

## บทความวิทยานิพนธ์

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพใน

การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

**The Causal Factors Influencing Work Efficiency**

**of the Supporting-Line Personnel at**

**Maharakham University**

พรรณทิวา คุณทวี<sup>1</sup>

ดร.ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน<sup>2</sup>

ดร.ไพศาล วรรคำ<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมีความสำคัญต่อการกำหนดมาตรฐานวิธีการทำงานที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานภายในมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามพันธกิจที่ตั้งไว้ การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และเพื่อสร้างและพัฒนาโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย

<sup>1</sup>มหาบัณฑิตสาขาการวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

<sup>2</sup>อาจารย์ ประจำภาควิชาวิจัยและพัฒนการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

<sup>3</sup>อาจารย์ ประจำภาควิชาฟิสิกส์ศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

มหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 จำนวน 989 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้คือแบบวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 20 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .47 ถึง .75 มีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับเท่ากับ .96 และแบบวัดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 105 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .21 ถึง .73 มีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับเท่ากับ .92 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis)

ผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มี 5 ตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทักษะคติในการทำงาน บรรยากาศองค์การ และลักษณะงานที่ทำ
2. โมเดลเชิงสาเหตุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 92.595 ที่องศาอิสระ (df) เท่ากับ 72 ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.056 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.993 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.967 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (pc) มีค่าเท่ากับ .79 แสดงว่าตัวแปรทั้งหมดร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 79 ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรง ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตัวแปรที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อม ได้แก่ ทักษะคติในการทำงาน บรรยากาศองค์การ และลักษณะงานที่ทำ

โดยสรุป จากผลการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้บริหารสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดอันจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรต่อไป

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

#### ABSTRACT

A study of work efficiency of the supporting-line personnel is important to determination of working method standards used for personnel development which will

help university internal operation go on efficiently and achieve the established missions. The purposed of this study were to examine the causal factors influencing work efficiency of the supporting-line personnel at Mahasarakham University, and to construct and develop a model of causal factors influencing work efficiency of the supporting-line personnel at Mahasarakham University. The sample consisted of 989 people of the supporting-line personnel at Mahasarakham University fiscal year 2009, obtained using the stratified random sampling technique. The instruments used were a 20-item scale on work efficiency of the supporting-line personnel with discriminating powers ranging .47-.75 and a reliability of .96 and a 105-item scale on the factors influencing work efficiency of the supporting-line personnel with discriminating powers ranging .21-.73 and a reliability of .92. The collected data were analyzed using path analysis.

The results of the study were as follows :

1. The factors influencing work efficiency of the supporting-line personnel at Mahasarakham University had 5 variables : work satisfaction, work motivation, work attitude, organizational climate, and work description.

2. The model of causal factors influencing work efficiency of the supporting-line personnel at Mahasarakham University was in congruence with the empirical data, considering from  $\chi^2 = 92.595$ ,  $df = 72$ ,  $p = 0.056$ ,  $GFI = 0.993$ ,  $AGFI = 0.967$ , and  $pc = .79$  showing that all of the variables could cooperatively explain variance of work efficiency at 79 percent. The variables with direct influences were work satisfaction and work motivation. The variable with both direct and indirect influences were work attitude, organizational climate, and work.

In conclusion, based on the results of this study of causal factors influencing work efficiency of the supporting-line personnel at Mahasarakham University, administrators could use the results as a guideline for improving a work operational guideline to generate maximum efficiency which would affect organizational success in the future.

**Keywords** : Work Efficiency

## บทนำ

ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจ ทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้า และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและบุคลากรขององค์กร ก็ขึ้นกับความสามารถขององค์กรในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรเอง ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่างๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดีโดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์กรมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์กรมีความสามารถใช้อยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหา อุปสรรค และความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจ มีความสุข ความพอใจในการทำงาน

## ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2. เพื่อสร้างและพัฒนาโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

## ระเบียบวิธีวิจัย

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 จำนวน 1,978 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 จำนวน 989 คน ได้มาจากการกำหนดขนาดตัวอย่างร้อยละ 50 ของประชากรทั้งหมด โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

### 3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรพยากรณ์หรือตัวแปรอิสระ คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทักษะคติในการทำงาน บรรยากาศองค์กร และลักษณะงานที่ทำ

3.2 ตัวแปรเกณฑ์ คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบวัด จำนวน 1 ฉบับ มีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ลักษณะแบบวัดเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบวัดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ลักษณะแบบวัดเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 105 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขออนุญาตราชการจากคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ถึงอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อขอเก็บข้อมูลจากมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. ดำเนินการเก็บข้อมูลในเดือนมีนาคมถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2553
3. นำแบบสอบถามที่ได้ มาตรวจสอบความถูกต้อง นำไปตรวจให้คะแนน และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดตัวแปรแฝง
2. วิเคราะห์ข้อมูลหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์ โดยใช้สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)
3. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมลิสเรล 8.30 เพื่อคำนวณค่าสถิติ ดังนี้
  - 3.1 ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square Statistics)
  - 3.2 ค่าสถิติ Goodness of Fit Index (GFI)
  - 3.3 ค่าสถิติ Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มี 5 ตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทักษะคิดในการทำงาน บรรยากาศองค์การ และลักษณะงานที่ทำ
2. โมเดลเชิงสาเหตุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจาก ค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 92.595 ที่องศาอิสระ (df) เท่ากับ 72 ค่าความ

น่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.056 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.993 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.967 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (pc) มีค่าเท่ากับ .79 แสดงว่าตัวแปรทั้งหมดรวมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 79 ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรง ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตัวแปรที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อม ได้แก่ ทักษะคติในการทำงาน บรรยากาศองค์กร และลักษณะงานที่ทำ

#### อภิปรายผล

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มี 5 ตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทักษะคติในการทำงาน บรรยากาศองค์กร และลักษณะงานที่ทำ โมเดลที่พัฒนาขึ้นสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ร้อยละ 79 ที่เหลืออีกร้อยละ 21 เป็นอิทธิพลของปัจจัยหรือตัวแปรอื่นที่ไม่ได้ถูกเลือกเข้ามาศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ถ้าสามารถนำปัจจัยหรือตัวแปรที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เข้ามาวิเคราะห์ร่วมด้วยอาจทำให้โมเดลสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามได้เพิ่มขึ้น

2. โมเดลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยส่งผลในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน และมีขวัญกำลังใจในการทำงาน สอดคล้องกับชาริณี จันท์แสงศรี (2540 : 114) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด พบว่า ความพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยส่งผลในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคลากรใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทและเสียสละเพื่อให้หน่วยงานเกิดความเจริญก้าวหน้า สอดคล้องกับเนตรดาว มัชฌิมา (2549 : 98) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพใน

การปฏิบัติงานของครูพี่เลี้ยงศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัด จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูพี่เลี้ยง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.3 ทักษะคติในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดย อิทธิพลทางตรงส่งผลในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีอิทธิพลทางอ้อม ผ่านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่าทัศนคติใน การทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และผู้ที่มีทัศนคติในการทำงานที่ดีย่อมมี ความพึงพอใจ และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้วย

2.4 บรรยากาศองค์การ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยอิทธิพลทางตรงส่งผลใน ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และทัศนคติในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าบรรยากาศ องค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อีกทั้งความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน และทัศนคติในการทำงานขึ้นอยู่กับบรรยากาศขององค์การด้วย เนื่องจาก บุคลากรในองค์การทำงานอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้บังคับบัญชา โครงสร้างขององค์การ กฎระเบียบ ตลอดจนสิ่งต่าง ๆ ในองค์การ สอดคล้องกับปรัชญาตา เอี่ยมมาสิรัตน์ (2551 : 68) ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตลักษณะและบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จให้ องค์การ พบว่า บรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จให้องค์การของพนักงานฝ่าย ประenomหนี้ธนาคาร มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.5 ลักษณะงานที่ทำเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยอิทธิพลทางตรงส่งผลใน ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และทัศนคติในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าบุคลากรจะมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น งานที่ปฏิบัติจะต้องมีความน่าสนใจ เป็นงานที่ทำหาย และได้รับผล รางวัลจากการทำงาานนั้นๆ สอดคล้องกับอุทัยวรรณ จันทรประภาพ (2547 : 88) ได้ศึกษาการ รับรู้ลักษณะงาน การรับรู้ความสามารถในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลโรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง) พบว่า การรับรู้ลักษณะ งานของเจ้าหน้าที่พยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง) มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ซึ่ง เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้