

ปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก WORK FACTORS AFFECTING TO PERFORMANCE EFFICIENCY OF ADMINISTRATIVE OFFICER IN THE RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY TAWAN-OK

Received: May 22, 2023

Revised: July 17, 2023

Accepted: July 19, 2023

วิชณู โชโต^{1*}, จินตนา บุณนาค², สุภาภรณ์ บุญเจริญ³ และ รัตนา คงสืบ⁴Wisanu Choto^{1*}, Jintana Boonnak², Supaporn Boonjarern³ and Rattana Khongsueb⁴

*Corresponding author, Email: wisanu_ch@rmutto.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เพื่อศึกษาปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก โดยการวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากประชากรทั้งหมดในหน่วยงาน ได้แก่ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ทั้ง 20 หน่วยงาน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ปีการศึกษา 2565 รวมทั้งสิ้น จำนวน 123 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ แบบสอบถามปัจจัยการปฏิบัติงาน จำนวน 30 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น 0.90 และแบบสอบถามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น 0.89 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.41$, $\sigma = 0.18$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.78$, $\sigma = 0.38$) และด้านทักษะการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.56$, $\sigma = 0.38$) และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านการติดต่อประสานงาน ($\mu = 3.49$, $\sigma = 0.33$) ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.37$, $\sigma = 0.35$) และด้านกิจกรรมในการพัฒนาการปฏิบัติงาน ($\mu = 2.83$, $\sigma = 0.26$) ตามลำดับ

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.17$, $\sigma = 0.38$)

3. ปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทักษะการปฏิบัติงาน และการติดต่อประสานงาน โดยมีอำนาจการทำนายร้อยละ 47.9 (Adjust $R^2 = 0.479$) และสามารถเขียนสมการทำนายได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Y) = $0.957 + 0.461(X_2: \text{แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน}) + 0.308(X_1: \text{ทักษะการปฏิบัติงาน}) + 0.278 (X_3: \text{การติดต่อประสานงาน})$

คำสำคัญ: ปัจจัยการปฏิบัติงาน, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

^{1,4} บุคลากร, คณะสัตวแพทยศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

^{1,4} Staff, Faculty of Veterinary Medicine, Rajamangala University of Technology Tawan-ok

^{2,3} บุคลากร, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

^{2,3} Staff, Faculty of Humanities and Social Sciences, Rajamangala University of Technology Tawan-ok

Abstract

This research was the survey research with objectives were to study the work factors affecting the performance efficiency of administrative officers in the Rajamangala University of Technology Tawan-Ok. The population of this research were administrative officers of 20 departments in Rajamangala University of Technology Tawan-Ok, academic year 2022, consisted of 123 administrative officers. The research instrument was a 5 rating scale questionnaire of work factors with 30 items at 0.90 level of reliability, and a questionnaire of the performance efficiency with 5 items at 0.89 level of reliability. Data were analyzed in terms of Mean (μ), Standard Deviation (σ) and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The findings showed that:

1. The work factor of administrative officer in the Rajamangala University of Technology Tawan-Ok in overall was rated at a medium level ($\mu = 3.41$, $\sigma = 0.18$). When considering each aspect were found 2 factors at a high level were, Work ethics ($\mu = 3.78$, $\sigma = 0.38$), and Working skills ($\mu = 3.56$, $\sigma = 0.38$), and found 3 factors at a medium level were, Liaison ($\mu = 3.49$, $\sigma = 0.33$), Performance motivation ($\mu = 3.37$, $\sigma = 0.35$) and Performance development activities ($\mu = 2.83$, $\sigma = 0.26$) respectively.

2. The performance efficiency of administrative officer in the Rajamangala University of Technology Tawan-Ok was found at a high level ($\mu = 4.17$, $\sigma = 0.38$).

3. The work factors that were significant ($p < .01$) affecting the performance efficiency of administrative officers in the Rajamangala University of Technology Tawan-Ok were performance motivation, working skills and liaison. The predictive power was 47.9 percent (Adjust $R^2 = 0.479$). The equation can be presented in raw scores:

Performance efficiency (Y) = $0.957 + 0.461(X2: \text{Performance motivation}) + 0.308(X1: \text{Working skills}) + 0.278 (X3: \text{Liaison})$

Keywords: Work factors, Performance efficiency, Administrative officer

บทนำ

“คน” ถือว่าเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ ดังนั้นองค์กรจึงต้องพยายามสรรหาคัดเลือกคนที่มีประสิทธิภาพเข้าสู่องค์กรให้ได้จำนวนมาก ๆ เพื่อให้คนเป็นพลังขับเคลื่อนให้องค์กรพัฒนาและเติบโตต่อไปได้ด้วยดี และเมื่อคนได้ก้าวเข้าสู่องค์กรแล้ว ทุกคนจะต้องมีความรัก ความศรัทธา และความภาคภูมิใจในองค์กร ที่ได้เลือกตนเข้าร่วมทำงานด้วย (Shermerhorn, Hunt, & Osborn, 2000) ดังนั้นปัจจัยพื้นฐานที่บุคลากรในองค์กรควรคำนึงถึงก็คือ บุคลากรจะต้องมีความรัก ความเข้าใจ ความตั้งใจ และความจริงใจในการทำงานการพัฒนาบุคลากรถือว่าเป็นสิ่งจำเป็น

อย่างยิ่งสำหรับการบริหารองค์การภาครัฐในปัจจุบัน มีบทบาทในการทำให้บุคลากรปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนและ การดำเนินงานในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพเป็นการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงวิธีการในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ในทุกองค์การจะมีบุคลากรที่มีพฤติกรรมทัศนคติในการทำงานที่แตกต่างกัน บางคนทำงานด้วยความกระตือรือร้น มุ่งมั่นในการทำงาน แต่บางคนทำงานตามหน้าที่ ขาดความตั้งใจ ไม่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ จึงมีความจำเป็นต้อง ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาการปฏิบัติงานและพัฒนาตนเองควบคู่กันไป โดยส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วม ในการแสดงความคิด การตัดสินใจ การวางแผนการปฏิบัติงานและการประเมินผลการปฏิบัติงานในการดำเนิน โครงการหรือกิจกรรมที่เป็นภารกิจขององค์การร่วมกัน สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรในองค์การ เสริมสร้างพลังของการทำงานเป็นกลุ่ม (Teamwork) เพื่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน และเกิดการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน (Bassy, 2002, p. 147) องค์การใดก็ตามที่บุคลากรมีการพัฒนาตนเองย่อมก่อให้เกิด ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าขององค์การ ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานโดยใช้ทักษะความสามารถ กลวิธีหรือเทคนิคต่าง ๆ ในการทำงานเพื่อสร้างผลงาน ออกมาได้อย่างมีคุณภาพ เป็นไปตามเป้าหมายและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การให้ได้มากที่สุด โดยที่การดำเนินงาน ดังกล่าว ต้องสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด (Peterson & Plowman, 1989; Certo, 2000)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกจัดเป็นมหาวิทยาลัยทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 1 ใน 15 แห่งที่จัดการศึกษาระดับปริญญาสาขาวิชาชีพด้วยความเชี่ยวชาญยาวนานแห่งหนึ่งของประเทศไทย จัดการศึกษา ในระดับอุดมศึกษาประกอบด้วย 3 คณะ ได้แก่ คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีหน่วยงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัย ได้แก่ สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันวิจัยและพัฒนา และสำนักงานอธิการบดี หน่วยงาน ระดับกองภายใต้สำนักงานอธิการบดีมี 5 กอง ได้แก่ กองกลาง กองคลัง กองนโยบายและแผน กองบริหารงานบุคคล และกองพัฒนานักศึกษา มีหน่วยงานจัดตั้งขึ้นภายในต่าง ๆ ได้แก่ สถาบันเทคโนโลยีการบิน และคณะสัตวแพทยศาสตร์ โดยมีบุคลากร 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ บุคลากรสายวิชาการ (สายผู้สอน) มีหน้าที่ทำการสอนวิจัยบริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และบุคลากรสายสนับสนุนมีหน้าที่ปฏิบัติงานอำนวยการ การให้บริการต่าง ๆ และการประสานงานในการจัดการศึกษาการวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมให้บรรลุเป้าหมาย ของมหาวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก, 2558) โดยบุคลากรสายสนับสนุนนั้นถือว่าเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญต่อการบริหารและการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ต้องได้รับการพัฒนาทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัย มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลที่สอดคล้องกับงานในหน้าที่หลัก และส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิผล โดยบุคลากรสายสนับสนุนมีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งตำแหน่งงานบริหารงานทั่วไปถือเป็นตำแหน่งงานหนึ่งของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีความสำคัญ ต่อหน่วยงาน ซึ่งต้องปฏิบัติหน้าที่ในการควบคุมจัดการงานต่าง ๆ เช่น งานธุรการ งานบุคคล งานจัดระบบ งานการเงิน และบัญชี งานพัสดุ งานจัดพิมพ์และจ่ายเอกสาร งานร่างแบบแผน งานรวบรวมข้อมูล เป็นต้น ซึ่งจำเป็นต้องเป็น ผู้มีความรู้ ความสามารถ สามารถปฏิบัติงานต่าง ๆ ด้วยความชำนาญและถูกต้อง เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ และ มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถนำพาองค์การสู่ความสำเร็จได้ด้วยดี

การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานบริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ถือเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในด้านการพัฒนานวัตกรรมสื่อเทคโนโลยีด้านการบริการและพัฒนาบุคลากรในมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารและวิวัฒนาการมีการศึกษา หาประสบการณ์จากหน่วยงานภายนอก เพื่อเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงาน และเกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานองค์การทางด้านการเรียนรู้การถ่ายทอดความรู้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหลายด้านเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด การพัฒนาบุคลากรให้สามารถ ดำเนินชีวิตและปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องในสังคมนั้น ต้องพัฒนาส่วนรวมการสร้างสามัคคีในกลุ่มคนและพร้อมจะเป็นแบบอย่างที่ดีในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขกายและใจ และพัฒนาบุคลากรด้านคุณธรรมจริยธรรม จึงขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยส่วนบุคคล (ลัดดา รักษารายบรรณ, 2557, น. 1) ซึ่งเป็นภารกิจที่ต้องมีการส่งเสริมให้เกิดรูปธรรมอย่างต่อเนื่อง

จากการศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรงานบริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ที่ผ่านมาโดยรวมในระดับหน่วยงานการปฏิบัติงานของบุคลากรต้องปรับตัวให้ทันต่อกระแสการปรับเปลี่ยนของภาระงานของภาครัฐแนวใหม่และกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในสภาวะการแข่งขันไร้พรมแดน มหาวิทยาลัยมีการปรับรูปแบบการดำเนินงานภายในมหาวิทยาลัย ในด้านงานการเงิน งานบริหารแผนและนโยบาย งานพัสดุ งานบุคลากร ทำให้การดำเนินงานในส่วนงานต่าง ๆ ข้างต้น มีผลต่อการดำเนินงานในส่วนของการบริหารงานทั่วไป กระบวนการทำงานด้านต่าง ๆ ที่มีการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการดำเนินงาน รวมถึงบุคลากรที่จะเป็นผู้ประสานงานหรือปฏิบัติงานแทนขาดความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงาน จึงทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในบางหน่วยงาน เช่น การจัดทำแผน กระบวนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน การประสานงานในองค์การ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานในหน้าที่ กระบวนการคิดวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานรวมถึงข้อร้องเรียนจากบุคลากรและนักศึกษาเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานทั่วไป ยังคงได้รับการปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริมและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นด้วยสภาพการณ์เช่นนี้จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้บริหารต้องตระหนักถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์การ เพราะหากบุคลากรไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการปฏิบัติงานรวมถึงผลสัมฤทธิ์ขององค์การด้วย

ดังนั้นผู้วิจัย มีความสนใจศึกษาปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ซึ่งประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ ทักษะการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การติดต่อประสานงาน คุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน และกิจกรรมในการพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรดังกล่าว ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการงานของในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ทักษะการปฏิบัติงาน แรงจูงใจการปฏิบัติงาน การติดต่อประสานงาน คุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน และกิจกรรมในการพัฒนาการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานโดยใช้ทักษะความสามารถ กลวิธีหรือเทคนิคต่าง ๆ ในการทำงานเพื่อสร้างผลงานออกมาได้อย่างมีคุณภาพ เป็นไปตามเป้าหมายและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การให้ได้มากที่สุด โดยที่การดำเนินงานดังกล่าว ต้องสิ้นเปลืองต้นทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด (Peterson & Plowman, 1989; Certo, 2000) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้หมายถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกที่ใช้ความสามารถและทักษะในการทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

- 2.1 ทักษะการปฏิบัติงาน ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปมีความรู้ความเข้าใจ ทักษะความคิดในงานที่ดูแลรับผิดชอบ มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน มีความสามารถในการใช้วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยในสำนักงาน และได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Porter and Lawler (1975), ปวีณิตย์ มากแก้ว (2557), สุรรัตน์ คำขมุพ (2563)

- 2.2 แรงจูงใจการปฏิบัติงาน ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปมีความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานในองค์การ อันเนื่องมาจากองค์การให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยการส่งเสริมการมีส่วนร่วมการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนและยุติธรรม การจัดสวัสดิการที่เหมาะสม สามารถแก้ไขปัญหายุติความขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน รวมถึงการยกย่อง ชมเชยและให้รางวัลตอบแทนแก่บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีและมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

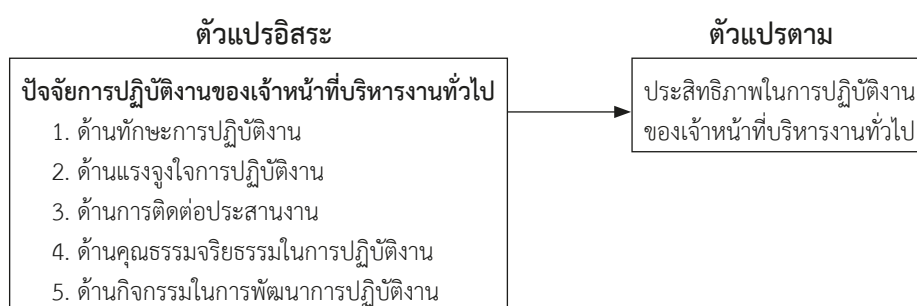
ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Porter and Lawler (1975), Schermerhorn et al. (2000), กรกนก พรประดิษฐ์ (2562), พงศกร ฐานิการ (2563), ดารณี ทองวิจิตร (2563) และ นวินดา กิตติสุภีรดา (2563)

2.3 การติดต่อประสานงาน ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง การจัดระบบวิธีการทำงานขององค์การ ในการติดต่อสื่อสาร การประสานงานภายในและภายนอกองค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ซ้ำซ้อนและไม่เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงานทำให้เกิดความร่วมมือและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของบุคลากร ซึ่งช่วยให้ผลการดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Woodcock (1989), เปรมฤดี ศรีวิชัย และพินทอง ปินใจ (2560), อัครเดช ไม้จันทร์ (2561), ปนัดดา กลกลาง (2561), สุริรัตน์ คำชมพู (2563), พงศกร ฐานิการ (2563) และดารณี ทองวิจิตร (2563)

2.4 คุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง ความมีจิตสำนึกที่ดีต่องาน มีระเบียบวินัย ความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักความถูกต้อง คำนึงถึงชื่อเสียงและผลประโยชน์ของหน่วยงาน ด้วยความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมจินตนา สุวรรณสิงห์ (2562)

2.5 กิจกรรมในการพัฒนาการปฏิบัติงาน ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารงานทั่วไปที่เจ้าหน้าที่ได้รับการสนับสนุนส่งเสริมจากองค์การ ได้แก่ การจัดการประชุมนิเทศบุคลากรที่บรรจุใหม่ จัดการฝึกอบรมหรือส่งบุคลากรไปเข้าร่วมฝึกอบรมการศึกษาดูงาน การสัมมนาหรือประชุมเชิงปฏิบัติการให้บุคลากรมีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ มีการสอนงานและถ่ายทอดประสบการณ์ สนับสนุนด้านการศึกษาต่อเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไชยวิชญ์ อรัญเวทย์ (2564)

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ทั้ง 20 หน่วยงาน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ปีการศึกษา 2565 รวมทั้งสิ้น จำนวน 123 คน

ตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

- 1.1 ด้านทักษะการปฏิบัติงาน
- 1.2 ด้านแรงจูงใจการปฏิบัติงาน
- 1.3 ด้านการติดต่อประสานงาน
- 1.4 ด้านคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน
- 1.5 ด้านกิจกรรมในการพัฒนาการปฏิบัติงาน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก โดยการวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากประชากรทั้งหมดในหน่วยงาน ได้แก่ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ทั้ง 20 หน่วยงาน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก รวมทั้งสิ้น จำนวน 123 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามปัจจัยการปฏิบัติงาน 5 ด้าน จำนวน 30 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น 0.90 และแบบสอบถามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น 0.89 ลักษณะ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมา คิดเป็นร้อยละ 100 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดการแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

- 4.51-5.00 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด
- 3.51-4.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
- 2.51-3.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
- 1.51-2.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
- 1.00-1.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

1. ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.41$, $\sigma = 0.18$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.78$, $\sigma = 0.38$) และด้านทักษะการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.56$, $\sigma = 0.38$) และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านการติดต่อประสานงาน ($\mu = 3.49$, $\sigma = 0.33$) ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.37$, $\sigma = 0.35$) และด้านกิจกรรมในการพัฒนาการปฏิบัติงาน ($\mu = 2.83$, $\sigma = 0.26$) ตามลำดับ สามารถแสดงผลได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับของปัจจัยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ปัจจัยการปฏิบัติงาน	N = 123		ระดับ	อันดับ
	μ	σ		
1. ทักษะการปฏิบัติงาน	3.56	0.38	มาก	2
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	3.37	0.35	ปานกลาง	4
3. การติดต่อประสานงาน	3.49	0.33	ปานกลาง	3
4. คุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน	3.78	0.38	มาก	1
5. กิจกรรมในการพัฒนาการปฏิบัติงาน	2.83	0.26	ปานกลาง	5
โดยรวม	3.41	0.18	ปานกลาง	

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.17$, $\sigma = 0.38$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และระดับมาก 4 ข้อ มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.94 ถึง 4.40 แสดงผลได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	N = 123		ระดับ	อันดับ
	μ	σ		
1. ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลาตามกำหนด	3.94	0.36	มาก	5
2. การปฏิบัติงานของท่านมีความประหยัดในด้านเวลาและความผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยลง	4.15	0.34	มาก	3
3. ท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานและมีความรับผิดชอบต่องานจนกว่างานจะเสร็จสิ้น	4.00	0.38	มาก	4
4. ท่านมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ท่านได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ	4.40	0.40	มาก	1
5. ท่านได้นำประสบการณ์ปฏิบัติงานของท่านมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การสูงสุด	4.36	0.39	มาก	2
โดยรวม	4.17	0.38	มาก	

3. ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้ร้อยละ 47.9 (Adjust $R^2 = 0.479$) ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าอำนาจในการทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

<i>R</i>	<i>R</i> ²	<i>Adjust R</i> ²	<i>SE</i> _{est}	<i>R</i> ² Change	<i>F</i>	<i>p</i>
0.700	0.490	0.479	0.473	0.032	124.594	0.000**

***p* < 0.01

สัมประสิทธิ์ถดถอยและค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) ปัจจัยการปฏิบัติงานที่เลือกมาวิเคราะห์ทั้ง 5 ตัวแปร ตามกรอบแนวคิด ได้แก่

X1 : ทักษะการปฏิบัติงาน

X2 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

X3 : การติดต่อประสานงาน

X4 : คุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

X5 : กิจกรรมในการพัฒนาการปฏิบัติงาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า มีเพียง 3 ตัวแปรเท่านั้น ที่สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ X2: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ($B = 0.461, \beta = 0.405$), X1: ทักษะการปฏิบัติงาน

($B = 0.308, \beta = 0.284$) และ X3: การติดต่อประสานงาน ($B = 0.278, \beta = 0.246$) ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สัมประสิทธิ์ถดถอยและค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise ปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	<i>B</i>	<i>SE</i> _B	β	<i>t</i>	<i>p</i>
ค่าคงที่ (Constant)	0.957	0.270	-	3.542	0.000**
X2: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	0.461	0.078	0.405	5.877	0.000**
X1: ทักษะการปฏิบัติงาน	0.308	0.074	0.284	4.609	0.000**
X3: การติดต่อประสานงาน	0.278	0.073	0.246	3.574	0.000**

***p* < 0.01

สามารถเขียนสมการทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้ดังนี้

สมการทำนายในรูปคะแนนดิบ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (*Y*) = 0.957 + 0.461(X2: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน) + 0.308(X1: ทักษะการปฏิบัติงาน) + 0.278 (X3: การติดต่อประสานงาน)

สมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Z'_Y) = $0.405(Z_{x_2}$: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน) + $0.284(Z_{x_1}$: ทักษะการปฏิบัติงาน) + $0.246(Z_{x_3}$: การติดต่อประสานงาน)

สรุปผลการวิจัย

1. ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.41$, $\sigma = 0.18$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.78$, $\sigma = 0.38$) และด้านทักษะการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.56$, $\sigma = 0.38$) และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านการติดต่อประสานงาน ($\mu = 3.49$, $\sigma = 0.33$) ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.37$, $\sigma = 0.35$) และด้านกิจกรรมในการพัฒนาการปฏิบัติงาน ($\mu = 2.83$, $\sigma = 0.26$) ตามลำดับ

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.17$, $\sigma = 0.38$)

3. ปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทักษะการปฏิบัติงาน และการติดต่อประสานงาน โดยมีอำนาจการทำนายร้อยละ 47.9 (Adjust $R^2 = 0.479$)

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการศึกษา ผู้วิจัยได้อภิปรายผลดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้มีการปรับปรุงแบบการดำเนินงานภายในมหาวิทยาลัย ในด้านงานการเงิน งานบริหาร แผนและนโยบาย งานพัสดุ งานบุคลากร กระบวนการทำงานด้านต่าง ๆ ที่มีการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการดำเนินงานในส่วนงานต่าง ๆ ทำให้มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ตลอดจนปัจจัยด้านงบประมาณการสนับสนุนในการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยยังไม่เพียงพอที่จะสามารถพัฒนาได้อย่างครอบคลุม จึงทำให้มีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ด้านที่มีระดับการปฏิบัติงานสูงสุด คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน ส่วนด้านที่มีการพัฒนาต่ำที่สุด คือ ด้านกิจกรรมในการพัฒนาการปฏิบัติงานซึ่งผลสอดคล้องกับ ลัดดา รักษารายบรรณ (2557) ที่ศึกษาการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ระดับการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยบูรพา มีการพัฒนาในด้านคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานสูงเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ ด้านทักษะการปฏิบัติงาน และลำดับสุดท้ายคือด้านรูปแบบ วิธีการ และกิจกรรมในการพัฒนาการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับ ญัฐกุล ภูกลาง (2561) ได้ศึกษาการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า มีการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้านคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการติดต่อประสานงาน ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ด้านรูปแบบวิธีการและกิจกรรม และด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

2. จากผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ส่วนใหญ่เป็นผู้มีประสบการณ์ทำงานในหน้าที่มากกว่า 6 ปี ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ดูแลรับผิดชอบ มีการพัฒนาทักษะต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง มีการวางแผนการปฏิบัติงานและ มีความรับผิดชอบต่องาน มีทัศนคติที่ดีต่องาน จึงมีผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลาตามกำหนด ความผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยลง ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ สอดคล้องกับ ดารณี ทองวิจิตร (2563) ที่ศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับ นวินดา กิตติศุภธีรดา (2563) ที่ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ กรรณก พรประดิษฐ์ (2562) ที่ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร กรุงเทพมหานคร พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก

3. ปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทักษะการปฏิบัติงาน และการติดต่อประสานงาน โดยมีอำนาจการทำนาย ร้อยละ 47.9 ซึ่งสามารถอภิปรายผลในแต่ละปัจจัย ได้ดังนี้

3.1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจากแรงจูงใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญที่ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือสามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพแรงจูงใจ (Motivation) เป็นแรงขับภายในหรือเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นทางด้านจิตใจ ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมและการกระทำของบุคคลเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ปรารถนา (Bassy, 2002) บุคคลที่มีแรงจูงใจสูงจะสามารถทำงานได้ดีและมีประสิทธิภาพสูงตามไปด้วย สอดคล้องกับ พงศกร ฐานิการ (2563) ที่ศึกษาแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมธนารักษ์ พบว่า ทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยอานามัย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเช่นเดียวกับ ดารณี ทองวิจิตร (2563), กรรณก พรประดิษฐ์ (2562), นวินดา กิตติศุภธีรดา (2563) ที่มีผลการศึกษาที่สอดคล้องกันว่า ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรและสอดคล้องกับ Schermerhorn et al. (2000) และ Porter & Lawler (1975) ที่ศึกษาพบว่า ปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

3.2 ทักษะการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจากทักษะ (Skill) คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งที่เกี่ยวข้องกับด้านกายภาพ การใช้ความคิดและจิตใจของบุคคลที่จะนำข้อมูลที่มีอยู่มาวิเคราะห์หาเหตุผลและความเชื่อมโยงกัน หรือมีความสามารถในการคิดอย่างมีหลักการที่จะจัดระบบของข้อมูลที่มีความยุ่งยากซับซ้อนได้ (Spencer & Spencer, 1993) เป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา หากบุคคลมีทักษะการปฏิบัติงานจะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงยิ่งขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับการศึกษาของ Porter & Lawler (1975) ที่ศึกษาพบว่าปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล คือ ความสามารถและทักษะของบุคคล และ ปวีณิตย์ มากแก้ว (2557) ได้ศึกษาพบว่า ความสามารถและทักษะในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการเขตสาทร กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ สุริรัตน์ คำชมพู่ (2563) ศึกษาพบว่า ปัจจัยทักษะการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล

3.3 การติดต่อประสานงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจากการประสานงาน ในองค์กรเป็นการร่วมมือกันในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์กร โดยมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันในการทำงาน ร่วมกัน ซึ่งองค์ประกอบของการประสานงานนั้นประกอบด้วย คน การสื่อสาร เวลา สถานที่ บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ สัมพันธภาพที่ดีต่อกัน เพื่อให้เป้าหมายขององค์การบรรลุตามที่กำหนดไว้ ประหยัดเงิน เวลา ลดความขัดแย้ง ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพต่อการและบรรลุเป้าหมายขององค์การ ที่วางไว้ สอดคล้องกับ Woodcock (1989) ที่ศึกษาพบว่า ปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ คือ การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communications) คือ การติดต่อสื่อสารในทีมเป็นไปอย่างถูกต้องชัดเจนเหมาะสม สื่อสารกันทางตรง สมาชิก ในทีมมีการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความคิดเห็น เช่นเดียวกับ เปรมฤดี ศรีวิชัย และ พินทอง ปินใจ (2560) ที่ศึกษาพบว่า ทักษะการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม ภาวะทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพยาบาล และ ปนัดดา กลกลาง (2561) ที่ศึกษาพบว่า การประสานงานที่มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ได้แก่ ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน จังหวะเวลาในการประสานงาน และด้านผู้ประสานงาน

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้แต่ละด้านตามความสำคัญ ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มากที่สุด ดังนั้นหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย ควรส่งเสริมแรงจูงใจการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น การจัดสวัสดิการที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป การสนับสนุนให้บุคลากรไปศึกษาต่ออบรมสัมมนา ดูงาน เพื่อนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ผู้บริหารหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย ควรส่งเสริมด้านทักษะการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ได้แก่ ส่งเสริมการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน เช่น ระเบียบพัสดุ และระเบียบการเงินให้มากขึ้น การพัฒนาความสามารถในการใช้เครื่องมือที่ทันสมัย เช่น อุปกรณ์สำนักงานระบบสารบัญญอิเล็กทรอนิกส์และ สื่อมัลติมีเดียต่าง ๆ เป็นต้น

3. ผู้บริหารหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย ควรส่งเสริมด้านการติดต่อประสานงานที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ให้เป็นระบบที่ลดปัญหาความซ้ำซ้อนและความขัดแย้ง ในการปฏิบัติงานทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น สภาพแวดล้อมภายใน องค์กรวัฒนธรรมองค์การ และปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นต้น

2. ควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบกับบุคลากร หรือองค์การที่มีบทบาท หน้าที่ หรือลักษณะการบริหารคล้ายคลึงกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์บุคลากรผู้เกี่ยวข้องควบคู่กับการวิจัย เชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

เอกสารอ้างอิง

- กรกนก พรประดิษฐ์. (2562). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ เพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ไขขวัญ อรรถเวทย์. (2564). อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี. *Academic Journal of Phetchaburi Rajabhat University*, 11(3): 68 – 74.
- ณัฐกุล ภูกลาง. (2561). การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R), มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ดารณี ทองจิตร. (2563). แรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นวินดา กิตติสุธีรดา. (2563). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปนัดดา กลกลาง. (2561). การประสานงานที่มีประสิทธิผลกรณีศึกษาของค์การบริหารส่วนตำบลท่าต่อ อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปวีณิตย์ มากแก้ว. (2557). การศึกษาด้านความสามารถและทักษะในการทำงานด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เปรมฤดี ศรีวิชัย และ พินทอง ปินใจ. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวรโรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดพะเยา. *วารสารการพยาบาลและการดูแลสุขภาพ*, 35(3), 155-164.
- พงศกร ฐานีการ. (2563). แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมธนารักษ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิตและบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. (2558). *คู่มือนักศึกษา*. ชลบุรี: สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก.

- ลัดดา รักจรรยาบรรณ. (2557). การพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยบูรพา. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมจินตนา สุวรรณสิงห์. (2562). *หลักคุณธรรมและจริยธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ตรวจสอบภายใน*. วิทยานิพนธ์ปรัชญามหาบัณฑิต, คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สุรรัตน์ คำขมุ. (2563). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อัครเดช ไม้งันท์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. *วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 5(1), 95-121.
- Bassy, M. (2002). Motivation and Work – Investigation and Analysis of Motivation Factors at Work. *Dissertation Abstracts International*, 12(8), 146-168.
- Certo, C.S. (2000). *Modern management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Peterson, E., & Plowman, E.G. (1989). *Business organization and management*. Illinois: Richard D. Irwin.
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1975). *Managerial Attitudes and Performance*. Illinois: Richard D. Irwin.
- Shermerhorn, J. R., Hunt, J.G., & Osborn, R. N. (2000). *Organizational Behavior* (7thed.). New York: Loyal Oak Books.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Woodcock, M. (1989). *Team Development Manual* (2nd ed.). Great Britain: Billing and Son.