

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

The Factors Affecting to Performance Efficiency of General Administration Officer, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

ชรินทร์ จินดา*

Charindhorn Jinda*

Received: January 29, 2024; Revised: June 28, 2024; Accepted: June 28, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และ 2) ศึกษาถึงปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 164 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับปัจจัยในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ย 4.32 (2) ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ย 4.35 และ (3) ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านสวัสดิการและค่าตอบแทนมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ปัจจัยในการทำงาน; ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน; เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

Faculty of Applied Sciences, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

* Corresponding Author, Tel. 08 7551 7193, E - mail: charindhorn.b@sci.kmutnb.ac.th

Abstract

The objectives of this research were study to 1) level of factors affecting to performance of general administration officer, King Mongkut's University of Technology North Bangkok (KMUTNB) and 2) to study the work factors that affect the work efficiency of general administrative officer, KMUTB. The sampling for this study were 164 peoples. The tool that used to collect data is a questionnaire. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation and Multiple regression analysis. Results were that: (1) opinions on factors in the work of general administrative officers, KMUTNB were at high level, (2) opinions on factors affecting to performance efficiency of general administrative officers, KMUTNB were at high level and (3) factors in working in terms of job description, job success, and work environment. and welfare and compensation it affects the efficiency of the work of general administrative officer, KMUTB at statistical satisfaction 0.05 level.

Keywords: Working Factors; Performance Efficiency; General Administration Officer

บทนำ

การทำงานในองค์กรภาครัฐ การรัฐวิสาหกิจ หรือภาคเอกชน การตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้บริหารควรคำนึงถึงกลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการทำงาน เทคนิคการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนการสร้างบรรยากาศให้พนักงานทำงานให้มีความสุข สำหรับการทำงานไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด ตำแหน่งงานใด หรือมีหน้าที่รับผิดชอบอะไร พนักงานต้องมีความสุขในการทำงาน ดังนั้นองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ หากปราศจากทรัพยากรมนุษย์การทำงานขององค์กรจะไม่สามารถทำหน้าที่ต่าง ๆ ได้อย่างสมบูรณ์ (ประสงค์, 2543) การที่บุคลากรจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือและเสียสละในการทำงานอย่างจริงจังของบุคคลในองค์กร ผู้บริหารทุกระดับจึงควรให้ความสนใจและนำมาเป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์งาน และการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดความพึงพอใจในงาน อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและเกิดประโยชน์สูงสุด พร้อมทั้งนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (นวลพรรณ, 2558)

ประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วย ทักษะและความเชี่ยวชาญที่นำไปใช้ในบริบทของงานในการปฏิบัติหน้าที่หรือวิธีการที่แต่ละบุคคลกระทำในแง่ของประสิทธิภาพและประสิทธิผล คือจุดสูงสุดของการบรรลุผลลัพธ์ขององค์กร อย่างไรก็ตามประสิทธิภาพการทำงานเป็นพฤติกรรมของบุคคลในบริบทของการทำงานแต่ก็ไม่ชัดเจนเสมอไปว่าพฤติกรรมใดจะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของประสิทธิภาพ (Fogaca, N. et al., 2018) ขอบเขตของประสิทธิภาพหมายถึง พฤติกรรมที่อาจมีผลในเชิงบวกและพฤติกรรมที่มีผลเสียต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น พฤติกรรมในขอบเขตประสิทธิภาพสำหรับแต่ละบุคคลอาจมีค่าที่คาดหวังแตกต่างกัน (Motowidlo, S. J. and Kell, H. J., 2012) ดังนั้นประสิทธิภาพในการพัฒนาพนักงานจึงมีบทบาทด้านการพัฒนาทักษะพนักงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งการพัฒนาแนวทางในการกำหนดสมรรถนะของพนักงานที่พึงประสงค์ เพื่อให้รับกับทิศทางในการดำเนินงานอย่างมีเป้าหมาย โดยการพัฒนากระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านศักยภาพพนักงานให้มีความรู้ ทักษะ ตามกรอบแนวคิดและความสามารถในการบริหารจัดการบุคคลให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับบริบททิศทางขององค์กรในอนาคตทั้งในเรื่องของการบริหารจัดการและการสร้างแรงจูงใจพร้อมส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้หน่วยงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

เพราะพนักงานเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นมองจากแง่มุมของการปฏิบัติงานแต่ละบุคคล (สกุศลตรา, 2560)

งานบริหารงานทั่วไปของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ คือ การบริหารงานทั่วไปเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบบริหารองค์กร เพื่อบรรลุผลตามมาตรฐาน คุณภาพและเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีบทบาทหลักในการประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ โดยเน้นความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ ตรวจสอบได้ ตลอดจนการมีส่วนร่วมของบุคลากร และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในส่วนของการปฏิบัติงาน มีหน้าที่ดังนี้ (1) ปฏิบัติการเกี่ยวกับการบริหารจัดการงานทั่วไปในสำนักงาน เช่น ธุรการ งานจัดระบบงาน งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ เป็นต้น (2) ศึกษารวบรวมข้อมูล สถิติ สรุปรายงาน เช่น งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานบริหารงบประมาณ เป็นต้น (3) ปฏิบัติงานเลขานุการ เช่น ร่างโต้ตอบหนังสือ แพลเอกสาร เตรียมเรื่องและเตรียมการสำหรับการประชุม บันทึกเรื่องเสนอที่ประชุม ทำรายงานการประชุม และรายงานอื่น ๆ (4) ให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ เช่น ให้คำปรึกษา แนะนำในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ระดับรองลงมา และแก่นักศึกษา นอกจากนี้ยังมีงานด้านการประสานงานระหว่างทีมงานทั้งในและนอกหน่วยงาน และด้านการบริการทั้งบุคลากรภายใน สำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน เกิดจากความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรเช่นกัน ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ทำงาน หากองค์กรใดบุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี ก็อาจจะเป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้คุณภาพของงานลดลง ระยะเวลาการทำงานเพิ่มขึ้น และเป็นผลเสียขององค์กร แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ก็ย่อมส่งผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีปริมาณงานโดยรวมเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน อีกทั้งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือได้ตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาและส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถไปจนถึงเกิดทักษะในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น โดยมีนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 - 2570 ตามนโยบายที่ 3 ยุทธศาสตร์มาตรฐานการพัฒนาบุคลากรรองรับการเปลี่ยนไปสู่สังคมดิจิทัล มีการพัฒนาสมรรถนะทางการบริหารให้บุคลากรเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรให้ทันต่อยุคการเปลี่ยนแปลง ส่งเสริมให้บุคลากรทุกสายงานได้รับการพัฒนาศักยภาพอย่างเต็มความสามารถ และส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มพูนความรู้ด้วยตนเองผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2565)

ดังนั้นประสิทธิภาพของบุคลากรจึงมีความจำเป็นและสำคัญ ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ทำให้องค์กรทราบถึงอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน

ปัจจัยในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง เป็นเหตุจูงใจให้พนักงานในองค์กรเกิดความชื่นชม ยินดีในผลสำเร็จตนเอง (กรวิภา และกฤษดา, 2564) และทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, F. et al., 1959) ได้ศึกษาถึงมูลเหตุในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและได้สร้างทฤษฎี

ที่เรียกว่า ทฤษฎีสององค์ประกอบ (Two Factors Theory) ซึ่งแนวคิดหลักของทฤษฎีนี้เชื่อว่าผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ผลผลิตของงานสูงขึ้น ความพึงพอใจในการทำงานมี 2 องค์ประกอบ คือ

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจ เป็นตัวสนับสนุนให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

1.1) ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือ ความสามารถของบุคคลในการทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี สามารถแก้ปัญหาและป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้

1.2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การที่บุคคลได้รับความยอมรับนับถือจากบุคคลที่ตนเกี่ยวข้องกับ ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

1.3) ลักษณะของงาน (Work Itself) คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน

1.4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

1.5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) คือ การเปลี่ยนแปลงสถานที่หรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กรในทางที่สูงขึ้น

2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เป็นสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย 11 ด้าน คือ

2.1) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) คือ การที่บุคคลได้รับสิ่งใหม่ ๆ ที่ช่วยเอื้อต่อวิชาชีพ

2.2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Superior) คือ การติดต่อสื่อสารในลักษณะคล้ายคลึงกับความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา แต่เป็นในลักษณะผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความเคารพผู้บังคับบัญชา

2.3) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Subordinates) คือ การติดต่อสื่อสารทางกิริยาและวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers) คือ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานในองค์กร

2.5) สถานะของอาชีพ (Status) คือ ปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง

2.6) นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) คือ การกำหนดบทบาทอำนาจหน้าที่ และกำหนดนโยบายเด่นชัด เพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้ถูกต้อง

2.7) สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือ สภาพทางกายภาพในสถานที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะสิ่งแวดล้อม ชั่วโมงการทำงาน วัสดุอุปกรณ์ตลอดจนเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

2.8) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in Personal Life) คือ สถานการณ์ของงานที่ส่งผลต่อชีวิตส่วนตัว เช่น การย้ายที่ทำงานใหม่ทำให้ต้องเดินทางไกล

2.9) ความมั่นคงในงาน (Job Security) คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงขององค์กร

2.10) การปกครองบังคับบัญชา (Supervision Techniques) คือ ความรู้สึกของผู้บังคับบัญชาในการบริหารความยุติธรรม ความเต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการนิเทศงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

2.11) เงินเดือน (Salary) คือ ค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่ได้รับเป็นประจำ เช่น เงินเดือนเงินช่วยเหลือบุตร ค่าเล่าเรียนบุตร ตลอดจนเงินสวัสดิการต่าง ๆ

วันทณี วงศ์สุวรรณ และรุจิกาญจน์ สานนท์ (วันทณี และรุจิกาญจน์, 2563) ได้กล่าวถึงแนวคิดปัจจัยในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความต้องการในการทำงานเป็นสิ่งที่จูงใจให้มนุษย์เกิดความพอใจในการทำงาน ดังนั้นในการปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติต้องการสิ่งจูงใจต่าง ๆ แบ่งออกเป็น 7 รูปแบบ คือ 1) ทำงานที่พวกเขามีความสนใจ 2) มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับใช้ในการทำงาน 3) มีค่าจ้างเงินเดือนที่มีความยุติธรรม 4) มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่

การทำงาน 5) สภาพการทำงานที่ดีและสถานที่ที่เหมาะสม 6) มีความสะดวกในการไปกลับและสวัสดิการต่าง ๆ และ 7) มีการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุมการปกครองและโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นผู้ที่เขามีความยกย่องนับถือ

ชนะเอก เขียวบางยาง และสุภาสินี ปริญญานิพนธ์ (ชนะเอก และสุภาสินี, 2566) ได้กล่าวถึงแนวคิดปัจจัยในการปฏิบัติงานไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงาน ประกอบด้วย ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและความสัมพันธ์ภายในองค์กร น่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหาร

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน สรุปได้ว่า ปัจจัยในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง และเป็นสิ่งที่มุ่งเน้นในการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจในการทำงานมี 2 องค์ประกอบ คือ ปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยค่าเงิน ดังนั้นผู้วิจัยได้สังเคราะห์ปัจจัยในการทำงานออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะงาน 2) ด้านความสำเร็จของงาน 3) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 4) ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน 5) ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และ 6) ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน

2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson, E. and Plowman, E. G. (Peterson, E. and Plowman, E. G., 1989) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีการสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ดังนี้

1) คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง งานจะต้องมีคุณภาพสูง โดยผู้ผลิตและผู้ใช้จะต้องได้ประโยชน์ที่คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานจะต้องมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการ

2) ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นจะต้องมีปริมาณงานที่เหมาะสมตามแผนงานที่ได้กำหนดหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการกำหนดระยะเวลาหรือวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่มีการกำหนดไว้ โดยผลงานที่ออกมาจะต้องสอดคล้องกับอัตรากำลังคนในหน่วยงาน มีการสำรวจวัสดุอุปกรณ์ก่อนใช้ทุกครั้งและมีการเก็บวัสดุอุปกรณ์ไว้ในจำนวนที่เหมาะสม

3) เวลาที่ใช้ในงาน (Time) หมายถึง เวลาที่ต้องใช้ในการดำเนินงานจะต้องมีการกำหนดอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ผลงานเสร็จตามกำหนดเมื่อเทียบกับความยากง่ายของงาน ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อย และพนักงานทำงานถูกต้องรวดเร็ว

4) ค่าใช้จ่าย (Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่ายของส่วนดำเนินงานทั้งหมดจะต้องมีความเหมาะสมกับงาน โดยจะต้องลงทุนให้น้อยที่สุดและได้ผลกำไรมากที่สุด และประสิทธิภาพในด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน คือ การใช้ทรัพยากรด้านบุคคล วัสดุ เทคโนโลยี และการเงินที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่าที่สุด มีการวางแผนก่อนเริ่มงานเพื่อขจัดความซ้ำซ้อนในการลดต้นทุนของการผลิต นำความรู้จากการฝึกอบรมมาใช้ในงานโดยก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และให้ความร่วมมือในการประหยัดพลังงาน

สาลินี ชัยวัฒน์พร, สุนิสา พัดมา และฉันทิพย์ จำเดิมเผด็จศึก (สาลินี และคณะ, 2566) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การดำเนินงานตามกิจกรรม หรือตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้เกิดผลสำเร็จมากที่สุดซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นจะมีผลหรือองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่าง ๆ เช่น การใช้ทรัพยากรทั้งคนและอุปกรณ์ได้อย่างเหมาะสมคุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุดรวมทั้งมีการนำเทคนิคต่าง ๆ เข้ามาใช้เพื่อช่วยลดขั้นตอนการทำงานลงและเกิดความสะดวกมากขึ้นงานต่าง ๆ สามารถเสร็จได้ตามกำหนดเวลาที่วางไว้และเกิดการสูญเสียต่อทรัพยากรน้อยที่สุด

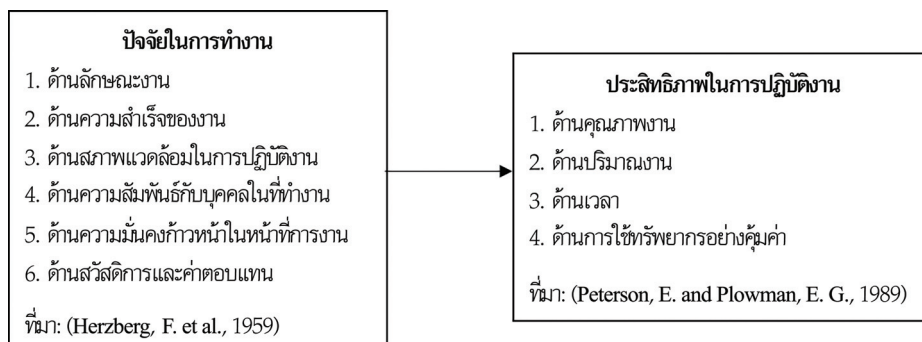
ชัยวุฒิ เทโพธิ์ และพงษ์เสถียร เหลืองอลงกต (ชัยวุฒิ และพงษ์เสถียร, 2563) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ 1) ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง การทำงานเสร็จโดยสูญเสียเวลาและพลังงานน้อยที่สุด คำนิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม เป็นการทำงานได้เร็วและได้งานดีบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน

2) ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่า มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังกล่าวพบว่า การที่บุคคลจะมีความเต็มใจในการทำงาน มีความสุขกับงานที่ทำ จะต้องอาศัยสิ่งที่จูงใจในการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบสำคัญ เพื่อให้การดำเนินงานตามภาระงานที่ได้รับมอบหมายเป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ จึงส่งผลให้สำเร็จตามเป้าประสงค์ขององค์กร ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยดังรูปที่ 1

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยได้กำหนดวิธีการในการศึกษาไว้ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 279 คน (ระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์: Human Resources Information System (HRIS) (ระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์, 2565) ข้อมูล ณ วันที่ 30 มีนาคม 2566) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จะกำหนดขนาดตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจากประชากรที่ศึกษาเป็นกลุ่มที่มีจำนวนแน่นอน (Finite Population) โดยคำนวณจากสูตร Yamane, T. (Yamane, T., 1973) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้ 164 คน และทำการสุ่มด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยสุ่มจากเลขตามลำดับรายชื่อด้วยวิธีการจับสลาก

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ปัจจัยในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (Herzberg, F. et al., 1959) และส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (Peterson, E. and Plowman, E. G., 1989)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาลงความเห็นและให้คะแนน และนำคะแนนมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item Objective Congruence: IOC) การพิจารณาว่าค่าถามนั้น

มีความเที่ยงตรงหรือไม่ โดยทั่วไปจะพิจารณาจากค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (ประสพชัย, 2558) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อของแบบสอบถามทั้งหมด ค่า IOC จะอยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00 ดังนั้นสรุปผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของวิจัยในครั้งนี้เท่ากับ 0.89 ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป แสดงว่า ข้อคำถามในแบบสอบถามมีความเหมาะสมหรือสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

2. การตรวจสอบความเชื่อถือ หรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้วิจัยได้ทำการทดลองโดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-Out) กับทางเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 30 คน และนำคำตอบไปคำนวณค่าด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เนื่องจากข้อมูลแบบสอบถามเป็นข้อมูลแบบ Rating Scale (จิตติรัตน์, 2560) จากการพิจารณาแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ได้ผลการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น (Alpha)
1. ปัจจัยในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	0.951
2. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	0.928

จากตารางที่ 1 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรแต่ละตัว มีค่าตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไป ซึ่งอยู่ในช่วง 0.70 - 1.00 แสดงว่าแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 มีความเชื่อถือได้

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ผ่านการเรียนออนไลน์ตามเกณฑ์การวัดผลในรายวิชา จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์เบื้องต้น พร้อมได้รับใบประกาศนียบัตร จาก Thai MOOC เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

วิธีการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 164 คน โดยผ่าน Google Forms

เกณฑ์การแปลผลคะแนนข้อมูลแบบสอบถาม

งานวิจัยครั้งนี้ข้อมูลในส่วนที่ 2 ปัจจัยในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เป็นข้อมูลแบบสอบถามประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของ Likert, R. (Likert, R., 1961) ดังนั้นผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนในแต่ละระดับเป็นดังนี้

- ระดับคะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด
- ระดับคะแนน 4 หมายถึง มาก
- ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง
- ระดับคะแนน 2 หมายถึง น้อย
- ระดับคะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด

การกำหนดเกณฑ์ต้องให้ทุกระดับมีช่วงคะแนนเท่ากันจะเห็นได้ว่าคะแนนสูงสุด 5 คะแนน และต่ำสุด 1 คะแนน ซึ่งมีช่วงห่างหรือพิสัยของคะแนนเท่ากับ $5 - 1 = 4$ โดยแต่ละระดับควรมีช่วงห่างเท่ากับ $\frac{4}{5} = 0.8$

ดังนั้นการแปลผลระดับคะแนนเฉลี่ยของข้อมูลแบบสอบถามประมาณค่า (Rating Scale) เป็นดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มาก
- คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง น้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณ จะใช้การวิเคราะห์ใน 2 รูปแบบ คือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ การหาร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การวิเคราะห์สถิติอนุมาน (Inferential Statistic) เป็นการนำค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 มีช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 ระดับการศึกษาจบในระดับปริญญาตรี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 61.60 มีสถานภาพสมรส มีบุตร จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 40.90 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 38.40 และปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 40.20
2. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ปัจจัยในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านลักษณะงาน	4.35	0.37	มากที่สุด
2. ด้านความสำเร็จของงาน	4.45	0.35	มากที่สุด
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	4.43	0.38	มากที่สุด
4. ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน	4.42	0.36	มากที่สุด
5. ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	4.12	0.52	มาก
6. ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน	4.20	0.58	มาก
รวม	4.32	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ย 4.32 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ($\bar{X} = 4.45$) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.43$) ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ($\bar{X} = 4.42$) และด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 4.35$) ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ($\bar{X} = 4.20$) และด้านความมั่นคงก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 4.12$)

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านคุณภาพงาน	4.32	0.37	มากที่สุด
2. ด้านปริมาณงาน	4.37	0.37	มากที่สุด
3. ด้านเวลา	4.37	0.42	มากที่สุด
4. ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	4.35	0.36	มากที่สุด
รวม	4.35	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.35 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.37$) และด้านเวลา ($\bar{X} = 4.37$) รองลงมา คือ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ($\bar{X} = 4.35$) และด้านคุณภาพงาน ($\bar{X} = 4.32$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta (β)	t	P-value
Constant	1.750	0.293		5.969	0.000
ด้านลักษณะงาน	0.124	0.054	0.171	2.310	0.022
ด้านความสำเร็จของงาน	0.151	0.055	0.198	2.765	0.006
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	0.151	0.051	0.215	2.945	0.004
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน	0.059	0.049	0.081	1.206	0.230**
ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	0.017	0.041	0.033	0.409	0.683**
ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน	0.094	0.038	0.202	2.484	0.014

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาปัจจัยในการทำงานแต่ละด้านพบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน ($\beta = 0.124$) ด้านความสำเร็จของงาน ($\beta = 0.151$) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ($\beta = 0.151$) และด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ($\beta = 0.094$) มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ส่วนปัจจัยในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ($\beta = 0.059$) และด้านความมั่นคงก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\beta = 0.017$) ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สามารถนำประเด็นสำคัญ ๆ มาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ย 4.32 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน และด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน และด้านความมั่นคงก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งผลจากการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษา อัครเดช ไหมจันทร์ (อัครเดช, 2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลาพบว่า พนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลามีความคิดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.35 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา รองลงมาคือ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และด้านคุณภาพงาน ซึ่งผลจากการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษา สิริรักษา ทาเรนัด (สิริรักษา, 2561) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ สรุปผลการศึกษาระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็ว รองลงมาในระดับมาก คือ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร ตามลำดับ

2. การศึกษาถึงปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ส่วนปัจจัยในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน และด้านความมั่นคงก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา กัณหาภรณ์ คำชมพู และละมัย ร่มเย็น (กัณหาภรณ์ และละมัย, 2566) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลศูนย์สกลนคร ผลการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยของตัวแปรแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลศูนย์สกลนคร คือ นโยบายและการบริหารงาน ลักษณะของอาชีพ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในการทำงาน การเจริญเติบโตและความรับผิดชอบ ส่วนแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านค่าตอบแทน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลศูนย์สกลนคร

ข้อเสนอแนะ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สรุปเป็นข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรให้ความสำคัญ และส่งเสริมด้านความสามารถของบุคลากรให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น เปิดโอกาสให้บุคลากรใช้ความสามารถไหวพริบปฏิภาณ วิธีการการตัดสินใจในการแก้ปัญหาได้อย่างเต็มที่ และควรให้การสนับสนุนส่งเสริมในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เช่น ส่งเข้าอบรม โครงการต่าง ๆ

2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อได้ข้อมูลที่เป็นจริงตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลมาพัฒนาองค์กรต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือที่สนับสนุนงบประมาณในการวิจัยครั้งนี้ และขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

References

- กรวิกา มีสามเสน และกฤษดา เขียววัฒนสุข. (2564). ปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 หน้า 228-241
- กัณหาภรณ์ คำชมพู และละมัย ร่มเย็น. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลศูนย์สกลนคร. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. ปีที่ 3 ฉบับที่ 3 หน้า 158-173
- จิตติรัตน์ แสงเลิศอุทัย. (2560). คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย. วารสารวิจัยและพัฒนาหลักสูตร. ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 หน้า 1-15
- ชนะเอก เขียวบางยาง และสุภาสินีย์ ปริญาณิพนธ์. (2566). ปัจจัยการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย. ปีที่ 5 ฉบับที่ 4 หน้า 837-848
- ชัยวุฒิ เทโพธิ์ และพงษ์เสถียร เหลืองอลงกต. (2563). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 หน้า 251-265
- นวลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา ชลบุรี
- ประสงค์ ประณีตพลกรัง. (2543). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์
- ประสพชัย พสุนนท์. (2558). ความเที่ยงตรงของแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์. วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปีที่ 18 หน้า 375-396
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. (2565). แผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 - 2570. กองบริหารและจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระนครเหนือ

- ระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์. (2565). ข้อมูลบุคลากรเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. เข้าถึงเมื่อ (30 มีนาคม 2566). เข้าถึงได้จาก (<https://hris.kmutnb.ac.th/web/person/search-personnel-info>)
- สาลินี ชัยวัฒน์พร, สุนิสา พัดมา และฉันทิพย์ จำเดิมเพ็ญศิริ. (2566). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: ศูนย์ถันยรักษ์ โรงพยาบาลศิริราช. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา. ปีที่ 13 ฉบับที่ 1 หน้า 42-59
- สิรินภา ทาระนัด. (2561). การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- สกุลตรา กฤษเทียมเมฆ. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายผลิต บริษัท พีแซท คัสสัน ประเทศไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- วัฒน์ วงศ์สุวรรณ และรุจิภาญจน์ สานนท์. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต กรณีศึกษาพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตสลิ้มและเขตบางรัก. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชื่น. ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 หน้า 1-12
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- Fogaca, N., Rego, M. C. B., Melo, M. C. C., Armond, L. P., and Coelho Jr, F. A. (2018). Job Performance Analysis: Scientific Studies in the Main Journals of Management and Psychology from 2006 to 2015. **Performance Improvement Quarterly**. Vol. 4 pp. 231-247. DOI: 10.1002/piq.21248
- Herzberg, F., Mausner, B., and Snyderman, B. (1959). **The Motivation to Work**. 2nd ed. New York: John Willey
- Likert, R. (1961). **New Pattern of Management**. New York: McGraw-Hill Book
- Motowidlo, S. J. and Kell, H. J. (2012). **Job Performance**. Handbook of Psychology. 2nd ed
- Peterson, E. and Plowman, E. G. (1989). **Business Organization and Management**. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York: Harper and Row