากนี้ความพึงพอใจในงาน ยังรวมถึงการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่บุคคลได้รับจากการทำงานกับสิ่งที่บุคคลคาดหวังจากงานของเขา หากสิ่งที่ได้รับตรงกับสิ่งที่คาดหวังบุคคลก็จะเกิดความพึงพอใจ

สมยศ นาวิการ (2538) ให้ความเห็นว่า ความพอใจในงาน คือ ความรู้สึกที่ดีโดยส่วนรวม ของคนต่องานของพวกเขา เมื่อเราพูดว่าคนมีความพอใจในงานสูง โดยทั่วไปจะหมายความว่า คนชอบและให้คุณค่ากับงานของพวกเขาสูง และมีความรู้สึกที่ดีต่องานของพวกเขา

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540: 100) ให้ความหมายของความพอใจในงานว่า เป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกซึ่งเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสิทธิผลในงานของคนๆหนึ่งอย่างไรก็ตามความรู้สึกชอบงานของคนๆหนึ่งจะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นได้ทำให้บุคคลผู้นั้นได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้มีชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากขึ้นเท่าใดด้วย สิ่งที่เขาหายไประหว่างงานที่เสนอให้ทำกับสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและความไม่พอใจได้

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2541: 133) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543: 125) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนที่น่าพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผล ต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

2.4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

Gilmer et al. (1967: 279-283) ได้ศึกษาถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลพบว่าองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอยู่ 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงานการได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
2. โอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Opportunity for Advancement)
3. องค์กรและการบริหารจัดการ (Company and Management)
4. ค่าจ้าง (Wages)
5. ลักษณะงาน (Intrinsic Aspects of the Job) มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถ ของผู้ปฏิบัติงาน การที่ได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการและความสามารถจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน
6. การนิเทศงาน (Supervision) ต่อความพอใจหรือไม่พอใจของผู้ปฏิบัติงาน การนิเทศงาน ที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหนึ่งของการย้ายงานหรือการลาออก
7. สังคมในการทำงาน (Social Aspects of the Job) หากผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงาน
8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การสื่อสารที่ดีจะช่วยให้กระบวนการทำงานราบรื่น และจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจในความสำเร็จของงานอันเกิดจากการใช้การติดต่อสื่อสารเป็นตัวเชื่อม

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจ

10. ผลตอบแทนต่างๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาลสวัสดิการต่างๆ

Chester I. Barnard (1972) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจ ซึ่งหน่วยงาน หรือผู้บริหารหน่วยงานสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคล ให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้หลายประการ คือ

1. สิ่งจูงใจซึ่งเป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการ ตอบแทน ชมเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วอย่างดี

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ จัดเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยเหลือส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคคลจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น เช่น เกียรติภูมิ ตำแหน่ง การให้สิทธิพิเศษ และการมีอำนาจ เป็นต้น

3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ อันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ เป็นสิ่งจูงใจซึ่งอยู่ระหว่างความมีอำนาจที่สุกกับความท้อแท้ที่สุด ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่จะสนองความต้องการของบุคคลใน ด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกเท่าเทียมกัน การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น รวมทั้งการได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน

5. ความดีใจในทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับผู้ร่วมงานในหน่วยงาน ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจทำงานอยู่ในหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะกับวิธีการ และทัศนคติของบุคคล หมายถึงการปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร ซึ่งแต่ละคน มีความสามารถแตกต่างกัน

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในงานอย่างกว้างขวาง หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึก มีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกัน ในหมู่ผู้ร่วมงาน และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคง ทางสังคม ซึ่งจะทำให้บุคคลรู้สึกมีหลักประกัน มีความมั่นคงในการทำงาน

Wexley and Yuki (1977: 110-114) ได้สรุปตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในตัวเอง ประกอบด้วย ความหลากหลายของทักษะที่ใช้ในการทำงาน (Skill Variety) ความเฉพาะเจาะจงของงาน(Task Identity)ความสำคัญของงาน (Task Significance)ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับงาน (Feedback from the Job Itself)

2. ความพึงพอใจในผลตอบแทน ซึ่งหลักการให้ผลตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติงานนั้นควรยึดหลักว่าค่าตอบแทนที่ให้อาจเพียงพอต่อการดำรงชีวิต ต้องมีความเป็นธรรม และครอบคลุมความต้องการ ด้านกายภาพของบุคคล

3. ความพึงพอใจในการบังคับบัญชา ซึ่งผู้บังคับบัญชาที่ใจกว้าง คอยให้ความช่วยเหลือ และเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจจะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงานได้มากกว่า

4. โอกาสในการเจริญก้าวหน้า (Promotional Opportunities)

5. การควบคุมบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชา ทั้งในด้านเทคนิคและด้านการบริหารรวมถึงความเอาใจใส่และความมีน้ำใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

6. เพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) ต้องช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เป็นมิตร และมีความสามารถ ในการทำงาน

Steers (1991: 80) ได้เสนอมิติของความพึงพอใจในงานไว้ ดังนี้

1. ตัวเอง (Work Itself) ต้องมีความน่าสนใจ เปิดโอกาสให้ได้เรียนรู้ได้ รับผิดชอบ

2. ค่าจ้าง (Pay) ต้องเพียงพอ เป็นธรรม และครอบคลุมค่าใช้จ่ายเพื่อตอบสนอง ความต้องการทางกายภาพได้

Charles R Milton (1981) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ลักษณะงาน หมายถึง ความน่าสนใจภายในของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะเรียนรู้งาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานได้สำเร็จ และงานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ

2. เงินเดือน หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมหรือความเท่าเทียมกันของรายได้ วิธีการจ่ายเงิน
3. การเลื่อนตำแหน่งการทำงาน หมายถึง โอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง
4. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การวิพากษ์การทำงาน ความเชื่อถือในผลงาน
5. ผลประโยชน์ หมายถึง บ้านเช่า บ้านญาติ ค่ารักษาพยาบาล วันหยุด เป็นต้น
6. สภาพการทำงาน หมายถึง ชั่วโมงการทำงาน การหยุดพัก วัสดุอุปกรณ์ บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย
7. การนิเทศงาน หมายถึง เทคนิควิธีการของนิเทศ ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการนิเทศงาน และทักษะทางบริหารของผู้นิเทศ
8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เช่น การยกย่องนับถือ การช่วยเหลือและความมีไมตรี ที่ดีต่อกัน
9. การบริหารงาน หมายถึง นโยบายการบริหารงาน

Cherrington (1994: 285-289) ได้นำเสนอปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งประกอบด้วย

1. คุณลักษณะของงาน (Characteristics of Jobs) ได้แก่
 - 1.1 ความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ (Role Clarity)
 - 1.2 ขอบเขตของงาน (Job Scope) ได้แก่ ความหลากหลายของงาน (Variety) การมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)
 - 1.3 รางวัลตอบแทนการปฏิบัติงาน (Intrinsic Rewards) ได้แก่ การประสบความสำเร็จ (Achievement) การยอมรับนับถือ (Recognition) และโอกาสในการเจริญก้าวหน้า (Opportunity for Personal Growth)
2. คุณลักษณะองค์การ (Characteristics of Organizations) ได้แก่
 - 2.1 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making Authority)

2.2 ระดับตำแหน่ง (Job Level) จากการศึกษาวิจัยพบว่า บุคคลที่อยู่ในตำแหน่งสูง จะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานระดับล่าง เนื่องจากค่าตอบแทนสูงกว่า งานมีความหลากหลายและท้าทายมากกว่า อีกทั้งสภาพแวดล้อมการทำงานก็ดีกว่าด้วย

3. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Characteristics of Person) ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ

สรุปความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก ซึ่งองค์การที่ต้องการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ควรจะจัดสภาพแวดล้อม ในการทำงานให้เหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน มีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมทั้งมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้กับหน่วยงาน หรือองค์กรให้เหมาะสมเพื่อช่วย ในการทำงาน ให้มีความหลากหลาย ตรงกับความรู้ความสามารถของ ผู้ปฏิบัติงาน ในส่วนของการจ่ายค่าจ้างหรือผลตอบแทนองค์การหรือหน่วยงานควรพิจารณาปรับปรุงให้เหมาะสมกับความสามารถ ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน โดยหลักการจ่ายค่าจ้างตอบแทน ควรยึดหลักความเป็นธรรม เสมอภาค ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติขององค์การตลอดไป

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

สิ่งจูงใจเป็นสิ่งที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์การ กำหนดไว้ ซึ่งหากองค์การสามารถนำสิ่งจูงใจในด้านต่างๆมาใช้ให้ตรงกับความต้องการของ บุคลากรย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร และได้มีนักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงองค์ประกอบต่างๆที่เกี่ยวกับสิ่งจูงใจต่างๆ ดังนี้

กิลเมอร์ (Gilmer, 1967, pp.380-384) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ก่อให้เกิด ความพึงพอใจในการทำงานว่าขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัยได้แก่ความมั่นคงในการทำงานได้รับความเป็น ธรรม จากผู้บังคับบัญชา

2. โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น
3. การจัดการ ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ที่ปฏิบัติงานอยู่รวมทั้งการดำเนินงานในหน่วยงานนั้น
4. ค่าจ้างและค่าตอบแทน ได้แก่ จำนวนเงินรายได้ประจำที่ได้รับ และรายได้ที่จ่ายตอบแทนพิเศษที่หน่วยงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน
5. ลักษณะงานที่ทำ ได้แก่ การทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ
6. การนิเทศงาน หรือ การฝึกอบรม ได้แก่ การให้โอกาสในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม โดยการศึกษาคู่ การฝึกอบรม การดูงาน
7. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การติดต่อสัมพันธ์กันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
8. สภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพสิ่งแวดล้อมใส่สถานที่ทำงานที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน
9. ลักษณะทางสังคม ได้แก่ ความรู้สึกพึงพอใจที่ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
10. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่างๆ ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สวัสดิการด้านอื่นๆ เป็นต้น

บาร์นาร์ด (Barnard, 1986, pp. 142-149) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจ (incentive) ที่หน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน หรือ สิ่งของหรือสภาวะทางกายภาพที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นการตอบแทนในการปฏิบัติงาน
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ ได้แก่ โอกาสที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับแตกต่างไปจากบุคคลอื่น เช่น ได้รับเกียรติ โอกาสที่จะมีชื่อเสียง โอกาสที่จะได้รับตำแหน่งสูงขึ้นกว่าเดิม ซึ่งโอกาสดังกล่าวจะมีความหมายต่อบุคลากรทุกคน ดังนั้น ผู้บริหารควรกำหนดหลักเกณฑ์ ที่แน่นอนเกี่ยวกับโอกาสพิเศษดังกล่าว เพื่อให้บุคลากรในองค์กรรู้อย่างทั่วถึงทุกคนซึ่งจะก่อให้เกิดความพยายามที่จะทำงานด้วยความขยันและความตั้งใจเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง
3. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพทางกายภาพอันเป็นที่พึงปรารถนา ได้แก่ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับการทำงานเครื่องมือ เครื่องใช้ในสำนักงาน วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ให้อยู่ในสภาพ ที่พอใจของทุกคน

4. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ทางอุดมคติซึ่งเป็นผลประโยชน์ที่มีอำนาจมากคือการทำงานที่เปิดโอกาสให้บุคคลได้สนองอุดมคติหรืออุดมการณ์ของตนเอง เช่น ความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่ ฯลฯ ซึ่งผู้บริหารที่ดีควรจะให้อิสระแก่บุคลากรให้ได้ทำงานอย่างสุดฝีมือเพื่อให้ได้ผลงานดีเป็นที่ยกย่องของบุคคลอื่นเพื่อที่บุคคลนั้นเกิดความภาคภูมิใจ มีความสุข มีความพอใจ

5. สิ่งจูงใจที่เป็นความพึงพอใจในสังคม หมายถึง สภาพการคบหาสมาคมกันเองในหมู่บุคลากรในองค์กร ถ้าหน่วยงานใดมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก คอยจับผิดซึ่งกันและกัน ไม่นับถือซึ่งกันและกัน ไม่มีน้ำใจซึ่งกันและกัน ไม่คบหากันฉันท์มิตร องค์กรนั้นจะเป็นองค์กรที่น่าเบื่อ ดังนั้นผู้บริหาร ต้องเข้าไปกำกับดูแลแก้ไขมิให้เกิดสภาพดังกล่าว

6. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพการทำงาน หมายถึง การปรับปรุงสภาพการทำงานและวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กรรวมถึงตรงกับทัศนคติของบุคลากรด้วย ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

7. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาส ให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในงานทุกอย่างที่จัดขึ้นในองค์กรเพื่อที่จะให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าคุณเป็นบุคคลสำคัญในองค์กร

8. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพอยู่ร่วมกันฉันท์มิตร หมายถึง สภาพความสัมพันธ์ของบุคลากร ในองค์กรมีความสัมพันธ์เป็นอย่างดี มีความเป็นมิตร รู้จักกันอย่างกว้างขวาง สนับสนุนกลมเกลียวกันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ร่วมมือกันทำงาน องค์กรนั้นก็จะได้ผลในด้านประสิทธิภาพของบุคลากรทำให้เกิดผลสำเร็จขององค์กรตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

แวนเดอร์เชล (Van Dersal, 1968, pp.62-72) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารองค์กร
2. การปกครองบังคับบัญชา
3. เงินเดือน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา
5. สภาพการทำงาน
6. ความสำเร็จในการทำงาน
7. การยอมรับทางสังคม
8. ลักษณะงาน
9. ความรับผิดชอบ

10. โอกาสความก้าวหน้า

ณัฐพล ชันชไชย (2526, หน้า 11-12) ได้กำหนดแนวทางในการศึกษาวิจัยกำลังใจในการทำงานโดยพิจารณาจากองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน โดยได้ศึกษาเพิ่มเติมจากแนวคิด ของ มอ และ เบอ์น (Moore & Burns) ว่าต้องประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ คือ

1. สภาพการปฏิบัติงาน
2. ความเพียงพอของรายได้
3. ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน
5. การติดต่อสื่อสารอย่างเพียงพอ
6. สถานภาพและการยอมรับนับถือ
7. ความมั่นคงปลอดภัย
8. การระบุตนเองว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน
9. โอกาสความก้าวหน้า
10. ความสามารถของผู้ร่วมงาน
11. ความพึงพอใจในการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม
12. ความสำเร็จของการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม
13. ความเป็นมิตรและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
14. การอุทิศตนเพื่องานของบุคคลในหน่วยงาน
15. สภาพความพึงพอใจในหน่วยงาน
16. สภาพความพอใจในงาน
17. ความสอดคล้องระหว่างงานกับความถนัด
18. ความเหมาะสมของปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ
19. ความยุติธรรมในหน่วยงาน
20. สวัสดิการในหน่วยงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2521, หน้า 320-321) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่จะสร้างสิ่งจูงใจในการทำงานประกอบด้วย

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 สิ่งจูงใจทางตรง (direct incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลโดยตรงต่อผลผลิตหรือผลงานของผู้ปฏิบัติงาน เช่น การจ่ายค่าจ้างที่สูงขึ้นเมื่อผลการปฏิบัติงานสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้

1.2 สิ่งจูงใจทางอ้อม (indirect incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลในทางสนับสนุนหรือส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีขึ้น เช่น การจ่ายบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน (non-financial incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่ส่วนใหญ่มักจะตอบสนองต่อความต้องการด้านจิตใจเช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

สรุปแนวคิดเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จะเห็นได้ว่าสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานนั้นมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรเป็นอย่างมาก ซึ่งผู้ปฏิบัติงานในองค์กรมีความพึงพอใจในการทำงานสูงก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเช่นกัน ซึ่งจากแนวคิดทฤษฎีต่างที่ได้กล่าวมาข้างต้น หากผู้บริหารในองค์กรมุ่งเน้นการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ก็จะต้องดำเนินการในด้านต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร โดยจัดหาสิ่งต่างๆเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน เช่น มีการจัดหาสวัสดิการ สิทธิประโยชน์ อันพึงได้รับของบุคลากร การขึ้นเงินเดือน ค่าจ้าง การส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามา มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ช่วยลดระยะเวลาขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพทำให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรตั้งไว้

เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุรพงษ์ เหมือนเผ่าพงษ์ (2540) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลพบว่าการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลในภาพรวม มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูง โดยพื้นฐานของการศึกษาของพนักงานสอบสวนและการได้รับความร่วมมือทั้งในส่วนประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสอบสวน นอกจากนี้ยังพบว่า ปัญหา และ อุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนเกิดจากอัตราค่าจ้างไม่เพียงพอ สวัสดิการและอุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน

ไม่เพียงพอ โดยเฉพาะบ้านพักและรถยนต์สำหรับใช้ตรวจสถานที่เกิดเหตุและ โอกาสถูกลงทัณฑ์ทางวินัยหรือ ถูกฟ้องร้องทางคดี เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่

ศิระวิทย์ คลี่สุวรรณ (2539) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยสายธุรการพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมีทั้งปัจจัยภายในตัวบุคคลและปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยปัจจัยภายในตัวบุคคลประกอบด้วยความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารสำนักงาน ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านสารบรรณ ขวัญกำลังใจและความพึงพอใจในงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ส่วนปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับงานประกอบด้วย การจำแนกตำแหน่ง การจัดระบบงาน การปรับปรุงงาน การกำหนดรูปแบบสายงานในหน่วยงาน การพัฒนาบุคลากร

ประดิษฐ์ สุคนธสวัสดิ์ (2536) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของคณะกรรมการสภาตำบลในการพัฒนาชนบท : ศึกษาเฉพาะกิ่งอำเภอถืออำนาจจังหวัดอุบลราชธานี โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นกรรมการสภาตำบล จำนวน 158 คน ข้าราชการ จำนวน 30 คน และประชาชนในพื้นที่จำนวน 76 คน ซึ่งผลวิจัยสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบลในการพัฒนาชนบทคือ ระดับการศึกษา รายได้ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่ การได้รับการฝึกอบรม การประสานงานภายในตำบลของคณะกรรมการสภาตำบล

ยุทธนา มุ่งสมัคร (2539) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในจังหวัดชัยภูมิ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลที่ปฏิบัติงานในสถานอนามัยที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 198 คน ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับตำแหน่ง ลักษณะของตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ได้แก่ นโยบายการบริหารงานของหน่วยงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน สัมพันธภาพกับผู้อื่นและเพื่อนร่วมงาน ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะของงานที่ทำ โอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

สมพงษ์ ขอมปรารค์ (2539) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีตำรวจภูธรจังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ยศ อายุ รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานกับ

ผู้บังคับบัญชา ลักษณะงาน นโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนและเพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้เสนอแนะดังนี้ คือ จัดอบรมเพิ่มพูนความรู้ให้กับพนักงานสอบสวน เพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอ จัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอกับการใช้งาน ให้ความสำคัญธรรมเนียมในการปฏิบัติหน้าที่แก่พนักงานสอบสวน เช่น การโยกย้ายตำแหน่ง และ ควรกำหนดให้สามารถมีการเลื่อนไหลได้

วรจิตร หนองแก (2540) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐาน ตามบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในจังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในจังหวัดขอนแก่นที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 400 คน ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ทักษะคติต่อบทบาท ความคาดหวังประโยชน์การได้รับข่าวสารทางด้านสุขภาพ การสนับสนุนจากครอบครัว และการสนับสนุนจากชุมชน

สุรเชษฐ์ มีไมตรีจิตต์ (2540) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 98 คน พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ คือ การได้รับการอบรม และการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สุชาดา กาญจนนิมมาน (2541) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานงบประมาณ พบว่า

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตามความเห็นชอบของข้าราชการ สำนักงานงบประมาณในภาพรวมอยู่ในระดับสูง
2. ข้าราชการที่มีความแตกต่างกันในปัจจัยส่วนบุคคลด้านเศรษฐกิจและสังคมมีความเห็น ไม่แตกต่างกันเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

3. ความเห็นเกี่ยวกับการได้รับการยกย่องนับถือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานและมีโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สามารถอธิบายความแปรผันในเรื่องความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ค่อนข้างต่ำ คือ ร้อยละ 24.96

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย (2542) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ประสิทธิภาพหน่วยงานกระทรวงยุติธรรมเพื่อการบริหารจัดการเชิงคุณภาพในยุคโลกาภิวัตน์ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรในศาลยุติธรรมและกระทรวงยุติธรรม จำนวน 16,817 คน ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของคนในองค์กร ได้แก่ เพศชาย มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับสูงมากกว่าเพศหญิง อายุ กลุ่มบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จะมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง

2. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร พบว่า องค์กรมีลักษณะเด่นในเรื่อง ความสามัคคีกันระหว่างหน่วยงานภายในสูงมาก โดยการทำงานมีลักษณะที่เน้นกลุ่มสูงกว่า เน้นตัวบุคคล ให้ความสำคัญกับเรื่องงานมากจนลืมถึงความสำคัญของคน เปิดโอกาสให้คน สร้างสรรค์ คิดค้นและกระทำสิ่งแปลกใหม่ที่ท้าทาย แต่มาตรการผลงานและระบบรางวัลที่ตอบแทนให้กับคนทำงานยังไม่ชัดเจน เนื่องจากมีการให้ความสำคัญกับเกณฑ์อื่น ๆ มากกว่าผลงาน และยังขาดเอกลักษณ์ร่วมขององค์กร

ขวัญใจ มีทิพย์ (2543) ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี กองพันปฏิบัติการพิเศษ 1 (คอมแมน โด) กองทัพอากาศ พบว่า

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพิเศษ กองพันปฏิบัติการพิเศษ 1 (คอมแมน โด) กองทัพอากาศในภาพรวมอยู่ในระดับสูง

2. ปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพิเศษ ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและผลประโยชน์ตอบแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพิเศษ

ชลพรรษ ดีมา (2544) ได้ศึกษาผลการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 303 คน โดยศึกษาผลการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ว่าได้กระทำหรือไม่ได้กระทำ ตามบทบาทของตนภายใต้โครงสร้างหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ระเบียบ ข้อบังคับและแนวทางของทางราชการมาน้อยเพียงใด ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดขอนแก่นมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงและระดับต่ำใกล้เคียงกันคิดเป็นร้อยละ 37.5 และ 30.1 ตามลำดับ

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ประสบการณ์การฝึกอบรม ความสามารถรับรู้และ

ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ความเข้าใจบทบาท การรับรู้สิทธิประโยชน์ของประชาชน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับประชาชน และการสนับสนุนทางสังคม

สถิต คำลาเลี้ยง (2544) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศยาน : ศึกษาเฉพาะกรณีกองบินทหารเรือ พบว่า กลุ่มตัวอย่างช่างอากาศยานส่วนใหญ่มีศกจำเอก อายุระหว่าง 20-25 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 0-5 ปี อัตราเงินเดือน 5,000-6,000 บาท ส่วนใหญ่ได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมเป็นระยะเวลา 0-5 สัปดาห์ มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานน้อย มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในระดับปานกลาง ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศยาน คือ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การได้รับการฝึกอบรม ความพึงพอใจในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

สุธิดา พึ่งรักษา (25433) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการกองงาน คนต่างด้าวกรมการจัดหางาน กลุ่มตัวอย่าง ข้าราชการกองงานคนต่างด้าวระดับ 1-7 จำนวน 78 คน พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกองงานคนต่างด้าว กรมการจัดหางาน คือ เพศ ตำแหน่ง ตัวแปรด้าน อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และ แรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกองงานคนต่างด้าวกรมการจัดหางาน

อดุลย์ นิลทริ้ง (2545) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของฝ่ายดับเพลิงและกู้ภัย ทำอากาศยานกรุงเทพ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของฝ่ายดับเพลิงและกู้ภัย ทำอากาศยานกรุงเทพ ประกอบด้วย ด้านพนักงาน ด้านงบประมาณ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ และ ทางด้านการจัดการ โดยปัญหาและอุปสรรคที่พบจากด้านต่างๆ มีดังนี้

1. ด้านกำลังคน ยังมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการเนื่องจากมีการเกษียณอายุ และการร่วมโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนด พนักงานดับเพลิงและกู้ภัยส่วนใหญ่เห็นว่าสมควรได้รับค่าประกันภัย และ ค่าตอบแทนพิเศษเพื่อเป็นค่าเสี่ยงภัยเหมือนกับตำรวจดับเพลิง

2. ด้านงบประมาณ ควรจัดงบประมาณเพื่อจัดหาอุปกรณ์ทดแทน อุปกรณ์เก่าที่เลิกใช้แล้ว และงบประมาณในการส่งบุคลากรไปอบรมยังต่างประเทศ เพื่อความรู้การปฏิบัติใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับปรุง ในการทำงาน ตลอดจนงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์ในการออกกำลังกายเพื่อให้ร่างกาย เกิดความพร้อมในการปฏิบัติงาน

3. ด้านวัสดุ เครื่องมือ เครื่องใช้ เพื่อความปลอดภัยประจำกายพนักงาน/เจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัยยังมีไม่เพียงพอ และ การจัดหาวัตถุดิบเพลิงควรจัดหาที่เป็นยี่ห้อเดียวกัน

เพื่อสะดวกต่อการซ่อมบำรุง ส่วนประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานดับเพลิงและกู้ภัยในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่เห็นว่าพนักงานดับเพลิงและกู้ภัย ฝ่ายดับเพลิงและกู้ภัยทำอากาศยานกรุงเทพอยู่ในสภาพ ที่พร้อมจะเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น ในยามปกติและในยามที่มีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้น

พรพรรณ จันทรสุข (2547) ศึกษาเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัด กรมบัญชีกลาง” พบว่า

1. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัด ได้แก่ ปัจจัยการปฏิบัติงาน และปัจจัยส่งเสริมด้านทรัพยากรมนุษย์ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัด

2. ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านความรู้เกี่ยวกับระบบบัญชีสำนักงานคลัง และด้านความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดในระดับต่ำและพบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังส่วนใหญ่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน ได้ด้วยตนเองสามารถให้คำแนะนำและชี้แจงวิธีปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงานมีความแม่นยำ ในกฎระเบียบและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับระบบงานและใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการทำงาน

3. ปัจจัยส่งเสริมด้านทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรม ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและการจัดสวัสดิการมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัด ในระดับสูงและพบว่าสำนักงานคลังจังหวัดให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่โดยส่งเจ้าหน้าที่ไปศึกษาหาความรู้เพื่อเพิ่มเติมมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานในการปฏิบัติงานและให้สวัสดิการด้านที่พักอาศัย

4. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดในด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงด้านความก้าวหน้าและด้านการทำงานเป็นที่อยู่ในระดับปานกลางและพบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่พอใจที่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถและได้รับโอกาสก้าวหน้า ในตำแหน่งหน้าที่จึงรู้สึกเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และร่วมมือกันทำงานอย่างเป็นทีม

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้ามาสามารถสรุปตัวแปรต่างๆที่มีความสัมพันธ์หรือส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ตามตาราง ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์และ/หรือมีผลต่อการปฏิบัติงานจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ และ/หรือมีผลต่อการปฏิบัติงาน
<p>สรุพงษ์ เหมือนเผ่าพงษ์ (2540) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. พื้นฐานการศึกษาของพนักงานสอบสวน(ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่) 2. การได้รับความร่วมมือทั้งในส่วนประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง(การมีส่วนร่วมในการทำงาน) 3. อัตรากำลังในการปฏิบัติงาน 4. สวัสดิการ 5. อุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน (สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน)
<p>ศิระวิทย์ คลีสุวรรณ (2539) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยสายธุรการ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ขวัญกำลังใจ 2. ความพึงพอใจในงาน 3. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่) 4. การจําแนกตำแหน่ง 5. การจัดระบบงาน 6. การปรับปรุงงาน
<p>ยุทธนา มุ่งสมัคร (2539) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณะสุขระดับตำบลในจังหวัดชัยภูมิ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. อายุ 2. สถานภาพการสมรส 3. ประสบการณ์ในการทำงาน 4. ระดับตำแหน่ง 5. ลักษณะของตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ 6. นโยบายการบริหารงานของหน่วยงาน 7. สภาพแวดล้อมในการทำงาน 8. สัมพันธภาพกับผู้อื่นและเพื่อนร่วมงาน 9. ความสำเร็จในงาน 10. การได้รับการยอมรับนับถือ 11. ความรับผิดชอบ 12. ลักษณะของงานที่ทำ 13. โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ตารางที่ 2.1 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์และ/หรือมีผลต่อการปฏิบัติงานจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ และ/หรือมีผลต่อการปฏิบัติงาน
<p>ประดิษฐ์ สุคนธสวัสดิ์ (2536) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบลในการพัฒนาชนบท :ศึกษาเฉพาะกิ่งอำเภอสี้อ่านาจ จังหวัดอุบลราชธานี</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ระดับการศึกษา 2. รายได้ 3. อายุ 4. ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ 5. ความมีมนุษยสัมพันธ์ 6. ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ 7. การได้รับการฝึกอบรม 8. การประสานงาน
<p>สมพงษ์ ขอมปรารงค์ (2539) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีตำรวจภูธรจังหวัดศรีสะเกษ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ชศ 2. อายุ 3. รายได้ 4. ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ 5. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานกับผู้บังคับบัญชา 6. ลักษณะงาน (นโยบายและการบริหาร) 7. นโยบายและการบริหาร
<p>วิจิตร หนองแก (2540) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานตามบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในจังหวัดขอนแก่น</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ประสบการณ์ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง 2. ทักษะติดต่อบทบาทความคาดหวังประโยชน์การได้รับข่าวสารทางด้านสุขภาพ 3. การสนับสนุนจากครอบครัวและการสนับสนุนจากชุมชน

ตารางที่ 2.1 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์และ/หรือมีผลต่อการปฏิบัติงานจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ และ/หรือมีผลต่อการปฏิบัติงาน
<p>สุรเชษฐ์ มีไมตรีจิตต์ (2540) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล:กรณีศึกษาอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. การได้รับการอบรม 2. การสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
<p>สุชาติ กาญจนนิมมาน (2541) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ:ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประมง</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ปัจจัยด้านบุคคล 2. เศรษฐกิจและสังคม 3. การยกย่องนับถือ 4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน 5. โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
<p>จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย (2542) ประสิทธิภาพหน่วยงานกระทรวงยุติธรรมเพื่อการบริหารจัดการเชิงคุณภาพในยุคโลกาภิวัตน์</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพศ 2. อายุ 3. วัฒนธรรมองค์การ 4. ความสานสัมพันธ์กันระหว่างหน่วยงาน
<p>สุทธิดา พิงรักษา (2543) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการกองงานคนต่างด้าวกรมการจัดหางาน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพศ 2. ตำแหน่ง 3. อายุ 4. สถานภาพ 5. ระดับการศึกษา 6. ประสบการณ์ทำงาน 7. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 2.1 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์และ/หรือมีผลต่อการปฏิบัติงานจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ และ/หรือมีผลต่อการปฏิบัติงาน
ขวัญใจ มีทิพย์ (2543) ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน:ศึกษาเฉพาะกรณี กองพันปฏิบัติการพิเศษ 1 (คอมแมนโด) กองทัพอากาศ	1. โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 2. ผลประโยชน์ตอบแทน
ชลพรรษ ดีมา (2544) ผลการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดขอนแก่น	1. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2. ประสบการณ์จากการฝึกอบรม 3. ความสามารถรับรู้และถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร 4. ความรู้ 5. ความเข้าใจบทบาท 6. การรับรู้สิทธิประโยชน์ของประชาชน 7. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 8. ความสัมพันธ์กับประชาชน 9. การสนับสนุนทางสังคม
สถิต คำลาเลี้ยง (2544) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศยาน: ศึกษาเฉพาะกรณีกองบินทหารเรือ	1. ยศ 2. อายุ 3. การศึกษา 4. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน 6. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน 7. การได้รับการฝึกอบรม 8. ความพึงพอใจในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน 9. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 2.1 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์และ/หรือมีผลต่อการปฏิบัติงานจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ และ/หรือมีผลต่อการปฏิบัติงาน
อดุลย์ นิลธีรัง (2545) ประสิทธิภาพการดำเนินงานของฝ่ายดับเพลิงและกู้ภัย ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ	1. กำลังคน 2. งบประมาณ 3. วัสดุเครื่องมือเครื่องใช้
พรพรรณ จันทรสข (2547) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัด กรมบัญชีกลาง	1. ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ 2. การฝึกอบรมเพิ่มเติม 3. สภาพแวดล้อม 4. สวัสดิการ 5. การทำงานเป็นทีม

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยต่างๆ ที่กล่าวมาต่างก็ส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้ผู้วิจัยทราบว่าน่าจะมีปัจจัยต่างๆ ที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานของ บุคลากร สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ประเภทบุคลากร ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากำหนดเป็นตัวแปร ดั้งที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ สำหรับตัวแปรตาม ได้แก่ ลักษณะงานและบทบาทหน้าที่ ประสิทธิภาพ จากการ ทำงาน และ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ลักษณะงานที่สำคัญ ลักษณะงานที่ ทำหาย งานติดต่อกับประสานงานกับผู้อื่น การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน การพัฒนาและฝึกอบรม ค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ การพิจารณาความดี ความชอบ โอกาสความก้าวหน้าในสายงาน คุณภาพของงาน เทคนิคขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และ ทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง“ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตและวิธีการศึกษาซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ขั้นตอนดำเนินการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ
5. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ขั้นตอนดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกระบวนการและขั้นตอนในการวิจัยไว้ดังนี้

3.1.1 ขั้นที่ 1 ศึกษาทบทวน เอกสารวิชาการและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

3.1.2 ขั้นที่ 2 ออกแบบและสร้างเครื่องมือ กำหนดกลุ่มตัวอย่างแล้วเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1.3 ขั้นที่ 3 วิเคราะห์และแปลผลข้อมูล สรุปและอภิปรายผล

3.1.4 ขั้นที่ 4 เสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงาน

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ปฏิบัติงานในทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่นประจำปีงบประมาณ 2557 จำนวนทั้งสิ้น 8,598 คน (ข้อมูลจากงานทะเบียนประวัติ กองการเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น 25 ตุลาคม 2556)

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (1970 อ้างถึงในธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550: 49) โดยใช้ค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.95 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

คำนวณจากสูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่

$$n = \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง}$$

$$N = \text{ขนาดประชากร}$$

$$e = \text{ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 0.05}$$

$$n = \frac{8,598}{1 + 8,598(0.05)(0.05)}$$

$$= 390.81$$

จากการคำนวณตามสูตรดังกล่าว ได้กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 390.81 คน ในการวิจัยครั้งนี้เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่ครอบคลุมกับประเด็น ที่ศึกษา จึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากสูตรเป็นจำนวน 400 คน ซึ่งสามารถแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้โดยได้จำแนกจำนวนตามหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

ตารางที่ 3.1 รายชื่อหน่วยงานจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

หน่วยงาน	จำนวน	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
คณะเกษตรศาสตร์	243	11
คณะทันตแพทยศาสตร์	209	9
คณะเทคนิคการแพทย์	64	3

ตารางที่ 3.1 รายชื่อหน่วยงานจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

หน่วยงาน	จำนวน	
	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง
คณะเทคโนโลยี	73	3
คณะนิติศาสตร์	38	2
คณะพยาบาลศาสตร์	161	7
คณะแพทยศาสตร์	5,184	240
คณะเกษตรศาสตร์	98	4
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	72	3
คณะวิทยาการจัดการ	46	2
คณะวิทยาศาสตร์	166	7
คณะวิศวกรรมศาสตร์	227	10
คณะศิลปกรรมศาสตร์	23	1
คณะศึกษาศาสตร์	225	10
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	40	2
คณะสัตวแพทยศาสตร์	141	6
คณะสาธารณสุขศาสตร์	48	2
บัณฑิตวิทยาลัย	31	1
วิทยาเขตหนองคาย	116	5
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น	30	1
วิทยาลัยนานาชาติ	14	1
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ	39	2
ศูนย์คอมพิวเตอร์	80	4
ศูนย์บริการวิชาการ	40	2
ศูนย์ประสานงานเขตอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	8	1
ศูนย์สื่อการเรียนรู้มหาวิทยาลัยขอนแก่น	16	1

ตารางที่ 3.1 รายชื่อหน่วยงานจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

หน่วยงาน	จำนวน	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
สถาบันขงจื้อ	14	1
สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	11	1
สถาบันภาษา	12	1
สถาบันวิจัยและพัฒนา	24	1
สำนักงานรักษาความปลอดภัย	73	3
สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	4	1
สำนักงานอธิการบดี	852	44
สำนักงานอุทยานวิทยาศาสตร์	11	1
สำนักทะเบียนและประมวลผล	59	2
สำนักวิทยบริการ	116	5
รวม	8,598	400

ที่มา: งานทะเบียนประวัติ กองการเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ตุลาคม 2556)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถาม ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยจำแนกเป็น ด้านบุคคล ลักษณะงานและบทบาทหน้าที่ ประสิทธิภาพการทำงาน และ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

3.3.1 ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ประเภทบุคลากร ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ (checklist) โดยให้เลือกตอบตามความเป็นจริง

3.3.2 ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะ
 คลื่น ความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน การพัฒนาและฝึกอบรม
 โอกาสความก้าวหน้า ในสายงาน ค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ การพิจารณาความดี
 ความชอบ คุณภาพของงาน เทคนิคขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และ ทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

3.3.3 ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิดโดยผู้วิจัยสร้างคำถามที่มาจากกรณีศึกษาเอกสารที่
 เกี่ยวข้อง โดยลักษณะของคำถามจำแนกได้ดังนี้

ตารางที่ 3.2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

คำถาม	จำนวนข้อ	ข้อคำถาม
ลักษณะงานที่มีความสำคัญ	5	1,2,3,4,5
ลักษณะงานที่มีความท้าทาย	4	6,7,8,9
งานติดต่อประสานงานกับผู้อื่น	3	10,11,12
โอกาสความก้าวหน้าในสายงาน	4	13,14,15,16
การมีส่วนร่วมในการทำงาน	5	17,18,19,20,21
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	5	22,23,24,25,26
การพัฒนาและฝึกอบรม	4	27,28,29,30
ค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ	5	31,32,33,34,35
การพิจารณาความดีความชอบ	4	36,37,38,39
คุณภาพของงาน	3	40,41,42
เทคนิคขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	3	43,44,45
ทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	2	46,47,48

คำถามแต่ละข้อจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะประเมินค่าความคิดเห็นหรือความรู้สึก
 ที่เกิดขึ้นจริง โดยแบ่งระดับการประเมินค่าความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งเกณฑ์ในการประเมิน
 ค่าความคิดเห็นหรือรู้สึกตามจริง มีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การให้คะแนนในการประเมินค่าความคิดเห็นหรือความรู้สึกตามจริง

ระดับความคิดเห็นหรือความรู้สึกตามจริง	คะแนนข้อคำถามเชิงบวก
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

จากนั้นผู้วิจัยใช้ค่าเฉลี่ยจากข้อมูลเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาในการแบ่งระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานออกเป็น 5 ระดับจากความกว้างของอันตรภาคชั้น ได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าเฉลี่ยสูงสุด}-\text{ค่าเฉลี่ยต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้นที่แบ่ง}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแบ่งระดับการปฏิบัติงาน ดังแสดงในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 เกณฑ์การแบ่งระดับการปฏิบัติงาน

ช่วงค่าเฉลี่ย	ระดับการปฏิบัติงาน
4.21 – 5.00	ระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก
3.41 – 4.20	ระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง
2.61 – 3.40	ระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ
1.00 – 1.80	ระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำมาก

3.3.3 ส่วนที่ 3 คำถามลักษณะปลายเปิดโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานและสิ่ง ที่ ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้หน่วยงานปรับปรุงในสิ่งใดบ้าง เพื่อให้การปฏิบัติงานใน หน่วยงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3.4 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

3.4.1 การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยศึกษานำเสนอ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้น นำมาคำนวณ หาค่าหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence) หรือ ค่า IOC โดยใช้สูตร

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

IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item concurrence)

R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยที่ค่า +1 หมายถึง ข้อคำถาม สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้ และค่า -1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC (Index of item concurrence) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ส่วนใดมี ค่า น้อยกว่า 0.5 ให้นำมาปรับปรุงแก้ไข

3.4.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่ม ตัวอย่าง ที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ไม่ได้รับการเลือกให้เป็นกลุ่ม ตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อดำเนินการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยการวัดความคงที่ ภายใน (Internal Consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha

Consistency) โดยจากการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นเป็นรายชื่อของแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (ค่าCronbach Alpha Coefficientsโดยถ้าวัดสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ≥ 0.7 จึงจะนำมาใช้ในการวิจัย ซึ่งจากการทดสอบค่าทางสถิติหาความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามได้ระดับความเชื่อมั่น $\text{Alpha} = 0.940$

3.5 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

3.5.1 ส่งหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นไปยังอธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น พร้อมโครงการเอกสารวิจัยและตัวอย่างแบบสอบถาม

3.5.2 เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว จึงติดต่อประสานกับคณาบดีคณะต่างๆ ผู้อำนวยการกองสำนัก สถาบันรวมทั้งหัวหน้าหน่วยงานต่างๆที่ขึ้นตรงต่อมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อแนะนำตัวพร้อมอธิบายชี้แจงวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.3 ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างเพื่อตอบแบบสอบถาม

3.5.4 เก็บคืนแบบสอบถาม

3.5.5 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน

3.5.6 นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ทางสถิติ

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามโดยใช้การประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Science) โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการสรุปลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6.2 การทดสอบค่า T (t-test) ใช้เพื่อทดสอบความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลระหว่าง ตัวแปร 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ

3.6.3 การหาค่า F (F-test) ใช้สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลระหว่างตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ประเภทบุคลากร ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยการวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษา ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทบุคลากร ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	145	36.25
หญิง	255	63.75
รวม	400	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	108	27.00
30-45 ปี	235	58.75
ตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป	57	14.25
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประเภทบุคลากร		
ข้าราชการ	58	14.50
พนักงานมหาวิทยาลัยเงินงบประมาณ	116	29.00
พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้	67	16.75
พนักงานราชการ	61	15.25
ลูกจ้างประจำ	69	17.25
ลูกจ้างชั่วคราว	29	7.25
ลูกจ้างโครงการ	-	-
รวม	400	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	50	12.50
ปริญญาตรี	274	68.50
ปริญญาโท	72	18.00
ปริญญาเอก	4	1.00
รวม	400	100.00
ระดับตำแหน่ง		
ระดับปฏิบัติการ	301	75.25
ระดับชำนาญการ	46	11.50
ระดับชำนาญการพิเศษ	15	3.75
อื่นๆ	38	9.50
รวม	400	100.00
ระยะเวลาปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	156	39.00
5-10 ปี	159	39.75
10 ปีขึ้นไป	85	21.25
รวม	400	100.00

จากตาราง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 และเป็นเพศหญิง จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.80

ส่วนใหญ่อายุ 30-45 ปี จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.80 รองลงมา ได้แก่ ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 อายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 ตามลำดับ

ประเภทบุคลากร ส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยเงินงบประมาณ จำนวน 116 คนคิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมา ได้แก่ ลูกจ้างประจำ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 พนักงานราชการ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30 ข้าราชการ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบปริญญาตรี จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 รองลงมา ได้แก่ ปริญญาโท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 50 คน คิดเป็น ร้อยละ 12.50 และปริญญาเอก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการจำนวน 301 คนคิดเป็นร้อยละ 75.30 รองลงมาได้แก่ ระดับชำนาญการ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 อื่นๆ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 และระดับชำนาญการพิเศษ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 5-10 ปี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.80 รองลงมา ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 และ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 ตามลำดับ

4.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น แบ่งออกเป็น ลักษณะงานที่มีความสำคัญ ลักษณะงานที่มีความท้าทาย งานติดต่อประสานงานกับผู้อื่น การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การพัฒนาและฝึกอบรม ค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ การพิจารณาความดีความชอบ โอกาสความก้าวหน้า ในสายงาน คุณภาพของงาน เทคนิคขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวม

n=400

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับการปฏิบัติงาน
ลักษณะงานที่มีความสำคัญ	3.98	0.68	สูง
ลักษณะงานที่มีความท้าทาย	4.06	0.61	สูง
งานติดต่อประสานงานกับผู้อื่น	4.06	0.76	สูง
การมีส่วนร่วมในการทำงาน	3.98	0.78	สูง
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.32	0.75	สูงมาก
การพัฒนาและฝึกอบรม	3.39	1.06	ปานกลาง
ค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ	3.49	0.94	สูง
การพิจารณาความดีความชอบ	3.55	0.77	สูง
โอกาสความก้าวหน้าในสายงาน	3.43	0.94	สูง
คุณภาพของงาน	4.13	0.52	สูง
เทคนิคขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	4.24	0.61	สูงมาก
ทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	3.29	1.05	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวม

n=400

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับการ ปฏิบัติงาน
ลักษณะงานที่มีความสำคัญ			
1. ท่านได้รับมอบหมายงานมีปริมาณที่เหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของท่านมากน้อยเพียงใด	4.14	0.62	สูง
2. ท่านมีโอกาสในการคิดค้นหาวิธีการทำงานใหม่ๆเพื่อมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของท่านอยู่เป็นประจำ	4.03	0.67	สูง
3. ท่านได้รับสิทธิ์ให้มีอำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้อย่างอิสระอย่างต่อเนื่อง	3.83	0.76	ปานกลาง
4. ท่านสามารถวางแผนการปฏิบัติงานและดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง	3.97	0.65	สูง
5. ท่านสามารถเสนอข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงงานและสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ด้วยตนเองอย่างสม่ำเสมอ	3.95	0.72	สูง
ลักษณะงานที่มีความท้าทาย			
6. ท่านสามารถปฏิบัติงานแทนบุคคลอื่นได้เมื่อได้รับมอบหมายงานเพิ่มเติม	4.14	0.54	สูง
7. ท่านได้ใช้ความรู้ ทักษะที่หลากหลายในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ	4.17	0.49	สูง
8. ลักษณะงานที่ท่านได้รับมอบหมายเพิ่มเติมมีความท้าทายความสามารถและน่าสนใจ	4.00	0.62	สูง
9. ท่านได้รับการสอนงานหรือคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานเมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน	3.92	0.78	สูง

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวม (ต่อ)

n=400

งานติดต่อประสานงานกับผู้อื่น			
10. ท่านมีการติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่นต่างหน่วยงานอยู่เป็นประจำ	4.24	0.74	สูงมาก
11. ท่านมีโอกาสพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขั้นตอน หรือกระบวนการปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่นๆทั้งภายในและภายนอก	3.98	0.78	สูง
12. ท่านมีการสร้างทีมงานและสร้างเครือข่ายในการทำงานระหว่างหน่วยงานและภายในหน่วยงานอยู่เป็นประจำ	3.98	0.77	สูง
การมีส่วนร่วมในการทำงาน			
13. หน่วยงานของท่านมีการระดมความคิดเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	3.80	0.84	สูง
14. หน่วยงานของท่านเน้นการทำงานแบบทีมและการมีส่วนร่วม	4.18	0.84	สูง
15. ผู้บริหารมีความเชื่อมั่นในความสามารถของท่านและเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความสามารถในการพัฒนางาน	3.83	0.81	สูง
16. เมื่อมีปัญหาเรื่องงานท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถปรึกษาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน	4.05	0.73	สูง
17. ท่านมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นตัดสินใจและแก้ไขปัญหาให้กับเพื่อนร่วมงาน	4.04	0.71	สูง
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน			
18. ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างดี	4.49	0.64	สูงมาก
19. เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับท่านเป็นอย่างดี	4.30	0.73	สูงมาก
20. เพื่อนร่วมงานของท่านช่วยแก้ปัญหาหรือแนะนำท่านทันทีที่รู้ว่าท่านเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน	4.22	0.79	สูงมาก

**ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร
สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวม (ต่อ)**

n=400

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน			
21. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี	4.29	0.77	สูงมาก
22. ท่านและเพื่อนร่วมงานเน้นการทำงานแบบทีมและการมีส่วนร่วม	4.28	0.82	สูงมาก
การพัฒนาและฝึกอบรม			
23. หน่วยงานของท่านให้การสนับสนุนบุคลากรในด้านการ ฝึกอบรม ศึกษาดูงานเป็นประจำ	3.27	1.16	ปานกลาง
24. หน่วยงานของท่านให้โอกาสในการเข้ารับการ พัฒนาและฝึกอบรมของบุคลากรอย่างเท่าเทียมกัน	3.24	1.15	ปานกลาง
25. หน่วยงานของท่านมีการจัดประชุมเพื่อให้บุคลากร พบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแสดงความคิดเห็นในการ ปฏิบัติงานซึ่งกันและกันเป็นประจำ	3.33	1.11	ปานกลาง
26. ท่านได้นำความรู้ที่ได้จากการเข้ารับการ พัฒนาและ ฝึกอบรมมาปรับปรุงใช้ในการปฏิบัติงานของท่าน	3.72	0.83	สูง
ค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ			
27. ท่านคาดหวังว่าจะได้รับ เงินเดือนเพิ่มมากขึ้นตาม ภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ	4.09	0.80	สูง
28. ท่านคิดว่าจะได้รับโบนัส ค่าตอบแทนหรือ สวัสดิการอื่นๆเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากท่านมีผลการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจน	3.94	0.83	สูง
29. ท่านได้รับเงินเดือนตามความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	3.58	0.88	สูง
30. ท่านได้รับเงินเดือนเพียงพอกับค่าครองชีพใน สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน	2.82	1.15	ปานกลาง
31. ท่านคิดว่าการจัดสรรสวัสดิการมีความเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร	3.02	1.03	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวม (ต่อ)

n=400

การพิจารณาความดีความชอบ			
32. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชามีการจัดสรรเงินเดือนให้แก่บุคลากรด้วยความยุติธรรม	3.57	0.76	สูง
33. ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนเงินเดือนอย่างเป็นธรรม	3.59	0.75	สูง
34. หน่วยงานของท่านมีการพิจารณาความดีความชอบตามความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ	3.54	0.78	สูง
35. หน่วยงานของท่านมีขั้นตอนหรือกระบวนการในการพิจารณาความดีความชอบที่โปร่งใสและเป็นธรรม	3.49	0.81	สูง
โอกาสความก้าวหน้าในสายงาน			
36. ท่านคิดว่าตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีความมั่นคงในสายอาชีพของท่าน	3.61	0.96	สูง
37. การปฏิบัติงานของท่านมีโอกาสก้าวหน้าไปยังตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.36	0.95	ปานกลาง
38. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถในสายงานและตำแหน่งงานของท่าน	3.40	0.93	ปานกลาง
39. ท่านได้รับการพัฒนาสมรรถนะเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.36	0.93	ปานกลาง
คุณภาพของงาน			
40. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.18	0.50	สูง
41. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	4.11	0.50	สูง
42. หน่วยงานของท่านมีการปฏิบัติงานตามแผนงานที่ตั้งไว้ได้สำเร็จตามกรอบที่กำหนดไว้	4.09	0.56	สูง

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวม (ต่อ)

n=400

เทคนิคขั้นตอนในการปฏิบัติงาน			
43.ท่านมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว	4.24	0.65	สูงมาก
44.ท่านมีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	4.24	0.61	สูงมาก
45.ท่านมีการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับปัจจุบันเพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามที่กำหนดไว้	4.26	0.58	สูงมาก
ทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน			
46.หน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างพอเพียงและมีประสิทธิภาพ	3.58	1.02	สูง
47.หน่วยงานของท่านมีบุคลากรที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	3.09	1.16	ปานกลาง
48.หน่วยงานของท่านได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	3.21	0.97	ปานกลาง

4.3 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตาม คุณลักษณะประชากร

การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตาม คุณลักษณะประชากรและพฤติกรรม โดยใช้สถิติวิเคราะห์ (Analytical statistics) ได้แก่ การทดสอบ t – test for independent samples เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากรที่เป็นอิสระกัน ตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้การทดสอบ Scheffe เพื่อเปรียบเทียบรายคู่ เมื่อการทดสอบ การวิเคราะห์ความแปรปรวน มีความแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.4 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวม จำแนกตามเพศ

n=400

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน	ชาย		หญิง		t-test	p-value
	(\bar{X})	(S.D.)	(\bar{X})	(S.D.)		
ลักษณะงานที่มีความสำคัญ	20.21	2.62	19.76	2.66	1.66	0.10
ลักษณะงานที่มีความท้าทาย	16.25	1.88	16.22	1.81	0.13	0.90
งานติดต่อประสานงานกับผู้อื่น	12.10	2.22	12.24	1.86	-0.71	0.48
การมีส่วนร่วมในการทำงาน	19.82	3.06	19.94	3.06	-0.38	0.71
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	21.41	3.57	21.68	3.30	-0.77	0.44
การพัฒนาและฝึกอบรม	13.03	3.84	13.84	3.69	-2.06	0.04*
ค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ	16.61	3.27	17.91	3.47	-3.65	0.00*
การพิจารณาความดีความชอบ	14.20	2.52	14.18	2.86	0.07	0.95
โอกาสความก้าวหน้าในสายงาน	13.19	3.34	14.03	3.44	-2.36	0.02*
คุณภาพของงาน	12.48	1.19	12.33	1.32	1.19	0.24
เทคนิคขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	12.81	1.62	12.69	1.69	0.70	0.49
ทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	9.46	2.63	10.11	2.80	-2.27	0.02*
รวม	181.58	20.75	184.92	21.93	-2.49	0.51

จากตารางพบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตามเพศ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในเรื่องการพัฒนาและฝึกอบรม ค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ และโอกาสความก้าวหน้าในสายงาน ระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอื่น ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.5 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวม จำแนกตามอายุ

n=400

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ลักษณะงานที่มีความสำคัญ	ระหว่างกลุ่ม	114.47	2	57.24	8.44	0.00*
	ภายในกลุ่ม	2,692.12	397	6.78		
	รวม	2,806.60	399			
ลักษณะงานที่มีความท้าทาย	ระหว่างกลุ่ม	2.85	2	1.43	0.42	0.66
	ภายในกลุ่ม	1,338.53	397	3.37		
	รวม	1,341.38	399			
งานติดต่อประสานงานกับผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	3.65	2	1.83	0.46	0.63
	ภายในกลุ่ม	1,587.91	397	4.00		
	รวม	1,591.56	399			
การมีส่วนร่วมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.13	2	2.56	0.27	0.76
	ภายในกลุ่ม	3,727.67	397	9.39		
	รวม	3,732.80	399			
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	35.27	2	17.63	1.53	0.22
	ภายในกลุ่ม	4,566.17	397	11.50		
	รวม	4,601.44	399			
การพัฒนาและฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	110.20	2	55.10	3.95	0.02*
	ภายในกลุ่ม	5,540.90	397	13.96		
	รวม	5,651.10	399			

ตารางที่ 4.5 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวม จำแนกตามอายุ

n=400

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ	ระหว่าง กลุ่ม	24.83	2	12.42	1.04	0.35
	ภายในกลุ่ม	4,735.61	397	11.93		
	รวม	4,760.44	399			
การพิจารณาความดีความชอบ	ระหว่าง กลุ่ม	16.86	2	8.43	1.12	0.33
	ภายในกลุ่ม	2,980.08	397	7.51		
	รวม	2,996.94	399			
โอกาสความก้าวหน้าในสายงาน	ระหว่าง กลุ่ม	82.64	2	41.32	3.57	0.03*
	ภายในกลุ่ม	4,595.11	397	11.57		
	รวม	4,677.75	399			

ตารางที่ 4.5 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวม จำแนกตามอายุ (ต่อ)

n=400

คุณภาพของงาน	ระหว่าง กลุ่ม	10.23	2	5.11	3.18	0.04*
	ภายในกลุ่ม	638.25	397	1.61		
	รวม	648.48	399			
เทคนิคขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	ระหว่าง กลุ่ม	16.40	2	8.20	3.00	0.05*
	ภายในกลุ่ม	1,086.44	397	2.74		
	รวม	1,102.84	399			
ทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	ระหว่าง กลุ่ม	14.39	2	7.19	0.95	0.39
	ภายในกลุ่ม	3,017.36	397	7.60		
	รวม	3,031.75	399			
รวม	ระหว่าง กลุ่ม	4.52	2	2.26	0.12	0.88
	ภายในกลุ่ม	7,278.42	397	18.33		
	รวม	7,282.94	399			

จากตาราง พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตามอายุ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ลักษณะงานที่มีความสำคัญ การพัฒนาและฝึกอบรม และโอกาสความก้าวหน้าในสายงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานอื่นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวม จำแนกตามประเภทบุคลากร

n=400

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ลักษณะงานที่มีความสำคัญ	ระหว่างกลุ่ม	48.37	5	9.67	1.38	0.23
	ภายในกลุ่ม	2,758.22	394	7.00		
	รวม	2,806.60	399			
ลักษณะงานที่มีความท้าทาย	ระหว่างกลุ่ม	7.03	5	1.41	0.42	0.84
	ภายในกลุ่ม	1,334.35	394	3.39		
	รวม	1,341.38	399			
งานติดต่อประสานงานกับผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	47.08	5	9.42	2.40	0.04*
	ภายในกลุ่ม	1,544.48	394	3.92		
	รวม	1,591.56	399			
การมีส่วนร่วมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	60.16	5	12.03	1.29	0.27
	ภายในกลุ่ม	3,672.64	394	9.32		
	รวม	3,732.80	399			

ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวม จำแนกตามประเภทบุคลากร (ต่อ)

n=400

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่าง กลุ่ม	54.64	5	10.93	0.95	0.45
	ภายในกลุ่ม	4,546.80	394	11.54		
	รวม	4,601.44	399			
การพัฒนาและฝึกอบรม	ระหว่าง กลุ่ม	356.21	5	71.24	5.30	0.00*
	ภายในกลุ่ม	5,294.89	394	13.44		
	รวม	5,651.10	399			
ค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ	ระหว่าง กลุ่ม	339.72	5	67.94	6.06	0.00*
	ภายในกลุ่ม	4,420.72	394	11.22		
	รวม	4,760.44	399			
การพิจารณาความดีความชอบ	ระหว่าง กลุ่ม	101.17	5	20.23	2.75	0.02*
	ภายในกลุ่ม	2,895.77	394	7.35		
	รวม	2,996.94	399			
โอกาสความก้าวหน้าในสายงาน	ระหว่าง กลุ่ม	869.41	5	173.88	17.99	0.00*
	ภายในกลุ่ม	3,808.34	394	9.67		
	รวม	4,677.75	399			
คุณภาพของงาน	ระหว่าง กลุ่ม	1.87	5	0.37	0.23	0.95
	ภายในกลุ่ม	646.61	394	1.64		
	รวม	648.48	399			
เทคนิคขั้นตอนในการ ปฏิบัติงาน	ระหว่าง กลุ่ม	15.93	5	3.19	1.16	0.33
	ภายในกลุ่ม	1,086.91	394	2.76		
	รวม	1,102.84	399			

ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวม จำแนกตามประเภทบุคลากร (ต่อ)

n=400

ทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	61.85	5	12.37	1.64	0.15
	ภายในกลุ่ม	2,969.90	394	7.54		
	รวม	3,031.75	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	8,689.76	5	1,737.95	6.20	0.00*
	ภายในกลุ่ม	110,384.88	394	280.16		
	รวม	119,074.64	399			

จากตาราง พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตามประเภทบุคลากร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า งานติดต่อประสานงานกับผู้อื่น การพัฒนาและฝึกอบรม ค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ การพิจารณาความดีความชอบ และ โอกาสความก้าวหน้าในสายงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานอื่น ไม่มีความแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยขอนแก่น รายชื่อ จำแนกตามประเภทบุคลากร**

n=400

ปัจจัยที่ส่งผล ต่อการปฏิบัติงาน	ประเภทบุคลากร		Sig.
ปัจจัยโดยรวม	ข้าราชการ	พนม.เงินงบประมาณ	1.00
		พนม.เงินรายได้	0.91
		พนง.ราชการ	0.49
		ลูกจ้างประจำ	0.12
		ลูกจ้างชั่วคราว	0.02*
	พนม.เงินงบประมาณ	ข้าราชการ	1.00
		พนม.เงินรายได้	0.88
		พนง.ราชการ	0.36
		ลูกจ้างประจำ	0.05*
		ลูกจ้างชั่วคราว	0.01*
	พนม.เงินรายได้	ข้าราชการ	0.91
		พนม.เงินงบประมาณ	0.88
		พนง.ราชการ	0.96
		ลูกจ้างประจำ	0.66
		ลูกจ้างชั่วคราว	0.19
	พนง.ราชการ	ข้าราชการ	0.49
		พนม.เงินงบประมาณ	0.36
		พนม.เงินรายได้	0.96
		ลูกจ้างประจำ	0.98
		ลูกจ้างชั่วคราว	0.58
	ลูกจ้างประจำ	ข้าราชการ	0.12
		พนม.เงินงบประมาณ	0.05*
		พนม.เงินรายได้	0.66
		พนง.ราชการ	0.98
		ลูกจ้างชั่วคราว	0.86
ลูกจ้างชั่วคราว	ข้าราชการ	0.02*	
	พนม.เงินงบประมาณ	0.01*	
	พนม.เงินรายได้	0.19	
	พนง.ราชการ	0.58	
	ลูกจ้างประจำ	0.86	

จากตารางการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น รายชื่อ จำแนกตามประเภทบุคลากรโดยรวมเป็นรายคู่ พบว่า ข้าราชการแตกต่างจากลูกจ้างชั่วคราว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานมหาวิทยาลัยเงินงบประมาณแตกต่างจากลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ลูกจ้างประจำแตกต่างจากพนักงานมหาวิทยาลัยเงินงบประมาณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และลูกจ้างชั่วคราวแตกต่างจากข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยเงินงบประมาณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

n=400

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ลักษณะงานที่มีความสำคัญ	ระหว่างกลุ่ม	22.23	3	7.41	1.05	0.37
	ภายในกลุ่ม	2,784.37	396	7.03		
	รวม	2,806.60	399			
ลักษณะงานที่มีความท้าทาย	ระหว่างกลุ่ม	3.52	3	1.17	0.35	0.79
	ภายในกลุ่ม	1,337.86	396	3.38		
	รวม	1,341.38	399			
งานติดต่อประสานงานกับผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	7.42	3	2.47	0.62	0.60
	ภายในกลุ่ม	1,584.14	396	4.00		
	รวม	1,591.56	399			
การมีส่วนร่วมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	6.65	3	2.22	0.24	0.87
	ภายในกลุ่ม	3,726.14	396	9.41		
	รวม	3,732.80	399			

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

n=400

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	9.61	3	3.20	0.28	0.84
	ภายในกลุ่ม	4,591.83	396	11.60		
	รวม	4,601.44	399			
การพัฒนาและฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	123.33	3	41.11	2.95	0.03*
	ภายในกลุ่ม	5,527.76	396	13.96		
	รวม	5,651.10	399			
ค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	124.52	3	41.51	3.55	0.01*
	ภายในกลุ่ม	4,635.92	396	11.71		
	รวม	4,760.44	399			
การพิจารณาความดีความชอบ	ระหว่างกลุ่ม	42.22	3	14.07	1.89	0.13
	ภายในกลุ่ม	2,954.71	396	7.46		
	รวม	2,996.94	399			

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

n=400

โอกาสความก้าวหน้าในสายงาน	ระหว่าง กลุ่ม	135.05	3	45.02	3.92	0.01*
	ภายในกลุ่ม	4,542.70	396	11.47		
	รวม	4,677.75	399			
คุณภาพของงาน	ระหว่าง กลุ่ม	9.62	3	3.21	1.99	0.12
	ภายในกลุ่ม	638.86	396	1.61		
	รวม	648.48	399			
เทคนิคขั้นตอนในการ ปฏิบัติงาน	ระหว่าง กลุ่ม	20.78	3	6.93	2.53	0.06
	ภายในกลุ่ม	1,082.06	396	2.73		
	รวม	1,102.84	399			
ทรัพยากรที่ใช้ในการ ปฏิบัติงาน	ระหว่าง กลุ่ม	34.30	3	11.43	1.51	0.21
	ภายในกลุ่ม	2,997.45	396	7.57		
	รวม	3,031.75	399			
รวม	ระหว่าง กลุ่ม	1,772.91	3	590.97	2.00	0.11
	ภายในกลุ่ม	117,301.7 3	396	296.22		
	รวม	119,074.6 4	399			

จากตาราง พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การพัฒนาและฝึกอบรม ค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ โอกาส

ความก้าวหน้าในสายงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานอื่นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวม จำแนกตามตำแหน่ง

n=400

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ลักษณะงานที่มีความสำคัญ	ระหว่างกลุ่ม	74.62	3	24.87	3.61	0.01*
	ภายในกลุ่ม	2,731.98	396	6.90		
	รวม	2,806.60	399			
ลักษณะงานที่มีความท้าทาย	ระหว่างกลุ่ม	44.98	3	14.99	4.58	0.00*
	ภายในกลุ่ม	1,296.39	396	3.27		
	รวม	1,341.38	399			
งานติดต่อประสานงานกับผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	13.52	3	4.51	1.13	0.34
	ภายในกลุ่ม	1,578.04	396	3.98		
	รวม	1,591.56	399			
การมีส่วนร่วมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	21.82	3	7.27	0.78	0.51
	ภายในกลุ่ม	3,710.98	396	9.37		
	รวม	3,732.80	399			
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	35.65	3	11.88	1.03	0.38
	ภายในกลุ่ม	4,565.79	396	11.53		
	รวม	4,601.44	399			

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวม จำแนกตามตำแหน่ง (ต่อ)

n=400

ปัจจัยที่ส่งผลต่อ การปฏิบัติงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การพัฒนาและฝึกอบรม	ระหว่าง กลุ่ม	109.21	3	36.40	2.60	0.05*
	ภายในกลุ่ม	5,541.89	396	13.99		
	รวม	5,651.10	399			
ค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ	ระหว่าง กลุ่ม	159.71	3	53.24	4.58	0.00*
	ภายในกลุ่ม	4,600.73	396	11.62		
	รวม	4,760.44	399			
การพิจารณาความดีความชอบ	ระหว่าง กลุ่ม	144.66	3	48.22	6.69	0.00*
	ภายในกลุ่ม	2,852.28	396	7.20		
	รวม	2,996.94	399			
โอกาสความก้าวหน้าในสายงาน	ระหว่าง กลุ่ม	543.67	3	181.22	17.3 6	0.00*
	ภายในกลุ่ม	4,134.08	396	10.44		
	รวม	4,677.75	399			

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยรวม จำแนกตามตำแหน่ง (ต่อ)

n=400

คุณภาพของงาน	ระหว่าง กลุ่ม	9.62	3	3.21	1.99	0.12
	ภายในกลุ่ม	638.86	396	1.61		
	รวม	648.48	399			
เทคนิคขั้นตอนในการ ปฏิบัติงาน	ระหว่าง กลุ่ม	20.78	3	6.93	2.53	0.06
	ภายในกลุ่ม	1,082.06	396	2.73		
	รวม	1,102.84	399			
ทรัพยากรที่ใช้ในการ ปฏิบัติงาน	ระหว่าง กลุ่ม	34.30	3	11.43	1.51	0.21
	ภายในกลุ่ม	2,997.45	396	7.57		
	รวม	3,031.75	399			
รวม	ระหว่าง กลุ่ม	6,246.70	3	2,082.23	7.31	0.00*
	ภายในกลุ่ม	112,827.9	396	284.92		
	รวม	119,074.6	399			

จากตาราง พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตามตำแหน่งโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ลักษณะงานที่มีความสำคัญ ลักษณะงานที่มีความท้าทาย การพัฒนาและฝึกอบรม ค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ การพิจารณาความดีความชอบ โอกาสความก้าวหน้าในสายงาน ทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานอื่น ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น รายข้อ จำแนกตามตำแหน่ง

n=400

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน	ตำแหน่ง		Sig.
ปัจจัยโดยรวม	ระดับปฏิบัติการ	ระดับชำนาญการ	0.32
		ระดับชำนาญการพิเศษ	0.00*
		อื่นๆ	0.99
	ระดับชำนาญการ	ระดับปฏิบัติการ	0.32
		ระดับชำนาญการพิเศษ	0.03*
		อื่นๆ	0.74
	ระดับชำนาญการพิเศษ	ระดับปฏิบัติการ	0.00*
		ระดับชำนาญการ	0.03*
		อื่นๆ	0.00*
	อื่นๆ	ระดับปฏิบัติการ	0.99
		ระดับชำนาญการ	0.74
		ระดับชำนาญการพิเศษ	0.00*

จากตารางการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น รายข้อ จำแนกตามตำแหน่ง โดยรวมเป็นรายคู่ พบว่าระดับปฏิบัติการแตกต่างจากระดับชำนาญการพิเศษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับชำนาญการแตกต่างจากระดับชำนาญการพิเศษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับชำนาญการพิเศษแตกต่างจากระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญการ และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และอื่นๆแตกต่างจากระดับชำนาญการพิเศษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

n=400

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ลักษณะงานที่มีความสำคัญ	ระหว่างกลุ่ม	54.47	2	27.24	3.93	0.02*
	ภายในกลุ่ม	2,752.13	397	6.93		
	รวม	2,806.60	399			
ลักษณะงานที่มีความท้าทาย	ระหว่างกลุ่ม	6.12	2	3.06	0.91	0.40
	ภายในกลุ่ม	1,335.26	397	3.36		
	รวม	1,341.38	399			
งานติดต่อประสานงานกับผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	19.12	2	9.56	2.41	0.09
	ภายในกลุ่ม	1,572.44	397	3.96		
	รวม	1,591.56	399			
การมีส่วนร่วมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	27.16	2	13.58	1.45	0.23
	ภายในกลุ่ม	3,705.64	397	9.33		
	รวม	3,732.80	399			
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	65.69	2	32.85	2.88	0.06
	ภายในกลุ่ม	4,535.75	397	11.43		
	รวม	4,601.44	399			

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

n=400

การพัฒนาและฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	115.58	2	57.79	4.14	0.02*
	ภายในกลุ่ม	5,535.52	397	13.94		
	รวม	5,651.10	399			
ค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	30.42	2	15.21	1.28	0.28
	ภายในกลุ่ม	4,730.01	397	11.91		
	รวม	4,760.44	399			
การพิจารณาความดีความชอบ	ระหว่างกลุ่ม	53.30	2	26.65	3.59	0.03*
	ภายในกลุ่ม	2,943.64	397	7.41		
	รวม	2,996.94	399			
โอกาสความก้าวหน้าในสายงาน	ระหว่างกลุ่ม	226.77	2	113.39	10.11	0.00*
	ภายในกลุ่ม	4,450.98	397	11.21		
	รวม	4,677.75	399			
คุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.74	2	1.87	1.15	0.32
	ภายในกลุ่ม	644.73	397	1.62		
	รวม	648.48	399			
เทคนิคขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.07	2	0.54	0.19	0.82
	ภายในกลุ่ม	1,101.77	397	2.78		
	รวม	1,102.84	399			
ทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	14.29	2	7.14	0.94	0.39
	ภายในกลุ่ม	3,017.46	397	7.60		
	รวม	3,031.75	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2,349.06	2	1,174.53	3.99	0.02*
	ภายในกลุ่ม	116,725.58	397	294.02		
	รวม	119,074.64	399			

จากตารางพบว่าการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ลักษณะงานที่มีความสำคัญ การพัฒนาและฝึกอบรม การพิจารณาความดีความชอบ โอกาสความก้าวหน้าในสายงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานอื่นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น รายข้อ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

n=400

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		Sig.
ปัจจัยโดยรวม	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	0.47
		10 ปีขึ้นไป	0.02*
	5-10 ปี	ต่ำกว่า 5 ปี	0.47
		10 ปีขึ้นไป	0.25
	10 ปีขึ้นไป	ต่ำกว่า 5 ปี	0.02*
		5-10 ปี	0.25

จากตารางการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น รายชื่อ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยรวมเป็นรายคู่ พบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปีแตกต่างจากระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไปแตกต่างจากระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.5 ข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้วิจัยได้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่ตรงกับความรูสึกหรือข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับการทำงานของผู้ปฏิบัติงานที่พบปัญหา อุปสรรค และพบแนวทางแก้ไข ปัญหาอุปสรรคในการทำงานเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนา การทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งพอสรุปประเด็นต่างๆ ที่สำคัญ ดังนี้

1. การแบ่งงานหรือสั่งการให้มีความชัดเจน หน่วยงานใด กอง สำนัก หรือ คณะ แผนก ฝ่ายใดเป็นผู้รับผิดชอบงานใดๆ ให้ระบุให้ชัดเจนจะได้ไม่เกิดปัญหาซ้ำๆ
2. บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นและ อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ไม่ทันสมัย ควรจัดหาตำแหน่งงานเพิ่มขึ้นและจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานประสบผลสำเร็จ
3. ควรส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับการพัฒนาฝึกอบรมเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานการศึกษาคุณงานต่างประเทศ หรือ ในประเทศอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้ กับผู้ปฏิบัติงานและสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานที่ทำในหน่วยงานได้
4. การพัฒนาบุคลากรที่จะขึ้นตำแหน่งหัวหน้างานหรือผู้บริหารควรมีระบบที่ชัดเจน เพื่อให้ได้ผู้กำกับติดตามดูแลงานที่ดีและมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์หรือพันธกิจขององค์กร
5. การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนหรือสายปฏิบัติการให้ตรงกับการปฏิบัติงานจริง และสามารถต่อ ยอดเพื่อความก้าวหน้าในอนาคต
6. การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเพื่อให้ได้รับทราบถึงปัญหา อุปสรรค ที่เกิดจากการปฏิบัติงานเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข
7. ควรมีการพิจารณาลำดับความสำคัญของงานที่ต้องปฏิบัติเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามกำหนดระยะเวลา

8. การพิจารณาคนให้ตรงกับงานในส่วนของบุคลากรที่บรรจุใหม่ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบก่อนปฏิบัติงานจริง

9. ผู้บริหารควรใส่ใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้มาก ควรส่งเสริมบุคลากรทุกๆหน่วยงาน
ทุกๆ คนให้มีความเท่าเทียมกันในทุกๆด้าน

บทที่ 5

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น สามารถนำมาอภิปรายผลการได้ดังนี้

1. การอภิปรายผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ทำการศึกษาโดยแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30-45 ปี เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย เงินงบประมาณ ระดับการศึกษาจบปริญญาตรี ตำแหน่งงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการ และปฏิบัติงานมาแล้ว 5-10 ปี

1.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านลักษณะงานที่มีความสำคัญ พบว่า ข้อที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ในระดับสูงที่สุด คือ การได้รับมอบหมายงานมีปริมาณที่เหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.14$) นั้นแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารได้ให้ความสำคัญในการมอบหมายงานและ ปริมาณงานที่เหมาะสม ส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของ ณัฐพล ชันธิไชย (2526, หน้า 11-12) ซึ่งได้กำหนดแนวทางในการศึกษาวิจัยกำลังใจ ในการทำงานโดยพิจารณาจากองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน โดยได้ศึกษาเพิ่มเติม จากแนวคิดของ มอ และ เบอร์น (Moore & Burns) ว่าต้องประกอบด้วยหลายปัจจัย และหนึ่งใน ปัจจัยที่ได้ศึกษา คือความเหมาะสมของปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ

ดังนั้น ผู้บริหารควรจะต้องมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถ ของผู้ปฏิบัติงาน ไม่มากเกินไป หรือน้อยเกินไป เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพและ โอกาสก้าวหน้าใน หน้าที่การงาน

1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านลักษณะงานที่ทำทนาย พบว่า ข้อที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ในระดับสูงที่สุด คือ ความสามารถปฏิบัติงานแทนบุคคลอื่น ได้เมื่อได้รับมอบหมายงานเพิ่มเติม ($\bar{X}=4.14$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่านอกจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองได้อย่างดีแล้ว ยังมีความรู้ความสามารถในงานที่นอกเหนือจากหน้าที่ของตนเองเมื่อได้รับมอบหมายเพิ่มเติม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ McGregor (1960: 33 -57) ที่ได้ศึกษา Theories X and Y โดย McGregor เชื่อว่าทฤษฎี Y น่าจะใช้ได้ผลดีกว่าทฤษฎี X และได้เสนอว่าการเปิดโอกาสให้บุคคลมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การได้ทำงานที่ใช้ความรับผิดชอบสูงและงานที่ทำทนายจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับผู้ปฏิบัติงานได้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ วิชัย โธสุวรรณจินดา (2535: 75-78) ที่ได้เสนอองค์ประกอบที่จูงใจให้คนทำงาน ซึ่งงานที่มีลักษณะทำทนายความสามารถจะเปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความสามารถของเขาอย่างเต็มที่แต่ต้องคำนึงถึงความสามารถ ความถนัด และทักษะของแต่ละคนด้วย

ดังนั้น การมอบหมายงานเพิ่มเติมนอกเหนือจากงานประจำในหน้าที่แล้ว ยังเป็นการทำทนายความสามารถของบุคลากรให้ปฏิบัติงานที่ได้รับเพิ่มเติมให้ประสบความสำเร็จอีกด้วย

1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านงานติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่น พบว่า ข้อที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ในระดับสูงที่สุดได้แก่ การติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่นต่างหน่วยงานอยู่เป็นประจำ ($\bar{X}=4.24$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่นต่างหน่วยงานอยู่เป็นประจำนั้นจะทำให้การติดต่อประสานงานเป็นไปด้วยความราบรื่น และมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ของ ประดิษฐ์ สุคนธสวัสดิ์ (2536) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบล ในการพัฒนาชนบท : ศึกษาเฉพาะกิ่งอำเภอเลื้ออำนาจ จังหวัดอุบลราชธานี โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นกรรมการสภาตำบล จำนวน 158 คน ข้าราชการ จำนวน 30 คน และประชาชนในพื้นที่จำนวน 76 คน ซึ่งผลวิจัยสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ สภาตำบลในการพัฒนาชนบทคือ ระดับการศึกษา รายได้ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ความมี มนุษยสัมพันธ์ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ การได้รับการฝึกอบรม การประสานงาน ภายในตำบลของคณะกรรมการสภาตำบล

ดังนั้น การติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่นจึงมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก ผู้บริหารจึงควรที่จะให้ความสำคัญกับการติดต่อประสานงาน เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

1.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ข้อที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ในระดับสูงสุด ได้แก่ ความสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างดี ($\bar{X}=4.49$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานมีความสำคัญในการทำงานเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ของ Riggio (1990: 160-161) ได้กล่าวถึงทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ 3 อย่างที่เป็นแรงจูงใจหลัก ในการทำงานซึ่ง David McClelland ได้เสนอไว้ว่าความต้องการความสัมพันธ์ (Need for Affiliation – nAff) เป็นความต้องการที่จะมีสัมพันธภาพอันดีกับบุคคลอื่น และ Riggio ยังกล่าวถึงความพึงพอใจในงานประกอบด้วยความรู้สึกทั้งในแง่บวกและแง่ลบ รวมถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน โดยมีแนวทางที่ใช้ศึกษาแนวคิดของความพึงพอใจ ในงาน 2 แนวทาง คือ แนวทางโดยรวม (Global Approach) ใช้พิจารณาความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่องานและแนวทางเฉพาะด้าน (Facet Approach) ใช้พิจารณาองค์ประกอบย่อยแต่ละด้านที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ค่าจ้าง ลักษณะงาน สภาพการทำงาน ผู้บังคับบัญชา นโยบาย กระบวนการทำงานขององค์กร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ โอกาสในการเจริญก้าวหน้าและบาร์นาร์ด (Barnard, 1986, pp.142-149) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจ (incentive) ที่หน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพอยู่ร่วมกันอันที่มิตร หมายถึง สภาพความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์เป็นอย่างดี มีความเป็นมิตร รู้จักกันอย่างกว้างขวาง สนับสนุนกลมเกลียวกันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ร่วมมือกันทำงาน องค์กรนั้นก็จะได้ผลในด้านประสิทธิภาพของบุคลากรทำให้เกิดผลสำเร็จขององค์กรตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ยุทธนา มุ่งสมัคร (2539) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในจังหวัดชัยภูมิ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลที่ปฏิบัติงานในสถานอนามัยที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 198 คน ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ได้แก่ สัมพันธภาพกับผู้อื่นและเพื่อนร่วมงาน และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ชลพรพรย ดิมา (2544) ได้ศึกษาผลการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 303 คน โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้แก่ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ประสบการณ์การฝึกอบรม ความสามารถรับรู้และถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ความเข้าใจบทบาท การรับรู้สิทธิประโยชน์ของประชาชน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับประชาชน และการสนับสนุนทางสังคม

ดังนั้น การทำงานร่วมกับผู้อื่นให้ประสบผลสำเร็จได้นั้น คุณควรเริ่มต้นจากการมองตัวเองและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองให้เป็นคนที่มองโลกในแง่ดี การยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ มีความจริงใจในการให้ความช่วยเหลือ การประนีประนอม การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น รวมทั้งการให้ข้อมูลที่ชัดเจนซึ่งพฤติกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ย่อมจะทำให้มีเสน่ห์และสร้างความประทับใจที่ดีกับบุคคลอื่นที่ต้องทำงานร่วมด้วย

1.5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน พบว่า ข้อที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในระดับสูงสุด ได้แก่ หน่วยงานเน้นการทำงานแบบทีมและการมีส่วนร่วม ($\bar{X}=4.18$) ซึ่งการทำงานเป็นทีมและมีส่วนร่วมมีความสำคัญในทุกองค์กร การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ให้ประสบผลสำเร็จและเกิดประสิทธิผลของการบริหารงาน การทำงานเป็นทีมมีบทบาทสำคัญ ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือของสมาชิกองค์กรเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ คาสท์ และ โรเซนเวก (Kast & Rosenweiq อ้างถึงใน ดินปรัชญพฤทธิ์ และ ไกรยุทธ ชีรตยาคินันท์, 2537, หน้า 26) ซึ่งให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลงานและประสิทธิภาพของการบริหารงานที่มีอยู่ทั้งสิ้น 32 ประการ หนึ่งใน 32 ประการนี้ก็คือ การทำงานแบบมีส่วนร่วม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาทฤษฎีของ McGregor (1960: 33 - 57) ที่ได้ศึกษา Theories X and Y โดย McGregor เชื่อว่าทฤษฎี Y น่าจะใช้ได้ผลดีกว่าทฤษฎี X และได้เสนอว่าการเปิดโอกาสให้บุคคลมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การได้ทำงานที่ใช้ความรับผิดชอบสูงและงานที่ทำทลายความสามารถ รวมถึงการมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับผู้ปฏิบัติงานได้

ดังนั้น การทำงานแบบมีส่วนร่วมมีความสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการทัศนปัจจุบัน เพราะจะช่วยให้ผู้มีส่วนร่วมเกิดความรู้สึกความเป็นเจ้าของ (Ownership) และจะทำให้ผู้มีส่วนร่วมหรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น ยินยอมปฏิบัติตาม (Compliance) และรวมถึงตกลงยอมรับ (Commitment) ได้อย่างสมัครใจ เต็มใจ และสบายใจ

1.6 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม พบว่า ข้อที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ในระดับสูงสุด ได้แก่ การได้นำความรู้ที่ได้จากการเข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรมมาปรับปรุงใช้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.72$) ซึ่งแสดงว่าการได้นำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาปรับปรุงใช้ในการปฏิบัติงานเป็นการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรโดยการให้โอกาสบุคลากรได้พัฒนาอยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Katz and Kahn (1978,pp.232-240) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล

ประสิทธิภาพขององค์กรนั้นถ้าวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้นจะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อน จากความเป็นจริงขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้นปัจจัยต่างๆคือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ความผูกพันยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วยและการศึกษาของ คาสท์ และ โรเซนแวก (Kast & Rosenweiq อ้างถึงใน ดิน ปรัชญพฤทธิ และ ไกรยุทธ ชีรตยา คีนันท์, 2537, หน้า 26) ซึ่งให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลงานและประสิทธิภาพของการบริหารงาน ที่มีอยู่ทั้งสิ้น 32 ประการ ซึ่งหนึ่งใน 32 ประการนี้คือ ความรู้ซึ่งรวมถึงการศึกษาประสบการณ์ การฝึกอบรม และ ความสนใจของคนงาน และยังสอดคล้องกับการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ของกิลเมอร์ (Gilmer, 1967, pp.380-384) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานว่าขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ได้แก่ การนิเทศงาน หรือ การฝึกอบรม ได้แก่ การให้โอกาสในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมโดยการศึกษา ต่อ การฝึกอบรม การดูงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของประดิษฐ์ สุคนธสวัสดิ์ (2536) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบลในการพัฒนาชนบท : ศึกษาเฉพาะกิ่งอำเภอเลื้ออำนาจ จังหวัดอุบลราชธานี โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นกรรมการสภาตำบล จำนวน 158 คน ข้าราชการ จำนวน 30 คน และประชาชนในพื้นที่จำนวน 76 คน ซึ่งผลวิจัยสรุป คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบล ในการพัฒนาชนบทคือ ระดับการศึกษา รายได้ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ การได้รับการฝึกอบรม การประสานงานภายในตำบลของคณะกรรมการสภาตำบล และยังสอดคล้องกับการศึกษาของชลพรชัย ดีมา (2544) ที่ได้ศึกษาผลการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดขอนแก่นจำนวน 303 คน โดยศึกษาผลการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลว่าได้กระทำหรือไม่ได้กระทำตามบทบาทของตนภายใต้โครงสร้างหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ระเบียบ ข้อบังคับและแนวทางของทางราชการ มากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ คือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้แก่ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ประสบการณ์การฝึกอบรม ความสามารถรับรู้และถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ความเข้าใจบทบาท การรับรู้สิทธิประโยชน์ของประชาชน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับประชาชน และการสนับสนุนทางสังคม และ พรพรรณ จันทสุข (2547) ศึกษาเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัด กรมบัญชีกลาง” พบว่าปัจจัยส่งเสริมด้านทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรม ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและการจัดสวัสดิการมีผลต่อประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดในระดับสูงและพบว่าสำนักงานคลังจังหวัดให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่โดยส่งเจ้าหน้าที่ไปศึกษาหาความรู้เพื่อเพิ่มเติมมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานในการปฏิบัติงานและให้สวัสดิการด้านที่พักอาศัยนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ วิชัย โธสุวรรณจินดา (2535: 75-78) ที่ได้เสนอองค์ประกอบที่จูงใจให้คนทำงาน คือ การพัฒนาบุคคลโดยการฝึกอบรม การจัดดูงานนอกสถานที่ การหมุนเวียนงานและการสร้างประสบการณ์ในการทำงานด้านต่างๆ

ดังนั้นการพัฒนาและฝึกอบรมจึงเป็นวิธีการพัฒนาบุคคลอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้คนมีคุณภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น การฝึกอบรมจึงเป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นอย่างมากสำหรับหน่วยงาน ซึ่งในสภาวะการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันสูงมาก

1.7 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านโอกาสความก้าวหน้าในสายงาน พบว่า ข้อที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระดับสูงที่สุด ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีความมั่นคงในสายอาชีพ ($\bar{X}=3.64$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ความมั่นคงในสายอาชีพย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Gilmer et al. (1967: 279-238) ได้ศึกษาถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลพบว่าองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอยู่ 10 ประการ หนึ่งใน 10 ประการ นี้คือ ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา และ Chester I. Barnard (1972) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจ ซึ่งหน่วยงาน หรือผู้บริหารหน่วยงานสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคล ให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ คือ ความมั่นคงทางสังคม ซึ่งจะทำให้บุคคลรู้สึกมีหลักประกัน มีความมั่นคงในการทำงาน

ดังนั้น การดำรงชีวิตอยู่อย่างมั่นคง ควรพิจารณาจากความถนัด ความสนใจ ความก้าวหน้าในสายงาน เป็นงานที่สุจริตถูกต้องตามกฎหมาย และควรเป็นงานที่ทำแล้วมีความสุข ได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอกับการดำเนินชีวิต และเลี้ยงครอบครัวได้อย่างเพียงพอ หากทุกคนเลือกงานที่มีความมั่นคงต่อชีวิต สังคมก็จะมีความเป็นอยู่ที่ดี เศรษฐกิจก็จะเจริญก้าวหน้าตามไปด้วย

1.8 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ พบว่า ข้อที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระดับสูงที่สุด ได้แก่ ความคาดหวังว่าจะได้รับ เงินเดือนเพิ่มมากขึ้นตามภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ ($\bar{X}=4.09$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเมื่อเราปฏิบัติงานมากขึ้นแล้วค่าตอบแทนจะต้อง

เป็นไปตามปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดิน ปรัชญพฤทธิ (2535, หน้า 258) ได้ให้ความหมาย การจูงใจ หมายถึง ระดับความพร้อมของพนักงานที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ที่วางไว้ ซึ่งระดับความพร้อมเกิดจากปัจจัยต่างๆ เช่น ความสำเร็จ การที่ผลงานเป็นที่ยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญเติบโตส่วนบุคคล และ งานตัวของมันเอง ภายหลังความต้องการ ขั้นพื้นฐาน เช่น เงินเดือนสภาพความมั่นคงในงาน และสภาพการทำงานได้รับการตอบสนองแล้ว

ดังนั้น การได้ค่าตอบแทนเพิ่มตามภาระงานที่มีของแต่ละคนย่อมส่งผลไปถึง การปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

1.9 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการพิจารณาความดีความชอบ พบว่า ข้อที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในระดับสูงที่สุด ได้แก่ การได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือน อย่างเป็นธรรม ($\bar{X}=3.59$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารควรมีความเป็นธรรม ไม่เอียงในการพิจารณา ความดีความชอบของแต่ละคน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กิลเมอร์ (Gilmer, 1967, pp.380-384) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานว่าขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา และทิพาวดี เมฆสวรรค์ (อ้างใน ชานินทร์ สุทธิคุณุชร, 2543, หน้า 10) ได้เสนอแนวคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐโดยศึกษาการปรับปรุงระบบราชการของต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จ ดังนั้น ต้องกำหนดแนวทางและเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน หมายถึง มุ่งการทำงานที่มีประสิทธิผลยึดถือผลสำเร็จหรือผลสัมฤทธิ์ของงาน (results) เป็นหลักในการดำเนินงานโดยมุ่งผลลัพธ์ (outcome) โดยมีการประเมินผลและวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรมสามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าผู้มารับบริการ ปรับปรุงโครงสร้าง และระบบงานเพื่อยุบเลิกงานที่ซ้ำซ้อน โดย สร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่ ลดขนาดกำลังคนเพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กรด้านบุคลากร มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจจากระดับบนสู่ระดับเจ้าหน้าที่

ดังนั้น ผู้บริหารหน่วยงานจะต้องยึดหลักการจ่ายค่าจ้างค่าตอบแทนและควรยึดหลักความเป็นธรรม เสมอภาค ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลต่อการปฏิบัติขององค์กรต่อไป

1.10 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่นด้านคุณภาพของงาน พบว่า ข้อที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ในระดับสูงที่สุด

ได้แก่ ความสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ($\bar{X}=4.18$) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย สอดคล้องกับการศึกษาของ วิชัย โถสุวรรณจินดา (2535:75-78) ได้เสนอองค์ประกอบที่จูงใจให้คนทำงาน ได้แก่ การมอบหมายความรับผิดชอบก็เป็นวิธีจูงใจวิธีหนึ่งในการที่จะทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้เต็มที่มากยิ่งขึ้น

ดังนั้น การปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมายมานั้นจะส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดีเป็นสำคัญ

1.11 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่นด้านเทคนิคขั้นตอนในการปฏิบัติงาน พบว่า ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ในระดับสูงที่สุด ได้แก่ ข้อที่มีการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับปัจจุบันเพื่อให้การปฏิบัติงาน สำเร็จตามที่กำหนดไว้ ($\bar{X}=4.26$) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการนำเทคนิคในด้านต่างๆเข้ามาช่วยทำงานทำให้เกิดประโยชน์ สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บาร์นาร์ด (Barnard, 1986, pp.142-149) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจ (incentive) ที่หน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพทางกายภาพอันเป็นที่พึงปรารถนา ได้แก่ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับการทำงานเครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ให้อยู่ในสภาพที่พอใจของทุกคน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริระวิทย์ คลีสุวรรณ (2539) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยสายธุรการพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน มีทั้งปัจจัยภายใน ตัวบุคคลและปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยปัจจัยภายในตัวบุคคล ประกอบด้วยความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารสำนักงาน ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านสารบรรณ ขวัญ กำลังใจและความพึงพอใจในงานความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ส่วนปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับงานประกอบด้วย การจำแนกตำแหน่ง การจัดระบบงาน การปรับปรุงงาน การกำหนดรูปแบบสายงานในหน่วยงาน การพัฒนาบุคลากร

ดังนั้น การปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับปัจจุบัน เป็นการพัฒนางาน และพัฒนาตนเองให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

1.12 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่นด้านทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ในระดับสูงที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างพอเพียงและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=3.58$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการมีวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานที่พร้อมซึ่งสามารถทำให้การปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538, หน้า 2)

กล่าวถึงประสิทธิภาพในระบบราชการว่าเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้าน คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และ เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด และ Charles R Milton (1981) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพการทำงาน หมายถึง ชั่วโมงการทำงาน การหยุดพัก วัสดุ อุปกรณ์ บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ สมพงษ์ ขอมปรารงค์ (2539) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีตำรวจภูธรจังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ยศ อายุ รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานกับผู้บังคับบัญชา ลักษณะงาน นโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนและเพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัย ได้เสนอแนะดังนี้ คือ จัดอบรมเพิ่มพูนความรู้ให้กับพนักงานสอบสวน เพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอ จัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอกับการใช้งาน ให้ความสำคัญคุณธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ แก่พนักงานสอบสวน เช่น การโยกย้ายตำแหน่ง และ ควรกำหนดให้สามารถมีการเลื่อนไหลได้

ดังนั้น การที่หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างพอเพียง และมีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลและทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่อายุ 30-45 ปี เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยเงินงบประมาณ ระดับการศึกษา จบปริญญาตรี ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ ปฏิบัติงานมาแล้ว 5-10 ปี

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ด้านลักษณะงานที่มีความสำคัญ พบว่า ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระดับสูงสุด ได้แก่ ท่านได้รับมอบหมายงานมีปริมาณที่เหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของท่านมากน้อยเพียงใด (\bar{X} = 4.14)

1.2 ด้านลักษณะงานที่มีความท้าทาย พบว่า ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ในระดับสูงสุด ได้แก่ ท่านสามารถปฏิบัติงานแทนบุคคลอื่นได้เมื่อได้รับมอบหมายงานเพิ่มเติม (\bar{X} = 4.14)

1.3 ด้านงานติดต่อประสานงานกับผู้อื่น พบว่า ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระดับสูงสุด ได้แก่ ท่านมีการติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่นต่างหน่วยงานอยู่เป็นประจำ (\bar{X} = 4.24)

1.4 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระดับสูงสุด ได้แก่ ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างดี (\bar{X} = 4.49)

1.5 ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน พบว่า ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ในระดับสูงสุด ได้แก่ หน่วยงานของท่านเน้นการทำงานแบบทีมและการมีส่วนร่วม (\bar{X} = 4.18)

1.6 ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม พบว่า ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ในระดับสูงสุด ได้แก่ ท่านได้นำความรู้ที่ได้จากการเข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรมมาปรับปรุงใช้ในการปฏิบัติงานของท่าน (\bar{X} = 3.72)

1.7 ด้านโอกาสความก้าวหน้าในสายงาน พบว่า ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ในระดับสูงสุด ได้แก่ ท่านคิดว่าตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีความมั่นคงในสายอาชีพของท่าน (\bar{X} = 3.61)

1.8 ด้านค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ พบว่า ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ในระดับสูงสุด ได้แก่ ท่านคาดหวังว่าจะได้รับ เงินเดือนเพิ่มมากขึ้นตามภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ (\bar{X} = 4.09)

1.9 ด้านการพิจารณาความดีความชอบ พบว่า ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ในระดับสูงสุด ได้แก่ ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม (\bar{X} = 3.59)

1.10 ด้านคุณภาพของงาน พบว่า ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ในระดับสูงสุด ได้แก่ ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (\bar{X} = 4.18)

1.11 ด้านเทคนิคขั้นตอนในการปฏิบัติงาน พบว่า ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ในระดับสูงสุด ได้แก่ ท่านมีการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับปัจจุบัน เพื่อให้การปฏิบัติงาน สำเร็จตามที่กำหนดไว้ (\bar{X} = 4.26)

1.12 ด้านทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ในระดับสูงสุด ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างพอเพียงและมีประสิทธิภาพ (\bar{X} = 3.58)

การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกัน ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ ไม่แตกต่างกัน ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน จำแนกตามประเภทบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาเริ่มปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ข้อเสนอแนะ

2.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาในครั้งนี้

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น จากผลการศึกษาทำให้ทราบถึงพฤติกรรมและปัจจัยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในทุกๆ ด้าน ดังนี้

2.1.1 ด้านลักษณะงานที่มีความท้าทาย จากผลการศึกษา

พบว่า ความสามารถปฏิบัติงานแทนบุคคลอื่นได้เมื่อได้รับมอบหมายงานเพิ่มเติม จะทำให้สามารถเรียนรู้งานอื่นที่ไม่ใช่งานประจำ ของตนเองได้ ซึ่งอาจจะมีกรหมุนเวียนเปลี่ยนฝ่ายและแผนกในการทำงาน

2.1.2 ด้านงานติดต่อประสานงานกับผู้อื่น จากผลการศึกษา

พบว่า การติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่นต่างหน่วยงานอยู่เป็นประจำ อาจจะทำนำเทคโนโลยีมาช่วยในการติดต่อประสานงาน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อาทิเช่น Social media

2.1.3 ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน จากผลการศึกษา

พบว่า หน่วยงานเน้นการทำงานแบบทีมและการมีส่วนร่วม อาจจะมีการขยายการทำงานเป็นทีมในลักษณะการทำเครือข่ายวิชาชีพ

2.1.4 ด้านค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ จากผล

การศึกษา พบว่า ความคาดหวังว่าจะได้รับ เงินเดือนเพิ่มมากขึ้นตามภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ อาจจะมีการเน้นไปที่ ภาระงาน ที่แต่ละคนมี และมีการประเมินเป็นค่าภาระงานเพิ่มขึ้น

2.1.5 ด้านการพิจารณาความดีความชอบ จากผลการศึกษา

พบว่า การได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม ควรจะมีระบบการประเมินที่เป็นธรรมโปร่งใส และตรวจสอบได้ของแต่ละคน

2.2 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น จากข้อมูลการตอบแบบสอบถามปลายเปิดนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา หรือ หัวหน้างาน ควรให้ความสำคัญกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนทุกหน่วยงานให้มีความเท่าเทียมกันในทุกๆด้านทั้งในด้านการพัฒนาฝึกอบรม การศึกษาดูงานต่างประเทศและในประเทศ เพื่อไม่ให้เกิดความน้อยใจและเกิดการ

เปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น และเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ควรมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานทุกๆ หน่วยงานในสังกัด ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องทันตามกำหนดระยะเวลา ในส่วนบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ควรมีการเพิ่มตำแหน่งบุคลากร และจัดหาวัสดุอุปกรณ์ใหม่ๆ เข้ามามีส่วนช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ควรมีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงาน โดยอาจนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้มีความสะดวก รวดเร็ว สำหรับการบังคับบัญชา ควรมีการลดสายการบังคับบัญชาให้สั้นลง เพื่อให้การทำงาน รวดเร็ว สะดวก ทันต่อเวลาควรมีการจัดประชุมพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อเสนอแนวทาง หรือปัญหาอุปสรรคที่พบในการปฏิบัติงานเพื่อหาทางป้องกันและแก้ไขให้ปัญหาและอุปสรรคให้หมดไปทำให้การทำงานไม่มีปัญหาและอุปสรรค ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขกับการปฏิบัติงาน

2.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.3.1. ควรมีการศึกษาระดับความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรระหว่างหน่วยงาน

2.3.2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน

2.3.3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นๆ เพื่อให้สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าและสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้อย่างแท้จริง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น

FACTORS AFFECTING THE PERFORMANCE OF SUPPORTING STAFF, KHONKAEN UNIVERSITY

ชินโชติ นาไพรวิน 5537654 SHPP/M

รป.ม. (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: สมบูรณ์ ศิริสรรหิรัญ, Ph.D., กฤษณ์ รักชาติเจริญ, Ph.D.
วฤษพร ฉัตรจิวโรจน์, Ph.D.

บทสรุปแบบสมบูรณ์

1. บทนำ (Introduction)

การพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาเป็นส่วนที่ภาครัฐให้ความสำคัญอย่างมาก ซึ่งตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552 ได้ให้คำจำกัดความของคำว่าบุคลากรทางการศึกษาไว้ดังนี้ “บุคลากรทางการศึกษา” หมายความว่า ผู้บริหารการศึกษา รวมทั้งผู้สนับสนุนการศึกษา ซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการ หรือปฏิบัติงานเกี่ยวเนื่องกับการจัดกระบวนการเรียนการสอน การนิเทศ และการบริหารการศึกษาในหน่วยการศึกษาต่าง ๆ โดยการจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งทางกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข การพัฒนาคนหรือบุคลากรจะต้องพัฒนาควบคู่กับการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรม จะเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนและสังคมไทยให้มีคุณภาพ มีโอกาสเข้าถึงทรัพยากรและได้รับประโยชน์จากการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างเป็นธรรม รวมทั้งสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจด้วยฐานความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ บนพื้นฐานการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และต้องบริหารจัดการให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมภายใต้หลักการพัฒนาพื้นที่ภารกิจและการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคมไทย โดยยังคง

ยึดหลักการปฏิบัติตาม “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” และขับเคลื่อนให้เกิดผลในทางปฏิบัติที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ในทุกภาคส่วน ทุกระดับ ยึดแนวคิดการพัฒนาแบบบูรณาการเป็นองค์รวมที่มี “คนเป็นศูนย์กลางพัฒนา” มีการเชื่อมโยงทุกมิติของการพัฒนาอย่างบูรณาการ ทั้งมิติตัวตน สังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และการเมือง เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันให้พร้อมเผชิญการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในระดับครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศชาติและยังให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคมในการพัฒนาประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการ เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ)

มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และได้รับการจัดตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2507 จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการศึกษา เป็นศูนย์กลางรวมความคิด สติปัญญาของสังคมและเป็นศูนย์กลางการศึกษาของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ยึดมั่นในความเป็นเลิศทางวิชาการ มีความสัมพันธ์กับนานาชาติประเทศทั่วโลก เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ และเทคโนโลยี เป็นกลไกในการพัฒนาให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการทุกสาขา รวมทั้งการวางรากฐานให้เป็นศูนย์กลางข้อมูลสารสนเทศของภูมิภาคโดยอาศัยความร่วมมือการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ จากวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น คือ มหาวิทยาลัยชั้นนำของโลก ผนวกกับ ปณิธานและปรัชญาของมหาวิทยาลัยที่กำหนดให้ มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นศูนย์กลางทางความคิด เห็นสติปัญญาของสังคมยึดมั่นในความเป็นเลิศทางวิชาการ เป็นกลไกในการพัฒนาให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการทุกสาขาให้เป็นมหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยแห่งการวิจัย มหาวิทยาลัยแห่งคุณภาพ มหาวิทยาลัยแห่งการพัฒนาชุมชน และประเทศชาติ โดยมีการกำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่จะขับเคลื่อนให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยบรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีโครงสร้างที่หลากหลาย ดังนั้นจึงมีการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ โดยอาศัยหลักการคือ แบ่งตามอำนาจหน้าที่ หน่วยงานที่มีหน้าที่คล้ายคลึงกันจะมีโครงสร้างเดียวกันโดยเน้นการทำงานอย่างไรให้มีประสิทธิภาพ และผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติอย่างไรงานถึงจะมีคุณภาพ ทั้งนี้การจัดโครงสร้างต้องสอดคล้องกับส่วนราชการ ที่เอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างดี มีผลสัมฤทธิ์ บุคลากรมีความก้าวหน้าในอาชีพ โดยการปรับปรุงระบบงานด้านการบริหาร และการบริการ ให้มีศักยภาพทั้งมหาวิทยาลัย เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนการบริหารงานให้บรรลุตามแผนยุทธศาสตร์การบริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ.2555-2558 และการจัดโครงสร้างให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสุข โดยบุคลากรจะมีความสุขได้เส้นทางความก้าวหน้าต้องชัดเจนได้รับสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับอย่างเหมาะสม รวมทั้งเตรียมความพร้อม รองรับการค้าไปสู่ประชาคมอาเซียนของไทย (AEC 2015)

ปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้มหาวิทยาลัยขอนแก่นต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน ให้ทันสมัย ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้กำหนดให้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปรับโครงสร้างเพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานในปัจจุบัน เพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยมีการปรับปรุงระบบ และวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยเน้นการให้บริการที่มีลักษณะเบ็ดเสร็จ จุดเดียว เป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสายการบังคับบัญชา อีกทั้งปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐต้องปรับปรุงรูปแบบขององค์กรเพื่อรองรับการบริหารงานยุคใหม่ ซึ่งต้องพัฒนาหน่วยงานให้เป็นองค์กรที่เป็นเลิศในทุกๆด้าน และตรงตามยุทธศาสตร์การบริหารไปยังหน่วยงานและตัวบุคคลที่ต้องเชื่อมโยงไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น การกำหนดนโยบายและแผนต้องมีกลไกในการกำกับ ติดตาม และวัดผลการดำเนินงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ย้อนกลับอย่างเป็นระบบ เพราะในปัจจุบันนี้องค์กรภาครัฐต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทั้งภายใน ภายนอก มีการแข่งขันกันอย่างกว้างขวางในทุกๆด้าน รวมถึงการแข่งขันในด้าน ประสิทธิภาพและคุณภาพ ดังนั้น มหาวิทยาลัยขอนแก่นจึงจำเป็นต้องปรับโครงสร้างหน่วยงานเพื่อให้สามารถรองรับนโยบายต่างๆของมหาวิทยาลัย

อย่างไรก็ตาม การจัดองค์กร วิธีการปฏิบัติงานและตัวบุคลากร ต้องได้รับการพิจารณาปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานที่เกิดขึ้น โดยมุ่งเน้นไปที่ประโยชน์ของผู้รับบริการและหน่วยงานเป็นหลัก ภารกิจที่หลากหลายต้องมีการกำหนดขอบเขตให้ชัดเจน ไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน ทั้งผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ การให้บริการกับผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว และมีความยืดหยุ่น ตรวจสอบได้ จะเป็นหัวใจของการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานหรือบุคลากรของมหาวิทยาลัยขอนแก่นทั้งหมด จะได้รับการพัฒนาทั้งในด้านการให้บริการพฤติกรรม ทักษะ ทักษะ ทักษะ รวมไปถึงด้านคุณภาพ เพื่อตอบสนองต่อ นโยบายของมหาวิทยาลัยขอนแก่น และผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรภายในองค์กร ได้เรียนรู้วิธีการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากสภาพความเป็นมาที่กล่าวข้างต้น ทำให้บุคลากรสายสนับสนุนได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งจากการเปลี่ยนแปลงในระดับโครงสร้าง และขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นใหม่ และบุคลากรสายสนับสนุนยังขาดทักษะ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ดังนั้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งผลวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

ในแต่ละด้านและเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมไปถึงเป็นการศึกษาถึงตัวแปรที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้ประสบผลสำเร็จมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งสามารถทำให้หน่วยงานสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการในการบริหารงาน การวางแผนบุคลากร การสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ

จากเหตุผลสภาพและปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น เนื่องจากบุคลากรสายสนับสนุนถือเป็นบุคลากรที่สำคัญ ที่จะต้องเตรียมความพร้อมในทุกๆด้านเพื่อให้การบริหารงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร และการนำพาท้องค์กรให้ก้าวไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้น บุคลากรสายสนับสนุนต้องมีคุณภาพ มีทักษะ มีความชำนาญในด้านต่างๆที่สอดคล้องกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งประสบการณ์ที่เคยได้สั่งสมมา ไม่ว่าจะมาจากการพัฒนาฝึกอบรม หรือการฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ อันจะส่งผลที่ดีต่อการปฏิบัติงาน สามารถบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น และเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะแนวทางในการจัดการการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยจำแนกเป็นด้านบุคคล ลักษณะงานและบทบาทหน้าที่ ประสบการณ์จากการทำงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (t - test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้แก่ ปัจจัย

ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}=4.32$) และด้านเทคนิคขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.24$) มีค่าคะแนนอยู่ในระดับการปฏิบัติงานสูงมาก นอกจากนี้การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตาม คุณลักษณะประชากร พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตามประเภทบุคลากร จำแนกตามตำแหน่ง และจำแนกตามระยะเวลาเริ่มปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน / บุคลากรสายสนับสนุน / มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3. วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น
3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะแนวทางในการจัดการการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น

4. ขอบเขตของการวิจัย (Scope of Research)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาจากกลุ่มของบุคลากรที่เป็นสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ณ มหาวิทยาลัยขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 8,598 คน โดยใช้หลักความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) กรอระยะเวลาในการศึกษาวิจัย ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2556 เป็นต้นไป

5. ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้า ตามลำดับขั้น ดังนี้

1. ประชากรที่ทำการศึกษา คือ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ปฏิบัติงานในทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2557 จำนวนทั้งสิ้น 8,598 คน (ข้อมูลจากงานทะเบียนประวัติ กองการเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น 25 ตุลาคม 2556)

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 390.81 คน ในการวิจัยครั้งนี้เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่ครอบคลุมกับประเด็นที่ศึกษา จึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามซึ่งออกแบบตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยผ่านการตรวจสอบจากท่านอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิอีก 3 ท่าน โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทบุคลากร ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ (checklist) โดยให้เลือกตอบตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่มีความสำคัญ ลักษณะงานที่มีความท้าทาย งานติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน การพัฒนาและฝึกอบรม โอกาสความก้าวหน้าในสายงาน ค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ การพิจารณาความดี ความชอบ คุณภาพของงาน เทคนิคขั้นตอนในการปฏิบัติงานและทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิดโดยผู้วิจัยสร้างคำถามที่มาจากการค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง

4. การตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับแก้ไขแล้ว ไปทดสอบเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีพื้นที่และลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างกับการวิจัยครั้งนี้จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS โดยใช้การทดสอบแบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.94

6. การวิเคราะห์ข้อมูล (Statistical Analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษานี้ เป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามโดยใช้การประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Science) โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการสรุปลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การทดสอบค่า T (t-test) ใช้เพื่อทดสอบความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ
3. การหาค่า F (F-test) ใช้สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลระหว่างตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ประเภทบุคลากร ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน โดยการวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe

7. ผลการวิจัย (Results)

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}=4.32$) และด้านเทคนิคขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.24$) โดยมีค่าคะแนนอยู่ในระดับการปฏิบัติงานสูงมาก
2. การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตาม คุณลักษณะประชากร พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตามประเภทบุคลากร โดยรวม จำแนกตามตำแหน่งโดยรวม และจำแนกตามระยะเวลาเริ่มปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. อภิปรายผลการวิจัย (Discussion)

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านลักษณะงานที่มีความสำคัญ ผู้บริหารควรมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ไม่มากเกินไป หรือน้อยเกินไป เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านลักษณะงานที่ท้าทาย การมอบหมายงานเพิ่มเติมนอกเหนือจากงานประจำในหน้าที่แล้ว

ยังเป็นการท้าทายความสามารถของบุคลากรให้ปฏิบัติงานที่ได้รับเพิ่มเติมให้ประสบความสำเร็จ อีกด้วย

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านงานติดต่อประสานงานกับผู้อื่น การติดต่อประสานงานกับผู้อื่นจึงมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก ผู้บริหารจึงควรที่จะให้ความสำคัญกับการติดต่อประสานงาน เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน การทำงานแบบมีส่วนร่วมนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการทัศนปัจจุบัน เพราะจะช่วยให้ผู้มีส่วนร่วมเกิดความรู้สึกความเป็นเจ้าของ (Ownership) และจะทำให้ผู้มีส่วนร่วมหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น ยินยอมปฏิบัติตาม (Compliance) และรวมถึงตกลงยอมรับ (Commitment) ได้อย่างสมัครใจ เต็มใจ และสบายใจ

5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การทำงานร่วมกับผู้อื่นให้ประสบผลสำเร็จได้นั้น คุณควรเริ่มต้นจากการมองตัวเองและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของเองให้เป็นคนที่มีมองโลกในแง่ดี การยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ มีความจริงใจในการให้ความช่วยเหลือ การประนีประนอม การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น รวมทั้งการให้ข้อมูลที่ชัดเจนซึ่งพฤติกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ย่อมจะทำให้มีเสน่ห์และสร้างความประทับใจที่ดีกับบุคคลอื่นที่ต้องทำงานร่วมด้วย

6. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม การฝึกอบรมจึงเป็นวิธีการพัฒนาบุคคลอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้คนมีคุณภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น การฝึกอบรมจึงเป็นสิ่งที่สำคัญและมีความจำเป็นอย่างมากสำหรับหน่วยงาน ซึ่งในสภาวะการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันสูงมาก

7. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส และสวัสดิการ การได้ค่าตอบแทนเพิ่มตามภาระงานที่มีของแต่ละคนย่อมส่งผลไปถึงการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

8. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการพิจารณาความดีความชอบ ผู้บริหารหน่วยงานจะต้องยึดหลักการจ่ายค่าจ้างตอบแทนและควรยึดหลักความเป็นธรรม เสมอภาค ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลต่อการปฏิบัติขององค์กรต่อไป

9. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านโอกาสความก้าวหน้าในสายงาน การดำรงชีวิตอยู่อย่างมั่นคง ควรพิจารณาจากความถนัด ความสนใจ ความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นอาชีพที่สุจริตถูกต้องตามกฎหมาย และควรเป็นงานที่ทำแล้วมีความสุข ได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอกับการดำเนินชีวิต และเลี้ยงครอบครัวได้อย่างเพียงพอ หากทุกคนเลือกอาชีพที่มีความมั่นคงต่อชีวิต สังคมก็จะมีความเป็นอยู่ที่ดี เศรษฐกิจก็จะเจริญก้าวหน้าตามไปด้วย

10. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านคุณภาพของงาน การปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมายมานั้นจะส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดีเป็นสำคัญ

11. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านเทคนิคขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับปัจจุบัน เป็นการพัฒนางาน และพัฒนาตนเองให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

12. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน การที่หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างพอเพียงและมีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

9. ข้อเสนอแนะ (Implications)

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาในครั้งนี้

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น จากผลการศึกษาทำให้ทราบถึงพฤติกรรมและปัจจัยที่มีต่อการปฏิบัติงานในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในทุก ๆ ด้าน ดังนี้

1. **ด้านลักษณะงานที่ทำทนาย** ความสามารถปฏิบัติงานแทนบุคคลอื่นได้เมื่อได้รับมอบหมายงานเพิ่มเติม จะทำให้สามารถเรียนรู้งานอื่นที่ไม่ใช่งานประจำของตนเองได้ ซึ่งอาจจะมี การหมุนเวียนเปลี่ยนฝ่ายและแผนกในการทำงาน

2. **ด้านงานติดต่อประสานงานกับผู้อื่น** การติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่นต่างหน่วยงานอยู่เป็นประจำ อาจจะนำเทคโนโลยีมาช่วยในการติดต่อประสานงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อาทิเช่น Social media
3. **ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน** หน่วยงานเน้นการทำงานแบบทีมและการมีส่วนร่วม อาจจะมีการขยายการทำงานเป็นทีมในลักษณะการทำเครือข่ายวิชาชีพ
4. **ด้านค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส และสวัสดิการ** ความคาดหวังว่าจะได้รับเงินเดือนเพิ่มมากขึ้นตามภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ อาจจะมีการเน้นไปที่ ภาระงาน ที่แต่ละคนมี และมีการประเมินเป็นค่าภาระงานเพิ่มขึ้น
5. **ด้านการพิจารณาความดีความชอบ** การได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม ควรจะมีระบบการประเมินที่เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ของแต่ละคน

ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

จากการแจกแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา หรือ หัวหน้างาน ควรให้ความสำคัญกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนทุกหน่วยงาน ให้มีความเท่าเทียมกันในทุกๆด้านทั้งในด้านการพัฒนาฝึกอบรม การศึกษา งานต่างประเทศและในประเทศ เพื่อไม่ให้เกิดความน้อยใจและเกิดการเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น และเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ควรมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานทุกๆหน่วยงานในสังกัด ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องทันตามกำหนดระยะเวลา ในส่วนบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ควรมีการเพิ่มตำแหน่งบุคลากร และจัดหาวัสดุอุปกรณ์ใหม่ๆ เข้ามามีส่วนช่วยในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ควรมีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความสะดวก รวดเร็ว สำหรับการบังคับบัญชา ควรมีการลดสายการบังคับบัญชาให้สั้นลงเพื่อให้การทำงาน รวดเร็ว สะดวก ทันต่อเวลาควรมีการจัดประชุมพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อเสนอแนวทาง หรือปัญหาอุปสรรคที่พบในการปฏิบัติงานเพื่อหาทางป้องกันและแก้ไขให้ปัญหาและอุปสรรคให้หมดไปทำให้การทำงานไม่มีปัญหาและอุปสรรค ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขกับการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาระดับความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรระหว่างหน่วยงาน
2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน
3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อผู้มาใช้บริการของหน่วยงานนั้นๆ เพื่อให้สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง

FACTORS AFFECTING THE PERFORMANCE OF SUPPORTING STAFF, KHONKAEN UNIVERSITY

CHINNACHOTE NAPRAIWAN 5537654 SHPP/M

M.P.A. (PUBLIC POLICY AND PUBLIC MANAGEMENT)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: SOMBOON SIRISUNHIRUN, Ph.D.,
KRISH RUGCHATJAROEN, Ph.D., WARUESPORN NATRUJIROTE, Ph.D.**EXTENDED SUMMARY****1. Introduction**

The government sector considerably gave importance to development of educational staff. According to the National Education Act. B.E. 2552, educational staff means educational administrators and educational supporter who have to provide services or do the work related to arrangement of instructional process, supervision, and administration of education in various educational units. Education has to be managed to develop Thai people to have intelligence, knowledge, moral, ethics, and culture in living and be able to happily live with other people. Staff development has to be simultaneously done with economical, social, political, and cultural development. The 11th National Economic and Social Development Plan (B.E. 2555 – 2559) gave importance to development of Thai people and society to have quality, be able to access resources, and fairly receive benefits of economic and social development. It creates economic opportunity with knowledge base, technology, innovation, and creative idea on a base of environmentally friendly production and consumption. It has to efficiently manage under principle of mission area development and participation of all sectors in the Thai society by complying with “Sufficiency Economy Philosophy” and more effectively implementing in all sectors and all levels under integrated development concept with “ humans being

development center”. There is connection of all dimensions of entity, society, economy, environment, and politics of integrated development to strengthen people to face changes in the family, community, society, and country. And it also gives importance to participation of all sectors in the society in country development (Office of The National Economic and Social Development Board).

Khon Kaen University is the first university in the northeast and was established in 1964 with the objective to provide education, be the center of thought and intelligence of the society and be the educational center of the northeast, adhere to academic excellence, having relationship with the countries worldwide to exchange knowledge and technology to develop academic excellence in every branch, and lay the basis for being the information center in the region by seeking cooperation in efficient cooperation. Vision of Khon Kaen University is the world leading university. According to the university determination and philosophy, Khon Kaen University is the center of thought and intelligence of the society, adheres to academic excellence, is mechanism of developing academic excellence in every branch to be the Learning University, Research University, Quality University, Country and Community Development University by determining strategies which stimulated successful implementation of the university according to the specified vision.

As Khon Kaen University is a state agency with several structures, it reorganized according to the principle of dividing duties. The agencies with similar duties had the same structure by focusing on efficient working and quality working of staff. Reorganization had to be consistent with the public sector, well support working, be effective, enable staff to have career path. Work system on administration and service had to be improved to have potential throughout the university to enable the university to successfully implement administration according to Khon Kaen University Administration Strategy Plan B.E. 2555 – 2558. Restructure had to be made to enable staff to work efficiently and happily. Staff’s happiness depended on clear career path and suitable receipt of benefits. And there was preparation of readiness for AEC 2015.

Due to globalization and information technology period in the present time, Khon Kaen University had to modernize working methods according to the specified objectives. Administrators of Khon Kaen University ordered Khon Kaen

University to restructure to be consistent with current working and manage future changes. Khon Kaen University more efficiently improved working system and methods by focusing on provision of one-stop service aiming to reduce working steps and chain of command. At present, the state agencies have to improve organizational models to manage new administration and they have to develop themselves to have excellence in every aspect according to strategy of administrative agencies. Policy and plan determination, therefore, has to have mechanism of monitoring and evaluating performance to get systematic feedback. At present, as state agencies have to face internal and external changes, wide competition in every aspect including competition on efficiency and quality, Khon Kaen University has to restructure divisions to be able to support various policies of the university.

However, organizing, working methods, and staff had to be adjusted to social change inside and outside the agency by mainly focusing on benefits of service receivers and agency. Scope of several missions had to be clearly determined for staff and service receivers. Services provision for service receivers had to be efficient, correct, fast, and flexible and could be examined. Service provision, behavior, attitude, and quality of all staff of Khon Kaen University would be efficiently developed to respond to policy of Khon Kaen University and service receivers to encourage organizational staff to learn how to respond to need of service receivers inside and outside the organization.

According to the abovementioned information, support staff received impacts from the changes in structure and working steps. Support staff still lacked skills, knowledge, capability in working. The researcher was, therefore, interested to study factors which affected working of support staff of Khon Kaen University. The research results could be used as guidelines of improving working to be consistent with working standard of support staff in each aspect and have more potential. And the researcher wanted to study variables which affected successful working of support staff of Khon Kaen University according to the specified objectives and goals, and enabled the agency to adjust administrative methods, plan staff, and create motivation to enable staff to be enthusiastic and willing to successfully and efficiently work.

The researcher was, therefore, interested to study factors which affected working of support staff of Khon Kaen University because support staff were

important staff who had to prepare readiness in every aspect to bring about successful administration of Khon Kaen University according to the specified objectives. To work according missions assigned by administrators and create success to the organization according to the specified objectives and goals, support staff had to have quality, skills, and expertise in various aspects which were consistent with mission and experience of development, training, or practice, which enabled staff to more efficiently work according to the specified goals and objectives.

2. Abstract

The research on Factors which Affected Working of Support Staff of Khon Kaen University aimed to 1) study working of support staff of Khon Kaen University to compare difference between personal factors and working of support staff of Khon Kaen University and 2) study problems and recommendations on guidelines of managing working of support staff of Khon Kaen University. The research tool was the questionnaire on factors which affected working of support staff of Khon Kaen University classified by individuals, characteristic of work and duties, working experience, and working efficiency. Statistics for analysis were percentage, mean, and standard deviation. There was t-test, One-Way ANOVA, and multiple comparison with Cheffe's method. Reliability was significantly determined at the level of .05. The research results found that factors which affected working of support staff of Khon Kaen University consisting of relationship with colleagues ($\bar{X} = 4.32$) and working steps ($\bar{X} = 4.24$) had considerable mean. According to comparison of factors which affected working of support staff of Khon Kaen University classified by characteristics of populations, the researcher found that comparison of factors which affected working of support staff of Khon Kaen University classified by category of staff, positions, and working duration was significantly different at the level of .05.

3. Objective

1. To study working of support staff of Khon Kaen University.
2. To compare difference between personal factors and working of support staff of Khon Kaen University.
3. To study problems and recommendations on guidelines of managing working of support staff of Khon Kaen University.

4. Scope of Research

This research aimed to study factors which affected working of support staff of Khon Kaen University. Populations for this research selected by Stratified Random Sampling consisted of 8,598 support staff of Khon Kaen University, Muang District, Khon Kaen Province. The research was done from November 2013.

5. Research Methodology

This was quantitative research aiming to study factors which affected working of support staff of Khon Kaen University. The researcher did the research according to the following steps:

1. Populations for the research were 8,598 support staff working in every division of Khon Kaen University for the fiscal year of 2014 (Data from Registration Work, Personnel Division, Khon Kaen University, 25 October, 2013).

2. The sample group consisted of 390.81 support staff of Khon Kaen University. To get the sample group covering the research issues, the research increased the sample group to 400 people.

3. The research tool for collecting data was the questionnaire designed according to related concept, theory, and researches and examined by an advisor and three experts. The questionnaire consisted of three parts as follows:

Part 1 was questionnaire on personal factors consisting of gender, age, category of staff, education, position, and working duration. The questions were checklist.

Part 2 was questionnaire on factors which affected working consisting of important work characteristic, challenging work characteristic, coordination with other people, relationship with colleagues, participation in working, development and training, career path, remuneration, salary, bonus, welfare, consideration of performance, work quality, working steps, and resources used in working.

Part 3 was open-ended questions created by reading related documents.

4. Examination of tool reliability. After improving the questionnaire, the researcher used the questionnaire to collect data with the sample group consisting of 30 people with similar area and characteristic to the sample group of this research. After that, the researcher used SPSS to analyze the questionnaire. After the researcher tested the questionnaires with Cronbach's Alpha, reliability was 0.94.

6. Statistical Analysis

Statistical analysis for this research was to find relationship between independent variables and dependent variables by processing with SPSS. Statistics used in this research were as follows:

1. Descriptive statistics were used for concluding general characteristic of the sample group consisting of frequency, mean, percentage, and standard deviation.
2. T-test was used for testing difference of personal characteristics between two groups of variables consisting of gender.
3. F-test was used for comparing difference of personal characteristic between more than three groups of variables consisting of age, category of staff, education, position, and working duration. There was One-Way ANOVA and multiple comparison with Scheffe's method.

7. Results

1. Factors which affected working of support staff of Khon Kaen University consisting of relationship with colleagues ($\bar{X} = 4.32$) and working steps ($\bar{X} = 4.24$) had considerable mean.

2. According to comparison of factors which affected working of support staff of Khon Kaen University classified by characteristic of populations, the researcher found that comparison of factors which affected working of support staff of Khon Kaen University classified by category of staff, positions, and working duration was significantly different at the level of .05.

8. Discussion

1. As for the factor of important work characteristic which affected working of support staff of Khon Kaen University, administrators should suitably assign work to staff to develop potential and career path.

2. As for the factor on challenging work characteristic which affected working of support staff, people concerned should assign additional work to enable staff to successfully do additional work.

3. As for the factor of coordination with other people which affected working of support staff of Khon Kaen University, as coordination with other people was considerably important to working, administrators should give importance to coordination to bring about efficient working.

4. As for the factor of participation in working which affected working of support staff of Khon Kaen University, participatory working is considerably important in the current paradigm because it helps make participants have the feeling of ownership, consent to comply (compliance), and willingly agree to accept (commitment).

5. As for the factor of relationship with colleagues which affected working of support staff of Khon Kaen University, if people wanted to successfully work with other people, they should initially consider themselves and change their behavior to be optimistic, cheerful, sincerely give help, compromise, create good

relationship with other people, and giving clear information. These behaviors would impress other people.

6. As for the factor of development and training which affected working of support staff of Khon Kaen University, as training was a method of developing people to have quality and more efficiently work, training was very important for the agencies. At present, there are rapid changes and high competition.

7. As for the factors of remunerations, salary, bonus, and welfare which affected working of support staff of Khon Kaen University, receipt of more remunerations according to mission of each person brought about efficient working.

8. As for the factor of performance consideration which affected working of support staff of Khon Kaen University, Agency administrators had to comply with remuneration payment principle and equality principle, this would make staff satisfied with working and affect organizational operation.

9. As for the factor of career path which affected working of support staff of Khon Kaen on occupational progress, stable living should consider from skill, interest, career path, lawful occupations, happy working, sufficient receipt of remuneration, and sufficient provision of support to family. If everybody selected stable occupations, the society would have good existence and the economy would develop.

10. As for the factor of work quality which affected working of support staff of Khon Kaen University, successful working brought about efficient working.

11. As for the factor on work steps which affected working of support staff of Khon Kaen University, improvement of working methods in the present time was to develop work and develop staff themselves to most efficiently and effectively work.

12. As for the factor of resources used for working which affected working of support staff of Khon Kaen University, if the agency sufficiently provided efficient materials, staff would efficiently and effectively work according to the specified goals.

9. Implications

Research recommendations were as follows:

The research results of the study of factors which affected working of support staff of Khon Kaen University indicated behaviors and factors which affected working. As for this research, the researcher proposed guidelines of improving working of support staff in every aspect as follows:

1. **Challenging work characteristic.** Staff should be capable to work instead of other people when they received more work, this would enable them to learn other work by rotation.
2. **Coordination with other people.** Coordination with other people of various agencies might use technology such as social media to help coordinate work more efficiently.
3. **Participation in working.** The agency should focus on teamworking and participation. Teamworking might be expanded by establishing professional network.
4. **Remuneration, salary, bonus, and welfare.** Staff might expect to receive more salary according to their mission by focusing on missions and evaluating more mission expense.
5. **Performance consideration.** As for fair evaluation of working for salary increase, the evaluation system should be fair, transparent, and can be examined.

Recommendations from the questionnaires

After distributing the questionnaires on factors which affected working of support staff of Khon Kaen University, the researcher had recommendations as follows:

Administrators and chiefs should equally give importance to all subordinates and all divisions on the issues of development, training, study tour inside and outside the country to create encouragement in working. As for working standard, there should be determination of working steps in every agency to be in the same standard to enable staff to quickly and correctly work. As for staff and materials used

for working, people concerned should increase staff positions and provide new materials to enable staff to successfully work within the specified time. And people concerned should provide more convenient and fast communication channels between administrators, chiefs, and staff. As for command, people concerned should reduce chain of command to enable staff to quickly work. The meeting should be held to exchange opinions, propose guidelines or problems, and find solution to the problems to work happily.

Recommendations for future research

1. There should be the study of working happiness level of staff between divisions.
2. There should be the study of staff's satisfaction and need.
3. There should be the study of comparison of service provision of staff to enable people to use the research results to develop service provision to meet need and create satisfaction to customers.

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- ขวัญใจ มีทิพย์,ว่าที่ ร.ต.หญิง.(2543).ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีกองพันปฏิบัติการพิเศษ 1 (คอมแมนโด) กองทัพอากาศ.วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปกรรมศาสตร มหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์,คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ข้อบังคับมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วยพนักงานมหาวิทยาลัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2555.
- คฑาวุธ พรหมมยณ.(2545).ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย1 ฝ่าย2.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์),มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- งานทะเบียนและประวัติ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สถิติบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2556.
- จินดารัตน์ โพธิ์นอก นักวรรณศิลป์ชำนาญการ ราชบัณฑิตยสถาน 1 มีนาคม 2555.(ระบบออนไลน์) แหล่งที่มา : <http://www.royin.go.th/th/webboardnew/answer.php?>.
- จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย.(2542).รายงานการวิจัยของกระทรวงยุติธรรม เรื่องการวิเคราะห์ประสิทธิภาพหน่วยงานกระทรวงยุติธรรมเพื่อการบริหารจัดการเชิงคุณภาพในยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ:จามจุรีโปรดักท์.
- ชลพรรษ ดีมา.(2544).ผลการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดขอนแก่น.วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยาการ พัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ติน ประชัญพฤทธิ และ ไกรยุทธ ชีรตยาสินันท์. (2537).ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน.กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ติน ประชัญพฤทธิ.(2535).ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์.กรุงเทพฯ: สักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ทิพาวดี เมฆสวรรค์.(2538).การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ.กรุงเทพฯ:สำนักงาน ก.พ. เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ.2540.พฤติกรรมองค์การ.กรุงเทพฯ:ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์ และ ชัยยศ สันติวงษ์.(2535).พฤติกรรมบุคคลในองค์การ.กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์.(2541).ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ.กรุงเทพฯ:ไทยวัฒนาพานิช.

ธงชัย สันติวงษ์ (2526).การบริหารงานบุคคล.กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

ประดิษฐ์ สุคนธสวัสดิ์.(2536).ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ
สภาตำบลในการพัฒนาชนบท : ศึกษาเฉพาะกรณีกิ่งอำเภอเสืออำนาจ จังหวัด
อุบลราชธานี.ภาคนิพนธ์หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์.(2544).จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.กรุงเทพมหานคร.พิมพ์ดี.

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559). (ระบบ
ออนไลน์).แหล่งที่มา: <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=395>

ยุทธนา มุ่งสมักร.(2539).การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามบทบาท
หน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในจังหวัดชัยภูมิ.วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยาการพัฒน บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วรจิตร หนองแก.(2540).ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุข
ประจำหมู่บ้าน ในจังหวัดขอนแก่น.วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
วิชาสังคมวิทยาการพัฒน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วลัยลักษณ์ ผดุงเจริญ.(2540).จงใจมุ่งงาน.วารสารพัฒนาข้าราชการ กทม.16,1(มกราคม):14.

วิชัย โสสุวรรณจินดา.(2535).ความลับขององค์กร.กรุงเทพมหานคร : ชรรมนิติ.

ศิระวิทย์ คลี่สุวรรณ.(2539).ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนใน
มหาวิทยาลัยสายธุรการ.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์,คณะ
รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สถิต คำลาเลี้ยง.(2544). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะกรณีกองการ
ปืนทหารเรือ.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.

สมพงษ์ เกษมสิน.(2519).การบริหารงานบุคคลแผนใหม่.กรุงเทพมหานคร:ไทยวัฒนาพานิช.

สมพงษ์ ขอมปรารค์.(2539).ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
สอบสวน:ศึกษาเฉพาะกรณีตำรวจภูธรจังหวัดศรีสะเกษ.ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหาร
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม,คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2521).การบริหาร.กรุงเทพฯ:ไทยวัฒนาพานิช.

สมยศ นาวิการ.(2538).การบริหาร.กรุงเทพมหานคร:ดอกหญ้า.

- สมยศ นาวิการ.(2544). ทฤษฎีองค์การ (พิมพ์ครั้งที่4). กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ.
- สมยศ นาวิการ.2521.การพัฒนาองค์การและการจูงใจ.กรุงเทพมหานคร:กรุงสยามการพิมพ์.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ.(2541).พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์(พิมพ์ครั้งที่1).
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ.(2545).พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์.กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุชาดา กาญจนนิมมาน.(2541).ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ:ศึกษาเฉพาะกรณี
สำนักงบประมาณ.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์,คณะ
รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุเชษฐ์ ไมตรีจิตต์.(2540). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานตามอำนาจ
หน้าที่ของกรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล.โครงการศึกษาค้นคว้าด้วย
ตนเองปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยาการ พัฒนา บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุธิดา พึ่งรักษา.(2543).ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการกองงานคนต่างด้าวกรมการ
จัดหางาน.ภาคินพนธ์หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุรพงษ์ เหมือนเผ่าพงษ์,พ.ต.ต.(2540).ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
สอบสวนในสถานีตำรวจ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล.วิทยานิพนธ์พัฒนบริหาร
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม,คณะพัฒนาสังคมสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.
- อดุลย์ นิลธีรัง.(2545).ประสิทธิภาพการดำเนินงานของฝ่ายดับเพลิงและกู้ภัยท่าอากาศยานกรุงเทพ.
ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป,บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัจฉกร(2539).การประเมินผลการปฏิบัติงาน.กรุงเทพฯ:สมาคม
ส่งเสริมเทคโนโลยี.
- อลงกรณ์ มีสุทธาและ สมิต สัจฉกร (2539). การประเมินผลการปฏิบัติงาน.กรุงเทพฯ: สมาคม
ส่งเสริมเทคโนโลยี.
- ความหมายของค่าตอบแทน สำนักงาน ก.พ.. (ระบบออนไลน์).แหล่งที่มา: [http://www.
ocsc.go.th/ocsc/th/index.php?option=com_content&view=article&id=295:2011-07-
03-03-13-26&catid=96:2011-06-29-14-50-47&Itemid=256](http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/index.php?option=com_content&view=article&id=295:2011-07-03-03-13-26&catid=96:2011-06-29-14-50-47&Itemid=256)

ภาษาอังกฤษ

- Alderfer, Clayton P. (1972). Existence Relatedness and Growth. New York : Free Press.
- Barnard, Chester I. (1986). The function of the executive. Cambridge : Harvard University Press.
- Cherrington, D.J. (1994). Organizational behavior. The management of individual and organization performance (2nd). Boston: Allyn and Bacon.
- Douglas McGregor, D. (1960). The Human Side of Enterprise. New York: Mc Graw - Hill.
- Gilmer, Von Haller B. (1967). Industrial psychology. New York : Mc Graw - Hill.
- Herzberg, Frederick; Bernard Mausner, and Barbara B. Snyderman. (1959). The Motivation to Work. New York : John Wiley & Sons, Inc.
- Kast, Fremont E. and James E. Rosenzweig. (1985). Organization and management: a systems and contingency approach. 4th ed. New York; St. Louis : McGraw-Hill.
- Katz, Daniel, & Kahn, Robert L. (1978). The social psychology of organization. (2nd ed.) New York: McGraw-Hill.
- Maslow, Abraham H. (1954). Motivation and personality, New York : Harper and Brothers.
- McClelland, D.C. (1985). Human Motivation. Oakland, N.J : Scott, Foresman & company.
- Millet, J.D. (1954). Management in the public service. New York: Mc Graw-Hill.
- Miner, John B. (1992). Industrial Psychology. New York : McGraw – Hill.
- Organ, D.W. (1991). The Applied Psychology of Work Behavior. A Book of Reading .NY : Richard D. Irwin.
- Robbins, S.P. (1996). The Administrative Process. USA: Prentice-Hall.
- Robbins, Stephen P. and Mary Coulter. (2005) .Management. 8th edition. International edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S.P. and Coulter, M. Management, New Jersey : Prentice Hall, 2002.
- Simon, H. A. (1960). Administration behavior. New York: The Mcmillian..
- Steers, R.M., & Porter, L.W. (1991). Motivation and work behavior (5th ed.). St. Louis : McGraw – Hall.
- Steers, Richard M. (1977). Organization : Effectiveness: A Behavioral View. California : Good year publish.
- Strauss, G & Sayles, L.R. (1960). Personal the Human Problems of Management. New Jersey : Prentice – Hall.

Van Dersal, W.R.(1968).The successful supervisor in government and business. New York: Harper.

Vroom, Victor H. (1986).Work and Motivation. New York : Free Press.

Yamane Taro.(1967). Statistics : Anintroductoryanalysis. New York :Harper and Row.

Zalenick, A.(1958). Motion productivity and satisfaction of workers. Massachusettes :Division of Research Harvard University.

ภาคผนวก



เลขที่แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วยเนื้อหา 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1	แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยระดับบุคคล	มี 6 ข้อ
ส่วนที่ 2	แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน	มี 39 ข้อ
ส่วนที่ 3	แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	มี 9 ข้อ
ส่วนที่ 4	คำถามปลายเปิด	มี 3 ข้อ

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามนี้ให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริงในการตอบคำถามของท่านนี้จะไม่ส่งผลต่อท่านหรือหน่วยงานของท่านอย่างแน่นอน เนื่องจากผู้ศึกษาจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น สำหรับผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาใคร่ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

(นายชินโชติ นาไพรวรรณ)

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้ศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความและเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงและสมบูรณ์ทุกข้อ

1. เพศ ชาย หญิง
2. ปัจจุบันท่านอายุ ต่ำกว่า 30 ปี 30-45 ปี ตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป
3. ประเภทบุคลากร
 ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยเงินงบประมาณ พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้
 พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างโครงการ
4. ระดับการศึกษา
 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก
5. ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่งในระดับใด
 ระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญการ ระดับชำนาญการพิเศษ
 อื่นๆ
6. ระยะเวลาที่เริ่มปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นในตำแหน่งสายสนับสนุนจนถึงปัจจุบัน
 ต่ำกว่า 5 ปี 5-10 ปี 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงและสมบูรณ์ทุกข้อ

5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 หมายถึงเห็นด้วย 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

1 หมายถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ลักษณะงานที่มีความสำคัญ					
1. ท่านได้รับมอบหมายงานมีปริมาณที่เหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของท่านมากน้อยเพียงใด					
2. ท่านมีโอกาสในการคิดค้นหาวิธีการทำงานใหม่ๆ เพื่อมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของท่านอยู่เป็นประจำ					
3. ท่านได้รับสิทธิ์ให้มีอำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้อย่างอิสระอย่างต่อเนื่อง					
4. ท่านสามารถวางแผนการปฏิบัติงานและดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง					
5. ท่านสามารถเสนอข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงงานและสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ด้วยตนเองอย่างสม่ำเสมอ					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ลักษณะงานที่มีความท้าทาย					
6. ท่านสามารถปฏิบัติงานแทนบุคคลอื่นได้เมื่อได้รับมอบหมายงานเพิ่มเติม					
7. ท่านได้ใช้ความรู้ ทักษะที่หลากหลายในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ					
8. ลักษณะงานที่ท่านได้รับมอบหมายเพิ่มเติมมีความท้าทายความสามารถและน่าสนใจ					
9. ท่านได้รับการสอนงานหรือคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานเมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน					
งานติดต่อประสานงานกับผู้อื่น					
10. ท่านมีการติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่นต่างหน่วยงานอยู่เป็นประจำ					
11. ท่านมีโอกาสพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ชั้นตอน หรือกระบวนการปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่นๆทั้งภายในและภายนอก					
12. ท่านมีการสร้างทีมงานและสร้างเครือข่ายในการทำงานระหว่างหน่วยงานและภายในหน่วยงานอยู่เป็นประจำ					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การมีส่วนร่วมในการทำงาน					
13. หน่วยงานของท่านมีการระดมความคิดเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
14. หน่วยงานของท่านเน้นการทำงานแบบทีมและการมีส่วนร่วม					
15. ผู้บริหารมีความเชื่อมั่นในความสามารถของท่านและเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความสามารถในการพัฒนางาน					
16. เมื่อมีปัญหาเรื่องงานท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถปรึกษาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน					
17. ท่านมีโอกาสดำเนินการแสดงความคิดเห็นตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน					
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
18. ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างดี					
19. เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับท่านเป็นอย่างดี					
20. เพื่อนร่วมงานของท่านช่วยแก้ปัญหาหรือแนะนำท่านทันทีที่รู้ว่าท่านเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน					
21. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี					
22. ท่านและเพื่อนร่วมงานเน้นการทำงานแบบทีมและการมีส่วนร่วม					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การพัฒนาและฝึกอบรม					
23.หน่วยงานของท่านให้การสนับสนุนบุคลากรในด้านการพัฒนาและฝึกอบรม ศึกษาดูงานเป็นประจำ					
24.หน่วยงานของท่านให้โอกาสในการเข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรมของบุคลากรอย่างเท่าเทียมกัน					
25.หน่วยงานของท่านมีการจัดประชุมเพื่อให้บุคลากรพบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานซึ่งกันและกันเป็นประจำ					
26.ท่านได้นำความรู้ที่ได้จากการเข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรมมาปรับปรุงใช้ในการปฏิบัติงานของท่าน					
ค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส และสวัสดิการ					
27.ท่านคาดหวังว่าจะได้รับ เงินเดือนเพิ่มมากขึ้นตามภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ					
28. ท่านคิดว่าจะได้รับ โบนัส ค่าตอบแทนหรือสวัสดิการอื่นๆ เพิ่มขึ้นเนื่องจากท่านมีผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
29.ท่านได้รับเงินเดือนตามความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม					
30. ท่านได้รับเงินเดือนเพียงพอกับค่าครองชีพในสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน					
31.ท่านคิดว่าการจัดสรรสวัสดิการมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การพิจารณาความดีความชอบ					
32. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชามีการจัดสรรเงินเดือนให้แก่บุคลากรด้วยความยุติธรรม					
33. ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนขึ้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม					
34. หน่วยงานของท่านมีการพิจารณาความดีความชอบตามความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ					
35. หน่วยงานของท่านมีขั้นตอนหรือกระบวนการในการพิจารณาความดีความชอบที่โปร่งใสและเป็นธรรม					
โอกาสความก้าวหน้าในสายงาน					
36. ท่านคิดว่าตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีความมั่นคงในสายอาชีพของท่าน					
37. การปฏิบัติงานของท่านมีโอกาสก้าวหน้าไปยังตำแหน่งที่สูงขึ้น					
38. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถในสายงานและตำแหน่งงานของท่าน					
39. ท่านได้รับการพัฒนาสมรรถนะเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น
 กำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงและสมบูรณ์ทุกข้อ
 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 หมายถึง เห็นด้วย 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
คุณภาพของงาน					
40. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
41. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้					
42. หน่วยงานของท่านมีการปฏิบัติงานตามแผนงานที่ตั้งไว้ได้สำเร็จตามกรอบที่กำหนดไว้					
เทคนิคขั้นตอนในการปฏิบัติงาน					
43. ท่านมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว					
44. ท่านมีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน					
45. ท่านมีการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับปัจจุบัน เพื่อให้การปฏิบัติงาน สำเร็จตามที่กำหนดไว้					
ทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน					
46. หน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างพอเพียงและมีประสิทธิภาพ					
47. หน่วยงานของท่านมีบุคลากรที่เพียงพอกับการปฏิบัติงาน					
48. หน่วยงานของท่านได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ					

ส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิด

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ที่ตรงกับความรู้สึกหรือข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด
การทำงานของท่านพบปัญหา/อุปสรรค และปัญหา/ อุปสรรคที่พบ ท่านมีแนวทางแก้ไขอย่างไร (โปรดเสนอแนะ)
ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะที่พบ

ก. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของท่าน

ข. เมื่อท่านพบปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานท่านมีแนวทางในการแก้ไขอย่างไร

ค. ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการปฏิบัติงานอย่างไร



งานประจำสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยขอนแก่น
เลขที่: 30638
วันที่: 4 ก.พ. 2557
เวลา: 13.27 น.

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
 ๒๕/๒๕ ถ.พุทธมนทลสาย ๔ ต.ศาลายา
 อ.พุทธมนทล จ.นครปฐม ๗๓๑๗/๐
 โทรศัพท์ ๐๒-๔๐๐-๒๔๕๐-๗๘ ต่อ ๑๐๐๐
 โทรสาร ๐๒-๕๕๑-๙๗/๑๔

ที่ ศธ ๐๕๑๗.๑๒/ ๐๗๐๑
 วันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๕๗
 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล

กองกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น
เลขที่: 823
วันที่: 6 ก.พ. 2557
เวลา: 13.18 น.

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ด้วย นายชินโชติ นาไพรวณ นักศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น" โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ศิริสรวิทย์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลโดยการเก็บแบบสอบถามกับบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมีระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๕๗ ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ.๒๕๕๗ เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการดังกล่าว จักขอบคุณยิ่ง

เรียน อธิการบดี

ขอแสดงความนับถือ

เพื่อโปรดพิจารณา อนุญาต

(นายภักดิ์ ศรีกุลชา)

หัวหน้างานสารสนเทศ

4 ก.พ. 57

(นายธัญญา ภักดิ์)

ผู้อำนวยการกองกลาง

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ศิริสรวิทย์)

รองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาระบบ

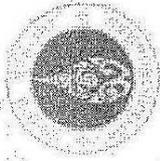
ปฏิบัติงานแทนคณบดีคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

ติดต่อนักศึกษา: นายชินโชติ นาไพรวณ โทรศัพท์ ๐๙๔ - ๔๔๕ - ๔๔๔๕

รองศาสตราจารย์ ดร. ไรโรจน์ศิริโช

อธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น

- 4 ก.พ. 2557



คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ขอเชิญภาคีเครือข่าย เพื่อแสดงว่า

นายชินโชติ นาโพธิ์วัน

ผ่านการอบรมเรื่อง จริยธรรมการวิจัยในคน: สาขาสังคมศาสตร์

วันเสาร์ที่ ๘ กันยายน พ.ศ.๒๕๕๕

ณ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา

เพื่อให้นักศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโทได้เรียนรู้และปฏิบัติตามข้อกำหนดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

(Signature)

รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ สิริสรณ์ศิริบุญ

รองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาระบบ

ประธานคณะกรรมการดำเนินงานโครงการฝึกอบรมฯ

(Signature)

รองศาสตราจารย์ ดร.วิริยา ชินวรรโณ

คณบดี

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การหาค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	29	96.7
	Excluded(a)	2	6.67
	Total	30	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.940	48

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล

นายชินโชติ นาไพบรวัน

วุฒิการศึกษา

สถาบันราชภัฏพระนคร, พ.ศ.2543 - 2545

บริการธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

มหาวิทยาลัยมหิดล, พ.ศ. 2555 – 2557

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการ

ภาครัฐ

ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันและสถานที่ทำงาน

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

ที่ติดต่อ (ที่ทำงาน)

งานประสานงานมหาวิทยาลัยขอนแก่น เลขที่ 328

อาคารสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ชั้น 11

ถนนศรีอยุธยา แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี

กรุงเทพมหานคร 10400

ที่อยู่ (ที่บ้าน)

31/7 ตำบลละหานนา อำเภอเวียงน้อย

จังหวัดขอนแก่น 40230