

ปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร

THE FACTORS FOSTERING THE PERFORMANCE EFFICIENCY OF SILPAKORN UNIVERSITY SUPPORTING STAFF

พรรณิดา คำน่า*

(Pannida Kamna)*

นพดล เชนอักษร**

(Nopadol Chenaksara)**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) ปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร 2) ผลการยืนยันปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร มีวิธีการดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ 1) การศึกษาตัวแปรปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร 2) การสร้างเครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูล 3) การวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล และ 4) การยืนยันผลการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง แบบสอบถามความคิดเห็น และแบบสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 269 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ มัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร ประกอบด้วย 6 ปัจจัย คือ 1) นโยบายและการบริหารงานขององค์กร 2) ทักษะความสามารถของบุคลากร 3) การปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ 4) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 5) การพัฒนาบุคลากร และ 6) คุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากร

2. ผลการยืนยันปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร ทั้ง 6 ปัจจัย ได้รับยืนยันจากผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิว่า มีความถูกต้อง มีความเหมาะสม มีความเป็นไปได้ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน / มหาวิทยาลัยศิลปากร

Abstract

The purposes of this research were to determine : 1) the factors fostering the performance efficiency of Silpakorn university supporting staff, and 2) the result of confirmation of the factors fostering the performance efficiency of Silpakorn university supporting staff. There

* นักศึกษาปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

** อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่พันตรี ดร. ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

were 4 steps of the research procedures, following : 1) studying the variable concerning the factors fostering the performance efficiency of Silpakorn university supporting staff, 2) developing instrument and collect data 3) analyzing and synthetic data and 4) confirm the findings. The data was collected by semi-structured interview, opinionnaires and questionnaire. The sample were 269 supporting staffs of Silpakorn university. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation and exploratory factor analysis.

The findings of this research were as follow :

1. The factors fostering the performance efficiency of Silpakorn university supporting staff is composed of 6 factors : 1) organization policies and administration 2) skill and ability of personnel 3) systematic performance 4) motivation in performance 5) personnel development and 6) morality and ethics of personnel.

2. The results of confirmation of the performance efficiency of Silpakorn university supporting staff of 6 factors were accuracy, appropriate, possibility and utility.

Keywords : The performance efficiency / Silpakorn university

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นเมื่อเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ คือ การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน การบริหารจัดการที่รวดเร็ว คุณภาพสูง การกำหนดนโยบายและการบริหารงานสิ้นสุดที่สภามหาวิทยาลัย โดยจะเป็นองค์กรสูงสุดในการกำหนด อธิการบดีจะปรับเปลี่ยนเป็นนักบริหารในเชิงรุก การสร้างแรงจูงใจในการดึงดูดบุคลากรและทรัพยากร ที่มีความสามารถเข้ามาสู่มหาวิทยาลัย การให้มหาวิทยาลัยแต่ละแห่งกำหนดกฎเกณฑ์หรือระเบียบต่างๆได้เอง ทั้งในแง่ของค่าตอบแทน ความก้าวหน้า ทำให้เกิดการแข่งขันที่สูงขึ้นในระหว่างมหาวิทยาลัยในการดึงดูดผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเข้ามาเป็นอาจารย์ อันจะส่งผลต่อคุณภาพของบัณฑิตที่จบออกไป การดำเนินงานจะคำนึงถึงต้นทุนการผลิต เช่น อาวุธหรือยุบการดำเนินการของมหาวิทยาลัย คณะหรือปิดการสอนหลักสูตรที่ไม่คุ้มทุน รวมถึงการให้เอกชนเข้ามารับจ้างในบางกิจกรรมที่ไม่ใช่ภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย หน่วยงานหรือองค์กรที่จะประสบความสำเร็จและบรรลุตามจุดหมายปลายทางที่กำหนดไว้ได้นั้น การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง อาทิ คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ อาคารสถานที่ และเทคโนโลยี แต่อย่างไรก็ตาม คนหรือที่เราเรียกว่าทรัพยากรมนุษย์นั้น ก็เป็นปัจจัยสำคัญระดับแนวหน้าที่จะนำความสำเร็จมาสู่หน่วยงานทุกหน่วยงาน

“บุคลากร” จึงถือเป็นหัวใจสำคัญในการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ และเป้าประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้ การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นการที่ต้องจัดการจะกระทำภารกิจหลักให้บรรลุเป้าประสงค์และมีประสิทธิภาพ หน่วยงานจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน ดังนั้นการบริหารทรัพยากรบุคคล จึงจัดเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงาน เพราะบุคลากรเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากรบริหารอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุอุปกรณ์และการจัดการซึ่งถ้าองค์กรเริ่มต้นด้วยการมีบุคลากรที่ดี มีความสามารถ ปัจจัยด้านอื่นๆก็จะดีตามมา โดยมีการกิจหลัก ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรบุคคล การกำหนดงานหรือออกแบบงาน การวิเคราะห์งาน การสรรหา การคัดเลือก การประเมินผลพนักงาน การฝึกอบรมและพัฒนา ค่าตอบแทน สุขภาพและความ

ปลอดภัย การพ้นจากงานของพนักงาน ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารทุกระดับที่จะต้องรับผิดชอบต่อการจัดการทรัพยากรบุคคลเพื่อให้บรรลุไปสู่เป้าประสงค์ของงานอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรต่างๆ จึงพยายามเอาสมรรถนะมาใช้เป็นปัจจัยในการบริหารองค์การในด้าน ต่าง ๆ เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนางานบริการ หรือการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นต้น

จากราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศ วันที่ 2 มิถุนายน 2559 มหาวิทยาลัยศิลปากร (Silpakorn University, 2016 : 1-2) ออกนอกระบบเป็น มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มหาวิทยาลัยศิลปากรมีฐานะเป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐ ที่ไม่เป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ และกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และไม่ป็นรัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณและกฎหมายอื่น จากข้อบังคับดังกล่าว ยังได้กล่าวถึงการพัฒนาและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อให้พนักงานประจำสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อการเปลี่ยนแปลง ให้มหาวิทยาลัยจัดให้มีการพัฒนาและฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ทักษะ มีเจตคติที่ดี และมีคุณธรรมจริยธรรม เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ก.บ.ม. อาจกำหนดให้มีการพัฒนา ดังนี้ 1) การไปศึกษา ฝึกอบรม หรือดูงาน 2) การไปปฏิบัติงานวิจัย 3) การไปปฏิบัติงานบริการวิชาการ 4) การไปเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ 5) การแลกเปลี่ยนคณาจารย์หรือพนักงาน 6) การอื่นใดที่จำเป็นหรือเหมาะสม

จากข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากร ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ.2559 บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2559 ได้กล่าวถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานประจำทุกตำแหน่ง เพื่อพัฒนาพนักงานมหาวิทยาลัยและเพื่อใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล โดยให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีปีละสองครั้ง เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการเลื่อนเงินเดือน รวมทั้งการนำผลการประเมินไปใช้ในการบริหารงานบุคคลอื่นๆ พนักงานประจำผู้ใดไม่จัดทำข้อตกลงเพื่อรับการประเมินการปฏิบัติงานหรือเป็นผู้มีผลการประเมินการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ไม่ผ่านการประเมินติดต่อกันจำนวนสามรอบการประเมิน พนักงานผู้นั้นอาจถูกเลิกสัญญาจ้างปฏิบัติงาน ทั้งนี้ให้มหาวิทยาลัยแจ้งให้พนักงานผู้นั้นทราบล่วงหน้าเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าหนึ่งเดือน

ความเปลี่ยนแปลงของสถานภาพจากมหาวิทยาลัยของรัฐเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงการบริหารงานบุคคลอย่างมาก เนื่องจาก เมื่อเปลี่ยนสภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแล้ว บุคลากรที่มีสถานภาพเป็นข้าราชการบางส่วนได้เปลี่ยนสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ทำให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยกลายเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ ข้าราชการเดิมที่ไม่ได้มีการเปลี่ยนสภาพ ที่ยังใช้ระเบียบข้าราชการในสถาบันอุดมศึกษา และพนักงานมหาวิทยาลัยที่ใช้ระเบียบการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย ดังนั้น จึงทำให้เกิดการทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมแบบเดียวกัน แต่มีการบริหารงานบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น การมีบัญชีอัตราเงินเดือน การเลื่อนขั้นเงินเดือนที่แตกต่างกันระหว่างข้าราชการกับพนักงานมหาวิทยาลัย เช่น พนักงานมหาวิทยาลัยจะเลื่อนขั้นเงินเดือนในลักษณะของเปอร์เซ็นต์ ส่วนข้าราชการลักษณะการเลื่อนขั้นเงินเดือนก็จะเป็นขั้น การได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่แตกต่างกัน เช่น เรื่องระบบการจ่ายค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

จากสภาพปัญหาที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา เรื่อง ปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการให้เกิดความรู้ความสามารถ ทักษะ และความชำนาญงานในด้านต่างๆ และเพื่อให้เกิดความเป็นมืออาชีพมีจิตสำนึกในการให้บริการ และนำความรู้นั้นมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมหาวิทยาลัยไปสู่วิสัยทัศน์ได้เป็นผลสำเร็จ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อทราบปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร
2. เพื่อทราบผลการยืนยันปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย

ศิลปากร

ข้อคำถามของการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาปัญหา ผู้วิจัยได้กำหนดข้อคำถามเพื่อตอบปัญหาในการวิจัยดังนี้

1. ปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากรมีอะไรบ้าง
2. ผลการยืนยันปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย

ศิลปากรเป็นอย่างไร

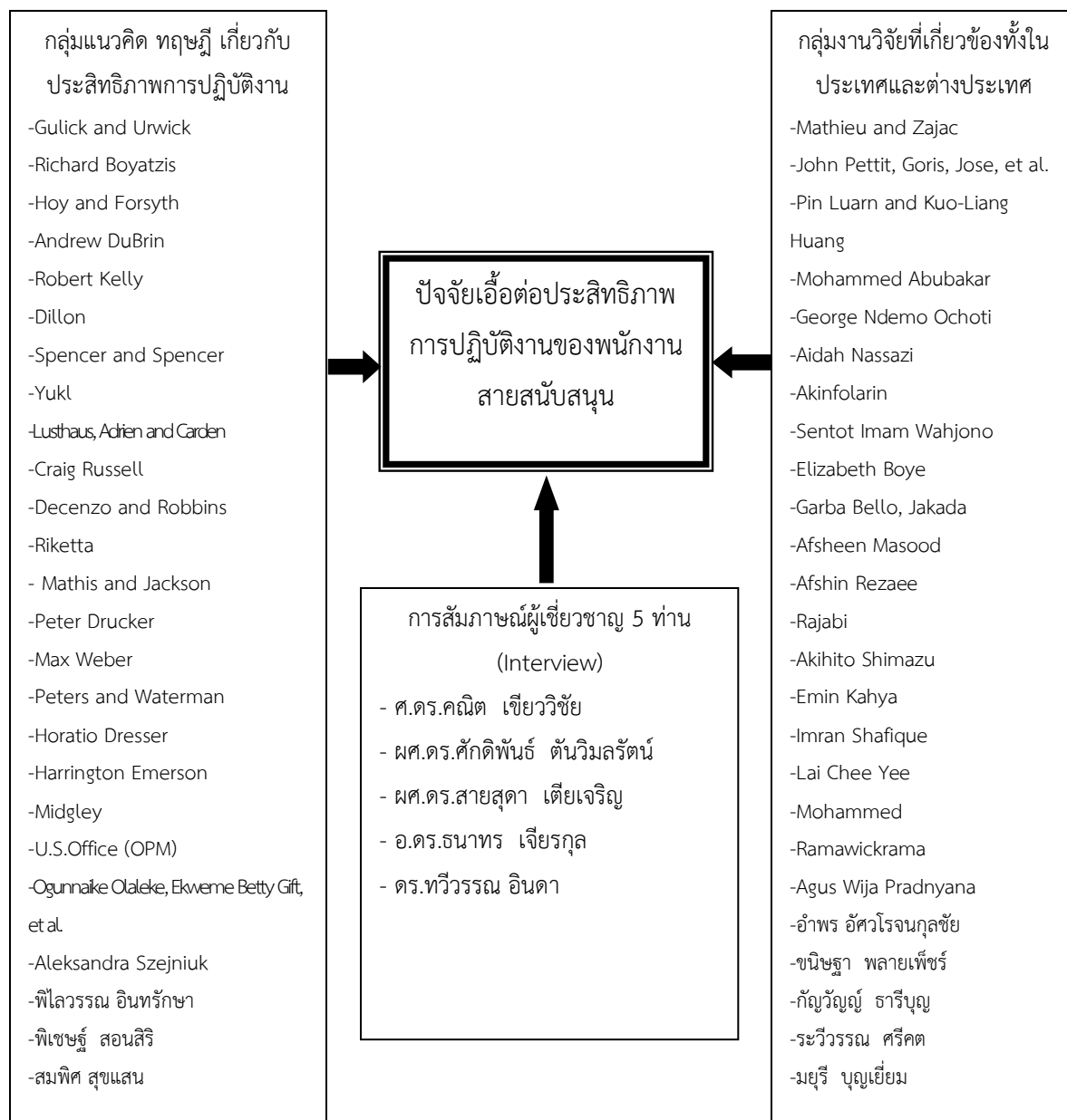
สมมติฐานของการวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับข้อคำถามของการวิจัยผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานของการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นพหุปัจจัย
2. ผลการยืนยันปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากรมีความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย เรื่อง ปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร ประกอบด้วย แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร ทำให้ทราบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคล ที่มีความสามารถ และความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ของตนเองอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน จึงสรุปได้ว่าบุคคลจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กร งานจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดของนักวิชาการต่างๆ ดังต่อไปนี้



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัยเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาค้นคว้าปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้วิจัยกำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ขั้นที่ 2 การสร้างเครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นที่ 3 การวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำมาวิเคราะห์หาปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) ด้วยวิธีสกัดปัจจัย (principal component analysis : PCA) รวบรวมข้อมูลแล้ววิเคราะห์ปัจจัยหลัก (Factor Analysis) ด้วยวิธีสกัดปัจจัย PCA (Principal Component Analysis) เพื่อให้ได้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน

มหาวิทยาลัยศิลปากร ขั้นที่ 4 การยืนยันผลการวิจัย นำผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการวิเคราะห์ในขั้นที่ 3 มาเสนอตามประเด็นเพื่อนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบยืนยันปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากรว่ามีความถูกต้อง เหมาะสม เป็นไปได้และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ และข้อคิดเห็นอื่นๆ

ประชากร

ประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยศิลปากร เฉพาะพนักงานประจำ จำนวน 887 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตารางประมาณการขนาดตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 269 คน ผู้วิจัยใช้เทคนิคการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มแบบแบ่งประเภท (Stratified Random Sampling) โดยเทียบสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในแต่ละหน่วยงานในมหาวิทยาลัยศิลปากร ออกเป็น 34 หน่วยงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือการวิจัยเพื่อใช้ในการดำเนินการวิจัยตามขั้นต่างๆ ดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ซึ่งได้จากการค้นคว้าศึกษาเอกสารงานวิจัย วรรณกรรมต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ มีทั้งหมด 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ และตอนที่ 2 ข้อคำถามในการสัมภาษณ์สำหรับสังเคราะห์เป็นตัวแปรและกำหนดเป็นกรอบการวิจัย
2. แบบสอบถามความคิดเห็น (Opinionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยกำหนดการตอบเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ตอนที่ 2 การสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ท (Likert scale)
3. แบบสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ (Questionnaire) เพื่อพิจารณาเกี่ยวกับความถูกต้อง ความเหมาะสมความเป็นไปได้ และการนำไปใช้ประโยชน์ และข้อคิดเห็นอื่นๆ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ผู้วิจัยกำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยไว้ 3 ประเภท แต่ละประเภทมีการสร้างและการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังต่อไปนี้

1. แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) มีการสร้างและการพัฒนา ดังนี้
ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร หลักการแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และนำร่างเครื่องมือให้กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาเกี่ยวกับประเด็นที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

และผู้ทรงคุณวุฒิ ว่ามีความครอบคลุม สอดคล้อง เหมาะสมหรือไม่ หลังจากนั้น ปรับปรุงแก้ไขตามที่กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำ หลังจากนั้นนำแบบสัมภาษณ์ไปสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 คน

2. แบบสอบถามความคิดเห็น (Opinionnaire) มีการสร้างและการพัฒนา ดังนี้

ศึกษาวิเคราะห์สังเคราะห์และการกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยเป็นการศึกษาเอกสาร หลักการแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งในประเทศและต่างประเทศรวมถึงการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ และนำผลที่ได้จากขั้นที่ 1 มาสร้างแบบสอบถามและปรับแก้ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา จากนั้นนำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน พิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) นำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์โดยใช้เทคนิค IOC (Item of Objective Congruence Index) ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา พบว่า แบบสอบถามมีค่า IOC เป็นไปตามเกณฑ์ 120 ข้อ มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 และผู้วิจัยได้ปรับปรุง แก้ไขสำนวนภาษาที่ใช้ ตลอดจนเนื้อหาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามของตัวแปร และนำมาสร้างเครื่องมือวิจัยจำนวน 120 ข้อ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเดียวกันกับที่ใช้ในการวิจัยและมีคุณสมบัติเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 34 คน จะได้ค่าความเที่ยง (Reliability) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค(Cronbach) เพื่อนำมาปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง มีค่าความเชื่อมั่น 0.983

3. แบบสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ (questionnaire) มีการสร้างและการพัฒนาดังนี้

เมื่อผู้วิจัยได้ผลการวิจัยแล้ว จึงได้กำหนดประเด็นต่างๆ ให้ครอบคลุมกับผลการวิจัย ซึ่งกำหนดไว้คือ ความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และการนำไปใช้ประโยชน์ นำแบบสอบถามปรับปรุงแก้ไขตามที่กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เพื่อยืนยันผลการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ต่อไปนี้

1. ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยถึงผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ และอธิการบดีมหาวิทยาลัยศิลปากร ทุกขั้นตอนของการวิจัย
2. การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญด้วยแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง
3. การจัดส่งและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย ทั้งกลุ่มทดลองเครื่องมือ และกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการส่งและรับคืนทางไปรษณีย์
4. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบและยืนยันผลการวิจัย ผู้วิจัยใช้วิธีการส่งแบบสอบถามให้กับผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง และหน่วยงานที่สังกัด ด้วยการหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (percentage)

2. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแปรที่เป็นปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่ามัธยฐานเลขคณิต ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทั้งนี้ในการวิเคราะห์ถือว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ให้ข้อมูลตกอยู่ในช่วงพฤติกรรมใด ก็แสดงว่าลักษณะของการปฏิบัติตรงตามสภาพที่เป็นจริงแบบนั้น โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1970 : 190)

3. การวิเคราะห์ปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) เพื่อสกัดตัวแปรให้เหลือตัวแปรที่เป็นปัจจัยสำคัญด้วยการสกัดปัจจัย (Principal Component Analysis : PCA) วิเคราะห์ด้วยการหมุนแกนแบบตั้งฉาก (Orthogonal Rotation) โดยใช้วิธีการหมุนแกนปัจจัยด้วยวิธีแวนแมกซ์ (Varimax Rotation) โดยข้อตกลงเบื้องต้นในการศึกษาครั้งนี้ใช้เกณฑ์ในการเลือกปัจจัยย่อยที่น้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป มีค่าไอเกน (Eigen Values) เท่ากับหรือมากกว่า 1 และมีตัวแปรที่สังเกตได้ในแต่ละปัจจัยตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป

4. การวิเคราะห์การตรวจสอบยืนยันปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร โดยใช้สถิติ คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

5. การวิเคราะห์การแสดงความเห็นต่อปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร พิจารณาเกี่ยวกับความถูกต้อง ความเหมาะสม การนำไปใช้ประโยชน์ ความเป็นไปได้ และข้อคิดเห็นอื่นๆ

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร ตามเกณฑ์การคัดเลือก พบว่า ที่มีค่าความแปรปรวน (Eigenvalues) มากกว่า 1 และมีตัวแปรอธิบายปัจจัยมากกว่า 3 ตัวขึ้นไป พบว่ามีเพียง 6 ปัจจัย ที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ ปัจจัยที่ 1 จำนวน 21 ตัวแปร ปัจจัยที่ 2 จำนวน 17 ตัวแปร ปัจจัยที่ 3 จำนวน 12 ตัวแปร ปัจจัยที่ 4 จำนวน 11 ตัวแปร ปัจจัยที่ 5 จำนวน 9 ตัวแปร และปัจจัยที่ 6 จำนวน 4 ตัวแปร โดยผู้วิจัยได้สรุปปัจจัย ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร

ลำดับที่	ปัจจัย	จำนวนตัวแปร	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading)
1	ปัจจัยที่ 1	21	.532 - .758
2	ปัจจัยที่ 2	17	.504 - .692
3	ปัจจัยที่ 3	12	.515 - .720

ลำดับที่	ปัจจัย	จำนวนตัวแปร	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading)
4	ปัจจัยที่ 4	11	.525 - .652
5	ปัจจัยที่ 5	9	.521 - .635
6	ปัจจัยที่ 6	4	.516 - .694
รวม		74	.504 - .758

ผู้วิจัยจึงได้สรุปปัจจัยและได้ตั้งชื่อปัจจัย ได้ดังนี้ ปัจจัยที่ 1 ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ปัจจัยที่ 2 ด้านทักษะความสามารถของบุคลากร ปัจจัยที่ 3 ด้านการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ปัจจัยที่ 4 ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ 5 ด้านการพัฒนาบุคลากร และปัจจัยที่ 6 ด้านคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากร ดังแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 สรุปปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร

2. การยืนยันปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการยืนยัน โดยวิธีอ้างอิงผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน ผลการตรวจสอบยืนยันพบว่า ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิส่วนมากมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นพหุปัจจัย มีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำนวน 6 ปัจจัย มีความถูกต้อง มีความเหมาะสม มีความเป็นไปได้และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร

ผลการวิเคราะห์ทำให้ได้ปัจจัยที่สำคัญ 6 ปัจจัย ดังนี้ 1) นโยบายและการบริหารงานขององค์กร 2) ทักษะความสามารถของบุคลากร 3) การปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ 4) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 5) การพัฒนาบุคลากร และ 6) คุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากร ปัจจัยทั้งหมดนี้สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากรประกอบด้วยพหุปัจจัย มีความสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยของนักวิชาการ หน่วยงานและองค์กร รวมทั้งสถาบันทั้งภายในประเทศและสถาบันต่างประเทศ สถาบันอุดมศึกษา มีการขยายตัวและปรับเปลี่ยนเป็นอันมาก ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจะอยู่ภายใต้โลกยุคศตวรรษที่ 21 สำหรับมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ คือ การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน การบริหารจัดการที่รวดเร็ว คุณภาพสูง การกำหนดนโยบายและการบริหารงานสิ้นสุดที่สภามหาวิทยาลัย โดยจะเป็นองค์กรสูงสุดในการกำหนด บุคลากรจึงถือเป็นหัวใจสำคัญในการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ และเป้าประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้ การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นการที่องค์กรจะกระทำภารกิจหลักให้บรรลุเป้าประสงค์และมีประสิทธิภาพ ดังนั้นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องประกอบด้วย นโยบายและการบริหารงานขององค์กร ทักษะความสามารถของบุคลากร การปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากร และ คุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมยศ นาวิการ (Naveekan, 2002 : 5) ได้พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีปัจจัย 7 ประการ คือ 1) กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดวิสัยทัศน์และภารกิจ การวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็งภายในองค์กร และโอกาสรวมถึงอุปสรรคต่าง ๆ ภายนอก 2) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน 3) ระบบขององค์กรที่บรรลุเป้าประสงค์ 4) แบบของการบริหารจัดการของผู้บริหาร เพื่อบรรลุเป้าประสงค์ขององค์กร 5) บุคลากรผู้ร่วมในองค์กร 6) ความสามารถของพนักงานในองค์กร และ 7) ค่านิยมร่วมของพนักงานในองค์กร และโรเบิร์ต แมทธิสและจอห์น แจ็คสัน (Robert Mathis and John Jackson, 2008 : 71-72) ได้พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรว่าประกอบไปด้วย 3 ปัจจัยหลักคือ 1) ความสามารถในการทำงานเฉพาะบุคคล ประกอบด้วยความสามารถของพนักงาน ความสนใจในการทำงานและลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล 2) นโยบายการจ่ายค่าตอบแทน ประกอบด้วย แรงจูงใจในการทำงาน จริยธรรมในการทำงาน และการเข้าและการลาออกของพนักงาน 3) การสนับสนุนขององค์กร ประกอบด้วย การฝึกอบรมและพัฒนาอุปกรณ์และเทคโนโลยีมาตรฐานการปฏิบัติงานการบริหารงาน และเพื่อนร่วมงานทั้งนี้สามารถอภิปรายผลในแต่ละปัจจัย ได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาปัจจัยเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย พบว่า

1. ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุด โดยนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ที่ค้นพบในงานวิจัยเล่มนี้ ได้แก่ องค์กรมีการกำหนดเป้าประสงค์และทิศทางที่ชัดเจน มีการสร้างขวัญ กำลังใจ ให้กับบุคลากร รวมถึงส่งเสริมสนับสนุนในเรื่องงบประมาณและสนับสนุนในรูปแบบอื่นที่ไม่ใช่เงินสด เช่น วัสดุ ครุภัณฑ์ เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ องค์กรต้องมีการกำหนดสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน และมีการบริหารงานอย่างมีระบบ ถูกต้อง และโปร่งใส บุคลากรมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและการปฏิบัติงาน องค์กรมีการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบ และภาระงานที่ชัดเจน สร้างแรงจูงใจในการให้ปฏิบัติงานอย่าง

หลากหลาย เช่น ยกย่องชมเชย เมื่อบุคลากรทำงานประสบผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ สร้างระบบการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังต้องมีระบบการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายและมีประสิทธิภาพ องค์กรจะต้องมีการปรับโครงสร้างตามความเหมาะสม รวมทั้งให้คำแนะนำ และคำปรึกษา ในกรณีเกิดปัญหา หรือบุคลากรต้องการพัฒนา งาน ผู้บังคับบัญชาต้องมีความเป็นภาวะผู้นำ องค์กรรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอของบุคลากร และต้องมีเกณฑ์มาตรฐานที่ชัดเจน และยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ทั้งนี้ต้องมีการแบ่งงานออกเป็นกลุ่มหรือฝ่ายอย่างชัดเจน และองค์กรต้องมีการสร้างความปรองดองในหมู่คณะ สามารถให้ทุกคนทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดของ เซอร์โต (Certo, 2000 : 9) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร องค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้างที่เหมาะสม โดยจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ 1.1) ปัจจัยด้านนโยบายที่ครอบคลุมถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดพันธกิจที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ การกำหนดเป้าประสงค์และจุดประสงค์ขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว การกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการดำเนินงาน เป็นต้น 1.2) ปัจจัยด้านการบริหารและการจัดการที่ครอบคลุมถึงการจัดโครงสร้างเกี่ยวกับงานใหม่ ความซับซ้อน ความเป็นทางการ การรวมศูนย์หรือกระจายอำนาจ การจัดสายงาน การบังคับบัญชา การจัดกลุ่มงาน การจัดความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงาน การวางแผน การสั่งการ การควบคุมการทำงาน การจัดสรรทรัพยากร การติดตามกำกับดูแล และการประเมินผลการทำงาน 2) ปัจจัยด้านบุคคล เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดเพราะบุคคลคือหมู่คณะที่รวมตัวกันเป็นองค์กร มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีบทบาทในการทำงาน หรือดำเนินงานต่าง ๆ สัมพันธ์กัน เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ ดังนั้นบุคคลที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ตามโครงสร้างงานในองค์กร ครอบคลุมบุคคลระดับสูง กลาง และล่าง รวมถึงบุคคลในระดับการทำงานทั้งหมด ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและคุณสมบัติที่พึงปรารถนาในด้านต่าง ๆ 3) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบผลิตภัณฑ์ การออกแบบการบริหาร การใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในกระบวนการผลิต การควบคุมและการตรวจสอบคุณภาพ การจัดทำระบบข้อมูลการเชื่อมโยงการตลาด การบริการ เพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สู่สังคม อีกทั้งยังสอดคล้องกับروبินส์และจัตจ์ (Robin and Judge, 2015 : 497) ที่กล่าวถึงพื้นฐานโครงสร้างองค์กรในเรื่องการแบ่งแผนงาน ว่าเป็นการจัดกลุ่มงานเข้าไว้ด้วยกัน มีสายงานบังคับบัญชาเป็นเส้นทางต่อเนื่องของอำนาจหน้าที่ที่กำหนดขอบเขตขากชั้นสูงสุดขององค์กรสู่ตำแหน่งต่ำที่สุด และบอกความชัดเจนว่าใครจะต้องรายงานต่อผู้ใด เพื่อสะดวกในการประสานงาน

2. ปัจจัยด้านทักษะความสามารถของบุคลากร เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 2 ซึ่งทักษะความสามารถของบุคลากร ที่ค้นพบในงานวิจัยเล่มนี้ ได้แก่ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการทำงาน มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน และริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ มีความสามารถเป็นทั้งผู้นำและผู้ตามที่ดี มีความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค สามารถจัดการกับอุปสรรคต่าง ๆ ได้ อีกทั้งต้องมีความคล่องตัวในการทำงาน และมีความสามารถด้านการประสานงานทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร ยังรวมถึงบุคลากรต้องมีความสามารถด้านการตัดสินใจที่ดี มีความสามารถในการสื่อสาร และการเจรจาต่อรอง และสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ บุคลากรมีความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี มีความสามารถในการสร้างเครือข่ายในการปฏิบัติงาน และจูงใจผู้อื่นในการทำงานอย่างถูกต้อง และเหมาะสม นอกจากนี้ บุคลากรต้องมีเป้าประสงค์ในชีวิตและการ

ทำงาน มีความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน มีทักษะความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ และมีความสามารถในการบริหารจัดการตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กันตยา เพิ่มผล (Pempchol, 2009 : 6-7) ได้ศึกษาว่าการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานว่าเป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเอง หรือผู้อื่นให้ดีขึ้นเจริญขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ขององค์การ อันจะทำให้ตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้นเจริญขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ขององค์การอันจะทำให้ตนเองผู้อื่นและองค์การเกิดความสุขในที่สุด ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์การหรือการพัฒนาสังคม

3. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 3 โดยการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ที่ค้นพบในงานวิจัยเล่มนี้ ได้แก่ บุคลากรมีความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย มีการจัดลำดับความสำคัญก่อน-หลังในการปฏิบัติงาน มีความสามารถด้านการวางแผน และการพัฒนาแผนงาน มีความสามารถด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม มีการกำหนดปฏิทินการปฏิบัติงานของแต่ละกิจกรรม/งาน อย่างชัดเจน อีกทั้งยังทำงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ บุคลากรมีความมุ่งมั่นปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และยังได้รับความไว้วางใจในการทำงานอยู่เสมอ บุคลากรมีความพยายามในการทำงาน เพื่อให้บรรลุตามเป้าประสงค์ มีการรายงานผลการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องเป็นระบบ อีกทั้งยังมุ่งเน้นความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และมีการทำงานถูกต้องและแม่นยำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เบคฮาร์ด อ้างถึงใน อนุกุล เยี่ยงพฤษกุล (Yeangpreuksawan, 2010 : 23) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ ไว้ดังนี้ 1) ทั้งระบบทุกระบบ ทุกคนทำงานโดยมีเป้าประสงค์ตามแผน 2) รูปแบบต้องกำหนดตามเป้าประสงค์ 3) การตัดสินใจอยู่ที่ผู้รู้ข้อมูลดีที่สุด มิใช่ตามลำดับขั้นรับมอบหมาย 4) วัดผู้บังคับบัญชาที่ผลงานของหน่วยงาน ความเจริญของงานของผู้ใต้บังคับบัญชาและทีมงานที่มีความสามารถ 5) การสื่อสารที่ดีเยี่ยม พูดกันรู้เรื่อง เปิดเผย 6) ความร่วมมือระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มดีเยี่ยม 7) มีความขัดแย้งทางความคิดสูง แต่ปัญหาระหว่างบุคคลน้อย 8) มีค่านิยมในการให้ความช่วยเหลือกัน และ 9) คนในองค์กรพัฒนาตนเองตลอดเวลา

4. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 4 โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่ค้นพบในงานวิจัยเล่มนี้ ได้แก่ องค์กรให้เงินเดือน/ค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย อีกทั้งยังสร้างความมั่นคงในการปฏิบัติงานของบุคลากร ขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความเป็นธรรม องค์กรมีบรรยากาศในการทำงานแบบไม่เป็นทางการและมีส่วนร่วม มีการให้สวัสดิการที่เพียงพอและเหมาะสม ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานชื่นชมในความพยายามการทำงานอย่างจริงจัง สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย สะอาด สวยงาม สะดวกสบายเหมาะแก่การทำงาน บุคลากรมีความภาคภูมิใจในอาชีพและในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง อีกทั้งยังได้รับการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เอื้อต่อการทำงาน บุคลากรต้องการชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับจากบุคคลอื่น และองค์กรจัดให้มีการสอนงานจากผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ชำนาญการ เมื่อมีงานใหม่ ๆ เข้ามาในหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับ วินัย ไชอินยา กันตา (Vinay Chaitanya Ganta, 2014 : Abstract) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Motivation in the workplace to improve the employee performance พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ต้องการแรงจูงใจที่จะรู้สึกดีกับงานและทำงานได้อย่างเหมาะสม พนักงานบางคนมีแรงจูงใจด้านการเงิน ในขณะที่คนอื่น ๆ ได้รับการยอมรับและให้รางวัลเป็นการจูงใจส่วนตัวระดับแรงจูงใจภายในสถานที่ทำงาน มีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน พนักงานคนไหนที่มีแรงบันดาลใจและตื่นตัว

เกี่ยวกับงานของตนก็จะปฏิบัติหน้าที่ตามความสามารถที่ดีที่สุดและตัวเลขผลผลิตเพิ่มขึ้น แรงจูงใจของพนักงานเป็นศูนย์กลางปัญหาสำหรับผู้นำและผู้จัดการ พนักงานที่ไม่มีแรงจูงใจมีแนวโน้มที่จะใช้ความพยายามเพียงเล็กน้อยหรือไม่มีเลยหลีกเลี่ยงสถานที่ทำงานให้มากที่สุดออกจากองค์กร นอกจากนี้ อาร์ซิบูล อิน อันติน (Arizul Bin Antin, 2018 : 77-84) ได้ศึกษาเรื่อง Influence of work load and motivation towards work efficiency of secondary school teacher in Sabah พบว่า แรงจูงใจของครูเป็นสิ่งจูงใจให้ครูปฏิบัติงานที่มอบหมายให้พวกเขา แรงจูงใจของครูแบ่งออกเป็นสองส่วนคือ แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของครู หมายถึง วิธีที่ครูปฏิบัติงานและความรับผิดชอบที่ได้รับโดยใช้วิธีการต่าง ๆ ภาระงานของครูจะมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของครู แรงจูงใจของครูที่ได้รับผลกระทบจากภาระงานของครูจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of ครู

5. ปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากร เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 5 โดยการพัฒนาบุคลากร ที่ค้นพบในงานวิจัยเล่มนี้ ได้แก่ บุคลากรมีความเติบโตก้าวหน้าทางอาชีพ องค์กรมีการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้มีศักยภาพ สามารถปฏิบัติงานได้ตามระบบงานที่วางไว้ บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีโอกาสเข้าร่วมการประชุม อบรม หรือสัมมนา ที่องค์กรจัดขึ้นทุกครั้ง องค์กรมีการส่งเสริมให้พัฒนางานของตนเองในลักษณะ R2R (การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย) สร้างแนวปฏิบัติที่ดีให้กับงานของตนเอง บุคลากรได้รับการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ องค์กรมีการสนับสนุน ส่งเสริม ความก้าวหน้าด้านตำแหน่งหน้าที่ รวมถึงมีการส่งเสริมเรื่องการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และบุคลากรมีการพัฒนาและใช้นวัตกรรมการทำงานจนเกิดผลงานที่มีคุณภาพสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ เดวี วี รามา และ เชค นาแก้ววาลิ (Devi V.Rama and Shaik Nagurvali, 2012 : 202-208) ได้ศึกษา Training & development – a jump starter for employee performance and organizational effectiveness พบว่า การฝึกอบรมและการพัฒนาในท้ายที่สุดไม่เพียง แต่ยกระดับประสิทธิภาพของพนักงาน แต่ยังรวมถึงองค์กรด้วย ได้รับการกล่าวอย่างถูกต้อง การพัฒนาพนักงานเป็นกุญแจสำคัญในการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน ในศตวรรษที่ 21 จะเป็นขององค์กรเหล่านั้นซึ่งสามารถเรียนรู้ได้เร็วกว่าคู่แข่ง การฝึกอบรมช่วยเพิ่มแรงผลักดันความคิดริเริ่มและคุณภาพของการทำงาน of พนักงานจึงช่วยให้มีความมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าประสงค์และจุดประสงค์ขององค์กรและมีแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานภายในองค์กร

6. ปัจจัยด้านคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากร เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 6 โดยคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากร ที่ค้นพบในงานวิจัยเล่มนี้ ได้แก่ บุคลากรมีความเสียสละให้กับองค์กร มีคุณธรรม จริยธรรม เช่น มีความโปร่งใสในการทำงาน มีการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี เป็นต้น มีความซื่อสัตย์ไว้วางใจได้ และมีความรับผิดชอบในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ รัสเซล (Russell, 2001 : 560-573) ได้กล่าวไว้ในบทความเรื่อง “A long-term study of top-level executive performance” เกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพว่า บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงานนั้น ต้องมีความรู้ ความสามารถ ค่านิยมที่ดี มีคุณธรรมจริยธรรม บุคลิกภาพดี สุขภาพร่างกายแข็งแรง ทำงานด้วยความตั้งใจจริง มุ่งมั่นในการทำงาน ให้ความร่วมมือกับบุคคลและหน่วยงานอื่น และผลงานประสบความสำเร็จเป็นที่ยอมรับต่อสังคม ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชญิล นิมนวล (Nimnual, 2009 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ พบว่า คุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานครมี 14 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความมีวินัย ความยุติธรรม ความ

ข้อสัถย ความมีสัถยสัมปชัญญะ การคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมสูงสุด ความประหยัถ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ การไม่เลือกปฏิบัติ ความอดกลั้น ความเป็นผู้มีจิตสัถยารณะ ความขยันหมั้นเพียร และ ฉันทะความพอใจ

2. ผลการยืนยันปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร

ผลการตรวจสอบยืนยันปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร โดยอ้างอิงผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ผลการตรวจสอบพบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นพหุปัจจัย มีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำนวน 6 ปัจจัย คือ 1) ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร 2) ด้านทักษะความสามารถของบุคลากร 3) ด้านการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ 4) ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 5) ด้านการพัฒนาบุคลากร และ 6) ด้านคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากร ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญเห็นสอดคล้องกันว่าปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร มีความถูกต้อง มีความเหมาะสม มีความเป็นไปได้ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้บริหารและพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ควรนำปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากรที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ ไปใช้เป็นข้อมูลในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพราะถ้าพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ก็จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ข้อเสนอแนะมีดังนี้

1. ผลวิจัยพบว่าปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กรสำคัญที่สุด ดังนั้น องค์กรควรมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ กำหนดเป้าประสงค์ และทิศทางที่ชัดเจน เพื่อให้ระดับสายบังคับบัญชามีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ รวมถึงควรรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอของบุคลากร ควรบริหารงานแบบมีส่วนร่วม และควรให้บุคลากรมีอิสระในการทำงานและอิสระในการตัดสินใจ

2. องค์กรควรมีการส่งเสริมและพัฒนาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เช่น ให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นกระตุ้นให้เกิดความคิดทำงานเพื่องาน ทำงานเพื่อความสำเร็จ มีความรับผิดชอบต่อนอง มีการวางแผนงาน เอาชนะอุปสรรคเพื่อบ่งสู่เป้าประสงค์โดยพยายามไม่ลดละ สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน บริหารผลตอบแทนอย่างยุติธรรม ให้ความรู้สึกรักเป็นมิตรและมั่นคงในการทำงาน

3. พนักงานสายสนับสนุน ควรมีการพัฒนาตนเองและการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์ความรู้ใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน เช่น เข้าร่วมการประชุม อบรม สัมมนาที่หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกจัด เป็นต้น และควรมีการสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม เพื่อพัฒนาตนเองและพัฒนางาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรนำปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากรมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (path analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ของปัจจัย
2. ทำการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยอื่น ๆ เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบและพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ
3. อาจทำการวิจัยเชิงทดลอง โดยสร้างรูปแบบหรือหลักสูตรในการพัฒนาบุคลากร โดยนำตัวแปรปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนที่เด่น ๆ ไปสร้างเป็นหลักสูตรเพื่อพัฒนาบุคลากร

References

- Antin, Arzizul Bin. (2018) "Influence of work load and motivation towards work efficiency of secondary school teacher in Sabah". Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities 2(3) : 77-84.
- Best, John W. (1970). Research in Education. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall Inc.
- Certo, Samuel C. (2000). Modern Management. 8th ed. New Jersey : Prentice-Hall.
- Ganta, Vinay Chaitanya. (2014) "Motivation in the workplace to improve the employee performance". International Journal of Engineering Technology, Management and Applied Sciences 6(2), Abstract.
- Mathis, Robert L. and Jackson, John H. (2008). Human resource management. Eagan, MN : Thomson/South-Western.
- Naveekan, S. (2002). Increasing the efficiency of administration : MBO. Bangkok : Bunkij. (in Thai)
- Nimnual, C. (2009). The linear structural relationship model between moral of school administrators and organization loyalty of clients. Doctor of philosophy, Department of Educational Administration, Graduate school, Silpakorn University. (in Thai)
- Pemphol, K. (2009). Performance development. Bangkok : Human Capital Development Center. (in Thai)
- Rama, Devi V. and Nagurvali, Shaik. (2012) "Training & development – a jump starter for employee performance and organizational effectiveness". International Journal of Social Science & Interdisciplinary Research 7(1) : 202-208.
- Robin, Stephen P. and Judge, Timothy A. (2015). Organization Behavior. ed. 16th. Boston : Pearson Education.
- Russell, C.J. (2001) "A long-term study of top-level executive performance," Journal of Applied Psychology August : 560-573.
- Silpakorn University (2016). "Act Silpakorn University 2016". Government gazette Book 113 chapter 49 : 1-2. (in Thai)

ปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร
พรรณนิดา คำนา และ นพดล เจนอักษร

Yeangpreuksawan, A. (2010). Personal development for work efficiency. Bangkok : Mitsiam. (in Thai)