



ปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
INTERNAL ORGANIZATION FACTORS INFLUENCING PERFORMANCE
OF RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY
PHRA NAKHON EMPLOYEES

ปานัน ทรัพย์ธำรงค์
PANUN SAPTHUMRONG

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา 2559



ปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
INTERNAL ORGANIZATION FACTORS INFLUENCING PERFORMANCE
OF RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY
PHRA NAKHON EMPLOYEES

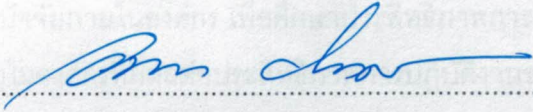
ปานัน ทรัพย์ธำรงค์
PANUN SAPTHUMRONG

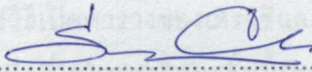
วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา 2559

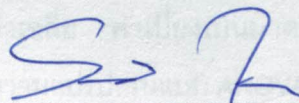
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

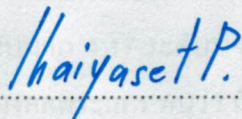
ชื่อวิทยานิพนธ์ บัณฑิตภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ชื่อ นามสกุล นางสาวปาหนัน ทรัพย์ธำรงค์
ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชา การจัดการ
คณะ บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.รัตนาวลี ไม้สัก
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ดร.ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว

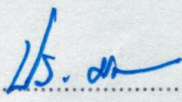

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรา รัตตากร)


.....กรรมการ
(ดร.สุจิตรา ไชยกุลสินธุ์)


.....กรรมการ
(ดร.รัตนาวลี ไม้สัก)


.....กรรมการ
(ดร.ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์
ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร


.....คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(ดร.ปริญญา มากลิ่น)

วันที่ 31 เดือน พ.ค. พ.ศ. 2560

ชื่อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ชื่อ สกุล	ปานัน ทรัพย์ธำรงค์
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชา และคณะ	การจัดการ คณะบริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อศึกษาปัจจัยภายในองค์กร เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 693 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีเปิดตารางของเครจซี่และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การทดสอบค่า T (t-test) ค่า F (F-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ ANOVA การวิเคราะห์ความสัมพันธ์สัมประสิทธิ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน1 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 4.17 ระดับปัจจัยภายในองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า ปัจจัยภายในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 4.09 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษาส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน

คำสำคัญ : ปัจจัยภายใน , ประสิทธิภาพ , มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

Thesis Title	Internal Organization Factors Influencing Performance of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon employees.
Author	Panun Saphumrong
Degree	Master of Business Administration (M.B.A.)
Study Field	Management , Faculty of Business Administration
Academic Year	2016

Abstracts

This research was aimed to analyze work performance classified by personal information, to investigate internal factors of support personnel, work performance, and influence of internal factors affecting work performance of the support personnel at Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. The population used in this study was 693 staff working at Rajamangala University of Technology Phra Nakhon, Bangkok. The sample size was determined by Craig and Morgan method to draw out 250 samples. The research instrument was a questionnaire constructed by the researcher to collect data manually. The data obtained from the questionnaire were analyzed using percentage, mean, standard deviation and T-test, F-test, ANOVA, Pearson coefficient, and multiple regression analysis.

The research revealed the results as follows. Work performance of the support personnel of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon in the overall was at high level with the mean Organization factors of the support personnel of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon in the overall was at high level with the The results of the study on personal factors agreed with the overall performance of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon personnel. It was found that the status salary, and education, hours and working centers were significantly different .

Keywords: Internal factors, Effectiveness, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

กิตติกรรมประกาศ

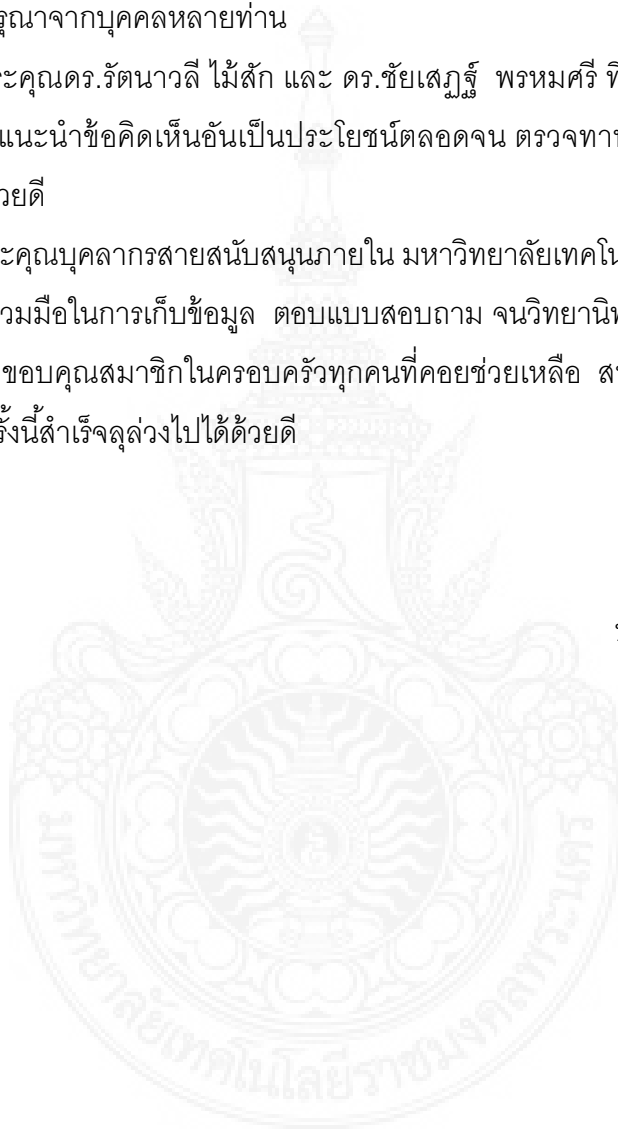
วิทยานิพนธ์ เรื่องปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้เพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาจากบุคคลหลายท่าน

ขอขอบพระคุณดร.รัตนาวดี ไม้สั๊ก และ ดร.ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี ที่กรุณาสละเวลาในการให้คำปรึกษา และแนะนำข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ตลอดจน ตรวจทานแก้ไข วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูล ตอบแบบสอบถาม วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จด้วยดี

ท้ายสุดขอขอบคุณสมาชิกในครอบครัวทุกคนที่คอยช่วยเหลือ สนับสนุนและให้กำลังใจ จนทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ปาหนัน ทรัพย์ธำรงค์



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ณ
1. บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.5 คำนิยามศัพท์	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	17
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในองค์การ	27
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
2.5 ตารางสรุปการทบทวนวรรณกรรม	42
3. วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	45
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
3.4 การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล	49

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4. วิธีการดำเนินการวิจัย	
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	84
5.2 อภิปรายผล	87
5.3 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย	89
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	90
บรรณานุกรม	91
ภาคผนวก	93
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	94
ภาคผนวก ข หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม เพื่อประกอบทำวิทยานิพนธ์	96
ภาคผนวก ค ตัวอย่างแบบสอบถาม	100
ภาคผนวก ง ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ (IOC)	108
ภาคผนวก จ ความเป็นมาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	126
ประวัติผู้วิจัย	131

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง	
2.4 ตารางสรุปทบทวนวรรณกรรม	33
2.5 ตารางสรุปตัวแปร	42
3.1 แสดงจำนวนบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	44
3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	45
3.3 การตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	48
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (n = 250)	47
4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในภาพรวมและรายด้าน (n = 250)	56
4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านประหยัด (n = 250)	57
4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านรวดเร็ว (n = 250)	58
4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านคุณภาพ (n = 250)	59
4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยภายในองค์การของบุคลากร สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในภาพรวมและรายด้าน (n = 250)	60
4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยภายในองค์การของบุคลากร สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านกลยุทธ์ขององค์การ (n = 250)	61
4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยภายในองค์การของบุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านโครงสร้างองค์การ (n = 250)	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
4.9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยภายในองค์การของบุคลากร สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านระบบในการดำเนินงานขององค์การ(n=250)	63
4.10	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยภายในองค์การของบุคลากร สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านรูปแบบการบริหารงานขององค์การ (n = 250)	64
4.11	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยภายในองค์การของบุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน (n = 250)	65
4.12	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยภายในองค์การของบุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการทักษะ (n = 250)	66
4.13	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยภายในองค์การของบุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านค่านิยมร่วม (n = 250)	67
4.14	การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามเพศ (n = 250)	68
4.15	การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครในภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ (n = 250)	69
4.16	การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (n = 250)	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.17 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานภาพ (n = 250)	72
4.18 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 250)	74
4.19 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (n = 250)	75
4.20 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามศูนย์ (n = 250)	76
4.21 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของปัจจัยภายในองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (n = 250)	78
4.22 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (n = 250)	79
4.23 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรปัจจัยภายในองค์กรของบุคลากรโดยรวมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (n = 250)	80

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1.1 กรอบแนวความคิดการศึกษา	4
2.1 โมเดลเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร 7-S ของแมคคินซี	10
2.2 องค์ประกอบองค์การที่นำไปสู่ผล	20
2.3 องค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพ	23



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเงื่อนไขและปัจจัยต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากต่อการบริหารงานขององค์กรทำให้องค์กรต่างพยายามทุกวิถีทางในการที่จะให้ได้มาซึ่งความสามารถและความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรจะต้องหันมาทบทวนถึงกลยุทธ์หรือ วิธีการที่ใช้ในการดำเนินงานว่ามีประสิทธิภาพและความเหมาะสมต่อสถานการณ์ในแต่ละช่วงมากเพียงใด นอกจากนี้แนวความคิดหรือวิธีการบริหารของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรแบบเดิมอาจไม่สามารถที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้เหมือนในอดีต ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงขององค์กรจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการกำหนดแผนการดำเนินงานกลยุทธ์ขององค์กรให้เป็นไปในเชิงรุก ที่สามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับเงื่อนไขของการเปลี่ยนแปลงทั้งจากภายนอกและภายในองค์กร (ปภาวรินทร์ บุญมาก 2553 : 1)

กลยุทธ์การจัดการองค์กรสมัยใหม่ เป็นการนำแนวคิดการจัดการแบบดั้งเดิมมาและแนวคิดการจัดการสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ และสามารถใช้ทรัพยากรทั้งหมดที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนากระบวนการในการดำเนินงานอย่างเห็นได้ชัด องค์กรทุกองค์กรจึงต้องมีการนำกลยุทธ์ต่าง ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรให้มากขึ้น การส่งเสริมการเรียนรู้และสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ของคนภายในองค์กร เป็นวิธีการหนึ่งที่ถูกนำมาใช้ในองค์กรเพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดการ เพื่อขยายขีดความสามารถและเพิ่มศักยภาพในการสร้างผลงานในอนาคตตลอดจนความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยพัฒนาผู้คนในองค์กรให้เป็นผู้ที่มีความรู้ในทุกด้านเกี่ยวกับงานที่ตนเองทำและเป็นผู้ที่สามารถปรับเปลี่ยนตนให้ทันกับ

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ซึ่งส่งผลให้องค์กรมีการพัฒนา และดำเนินธุรกิจได้อย่างมั่นคงและมีการเจริญเติบโต (กนกอร อ่อนเรือง 2556 : 3)

กลยุทธ์การจัดการเป็นการบริหารอย่างมีระบบที่ต้องอาศัยวิสัยทัศน์ และการวางแผนอย่างมีขั้นตอนของผู้นำองค์กรเนื่องจากการบริหารเชิงกลยุทธ์เป็นการบริหารองค์การรวมผู้นำที่มีความสามารถจะต้องอาศัยกลยุทธ์ในการจัดการองค์การที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับองค์การ และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงไม่ล้มเหลว เนื่องจากกลยุทธ์ที่ดีแต่ล้มเหลวจะไม่สามารถนำความสำเร็จมาสู่องค์การได้ ดังนั้น ทั้งกลยุทธ์และผู้บริหารที่ เป็นผู้ตัดสินใจเลือกใช้กลยุทธ์ และนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติจึงมีความสำคัญเท่าเทียมกัน ลักษณะที่สำคัญของกลยุทธ์การจัดการคือ เป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการบริหารงานเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม การบริหารเชิงกลยุทธ์จะเน้น และให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ ที่ไม่เหมือนกับการตัดสินใจในลักษณะอื่นๆ เพราะการบริหารเชิงกลยุทธ์จะเกี่ยวข้องกับอนาคตในระยะยาวขององค์การทั้งหมด ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญคือ เป็นกระบวนการของการบริหารองค์การโดยรวม เป็นการบริหารที่มุ่งเน้นการสร้างกลยุทธ์ สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์การในระยะยาว เป็นการตัดสินใจที่อาศัยขั้นเชิง ไม่มีวิธีการที่สำเร็จรูปต้องอาศัยความร่วมมือ พันธะผูกพัน (Commitment) และทรัพยากรในองค์การมีทิศทางที่ชัดเจนต่อทางเลือกต่างๆ และแสดงให้เห็นทุกคนในองค์การเข้าใจตรงกัน (ปภาวรินทร์ บุญมาก 2553 : 2)

นอกจากทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแล้ว ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน อาทิเช่น นโยบายและรูปแบบการบริหารงานที่เหมาะสม สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรสายสนับสนุน บรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ความพึงพอใจในงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สังคมเพื่อนร่วมงาน การโยกย้ายหรือเลื่อนตำแหน่ง ต้องทำให้โปร่งใสและยุติธรรม ถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้บุคลากรสายสนับสนุนในองค์กรทำงานได้อย่างมีความสุข พร้อมที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ สติปัญญา เพื่อให้งานนั้นประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ (สิริกร ประวะโก 2559 : 3)

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ดังนั้นจึงต้องการศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ อันได้แก่ ปัจจัยภายในองค์กร 7-S ของ McKinsey เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษา ปัญหาการวิจัยครั้ง

นี้ คือ การลาออกของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่ลาออกบ่อย เนื่องจากได้งานทำที่ใหม่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครควรนำแนวทางการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ให้บุคลากรมีความมั่นคงและเกิดความรู้สึกที่จะอุทิศตนเพื่องานและองค์กรได้อย่างจริงใจการที่องค์กร สามารถทำให้บุคลากรทุกคนปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพิ่มประสิทธิภาพ จึงต้องมีกระบวนการที่จะกระตุ้นและแรงจูงใจให้พนักงาน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ได้ประสิทธิผลมากขึ้นและมีความรักความผูกพันต่อองค์กรร่วมกัน

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยภายในองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.2.2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

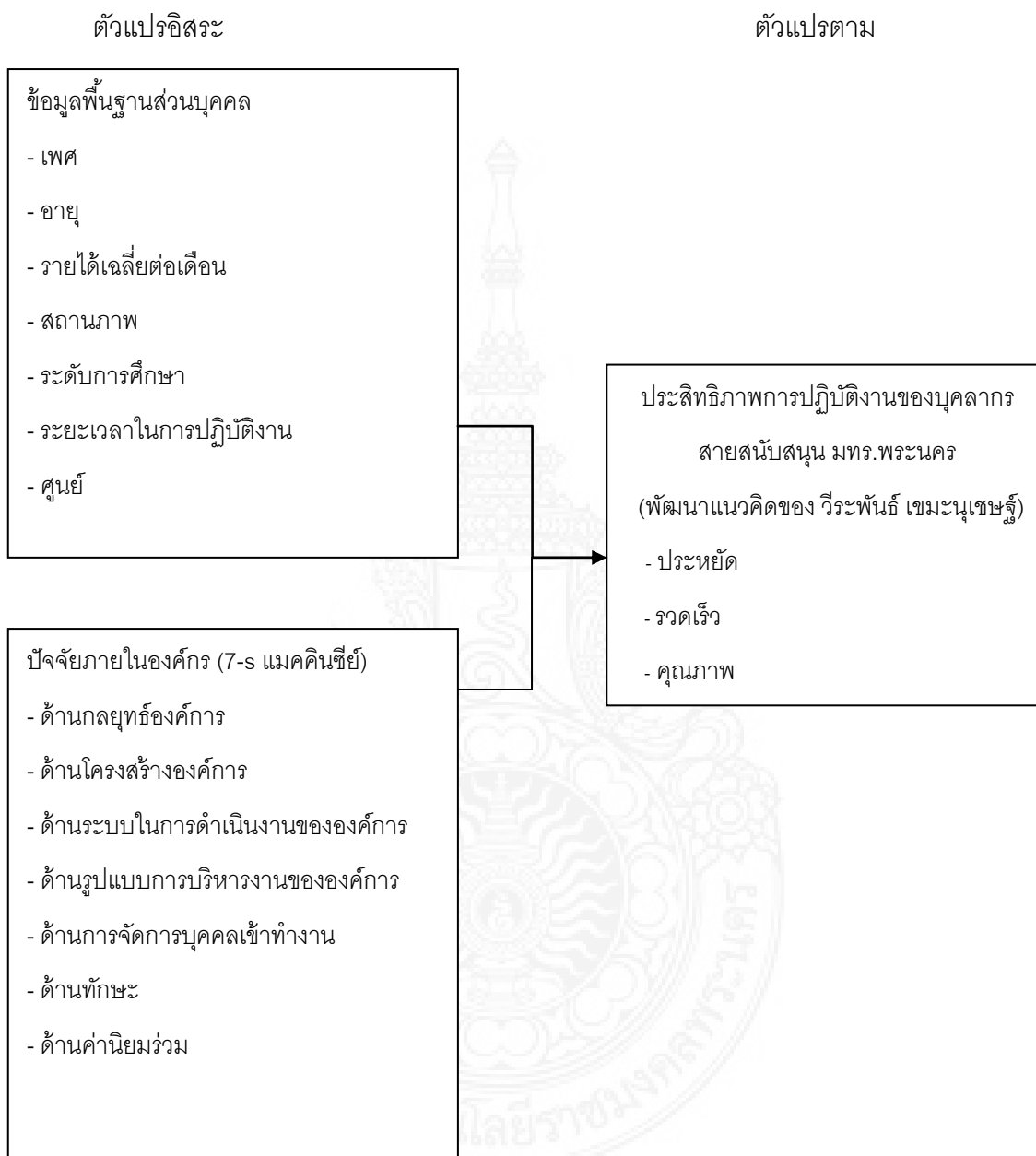
1.2.3 เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

1.2.4 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.3 กรอบแนวคิดการศึกษา

ในการศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยภายในขององค์กร ของแมคคินซีได้แก่ ด้านกลยุทธ์องค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านระบบในการดำเนินงานขององค์กร ด้านรูปแบบขององค์กร ด้านการจัดการบุคคลเข้าทำงาน ด้านทักษะ และด้านค่านิยมร่วม

ภาพ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษ



1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 ปัจจัยข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของบุคลากรที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครแตกต่างกัน

1.4.2 ปัจจัยภายในองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านประชากร ได้กำหนดการศึกษาเฉพาะบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 693 คน

1.5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้กำหนดการศึกษาเฉพาะปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แบ่งออกเป็น 2 ตัวแปร ได้แก่

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ศูนย์ และปัจจัยภายในขององค์กร 7-S ของแมคคินซี ได้แก่ ด้านกลยุทธ์องค์กร ด้านโครงสร้างขององค์กร ด้านระบบในการดำเนินงานขององค์กร ด้านรูปแบบขององค์กร ด้านการจัดการบุคคลเข้าทำงาน ด้านทักษะ และด้านค่านิยมร่วม

1.5.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประหยัด รวดเร็ว และคุณภาพ

1.5.3 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ตั้งแต่เดือนมกราคม 2560 – พฤษภาคม 2560

1.5.4 ขอบเขตด้านสถานที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ผู้บริหารสามารถนำผลของการศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ไปเป็นข้อมูลประกอบในการกำหนดแนวทางในการวางแผนกำหนดอัตรากำลังบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.6.2 สามารถนำผลการศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อใช้ในการพัฒนาบุคลากร พัฒนางาน เสริมสร้างขวัญ กำลังใจ เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 ปัจจัยภายในองค์กร หมายถึง การบริหารจัดการอย่างเป็นระบบจากวิสัยทัศน์ของผู้บริหารที่ผ่านกระบวนการคิดวิเคราะห์และประเมินสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อวางแผนงานการดำเนินงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ และก่อให้เกิดความได้เปรียบจากคู่แข่งทางธุรกิจ

1.7.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานที่ได้ผลงานที่มีคุณภาพมาตรฐาน รวดเร็ว ประหยัด ยุติธรรม ทันเวลา ผลผลิตที่ดี เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นที่พอใจของผู้มารับบริการหรือผู้มาติดต่อ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลมากขึ้นในองค์กร

1.7.3 บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างชั่วคราวสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.7.4 กลยุทธ์ขององค์กร หมายถึง การบริหารจัดการอย่างเป็นระบบจากวิสัยทัศน์ของผู้บริหารที่ผ่านกระบวนการคิดวิเคราะห์และประเมินสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก

องค์กร เพื่อวางแผนทางการดำเนินงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ และก่อให้เกิดความได้เปรียบจากคู่แข่งชั้นทางธุรกิจ

1.7.5 โครงสร้างองค์กร หมายถึง ส่วนประกอบที่แสดงความสัมพันธ์ของตำแหน่งงาน อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ขอบเขตการควบคุมและการรวบรวมหรือการกระจายอำนาจในการตัดสินใจภายในองค์กร

1.7.6 ระบบในการดำเนินขององค์กร หมายถึง ระเบียบวิธี กระบวนการ และขั้นตอนการดำเนินงานในลักษณะที่เป็นทางการขององค์กร

1.7.7 รูปแบบการบริหารงาน หมายถึง ลักษณะและวิธีการจัดการ และพฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงให้เห็นความสำคัญกับการบริหารงานโดยการทุ่มเทกำลังกาย กำลังสติปัญญา และเสียสละเวลาเพื่อแสดงพฤติกรรมการทำงานที่เป็นแบบอย่างที่ดี ทั้งนี้เพราะพฤติกรรมที่แสดงมีความสำคัญมากกว่าการพูด ตลอดจนลักษณะความสัมพันธ์ของผู้บริหาร และพนักงานในองค์กรที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กร

1.7.8 การ جذبบุคคลเข้าทำงาน หมายถึง วิธีการจัดคนให้เหมาะสมกับงาน และการจัดกิจกรรมที่องค์กรทางธุรกิจกระทำขึ้นเพื่อให้มีอิทธิพลต่อกระบวนการการพัฒนาผู้บริหาร และพนักงาน ตลอดจนปรับเปลี่ยนค่านิยมพื้นฐานของทีมผู้บริหารที่มีต่อพนักงานให้เป็นไปในทิศทางที่พึงประสงค์ร่วมกัน อันจะเอื้อต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรเพื่อก่อให้เกิดความทุ่มเทอย่างเต็มความสามารถ

1.7.9 ทักษะ หมายถึง ลักษณะที่โดดเด่น หรือความรู้ความสามารถหลัก ที่องค์กรธุรกิจนั้นมียู่ และเป็นจุดเด่นของสมาชิกองค์กร หรือเป็นสิ่งที่ทำให้องค์กรมีลักษณะแตกต่างไปจากองค์กรอื่น ซึ่งจะเป็นข้อได้เปรียบคู่แข่งชั้น ในหัวข้อที่ศึกษาเป็นธุรกิจเกี่ยวกับการศึกษา

1.7.10 ค่านิยมร่วมกันของพนักงานในองค์กร หมายถึง เป้าหมายสูงสุดที่เป็นปรัชญา หรือความเชื่อพื้นฐานของสมาชิกในองค์กร โดยค่านิยมร่วมจะเป็นหลักพื้นฐานหรือจุดเริ่มต้นของแต่ละระบบโครงการ

1.7.11 ประหยัด หมายถึง ควบคุมการใช้เงิน ทรัพยากร และเวลาให้คุ้มค่าที่สุด
ได้แก่ ประหยัดต้นทุน (Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resources) และประหยัดเวลา (Time)

1.7.12 รวดเร็ว หมายถึง เสร็จทันตามกำหนดเวลา

1.7.13 คุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่
ต้องการ โดยสินค้าหรือบริการนั้นสร้างความพอใจให้กับลูกค้า และมีต้นทุนการดำเนินงานที่
เหมาะสมได้เปรียบคู่แข่ง ลูกค้ามีความพึงพอใจ และยอมจ่ายตามราคาเพื่อซื้อความพอใจนั้น
ซึ่งไม่ใช่เรื่องที่ประเมินจากสิ่งของที่จับต้องได้ หรือเป็นรูปธรรมเพียงด้านเดียว แต่จะต้องนำปัจจัย
อื่นๆ ที่เป็นนามธรรมมาประกอบการพิจารณาด้วย



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าตามตำรา เอกสาร รายงานวิชาการต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วย

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 สรุปบททวนวรรณกรรม
- 2.5 สรุปตัวแปร

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร

2.1.1 ความหมายของ “ปัจจัยภายในองค์กร” (Internal Factors)

สุพานี สฤณีวานิช (2544 : 43) กล่าวว่า ปัจจัยภายในองค์กร หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่อยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กร เช่น ทรัพยากรทางการเงิน เครื่องจักร อาคารสถานที่ บุคลากร และการดำเนินงานด้านต่างๆ ขององค์กร

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2552 : 43 - 44) กล่าวว่า ปัจจัยภายในองค์กร คือ ปัจจัยภายนอกองค์กรที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อองค์กรก็จริง แต่ผู้บริหารต้องมีความเข้าใจและจัดการต่อปัจจัยภายในองค์กรด้วยธุรกิจจึงจะบรรลุเป้าหมาย โดยปัจจัยสำคัญภายในองค์กรประกอบด้วย

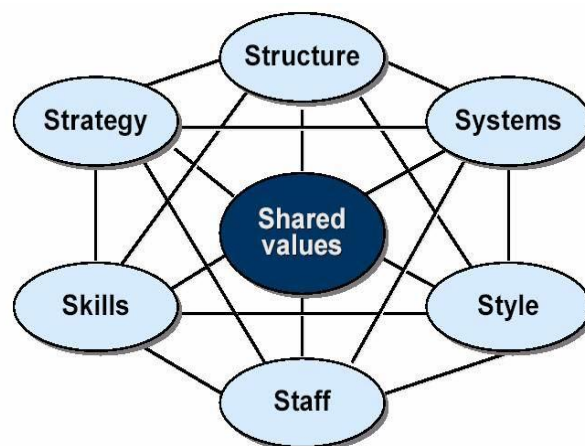
1. เจ้าของและผู้ถือหุ้น
2. คณะกรรมการบริหาร
3. ลูกจ้าง
4. วัฒนธรรมในองค์กร

บุญเลิศ เย็นคงคาและคณะ (2549 : 55) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยภายในองค์กร คือ เป็นสิ่งที่ผู้บริหารสามารถเปลี่ยนแปลง หรือควบคุมได้อีกทั้งปัจจัยภายในยังเป็นตัวกำหนดจุดแข็ง (จุดเด่น) และจุดอ่อน (จุดด้อย) ขององค์กรได้อีกด้วย ถ้าองค์กรสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน องค์กร ก็คือความได้เปรียบนั้นเป็นจุดแข็งขององค์กรได้ ในทิศทางตรงกันข้าม หากองค์กรไม่สามารถทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้ก็เท่ากับองค์กรที่เป็นคู่แข่ง ก็คือเป็นจุดอ่อนขององค์กรได้เช่นกัน

ดังนั้น จึงกล่าวสรุปไว้ว่า ปัจจัยภายในขององค์กร หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่อยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กร เช่น ทรัพยากรทางการเงิน เครื่องจักร อาคารสถานที่ บุคลากร และการดำเนินงานด้านต่างๆ ขององค์กร

2.1.2 ปัจจัยภายในขององค์กร 7-S ของแมคคินซี (McKinsey 7-S framework)

ภาพ 2.1 โมเดลปัจจัยภายในองค์กร 7-S ของแมคคินซี



ที่มา : <http://adisony.blogspot.com/?m=1>

บุญเลิศ เย็นคงคาและคณะ (2549 : 75 - 78) McKinsey 7-S Model คือ ผู้บริหารที่มุ่งความสำเร็จในการดำเนินงานจะต้องตระหนักว่า การปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ที่จะบรรลุที่มุ่งหวังได้ จะต้องอาศัยความสัมพันธ์เชื่อมโยงต่อกันขององค์การ หลักหลายประการในที่นี้หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่าง S แต่ละตัวใน 7-S Model ซึ่งได้แก่

1. โครงสร้าง (Structure) หมายถึง การจัดสายงาน และความสัมพันธ์ของหน่วยงานต่างๆ ในองค์การโดยใช้แผนภูมิองค์การ และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแสดงให้เห็นอย่าง

ชัดเจนว่าใคร ต้องรายงานต่อใคร มีการแบ่งงาน หรือมีการวางแผนงานอย่างไร ความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจหน้าที่ (Authority) และความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นอย่างไร ซึ่งรวมถึงรูปแบบการรวมและการกระจายอำนาจภายในองค์การ

2. กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง กลยุทธ์ เทคนิค รูปแบบ หรือชุดของการปฏิบัติการที่มีจุดมุ่งหมาย เพื่อการดำเนินการในช่วงเวลาต่างๆ ให้เกิดการได้เปรียบเชิงการแข่งขันกับสภาพแวดล้อม และการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

3. ระบบ (Systems) หมายถึง กระบวนการต่างๆ ที่แสดงให้เห็นว่าองค์การดำเนินกิจกรรมภายในองค์การทั้งระบบที่เป็นทางการ และระบบที่ไม่เป็นทางการ ว่ามีการจัดระบบไว้อย่างไร เช่น ระบบข้อมูลข่าวสารภายในองค์การ ระบบการจัดทำงบประมาณลงทุน ระบบการผลิตสินค้าหรือบริการ ระบบการควบคุมคุณภาพ ระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

4. รูปแบบการบริหารงาน (Style) หมายถึง ลักษณะและวิธีการจัดการ และพฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงให้เห็นความสำคัญกับการบริหารงานโดยการทุ่มเทกำลังกายกำลังสติปัญญา และเสียสละเวลาเพื่อแสดงพฤติกรรมการทำงานที่เป็นแบบอย่างที่ดี ทั้งนี้เพราะพฤติกรรมที่แสดงมีความสำคัญมากกว่าการพูด ตลอดจนลักษณะความสัมพันธ์ของผู้บริหารและพนักงานในองค์การที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์การ (Organization or Corporate Culture) เป็นต้น

5. พนักงาน (Staff) หมายถึง วิธีการจัดคนให้เหมาะสมกับงาน และการจัดกิจกรรมที่องค์การทางธุรกิจกระทำขึ้นเพื่อให้มีอิทธิพลต่อกระบวนการการพัฒนาผู้บริหาร และพนักงาน ตลอดจนปรับเปลี่ยนค่านิยมพื้นฐานของที่มีผู้บริหารที่มีต่อพนักงานให้เป็นไปในทิศทางที่พึงประสงค์ร่วมกัน อันจะเอื้อต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การเพื่อก่อให้เกิดความทุ่มเทอย่างเต็มความสามารถ

6. ทักษะหรือความเชี่ยวชาญ (Skills) หมายถึง ลักษณะที่โดดเด่น หรือความสามารถหลัก ที่องค์การธุรกิจนั้นมีอยู่ และเป็นจุดเด่นของสมาชิกขององค์การ หรือเป็นสิ่งที่ทำให้องค์การมีลักษณะแตกต่างไปจากองค์การอื่น ซึ่งจะเป็นข้อได้เปรียบคู่แข่ง โดยเฉพะในปัจจุบันต้องมีความสามารถความชำนาญเฉพาะที่ที่จะสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจ เช่น ความสามารถทางการผลิต ความสามารถทางการขาย ความสามารถทางการบริหารผลิตภัณฑ์ ความสามารถทางการเป็นผู้นำในการพัฒนาเทคโนโลยี ความสามารถทางการประดิษฐ์ คิดค้น และสร้างสิ่งใหม่ที่ดีกว่าให้เกิดขึ้น (Innovations) เป็นต้น

7. ค่านิยม (Shard - Value) หมายถึง คุณค่าร่วมหรือค่านิยมร่วมที่บุคลากรทั้งองค์การยึดถือร่วมกัน อาจเป็นเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่องค์การต้องการบรรลุ ค่านิยมร่วมนี้อาจแสดงออกในรูปแบบของปรัชญาการบริหารงานขององค์การนั้นๆ ก็ได้ ในทางปฏิบัติค่านิยมร่วมจะมีความหมายและความสำคัญยิ่งกว่าภารกิจ หรือวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งมักจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อม แต่ค่านิยมร่วมเป็นสิ่งที่สมาชิกขององค์การจะยึดถือร่วมกันอยู่ตลอดเวลา เช่น Slogan ของหน่วยงานต่างๆ เป็นต้น

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2544 : 294 - 295) McKinsey 7-S Model คือ ผู้บริหารที่มุ่งความสำเร็จในการดำเนินงานจะต้องตระหนักว่า การปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ใช้เพื่อการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์การ และเพื่อประเมินความพร้อมขององค์การทำให้ทราบจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์การนั้นๆ 7-S Model ซึ่งได้แก่

1. โครงสร้าง (Structure) หมายถึง จะต้องมีการมีโครงสร้าง เพื่อรองรับแผนกลยุทธ์ที่ได้วางไว้และโครงสร้างจะต้องสอดคล้องเหมาะสมกับแผนกลยุทธ์ด้วย

2. กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง แผนกลยุทธ์ขององค์การที่ได้จัดทำมาแล้วนั้นเอง ได้มีการจัดทำอย่างเหมาะสมต่อสภาพการแข่งขัน และความพร้อมขององค์การมากน้อยแค่ไหน

3. ระบบ (Systems) หมายถึง เป็นการวิเคราะห์ระบบงานขององค์การในทุกๆ เรื่อง ทั้งระบบการบริหารจัดการ ระบบการปฏิบัติงาน เช่น ระบบสารสนเทศ ระบบการวางแผน ระบบงบประมาณ ระบบการควบคุม ระบบจัดซื้อ ระบบการจ่ายค่าตอบแทน เป็นต้น ระบบงานที่ดีจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้ชัดเจน ง่าย และถูกต้อง

4. รูปแบบการบริหารงาน (Style) หมายถึง จะต้องวิเคราะห์สไตล์การบริหารจัดการของผู้บริหาร โดยเฉพาะของผู้บริหารระดับสูงว่าเป็นอย่างไร มุ่งมั่นในการทำงานแค่ไหน มีความสามารถในการจูงใจ และเป็นแบบอย่างในการทำงานได้ดีแค่ไหน สไตล์ต่างๆ เหล่านี้จะมีขวัญและกำลังใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานได้บังคับบัญชา

5. พนักงาน (Staff) หมายถึง เนื่องจากงานตามแผนกลยุทธ์จะเกิดขึ้นได้ ก็ต้องมีการวิเคราะห์ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ถ้าพนักงานมีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ถูกต้องเหมาะสม และมีแรงจูงใจในการทำงานตามแผนกลยุทธ์ดังกล่าวนั้นก็สำเร็จลงได้

6. ทักษะ หรือความเชี่ยวชาญ (Skills) หมายถึง จะเป็นการพิจารณาถึงทักษะหรือความเชี่ยวชาญขององค์การโดยรวม ว่าองค์การแห่งนี้เก่งหรือถนัดหรือเชี่ยวชาญในเรื่องใด เช่น

บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จะมีความถนัดหรือเชี่ยวชาญในด้านอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้าง ดังนั้น แผนกลยุทธ์ของบริษัทปูนซีเมนต์ไทยมีโอกาสประสบความสำเร็จได้มากกว่ากรณีที่จะขยายธุรกิจออกไปสู่ด้านที่ไม่เชี่ยวชาญ

7. ค่านิยม (Shard-Value) หมายถึง เป็นการวิเคราะห์ถึงค่านิยมร่วม ความเชื่อร่วมขององค์กรนั้นว่าเป็นอย่างไร ซึ่งมักจะสะท้อนอยู่ในปรัชญา ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ ซึ่งต้องมีการวิเคราะห์ปัจจัยข้อนี้ดูว่า มันสอดคล้องสนับสนุนต่อแผนกลยุทธ์ขององค์กรเพียงใด

พัทตร์ผจญ วัฒนสินธุ์ และพสุ เดชะรินทร์ (2542 : 161) McKinsey 7-S Model แนวคิดนี้ต้องการนำเสนอว่าประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยทางด้านโครงสร้างขององค์กรเพียงอย่างเดียว แต่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ 7 ประการ ดังนั้นการที่องค์กรจะมีประสิทธิภาพหรือไม่จึงขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้ง 7 ประการนี้ จึงต้องมีการวิเคราะห์ว่าปัจจัยทั้ง 7 ประการขององค์กรธุรกิจมีลักษณะและสภาพอย่างไร โดยที่ปัจจัยทั้ง 7 ประการประกอบด้วย

1. โครงสร้าง (Structure) การพิจารณาลักษณะของโครงสร้างองค์กรมีประโยชน์ต่อการจัดทำกลยุทธ์ขององค์กร เนื่องจาก ถ้าโครงสร้างองค์กรมีความเหมาะสมและสอดคล้องต่อกกลยุทธ์ที่เลือกใช้ก็จะเป็นจุดแข็งขององค์กร แต่ถ้าโครงสร้างขององค์กรไม่เหมาะสมและสอดคล้องกับกลยุทธ์ที่เลือกใช้ก็จะเป็นจุดอ่อนขององค์กร เช่น ในอดีต Intel มีปัญหาในเรื่องความเหมาะสมระหว่างโครงสร้างองค์กรกับ กลยุทธ์ เนื่องจากบริษัทใช้กลยุทธ์การเติบโตและประสบความสำเร็จอย่างมากแต่ทว่าลักษณะโครงสร้างองค์กรยังคงเป็นลักษณะรวมอำนาจในการตัดสินใจ ทำให้การบริหารและควบคุมเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ

2. กลยุทธ์ (Strategy) ได้แก่ กิจกรรมหรือการดำเนินงานต่างๆ ภายในองค์กรที่ได้ถูกวางแผนขึ้นมาเพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมภายนอกและภายในองค์กร กลยุทธ์ขององค์กรจัดทำขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันเหนือกว่าคู่แข่งอื่น ๆ กลยุทธ์ขององค์กรนั้นมีความสัมพันธ์กับโครงสร้างขององค์กรอย่างใกล้ชิด เนื่องจากการจัดโครงสร้างขององค์กรนั้นจะต้องเป็นไปตามกลยุทธ์ขององค์กรนั้นๆ

3. ระบบในการดำเนินงานขององค์กร (Systems) ได้แก่ ระบบหรือขั้นตอนการดำเนินงานภายในองค์กรทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่ช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินไปได้ เช่น ระบบด้านงบประมาณและระบบบัญชี ระบบในการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน ระบบใน

การฝึกอบรม ระบบในการติดต่อสื่อสาร ระบบหรือขั้นตอนการทำงานเหล่านี้จะบ่งบอกถึงวิธีการทำงานต่างๆ ขององค์กร

4. ลักษณะแบบแผนหรือพฤติกรรมในการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง (Style) โดยรวมถึงบุคลิกภาพของผู้บริหารระดับสูงด้วย เนื่องจากการกระทำหรือพฤติกรรมของผู้บริหารระดับสูงจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดของพนักงานภายในองค์กรมากกว่าคำพูดของผู้บริหาร

5. สมาชิกในองค์กร (Staff) ประกอบด้วยพนักงานทุกระดับภายในองค์กร รวมทั้งแบบแผนและพฤติกรรมต่างๆ ที่องค์กรแสดงและปฏิบัติต่อพนักงานในองค์กร เช่น การมอบหมายให้ฝ่ายบุคคลเป็นผู้ดูแลเกี่ยวกับด้านการพนักงานทั้งหมด หรือ การที่ผู้บริหารระดับสูงเข้ามาเกี่ยวข้องต่อการจูงใจและพัฒนาพนักงาน

6. ความรู้ ความสามารถขององค์กร (Skills) สิ่งที่องค์กรสามารถทำได้ดีกว่าองค์กรอื่นถือว่าเป็นความรู้ ความสามารถของพนักงาน เช่น ความสามารถและทักษะขององค์กรในการให้บริการลูกค้า ความสามารถในด้านการวิจัยและพัฒนา ความสามารถด้านการตลาด ความสามารถด้านการเงิน

7. ค่านิยมร่วมกันของสมาชิกในองค์กร (Shared - Value) ได้แก่แนวคิดร่วมกัน ค่านิยม ความคาดหวังขององค์กร ซึ่งมักจะไม่ได้เขียนไว้อย่างเป็นทางการ เป็นแนวคิดพื้นฐานขององค์กรธุรกิจแต่ละแห่ง รวมทั้งสิ่งที่ต้องการจะให้องค์กรเป็นในอนาคตข้างหน้า องค์กรที่มีความเป็นเลิศในการบริหารมักจะมีค่านิยมร่วมกันก่อให้เกิดปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารธุรกิจหรืออุตสาหกรรมนั้น

สมัยศ นาวิกการ (2543 : 507 - 512) McKinsey 7-S Model คือ ผู้บริหารที่มุ่งความสำเร็จในการดำเนินงานจะต้องตระหนักว่า การปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ที่จะบรรลุที่มุ่งหวังได้ จะต้องอาศัยความสัมพันธ์เชื่อมโยงต่อกันขององค์การ หลักหลายประการในที่นี้ หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่าง S แต่ละตัวใน 7-S Model ซึ่งได้แก่

1. โครงสร้าง (Structure) หมายถึง การพิจารณาถึงการพัฒนาแนวความคิดของโครงสร้าง ทฤษฎีพื้นฐานที่รองรับโครงสร้างจะธรรมดา โครงสร้างจะแบ่งงานและแล้วประสานงาน การชดเชยระหว่างการแบ่งงานและการประสานงานการกระจายอำนาจออกไปและแล้วการรวมอำนาจกลับเข้ามา

2. กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง การวางแผนการกระทำของบริษัทเพื่อการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก ลูกค้า คู่แข่งขัน กลยุทธ์ คือวิธีการที่บริษัทใช้ปรับปรุงฐานะของพวกเขาให้ดีขึ้นโดยการใช้การแข่งขัน เช่น การเป็นผู้นำต้นทุนต่ำ การให้คุณค่าที่ดีกว่าแก่ลูกค้า และการครอบครองส่วนแบ่งตลาด เป็นต้น

3. ระบบ (Systems) หมายถึง ระบบจะเป็นกระจกสะท้อนให้เห็นถึงฐานะของบริษัท จงพิจารณาบริษัทแห่งหนึ่ง บริษัทได้พูดถึงความจำเป็นของการมุ่งตลาดมากขึ้นหลายปีมาแล้ว แต่น่าประหลาดใจ บริษัทได้ใช้เวลาวางแผนเพื่อลูกค้า การตลาด ส่วนแบ่งตลาด และอื่นๆ ของบริษัทน้อยมาก ระบบที่สำคัญบางอย่างของพวกเขายังคงมุ่งภายในอยู่ ถ้าระบบที่สำคัญเหล่านี้ไม่ได้ถูกเปลี่ยนแปลงแล้ว เป้าหมายของการมุ่งที่ตลาดไม่สามารถบรรลุความสำเร็จได้ ไม่ว่าจะบริษัทจะมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและกลยุทธ์มากน้อยแค่ไหน

4. สไตล์ (Style) หมายถึง ผู้บริหารไม่ได้ใช้เวลาของพวกเขาเพื่อการวางแผน การจัดองค์กร การจูงใจ และการควบคุม เป็นระยะอย่างเหมาะสม พวกเขาจะยุ่งเหยิงตลอดวัน และต้องทุ่มเทความสนใจให้กับสิ่งต่างๆ อย่างไม่จบสิ้น ไม่มีผู้บริหารระดับสูงคนไหนสามารถใช้เวลาของพวกเขาไปกับข้อเรียกร้องทุกอย่างได้หมด พวกเขาจะใช้เวลาโดยเฉลี่ยกับข้อปัญหาแต่ละอย่างประมาณเก้านาที

5. บุคคล (Staff) หมายถึง เรามักจะปฏิบัติกับบุคคลภายในสองกรณี กรณีแรกเรากล่าวถึงการประเมินผลงาน การฝึกอบรม การจ่ายผลตอบแทน และอื่นๆ กรณีที่สองเราจะกล่าวถึงขวัญ ทัศนคติ แรงจูงใจ และพฤติกรรม

6. ทักษะ (Skills) หมายถึง เนื่องจากเรามองว่าองค์การที่เผชิญกับสภาพทางธุรกิจที่เลวร้ายจะต้องกระทำมากกว่าการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ พวกเขาจะต้องเพิ่มความสามารถใหม่ๆ เข้ามาด้วยทักษะใหม่ๆ

7. ค่านิยม (Share-Value) หมายถึง เป้าหมายสูงสุดที่มักจะไม่กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ค่านิยมร่วมจะเป็นแนวความคิดรากฐานของการสร้างธุรกิจขึ้นมา และเป็นทิศทางในอนาคตที่มีผู้บริหารระดับสูงต้องการให้ซึมซาบไปทั่วทั้งองค์การ

สรุป 7-S McKinsey ก็คือกรอบแนวคิดพื้นฐานที่นำมาใช้วิเคราะห์ตัวแปรทั้ง 7 ประการซึ่งมีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจ โดยนำผลการวิเคราะห์มากำหนดกลยุทธ์เพื่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุดต่อการบริหารองค์กรนั่นเอง การวิจัยครั้งนี้จึงใช้ McKinsey 7-S ของ บุญเลิศ เย็นคงคาและคณะ (2549 : 75 - 78) ประกอบการวิจัยในครั้งนี้

1. โครงสร้าง (Structure) หมายถึง การจัดสายงาน และความสัมพันธ์ของหน่วยงานต่างๆ ในองค์การโดยใช้แผนภูมิองค์การ และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าใคร ต้องรายงานต่อใคร มีการแบ่งงาน หรือมีการวางแผนงานอย่างไร ความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจหน้าที่ (Authority) และความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นอย่างไร ซึ่งรวมถึงรูปแบบการรวมและการกระจายอำนาจภายในองค์การ

2. กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง กลยุทธ์ เทคนิค รูปแบบ หรือชุดของการปฏิบัติการที่มีจุดมุ่งหมาย เพื่อการดำเนินการในช่วงเวลาต่างๆ ให้เกิดการได้เปรียบเชิงการแข่งขันกับสภาพแวดล้อม และการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

3. ระบบ (Systems) หมายถึง กระบวนการต่างๆ ที่แสดงให้เห็นว่าองค์การดำเนินกิจกรรมภายในองค์การทั้งระบบที่เป็นทางการ และระบบที่ไม่เป็นทางการ ว่ามีการจัดระบบไว้อย่างไร เช่น ระบบข้อมูลข่าวสารภายในองค์การ ระบบการจัดทำงบประมาณลงทุน ระบบการผลิตสินค้าหรือบริการ ระบบการควบคุมคุณภาพ ระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

4. รูปแบบการบริหารงานขององค์การ (Style) หมายถึง ลักษณะและวิธีการจัดการ และพฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงให้เห็นความสำคัญกับการบริหารงานโดยการทุ่มเทกำลังกาย กำลังสติปัญญา และเสียสละเวลาเพื่อแสดงพฤติกรรมการทำงานที่เป็นแบบอย่างที่ดี ทั้งนี้เพราะพฤติกรรมที่แสดงมีความสำคัญมากกว่าการพูด ตลอดจนลักษณะความสัมพันธ์ของผู้บริหาร และพนักงานในองค์การที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์การ (Organization or Corporate Culture) เป็นต้น

5. การจัดบุคคลเข้าทำงาน (Staff) หมายถึง วิธีการจัดคนให้เหมาะสมกับงาน และการจัดกิจกรรมที่องค์การทางธุรกิจกระทำขึ้นเพื่อให้มีอิทธิพลต่อกระบวนการการพัฒนาผู้บริหาร และพนักงาน ตลอดจนปรับเปลี่ยนค่านิยมพื้นฐานของทีมผู้บริหารที่มีต่อพนักงานให้ไปในทิศทางที่พึงประสงค์ร่วมกัน อันจะเอื้อต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การเพื่อก่อให้เกิดความทุ่มเทอย่างเต็มความสามารถ

6. ทักษะ หรือความเชี่ยวชาญ (Skills) หมายถึง ลักษณะที่โดดเด่น หรือความสามารถหลัก ที่องค์การธุรกิจนั้นมีอยู่ และเป็นจุดเด่นของสมาชิกขององค์การ หรือเป็นสิ่งที่ทำให้องค์การมีลักษณะแตกต่างไปจากองค์การอื่น ซึ่งจะเป็นข้อได้เปรียบคู่แข่งชั้น โดยเฉพาะในปัจจุบันต้องมีความสามารถความชำนาญเฉพาะที่ที่จะสร้างความเข้มแข็งแก่ธุรกิจ เช่น ความสามารถทางการผลิต ความสามารถทางการขาย ความสามารถทางการบริหารผลิตภัณฑ์

ความสามารถทางการเป็นผู้นำในการพัฒนาเทคโนโลยี ความสามารถทางการประดิษฐ์ คิดค้น และสร้างสิ่งใหม่ที่ดีกว่าให้เกิดขึ้น (Innovations) เป็นต้น

7. ค่านิยม (Shard - Value) หมายถึง คุณค่าร่วมหรือค่านิยมร่วมที่บุคลากรทั้งองค์การยึดถือร่วมกัน อาจเป็นเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่องค์การต้องการบรรลุ ค่านิยมร่วมนี้อาจแสดงออกในรูปของปรัชญาการบริหารงานขององค์การนั้นๆ ก็ได้ ในทางปฏิบัติค่านิยมร่วมจะมีความหมายและความสำคัญยิ่งกว่าภารกิจ หรือวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งมักจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อม แต่ค่านิยมร่วมเป็นสิ่งที่สมาชิกขององค์การจะยึดถือร่วมกันอยู่ตลอดเวลา เช่น Slogan ของหน่วยงานต่างๆ เป็นต้น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.2.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพ หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (Ratio of outputs to inputs) การวัดประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยกัน กิบสันและคณะ (1988 : 37) เช่น อัตราการได้ผลตอบแทน (Rate of return) ในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน

- 1) ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต (Unit cost)
- 2) อัตราการสูญเปล่าสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร
- 3) อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ผลสำเร็จที่พิจารณาในแง่ของเศรษฐศาสตร์ ที่มีตัวบ่งชี้ ได้แก่ ความประหยัด หรือคุ้มค่า (ประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลา) ความทันเวลา และมีคุณภาพ (ทั้งกระบวนการ ได้แก่ Input Process และ Output) Boonlert Aroonpiboon (2014 : 1)

ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือ

เทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรงและมีคุณภาพ สมใจ ลักษณะ (2546 : 7)

ประสิทธิภาพของบุคคล หมายความว่า การทำงานเสร็จโดยสูญเวลาและเสียพลังน้อยที่สุด ค่านิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม คือ การทำงานได้เร็ว และได้งานดี วัชรีย์ ภูวธรรม (2523:246)

ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่างๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคน อย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุดมีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดีโดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์กรมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมายขององค์กรมีความสามารถประยุกต์ศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน สมใจ ลักษณะ (2546 : 7)

ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การทำงานโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือ ลดค่าใช้จ่ายด้านวัตถุและอุปกรณ์ลง หรือประหยัดทรัพยากรได้ เป็นการทำสิ่งต่างๆ ให้ถูกต้อง รอบคอบและคล่องตัว (2003 : 1)

ดังนั้น บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้นดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

เป้าหมายความสำเร็จขององค์กร คือ การมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการมีประสิทธิภาพการทำงานของมนุษย์ในองค์กรและการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร การจะเพิ่มความสำเร็จ ความก้าวหน้า และความพึงพอใจในผลผลิตขององค์กรจำเป็นต้องศึกษาแนวคิดแนวปฏิบัติในการปรับปรุงองค์ประกอบต่างๆ ขององค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรจะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร การบริหารบุคลากร การสร้างแรงจูงใจ และการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลในองค์กรเป็นหัวใจสำคัญที่สุดของ

ความสำเร็จขององค์การ การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับปรัชญาและอุดมการณ์ในการพัฒนาตนเอง การปรับแต่งบุคลิกภาพ การใช้ประโยชน์จากเรื่องความต้องการของมนุษย์ ความเข้าใจเรื่องการพัฒนาค่านิยม การกำหนดเป้าประสงค์ของชีวิตและการทำงาน และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง สมใจ ลักษณะ (2546 : 15)

ประสิทธิภาพรวมขององค์การให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์การ (Organization Structure and Its Goals) ซึ่งกำหนดหลักประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบ โดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสิ้นเปลืองในด้านต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly Defined Ideal) ผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการเพื่อลดความคลุมเครือและความไม่แน่นอน
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common Sense) ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถสร้างความแตกต่างโดยค้นหาความรู้และคำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
3. คำแนะนำที่ดี (Competent Counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น
4. วินัย (Discipline) ผู้บริหารควรกำหนดองค์การเพื่อให้พนักงานเชื่อถือความกฎและวินัยต่าง ๆ
5. ความยุติธรรม (Fair Deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรมและความเหมาะสม
6. มีข้อมูลที่เชื่อถือได้เป็นปัจจุบันถูกต้องและแน่นอน (Reliable, Diate, Accurate, and Permanent Records) ผู้บริหารควรมีข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการตัดสินใจ
7. ความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์การทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย
8. มาตรฐานและตารางเวลา (Standards and Schedules) ผู้บริหารต้องพัฒนาวิธีการทำงานและกำหนดเวลาทำงานสำหรับแต่ละหน้าที่

9. สภาพมาตรฐาน (Standardized Conditions) ผู้บริหารควร

สภาพแวดล้อมให้ดี

10. การปฏิบัติการณ์ที่มีมาตรฐาน (Standardized Conditions) ผู้บริหารควรรักษาแบบมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดี

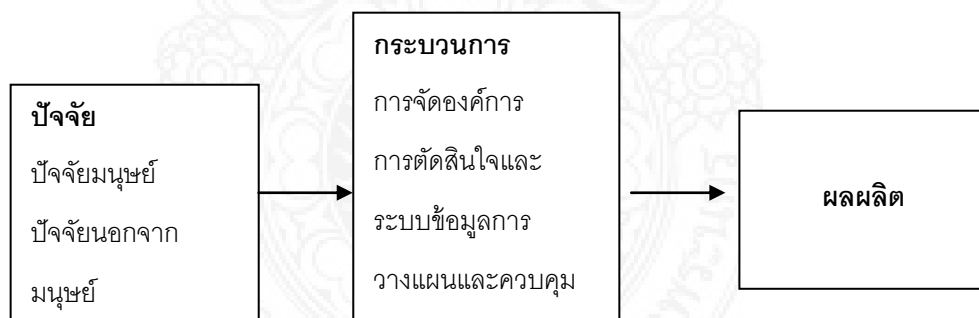
11. มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานที่ระบุไว้ (Written Standard Practice Instructions) ผู้บริหารต้องระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร

12. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency Reward) ผู้บริหารควรให้รางวัลพนักงานสำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์

2.2.2 การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน

ให้กรอบแนวคิดขององค์ประกอบการดำเนินงานองค์การที่นำไปสู่ความมีประสิทธิภาพของการผลิตดังแผนภาพที่ 2.2 สมิต (1982 : 65)

ภาพ 2.2 องค์ประกอบองค์การที่นำไปสู่ผล



ที่มา : สมใจ ลักษณะ

จากแผนภาพที่ 2.2 สมิตได้อธิบายองค์ประกอบต่างๆ ขององค์การที่จะนำไปสู่ผลที่มีประสิทธิภาพ คือ

ก. องค์ประกอบด้านปัจจัย (Input)

1) ปัจจัยมนุษย์ (Human) ได้แก่

- กำลังคน (Manpower)

- ความสามารถ (Abilities)
 - พลัง (Energies)
 - ความต้องการ (Needs)
 - ความคาดหวัง (Expectations)
- 2) ปัจจัยนอกจากมนุษย์ (Nonhuman) ได้แก่
- เงินทุน (Money)
 - เครื่องมือเครื่องจักร (Machines)
 - วัสดุ (Materials)
 - เทคนิควิธีการ (Methods)
 - ที่ดิน (Land)
- ข. องค์ประกอบด้านกระบวนการ
- 1) การจัดองค์การ ได้แก่
- จัดโครงสร้าง
 - จัดศักยภาพการปรับเปลี่ยน
 - การวิเคราะห์
 - การกำหนดวัตถุประสงค์
 - การกำหนดยุทธศาสตร์
 - การกำหนดกลยุทธ์
- 2) การจัดระบบตัดสินใจและระบบข้อมูล ได้แก่
- กระบวนการตัดสินใจ
 - การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
 - การจัดระบบสนับสนุน
- 3) การวางแผนและการควบคุม ได้แก่
- การวางแผนยุทธศาสตร์
 - รูปแบบการวางแผนและวิธีการที่ใช้

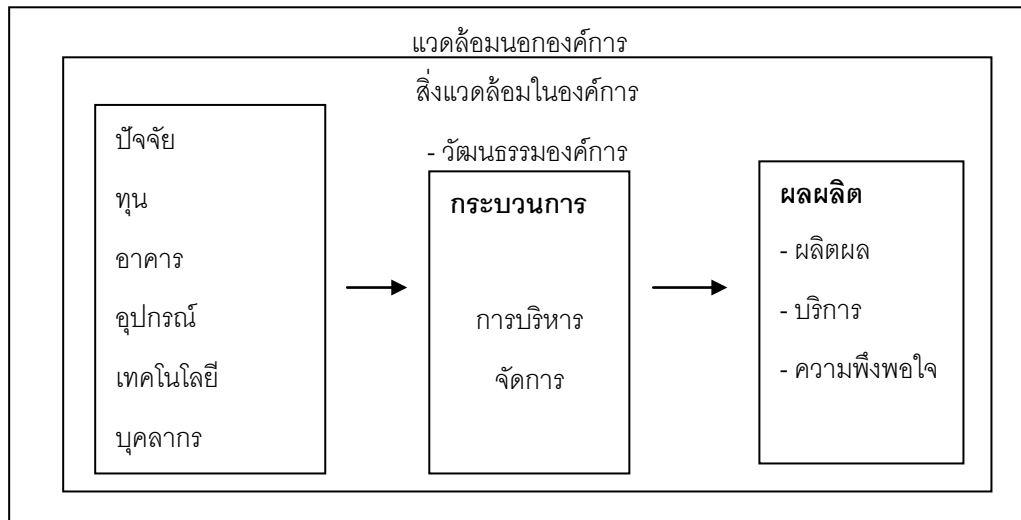
- การวางแผนงานโครงการ
- การจัดระบบควบคุมและคอมพิวเตอร์ช่วยควบคุม
- การวิเคราะห์ทุนและกำไรเพิ่มประสิทธิผล
- การบริหารบุคลากรและการประเมิน

ค. องค์ประกอบด้านผลผลิต (Outputs)

- 1) สินค้าและบริการ
- 2) ความสามารถปฏิบัติขององค์การ
- 3) ระดับการเพิ่มผลผลิต
- 4) นวัตกรรม
- 5) การเติบโตและพัฒนาการขององค์การ ได้แก่
 - การขยายสถานที่
 - การขยายทุน
 - การขยายตลาด
 - การใช้เทคโนโลยี
 - การขยายบุคลากร
- 6) ภาพพจน์ขององค์การ
- 7) ความมุ่งมั่นขององค์การ
- 8) แรงจูงใจขององค์การ
- 9) ความพึงพอใจของบุคลากรและลูกค้า

ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์การเป็นหัวใจของการนำองค์การไปสู่การบรรลุความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์การจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและแก่บุคลากรขององค์การ ก็ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์การในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การเอง ประสิทธิภาพขององค์การจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญดังแสดงไว้ในแผนภาพที่ 2.3 สมใจ ลักษณะ (2546 : 10 - 12)

ภาพ 2.3 องค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพ



ที่มา : สมใจ ลักษณะ (2546 : 10 - 12)

จากแผนภาพที่ 2.3 ประสิทธิภาพขององค์การจะขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

- ก. สิ่งแวดล้อมนอกองค์การ
- ข. สิ่งแวดล้อมในองค์การ
- ค. ปัจจัยขององค์การ
- ง. กระบวนการขององค์การ

ถ้าองค์ประกอบ 4 ประการนี้มีลักษณะที่เอื้อต่อการดำเนินงานตามภารกิจขององค์การ ก็จะนำไปสู่การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์การ คือ การสร้างผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ครบถ้วน

สิ่งแวดล้อมนอกองค์การ ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ฯลฯ ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น นิยมของฟุ่มเฟือยต้องการความสะดวกในการบริการบางลักษณะ เช่น บริการขายตรง บริการสื่อสารขนส่ง ฯลฯ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น มีการประดิษฐ์คิดค้นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ๆ การซื้อขายสินค้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

(Electronic Commerce) สภาวะการซื้อขาย ส่งออกในตลาดโลก คู่แข่งขันทางการผลิตการบริการ แหล่งวัตถุดิบคุณภาพวัตถุดิบและผู้ร่วมลงทุน

สิ่งแวดล้อมในองค์การ ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์การที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานองค์การ วัฒนธรรมองค์การ และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

ปัจจัยขององค์การ ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์การในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร

โดยเฉพาะด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การ บุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่สิ่งสำคัญดังต่อไปนี้

- ปรัชญาและอุดมการณ์
- บุคลิกภาพ
- ความต้องการ
- ค่านิยม
- การมีเป้าหมายที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน
- ความสามารถในการสำรวจตนเอง
- ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน
- การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

กระบวนการขององค์การ เป็นองค์ประกอบสำคัญเป็นลำดับสองต่อจากองค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์การ คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิตและการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์การที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์การ การวางแผน การจัดองค์การในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

ความสำเร็จสูงสุดขององค์การเกิดขึ้นได้ด้วยการพัฒนาหลายๆ ปัจจัยประกอบขององค์การ ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์การ โดยอาศัยความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจ ความพร้อมในการทำงานร่วมกัน สร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพ ตลอดจนความผูกพันในความรู้สึกที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ อันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์การให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น สำหรับแนวความคิดที่สำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานนั้นมีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยต่างๆ ดังนี้

ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเป็นหัวใจของการนำองค์การไปสู่การบรรลุผลสำเร็จในการดำเนินงาน นอกจากนั้นยังมีปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงานคือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ สามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงานและเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นเสมอ และประสิทธิภาพ มี 2 ระดับ คือ ประสิทธิภาพของบุคคล และประสิทธิภาพขององค์การ สมใจ สวয়สม (2542 : 45)

ประสิทธิภาพขององค์การและบุคลากรขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์การ ได้แก่ ตลาด ความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินและการธนาคารกำลังซื้อของลูกค้า ความเปลี่ยนแปลงของสังคม การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เป็นต้น
2. สิ่งแวดล้อมในองค์การ ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์การที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานในองค์การ วัฒนธรรมองค์การ และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร
3. ปัจจัยขององค์การ ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์การในด้านที่ดิน อาคาร สถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร

โดยเฉพาะด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การ บุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนา

ประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่สิ่งสำคัญต่อไปนี้ ประชัญญาและอุดมการณ์ บุคลิกภาพความต้องการ ค่านิยมการมีเป้าประสงค์ที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

4. กระบวนการขององค์การ เป็นองค์ประกอบสำคัญเป็นลำดับสองต่อจากองค์ประกอบ ด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์การ คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิผลและการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์การที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์การ การวางแผน การจัดองค์การในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

การค้นพบชนิดของประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน จากการวิเคราะห์งานเป็นจำนวนมาก โดยกาเย่ (Gagne) ได้ค้นพบข้อแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Performance) ไว้ 8 ชนิด ซึ่งเมเยอร์และบีช (Mager and Beach) ได้มาสรุปรวมให้ง่ายเข้าเป็น 5 ชนิด ของประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้ดังนี้ คือ ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว (Discrimination) การวิเคราะห์ปัญหา (Problem Solving) จำเรื่องที่ผ่านมา (Recall) การดัดแปลงปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ (Manipulation) และการพูด (Speed) ธงชัย สันติวงษ์ (2546 : 265 – 266)

ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินการใดๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้นประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็นรวมถึงมีการใช้เทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรงเวลาและมีคุณภาพ สมใจ สบายสม (2542 : 43)

ประสิทธิภาพ(Efficiency) หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่มีลักษณะดังนี้

วีระพันธ์ เขมะนุเชษฐ์ (2559 : 1)

1. ประหยัด (Economy) ได้แก่ ประหยัดต้นทุน(Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resources) และประหยัดเวลา (Time)

2. รวดเร็ว หมายถึง เสร็จทันตามกำหนดเวลา (Speed)

3. คุณภาพ (Quality) โดยพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือวัตถุดิบ มีการคัดสรรอย่างดีมีกระบวนการดำเนินงาน กระบวนการผลิต(Process)ที่ดี และมีผลผลิต (Output) ที่ดี

การมีประสิทธิภาพจึงต้องพิจารณากระบวนการดำเนินงานว่า ประหยัด รวดเร็ว มีคุณภาพของงานซึ่งเป็นกระบวนการดำเนินงานทั้งหมด

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานนั้นมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้หรือไม่ แนวคิดของ วีระพันธ์ เขมะนุเชษฐ์ ประกอบด้วยเรื่อง ประหยัด รวดเร็ว และคุณภาพ เป็นตัวแปรที่ควรนำมาศึกษาวิจัยในครั้งนี้

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิริกร ปะวะโก (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยทริติไมท์ จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท ไทยทริติไมท์ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง มีอายุระหว่าง 30-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานะโสด มีรายได้เฉลี่ย 10,000 - 20,000 บาท และมีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี โดยมีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน มีปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ด้านการมอบหมาย

งานตามบทบาทหน้าที่ ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ และด้านการตัดสินใจร่วมกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล และด้านประสิทธิภาพขององค์กร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยด้านแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน ส่วนปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ และด้านการตัดสินใจร่วมกัน

พรรณทิพย์ รุ่งเรืองศรี, ชลัษณ์รัตน์ จิรัชัยเชาวนนท์, พสิษฐ์ โสภณพงศ์พัฒน์ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การจัดการต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ พบว่า 1. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จำแนกตามลักษณะของบุคลากร จำแนกด้านเพศ พบว่าโดยรวมแล้วไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านแล้วพบว่า ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านสมรรถนะ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าโดยรวมแล้วไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านแล้วพบว่า ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน จำแนกด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้รวมต่อเดือน พบว่าโดยรวมแล้วไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านแล้วพบว่า ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 2. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นกลยุทธ์การจัดการต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน แสดงให้เห็นว่า ด้านที่มีคะแนนค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านพนักงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านทักษะฝีมือ ด้านค่านิยมร่วมกัน ด้านโครงสร้าง ด้านรูปแบบการบริหาร และด้านระบบด้านกลยุทธ์ ตามลำดับ 3. ผลการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การจัดการกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ พบว่า กลยุทธ์การจัดการกับด้าน

สมรรถนะด้านค่าใช้จ่ายและต้นทุนการผลิตและด้านผลผลิตและผลลัพธ์ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความคาดหวังในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย อันประกอบด้วยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้าง และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงในงาน และพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจำแนกเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านส่วนบุคคล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และด้านผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 นอกจากนี้ยังพบว่า องค์ประกอบความคาดหวังของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตปทุมธานี ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกันซึ่งมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยด้านที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

กนกอร อ่อนเรือง (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การจัดการองค์การสมัยใหม่กับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีกลยุทธ์การจัดการองค์การสมัยใหม่ โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านรูปแบบความคิด ด้านวิสัยทัศน์ร่วม ด้านการเรียนรู้แบบเป็นทีม และด้านการคิดแบบเชิงระบบ และผู้บริหารธุรกิจโรงแรมมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านนวัตกรรม และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีกลยุทธ์การจัดการองค์การสมัยใหม่โดยรวม ด้านความรู้ ด้านรูปแบบความคิด และด้านการคิดแบบเชิงระบบแตกต่างกัน ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีจำนวนห้องพักแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีกลยุทธ์การจัดการองค์การสมัยใหม่โดยรวม ด้านความรู้ ด้านรูปแบบความคิด ด้านการคิดแบบเชิงระบบ ด้านการเรียนรู้แบบเป็นทีม และด้านการมี

วิสัยทัศน์ร่วมแตกต่างกัน ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีที่ตั้งของธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วย เกี่ยวกับการมีกลยุทธ์การจัดการองค์การสมัยใหม่ ด้านความรู้แตกต่างกัน ผู้บริหารธุรกิจ โรงแรม ที่มีทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความได้เปรียบ ทางการแข่งขัน ด้านคุณภาพแตกต่างกัน ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมแตกต่างกัน ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความ ได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม ด้านคุณภาพ ด้านนวัตกรรม และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกัน และผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีจำนวนห้องพักแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการ มีความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าแตกต่างกัน

ปภาวรินทร์ บุญมาก (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การจัดการต่อการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง พบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้รวมต่อเดือน ต่างกัน มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษา และประเภทของบุคลากรต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนกลยุทธ์การจัดการต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับดังนี้ด้านค่านิยมร่วมกันของบุคลากร ด้านลักษณะแบบแผน ด้านระบบในการดำเนินงานขององค์การ ด้านกลยุทธ์ขององค์การ ด้าน โครงสร้างองค์การ ตามลำดับ (2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ต่อการ เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย และต้นทุนการผลิตในเชิงบวกที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่นและประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานด้านผลผลิตและผลลัพธ์ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และ กลยุทธ์การจัดการต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในเชิงบวกทุกๆด้านที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และสำหรับด้านค่าใช้จ่าย และต้นทุนการผลิตพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ส่วนด้านผลผลิตและ

ผลลัพธ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในเชิงบวกทุกๆ ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านกลยุทธ์ขององค์กร ด้านระบบในการดำเนินงานขององค์กร (3) เสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยจัดให้มีการบูรณาการร่วมกันใช้ทรัพยากรในหน่วยงานอย่างคุ้มค่ามากที่สุด ควรส่งเสริมความร่วมมือภายในองค์กรและการทำงานเป็นทีมให้มากขึ้น

อนงเยา พูลเพิ่ม (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ แพคเกจจิ้ง จำกัด พบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 – 29 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ต้นสังกัดฝ่ายผลิต รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท สถานภาพโสด และมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 1 ปีและ 1 – 3 ปี

2. พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยเห็นด้วยว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายบริหารจัดการ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านการรับผิดชอบในหน้าที่ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสวัสดิการค่าตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

3. พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝ่ายต้นสังกัด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และอายุงานต่างกัน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

สมยศ แยมเดือน (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเซีย นู มาร์ีน เซอร์วิสเซส จำกัด (มหาชน) พบว่า

1. พนักงานปฏิบัติการของ บริษัท เอเซีย นู มาร์ีน เซอร์วิสเซส จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 23 – 35 ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีระยะเวลาที่

ปฏิบัติงาน ระหว่าง 1 – 8 ปี เป็นพนักงานในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,151 – 16,100 บาท

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเซีย นูมารีน เซอร์วิสเซส จำกัด (มหาชน) ด้านบรรยากาศในการทำงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับดีมาก ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี

3. ความพึงพอใจของพนักงานปฏิบัติการต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท เอเซีย นูมารีน เซอร์วิสเซส จำกัด (มหาชน) พบว่า ในด้านการจ่ายค่าตอบแทน ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ด้านการวางแผนอัตรากำลัง ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านพัฒนาพนักงาน และด้านขวัญและกำลังใจ พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมแต่ละด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

4. ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเซีย นูมารีน เซอร์วิสเซส จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ และด้านผลผลิต พบว่า พนักงานมีระดับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแต่ละด้านอยู่ในระดับดี

ตาราง 2.4 สรุปบททวนวรรณกรรม

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
สิริกร ประเวโก (2559)	การวิจัยเชิงสำรวจด้วยวิธีการสำรวจโดยใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบน	พนักงานจำนวน 113 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ 100 % เก็บข้อมูลจากประชากรจนครบตามจำนวน	แบบสอบถามศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน ปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม	พนักงานบริษัท ไทยทริดิโมท์ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง มีอายุระหว่าง 30-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานะโสด มีรายได้เฉลี่ย 10,000 – 20,000 บาท และมีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี โดยมีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน มีปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ และด้านการตัดสินใจร่วมกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล และด้านประสิทธิภาพขององค์กร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยด้านแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน ส่วนปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ และด้านการตัดสินใจร่วมกัน

ตาราง 2.4 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
				<p>ได้แก่ ด้านกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ และด้านภาวะประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ด้านส่วนบุคคล - ด้านผลการปฏิบัติงานตัดสินใจร่วมกัน 	

ตาราง 2.4 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
พรพรรณทิพย์ รุ่งเรืองศรี, ชลัษณ์รัตน์ จิรัชัยเซาวนนท์, พสิษฐ์โสภณพงศ์ พัฒน์ (2558)	การวิจัยเชิงสำรวจด้วยวิธีการสำรวจ โดยใช้สถิติ t-test , f-test และ pearson correlation	บุคลากรสายสนับสนุน จำนวนทั้งหมด 200 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบ Stratified Random Sampling (เป็นการสุ่มตัวอย่างประชากรแบบจัดประชากรเป็นพวกหรือชั้น)	แบบสอบถาม ศึกษาเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของกลยุทธ์การจัดการต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	กลยุทธ์การจัดการ โครงร่าง 7-S - โครงสร้าง - ระบบ - รูปแบบการบริหาร - ทักษะฝีมือ - ค่านิยมร่วมกัน - พนักงาน - กลยุทธ์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน - ด้านสมรรถนะ - ด้านค่าใช้จ่ายและต้นทุนการผลิต - ด้านผลผลิตและผลลัพธ์	1. พบว่าโดยรวมแล้วไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านสมรรถนะ ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 2. พบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน แสดงให้เห็นว่า ด้านที่มีคะแนนค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านพนักงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านทักษะฝีมือ ด้านค่านิยมร่วมกัน ด้านโครงสร้าง ด้านรูปแบบการบริหาร และด้านระบบ ด้านกลยุทธ์ ตามลำดับ 3. พบว่า กลยุทธ์การจัดการกับด้านสมรรถนะด้านค่าใช้จ่ายและต้นทุนการผลิตและด้านผลผลิตและผลลัพธ์ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตาราง 2.4 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
นิมนน ทองแสน (2557)	การวิจัยเชิงสำรวจ ด้วยวิธีการสำรวจโดยใช้สถิติ t-test , f-test และ pearson correlation	พนักงานจำนวน 1,347 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน เป็นอันตรภาคชั้น	แบบสอบถามศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	องค์ประกอบความคาดหวัง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน - ด้านส่วนบุคคล - ด้านผลการปฏิบัติงาน	ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความคาดหวังในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย อันประกอบด้วยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงในงาน และพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจำแนกเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านส่วนบุคคล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และด้านผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

ตาราง 2.4 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
กนกอร อ่อนเรือง (2556)	การวิจัยเชิงสำรวจด้วยวิธีการสำรวจโดยใช้สถิติ t-test , f-test (ANOVA และ MANOVA) ,การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ,การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย, การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ	ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม 400 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการจับสลาก	แบบสอบถามเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการองค์การสมัยใหม่และความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ	กลุ่มที่ 1 การทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของกลยุทธ์การจัดการองค์การสมัยใหม่ และความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ กลยุทธ์การจัดการองค์การสมัยใหม่ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน กลุ่มที่ 2 การเปรียบเทียบกลยุทธ์การจัดการองค์การสมัยใหม่และความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย	ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีกลยุทธ์การจัดการองค์การสมัยใหม่ โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านรูปแบบความคิด ด้านวิสัยทัศน์ร่วม ด้านการเรียนรู้แบบเป็นทีม และด้านการคิดแบบเชิงระบบ และผู้บริหารธุรกิจโรงแรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านนวัตกรรม และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีกลยุทธ์การจัดการองค์การสมัยใหม่โดยรวม ด้านความรู้ ด้านรูปแบบความคิด และด้านการคิดแบบเชิงระบบแตกต่างกัน ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีจำนวนห้องพักแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีกลยุทธ์การจัดการองค์การสมัยใหม่โดยรวม ด้านความรู้ ด้านรูปแบบความคิด ด้านการคิดแบบเชิง

ตาราง 2.4 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
				<p>ตัวแปรอิสระ ได้แก่ รูปแบบธุรกิจ ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนพนักงาน จำนวนห้องพัก และที่ตั้งของธุรกิจ</p> <p>ตัวแปรตาม ได้แก่ กลยุทธ์การจัดการองค์กรสมัยใหม่ และ</p> <p>ความได้เปรียบทางการแข่งขัน</p>	<p>ระบบ ด้านการเรียนรู้แบบเป็นทีม และด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมแตกต่างกัน ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีที่ตั้งของธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีกลยุทธ์การจัดการองค์กรสมัยใหม่ ด้านความรอบรู้แตกต่างกัน ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านคุณภาพแตกต่างกัน ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมแตกต่างกัน ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม ด้านคุณภาพ ด้านนวัตกรรม และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าแตกต่างกัน และผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีจำนวนห้องพักแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าแตกต่างกัน</p>

ตาราง 2.4 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
ปภาวรินทร์ บุญมาก (2553)	การวิจัยเชิงสำรวจด้วยวิธีการสำรวจโดยใช้สถิติ t-test , f-test และ pearson correlation	บุคลากรจำนวน 146 คน วิธีการสุ่มแบบ Stratified Random Sampling (เป็นการสุ่มตัวอย่างประชากรแบบจัดประชากรเป็นพวกหรือชั้น)	แบบสอบถามศึกษาเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของกลยุทธ์การจัดการที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	กลยุทธ์การจัดการ โครงสร้าง 7-S - โครงสร้าง - ระบบ - รูปแบบการบริหาร - ทักษะฝีมือ - ค่านิยมร่วมกัน - พนักงาน - กลยุทธ์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน - ด้านค่าใช้จ่ายและต้นทุนการผลิต - ด้านผลผลิตและผลลัพธ์	(1) จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้รวมต่อเดือน ต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาและประเภทของบุคลากรต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนกลยุทธ์การจัดการต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านค่านิยมร่วมกันของบุคลากร ด้านลักษณะแบบแผน ด้านระบบในการดำเนินงานขององค์กร ด้านกลยุทธ์ขององค์กร ด้านโครงสร้างขององค์กร ตามลำดับ (2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายและต้นทุนการผลิตในเชิงบวกที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่นและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านผลผลิต และกลยุทธ์การจัดการต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในเชิงบวกทุกๆด้านที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และสำหรับด้านค่าใช้จ่ายและต้นทุนการผลิตพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ส่วนด้านผลผลิตและผลลัพธ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในเชิงบวกทุกๆด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างขององค์กร ด้านกลยุทธ์ขององค์กร ด้านระบบในการดำเนินงานขององค์กร (3) เสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยจัดให้มีการบูรณาการร่วมกันใช้ทรัพยากรในหน่วยงานอย่างคุ้มค่ามากที่สุด ควรส่งเสริมความร่วมมือภายในองค์กรและการทำงานเป็นทีมให้มากขึ้น

ตาราง 2.4 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
อนงเงา พูลเพิ่ม (2552)	การวิจัยเชิงสำรวจด้วยวิธีการสำรวจโดยใช้สถิติ t-test , f-test (ANOVA)	พนักงานจำนวน 129 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบจัดชั้นมีกลุ่มตัวอย่างที่แน่นอน โดยกำหนดช่วงระยะเวลาในการเริ่มสุ่มตัวอย่าง ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2551 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2551	แบบสอบถามศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติ - ด้านลักษณะของงาน - ด้านความมั่นคง - ด้านความก้าวหน้า - ด้านเพื่อนร่วมงาน - ด้านผู้บังคับบัญชา - ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก - ด้านนโยบายบริหารจัดการ - ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ - ด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน - ด้านสวัสดิการ - ด้านผลตอบแทน - ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 – 29 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ต้นสังกัดฝ่ายผลิต รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท สถานภาพโสด และมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 1 ปีและ 1 - 3 ปี 2. พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยเห็นด้วยว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายบริหารจัดการ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านการรับผิดชอบในหน้าที่ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสวัสดิการค่าตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ 3. พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับ

ตาราง 2.4 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
					<p>การศึกษา ฝ้ายต้นสังกัด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และอายุงานต่างกัน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นต่อบัณฑิตที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน</p>



ตาราง 2.5 สรุปตัวแปร

	เพศ	อายุ	สถานภาพ	การศึกษา	รายได้ต่อเดือน	อายุการทำงาน	สมรรถนะ
สิริกร ปะวะโก (2559)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
พรรณทิพย์ รุ่งเรืองศรี,ชลัษณ์รัตน์ จิรัชัยเซาวนนท์ ,พลิชฐ์ โสภณพงศ์พัฒน์ (2559)	✓	✓	✓	✓		✓	✓
นิมนวรรณ ทองแสน (2557)	✓	✓	✓	✓			
กนกอร อ่อนเรือง (2556)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
ปภาวรินทร์ บุญมาก (2553)	✓	✓	✓		✓	✓	
อนงเยา พูลเพิ่ม (2552)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

สรุปตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลในการพัฒนากรอบแนวคิด สอดคล้องกับวิจัยของ สิริกร ปะวะโก (2549) กนกอร อ่อนเรือง (2556) และ อนงเยา พูลเพิ่ม (2552) เพื่อนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน

สรุปตัวแปรปัจจัยภายในองค์กรในการพัฒนากรอบแนวคิด สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณทิพย์ รุ่งเรืองศรี,ชลัษณ์รัตน์ จิรัชัยเซาวนนท์,พลิชฐ์ โสภณพงศ์พัฒน์ (2558) และปภาวรินทร์ บุญมาก (2553) อยู่ภายใต้ทฤษฎีของแมคคินซีในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ปัจจัยภายในองค์กร 7-S ด้านกลยุทธ์ขององค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านระบบในการบริหารงานขององค์กร ด้านรูปแบบขององค์กร ด้านการจัดการบุคคลเข้าทำงาน ด้านทักษะ และด้านค่านิยมร่วม

สรุปตัวแปรประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการพัฒนากรอบแนวคิด อยู่ภายใต้แนวคิดของ วีระพันธ์ เขมะนุเชษฐ เพื่อนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ด้านประหยัด ด้านรวดเร็ว และด้านคุณภาพ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเท่าที่การเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้จากการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงประเด็น และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยมีรายละเอียดของวิธีการดำเนินการศึกษาดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

3.1.1 ประชากร

ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ข้อมูลวันที่ 14 มีนาคม 2560) จำนวน 693 คน

ตาราง 3.1 แสดงจำนวนบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ศูนย์	จำนวนคน
ศูนย์เทเวศร์	385
ศูนย์โชติเวช	78
ศูนย์พัฒนชยการพระนคร	133
ศูนย์พระนครเหนือ	97
รวม	693

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ใช้วิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และให้ค่าความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 จะได้จำนวนตัวอย่างของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จากบุคลากรทั้งหมด 693 คน ซึ่งคำนวณได้ดังนี้

$$\text{จากสูตร } n = \frac{x^2 N p (1 - p)}{e^2 (N - 1) + x^2 p (1 - P)}$$

โดยกำหนดให้ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ หรือระดับนัยสำคัญ

x^2 = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับ

ความเชื่อมั่น 95 % ($x^2 = 3.841$)

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร

(ถ้าไม่ทราบให้กำหนด p=0.5)

$$\text{เมื่อแทนค่าจะได้ } n = \frac{3.841 (693)(0.5)(1-0.5)}{(0.05)^2 (693-1)+3.841(0.5)(1-0.5)}$$

= 247.37 หรือประมาณ 248 คน

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจะศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากร 250 คน จากประชากรทั้งหมด 693 คน

3.1.3 วิธีเลือกตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเลือกตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ ด้วยการกำหนดสัดส่วน โดยการแบ่งตามวิทยาเขตแล้วสุ่มหน่วยตัวอย่าง ผู้วิจัยจะใช้การสุ่มวิธีนี้เนื่องจากทราบความแตกต่างของประชากรว่าแบ่งเป็นกลุ่ม ๆ เช่น อาชีพ ระดับการศึกษา ช่วงอายุ ต่างกัน จึงต้องเลือกสุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรโดยให้มีทุก ๆ กลุ่มย่อย

การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เป็นการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งหน่วยตัวอย่างในประชากรมีโอกาสถูกเลือกเท่าๆ กัน ใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยการกำหนดสัดส่วน โดยการแบ่งตามวิทยาเขตของมทร.พระนคร ดังตารางที่ 3.2 นี้

ตาราง 3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

	จำนวนคน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ศูนย์เทเวศร์	385	102
ศูนย์โชนติเวช	78	45
ศูนย์พัฒนชกการพระนคร	133	55
ศูนย์พระนครเหนือ	97	48
รวม	693	250

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ตามกรอบแนวคิดให้ครอบคลุมขอบเขตของงานวิจัย และใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะตัวเลือก จำนวน 7 ข้อ ซึ่งครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ระดับ การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และศูนย์ แตกต่างกัน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัย ภายในองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้ศึกษาสร้าง แบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย ด้านกลยุทธ์ขององค์กร ด้าน โครงสร้างองค์กร ด้านระบบในการดำเนินงานขององค์กร ด้านรูปแบบขององค์กร ด้านการ จัดการบุคคลเข้าทำงาน ด้านทักษะ และด้านค่านิยมร่วม จำนวน 29 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย สนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วย ประหยัด รวดเร็ว และคุณภาพ จำนวน 12 ข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended) มีข้อความถาม 1 ข้อ

เกณฑ์การประเมินค่าวัดระดับและการแปลผลคะแนน สำหรับแบบสอบถาม ตอนที่ 2 – 3 เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Rating Scale) โดยใช้วิธีการประมวลผลทาง สถิติเชิงพรรณนานำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติซึ่งประกอบด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และสรุปผลการดำเนินการวิจัยซึ่ง กำหนดการให้คะแนนของแบบสอบถามดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2547, หน้า 99 - 100)

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน

ระดับความคิดเห็นน้อย กำหนดให้ 2 คะแนน
 ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน
 เกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถามโดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557)

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง	ความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง	ความคิดเห็นในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง	ความคิดเห็นในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง	ความคิดเห็นในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง	ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยมีวิธีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ มีดังนี้

3.2.2.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรง

1) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน

การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เป็นการตรวจสอบความชัดเจนในภาษาและพิจารณาว่าข้อคำถามแต่ละข้อตรงตามเนื้อหาหรือไม่ โดยกำหนดคะแนนไว้ 3 ระดับ ดังนี้ (ศิริวิทย์ กุลโรจนภัทร, 2541)

+1	หมายถึง	เหมาะสมว่าข้อคำถามนั้นตรงตามเนื้อหา
0	หมายถึง	ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นตรงตามเนื้อหา
-1	หมายถึง	ไม่เหมาะสม

จากนั้นนำแบบสอบถามแต่ละข้อ มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหา (Index Of Item - Objective Congruence หรือ IOC) โดยเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่ามากกว่า 0.5 ขึ้นไป

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

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา
	ΣR	แทน	ผลรวมของคะแนนความคิดของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

สรุปผลการหาค่า IOC (Index Of Item - Objective Congruence หรือ IOC) มีข้อกำหนดมาตรฐานค่า 2 ค่า มีดังนี้

1. ถ้าค่า IOC ที่คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 แสดงว่าข้อคำถามนั้นตรงตามเนื้อหาที่ต้องการศึกษา

2. ถ้าค่า IOC ที่คำนวณได้มีมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 แสดงว่าข้อคำถามนั้นไม่ตรงตามเนื้อหาที่ต้องการ

2) ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด หลังจากนั้นนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ด้วยวิธีการของ Cronbach ทั้งนี้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยพบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) ที่ได้จากข้อคำถามในภาพรวมทั้งฉบับและแยกในรายด้านมีค่ามากกว่า 0.7 ซึ่งถือว่ามากกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำของระดับความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ (อ้างถึงในศิริชัย พงษ์วิชัย , 2549) จึงจะถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง สามารถใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

ตาราง 3.3 การตรวจสอบความเชื่อมั่นแบบสอบถาม

ส่วนของคำถาม	กลุ่มทดลอง n = 30	กลุ่มตัวอย่าง n = 250
ปัจจัยภายในองค์กร	0.936	0.938
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	0.903	0.864

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่กลุ่มปฏิบัติงาน บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 250 คนต่อชุด

3.3.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างและทำการตรวจสอบว่าแบบสอบถามครบถ้วนและสมบูรณ์หรือไม่ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สามารถเก็บแบบสอบถามได้จำนวน 250 คนต่อชุด

3.3.3 บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ทำการรวบรวมตรวจสอบความสมบูรณ์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการหาค่าสถิติต่าง ๆ โดยสถิติที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

3.4.1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

3.4.1.1 ร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และศูนย์ แตกต่างกัน

3.4.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างปัจจัยภายในองค์กร และ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

3.4.2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

3.4.2.1 ค่า F-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรตั้งแต่สองกลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้านประชากรศาสตร์และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่าง

3.4.2.2 ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรสองกลุ่มเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้านปัจจัยภายในองค์กร และ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

3.4.2.3 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Person's Product Moment Correlative Coefficient) ใช้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในองค์กร และ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการวิจัยวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำเสนอโดยแบ่งเนื้อหา ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (Number)
t	แทน	ค่าสถิติการทดสอบค่าที (t-test)
F	แทน	ค่าสถิติการทดสอบค่าเอฟ (F-test)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน
Y'	แทน	ค่าประมาณหรือค่าทำนายของตัวแปรตาม
P	แทน	ค่าที่แสดงระดับความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม เรียกว่าค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ
β	แทน	ค่าที่แสดงสัมประสิทธิ์การถดถอย
VIF	แทน	ส่วนกลับของค่า tolerance
R	แทน	ค่าที่แสดงระดับของความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม เรียกว่าค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ

R Square	แทน	ค่าที่แสดงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีต่อตัวแปรตาม
R Square Adjusted	แทน	ค่า R Square ที่ปรับแก้แล้ว
Std. Error of the Estimat	แทน	ค่าที่แสดงระดับของความคาดเคลื่อนที่เกิดจากการใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมดมาพยากรณ์ตัวแปรตาม

4.2 ผลการศึกษา

ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยผลการวิเคราะห์ข้อมูล 4 ตอนดังนี้
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนนี้เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และศูนย์ ซึ่งผู้วิจัย ดำเนินการแจกแบบสอบถามตามจำนวนประชากร 250 ชุด เมื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามพบว่า มีความสมบูรณ์ 250 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (n = 250)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	84	33.6
หญิง	166	66.4
รวม	250	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20-30 ปี	88	35.2
31-40 ปี	118	47.2
41 ปีขึ้นไป	44	17.6
รวม	250	100.0

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	18	7.2
10,000 – 20,000 บาท	87	34.8
20,001 – 30,000 บาท	117	46.8
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	28	11.2
รวม	250	100.0
สถานภาพ		
โสด	169	67.6
สมรส	74	29.6
หม้าย/หย่าร้าง	7	2.8
รวม	250	100.0
ระดับการศึกษา		
ปวช.	3	1.2
ปวส./อนุปริญญา	3	1.2
ปริญญาตรี	188	75.2
สูงกว่าปริญญาตรี	56	22.4
รวม	250	100.0
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
0 – 3 ปี	54	21.6
3 – 5 ปี	60	24.0
5 ปีขึ้นไป	136	54.4
รวม	250	100.0

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ศูนย์		
ศูนย์เทเวศร์	102	40.8
ศูนย์โชติเวช	46	18.4
ศูนย์พัฒนชยการพระนคร	56	22.4
ศูนย์พระนครเหนือ	46	18.4
รวม	250	100.0

จากตาราง 4.1 สามารถอธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

ด้านเพศ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 66.4 และเป็นเพศชาย จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 ตามลำดับ

ด้านอายุ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 และอายุระหว่าง 41 ปีขึ้นไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 ตามลำดับ

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ส่วนใหญ่มี 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมาคือ มี 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 มีมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไปจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 และต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ตามลำดับ

ด้านสถานภาพ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 67.6 มีสถานภาพ

สมรส จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 และมีสถานภาพหม้าย/หย่าร้างจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 75.2 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 56 คน ร้อยละ 22.4 มีอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 3 คน ร้อยละ 1.2 และมีปวช. จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 รองลงมาคือระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3 – 5 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 0 -3 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 ตามลำดับ

ด้านศูนย์ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ส่วนใหญ่สังกัดศูนย์เทคโนโลยี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมาคือ ศูนย์พัฒนวิชาการพระนคร จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 ศูนย์โชติเวช จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 และศูนย์พระนครเหนือ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในชั้นตอนนี้ เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้านของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยแสดงเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวแสดงไว้ในตารางดังนี้

ตาราง 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในภาพรวมและรายด้าน (n = 250)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน
1. ด้านประหยัด	4.14	0.45	มาก
2. ด้านรวดเร็ว	4.14	0.47	มาก
3. ด้านคุณภาพ	4.23	0.46	มาก
รวม	4.17	0.41	มาก

จากตาราง 4.2 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$, S.D. = 0.41) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านประหยัดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$, S.D. = 0.45) ด้านรวดเร็วอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$, S.D. = 0.47) และด้านคุณภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.46)

ตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านประหยัด (n = 250)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (ด้านประหยัด)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน
1. ท่านใช้วัสดุสิ้นเปลือง วัสดุถาวร และอุปกรณ์การปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่าและประหยัด	4.11	0.63	มาก
2. ท่านทำงานได้ตรงตามปริมาณที่ต้องทำในแต่ละวัน	4.18	0.59	มาก
3. ท่านให้ความสำคัญในเรื่องการควบคุมงบประมาณในการปฏิบัติงาน	4.10	0.51	มาก
4. ท่านมีการบริหารเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า	4.20	0.57	มาก
5. ท่านมีบูรณาการในการร่วมกันใช้ทรัพยากรในหน่วยงานได้อย่างคุ้มค่ามากที่สุด	4.13	0.52	มาก
รวม	4.17	0.41	มาก

จากตาราง 4.3 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีการประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านประหยัดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านใช้วัสดุสิ้นเปลือง วัสดุถาวร และอุปกรณ์การปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่าและประหยัดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.63) ท่านทำงานได้ตรงตามปริมาณที่ต้องทำในแต่ละวันอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.59) ท่านให้ความสำคัญในเรื่องการควบคุมงบประมาณในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.51) ท่านมีการบริหารเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.57) และท่านมีการบูรณาการในการร่วมกันใช้ทรัพยากรในหน่วยงานได้อย่างคุ้มค่ามากที่สุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.52)

ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านรวดเร็ว (n = 250)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (ด้านรวดเร็ว)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน
6. ปริมาณงานที่ท่านได้เป็นไปตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนดไว้	4.18	0.58	มาก
7. งานที่ท่านปฏิบัติเสร็จแล้วไม่มีกลับมาให้แก้ไข ภายหลัง	4.12	0.57	มาก
8. ท่านได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถและความ ชำนาญในการปฏิบัติงานให้เสร็จในเวลาทีรวดเร็ว ยิ่งขึ้น	4.12	0.53	มาก
รวม	4.17	0.41	มาก

จากตาราง 4.4 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านรวดเร็ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปริมาณงานที่ท่านได้เป็นไปตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนดไว้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.58) รองลงมาคือ งานที่ท่านปฏิบัติเสร็จแล้วไม่มีกลับมาให้แก้ไขภายหลัง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.57) และท่านได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติงานให้เสร็จในเวลาทีรวดเร็วยิ่งขึ้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.53) ตามลำดับ

ตาราง 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านคุณภาพ (n = 250)

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (ด้านคุณภาพ)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน
9. คุณภาพงานที่ท่านทำมีความถูกต้องสมบูรณ์เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้	4.20	0.51	มาก
10. ท่านช่วยลดการสูญเสียวัตถุสำนักงานที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงาน	4.22	0.59	มาก
11. ท่านมีคุณภาพในการปฏิบัติงานตรงตามนโยบายขององค์กร	4.24	0.54	มาก
12. ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ	4.28	0.55	มาก
รวม	4.17	0.41	มาก

จากตาราง 4.5 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพ ในภาพรวมอยู่ในมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณภาพงานที่ท่านทำมีความถูกต้องสมบูรณ์เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.51) ท่านช่วยลดการสูญเสียวัตถุสำนักงานที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.59) ท่านมีคุณภาพในการปฏิบัติงานตรงตามนโยบายขององค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.54) และท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.55)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยภายในองค์การทั้ง 7 ด้านของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยแสดงเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวแสดงไว้ในตารางดังนี้

ตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยภายในองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในภาพรวมและรายด้าน (n = 250)

ปัจจัยภายในองค์การ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ปัจจัยภายใน องค์การ
1. ด้านกลยุทธ์ขององค์การ	4.10	0.51	มาก
2. ด้านโครงสร้างองค์การ	4.03	0.52	มาก
3. ด้านระบบในการดำเนินงานขององค์การ	4.03	0.53	มาก
4. ด้านรูปแบบการบริหารงานขององค์การ	4.05	0.56	มาก
5. ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน	4.10	0.47	มาก
6. ด้านทักษะ	4.17	0.48	มาก
7. ด้านค่านิยมร่วม	4.12	0.50	มาก
รวม	4.09	0.44	มาก

จากตาราง 4.6 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ปัจจัยภายในองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$, S.D. = 0.44) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกลยุทธ์ขององค์การอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = 0.51) ด้านโครงสร้างองค์การอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = 0.52) ด้านระบบในการดำเนินงานขององค์การอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = 0.53) ด้านรูปแบบการบริหารงานขององค์การอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$, S.D. = 0.56) ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน

อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.47) ด้านทักษะอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.48) และด้านค่านิยมร่วมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.50)

ตาราง 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยภายในองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านกลยุทธ์ขององค์การ (n = 250)

ปัจจัยภายในองค์การ (ด้านกลยุทธ์ขององค์การ)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน
1. มีการจัดวางมาตรการปฏิบัติงานและขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและเพียงพอ	4.14	0.56	มาก
2. กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน และมีลักษณะสอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน	4.12	0.59	มาก
3. แผนงานที่วางไว้สามารถปฏิบัติได้จริงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	4.06	0.67	มาก
4. มีการปรับแผนงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันอยู่เสมอ	4.08	0.66	มาก
รวม	4.09	0.44	มาก

จากตาราง 4.7 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีการปัจจัยภายในองค์การ ด้านกลยุทธ์ขององค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการจัดวางมาตรการปฏิบัติงานและขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและเพียงพออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.56) กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน และมีลักษณะสอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.59) แผนงานที่วางไว้สามารถปฏิบัติได้จริงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.67) และ มีการปรับแผนงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันอยู่เสมออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.66)

ตาราง 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยภายในองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านโครงสร้างองค์การ (n = 250)

ปัจจัยภายในองค์การ (ด้านโครงสร้างองค์การ)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน
5. การกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในองค์การ อย่างชัดเจนตามความสามารถ	4.00	0.64	มาก
6. การจัดทำแผนผังสายการบังคับบัญชาในองค์การ อย่างชัดเจน	4.12	0.60	มาก
7. การจัดโครงสร้างขององค์การเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ	4.14	0.67	มาก
8. จำนวนบุคลากรเพียงพอกับการปฏิบัติงานใน ตำแหน่งต่างๆ	3.88	0.71	มาก
รวม	4.09	0.44	มาก

จากตาราง 4.8 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีปัจจัยภายในองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.09, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในองค์การอย่างชัดเจนตามความสามารถอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.64) การจัดทำแผนผังสายการบังคับบัญชาในองค์การอย่างชัดเจนอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.12, S.D. = 0.60) การจัดโครงสร้างขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.14, S.D. = 0.67) และจำนวนบุคลากรเพียงพอกับการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.88, S.D. = 0.71)

ตาราง 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยภายในองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านระบบในการดำเนินงานขององค์กร (n = 250)

ปัจจัยภายในองค์กร (ด้านระบบในการดำเนินงานขององค์กร)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน
9. มีการจัดระบบการประสานงานในฝ่ายต่างๆอย่างมีประสิทธิภาพ	3.94	0.62	มาก
10. การจัดทำงบประมาณที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเพียงพอในดำเนินงาน	4.11	0.62	มาก
11. มีการติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เป็นไปอย่างจริงจังและมีประสิทธิภาพ	4.02	0.60	มาก
รวม	4.09	0.44	มาก

จากตาราง 4.9 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีปัจจัยภายในองค์กร ด้านระบบในการดำเนินงานขององค์กร ในภาพรวมอยู่ในมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการจัดระบบการประสานงานในฝ่ายต่างๆอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.62) การจัดทำงบประมาณที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเพียงพอในดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.62) และมีการติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เป็นไปอย่างจริงจังและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.60)

ตาราง 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยภายในองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านรูปแบบการบริหารงานขององค์การ (n = 250)

ปัจจัยภายในองค์การ (ด้านรูปแบบการบริหารงานขององค์การ)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน
12. ผู้บริหารมีการวางแผนและกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานแต่ละสายงานอย่างชัดเจน	4.08	0.66	มาก
13. ผู้บริหารมีทัศนคติที่ดีในการพัฒนาองค์การ	4.12	0.59	มาก
14. ผู้บริหารมีการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน	3.98	0.73	มาก
15. ผู้บริหารวางตัวเป็นแบบอย่างที่ดีแก่บุคลากรในองค์การ	4.00	0.68	มาก
16. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้มีการซักถามและรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน	4.07	0.66	มาก
รวม	4.09	0.44	มาก

จากตาราง 4.10 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีการปัจจัยภายในองค์การ ด้านรูปแบบการบริหารงานขององค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารมีการวางแผนและกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานแต่ละสายงานอย่างชัดเจนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.66) ผู้บริหารมีทัศนคติที่ดีในการพัฒนาองค์การอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.59) ผู้บริหารมีการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.73) ผู้บริหารวางตัวเป็นแบบอย่างที่ดีแก่บุคลากรในองค์การอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.68) และ ผู้บริหารเปิดโอกาสให้มีการซักถามและรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.66)

ตาราง 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยภายในองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน (n = 250)

ปัจจัยภายในองค์การ (ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน
17. ท่านมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบในแต่ละสายงาน	4.12	0.57	มาก
18. มีการจัดระบบการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเหมาะสม	4.13	0.64	มาก
19. ท่านมีความเข้าใจและปฏิบัติตามแผนงานที่ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายขององค์การ	4.10	0.59	มาก
20. ท่านสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ นอกเหนือจากสายงานที่ตนเองรับผิดชอบ	4.09	0.57	มาก
21. ผู้บังคับบัญชาในแต่ละสายงานมีการติดตามควบคุมและประเมินผลพนักงานในสายงานของตนอย่างสม่ำเสมอ	4.07	0.61	มาก
รวม	4.09	0.44	มาก

จากตาราง 4.11 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีปัจจัยภายในองค์การ ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบในแต่ละสายงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.57) มีการจัดระบบการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.64) ท่านมีความเข้าใจและปฏิบัติตามแผนงานที่ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายขององค์การอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.59) ท่านสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ นอกเหนือจากสายงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.57) และ ผู้บังคับบัญชาในแต่ละสายงานมี

การติดตาม ควบคุมและประเมินผลพนักงานในสายงานของตนอย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.61)

ตาราง 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยภายในองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านทักษะ (n = 250)

ปัจจัยภายในองค์การ (ด้านทักษะ)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน
22. ผู้บริหารและบุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อ เพิ่มพูนประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน	4.26	0.61	มาก
23. บุคลากรในองค์การมีการประสานงานอย่างเป็น ระบบเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน	4.16	0.61	มาก
24. บุคลากรมีการจัดระบบแก้ปัญหาที่ชัดเจนหลังจาก ตรวจสอบรายงานการปฏิบัติงานในแต่ละเดือน	4.18	0.57	มาก
25. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานใน แต่ละสายงาน	4.09	0.52	มาก
รวม	4.09	0.44	มาก

จากตาราง 4.12 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีปัจจัยภายในองค์การ ด้านระบบในการดำเนินงานขององค์การ ในภาพรวมอยู่ในมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารและบุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.61) บุคลากรในองค์การมีการประสานงานอย่างเป็นระบบเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.61) บุคลากรมีการจัดระบบแก้ปัญหาที่ชัดเจนหลังจากตรวจสอบรายงานการปฏิบัติงานในแต่ละเดือนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.57) และบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในแต่ละสายงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.52)

ตาราง 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยภายในองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านค่านิยมร่วม (n = 250)

ปัจจัยภายในองค์การ (ด้านค่านิยมร่วม)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน
26. มีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน	4.10	0.55	มาก
27. มีความต้องการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน	4.16	0.61	มาก
28. มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ร่วมกัน	4.16	0.57	มาก
29. มีแนวคิดพื้นฐานในการพัฒนาองค์การร่วมกัน	4.06	0.60	มาก
รวม	4.09	0.44	มาก

จากตาราง 4.13 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีปัจจัยภายในองค์การ ด้านค่านิยมร่วม ในภาพรวมอยู่ในมาก (\bar{X} = 4.09, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.55) มีความต้องการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.16, S.D. = 0.61) มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ร่วมกันอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.16, S.D. = 0.57) และมีแนวคิดพื้นฐานในการพัฒนาองค์การร่วมกันอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.06, S.D. = 0.60)

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานปัจจัยภายในองค์การกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ส่วนนี้เป็นการทดสอบสมมติฐาน โดยเป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และศูนย์กับตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยภายในองค์การกับประสิทธิภาพการ

ปฏิบัติงานโดยการทดสอบสมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานปรากฏผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีเพศต่างกันจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 4.14 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครจำแนกตามเพศ (n = 250)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	เพศ	จำนวน (คน)	\bar{X}	S.D.	t	P
1. ด้านประหยัด	ชาย	84	4.14	0.44	-0.009	0.993
	หญิง	166	4.14	0.46		
2. ด้านรวดเร็ว	ชาย	84	4.18	0.42	0.917	0.360
	หญิง	166	4.12	0.50		
3. ด้านคุณภาพ	ชาย	84	4.25	0.50	0.320	0.749
	หญิง	166	4.23	0.44		
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม	ชาย	84	4.19	0.40	0.470	0.639
	หญิง	166	4.16	0.41		

จากตาราง 4.14 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ($t = 0.470$, $P = 0.639$)

สมมติฐานที่ 1.2 บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีอายุต่างกันจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 4.15 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นรายด้านและในภาพรวม จำแนกตามอายุ (n = 250)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P	ผลการทดสอบ
1. ด้านประหยัด	ระหว่างกลุ่ม	0.354	2	0.177	0.873	0.419	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	50.079	247	0.203			
	รวม	50.433	249				
2. ด้านรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	0.856	2	0.428	1.929	0.147	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	54.800	247	0.222			
	รวม	55.656	249				
3. ด้านคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.569	2	0.284	1.364	0.257	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	51.492	247	0.208			
	รวม	52.061	249				
	ระหว่างกลุ่ม	0.390	2	0.195	1.174	0.311	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	41.064	247	0.166			
	รวม	41.455	249				

จากตาราง 4.15 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ($F = 1.174, P = 0.311$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความประหยัด ($F = 0.873, P = 0.419$) ด้านรวดเร็ว ($F = 1.929, P = 0.147$) และด้านคุณภาพ ($F = 1.364, P = 0.257$) ไม่แตกต่างกัน เมื่อไม่พบความแตกต่างจึงไม่ต้องทำการเปรียบเทียบรายคู่

สมมติฐานที่ 1.3 บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 4.16 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (n = 250)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	\bar{X}	S.D.	t	P	ผลการทดสอบ
1. ด้านประหยัด	ต่ำกว่า 10,000 บาท	18	3.933	0.388	2.506	0.028*	แตกต่างกัน
	10,000-20,000 บาท	87	4.131	0.447			
	20,001-30,000 บาท	117	4.147	0.405			
	มากกว่า 30,000 บาท	28	4.300	0.615			
	ขึ้นไป						
		250	4.143	0.450			
2. ด้านรวดเร็ว	ต่ำกว่า 10,000 บาท	18	4.000	0.396	4.063	0.030*	แตกต่างกัน
	10,000-20,000 บาท	87	4.199	0.491			
	20,001-30,000 บาท	117	4.065	0.392			
	มากกว่า 30,000 บาท	28	4.357	0.660			
	ขึ้นไป						
		250	4.1400	0.473			
3. ด้านคุณภาพ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	18	4.0833	0.321	1.278	0.029*	แตกต่างกัน
	10,000-20,000 บาท	87	4.2443	0.478			
	20,001-30,000 บาท	117	4.2222	0.423			
	มากกว่า 30,000 บาท	28	4.3482	0.583			
	ขึ้นไป						
		250	4.2340	.457			

ตาราง 4.6 (ต่อ)

ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	\bar{X}	S.D.	t	P	ผลการ ทดสอบ
ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ภาพรวม	ต่ำกว่า 10,000 บาท	18	4.0056	0.273	2.787	0.026*	แตกต่างกัน
	10,000-20,000 บาท	87	4.1915	0.427			
	20,001-30,000 บาท	117	4.1449	0.350			
	มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	28	4.3351	0.595			
		250	4.1724	0.408			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.16 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน ($t = 2.787$, $P = 0.026$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่มีสถานภาพต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านประหยัด ($t = 2.506$, $P = 0.028$) ด้านรวดเร็ว ($t = 4.063$, $P = 0.030$) และด้านคุณภาพ ($t = 1.278$, $P = 0.029$)

สมมติฐานที่ 1.4 บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีสถานภาพต่างกันจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

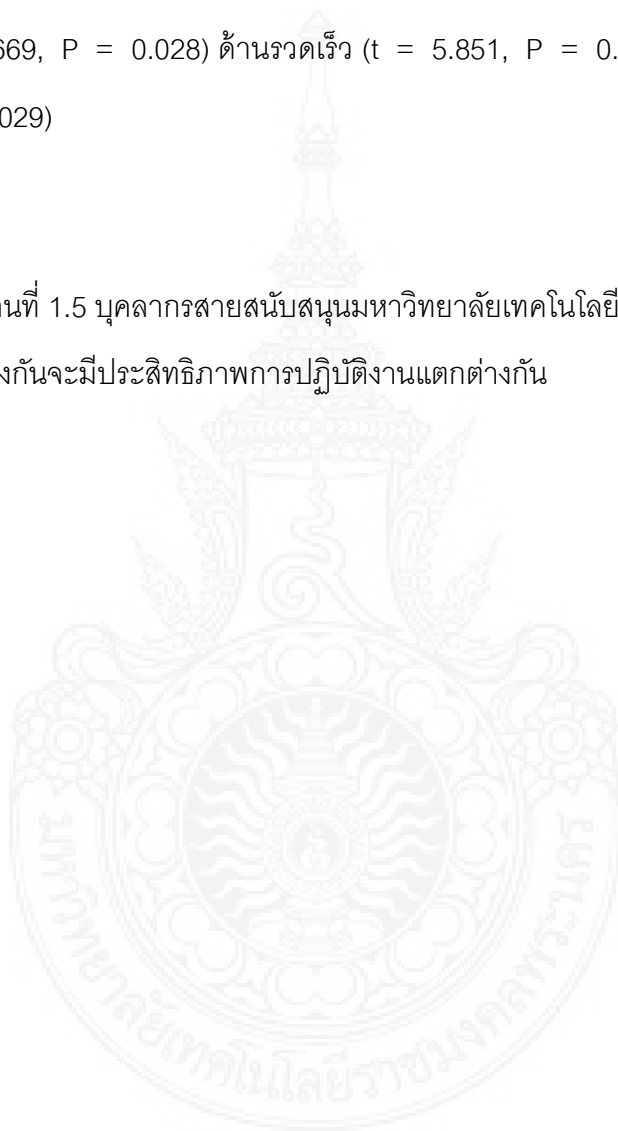
ตาราง 4.17 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานภาพ (n = 250)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	สถานภาพ	จำนวน (คน)	\bar{X}	S.D.	t	P
1. ด้านประหยัด	โสด	169	4.1278	.41028	0.669	0.028*
	สมรส	74	4.1622	.54464		
	หม้าย/หย่าร้าง	7	4.3143	.19518		
	รวม	250	4.1432	.45005		
2. ด้านรวดเร็ว	โสด	169	4.1657	.45298	5.851	0.030*
	สมรส	74	4.0360	.48905		
	หม้าย/หย่าร้าง	7	4.6190	.44840		
	รวม	250	4.1400	.47278		
3. ด้านคุณภาพ	โสด	169	4.2500	.43814	1.274	0.029*
	สมรส	74	4.1791	.51272		
	หม้าย/หย่าร้าง	7	4.4286	.12199		
	รวม	250	4.2340	.45725		
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภาพรวม	โสด	169	4.1812	.37499	2.211	0.026*
	สมรส	74	4.1258	.48034		
	หม้าย/หย่าร้าง	7	4.4540	.20789		
	รวม	250	4.1724	.40803		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.17 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่มีสถานภาพต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน ($t = 2.211, P = 0.026$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่มีสถานภาพต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านประหยัด ($t = 0.669, P = 0.028$) ด้านรวดเร็ว ($t = 5.851, P = 0.030$) และด้านคุณภาพ ($t = 1.274, P = 0.029$)

สมมติฐานที่ 1.5 บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน



ตาราง 4.18 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 250)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	\bar{X}	S.D.	t	P
1. ด้านประหยัด	ปวช.	3	5.0000	0.000	8.406	0.000*
	อนุปริญญา/ปวส.	3	5.0000	0.000		
	ปริญญาตรี	188	4.1074	0.407		
	สูงกว่าปริญญาตรี	56	4.1714	0.518		
		250	4.1432	0.450		
2. ด้านรวดเร็ว	ปวช.	3	4.0000	0.000	3.734	0.012*
	อนุปริญญา/ปวส.	3	5.0000	0.000		
	ปริญญาตรี	188	4.1436	0.463		
	สูงกว่าปริญญาตรี	56	4.0893	0.490		
		250	4.1400	0.473		
3. ด้านคุณภาพ	ปวช.	3	5.0000	0.000	6.193	0.000*
	อนุปริญญา/ปวส.	3	5.0000	0.000		
	ปริญญาตรี	188	4.2074	0.418		
	สูงกว่าปริญญาตรี	56	4.2411	0.533		
		250	4.2340	0.457		
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภาพรวม	ปวช.	3	4.6667	0.000	6.079	0.001*
	อนุปริญญา/ปวส.	3	5.0000	0.000		
	ปริญญาตรี	188	4.1528	0.375		
	สูงกว่าปริญญาตรี	56	4.1673	0.474		
		250	4.1724	0.408		

จากตาราง 4.18 เปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน ($t = 6.079, P = 0.001$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่มีสถานภาพต่างกันมีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านประหยัด ($t = 8.406, P = 0.000$) ด้านรวดเร็ว ($t = 3.734, P = 0.012$) และด้านคุณภาพ ($t = 6.193, P = 0.000$)

สมมติฐานที่ 1.6 บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานจะมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 4.19 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ($n = 250$)

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P	ผลการทดสอบ
1. ด้านประหยัด	ระหว่างกลุ่ม	.730	2	0.365	1.814	0.165	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	49.703	247	0.201			
	รวม	50.433	249				
2. ด้านรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	1.098	2	0.549	2.486	0.085	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	54.557	247	0.221			
	รวม	55.656	249				
3. ด้านคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	.290	2	0.145	0.692	0.501	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	51.771	247	0.210			
	รวม	52.061	249				
3. ด้านคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	.078	2	0.039	0.234	0.792	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	41.376	247	0.168			
	รวม	41.455	249				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.19 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างก็มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ($F = 0.234, P = 0.792$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านประหยัด ($F = 1.814, P = 0.165$) และด้านคุณภาพ ($F = 2.486, P = 0.085$) และ ด้านรวดเร็ว ($F = 0.692, P = 0.501$)

สมมติฐานที่ 1.7 บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีศูนย์ต่างกันจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 4.20 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครจำแนกตามศูนย์ ($n = 250$)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านประหยัด	ระหว่างกลุ่ม	1.080	3	0.360	1.794	0.149
	ภายในกลุ่ม	49.354	246	0.201		
	รวม	50.433	249			
2. ด้านรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	1.473	3	0.491	2.229	0.085
	ภายในกลุ่ม	54.183	246	0.220		
	รวม	55.656	249			
3. ด้านคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.252	3	0.084	0.399	0.754
	ภายในกลุ่ม	51.809	246	0.211		
	รวม	52.061	249			
	ระหว่างกลุ่ม	0.813	3	0.271	1.641	0.180
	ภายในกลุ่ม	40.641	246	0.165		
	รวม	41.455	249			

จากตาราง 4.20 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างก็มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ($F = 1.641, P = 0.180$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านประหยัด ($F = 1.794, P = 0.149$) และด้านคุณภาพ ($F = 2.229, P = 0.085$) และ ด้านรวดเร็ว ($F = 0.399, P = 0.754$)

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยภายในองค์การกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

การวิเคราะห์ส่วนนี้เป็นการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในองค์การ ได้แก่ ด้านกลยุทธ์องค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านระบบในการดำเนินงานขององค์การ ด้านรูปแบบขององค์การ ด้านการจัดการบุคคลเข้าทำงาน ด้านทักษะและด้านค่านิยมร่วม กับตัวแปรตามได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยการทดสอบสมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานปรากฏผลดังนี้

ตาราง 4.21 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของปัจจัยภายในองค์การของบุคลากรสาย
สนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (n = 250)

ปัจจัยภายในองค์การ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม		
	r	p	ระดับ ความสัมพันธ์
1. ด้านกลยุทธ์ขององค์การ	0.550	0.000*	สูง
2. ด้านโครงสร้างองค์การ	0.588	0.000*	สูง
3. ด้านระบบในการดำเนินงานขององค์การ	0.558	0.000*	สูง
4. ด้านรูปแบบการบริหารงานขององค์การ	0.501	0.000*	สูง
5. ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน	0.661	0.000*	สูง
6. ด้านทักษะ	0.640	0.000*	สูง
7. ด้านค่านิยมร่วม	0.573	0.000*	สูง
ปัจจัยภายในองค์การภาพรวม	1	0.000*	เกือบสมบูรณ์

จากตาราง 4.21 พบว่า ปัจจัยภายในองค์การในภาพรวม ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมในระดับสูง ($r = 1$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อแยกพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในองค์การในรายด้านกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม พบว่า ปัจจัยภายในองค์การอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์การ ($r = 0.588$) ด้านทักษะ ($r = 0.640$) ด้านระบบในการดำเนินงานขององค์การ ($r = 0.558$) ด้านรูปแบบการบริหารงานขององค์การ ($r = 0.501$) ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน ($r = 0.651$) ด้านค่านิยมร่วม ($r = 0.573$) ด้านกลยุทธ์ขององค์การ ($r = 0.550$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัจจัยภายในองค์การภาพรวมในระดับสูง

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูลยังพบว่า ปัจจัยภายในองค์การในภาพรวม ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

ตาราง 4.22 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (n = 250)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ปัจจัยภายในองค์การในภาพรวม		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านประหยัด	0.631	0.000*	สูง
2. ด้านรวดเร็ว	0.606	0.000*	สูง
3. ด้านคุณภาพ	0.567	0.000*	สูง
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภาพรวม	1	0.000*	เกือบสมบูรณ์

จากตาราง 4.22 พบว่า ปัจจัยภายในองค์การในภาพรวม ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมในระดับสูง ($r = 1$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อแยกพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในรายด้านกับปัจจัยภายในองค์การในภาพรวม พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านประหยัด ($r = 0.672$) ด้านรวดเร็ว ($r = 0.618$) ด้านคุณภาพ ($r = 0.566$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมในระดับสูง

ส่วน ปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย
สนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตารางที่ 23 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรปัจจัยภายในองค์กรของบุคลากรโดยรวมที่มี
อิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (n = 250)

ปัจจัยภายในองค์กร	B	S.E.	β	t	p-value	Tolerance	VIF
(Constant)	1.074	0.098	-	10.940	0.000	-	-
ด้านกลยุทธ์ขององค์กร	0.143	0.000	0.166	15.842	0.000	0.28	3.63
ด้านโครงสร้างองค์กร	0.458	0.024	0.171	18.095	0.000	0.29	3.39
ด้านระบบในการ ดำเนินงานขององค์กร	0.187	0.012	0.175	15.270	0.000	0.29	3.45
ด้านรูปแบบการบริหาร งานขององค์กร	0.133	0.009	0.182	14.971	0.000	0.32	3.10
ด้านการจัดบุคคลเข้า ทำงาน	0.212	0.014	0.154	15.148	0.000	0.51	1.96
ด้านทักษะ	0.433	0.026	0.157	20.195	0.000	0.31	3.18
ด้านค่านิยมร่วม	0.149	0.011	0.165	18.090	0.000	0.36	2.80

R = 0.891 , R² = 0.794 , F = 956.026 , p- value = 0.000

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 23 การตรวจสอบค่า multicollinearity ที่เหมาะสมที่ใช้พยากรณ์
ปัจจัยภายในองค์กรของบุคลากร พบว่า ด้านกลยุทธ์ขององค์กร (tolerance เท่ากับ 0.28 ,
VIF เท่ากับ 3.63) ด้านโครงสร้างองค์กร (tolerance เท่ากับ 0.29 , VIF เท่ากับ 3.39) ด้าน
ระบบในการดำเนินงานขององค์กร (tolerance เท่ากับ 0.29 , VIF เท่ากับ 3.45) ด้านรูปแบบ
ขององค์กร (tolerance เท่ากับ 0.32 , VIF เท่ากับ 3.10) ด้านการจัดการบุคคลเข้าทำงาน
(tolerance เท่ากับ 0.51 , VIF เท่ากับ 1.96) ด้านทักษะ (tolerance เท่ากับ 0.31 , VIF เท่ากับ
3.18) และด้านค่านิยมร่วม (tolerance เท่ากับ 0.36 , VIF เท่ากับ 2.80) แสดงให้เห็นว่าปัจจัย
ภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านกลยุทธ์องค์กร ด้านโครงสร้างของ

องค์กร ด้านระบบในการดำเนินงานขององค์กร ด้านรูปแบบขององค์กร ด้านการจัดการบุคคล
เข้าทำงาน ด้านทักษะ และด้านค่านิยมร่วม ไม่เกินละเมิดความสัมพันธ์เชิงพหุระหว่างตัวแปร
(multicollinearity) เนื่องจากมีค่า tolerance ไม่ต่ำกว่า 0.2 และค่า VIF ไม่เกิน 10 และปัจจัย
ภายในองค์กรโดยรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางที่ระดับ
นัยสำคัญ 0.05

สรุปได้ว่า การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ของปัจจัยภายในองค์กรที่มี
อิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลพระนคร ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน มีค่าน้อยที่สุด เท่ากับ 0.154 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.2
แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่เกิดความสัมพันธ์กัน (multicollinearity) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยภายใน
องค์กรด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน เท่ากับ 0.51 มีอิทธิพลมากที่สุดกับประสิทธิภาพการ
ปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จากการดำเนินการวิจัยสามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผล
- 5.3 ข้อเสนอแนะ
- 5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ ตำรา และงานวิจัย มาสร้างเป็นตัวแปรอิสระโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อศึกษาปัจจัยภายในองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และเพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติไว้ 2 ข้อคือ (1) ปัจจัยข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของบุคลากรที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครแตกต่างกัน (2) ปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ บุคลากร

สายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 250 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

การสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดให้ครอบคลุมขอบเขตของงานวิจัย และใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะตัวเลือก จำนวน 7 ข้อ ซึ่งครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ระดับการศึกษา และศูนย์ แตกต่างกัน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้ศึกษาสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย ด้านกลยุทธ์ขององค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านระบบในการดำเนินงานขององค์กร ด้านรูปแบบขององค์กร ด้านการจัดการบุคคลเข้าทำงาน ด้านทักษะ และด้านค่านิยมร่วม จำนวน 29 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วย ประหยัด รวดเร็ว และคุณภาพ จำนวน 12 ข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended) มีข้อความคำถาม 1 ข้อ

ผู้วิจัยได้ดำเนินงานแจกแบบสอบถามจำนวน 250 ชุดให้กับบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จากทั้งหมด 4 ศูนย์ และนำข้อมูลที่จากการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามมาทำการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูลค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ในการสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่า F-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรตั้งแต่สองกลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้านประชากรศาสตร์และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรสองกลุ่มเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้านปัจจัยภายในองค์กร และ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สถิติเชิงอนุมาณการค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Person's Product Moment Correlation Coefficient) สำหรับทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สำหรับทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและศูนย์ พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 66.4 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 มี 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 สถานภาพโสด จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 67.6 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 75.2 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 สังกัดศูนย์เทเวศร์ จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8

5.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับปัจจัยภายในองค์กร และ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

5.1.2.1 ระดับปัจจัยภายในองค์กร บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ปัจจัยภายในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.44) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกลยุทธ์ขององค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.51) ด้านโครงสร้างองค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$,

S.D. = 0.52) ด้านระบบในการดำเนินงานขององค์การอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.53) ด้านรูปแบบการบริหารงานขององค์การอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.56) ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.47) ด้านทักษะอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.48) และด้านค่านิยมร่วมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.50)

5.1.2.2 ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.41) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านประหยัดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.45) ด้านรวดเร็วอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.47) และด้านคุณภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.46)

5.1.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยภายในองค์การกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

5.1.3.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ภาพรวมกับปัจจัยภายในองค์การรายด้านพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กับปัจจัยภายในองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า ปัจจัยภายในองค์การอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์การ ($r = 0.588$) ด้านทักษะ ($r = 0.640$) ด้านระบบในการดำเนินงานขององค์การ ($r = 0.558$) ด้านรูปแบบการบริหารงานขององค์การ ($r = 0.501$) ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน ($r = 0.651$) ด้านค่านิยมร่วม ($r = 0.573$) ด้านกลยุทธ์ขององค์การ ($r = 0.550$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัจจัยภายในองค์การภาพรวมในระดับปานกลาง

5.1.3.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยภายในองค์การภาพรวม กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรายด้านพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมของปัจจัยภายในองค์การกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านประหยัด ($r = 0.672$) ด้านรวดเร็ว ($r = 0.618$) ด้านคุณภาพ ($r = 0.566$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมในระดับปานกลาง

5.1.4 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ปัจจัยภายในองค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครมีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การตรวจสอบค่า multicollinearity ที่เหมาะสมที่ใช้พยากรณ์ปัจจัยภายในองค์กรของบุคลากร พบว่า ด้านกลยุทธ์ขององค์กร (tolerance เท่ากับ 0.28 , VIF เท่ากับ 3.63) ด้านโครงสร้างองค์กร (tolerance เท่ากับ 0.29 , VIF เท่ากับ 3.39) ด้านระบบในการดำเนินงานขององค์กร (tolerance เท่ากับ 0.29 , VIF เท่ากับ 3.45) ด้านรูปแบบขององค์กร (tolerance เท่ากับ 0.32 , VIF เท่ากับ 3.10) ด้านการจัดการบุคคลเข้าทำงาน (tolerance เท่ากับ 0.51 , VIF เท่ากับ 1.96) ด้านทักษะ (tolerance เท่ากับ 0.31 , VIF เท่ากับ 3.18) และด้านค่านิยมร่วม (tolerance เท่ากับ 0.36 , VIF เท่ากับ 2.80) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านกลยุทธ์ขององค์กร ด้านโครงสร้างขององค์กร ด้านระบบในการดำเนินงานขององค์กร ด้านรูปแบบขององค์กร ด้านการจัดการบุคคลเข้าทำงาน ด้านทักษะ และด้านค่านิยมร่วม ไม่เกินละเมิดความสัมพันธ์เชิงพหุระหว่างตัวแปร (multicollinearity) เนื่องจากมีค่า tolerance ไม่ต่ำกว่า 0.2 และค่า VIF ไม่เกิน 10 และปัจจัยภายในองค์กรโดยรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สรุปได้ว่า การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ของปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการจัดการบุคคลเข้าทำงาน มีค่าน้อยที่สุด เท่ากับ 0.154 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.2 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่เกิดความสัมพันธ์กัน (multicollinearity) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยภายในองค์กรด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน เท่ากับ 0.51 มีอิทธิพลมากที่สุดกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

5.2 อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีหลายประเด็นที่ควรนำมาพิจารณาเพื่อให้ทราบสภาพที่แท้จริงที่เป็นไปได้ และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ตลอดจนเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาการบริหารจัดการซึ่งนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

5.2.1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่าความแตกต่างระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับระดับการศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร การให้เงินรางวัล ผลตอบแทน ไม่เป็นธรรม และไม่ทั่วถึง การทำผลงานวิชาการ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปภาวรินทร์ บุญมาก (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องกลยุทธ์การจัดการต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง ในข้อที่ว่าข้อมูลส่วนบุคคลที่มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันในภาพรวม ได้แก่ ระดับการศึกษาและประเภทของบุคลากร

5.2.2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยภายในองค์กร ด้านกลยุทธ์องค์กร ด้านโครงสร้างขององค์กร ด้านระบบในการดำเนินงานขององค์กร ด้านรูปแบบขององค์กร ด้านการจัดการบุคคลเข้าทำงาน ด้านทักษะและด้านค่านิยมร่วมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิมมาน ทองแสน (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตปทุมธานี ในข้อที่ว่า ปัจจัยภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

5.2.3. ปัจจัยภายในองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยภายในองค์การภาพรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทุกด้านที่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ด้านประหยัด ด้านรวดเร็ว ด้านคุณภาพ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงเยา พูลเพิ่ม (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแอ็ดวานซ์ แพคเกจจิ้ง จำกัด ในข้อที่ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก แต่สอดคล้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสวัสดิการค่าตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

5.2.4 ปัจจัยภายในองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยภายในองค์การภาพรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทุกด้านที่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ด้านประหยัด ด้านรวดเร็ว ด้านคุณภาพ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมยศ แยมเผื่อน (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย น มาร์ติน เซอร์วิสเซ่ จำกัด (มหาชน) ในข้อที่ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับดี

5.2.5 เมื่อบุคลากรในองค์กรมีการบริหารเวลาในการทำงานได้ดี มีการใช้ทรัพยากรในการทำงานที่ประหยัดที่สุดและมีการทำงานที่ได้มาตรฐานตรงตามขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและสมบูรณ์ ทำให้ผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพ ได้คุณภาพที่ดี และเป็นที่ยอมรับในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ให้ข้อมูลการกำหนดผลตอบแทนแก่บุคลากรที่ชัดเจน ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ในการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปในทางที่ดี เหมาะสมกับภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ รวมถึงสภาพการทำงานโดยองค์กร ผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานแสดงการยอมรับและเห็นความสำคัญ ในความทุ่มเทในการทำงานของบุคลากร

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้งาน

5.3.1.1 จากการวิเคราะห์ข้อมูลจะเห็นได้ว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในภาพรวมจะอยู่ในระดับมากก็ตาม แต่เมื่อแยกเป็นรายด้านจะพบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ดังนั้นมหาวิทยาลัยฯ ควรให้ความสำคัญกับบุคลากรในด้านต่าง ๆ เช่น พัฒนางาน พัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ค่าตอบแทน การอบรม และโครงการต่างๆ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด เพราะถือเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการขับเคลื่อน พัฒนามหาวิทยาลัยฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพให้มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียงในทุกด้าน และให้มหาวิทยาลัยมีความก้าวหน้าต่อไป

5.3.1.2 ระดับปัจจัยภายในองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับปานกลาง ควรปรับปรุงระบบการทำงานเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร ทุกด้าน และการทำงานเป็นทีม มีการประสานงานที่ชัดเจน การฝึกอบรมในด้านต่างๆ ที่ปฏิบัติงาน และมีการตรวจสอบทุกครั้งหลังจากปฏิบัติงานแล้ว 3 เดือน เพื่อนำข้อผิดพลาดของด้านต่างๆ มาปรับปรุงแก้ไขให้ระบบงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.3.1.3 ควรให้มีการสัมมนาบุคลากรสายสนับสนุน ในทุกส่วนงานร่วมกัน เพื่อจะได้มีความรู้จักกัน เพราะบางหน่วยงานไม่รู้จัก ถ้าไม่ได้มีการติดต่อประสานงานเกี่ยวกับงาน ทำให้องค์กรไม่มีความเข้มแข็ง และไม่มีความสามัคคีกันในองค์กร เช่น อาจจะมีการเล่นกีฬา หรือกิจกรรมอะไรก็ได้ที่ทำให้ บุคลากรของมหาวิทยาลัยได้มีการปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้นมากกว่าเดิม

5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

5.4.1 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาตัวแปรด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น ด้านบรรยากาศในการทำงาน เป็นต้น

5.4.2 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาตัวแปรปัจจัยภายในองค์กรอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยค้ำจุน เป็นต้น



บรรณานุกรม

- ผศ.ดร.ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. 2552. **การจัดการเชิงกลยุทธ์(ฉบับปรับปรุงใหม่)**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น .
- รองศาสตราจารย์สมยศ นาวิการ.2543. **การบริหารเชิงกลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ .
- บุญเลิศ เย็นคงคา และคณะ.2549. **การจัดการเชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ : BK การพิมพ์
- ผศ.ดร.พัทตร์ผจง วัฒนสินธุ์ ดร.พสุ เดชะรินทร์. 2542. **การจัดการเชิงกลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพานี สฤกษ์วานิช.2544. **การบริหารเชิงกลยุทธ์ แนวคิดและทฤษฎี**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อาจารย์สมใจ ลักษณะ. 2546. **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. กรุงเทพฯ : บริษัท ธนัชการพิมพ์ จำกัด.
- สิริกร ปะวะโก .2559. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยทริดิไมท์ จำกัด**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- พรรณทิพย์ รุ่งเรืองศรี,ชลัษณ์รัตน์ จิรัชัยเชาวนนท์,พลสิษฐ์ ไสภณพงศ์พัฒน์ .2558. **กลยุทธ์การจัดการต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์**. เพชรบูรณ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- กนกอร อ่อนเรือง .2556. **ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การจัดการองค์การสมัยใหม่กับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย**. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปภาวรินทร์ บุญมาก .2553. **กลยุทธ์การจัดการต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง**. ลำปาง : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง.

อนงเงา พูลเพิ่ม .2552. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน**

บริษัทแอ็ดวานซ์ แพคเกจจิ้ง จำกัด. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏ

พระนครศรีอยุธยา.

สมยศ แยมเฟื่อน .2551. **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ**

บริษัท เอเชีย นามารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ.

แหล่งที่มา (<http://www.thailibrary.in.th/2014/12/11/effectiveness/>)

แหล่งที่มา (http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html)

แหล่งที่มา (<http://bankusayei.blogspot.com/2015/01/blog-post.html>)

แหล่งที่มา (<https://www.gotoknow.org/posts/189885>)

แหล่งที่มา (<http://adisony.blogspot.com/?m=1>)

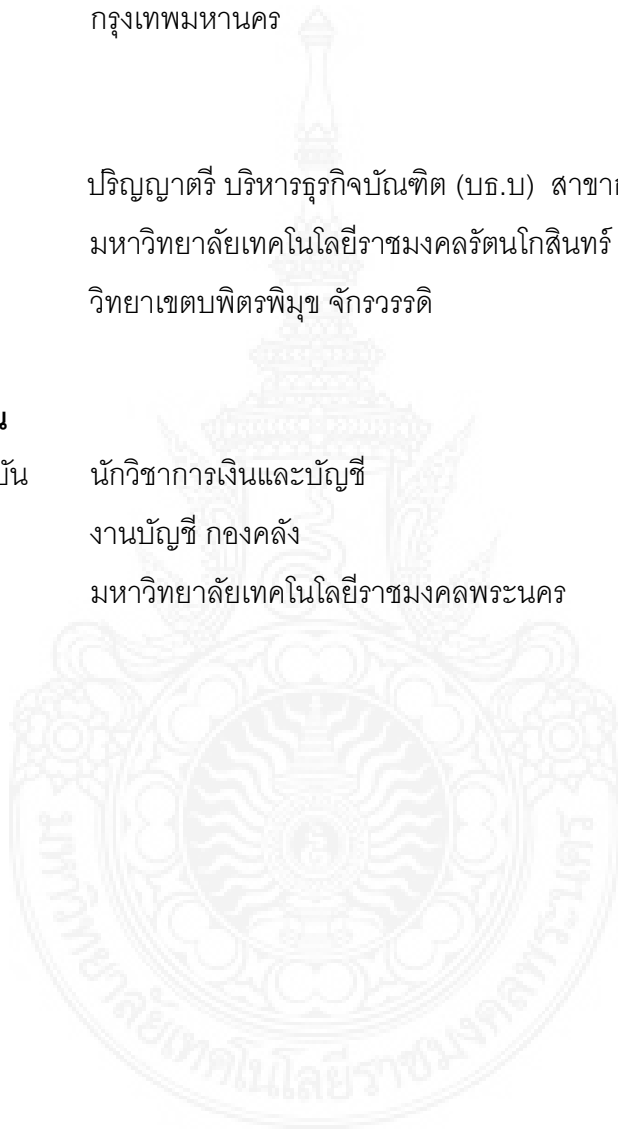


ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล ปาหนัน ทรัพย์อำรงค์
วัน เดือน ปี เกิด 22 พฤษภาคม 2532
ภูมิลำเนา กรุงเทพมหานคร

ประวัติการศึกษา
พ.ศ. 2550 – 2553 ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ) สาขาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
วิทยาเขตบพิตรพิมุข จักรวรรดิ

ประวัติการทำงาน
พ.ศ. 2554 – ปัจจุบัน นักวิชาการเงินและบัญชี
งานบัญชี กองคลัง
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

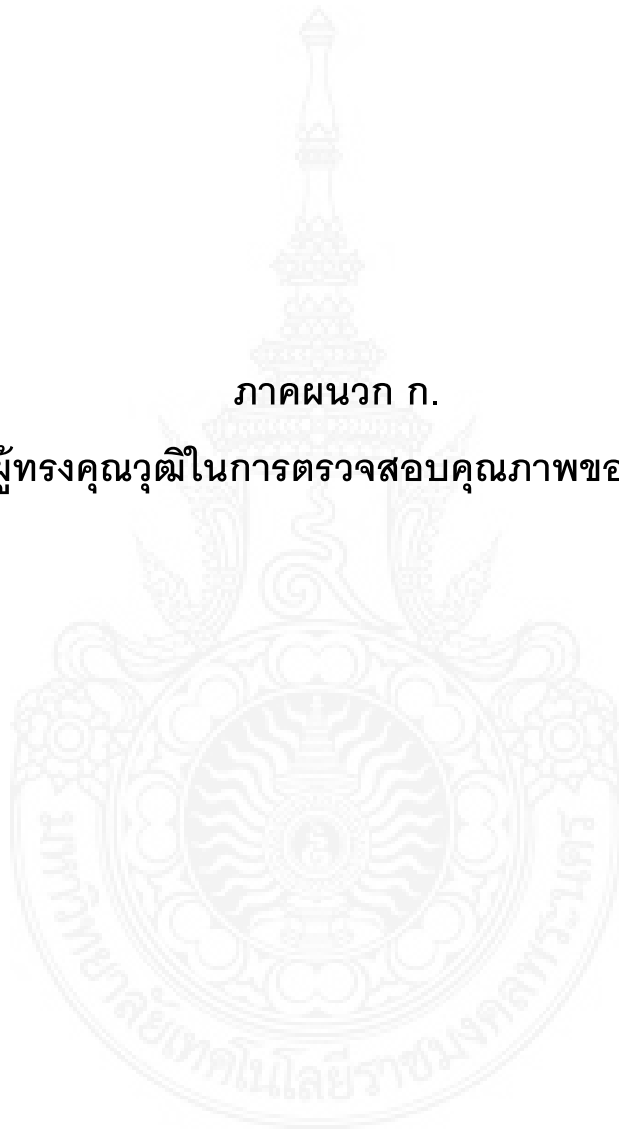


ภาคผนวก



ภาคผนวก ก.

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ดร.ประเสริฐ สิทธีจิรพัฒน์
2. ดร.นฤกุล ชูทอง
3. ดร.อมร ถุงสุวรรณ





ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม
เพื่อประกอบทำวิทยานิพนธ์







ภาคผนวก ค

ตัวอย่างแบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง บัณฑิตภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามในการวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อเก็บข้อมูลไปประกอบการศึกษา เรื่อง บัณฑิตภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ข้อมูลที่ได้จะใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้นจะไม่ มีผลกระทบต่อการทำงานหรือด้านส่วนตัวของผู้ตอบแต่ประการใด

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามนี้เพื่อที่จะทำให้ผลวิจัย นี้ได้ผลสมบูรณ์ตามความมุ่งหมาย และขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างสูง โดย แบบสอบถามชุดนี้ได้แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 บัณฑิตภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ปาทันน์ ทรัพย์ธำรงค์

ผู้วิจัย

****ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ****

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน ให้ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20-30 ปี

31-40 ปี

40 ปีขึ้นไป

3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่า 10,000 บาท

10,000-20,000 บาท

20,001-30,000 บาท

มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

4. สถานภาพ

โสด

สมรส

หม้าย/หย่าร้าง

5. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช.

อนุปริญญา/ปวส.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

0-3 ปี

3-5 ปี

5 ปีขึ้นไป

7. ศูนย์

ศูนย์เทเวศร์

ศูนย์โชติเวช

ศูนย์พณิชยการพระนคร

ศูนย์พระนครเหนือ

**ตอนที่ 2 ปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ท่านต้องการแสดงความ
คิดเห็นเพียงช่องเดียว โดยมีระดับคะแนน ดังนี้

- | | | |
|---|------------|---|
| 5 | มากที่สุด | หมายถึง ระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด |
| 4 | มาก | หมายถึง ระดับความคิดเห็นในระดับมาก |
| 3 | ปานกลาง | หมายถึง ระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง |
| 2 | น้อย | หมายถึง ระดับความคิดเห็นในระดับน้อย |
| 1 | น้อยที่สุด | หมายถึง ระดับความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด |

ปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	ความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านกลยุทธ์ขององค์กร (Strategy)					
1. มีการจัดวางมาตรการปฏิบัติงานและขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ เหมาะสมและเพียงพอ					
2. กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน และมีลักษณะสอดคล้องกับ มาตรฐานการปฏิบัติงาน					
3. แผนงานที่วางไว้สามารถปฏิบัติได้จริงตามระยะเวลาที่กำหนด ไว้					
4. มีการปรับแผนงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันอยู่เสมอ					
ด้านโครงสร้างองค์กร (Structure)					
5. การกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในองค์กรอย่างชัดเจน ตามความสามารถ					
6. การจัดทำแผนผังสายการบังคับบัญชาในองค์กรอย่างชัดเจน					
7. การจัดโครงสร้างขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
8. จำนวนบุคลากรเพียงพอกับการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ					

ปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านระบบในการดำเนินงานขององค์กร(System)					
9. มีการจัดระบบการประสานงานในฝ่ายต่างๆอย่างมีประสิทธิภาพ					
10. การจัดทำงบประมาณที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเพียงพอในดำเนินงาน					
11. มีการติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เป็นไปอย่างจริงจังและมีประสิทธิภาพ					
ด้านรูปแบบการบริหารงานขององค์กร (Style)					
12. ผู้บริหารมีการวางแผนและกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานแต่ละสายงานอย่างชัดเจน					
13. ผู้บริหารมีทัศนคติที่ดีในการพัฒนาองค์กร					
14. ผู้บริหารมีการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน					
15. ผู้บริหารวางตัวเป็นแบบอย่างที่ดีแก่บุคลากรในองค์กร					
16. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้มีการซักถามและรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน					
ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน (Staff)					
17. ท่านมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบในแต่ละสายงาน					
18. มีการจัดระบบการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเหมาะสม					
19. ท่านมีความเข้าใจและปฏิบัติตามแผนงานที่ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายขององค์กร					
20. ท่านสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ นอกเหนือจากสายงานที่ตนเองรับผิดชอบ					
21. ผู้บังคับบัญชาในแต่ละสายงานมีการติดตาม ควบคุมและประเมินผลพนักงานในสายงานของตนอย่างสม่ำเสมอ					

ปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านทักษะ (Skill)					
22. ผู้บริหารและบุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน					
23. บุคลากรในองค์กรมีการประสานงานอย่างเป็นระบบเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน					
24. บุคลากรมีการจัดระบบแก้ปัญหาที่ชัดเจนหลังจากตรวจสอบรายงานการปฏิบัติงานในแต่ละเดือน					
25. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในแต่ละสายงาน					
ด้านค่านิยมร่วม (Shared Values)					
26. มีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน					
27. มีความต้องการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน					
28. มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ร่วมกัน					
29. มีแนวคิดพื้นฐานในการพัฒนาองค์กรร่วมกัน					

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย

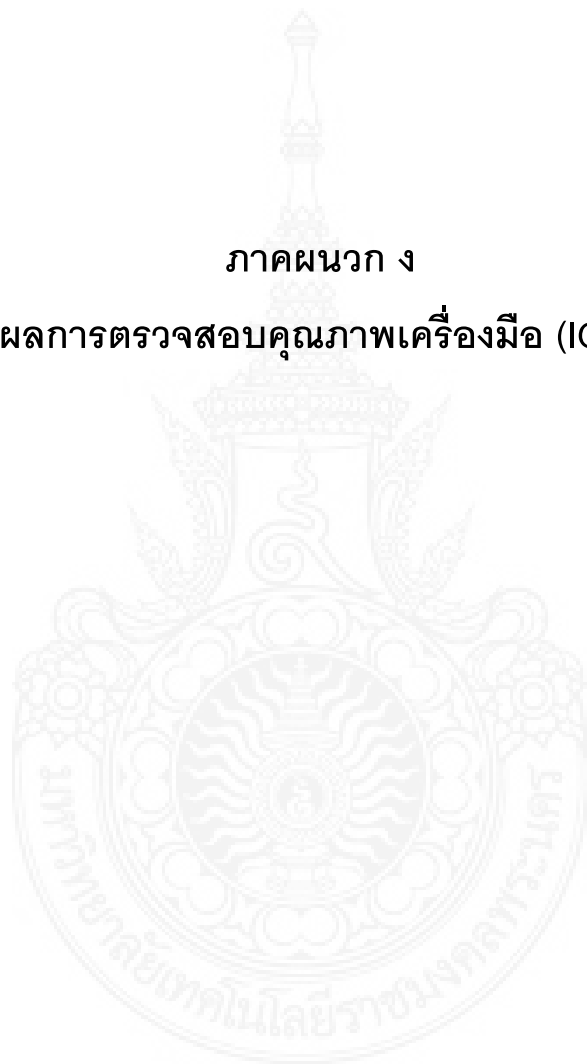
เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ท่านต้องการแสดงความ
 คิดเห็นเพียงช่องเดียว โดยมีระดับคะแนน ดังนี้

- | | | |
|---|------------|---|
| 5 | มากที่สุด | หมายถึง ระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด |
| 4 | มาก | หมายถึง ระดับความคิดเห็นในระดับมาก |
| 3 | ปานกลาง | หมายถึง ระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง |
| 2 | น้อย | หมายถึง ระดับความคิดเห็นในระดับน้อย |
| 1 | น้อยที่สุด | หมายถึง ระดับความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด |

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย สนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านประหยัด					
1. ท่านใช้วัสดุสิ้นเปลือง วัสดุถาวร และอุปกรณ์การปฏิบัติงาน อย่างคุ้มค่าและประหยัด					
2. ท่านทำงานได้ตรงตามปริมาณที่ต้องทำในแต่ละวัน					
3. ท่านให้ความสำคัญในเรื่องการควบคุมงบประมาณในการ ปฏิบัติงาน					
4. ท่านมีการบริหารเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า					
5. ท่านมีการบูรณาการในการร่วมกันใช้ทรัพยากรในหน่วยงานได้ อย่างคุ้มค่ามากที่สุด					
ด้านรวดเร็ว					
6. ปริมาณงานที่ท่านทำได้เป็นไปตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนดไว้					
7. งานที่ท่านปฏิบัติเสร็จแล้วไม่มีกลับมาแก้ไขภายหลัง					
8. ท่านได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถและความชำนาญในการ ปฏิบัติงานให้เสร็จในเวลาทีรวดเร็วยิ่งขึ้น					

ภาคผนวก ง
ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ (IOC)



ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ
เรื่อง ปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตอนที่ 2 ปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ประเด็น	ผลการตรวจสอบของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม ของ คะแนน	ค่า IOC	ผลการ พิจารณา
	คนที่	คนที่	คนที่			
	1	2	3			
ด้านกลยุทธ์ขององค์กร (Strategy)						
1. มีการจัดวางมาตรการปฏิบัติงานและขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและเพียงพอ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2. กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน และมีลักษณะสอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3. แผนงานที่วางไว้สามารถปฏิบัติได้จริงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4. มีการปรับแผนงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันอยู่เสมอ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านโครงสร้างองค์กร (Structure)						
5. การกำหนดบทบาทหน้าที่ของพนักงานในบริษัทอย่างชัดเจนตามความสามารถ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
6. การจัดทำแผนผังสายการบังคับบัญชาในบริษัทอย่างชัดเจน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
7. การจัดโครงสร้างขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้

ประเด็น	ผลการตรวจสอบของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม ของ คะแนน	ค่า IOC	ผลการ พิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ด้านระบบในการดำเนินงานขององค์กร(System)						
8. จำนวนพนักงานเพียงพอกับการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
9. มีการจัดระบบการประสานงานในฝ่ายต่างๆอย่างมีประสิทธิภาพ	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
10. การจัดทำงบประมาณที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเพียงพอในดำเนินงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
11. มีการติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปอย่างจริงจังและมีประสิทธิภาพ	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
ด้านรูปแบบการบริหารงานขององค์กร (Style)						
12. ผู้บริหารมีการวางแผนและกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานแต่ละสายงานอย่างชัดเจน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
13. ผู้บริหารมีทัศนคติที่ดีในการพัฒนาองค์กร	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
14. ผู้บริหารมีการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
15. ผู้บริหารวางตัวเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงานในองค์กร	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
16. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้มีการซักถามและรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน (Staff)						
17. ท่านมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบในแต่ละสายงาน	0	1	1	2	1.00	ใช้ได้

ประเด็น	ผลการตรวจสอบของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม ของ คะแนน	ค่า IOC	ผลการ พิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
18. มีการจัดระบบการทำงานที่ได้รับมอบหมาย อย่างเหมาะสม	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
19. ท่านมีความเข้าใจและปฏิบัติตามแผนงานที่ ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายขององค์กร	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
20. ท่านสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ นอกเหนือจากสายงานที่ตนเองรับผิดชอบ	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
21. ผู้บังคับบัญชาในแต่ละสายงานมีการติดตาม ควบคุมและประเมินผลพนักงานในสายงานของตน อย่างสม่ำเสมอ	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
ด้านทักษะ (Skill)						
22. ผู้บริหารและพนักงานได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อ เพิ่มพูนประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
23. พนักงานในองค์กรมีการประสานงานอย่างเป็น ระบบเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
24. พนักงานมีการจัดระบบแก้ปัญหาที่ชัดเจน หลังจากตรวจสอบรายงานการปฏิบัติงานในแต่ละ เดือน	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
25. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติงานในแต่ละสายงาน	1	1	1	3	0.67	ใช้ได้
ด้านค่านิยมร่วม (Shared Values)						
26. มีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
27. มีความต้องการเพิ่มพูนความรู้และ ประสบการณ์ในการทำงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ประเด็น	ผลการตรวจสอบของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม ของ คะแนน	ค่า IOC	ผลการ พิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
28. มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุตาม เป้าหมายที่ได้วางไว้ร่วมกัน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
29. มีแนวคิดพื้นฐานในการพัฒนาองค์การร่วมกัน	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ประเด็น	ผลการตรวจสอบของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม ของ คะแนน	ค่า IOC	ผลการ พิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ด้านประหยัด						
1. ท่านใช้วัสดุสิ้นเปลือง วัสดุถาวร และอุปกรณ์การ ปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่าและประหยัด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2. ท่านทำงานได้ตรงตามปริมาณที่ต้องทำในแต่ละ วัน	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
3. ท่านให้ความสำคัญในเรื่องการควบคุมบ ดำเนินงานในการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4. ท่านมีการบริหารเวลาในการปฏิบัติงานอย่าง คุ้มค่า	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5. ท่านมีการบูรณาการในการร่วมกันใช้ทรัพยากร ในหน่วยงานได้อย่างคุ้มค่ามากที่สุด	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้

ประเด็น	ผลการตรวจสอบของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม ของ คะแนน	ค่า IOC	ผลการ พิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ด้านรวดเร็ว						
6. ปริมาณงานที่ท่านทำได้เป็นไปตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนดไว้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
7. งานที่ท่านปฏิบัติเสร็จแล้วไม่มีกลับมาให้แก้ไขภายหลัง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
8. ท่านได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติงานให้เสร็จในเวลาอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
ด้านคุณภาพ						
9. คุณภาพงานที่ท่านทำมีความถูกต้องสมบูรณ์เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
10. ท่านช่วยลดการสูญเสียวัสดุสำนักงานที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
11. ท่านมีคุณภาพในการปฏิบัติงานตรงตามนโยบายของบริษัท	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
12. ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตอนที่ 2 ปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แบ่งออกเป็น 7 ด้าน จำนวน 29 ข้อ

1. ด้านกลยุทธ์ขององค์กร ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.772	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Deleted
1. มีการจัดวางมาตรการปฏิบัติงานและขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและเพียงพอ	12.57	0.87	0.61	0.70
2. กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน และมีลักษณะสอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน	12.57	0.94	0.49	0.76
3. แผนงานที่วางไว้สามารถปฏิบัติได้จริงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	12.53	0.81	0.64	0.68
4. มีการปรับแผนงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันอยู่เสมอ	12.43	0.74	0.58	0.72

2. ด้านโครงสร้างองค์การ ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.761	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. การกำหนดบทบาทหน้าที่ของพนักงานในบริษัทอย่างชัดเจนตามความสามารถ	12.50	0.88	0.44	0.77
2. การจัดทำแผนผังสายการบังคับบัญชาในบริษัทอย่างชัดเจน	12.53	0.95	0.40	0.78
3. การจัดโครงสร้างขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	12.47	0.67	0.74	0.59
4. จำนวนพนักงานเพียงพอกับการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ	12.50	0.74	0.69	0.63

3. ด้านระบบในการดำเนินงานขององค์การ ประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excludeda	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.718	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. มีการจัดระบบการประสานงานในฝ่ายต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ	8.10	1.40	0.56	0.70
2. การจัดทำงบประมาณที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีความเพียงพอในดำเนินงาน	8.10	0.92	0.67	0.47
3. มีการติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปอย่างจริงจังและมีประสิทธิภาพ	8.27	0.69	0.56	0.70

4. ด้านรูปแบบการบริหารงานขององค์กร ประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ผู้บริหารมีการวางแผนและกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานแต่ละสายงานอย่างชัดเจน	15.97	7.00	0.53	0.87
2. ผู้บริหารมีทัศนคติที่ดีในการพัฒนาองค์กร	15.90	6.92	0.73	0.84
3. ผู้บริหารมีการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน	16.10	5.33	0.84	0.79
4. ผู้บริหารวางตัวเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงานในองค์กร	16.07	5.10	0.73	0.83
5. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้มีการซักถามและรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน	15.97	6.45	0.71	0.83

5. ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน ประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ท่านมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบในแต่ละสายงาน	16.37	3.83	0.82	0.77
2. มีการจัดระบบการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเหมาะสม	16.43	3.70	0.68	0.81
3. ท่านมีความเข้าใจและปฏิบัติตามแผนงานที่ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายขององค์กร	16.23	4.74	0.53	0.85
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ นอกเหนือจากสายงานที่ตนเองรับผิดชอบ	16.47	3.64	0.67	0.81
5. ผู้บังคับบัญชาในแต่ละสายงานมีการติดตามควบคุมและประเมินผลพนักงานในสายงานของตนอย่างสม่ำเสมอ	16.50	3.98	0.62	0.82

6. ด้านทักษะ ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excludeda	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ผู้บริหารและพนักงานได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน	12.53	1.91	0.91	0.83
2. พนักงานในองค์กรมีการประสานงานอย่างเป็นระบบเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน	12.40	2.80	0.45	0.98
3. พนักงานมีการจัดระบบแก้ปัญหาที่ชัดเจนหลังจากตรวจสอบรายงานการปฏิบัติงานในแต่ละเดือน	12.50	1.84	0.92	0.83
4. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในแต่ละสายงาน	12.57	1.98	0.91	0.83

7. ด้านค่านิยมร่วม ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. มีคุณธรรมและจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน	11.93	3.79	0.48	0.87
2. มีความต้องการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน	12.00	3.03	0.71	0.79
3. มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ร่วมกัน	12.00	2.48	0.78	0.76
4. มีแนวคิดพื้นฐานในการพัฒนาองค์กรร่วมกัน	12.07	2.62	0.78	0.75

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน จำนวน 12 ข้อ

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านประหยัด ประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ท่านใช้วัสดุสิ้นเปลือง วัสดุถาวร และ อุปกรณ์การปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่าและประหยัด	16.60	2.04	0.54	0.86
2. ท่านทำงานได้ตรงตามปริมาณที่ต้องทำในแต่ละวัน	16.60	2.04	0.54	0.86
3. ท่านให้ความสำคัญในเรื่องการควบคุมงบประมาณในการปฏิบัติงาน	16.53	2.19	0.76	0.79
4. ท่านมีการบริหารเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า	16.53	2.19	0.76	0.79
5. ท่านมีการบูรณาการในการร่วมกันใช้ทรัพยากรในหน่วยงานได้อย่างคุ้มค่ามากที่สุด	16.53	2.12	0.83	0.78

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรวดเร็ว ประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.715	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ปริมาณงานที่ท่านทำได้เป็นไปตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนดไว้	8.30	0.36	0.60	0.54
2. งานที่ท่านปฏิบัติเสร็จแล้วไม่มีกลับมาให้แก้ไขภายหลัง	8.30	0.36	0.60	0.54
3. ท่านได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติงานให้เสร็จในเวลาอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น	8.40	0.52	0.44	0.74

3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

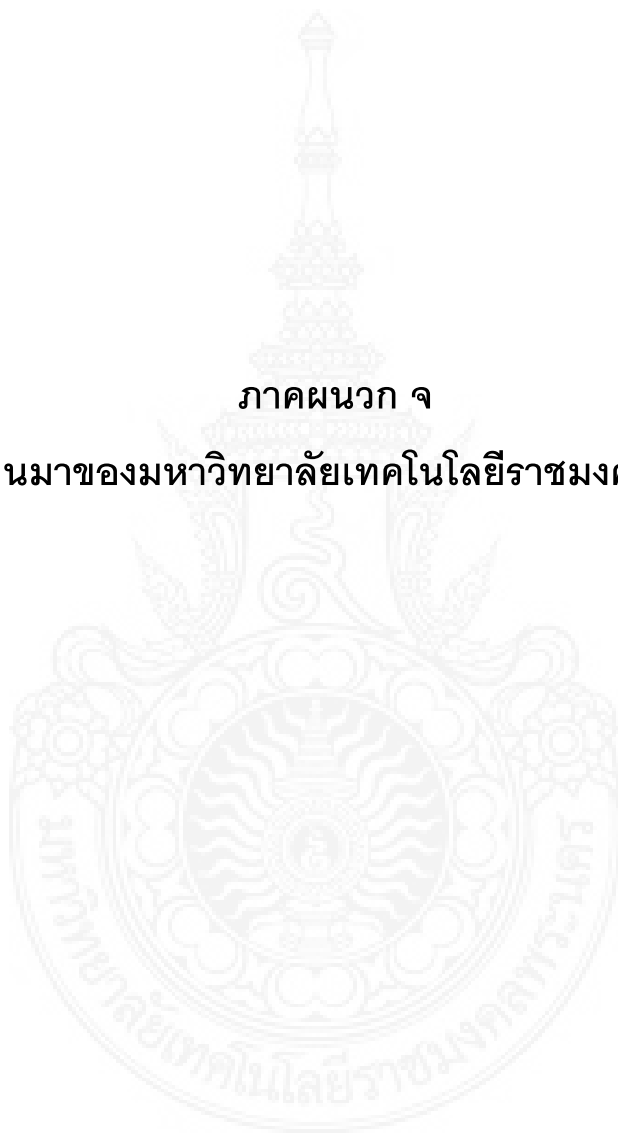
Cronbach's Alpha	N of Items
.895	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. คุณภาพงานที่ท่านทำมีความถูกต้อง สมบูรณ์เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้	12.93	1.58	0.73	0.88
2. ท่านช่วยลดการสูญเสียวัสดุสำนักงาน ที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงาน	12.93	1.58	0.73	0.88
3. ท่านมีคุณภาพในการปฏิบัติงานตรงตามนโยบายของบริษัท	12.80	1.41	0.78	0.86
4. ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ	12.83	1.39	0.84	0.84

ภาคผนวก จ

ความเป็นมาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



ความเป็นมาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

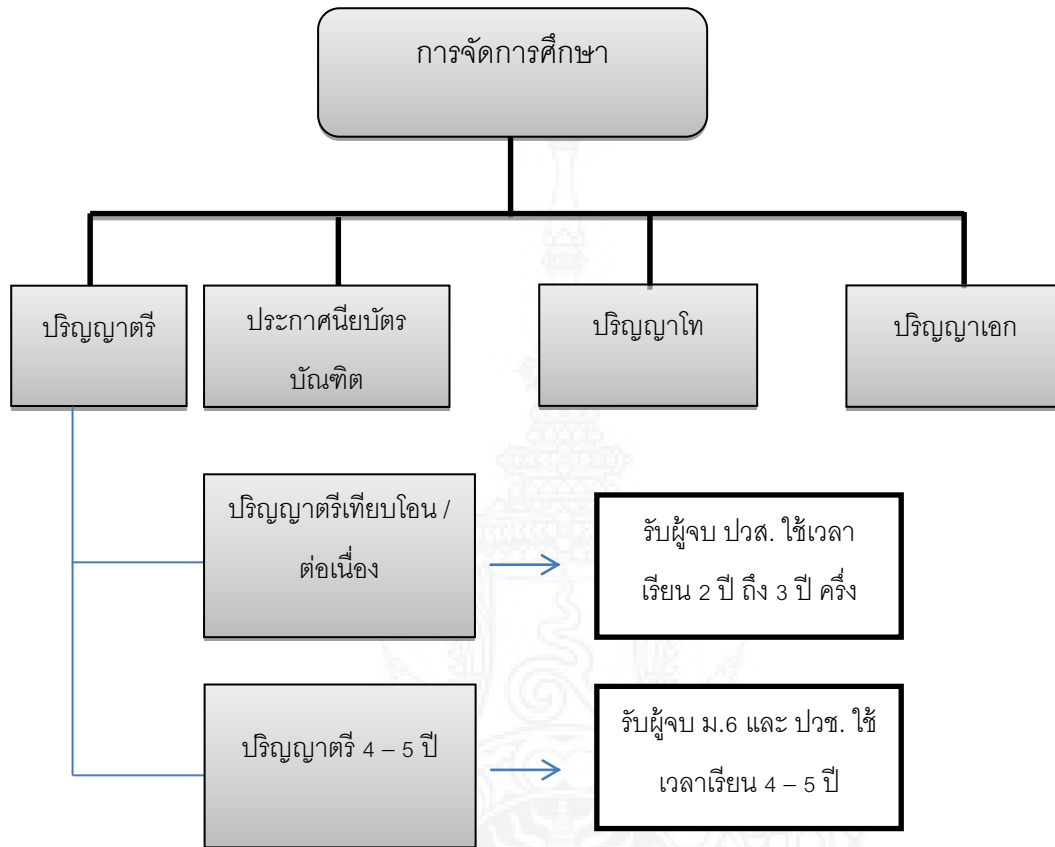
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้รับการยกระดับให้เป็นสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษาครั้งแรก ตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา พ.ศ. 2518 ซึ่งประกาศพระราชกฤษฎีกาเบงกษา เล่ม 92 ตอนที่ 48 เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2518 โดยใช้ชื่อว่า “วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา” มีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตครูอาชีวศึกษาระดับปริญญาตรี ให้การศึกษาทางด้านอาชีพทั้งระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และประกาศนียบัตรชั้นสูง ทำการวิจัยส่งเสริมการศึกษาทางด้านวิชาชีพ และให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

ต่อมาได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวพระราชทานนามว่า “สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล” เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2531 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 106 ตอนที่ 132 เมื่อวันที่ 18 สิงหาคม 2532 โดยสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มีภารกิจหลัก คือ จัดการศึกษาด้านวิชาชีพและเทคโนโลยี (ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต) ทั้งนี้ได้ทำการเรียนการสอนควบคู่กับทำการวิจัยสิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอีกด้วย

สืบเนื่องจากแนวทางการปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่มุ่งเน้น การกระจายอำนาจการบริหารจัดการสู่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้สถานศึกษาของรัฐดำเนินการ โดยอิสระและมีความคล่องตัวในการบริหารจัดการภายใต้การกำกับดูแลของสถาบัน ดังนั้นสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลจึงได้ปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติฉบับเดิมและยกฐานะเป็นพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 106 ตอนที่ 132 เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2548 โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 19 มกราคม 2548 เป็นต้นไป โดยเกิดจากการรวมวิทยาเขตจัดตั้งเป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 แห่ง และหนึ่งในนั้นคือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ทั้งนี้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงที่เน้นการปฏิบัติ ทำการสอน ทำการวิจัย ผลิตครูวิชาชีพ ให้บริการทางวิชาการในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแก่สังคม ทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยให้ผู้สำเร็จอาชีวศึกษามีโอกาสในการศึกษาต่อด้านวิชาชีพเฉพาะทางระดับปริญญาเป็นหลัก

มหาวิทยาลัยมุ่งมั่นในการสร้างบัณฑิตที่มีคุณภาพ เป็นคนดีคนเก่ง มีทักษะที่ดีในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งจะพัฒนาเป็นทุนมนุษย์ต่อไป ปัจจุบันมหาวิทยาลัยจัดการเรียนการสอนทั้งใน

ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก(แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประจำปีการศึกษา 2557 – 2561)



การจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ยังคงยึดมั่นในการสร้างบัณฑิตนักปฏิบัติที่มี
ความรู้ และความเชี่ยวชาญด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ภายใต้วิสัยทัศน์มหาวิทยาลัยว่า
“มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีชั้นนำด้านการผลิตบัณฑิตมืออาชีพ” โดยแบ่งการจัดการเรียนการสอน
ออกเป็น 9 คณะได้แก่

- คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
- คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
- คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน
- คณะบริการธุรกิจ
- คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- คณะวิศวกรรมศาสตร์
- คณะศิลปศาสตร์
- คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น
- คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ



การบริหารของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

