

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

นางอุบล ใจตาง

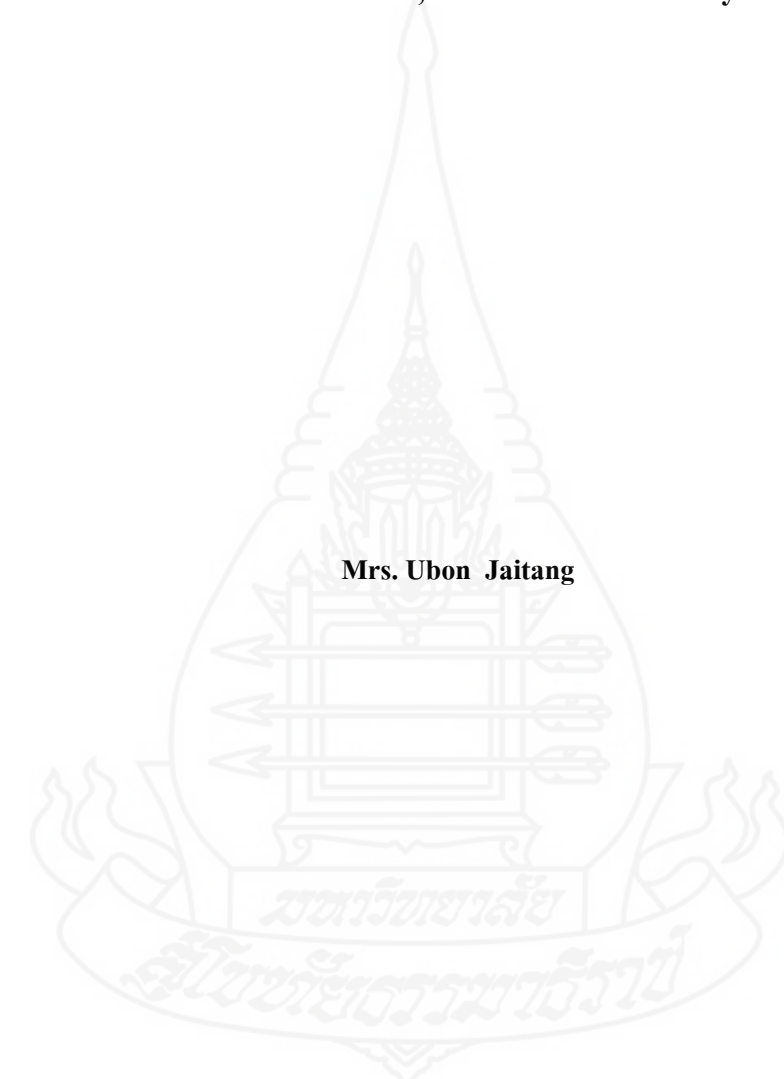


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2555

**Factors Affecting the Efficiency of Personnel Performance at Academic  
Resources Center, Khon Kaen University**

**Mrs. Ubon Jaitang**



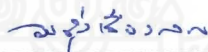
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Public Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University

2012

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ชื่อและนามสกุล	นางอุบล ใจต่าง
แขนงวิชา	บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม 2556

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข็มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**ผู้ศึกษา** นางอุบล ใจตาง **รหัสนักศึกษา** 2543000737 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ ดร. วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ **ปีการศึกษา** 2555

### บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยสภาพแวดล้อม และ (3) ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน ทั้งหมด 119 คน ดำเนินการศึกษาด้วยวิธีศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 119 ชุด เก็บรวบรวม แบบสอบถามได้ครบถ้วนสมบูรณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การใช้ ค่าทดสอบทีและค่าทดสอบเอฟ วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร

ผลการวิจัยพบว่า (1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับต้นได้แก่ สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ เช่น ถูกต้อง รวดเร็ว ปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด (2) ส่วนประชากรการวิจัยที่มีเพศ อายุ ตำแหน่ง อายุราชการ ระดับการศึกษา รายได้และค่าตอบแทนแตกต่างกัน ปัจจัยเชิงใจและปัจจัยสภาพแวดล้อมมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (3) ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้แก่ ต้องการให้ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม สัมมนา ในด้านต่างๆ เพื่อพัฒนา ศักยภาพของบุคลากรให้สูงขึ้น ต้องการให้พิจารณาความดีความชอบอย่างเสมอภาคและยุติธรรม ต้องการให้ บุคลากรสมัครสมาน สามัคคี ร่วมแรงร่วมใจ มีการทำงานเป็นทีม ให้จัดบุคลากรปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถและเหมาะสม อยากให้ผู้บริหารชี้แจงนโยบายอย่างชัดเจนและสร้างความมั่นใจให้แก่บุคลากร ต้องการให้เพิ่มทรัพยากรสารสนเทศสำหรับผู้ใช้บริการและเพิ่มอัตราค่าจ้างของบุคลากร ควรมีการปรับปรุง สถานที่ทำงานให้สะอาดและน่าอยู่และให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ ต้องการให้หน่วยงานสนับสนุนความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน

**คำสำคัญ** ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**Independent Study title:** Factors Affecting the Efficiency of Personnel Performance at Academic Resources Center, Khon Kaen University

**Author:** Mrs. Ubon Jaitang; **ID:** 2543000737;

**Degree:** Master of Public Administration;

**Independent Study advisor:** Dr. Waraporn Rungreungkolkich, Associate Professor;

**Academic year:** 2012

### **Abstract**

The objective of this study were to study (1) efficiency of personnel performance at Academic Resources Center, Khon Kaen University (2) factors affecting efficient working performance of staffs at Academic Resources Center including several factors namely; personnel factors, motivation factors and environmental factors and (3) recommendations to improve personnel performance at Academic Resources Center, Khon Kaen University.

The population of this study was 119 staffs at Academic Resources Center, Khon Kaen University. This study was a survey research that used survey questionnaire for 119 sets as a tool in collecting data. Subsequently, the data were analyzed by employing frequency, percentage, mean and standard deviation, t-Test, f-Test and multiple regression analysis to test the relationships among variables.

The results revealed that: (1) overall image of efficiency of personnel performance at Academic Resources Center, Khon Kaen University was at high level. When considering individual aspect in term of sequential average value from high to low, top 3 factors were:- being able to work as a supervisor assigned, having high quality of performance such as accurately and rapidly work and spending resources efficiently (2) samples held different age, position, official aged, education level, and income, had the same opinions toward the factors affecting to working performance. Motivation and environmental factors affected to personnel performance efficiency with the statistical significant level of 0.05. (3) the recommendations to improve personnel performance were giving opportunities to attend training or seminars in various fields in order to develop personnel potentiality to the higher level, considering the equity of fair promotion, promoting harmony in working and teamwork, putting the right person with suitable knowledge and capabilities, requesting the executives clarified clearly the appropriate managerial policies and ensuring the personnel, demanding more provision of information technology resources for users and increase the number of staffs, developing the workplace to a cleaner and more attractive place and also providing adequate parking lots, and the need of job progressive support.

**Keywords:** Working performance, Academic Resources Center, Khon Kaen University

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาอิสระฉบับนี้ได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้คำแนะนำในการศึกษา เพิ่มเติมและตรวจแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ ให้กับผู้วิจัยมาโดยตลอด ตั้งแต่เริ่มตั้งจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ เนียมสนิท รองอธิการบดีฝ่ายวางแผน ยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น รองศาสตราจารย์ ดร. พิรสิทธิ์ คำนวนคิดศิลป์ ที่ปรึกษาคณบดีฝ่าย วิจัยและกิจการระหว่างประเทศ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น รองศาสตราจารย์ ดร. ศุภวัฒน์กร วงศ์ธนวุธ คณบดีวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่กรุณาตรวจ แก้ไข ให้คำแนะนำในการปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่กรุณาอนุญาตให้แจก แบบสอบถาม ขอขอบพระคุณบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ให้ความร่วมมือใน การตอบแบบสอบถามการวิจัยในครั้งนี้

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ท่านอาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรม สั่งสอน ประสิทธิ์ ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยจนสำเร็จการศึกษา

อุบล ใจดวง

กรกฎาคม 2556

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	3
ขอบเขตการศึกษา .....	3
กรอบแนวคิดในการศึกษา .....	4
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	6
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน .....	7
แนวคิดการจูงใจและความพึงพอใจในงาน .....	11
แนวความคิดด้านมนุษยสัมพันธ์ .....	23
แนวคิดด้านการทำงานเป็นทีม .....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	28
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา .....	39
แหล่งที่มาของข้อมูล .....	40
พื้นที่เป้าหมายและประชากรที่ใช้ในการศึกษา .....	40
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	40
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	42
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	43
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา .....	43

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 119 คน.....	45
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.....	48
ตอนที่ 3 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.....	50
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้นของบุคลากรสังกัด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.....	71
บทที่ 5 สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	73
สรุปผลการศึกษา.....	73
อภิปรายผล.....	75
ข้อเสนอแนะ.....	78
บรรณานุกรม.....	80
ภาคผนวก.....	85
ก ราชานามผู้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ.....	86
ข แบบสอบถาม เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.....	88
ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ.....	98
ง หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล.....	103
ประวัติผู้ศึกษา.....	105



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ตารางเปรียบเทียบทฤษฎีจิตใจของ Maslow, Herzberg และ Alderfer.....	16
ตารางที่ 2.2 ตารางผลการศึกษาปัจจัยและทฤษฎีที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน.....	34
ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของประชากรกลุ่มวิจัย.....	35
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.....	48
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ต่อปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้าน.....	50
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อปัจจัยจิตใจ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน.....	52
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อปัจจัยจิตใจ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน.....	54
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อปัจจัยจิตใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ.....	55
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อปัจจัยจิตใจ ด้านความรับผิดชอบ.....	56
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อปัจจัยจิตใจ ด้านนโยบายและการบริหาร.....	57
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อปัจจัยจิตใจ ด้านการบังคับบัญชา.....	58
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อปัจจัยจิตใจ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน.....	60
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อปัจจัยจิตใจ ด้านความมั่นคงในการทำงาน.....	61

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

	หน้า
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อม ด้านกายภาพ.....	62
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อม ด้านจิตภาพ.....	63
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อม ด้านสุขภาพและความปลอดภัย.....	64
ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชากรการวิจัยที่มีต่อปัจจัย ที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง.....	65
ตารางที่ 4.18 ความคิดเห็นของประชากรกลุ่มวิจัยที่มีต่อปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามอายุ.....	65
ตารางที่ 4.19 ความคิดเห็นของประชากรกลุ่มวิจัยต่อปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามประเภทตำแหน่งงาน.....	66
ตารางที่ 4.20 ความคิดเห็นของประชากรกลุ่มวิจัยต่อปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามอายุราชการ.....	67
ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชากรกลุ่มวิจัย ที่มีต่อปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามระดับการศึกษา.....	68
ตารางที่ 4.22 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชากรการวิจัย ที่มีต่อปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามระดับรายได้.....	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.23 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น .....	70
ตารางที่ 4.24 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น .....	71



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา..... 4



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 บททั่วไป ตามมาตรา 34 การจัดระเบียบข้าราชการพลเรือน ต้องเป็นไปเพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ และความคุ้มค่า โดยให้ข้าราชการปฏิบัติราชการอย่างมีคุณภาพ คุณธรรมและมีคุณภาพชีวิตที่ดี หมวด 4 การเพิ่มพูนประสิทธิภาพและเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ ตามมาตรา 72 ให้ส่วนราชการมีหน้าที่ดำเนินการให้มีการเพิ่มพูนประสิทธิภาพและเสริมสร้างแรงจูงใจแก่ข้าราชการพลเรือนสามัญเพื่อให้ข้าราชการพลเรือนสามัญมีคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรม คุณภาพชีวิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ กำหนด และภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. ได้ส่งเสริม สนับสนุนและผลักดันให้ส่วนราชการเห็นความสำคัญของการพัฒนาข้าราชการตามกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือนที่มุ่งเน้นพัฒนาข้าราชการ โดยยึดหลักสมรรถนะ (Competency) และพัฒนาขีดความสามารถ (Capability) เพื่อให้ข้าราชการเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ทรงความรู้ (Knowledge Worker) สามารถปฏิบัติงานภายใต้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และระบบบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง สามารถพัฒนางานในหน้าที่อย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ นักบริหารทุกระดับมีศักยภาพในการเป็นผู้นำการบริหารราชการยุคใหม่ เพื่อให้ภาคราชการมีขีดความสามารถและมาตรฐานการปฏิบัติงานในระดับสูงเทียบเท่าเกณฑ์สากล

สำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้) จัดตั้งขึ้นในนามหอสมุดกลางพร้อมกับการก่อตั้งมหาวิทยาลัยขอนแก่นเมื่อปี พ.ศ. 2507

มหาวิทยาลัยขอนแก่นเห็นความสำคัญที่จะจัดบริการกลางเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน จึงได้รวมงานด้านห้องสมุด ด้านโสตทัศนศึกษา ด้านผลิตเอกสาร และศูนย์หนังสือไว้ด้วยกัน และเริ่มโครงการจัดตั้ง “สำนักวิทยบริการ” เมื่อ พ.ศ. 2521 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ดำเนินการจัดหาและให้บริการด้านตำราเรียน วารสาร และวัสดุอื่นๆ เพื่อประกอบการเรียน การสอนและการวิจัย

2. เป็นแหล่งกลางในการจัดหา การผลิต และการให้บริการด้านโสตทัศนศึกษา
3. เป็นแหล่งกลางในการจัดพิมพ์ ตำราเรียน แบบฟอร์ม และเอกสารต่างๆ

ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น

4. เป็นศูนย์กลางในการจำหน่ายตำราเรียนและอุปกรณ์การศึกษาอื่นๆ

ในปี พ.ศ. 2536 มหาวิทยาลัยได้จัดสร้างอาคารหลังใหม่เพิ่มเติมขึ้นอีกหลังหนึ่ง

เป็นอาคาร 6 ชั้น พื้นที่ 10,494 ตารางเมตร ด้วยงบประมาณ 45 ล้านบาท โดยเชื่อมกับอาคารหลังแรก และต่อมาในปี พ.ศ. 2542 มหาวิทยาลัยได้ก่อสร้างอาคารสารสนเทศเป็นอาคาร 9 ชั้นขึ้น เพื่อเป็นศูนย์กลางในการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในทุกด้าน โดยพื้นที่ชั้น 1-3 เป็นส่วนการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุด อาคารสารสนเทศเริ่มดำเนินการก่อสร้างเมื่อวันที่ 23 กันยายน 2542 ในเดือนมิถุนายน 2550 อาคารศูนย์สารสนเทศดำเนินการก่อสร้างเสร็จเรียบร้อย และในเดือนตุลาคม 2550 ได้ดำเนินการย้ายพื้นที่การปฏิบัติงานและส่วนของการให้บริการจากอาคาร 1 และอาคาร 2 มาที่อาคารศูนย์สารสนเทศชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 และชั้นที่ 3

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีบุคลากรจำนวน 119 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 27 พฤศจิกายน 2555 จากภารกิจด้านการเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น) มีความมุ่งมั่นในพันธกิจที่จะให้ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย ในมหาวิทยาลัยขอนแก่นและชุมชน โดยการจัดการ จัดเก็บ บำรุงรักษาและบริการทางวิชาการในรูปแบบของสื่อต่างๆ ทั้งสิ่งตีพิมพ์ สิ่งไม่ตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศและแหล่งเรียนรู้ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้โครงสร้างองค์การรูปแบบใหม่ มีแนวคิดในการปรับกระบวนการทำงานให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำงานได้หลากหลายและสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ กอปรกับสำนักวิทยบริการได้ปรับระบบบริหารงานบุคคลของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาตามที่ ก.พ.อ. กำหนด โดยได้นำเอาวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากร และมีการกำหนดดัชนีชี้วัดหรือหลักเกณฑ์บ่งชี้ความสำเร็จของงาน ซึ่งวัตถุประสงค์ของการประเมินเพื่อนำไปใช้ประกอบการบริหารทรัพยากรบุคคลในเรื่องการพัฒนาและเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในองค์การจึงเป็นหัวใจของการนำองค์การไปสู่การบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงานของหน่วยงาน องค์การสามารถดำเนินงานตามภารกิจขององค์การโดยใช้ทรัพยากร บัญชีต่างๆ อย่างคุ้มค่า สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการและบุคลากรของหน่วยงานเอง บุคลากรมีขวัญกำลังใจ มีความสุข ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากประกาศสำนักวิทยบริการฉบับที่ 1/2556 เรื่อง รายชื่อของบุคลากรที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีเด่นและดีมาก ของรอบการประเมินที่ 1/2556 มีจำนวน 94 คน ในจำนวนทั้งหมด 120 คน(ประกาศสำนักวิทยบริการ ลงวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2556) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ยังมีบุคลากรอีกจำนวนหนึ่งที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับต่ำกว่า และจากการที่ได้สังเกตพฤติกรรมของบุคลากรพบว่า บุคลากรบางส่วนยังขาดความรับผิดชอบและขาดการเอาใจใส่อย่างแท้จริงในการปฏิบัติงานในหน้าที่ และขาดความสามารถในการทำงาน ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ เพื่อต้องการให้ทราบว่า มีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลและเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและมีผลต่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการวางแผนและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการต่อไป

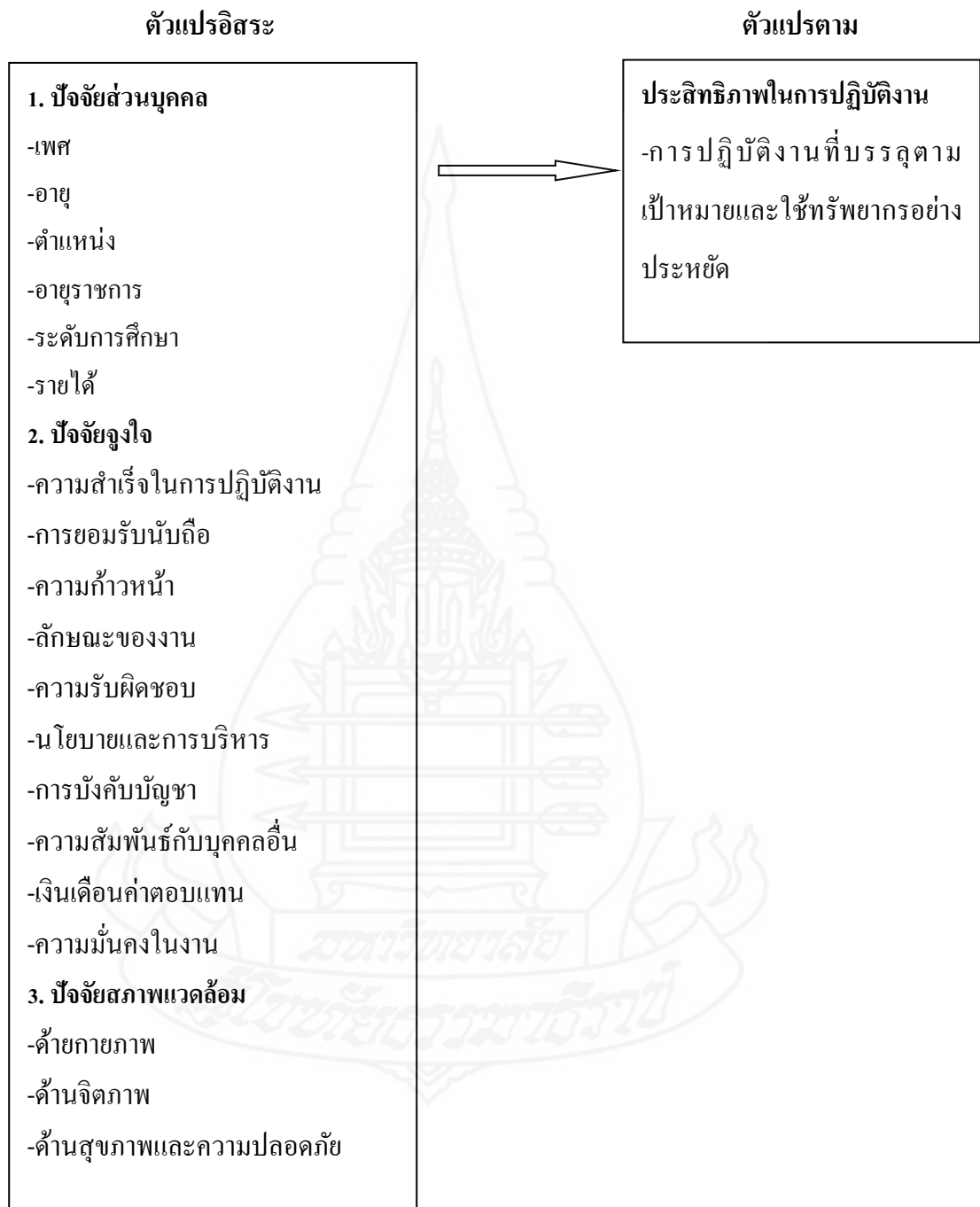
## 2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## 3. ขอบเขตการศึกษา

1. **ขอบเขตด้านพื้นที่** การวิจัยนี้ทำการศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. **ขอบเขตด้านประชากร** ประชากรที่ทำการศึกษาได้แก่ ข้าราชการ พนักงาน มหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งเป็นบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวนทั้งสิ้น 119 คน
2. **ขอบเขตด้านเวลา** โดยศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ จำนวน 119 คน ในช่วงเดือนมกราคม-เดือนมิถุนายน 2556

#### 4. กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา



## 5. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

1. ประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินงานที่บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่บรรลุตามเป้าหมายและใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด
3. การจูงใจ หมายถึง พฤติกรรมที่ต้องการตอบสนองความต้องการของบุคคล กระตุ้นและผลักดันให้บุคคลขยันทำงาน เพื่อบรรลุสู่จุดหมายปลายทางที่ตั้งไว้
4. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกกระตือรือร้นและมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ
5. มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล เพื่อมุ่งให้เกิดความร่วมมือประสานงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อให้เกิดผลบรรลุเป้าหมาย

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เพื่อทราบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3. เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งหมดในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
  - 1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ
  - 1.2 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
  - 1.3 ปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ
2. แนวคิดทฤษฎีการจูงใจและความพึงพอใจในงาน
  - 2.1 ความหมายของการจูงใจ
  - 2.2 ทฤษฎีการจูงใจ
  - 2.3 ความหมายของความพึงพอใจในงาน
  - 2.4 ทฤษฎีความพึงพอใจในงาน
  - 2.5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน
3. แนวคิดด้านมนุษยสัมพันธ์
  - 3.1 ความหมายของมนุษยสัมพันธ์
  - 3.2 ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน
4. แนวคิดด้านการทำงานเป็นทีม (Team Work)
  - 4.1 ความหมายของทีมงาน
  - 4.2 ความสำคัญของทีมงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

### 1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

ชอุบ กาญจนประการ (เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2553: 254) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า เป็นแนวคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงานในระบอบประชาธิปไตยในอันที่จะทำให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุดคุ้มกับการที่ได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารงานของประเทศและจะต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน

สมคิด บางโม (2538: 64) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้และให้ได้ประโยชน์สูงสุดโดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด

สมพงษ์ เกษมสิน (2514: 12) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพ (Efficiency) ว่า หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามที่คาดหมายไว้หรือการทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538: 2 อ้างถึงใน สุคนธ์รัตน์, 2550 หน้า 15-16) กล่าวถึงประสิทธิภาพในระบบ ราชการว่ามีความหมายถึง ผลผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพ เป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องพิจารณา

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรทั้งคน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่าและเกิดความสูญเสีย น้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (Output) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไรทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีกับการทำงานและบริการเป็นที่น่าพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2536: 130 อ้างถึงในกฤษณบดินท์ คัดเข้ม, 2555, หน้า 10) ให้ความหมายในหนังสือ “ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์” ว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลมากที่สุดโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นก็คือ การลดค่าใช้จ่ายด้านวัตถุและบุคลากรลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความเที่ยงตรง ความเร็วและความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น

จอห์น ดี มิเลท (เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2553: 254) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์อีกทั้งได้เกิดประโยชน์จากการปฏิบัติงานนั้นด้วย

สรุปความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินการที่บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

## 1.2 ความหมายของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เซอร์เบิร์ต เอ ไซมอน (Herbert A. Simon) (เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์, 2553: 254) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการทำงานว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดสามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิตที่ได้ออกมา (Output) โดยมองว่าประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นมากจะต้องทำให้ผลผลิตได้ออกมาเป็นจำนวนมากกว่าปัจจัยนำเข้าที่ใส่เข้าไป สามารถสรุปให้เห็นเป็นสูตรดังนี้

E	=	(O-I)+S		
E	=	efficiency	คือ	ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)
O	=	output	คือ	ผลิตผลที่ได้รับออกมา (Output)
I	=	input	คือ	ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)
S	=	satisfaction	คือ	ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างถึงในสุขสันต์ อินทร์ผาย, 2551, หน้า 13) ได้กล่าวถึงแนวคิดของแฮร์ริง อีเมอร์สัน (Harring Emerson) ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขวัญกันมากคือหลัก 12 ประการมีดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษานั้นต้องสมบูรณ์ถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบีย่นไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้

11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้

12. ให้บำเหน็จรางวัลแต่งงานที่ดี

สรุปความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่บรรลุตามเป้าหมายและใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด

### 1.3 ปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

นอกจากความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ ดังกล่าวแล้ว นักวิชาการบางท่านยังได้ให้แนวความคิดในเรื่อง “ปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น” เช่น

อัมบราฮัม ซีเลนนิค (Zaleanick et al., 1958, อ้างถึงในสุขสันต์ อินทร์ผาย, 2551, หน้า 14) ได้กล่าวว่า ในการจะปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่ดีนั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (external and internal need) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึง การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งความต้องการภายนอกได้แก่

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
4. ตำแหน่งหน้าที่

ความต้องการภายในได้แก่

1. ความต้องการเข้าหมู่คณะ
2. ความต้องการแสดงความรู้สึเกี่ยวกับภารกิจรักภักดีความเป็นเพื่อนและความรักใคร่
3. ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

Elton Mayo (สมยศ นาวิการ, 2545: 74-76) เอลตัน เมโยและคณะได้ทำการศึกษาที่ Hawthorne ได้ ค้นพบสิ่งที่ทำให้เกิดความประหลาดใจเป็นอย่างมาก ปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรได้ถูกค้นพบคือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นมาในระหว่างการทำงาน เมโยค้นพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้นดูเหมือนกับว่าสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกเกี่ยวกับความสามารถของคนงาน เมโยยังค้นพบว่า เมื่อกลุ่มมีความรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายของพวกเขาเองขัดแย้งกับเป้าหมายของฝ่ายบริหารแล้ว สถานการณ์ดังกล่าวนี้จะเกิดขึ้นในกรณีที่คนงานถูกควบคุมอย่างใกล้ชิดและไม่ได้ควบคุมงานของพวกเขาเอง ประสิทธิภาพการทำงานจะต่ำลง

การค้นพบเหล่านี้มีความสำคัญเพราะว่าการค้นพบช่วยตอบคำถามหลายอย่างที่ทำให้เกิดปริศนาเกี่ยวกับฝ่ายบริหารว่าทำไมกลุ่มบางกลุ่มมีประสิทธิภาพการทำงานสูง ในขณะที่กลุ่มอื่น ๆ มีประสิทธิภาพการทำงานต่ำ การค้นพบยังสนับสนุนให้ฝ่ายบริหารเปิดโอกาสให้คนงานมีส่วนเกี่ยวข้องในการวางแผน การจัดองค์การและการควบคุมงานของพวกเขาเอง

กนก วงษ์ตระหง่าน (2537: 73) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการ ได้แก่

### 1. ปัจจัยภายในองค์กร ประกอบด้วย

- การจัดโครงสร้างองค์การในเชิงอำนาจมากกว่าเชิงบริหาร
- การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งงานไม่สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติจริง
- บุคคลได้รับแต่งตั้งโยกย้ายไม่มีความรู้ ทักษะ และคุณสมบัติตามที่กำหนดในตำแหน่งงาน
- การพิจารณาความดีความชอบไม่เป็นไปตามผลงานที่ปฏิบัติ
- ค่าตอบแทนที่ข้าราชการได้รับไม่สอดคล้องกับความชำนาญ

ระดับความรับผิดชอบและสภาพการทำงานของข้าราชการ

- การให้ค่าตอบแทนหรือสิทธิประโยชน์ไม่สามารถแยกข้าราชการที่ไม่มีผลงานออกจากข้าราชการที่มีผลงานได้

### 2. ปัจจัยภายนอกองค์กร

นอกจากปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการแล้ว ถ้าพิจารณาให้กว้างขึ้นจะพบว่าประสิทธิภาพในการทำงานไปสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมขององค์การ โดยเฉพาะความสัมพันธ์กับองค์การอื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนั้นร่วมกัน ระบบราชการไทยกำหนดให้ส่วนราชการระดับกรมเป็นนิติบุคคล ซึ่งถือว่ากรมเป็นองค์การที่มีความเป็นอิสระในตัวเอง ผลที่ตามมาคือ การประสานงานหรือความร่วมมือในการทำงานระหว่างกรมมักมีข้อจำกัด สภาพเช่นนี้จึงไม่เอื้อต่อการมีประสิทธิภาพในการทำงานตลอดจนกระบวนการของงานที่พึงปฏิบัติ

## 2. แนวคิดการจูงใจและความพึงพอใจในงาน

มนุษย์จะมีพฤติกรรมไปในรูปแบบใดหรืออย่างไรแล้วแต่การจูงใจ สิ่งล่อใจและสิ่งเร้า ซึ่งแต่ละคนเมื่อกระทบกับสิ่งดังกล่าวจะมีพฤติกรรมไม่เหมือนกัน ในทางทฤษฎีถือว่าการจูงใจคือการดึงหรือผลักดันให้คนใช้ความสามารถมากขึ้น การศึกษาเรื่องนี้จึงต้องแยกให้ออกว่า สิ่งใดเป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน กับสิ่งใดเป็นสิ่งที่สร้างความพอใจ เพราะการกระทำบางอย่างมิได้เป็นการจูงใจคนแต่เป็นการสร้างความพอใจเท่านั้น ซึ่งประสิทธิผลของงานที่ได้รับต่างกันมากหรือมีคุณค่าในการเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ไม่เท่ากัน (อุทัย หิรัญโต, 2523: 272)

เวอนิมอนท์ โทเรนและคาเปล (อุทัย หิรัญโต, 2523: 272-273) ได้แสดงความแตกต่างของสิ่งที่เรียกว่า สิ่งจูงใจและสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจไว้ดังนี้

### สิ่งที่สร้างความพอใจมี

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Personal Accomplishment)
2. การสรรเสริญเมื่อทำดี (Praise for good work)
3. สัมพันธภาพของบุคคล (Interpersonal Relationship)
4. ที่ตั้งของที่ทำงาน (Company Locations)

### ส่วนสิ่งจูงใจในการทำงานได้แก่

1. สิ่งแวดล้อมที่ดี (Good Setting)
2. ผู้บังคับบัญชาที่สามารถ (Capable Supervisor)
3. งานที่ท้าทาย (Challenging work)
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) ที่เหมาะสม
5. การมีส่วนร่วมในการทำงาน

### 3.1 ความหมายของการจูงใจ

พิทยา บวรวัฒนา (2541: 29) ให้ความหมายของการจูงใจ (motivation) ว่าหมายถึง การสร้างความปรารถนาในตัวคนที่จะทำบางสิ่งบางอย่าง เพื่อให้การกระทำนั้นเป็นตัวแทนของความต้องการของปัจเจกบุคคล คนที่ความต้องการยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นคนที่มีความเครียดและความเครียดนี้จะเป็นตัวผลักดันทำให้ปัจเจกบุคคลนั้นขยันทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมายบางอย่างของคน

เรียม ศรีทอง (2540: 139) ได้สรุปความหมายของการจูงใจว่า เป็นกระบวนการโน้มนำพฤติกรรมของบุคคลให้มุ่งไปสู่เป้าประสงค์ด้วยความสมัครใจ

โยธิน ศันสนยุทธ (2535: 41) กล่าวว่า การจูงใจ (motivation) หมายถึง ความโน้มเอียงที่จะกระทำเพื่อบรรลุเป้าประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง

ประยงค์ มีใจชื้อ (2555: 113) กล่าวว่า การจูงใจ (Motivation) หมายถึง ความเต็มใจในการใช้ความพยายามในระดับสูงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งถูกกำหนดโดยความสามารถในการใช้ความพยายามเพื่อตอบสนองต่อความต้องการส่วนบุคคลบางประการให้ได้รับความพึงพอใจ องค์ประกอบที่สำคัญของการจูงใจมี 3 ประการคือ

1. ความพยายาม (Effort)
2. เป้าหมายขององค์การ (Organizational Goal) และ
3. ความต้องการ (Needs)

วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ (2550: 12) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง กระบวนการของความพยายามในการชักนำหรือผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการด้วยความตั้งใจเพื่อการบรรลุเป้าหมาย

การจูงใจเป็นสิ่งที่ช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากร เสริมสร้างความรู้สึกรักและเคารพในหน้าที่ต่อผู้บริหารและองค์กร สร้างความมั่นใจในความมั่นคงและกระตุ้นให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ นำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าแก่บุคลากรและองค์กร

นักวิชาการได้ตระหนักถึงความสำคัญของการจูงใจมาช้านาน เริ่มจากศตวรรษที่ 19 ได้มีการใช้การจูงใจเป็นเครื่องมือสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ช่วงแรกนั้นจะมุ่งเน้นที่ค่าตอบแทนหรือตัวเงินเป็นหลัก ต่อมานักวิชาการได้คิดค้นหาวิธีการจูงใจที่จะมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลในระดับต่างๆ ทำให้ทฤษฎีการจูงใจเกิดขึ้นมากมาย

วิชัย แหวนเพชร (2548: 98) ได้กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง การสร้างสภาวะที่ก่อให้เกิดการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปตามความประสงค์อย่างมีทิศทางเพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางที่ผู้ต้องการ และถ้าพิจารณาในแง่ของการทำงาน การจูงใจหมายถึง กระบวนการวิธีการที่จะทำให้บุคคลทำงานอย่างมีจุดหมาย มีทิศทาง มีความมุ่งมั่น ซึ่งจะช่วยให้งานที่กระทำนั้นสำเร็จ โดยที่บุคคลนั้นต้องมีเจตคติ ความตั้งใจและความเข้าใจในงานนั้นอย่างดี

Dale S. Beach (จุมพล หนิมพานิช, 2545: 41) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจของบุคคลที่จะใช้พลังเพื่อให้ประสบความสำเร็จในเป้าหมาย รางวัล หรือผลตอบแทน การจูงใจเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการกระทำของบุคคลและเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลไปถึงซึ่งวัตถุประสงค์ที่มีสัญญาณเกี่ยวกับรางวัลที่ได้รับ



Peter J. Chruden และ Arthur W. Sherman (จุมพล หนิมพานิช, 2545: 41) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจถึงสิ่งที่ชักนำให้เกิดพฤติกรรมมนุษย์ออกมา

สรุปความหมายของการจูงใจหมายถึง พฤติกรรมที่ต้องการตอบสนองความต้องการของบุคคล กระตุ้นและผลักดันให้บุคคลขยันทำงาน เพื่อบรรลุสู่จุดหมายปลายทางที่ตั้งไว้

### 3.2 ทฤษฎีการจูงใจ

Abraham Maslow (พิทยา บวรวัฒนา, 2541: 30) เจ้าของทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) ได้อธิบายความต้องการของมนุษย์สามารถจัดเป็นลำดับขั้นได้ 5 ชั้น ตามลำดับความสำคัญมาก่อนหลังได้ดังนี้

- 1) ความต้องการทางกายภาพ (physiological needs) ได้แก่ อาหาร น้ำดื่ม ความต้องการที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ และความต้องการอื่นๆ ของร่างกาย
- 2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) ได้แก่ ความต้องการความมั่นคง และการป้องกันภัยอันตรายจากสิ่งรอบตัวและจากการทำร้ายจิตใจ
- 3) ความต้องการที่จะผูกพันในสังคม (social needs) ได้แก่ ความรัก ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การได้รับการยอมรับและมิตรภาพ
- 4) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นและได้รับการยกย่องจากสังคม (esteem needs) ได้แก่ การเคารพนับถือตัวเอง การเป็นตัวของตัวเองและการประสบความสำเร็จ การมีฐานะในวงสังคม การได้รับการยอมรับจากคนอื่นและการได้รับความสนใจจากคนอื่น
- 5) ความต้องการที่จะประจักษ์ตน (Self-actualization needs) ได้แก่ แรงผลักดันที่ทำให้คนสามารถเป็นในสิ่งที่ตนเป็นได้ดีที่สุด ซึ่งรวมถึงการเจริญเติบโต การได้ใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่และความปรารถนา

ลำดับขั้นของความต้องการนี้ Maslow ได้อธิบายไว้ว่า ในขณะที่ความต้องการขั้นหนึ่งได้รับการตอบสนองพอสมควรแล้ว ความต้องการที่สูงขึ้นถัดไปจะทำหน้าที่เป็นแรงผลักดันที่จูงใจให้มนุษย์ทำงาน

Frederick Herzberg (จุมพล หนิมพานิช, 2545: 58) ได้ค้นคว้าเพื่อสร้างทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) โดยการสัมภาษณ์นักบัญชีและวิศวกร จำนวน 203 ที่ทำงานในองค์กรในเมืองพิตส์ เบลอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกาเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้พวกเขาพอใจในการทำงานและปัจจัยที่ทำให้พวกเขาไม่พอใจในการทำงานและพบว่าบุคลากรมักกล่าวถึงประสบการณ์ทำงานที่ทำให้เกิดความพอใจในลักษณะของปัจจัยภายในใจ (intrinsic) ที่เรียกว่าปัจจัยจูงใจ (motivators) และในทางกลับกันประสบการณ์ที่ไม่พึงพอใจหรือเรียกว่าปัจจัยอนามัย (hygiene factors) มักเป็นผล

จากปัจจัยภายนอกบุคคล (extrinsic) โดยสรุปปัจจัย 2 ประเภทที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความไม่พอใจในงาน ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยเจริญเติบโต (motivators or growth factors) คือปัจจัยจูงใจบุคคลากรให้ปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยความพึงพอใจในงาน ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

- 1.1 ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
- 1.2 ความรู้สึกได้รับการยอมรับ
- 1.3 ความรับผิดชอบต่องาน
- 1.4 ลักษณะงาน
- 1.5 โอกาสก้าวหน้า

2. ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุน (hygiene or maintenance factors) เป็นปัจจัยที่หากขาดหายไปจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

- 2.1 นโยบายและการบริหารงานขององค์กร
- 2.2 การบังคับบัญชา
- 2.3 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน
- 2.4 เงินเดือน
- 2.5 ความมั่นคงในงาน
- 2.6 สภาพการทำงาน

Douglas McGregor (ประยงค์ มีใจชื่อ, 2555: 119) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับบุคคลไว้ 2 แนวคิด โดยแนวคิดแรกจะมองบุคคลในด้านลบ เรียกว่า ทฤษฎี X อีกแนวคิดหนึ่งจะมองบุคคลในด้านบวก เรียกว่า ทฤษฎี Y แนวคิดดังกล่าวได้มาจากการสังเกตการประพฤติปฏิบัติระหว่างผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชา McGregor สรุปว่า ผู้บริหารบางคนเลือกใช้แนวคิดของทฤษฎี X ในการบังคับบัญชาผู้อื่นถ้าเขาเชื่อว่า

1. โดยธรรมชาติพนักงานไม่ชอบการทำงาน และถ้าเป็นไปได้จะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงาน
2. เนื่องจากพนักงานไม่ชอบการทำงาน จึงต้องถูกบังคับ ควบคุมหรือข่มขู่ด้วยการลงโทษ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
3. พนักงานพยายามที่จะหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบและชอบที่จะทำตามคำสั่ง
4. พนักงานมีค่านิยมเกี่ยวกับความมั่นคงของงานเหนือสิ่งอื่นใด และมีความกระตือรือร้นเพียงเล็กน้อย

ตามแนวคิดของทฤษฎี X ผู้บริหารจะออกแบบงานซึ่งง่ายต่อการเรียนรู้ ค่อนข้าง เฉพาะเจาะจงและมีความควบคุมดูแลการทำงานอย่างใกล้ชิดตลอดเวลาเพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะบรรลุ ผลผลิตสูงสุด

ผู้บริหารบางคนเลือกใช้แนวคิดของทฤษฎี Y ในการบังคับบัญชาผู้อื่นถ้าเขาเชื่อว่า

1. พนักงานมองการทำงานว่าเป็นเรื่องปกติเช่นเดียวกับการพักผ่อนหรือการเล่น
2. บุคคลพยายามที่จะทำตามคำสั่งของตนเองและควบคุมตนเอง ถ้าเขามีความผูกพันกับเป้าหมายขององค์กร
3. บุคคลโดยทั่วไป สามารถเรียนรู้ที่จะยอมรับหรือแสวงหาความรับผิดชอบ
4. บุคลากรต่างๆ ในองค์กรมีความสามารถในการตัดสินใจ การตัดสินใจไม่จำเป็นต้องอยู่ในอำนาจของผู้ที่มีตำแหน่งทางการบริหารเท่านั้น

ตามแนวคิดของทฤษฎี Y ผู้บริหารจะออกแบบงานซึ่งค่อนข้างจะจูงใจและปราศจากการควบคุมดูแลการทำงานอย่างใกล้ชิด

Alderfer (จุมพล หนิมพานิช, 2545: 64-65) ทฤษฎีของ Alderfer ได้พัฒนามาจากทฤษฎีของ Maslow ซึ่งทฤษฎีของ Maslow คือทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการมี 5 ชั้นคือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการด้านความรัก ความต้องการด้านชื่อเสียงและความต้องการด้านความสำเร็จสมหวังในชีวิต Alderfer ระบุว่าความต้องการของมนุษย์ มี 3 ชั้นตอนคือ

1. ความต้องการด้านการคงอยู่หรือด้านการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำ การจ่ายค่าจ้างสภาพการทำงาน
2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น คือความต้องการด้านความรัก ความสัมพันธ์ทางสังคมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
3. ความต้องการด้านความเจริญก้าวหน้า คือความต้องการด้านชื่อเสียงและความต้องการด้านความสำเร็จสมหวังในชีวิตเข้าด้วยกัน

ตารางที่ 2.1 ตารางเปรียบเทียบทฤษฎีจิตใจของ Maslow, Herzberg และ Alderfer

Maslow	Herzberg	Alderfer
ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต		ความต้องการด้านความ
ความต้องการด้านชื่อเสียง	ปัจจัยจิตใจ	เจริญก้าวหน้า
ความต้องการด้านความรักความผูกพันกับสังคม		ความต้องการการมี ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย	ปัจจัยสุขอนามัย	ความต้องการด้านการคง อยู่หรือด้านการดำรงชีวิต
ความต้องการทางกาย		

นอกจากทฤษฎีการจิตใจของ Maslow, Herzberg และ Alderfer แล้วยังมีทฤษฎีการจิตใจของนักวิชาการอีกหลายท่านที่ได้กล่าวไว้คือ

**McClelland** (จุมพล หนิมพานิช, 2545: 68-69) เจ้าของทฤษฎีจิตใจทาง ด้านความสำเร็จของงาน McClelland กล่าวว่า มนุษย์มีระดับความต้องการทางด้านความสำเร็จต่างกัน สิ่งที่ยังบอกถึงความแตกต่างคือ สิ่งจิตใจในทางด้านความสำเร็จ และได้สรุปลักษณะของผู้ที่จะประสบความสำเร็จสูงมีลักษณะดังนี้

1. กล้าเสี่ยงพอประมาณ หมายถึง จะต้องเป็นคนที่ไม่เสี่ยงจนเกินไปเพราะจะมีโอกาสผิดพลาดมาก แต่ก็ไม่ใช่คนประเภทที่ไม่กล้าเสี่ยงเลย เพราะคนที่ไม่กล้าเสี่ยงเลยย่อมจะไม่กล้าทำอะไร
2. ต้องการได้รับข่าวสารย้อนกลับทันทีทันใด เพื่อที่จะประเมินค่าสิ่งที่คนทำไป และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขในขณะเดียวกัน และเพื่อจะได้ทราบว่าที่เขาประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวเพียงใดที่เขาทำลงไป
3. บรรณานการประสบความสำเร็จ คือบุคคลที่บรรณานจะทำความสำเร็จ เพื่อความสำเร็จของงาน
4. หมกมุ่นอยู่กับเรื่องของงาน คือ ผู้ที่มีความสำเร็จในระดับสูงได้เริ่มงานที่มีความหมายและใช้ความพยายามอย่างสูงสุดในการปฏิบัติงานให้สิ้นสุดลงไป

Likert (เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง, 2535: 54) ได้ชี้ให้เห็นว่า วัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ขององค์การและการมอบหมายงานให้แก่สมาชิกจะต้องเป็นไปเพื่อความสำเร็จขององค์การ วิธีการปฏิบัติก็จะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การและความต้องการของสมาชิกด้วย และพยายามส่งเสริมให้สมาชิกใช้วิธีการเหล่านั้นเพื่อให้ได้รับการตอบสนองและมีความรู้สึกว่ระบบค่าตอบแทนขององค์การ เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส ตลอดจนผลประโยชน์อื่นเป็นไปตามความยุติธรรมและเหมาะสมกับการทำงาน และได้มีการศึกษาค้นคว้าความต้องการที่ปฏิบัติ ปรากฏว่าผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความต้องการในการทำงานอย่างน้อย 10 ประการคือ

1. ความมั่นคงในการทำงาน
2. ความพอใจในการทำงาน
3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
4. การได้รับการยกย่องนับถือ
5. การมีการบังคับบัญชาที่สามารถ
6. การได้รับค่าจ้างโดยเป็นธรรม
7. ความเสมอภาค
8. ความนุ่มนวลและแนบเนียน
9. การยอมรับนับถือ
10. ความพอใจในสภาพการทำงาน

### 3.3 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ความหมายของความพึงพอใจ การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการให้แนวคิด ไว้หลายท่าน ดังนี้

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษ Satisfaction ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ ไว้หลากหลายดังนี้

ประยงค์ มีใจซื่อ (2555: 29) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) บุคคลจะมีระดับความพึงพอใจในงานมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับจำนวนรางวัลที่ได้รับจากการทำงานและจำนวนรางวัลที่เชื่อว่าหรือคาดหวังจะได้รับ หมายความว่า

- หากจำนวนรางวัลที่ได้รับจริงน้อยกว่าจำนวนที่คาดหวัง ระดับความพึงพอใจจะลดลงตามจำนวนผลต่าง

- หากจำนวนรางวัลที่ได้รับจริงเท่ากับจำนวนที่คาดหวัง ความพึงพอใจจะคงที่

- หากจำนวนรางวัลที่ได้รับจริงมากกว่าจำนวนที่คาดหวัง ความพึงพอใจจะเพิ่มมากขึ้นตามจำนวนผลต่าง

คำว่า “รางวัล” ในที่นี้หมายถึง ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ซึ่งอาจเป็นรางวัลที่เป็นตัวเงิน (Financial Rewards) และรางวัลที่ไม่ใช่เงิน (Non-financial Rewards) เช่น การให้เกียรติ การยกย่องชมเชย การไว้วางใจ การยอมรับ ความคุ้นเคยสนิทสนม ความรัก ความอบอุ่น ความสบายใจและความรู้สึกที่ดีอื่นๆ เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานสูง จะสามารถเพิ่มผลผลิตได้มากกว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานน้อย

อัจฉรา โทบุญ (2522: 11-12) ให้ความหมาย ความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้า และสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรม และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล

มาโนช สุขฤกษ์ และคณะ (2542: 80-89) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในงานที่มีสาเหตุมาจากปัจจัย 3 ประการ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยที่ได้มาจากงาน และปัจจัยที่ควบคุมได้ โดยฝ่ายบริการ อธิบายในแต่ละส่วนได้ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ระยะเวลาในการทำงาน สถิติปัญญา การศึกษา และ บุคลิกภาพ
2. ปัจจัยที่ได้มาจากงาน ได้แก่ ชนิดของงาน ทักษะความชำนาญงาน สถานภาพทางอาชีพ สภาพทางภูมิศาสตร์ และขนาดของธุรกิจ
3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร ได้แก่ รายได้ ความมั่นคง สวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าสภาพการทำงาน ผู้ร่วมงาน และการจัดการ

นิรมล คำพะธิก (2541: 19) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของเจตคติเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลโดยอาจตอบสนองในรูปที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ได้ที่บุคคลจะมีความพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่ง

วิชัย แหวนเพชร (2548: 136) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง สภาวะของอารมณ์ความรู้สึกและเจตคติของบุคคลที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติงานอยู่โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจและสนุกสำราญ เป็นต้น ดังนั้นเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำแล้ว เขาก็จะมีความพยายามอดุสาหะ มีความสุขกับงานที่ทำ มีความรับผิดชอบ และมุ่งมั่นงานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์

Victor Vroom (1964 อ้างในสุรเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม, 2541 หน้า 10) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นผลจากบุคคลนั้นๆ เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือเข้าไปรับรู้ แล้วเห็นพอใจความหมายของ ความพึงพอใจ สามารถทดแทนความหมายของทัศนคติได้ ซึ่งบางทีเรียกว่า ทฤษฎี V.I.E. เนื่องจากมีองค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญ คือ

1. V มาจากคำว่า Valence ซึ่งหมายถึง ความพึงพอใจ
2. I มาจากคำว่า Instrumentality ซึ่งหมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ บุคคลมีความต้องการและมีความหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำโดยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้แล้ว บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจ และในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อยๆ การส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

บลิ้ม และ เนลเลอร์ (1968: 364 อ้างในวีระชัย วิจิตรบรรจงดี, 2548 หน้า 26) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของทัศนคติของลูกจ้าง ซึ่งทัศนคติดังกล่าวเกี่ยวกับปัจจัยต่อไปนี้ ค่าจ้าง การนิเทศงาน ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับความสามารถ การประเมินผลงานที่ยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคมในงาน การตกลงอย่างรวดเร็ว การเรียกร้องความเป็นธรรมของนายจ้าง และอื่นๆ ที่คล้ายคลึงกัน

สรุปความหมายของความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำการปฏิบัติงานที่ได้รับผลตอบแทนเป็นที่พึงพอใจและทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน

### 3.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน มีทั้งปัจจัยภายนอกและภายใน (เรียม ศรีทอง, 2540: 157)

ปัจจัยภายนอก จกผลการศึกษาค้นคว้า ส่วนใหญ่ยืนยันตรงกันว่า ความพึงพอใจในงาน ซึ่งมาจากปัจจัยภายนอกมีหลายประการดังนี้

1. ได้แก่การยอมรับงานว่า งานนั้นท้าทายและน่าสนใจ
2. เกี่ยวกับทัศนคติต่องาน ได้แก่ ระบบการให้รางวัล ค่าตอบแทนขององค์กร ระบบเงินเดือน รางวัลพิเศษและการส่งเสริมความก้าวหน้า

3. เงื่อนไขต่างๆ เกี่ยวกับงานเกือบทุกกรณี บุคคลพึงพอใจกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่สะดวก สบาย ทั้งทางกายและไม่สร้างความเครียดทางใจ ในทางตรงกันข้าม ความไม่พอใจของบุคคล จะเกิดจากสภาพแวดล้อมการทำงานไม่ดี เป็นต้นว่า ไม่สะดวกสบายทางกายต้องเผชิญสภาพที่ก่อให้เกิดความเครียดสูงหรือแนวโน้มที่ก่อให้เกิดความสัมฤทธิ์ผลต่ำ

**ปัจจัยภายใน** บุคคลมักจะพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยภายใน ได้แก่

1. แต่ละคนต้องการตระหนักในคุณค่าแห่งตนสูงหรือภาพพจน์เชิงบวก
2. บุคคลที่มีความสามารถมักจะทำงานด้วยความเครียดและมีแนวโน้มว่าจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพวกที่มีความสามารถต่ำ
3. ผู้ที่เชื่อว่า เขาสามารถจะควบคุมผลผลิตได้จะมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่เชื่อว่าผลงานต่างๆ ขึ้นอยู่กับปัจจัยข้างหน้า
4. ผู้ที่มีสถานภาพและตำแหน่งสูงกว่า จะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีตำแหน่งและสถานภาพต่ำกว่า

นอกจากนั้น พูลาโคสและซมิทท์ (เรียม ศรีทอง, 2540: 157) มีความเห็นเพิ่มเติมว่า ผู้ที่มีความคาดหวังต่องานในเชิงบวก และความสามารถในงานสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐาน จะมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ทำงาน โดยไม่มีความมุ่งหวังใดๆ

หลุย จำปาเทศ (2527 อ้างในเรียม ศรีทอง, 2540 หน้า 158) ได้สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเป็น 3 ด้าน ดังนี้

**1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors)** หมายถึง ลักษณะส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่

- ประสบการณ์ พบว่า บุคคลที่ทำงานจนมีความรู้ความชำนาญมากขึ้น ย่อมเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย

- บุคลิกภาพ
- ระดับเงินเดือน
- แรงจูงใจในการทำงาน
- ความสนใจ

**2. ปัจจัยด้านงาน (Factors in the Job)** ได้แก่

- ลักษณะงาน น่าสนใจ ทำหาย แปลกใหม่ โอกาสในการศึกษาและเรียนรู้ โอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จ

- ทักษะในการทำงาน
- ฐานะทางวิชาชีพ



- ขนาดของหน่วยงาน
- ความสะดวกในการไปทำงาน
- โครงสร้างของงาน

### 3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors controllable by management) ได้แก่

- ความมั่นคงในงาน
- รายรับและผลประโยชน์
- โอกาสก้าวหน้า
- อำนาจ ตามตำแหน่งหน้าที่
- เพื่อนร่วมงาน
- ความรับผิดชอบงาน
- ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร
- ความเข้าใจกันระหว่างบุคคลผู้ร่วมงาน
- การนิเทศงาน

กริลเมอร์ (Gilmer, 1967 อ้างในวีระชัย วิจิตรบรรจงดี, 2548 หน้า 34) ได้สรุปถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงของหน่วยงาน ทั้งชายและหญิงมักมีความรู้สึกว่ ความมั่นคงปลอดภัยนี้จะเพิ่มขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

2. โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งการงานสูงขึ้น การมีโอกาสก้าวหน้าจากความสามารถในการปฏิบัติงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าหญิง แต่ความต้องการนี้จะลดลงเมื่ออายุมากขึ้น

3. สถานที่ทำงานและการจัดการเป็นความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงานขนาดขององค์กร ชื่อเสียงรายได้ และการดำเนินงานขององค์กรองค์ประกอบนี้ผู้มีอายุมากจะมีความต้องการสูงกว่าผู้มีอายุน้อย

4. ค่าจ้างหรือรายได้ และโอกาสในการปฏิบัติงานที่จะมีความสัมพันธ์กับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะจัดอันดับค่าจ้างไว้เกือบสูงสุด แต่ยังคงให้ความสำคัญน้อยกว่าโอกาสความก้าวหน้าสำหรับในโรงงานจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับคนงานมากกว่าผู้ที่ทำงานในสำนักงานหรือหน่วยงานรัฐบาล

5. ลักษณะของงานที่ทำ องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหากได้ทำงานตามที่ถนัดหรือตามความสามารถจะทำให้เกิดความพึงพอใจ

6. การควบคุมดูแลหรือการนิเทศงาน การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ ผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย แต่หากการบังคับบัญชาไม่ดีก็เป็นสาเหตุสำคัญให้ทั้งชายและหญิงขาดงานและลาออกจากงานได้

7. ลักษณะทางสังคม องค์ประกอบนี้ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือการให้สังคมยอมรับ ถ้าหากได้ทำงานกับผู้อื่นอย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้สัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นองค์ประกอบนี้สำคัญกว่าผู้ชาย

8. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การรับ-ส่ง ข้อเสนอเทศ คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้มีระดับการศึกษาสูง

9. สภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ อุณหภูมิ แสง เสียง ให้อากาศ ให้อาหาร ชั่วโมง การปฏิบัติงาน สภาพการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าชาย

10. ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่างๆ

อารี เพชรสุค (2530: 62) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบส่วนบุคคล ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

1. ลักษณะส่วนตัว เช่น อายุ เพศและการศึกษาก็มีส่วนที่จะทำให้บุคคลพอใจหรือไม่พอใจในการทำงาน คนอายุมากจะมีความพึงพอใจมากกว่าบุคคลอายุน้อย ผู้หญิงมีความพึงพอใจในงานที่ตนทำมากกว่าผู้ชาย อาจจะเป็นเพราะผู้หญิงมีโอกาสน้อยกว่าและมีสถานภาพด้อยกว่า คนงานที่มีการศึกษาสูงหรือดีกรีสูงจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนงานที่มีการศึกษาน้อย

## 2. ความสามารถ (Abilities)

ความสามารถของแต่ละบุคคลที่มีอยู่ ถ้าตรงกับความต้องการที่จะใช้ในการทำงานแล้วจะทำให้บุคคลนั้นมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า ความสามารถที่มีอยู่แต่ใช้ในการทำงานไม่ได้

## 3. ลักษณะบุคลิกภาพ (Personality Characteristics)

ลักษณะบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลนั้นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง คนที่มีบุคลิกภาพที่เข้มแข็งมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) จะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจจากภายนอก (Extrinsic Motivation)

### 3.5 ทฤษฎีความพึงพอใจในงาน

วิชัย แหวนเพชร (2548: 139) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความพึงพอใจนำไปสู่การทำงานว่า จากการศึกษาของ เอลตัน มาโยและคณะได้พยายามศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานนำไปสู่ประสิทธิภาพของการทำงาน กลุ่มนี้ยังให้การสรุปอีกว่า ความไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงาน หรือผู้ปฏิบัติงานเกิดจากการนิเทศงานที่คอยจับผิด สภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ค่าจ้างที่ไม่เป็นธรรม นโยบายขององค์กรที่ไม่ทันสมัย เป็นต้น ส่วนสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีต่อกัน งานที่ประสบผลสำเร็จ การยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน และความภูมิใจในตัวเอง

โยชิน สันสนยุทธ์ (2530: 61) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความพึงพอใจในงาน ที่สำคัญอาจแบ่งออกได้ดังนี้

ทฤษฎีความคาดหวัง พิจารณาความพอใจในงานจากระดับขั้นความคาดหวังของบุคคลที่สอดคล้องกับการบรรลุผลของเขา ถ้าความหวังและการบรรลุผลของบุคคลสอดคล้องกันสูง เขาก็จะมีความพอใจในงานสูง

ทฤษฎีความต้องการ ถือว่าความพึงพอใจในงานเป็นผลจากการที่ความต้องการทางกายและทางใจของบุคคลได้รับการตอบสนอง ความต้องการของบุคคลเป็นสิ่งจำเป็นเชิงปรนัยสำหรับมนุษย์และเหมือนกันสำหรับทุกๆ คน ส่วนค่านิยมเป็นความปรารถนาเชิงอัตนัย ซึ่งจะแตกต่างกันระหว่างของบุคคลหนึ่งกับของอีกบุคคลหนึ่ง

ทฤษฎีค่านิยม มองความพอใจในงานจากการที่งานนั้นสามารถทำให้บุคคลเข้าถึงค่านิยมของเขาหรือไม่

## 3. แนวความคิดด้านมนุษยสัมพันธ์

### 3.1 ความหมายของมนุษยสัมพันธ์

ในการทำงานใดๆ ก็ตาม สิ่งสำคัญที่จะช่วยให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ก็คือ ทำอย่างไรจึงจะทำให้ผู้ร่วมงานให้ความร่วมมือ สนับสนุน ลงมือปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและเต็มใจ วิธีการหรือแนวทางที่จะให้บุคคลให้ความร่วมมือในงานนั้นที่สำคัญประการหนึ่งก็คือ การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มนุษยสัมพันธ์เป็นเรื่องละเอียดอ่อน เพราะเป็นเรื่องที่บุคคลที่เป็นหัวหน้าหน่วยงานหรือผู้บริหารงานจะต้องบริหารงาน โดยใช้หลักจิตวิทยา หลักการบริหารผสมผสานเข้าด้วยกัน ซึ่งจะมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้มีผู้ให้ความหมายคำว่า “มนุษยสัมพันธ์” (Human Relations) ไว้หลายแนวด้วยกัน เช่น

กฤษฎณา ศักดิ์ศรี (2534: 23) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ (Human Relations) หมายถึง กระบวนการของศาสตร์ที่ใช้ศิลปะสร้างความพอใจ รักใคร่ ศรัทธา เคารพ นับถือ โดยแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมทั้งทางกาย วาจาและใจ เพื่อโน้มนำให้มีความรู้สึกใกล้ชิดเป็นกันเอง จูงใจให้ร่วมมือร่วมใจในอันที่จะบรรลุสิ่งซึ่งพึงประสงค์อย่างราบรื่นและอยู่ในสังคมได้อย่างสันติสุข

สมพงษ์ เกษมสิน (2514: 402) กล่าวว่า หลักมนุษยสัมพันธ์ มีสิ่งที่พึงระลึกที่สำคัญอย่างน้อย 3 ประการคือ ความแตกต่างของแต่ละบุคคล (Individual different) ความปรารถนาที่จะใช้พลังของกลุ่ม (Group effort) บริหารงานให้บังเกิดความร่วมมือประสานงาน (Cooperation) อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย ภารกิจหลักของผู้นำหรือหัวหน้างานคือการใช้ศิลปะจูงใจ (Motivation) ให้สมาชิกทั้งปวงขององค์การร่วมแรงร่วมใจกันทำงานให้สร้างสรรค์หรือเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้บังเกิดขึ้นในกลุ่มสังคม จึงเป็นศิลปะอันสำคัญและจำเป็นของหัวหน้าองค์การที่จะต้องศึกษาให้ซาบซึ่งถึงความต้องการของผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา

จากการค้นคว้าความต้องการในการปฏิบัติงานของคนงานทั่วไป ปรากฏว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความต้องการในการทำงานอย่างน้อยที่สุด 10 ประการคือ

1. ความมั่นคงในการทำงาน หมายความว่า ในการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีหลักประกันว่า ตรายใดที่ตนได้ปฏิบัติงานเต็มกำลังความรู้ความสามารถและผลงานถึงมาตรฐาน ก็จะได้รับรางวัลให้ปฏิบัติงานแก่องค์การตลอดไป
2. ความพอใจในการทำงาน การทำงานนั้นทุกคนหากได้ฝึกฝนมาแล้วย่อมทำงานได้ทัดเทียมกันเสมอแต่ความทัดเทียมกันย่อมมีความแตกต่างกันอยู่เป็นแน่นอน ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ผลงานแตกต่างกันคือ ความสามารถในการทำงานและสิ่งที่มีอิทธิพลในการเสริมสร้างคือความพอใจในการทำงาน หากได้ทำงานที่พอใจหรือมีความสุขในการทำงาน ผลงานย่อมจะดีกว่า ถ้าเทียบกับผลงานของผู้ต้องทำงานด้วยความจำใจ
3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึงการทำงานในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่นั้นเป็นงานที่มีโอกาสก้าวหน้า ตรายใดที่คนเรายังมีความหวังที่จะก้าวหน้าย่อมมีกำลังใจที่จะฝ่าฟันอุปสรรคในการปฏิบัติงานนั้นๆ ให้ลุล่วงไปด้วยกำลังใจดีเสมอ ตรงกันข้ามหากมีความรู้สึกหมดหวังในความก้าวหน้า เขาย่อมขาดกำลังใจในการทำงานและไม่รักงาน ซึ่งเป็นผลให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ
4. การได้รับยกย่องนับถือ เป็นที่ยอมรับนับถือกันว่าทุกคนย่อมพึงพอใจในความสำเร็จแห่งกิจการงานของตน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาจึงพึงยกย่องชมเชยสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานสำเร็จตามความมุ่งหมายขององค์การ เพื่อเสริมสร้างกำลังใจ สร้างขวัญในการทำงาน

5. การมีผู้บังคับบัญชาที่สามารถ ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานยอมรับต้องการผู้นำที่มีความรู้ ความสามารถ (Competence leadership) เพราะหัวหน้างานคือจุดรวมแห่งพลังร่วมของการกระทำงาน ผู้ที่สามารถยอมรับประสานทั้งงานทั้งน้ำใจของคนในองค์กรให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. การได้รับค่าจ้างโดยธรรม อัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นสิ่งตอบแทนที่เป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นการกำหนดอัตราเงินเดือน การเลื่อนขึ้นเงินเดือนที่เป็นธรรมจึงมีความสำคัญในด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติงานมาก มีองค์การไม่น้อยที่ต้องประสบความล้มเหลวในการดำเนินงานอันเนื่องมาจากความล้มเหลวในการดำเนินงานจากความไม่ยุติธรรมในการกำหนดอัตราเงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือน

7. ความเสมอภาค หมายถึงความเท่าเทียมกันในการปฏิบัติงานของคนงานในองค์กร ไม่มีการแบ่งแยกผิวพรรณ เชื้อชาติ เล่นพวกพ้องหรือการลำเอียงในการปกครองบังคับบัญชา เพราะสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นมูลเหตุที่ทำลายขวัญในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาและจะทำลายความสามัคคีของหมู่คณะและองค์กรในที่สุด

8. ความนุ่มนวลและแนบเนียน การมีปิยะวาจายอมรับเป็นที่พอใจรักใคร่แก่ผู้ร่วมงานเสมอ ผู้บังคับบัญชาที่ดีควรพึงระมัดระวังในการฝึกสอนแนะผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสุภาพนุ่มนวล เพื่อป้องกันมิให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความท้อถอยในการทำงาน

9. การยอมรับนับถือ มนุษย์เป็นสัตว์สังคมย่อมมีความสุขและมีกำลังใจจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายในฐานะที่เป็นสมาชิกหรือส่วนหนึ่งของสังคมหรือองค์กรนั้นๆ การยอมรับนับถือจึงเป็นสิ่งสำคัญมากในการปฏิบัติงาน

10. ความพอใจในสภาพการทำงาน นอกจากการที่เพื่อนร่วมงานที่ดีแล้ว สภาพแวดล้อมและสภาพของงานนับว่ามีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานมาก สภาพของการทำงานที่ดีควรประกอบด้วยเครื่องมืออุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และเครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ

Flippo (เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง, 2535: 52) ให้ความหมายว่า มนุษยสัมพันธ์คือ การรวมคนให้ทำงานร่วมกันในลักษณะที่มุ่งให้เกิดความร่วมมือประสานงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้บังเกิดผลบรรลุเป้าหมาย

Fred Carvell (โยธิน ศันสนยุทธ, 2530: 1) ได้ให้นิยามของ มนุษยสัมพันธ์ ดังนี้ มนุษยสัมพันธ์ คือ การรวมตัวกันของบุคคลในสถานการณ์ของงานซึ่งจงใจให้พวกเขาทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดความพอใจทางเศรษฐกิจ ทางจิตวิทยาและทางสังคม

Dubrin (สมพร สุทัศนีย์, 2548: 3) ให้ความหมาย มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง สภาพความสัมพันธ์ของมนุษย์ที่เอื้ออำนวยต่อการดำรงชีวิตร่วมกันอย่างราบรื่นหรือทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและทุกฝ่ายต่างก็มีความพึงพอใจทุกด้าน

สรุปความหมายของมนุษยสัมพันธ์หมายถึงการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล เพื่อมุ่งให้เกิดความร่วมมือประสานงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อให้เกิดผลบรรลุเป้าหมาย

### 3.2 ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน

ทองสุข พินศิริกุล (2543: 18) กล่าวว่า องค์ประกอบในการดำเนินกิจการใดๆ ก็ตามจะต้องประกอบด้วย 4 M คือ Man (คน) MONEY (เงิน) MATERIAL (วัสดุ) และ MANAGEMENT (การบริหาร) จะขาดอย่างใดอย่างหนึ่งไม่ได้และองค์ประกอบทั้งหมดนี้มีความสัมพันธ์ที่ดัดเทียมกันทั้งหมดแต่ในทางปฏิบัติเรื่องคนดูจะมีความสำคัญและมีความสลับซับซ้อนยิ่งกว่าองค์ประกอบอื่นๆ

คนเป็นสิ่งมีชีวิตสามารถผันแปรได้ตามความรู้สึกรู้สึกนึกคิด อารมณ์ เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อมเมื่อมนุษย์อยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันก็มักจะมีปัญหาต่างๆ เกิดขึ้นอยู่เสมอ จึงได้พยายามคิดค้นหาวิธีการต่างๆ ที่จะให้ทุกคนที่อยู่ร่วมกันมีความสุข ไม่ทะเลาะขัดแย้งกัน พยายามคิดค้นหาวิธีการที่จะให้ทุกคนมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ศึกษาวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นต้น

การดำเนินกิจการใดๆ ให้สำเร็จวัตถุประสงค์นั้นขึ้นอยู่กับความชัดเจนในการบริหารงานให้สำเร็จลุล่วงไปและแม้แต่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารจะเป็นผู้ที่มีความสามารถในการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวในเรื่องใดก็ตามแต่จะไม่สามารถทำอะไรสำเร็จด้วยตัวคนเดียวได้จะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอื่นๆ อาจเป็นทั้งผู้บังคับบัญชารวมทั้งผู้ร่วมงานระดับเดียวกัน นั่นคือผู้นั้นจะต้องมีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ในหมู่ผู้ปฏิบัติงานร่วมกัน

มนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญในหน่วยงาน องค์การต่างๆ รวมสรุปได้ดังนี้

1. ก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม
2. ก่อให้เกิดการประสานงาน
3. ช่วยให้เกิดความสามัคคี
5. ช่วยให้บริการในหน่วยงานดีขึ้น
6. ช่วยให้งานสำเร็จตามเป้าหมายโดยเร็ว

กฤษฎณา ศักดิ์ศรี (2534: 27) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ (Human Relations) เป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับ

1. พฤติกรรมของคน (Human Behavior) ในการอยู่ร่วมกันไม่ว่าจะเป็นเพื่อความสุขในการดำเนินชีวิตหรือเพื่อการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นในหน่วยงาน
2. การจูงใจ (Motivation) อันเป็นแรงกระตุ้น เป็นพลังให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเพื่ออำนวยความสะดวกและความพอใจในการปฏิบัติงาน
3. กลุ่มพวกในการปฏิบัติงาน (Team work) ตามรูปแบบของปฏิกริยาสัมพันธ์ระหว่างความเป็นมนุษย์ที่ดำรงตนด้วยการเคารพนับถือซึ่งกันและกันหรือเคารพนับถือในความแตกต่างระหว่างบุคคล
4. ปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างบุคคลต่อบุคคล บุคคลต่อหน่วยงานหรือองค์การ

### 3.3 ลักษณะทั่วไปของมนุษยสัมพันธ์

- กฤษฎณา ศักดิ์ศรี (2534: 27) กล่าวว่า ลักษณะทั่วไปของมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่
1. มนุษยสัมพันธ์มุ่งที่ตัวบุคคล
  2. เป็นความสัมพันธ์ที่จัดเป็นระเบียบ
  3. กิจกรรมหลักของมนุษยสัมพันธ์คือ การจูงใจคน คนจะมีความคิดสร้างสรรค์ถ้าได้รับการจูงใจ
  4. แสดงความสัมพันธ์อย่างบริสุทธิ์ จริ่งใจ ด้วยอุปนิสัยอันแท้จริง เป็นเสน่ห์เชิญชวนให้มีความรู้สึกที่ดีต่อกัน

## 4. แนวคิดด้านการทำงานเป็นทีม

กลุ่มบุคคลที่มาทำงานร่วมกันมีการประสานบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จของงาน การทำงานเป็นทีมต้องอาศัยปฏิสัมพันธ์ต่อกันในการสื่อสาร การประสานงาน การช่วยเหลือซึ่งกัน และกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน กิจกรรมบางอย่างต้องการการทำงานเป็นกลุ่ม เช่น คณะกรรมการ การทำงานเป็นกลุ่มก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการตัดสินใจภายใต้เงื่อนไขที่แน่นอน ความสำเร็จของการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าขององค์การ

#### 4.1 ความหมายของทีมงาน

ทีม หมายถึง กลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกในกลุ่มช่วยกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพและผู้ร่วมทีมต่างมีความพอใจในการทำงานนั้น

ทีมงาน หมายถึง การทำงานของบุคคลร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกในทีมงาน เป็นการรวมตัวที่จะต้องอาศัยความเข้าใจ ความผูกพันและความร่วมมือ มีการติดต่อสื่อสาร ประสานงาน ช่วยเหลือให้คำแนะนำซึ่งกันและกันเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน

#### 4.2 ความสำคัญของทีมงาน

การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญต่อการทำงานในองค์กรเป็นอย่างมาก ไม่เพียงแต่ทีมงานจะช่วยทำให้วัตถุประสงค์ของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายเท่านั้น แต่ทีมงานยังเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศการทำงานของหน่วยงานนั้นอีกด้วย

การสร้างบรรยากาศของความสามัคคีให้เกิดขึ้นในหน่วยงานนั้น จากการวิจัยเรื่องการสร้างทีมงานในโรงเรียนระดับประถมศึกษาของเดวิด (David,1997) ซึ่งให้เห็น การสร้างทีมงานเป็นกระบวนการไม่หยุดหย่อน กิจกรรมการสร้างทีมเกิดขึ้นตลอดวัน มีการสร้างทีมงานตลอดปี บุคลากรส่วนใหญ่แสดงออกในทางบวกต่อการทำงานเป็นทีม

### 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณิตสรณ์ กิจประเสริฐ (2553) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรสามพราน โดยศึกษาองค์ประกอบของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ 8 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบาย ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านผลตอบแทนที่ได้รับ ประชากรในการวิจัยคือเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวน 180 นาย

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรสามพราน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลตอบแทนที่ได้รับมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือด้านการยอมรับนับถือ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนด้านลักษณะของงานมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด



จตุพล พัฒนกิจเจริญการ (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อakwa นิชิฮาร่า คอร์ปอเรชั่น จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาปัจจัยพื้นฐานของพนักงานบริษัท อakwa นิชิฮาร่า คอร์ปอเรชั่น จำกัด 2. ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อakwa นิชิฮาร่า คอร์ปอเรชั่น จำกัด 3. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บริษัท อakwa นิชิฮาร่าคอร์ปอเรชั่น จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 26-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีตำแหน่งผู้ปฏิบัติการ/พนักงานระดับ 5-6 ปฏิบัติงานในส่วนงานสนับสนุน มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีสถานภาพสมรส มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 4 ปี และมีที่พักอาศัยเป็นบ้านของตนเอง

2. พนักงานเห็นด้วยในระดับมาก ว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน ด้านความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ตามลำดับ ส่วนด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและด้านเงินเดือน ผลตอบแทนและสวัสดิการพนักงานเห็นด้วยในระดับปานกลาง

3. พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ส่วนงานที่ปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ประสบการทำงาน และที่พักอาศัยที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อakwa นิชิฮาร่า คอร์ปอเรชั่น จำกัด ไม่แตกต่าง

นารินทร์ จันทรสุวรรณ (2551) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้และเทศบาลตำบลศาลเจ้าโรงทอง จังหวัดอ่างทอง วัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้และเทศบาลตำบลศาลเจ้าโรงทอง จังหวัดอ่างทอง 2. ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้และเทศบาลตำบลศาลเจ้าโรงทองจังหวัดอ่างทอง และ 3. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้และเทศบาลตำบลศาลเจ้าโรงทอง จังหวัดอ่างทอง

ผลการศึกษาพบว่า 1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 26-35 สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ตำแหน่ง/หน้าที่ทำงาน พนักงานเทศบาลรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปีและมีภูมิลำเนา จังหวัดอ่างทอง

2. พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงและความพอใจในงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง 3. พนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง/หน้าที่การงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงานและภูมิลำเนาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปราณี ดันประยูร (2554) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย วัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงานของพนักงาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน 3. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน และ 4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงานของพนักงานกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจำนวน 258 คน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุส่วนใหญ่ 31-40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพโสดเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,001-10,000 บาท มีประสบการณ์ในการทำงาน 3 ปีขึ้นไป พนักงานมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์และด้านการจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน ด้านเงินเดือน/ผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ระดับมาก 2. พนักงานที่มีระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงาน

โดยรวมแตกต่างกัน 3. พนักงานที่มีระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันและ 4. ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิระชัย วิจิตรบรรจงดี (2548) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัท เอ็ม ซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด ผลการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยจงใจ ปัจจัยค้ำจุนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย พบว่า ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยจงใจ ปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .01

ศรีรุ่ง คงนิน (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสมาร์ทแทรก เทคโนโลยี จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทสมาร์ทแทรก เทคโนโลยี จำกัด 2. ศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สมาร์ทแทรก เทคโนโลยี จำกัด 3. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสมาร์ทแทรก เทคโนโลยี จำกัด ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 25.30 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,001 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงาน 3-5 ปี

2. ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงานบริษัทสมาร์ทแทรกเทคโนโลยี จำกัด พบว่า โดยรวมพนักงานเห็นด้วยว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ในด้านความสามารถในการปฏิบัติงานและด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน พนักงานเห็นด้วยว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด ส่วนในด้านความสำเร็จตรงเวลา ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ และด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน พนักงานเห็นด้วยว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก

3. พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและตำแหน่งงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสมาร์ทแทรกเทคโนโลยี จำกัด ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติ ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนและประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมชาย รัตนสมบูรณ์ (2554) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) 2. ประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ผลการศึกษาพบว่า 1. ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) มีสามปัจจัยประกอบด้วย ปัจจัยการปกครองบังคับบัญชา ปัจจัยสภาพการทำงาน และปัจจัยผลประโยชน์ตอบแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) โดยด้านที่ได้รับการประเมินในระดับสูงสุดสองลำดับแรกได้แก่ ด้านความพยายามในการปฏิบัติงานและด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

สมชาย วงศ์ศิริกุล (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา เรียงระดับจากปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพมากที่สุด ไปหาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพน้อยที่สุดคือ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน, การคาดหวังความก้าวหน้าในการทำงาน, ความศรัทธาต่อผู้นำหรือผู้บังคับบัญชา, สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน, การได้รับการฝึกอบรม, การได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านต่างๆ และความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ความแตกต่างกันของเพศ, อาชีพ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง, ประสบการณ์, การได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร, การได้รับการฝึกอบรม, สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานการมีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน, ความมีศรัทธาต่อผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาและความคาดหวังในความก้าวหน้าของงานที่ทำ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

ยกเว้น ความแตกต่างของอายุ และความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

สมนึก ปัญญาสิงห์ (2524 อ้างในสมชาย วังศิริกุล, 2550: 35) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต พบว่า ความมั่นใจและความมีมนุษยสัมพันธ์ของคณะกรรมการมีอิทธิพลในทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ นอกจากนี้ ความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจในลักษณะของกลุ่มกรรมการและการได้รับการสนับสนุนและติดตามตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ การได้รับการฝึกอบรมให้เข้าใจในหลักการดำเนินงานของกลุ่มและการได้รับการร่วมมือสนับสนุนจากสมาชิกกลุ่มและจากบุคคลภายนอกหรือภายในครอบครัวก็เป็นปัจจัยต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกลุ่มออมทรัพย์หากกรรมการได้รับปัจจัยเหล่านี้สูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่ากรรมการที่ได้รับปัจจัยเหล่านี้ต่ำ

อนูรักษ์ สันติโชค (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา หจก. ซิกเต็มทรานสปอร์ต แอนด์ บิวซิเนส ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยเกื้อหนุนในการทำงาน ได้แก่ ด้านความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น ความภูมิใจในอาชีพการงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนรายได้และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน

อรรณวุฒิ ศัญจนวิทย์ (2544) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้แก่ สถานภาพของข้าราชการ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารสำนักงาน ขวัญในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ทักษะคติในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงานและการได้รับความยุติธรรมในหน่วยงาน ผลการศึกษาพบว่า 1. ข้าราชการกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 2. สถานภาพของข้าราชการกองการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา อายุราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงานและการได้รับความยุติธรรมในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00

ตารางที่ 2.2 ตารางผลการศึกษาปัจจัยและทฤษฎีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ชื่อนักวิชาการ	ปัจจัย ส่วนบุคคล	ความพึงพอใจในงาน	ความร่วมมือ	การบังคับบัญชา	ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	นโยบายและการบริหาร	ความมั่นคงในการทำงาน	การได้รับความยุติธรรม	ความสำเร็จในการปฏิบัติ	การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	ลักษณะของงาน	ความรู้ความเข้าใจ	ความรับผิดชอบ	การคาดหวัง	ความภูมิใจในอาชีพ	มือสระใน การแสดงความคิดเห็น	ค่าตอบแทน	สวัสดิภาพและความปลอดภัย	ยอมรับนับถือในความสามารถ
ชาติรี			√								√		√	√						
รักความซื่อ					√	√					√		√		√					
สมชาย																				
วงศ์ศิริกุล																				
วิศรุต มีแก้ว	√		√																	
วีระชัย																				
จิตรบรรจงดี		√																		
สมนึก																				
ปัญญาสิงห์					√															
อรรณวุฒิ								√	√						√					
ต้นชนาวิทย์																				
อนุรักษ์	√				√										√	√	√			
สันติโชค																				
คณิตสรณ์					√														√	
กิจประเสริฐ																				
มายอ (Mayo)						√		√							√			√	√	√

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ชื่อนักวิชาการ	ปัจจัย ส่วนบุคคล	ความพึงพอใจในงาน	ความร่วมมือ	การบังคับบัญชา	ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	นโยบายและการบริหาร	ความมั่นคงในการทำงาน	การได้รับความยุติธรรม	ความสำเร็จในการปฏิบัติ	การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	ลักษณะของงาน	ความรู้ความเข้าใจ	ความรับผิดชอบ	การคาดหวัง	ความก้าวหน้า	ความภูมิใจในอาชีพ	มือสระใน การแสดงความคิดเห็น	ค่าตอบแทน	สวัสดิภาพและสวัสดิภาพ	ยอมรับนับถือในความสามารถ
นรินทร์ จันทร์สุวรรณ					√	√	√	√							√						
ปรางค์ ตันประยูร					√	√		√				√	√	√							√
จตุพล พัฒนกิจเจริญการ					√							√	√	√							
สมชาย รัตน์ สมบูรณ์				√		√															√
อัมบราฮัม ซึเลนนิค					√	√									√					√	√
Herzberg				√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Likert	√					√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Taylor								√												√	
Maslow					√			√	√	√											√
Alderfer					√			√							√						

จากตารางที่ 2.1 สรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผล/ส่งผล/มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ผู้วิจัยได้ศึกษามาได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล
2. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
3. การคาดหวังความก้าวหน้า
4. ค่าตอบแทน
5. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
6. ความมั่นคงในการทำงาน
7. สวัสดิภาพและความปลอดภัย
8. การยอมรับนับถือในความสามารถ
9. ความพึงพอใจในงาน
10. การได้รับความร่วมมือ
11. การได้รับความยุติธรรม
12. การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร
13. ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่
14. จิตสำนึกและความรับผิดชอบ
15. การบังคับบัญชา
16. การได้รับการฝึกอบรม
17. นโยบายและการบริหาร
18. ความพร้อมด้านอัตราค่าจ้าง
19. ความภูมิใจในอาชีพ
20. มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น

จากปัจจัยดังกล่าวข้างต้นทั้งหมดนั้น ผู้วิจัยได้นำมาจัดกลุ่มปัจจัยได้ดังนี้

#### 1. ปัจจัยส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพสมรส
- ตำแหน่ง
- อายุราชการ
- ระดับการศึกษา



- รายได้

## 2. ปัจจัยจูงใจ

- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- การคาดหวังความก้าวหน้า
- ค่าตอบแทน
- ความมั่นคงในการทำงาน
- การยอมรับนับถือ
- ความพึงพอใจในงาน
- การได้รับความร่วมมือ
- การได้รับความยุติธรรม
- การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร
- ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่
- ความรับผิดชอบ
- การบังคับบัญชา
- นโยบายในการบริหาร
- ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
- ความภูมิใจในอาชีพ
- การแสดงความคิดเห็น

ปัจจัยจูงใจ จากผลการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่ามีความใกล้เคียงกับทฤษฎีการจูงใจของ Federick Herzberg ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำมาใช้ในการศึกษา ดังนี้

1. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Achievement)
2. การยอมรับนับถือ (Recognition)
3. ความก้าวหน้า (Advancement)
4. ลักษณะของงาน (The work itself)
5. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
6. นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration)
7. การบังคับบัญชา (Supervision)
8. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Inter Personal Relations)
9. เงินเดือน (Salary)
10. ความมั่นคงในงาน

### 3. ปัจจัยสภาพแวดล้อม

1. ด้านกายภาพ
2. ด้านจิตภาพ
3. สุขภาพและความปลอดภัย
4. เศรษฐกิจและสังคม

แต่เนื่องจากปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมมีความครอบคลุมกว้างขวาง ดังนั้นในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอไม่นำมาศึกษา



### บทที่ 3

## วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรและแนวทางปฏิบัติของผู้บริหารที่มีต่อบุคลากร ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นหลัก โดยผู้ศึกษาได้นำแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำหลักการในแนวคิด ทฤษฎีและผลการวิจัยต่างๆ มาเป็นแนวทางและเป็นกรอบในการศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยผู้ศึกษาได้นำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัยแยกเป็น 6 ส่วน ประกอบด้วย

1. แหล่งที่มาของข้อมูล
2. พื้นที่เป้าหมาย และประชากรที่ใช้ศึกษา
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา
6. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

### 1. แหล่งที่มาของข้อมูล

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการสำรวจภาคสนาม (Field Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากประชากรเป้าหมาย ในหน่วยงานคือ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษาจากระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เอกสาร วารสาร บทความ รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ สารนิพนธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยอย่างมีทิศทาง สอดคล้องและเชื่อมโยงกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริงกับทฤษฎีอย่างมีเหตุมีผล

## 2. พื้นที่เป้าหมายและประชากรที่ใช้ในการศึกษา

พื้นที่เป้าหมายและประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดพื้นที่เป้าหมายด้วยวิธีเลือกเจาะจง คือ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (Academic Resources Center, Khon Kaen University) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ บุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 119 คน ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรดังนี้

ข้าราชการ	จำนวน	76 คน
พนักงานมหาวิทยาลัย	จำนวน	16 คน
พนักงานราชการ	จำนวน	10 คน
ลูกจ้างประจำ	จำนวน	14 คน
ลูกจ้างชั่วคราว	จำนวน	3 คน

## 3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาในครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นมาจากการศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำรา และงานศึกษาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การสร้างเครื่องมือในการศึกษานี้ โดยมีการดำเนินการตามขั้นตอน ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

3.1 ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยศึกษาจากสิ่งพิมพ์ วารสาร บทความ และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ

3.2 กำหนดขอบเขตในการสร้างแบบสอบถามตามลักษณะของเนื้อหาที่ต้องการทราบ

3.3 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ภายใต้การแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐาน ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปด้านปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Rating scale) และเติมข้อความ เพื่อสอบถาม เพศ อายุ ประเภทตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุราชการ

**ตอนที่ 2** เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**ตอนที่ 3** เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน และด้านความมั่นคงในงาน

**ตอนที่ 4** เป็นคำถามปลายเปิด(Opened form) เพื่อให้บุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น

เกณฑ์ในการให้คะแนนของความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ระดับของความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตามหลักการของลิเคิร์ต

(พวงรัตน์ ทวีรัตน์: 2545) ซึ่งได้กำหนดน้ำหนักเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ความคิดเห็นระดับมากที่สุด = 5 คะแนน

ความคิดเห็นระดับมาก = 4 คะแนน

ความคิดเห็นระดับปานกลาง = 3 คะแนน

ความคิดเห็นระดับน้อย = 2 คะแนน

ความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด = 1 คะแนน

สำหรับการแปลความหมาย ผลการศึกษาโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยยึดแนวทางเบสท์ (Best 1970 อ้างใน ปวีรรุจน์ แสงพิทักษ์, 2545) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 มีความคิดเห็นในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 มีความคิดเห็นในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

#### 4. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาศึกษา

4.1 ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ตรวจสอบ ตรวจสอบ ตรวจสอบ จำนวนคำถามด้วยตนเองและปรับใช้จากแบบสอบถามตัวอย่างจากภาครายงานการศึกษาอิสระและวิทยานิพนธ์ต้นแบบหลายๆ ฉบับ

4.2 ผู้ศึกษานำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้คำแนะนำ ตรวจสอบและแก้ไข แล้วนำมาปรับปรุงจนได้แบบสอบถามที่เห็นว่าตรงประเด็นมากที่สุด

4.3 ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างนั้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เป็นการตรวจสอบว่าแบบสอบถามสามารถวัดได้ตรงตามเนื้อหาและครอบคลุมครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะวัด โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน

- |  |   |
|--|---|
| 1) รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ เนียมสนิท   | รองอธิการบดีฝ่ายวางแผน<br>ยุทธศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยขอนแก่น    |
| 2) รองศาสตราจารย์ ดร. พิรสิทธิ์ คำวนศิลป์  | รักษาการในตำแหน่งคณบดี<br>คณะนิติศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| 3) รองศาสตราจารย์ ดร. ศุภวัฒน์กร วงศ์ธนวุธ | คณบดีวิทยาลัยการปกครอง<br>ท้องถิ่น<br>มหาวิทยาลัยขอนแก่น      |

แล้วนำผลที่ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจไปวิเคราะห์รายชื่อ โดยกำหนดคะแนนแต่ละข้อดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551: 141)

- |  |         |
|--|---------|
| - สอดคล้องตรงกับวัตถุประสงค์ ให้         | 1 คะแนน |
| - ไม่สอดคล้องไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ ให้   | 1 คะแนน |
| - ไม่แน่ใจว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ให้ | 0 คะแนน |

แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของแต่ละข้อ IOC (Index of Item Objective Congruence) ได้ค่า IOC มากกว่า 0.5 ขึ้นไปทุกข้อ

4.4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดต่างๆ จำนวน 30 คนที่ไม่ใช่ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ

บุคลากรที่ปฏิบัติงานที่ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์	จำนวน	13 คน
บุคลากรที่ปฏิบัติงานที่ห้องสมุดวิทยาลัยศึกษาดูการจัดการ	จำนวน	2 คน
บุคลากรที่ปฏิบัติงานที่ห้องสมุดคณะวิทยาการจัดการ	จำนวน	1 คน
บุคลากรที่ปฏิบัติงานที่ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์	จำนวน	1 คน
บุคลากรที่ปฏิบัติงานที่ห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์	จำนวน	3 คน
บุคลากรที่ปฏิบัติงานที่ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์	จำนวน	1 คน
บุคลากรที่ปฏิบัติงานที่ห้องสมุดคณะมนุษยศาสตร์	จำนวน	5 คน
บุคลากรที่ปฏิบัติงานที่ห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์	จำนวน	1 คน
บุคลากรที่ปฏิบัติงานที่ห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์	จำนวน	2 คน
บุคลากรที่ปฏิบัติงานที่ห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	จำนวน	1 คน

4.5 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  Coefficient Alpha) ของ Cronbach (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97

## 5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ดังนี้

- 5.1 ผู้ศึกษาคำเนินการส่งแบบสอบถามให้ประชากรกลุ่มวิจัยตอบด้วยตนเอง
- 5.2 ผู้ศึกษาคำเนินการเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

## 6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามหลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มเป้าหมาย และวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป ดังนี้

6.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุราชการ โดยใช้วิธีการหาจำนวน และค่าร้อยละ (Percentage)

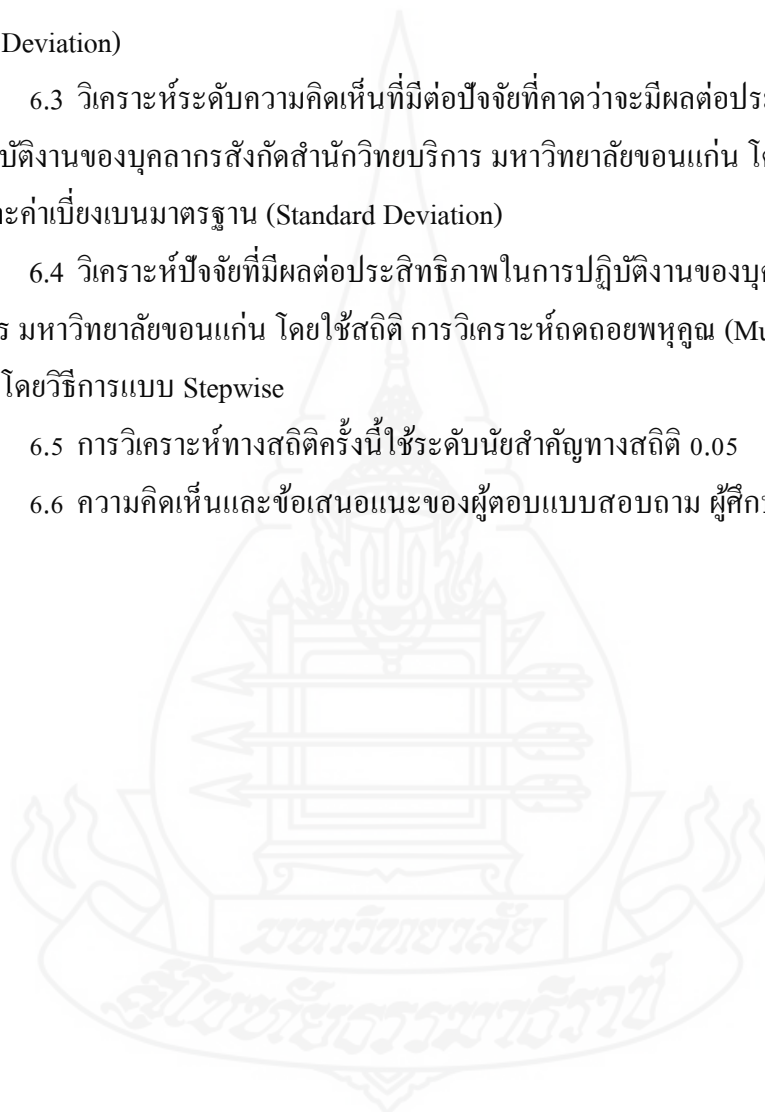
6.2 วิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.3 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.4 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้สถิติ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธีการแบบ Stepwise

6.5 การวิเคราะห์ทางสถิติครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6.6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาจะนำมาวิเคราะห์เนื้อหา





## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น” ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ มากยิ่งขึ้น

**ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 119 คน**

ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของประชากรกลุ่มวิจัย

(N=119)

ข้อมูลส่วนบุคคลของ ประชากรการวิจัย	N=119	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	35	29.40
หญิง	84	70.60
<b>รวม</b>	<b>119</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

(N=119)

ข้อมูลส่วนบุคคลของ ประชากรการวิจัย	N=119	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>2. อายุ</b>		
ไม่เกิน 30 ปี	11	9.25
31-40 ปี	21	17.65
41-50 ปี	40	33.60
51-60 ปี	47	39.50
<b>รวม</b>	<b>119</b>	<b>100</b>
<b>3. ประเภทตำแหน่ง</b>		
ข้าราชการ	76	63.90
พนักงานมหาวิทยาลัย	16	13.40
ลูกจ้างประจำ	14	11.80
พนักงานราชการ	10	8.40
ลูกจ้างชั่วคราว	3	2.50
<b>รวม</b>	<b>119</b>	<b>100</b>
<b>4. ระดับการศึกษา</b>		
มัธยมศึกษาตอนต้น	6	5.05
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	5	4.20
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	14	11.76
ปริญญาตรี	53	44.54
ปริญญาโท	40	33.61
ปริญญาเอก	1	0.84
<b>รวม</b>	<b>119</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

(N=119)

ข้อมูลส่วนบุคคลของ ประชากรการวิจัย	N=119	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>5. รายได้ต่อเดือน</b>		
ไม่เกิน 10,000 บาท	3	2.50
10,001-20,000 บาท	36	30.20
20,001-30,000 บาท	39	32.80
30,001-40,000 บาท	22	18.50
40,000-50,000 บาท	14	11.80
มากกว่า 50,000 บาท	5	4.20
<b>รวม</b>	<b>119</b>	<b>100</b>
<b>6. อายุราชการ</b>		
1-5 ปี	19	15.97
6-10 ปี	7	5.90
11-15 ปี	7	5.90
16-20 ปี	18	15.10
21-25 ปี	17	14.30
26-30 ปี	28	23.50
31-35 ปี	19	15.97
36-40 ปี	4	3.36
<b>รวม</b>	<b>119</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.1 จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชากรการวิจัยซึ่งเป็นบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 119 คน พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ร้อยละ 70.60 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 29.40 เป็นเพศชาย

บุคลากรมีอายุระหว่าง 51-60 ปี มากที่สุดร้อยละ 39.50 มีอายุน้อยที่สุด 24 ปี มีอายุมากที่สุด 60 ปี และมีอายุเฉลี่ย 45 ปี

บุคลากรส่วนใหญ่ร้อยละ 44.54 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาร้อยละ 33.61 จบการศึกษาระดับปริญญาโท และร้อยละ 11.76 จบการศึกษาระดับอนุปริญญา

บุคลากรส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ รายได้ 10,000-20,000 บาทต่อเดือน และมีรายได้ 30,001-40,000 บาทต่อเดือนตามลำดับ

บุคลากรมีอายุราชการระหว่าง 26-30 ปี มากที่สุด 23.50 มีอายุราชการต่ำสุด 1 ปี มีอายุราชการสูงสุด 37 ปี มีอายุราชการเฉลี่ย 21 ปี

## ตอนที่ 2 ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัด

### สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	$\mu$	S.D.	แปลผล
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย	4.17	.49	มาก
2. ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ เช่น ถูกต้อง รวดเร็ว	4.13	.53	มาก
3. ท่านปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด	4.13	.60	มาก
4. ผลงานของท่านคุ้มค่ากับทรัพยากรที่ใช้ไป	4.13	.61	มาก
5. ท่านมีแนวทางการปรับปรุงงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน ของท่าน	4.08	.63	มาก
6. ท่านปฏิบัติงานตามวิธีการลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น	4.05	.67	มาก
7. ท่านสามารถให้คำแนะนำในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ดี	4.03	.60	มาก
8. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ในปริมาณงานที่เหมาะสมกับเวลาที่ใช้	4.02	.61	มาก
9. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและให้บริการของท่าน	3.97	.56	มาก

## ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	$\mu$	S.D.	แปลผล
10. ท่านสามารถค้นคว้าเอกสารตำราต่างๆ ตามความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	3.95	.66	มาก
11. ท่านสามารถจัดหาหรือให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.94	.61	มาก
12. ผู้บังคับบัญชาพึงพอใจในผลของการปฏิบัติงานของท่าน	3.92	.63	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.04</b>	<b>.60</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.04$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับต้นคือ 1. บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย 2. บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ เช่น ถูกต้อง รวดเร็ว 3. บุคลากรปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด ( $\mu = 4.17$ ,  $\mu = 4.13$ ,  $\mu = 4.13$  ตามลำดับ) ส่วนผู้บังคับบัญชาพึงพอใจในผลของการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\mu = 3.92$ )

**ตอนที่ 3 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ  
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น**

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ดังแสดงในตารางที่ 4.3-4.19

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้าน

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น			
	$\mu$	S.D.	แปลผล
<b>ปัจจัยจูงใจ</b>			
1. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.27	.60	มาก
2. ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	4.13	.65	มาก
3. ด้านความรับผิดชอบ	4.09	.63	มาก
4. ด้านการยอมรับนับถือ	3.91	.64	มาก
5. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.89	.81	มาก
6. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.71	.92	มาก
7. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.67	.81	มาก
8. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.62	.85	มาก
9. ด้านการบังคับบัญชา	3.59	.88	มาก
10. ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	3.39	1.42	ปานกลาง
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.82</b>	<b>.82</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น			
	$\mu$	S.D.	แปลผล
<b>ปัจจัยสภาพแวดล้อม</b>			
1. ด้านจิตภาพ	3.98	.73	มาก
2. ด้านกายภาพ	3.79	.82	มาก
3. ด้านสุขภาพและความปลอดภัย	3.69	.84	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.82</b>	<b>.79</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงจิตที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ระดับมาก ( $\mu = 3.82$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็พบว่า เกือบทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับต้นคือ 1. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 2. ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น 3. ด้านความรับผิดชอบ ( $\mu = 4.27$ ,  $\mu = 4.13$ ,  $\mu = 4.09$ ตามลำดับ) โดยด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\mu = 3.39$ )

บุคลากรมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ระดับมาก (3.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้คือ 1. ด้านจิตภาพ 2. ด้านกายภาพ 3. ด้านสุขภาพและความปลอดภัย ( $\mu = 3.98$   $\mu = 3.79$ ,  $\mu = 3.69$  ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จ  
ในการปฏิบัติงาน

ประเด็น	$\mu$	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ	4.54	.53	มากที่สุด
2. ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็ม ความสามารถ	4.29	.73	มาก
3. ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.20	.58	มาก
4. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้เสมอ	4.07	.58	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.27</b>	<b>.60</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.27$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็พบว่า บุคลากรมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.54$ ) รองลงมาคือบุคลากรได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ( $\mu = 4.297$ ) ส่วนบุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้เสมอ ( $\mu = 4.07$ ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด



ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงใจด้านการยอมรับนับถือ

ประเด็น	$\mu$	S.D.	แปลผล
1. ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่าน	3.98	.65	มาก
2. ท่านได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3.96	.64	มาก
3. ผู้บังคับบัญชายอมรับและเชื่อถือในความรู้ความสามารถของท่าน	3.89	.69	มาก
4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	3.84	.61	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.91</b>	<b>.64</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงใจด้านการยอมรับนับถือในภาพรวมอยู่ระดับมาก ( $\mu = 3.91$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยดังนี้คือ 1. ได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่าน 2. ได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา 3. ผู้บังคับบัญชายอมรับและเชื่อถือในความรู้ความสามารถของท่าน 4. ผู้บังคับบัญชายอมรับและเชื่อถือในความรู้ความสามารถของท่าน ( $\mu = 3.98$ ,  $\mu = 3.96$ ,  $\mu = 3.89$ ,  $\mu = 3.84$  ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงใจด้านความก้าวหน้า  
ในตำแหน่งงาน

ประเด็น	$\mu$	S.D.	แปลผล
1. ท่านได้รับการสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรมต่างๆ เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน	3.81	.84	มาก
2. ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติอยู่สามารถสร้างผลงานเพื่อปรับหรือเลื่อนตำแหน่ง	3.72	.96	มาก
3. ท่านได้รับการสนับสนุนให้ปรับหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น	3.66	.90	มาก
4. ในสายงานของท่านมีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	3.66	.98	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.71</b>	<b>.92</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานในภาพรวมอยู่ระดับมาก ( $\mu = 3.71$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยดังนี้คือ 1. ได้รับการสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรมต่างๆ เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน 2. ตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่สามารถสร้างผลงานเพื่อปรับหรือเลื่อนตำแหน่ง 3. ได้รับการสนับสนุนให้ปรับหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น 4. ในสายงานของท่านมีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ( $\mu = 3.81, \mu = 3.72, \mu = 3.66, \mu = 3.66$  ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านลักษณะ  
ของงานที่ปฏิบัติ

ประเด็น	$\mu$	S.D.	แปลผล
1. ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ตรงกับ ความรู้ความสามารถของท่าน	3.97	.84	มาก
2. ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน โดยแบ่งหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน	3.90	.77	มาก
3. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพ ได้อย่างเต็มที่	3.86	.82	มาก
4. งานที่ท่านปฏิบัติมีความท้าทายและส่งเสริมให้มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์	3.83	.84	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.89</b>	<b>0.81</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจ  
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในภาพรวมอยู่ระดับมาก ( $\mu = 3.89$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็พบว่า  
ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยดังนี้คือ 1. ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ตรง  
กับความรู้ความสามารถ 2. ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่าง  
ชัดเจน 3. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพได้อย่างเต็มที่ 4. งานที่ท่าน  
ปฏิบัติมีความท้าทายและส่งเสริมให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ( $\mu = 3.97$ ,  $\mu = 3.90$ ,  $\mu = 3.86$ ,  $\mu =$   
3.83 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ

ประเด็น	$\mu$	S.D.	แปลผล
1. ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนดไม่เกิดความเสียหาย	4.21	.58	มาก
2. ท่านปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ	4.21	.61	มาก
3. ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา	4.18	.55	มาก
4. ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและมีอำนาจตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	3.79	.78	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.09</b>	<b>.63</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบในภาพรวมอยู่ระดับมาก ( $\mu = 4.09$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยดังนี้คือ 1.ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนดไม่เกิดความเสียหาย 2.ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ 3. ปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา 4. ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและมีอำนาจตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ( $\mu = 4.21, \mu 4.21, \mu = 4.18, \mu = 3.79$  ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อปัจจัยจิตใจด้านนโยบาย  
และการบริหาร

ประเด็น	$\mu$	S.D.	แปลผล
1. ท่านทราบนโยบายและทิศทางการบริหารงานของหน่วยงาน	3.82	.80	มาก
2. หน่วยงานของท่านใช้หลักเกณฑ์การบริหารที่ชัดเจน	3.66	.84	มาก
3. หน่วยงานของท่านมีการให้ข้อมูลข่าวสารเพื่อสร้างความ เข้าใจในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	3.63	.83	มาก
4. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานและกิจกรรมของ หน่วยงาน	3.38	.93	ปานกลาง
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.62</b>	<b>.85</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจิตใจด้านนโยบายและการบริหารในภาพรวมอยู่ระดับมาก ( $\mu = 3.62$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็พบว่าเกือบทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยดังนี้คือ 1.ทราบนโยบายและทิศทางการบริหารงานของหน่วยงาน 2.หน่วยงานใช้หลักเกณฑ์การบริหารที่ชัดเจน 3. หน่วยงานมีการให้ข้อมูลข่าวสารเพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ( $\mu = 3.82$ ,  $\mu = 3.66$ ,  $\mu = 3.63$  ตามลำดับ) ส่วนการมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานและกิจกรรมของหน่วยงาน ( $\mu = 3.38$ ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านการบังคับบัญชา

ประเด็น	$\mu$	S.D.	แปลผล
1. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นเสมอ	3.72	0.83	มาก
2. ผู้บริหารในหน่วยงานของท่านใช้หลักธรรมาภิบาลในการปกครอง เช่น หลักเที่ยงธรรม สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้	3.71	0.88	มาก
3. ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาเมื่อท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.54	0.86	มาก
4. ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานรวมถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของผู้บริหารในหน่วยงาน	3.39	0.98	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.59</b>	<b>0.88</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านการบังคับบัญชาในภาพรวมอยู่ระดับมาก ( $\mu = 3.59$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็พบว่า เกือบทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยดังนี้คือ 1. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นเสมอ 2. ผู้บริหารในหน่วยงานของท่านใช้หลักธรรมาภิบาลในการปกครอง เช่น หลักเที่ยงธรรม สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ 3. ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาเมื่อท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ( $\mu = 3.72$ ,  $\mu = 3.71$ ,  $\mu = 3.54$  ตามลำดับ) ส่วนการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานรวมถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของผู้บริหารในหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.39$ ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงจิตด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

ประเด็น	$\mu$	S.D.	แปลผล
1. ท่านได้รับความเป็นกันเอง ความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	4.22	.57	มาก
2. ท่านมีความเข้าใจ และให้ความร่วมมือซึ่งกันและกันกับเพื่อนร่วมงาน	4.13	.61	มาก
3. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเสมอเมื่อท่านร้องขอ	4.13	.71	มาก
4. ท่านได้รับการสนับสนุนด้านต่างๆ จากเพื่อนร่วมงานเสมอ	4.05	.71	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.13</b>	<b>.65</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงจิตด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในภาพรวมอยู่ระดับมาก ( $\mu = 4.13$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยดังนี้คือ 1. ได้รับความเป็นกันเอง ความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี 2. มีความเข้าใจ และให้ความร่วมมือซึ่งกันและกันกับเพื่อนร่วมงาน 3. ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเสมอเมื่อท่านร้องขอ 4. ได้รับการสนับสนุนด้านต่างๆ จากเพื่อนร่วมงานเสมอ ( $\mu = 4.22$ ,  $\mu = 4.13$ ,  $\mu = 4.13$ ,  $\mu = 4.05$  ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน

ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	$\mu$	S.D.	แปลผล
1. เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.64	.87	มาก
2. ท่านได้รับการปรับค่าตอบแทนเพิ่มมากขึ้นในรอบปีอย่างเหมาะสม	3.54	2.89	มาก
3. ท่านได้รับความยุติธรรมจากการได้รับรางวัลค่าตอบแทน	3.33	.90	ปานกลาง
4. ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับช่วงระยะเวลาที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	3.05	1.05	ปานกลาง
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.39</b>	<b>1.42</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง ( $\mu = 3.39$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็พบว่า 1. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถอยู่ในระดับมาก 2. ได้รับการปรับค่าตอบแทนเพิ่มมากขึ้นในรอบปีอย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมาก 3. ได้รับความยุติธรรมจากการได้รับรางวัลค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.64$ ,  $\mu = 3.54$ ,  $\mu = 3.33$  ตามลำดับ) ส่วนค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับช่วงระยะเวลาที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.05$ ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด



ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงจิตด้านความมั่นคง  
ในการทำงาน

ประเด็น	$\mu$	S.D.	แปลผล
1. การปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านทำให้ท่านรู้สึกมั่นคงและปลอดภัย	3.82	.78	มาก
2. ปัจจุบันท่านรู้สึกมีความมั่นคงในหน้าที่การงานของท่าน	3.71	.87	มาก
3. ท่านได้รับความเป็นธรรมจากหน่วยงานเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.68	.76	มาก
4. หน่วยงานของท่านมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม โปร่งใส	3.47	.85	ปานกลาง
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.67</b>	<b>.81</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงจิตด้านความมั่นคงในการทำงานในภาพรวมอยู่ระดับมาก ( $\mu = 3.67$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็พบว่าเกือบทุกข้ออยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยดังนี้ 1. การปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านทำให้ท่านรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยอยู่ในระดับมาก 2. ปัจจุบันรู้สึกมีความมั่นคงในหน้าที่การงานในระดับมาก 3. ได้รับความเป็นธรรมจากหน่วยงานเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.82$ ,  $\mu = 3.71$ ,  $\mu = 3.68$  ตามลำดับ) ส่วนหน่วยงานมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม โปร่งใส อยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.47$ ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ

ประเด็น	$\mu$	S.D.	แปลผล
1. หน่วยงานของท่านตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสมและสะดวกต่อการเดินทางไปปฏิบัติงาน	4.04	.85	มาก
2. หน่วยงานของท่านสะอาด เรียบร้อย มีระเบียบ	3.93	.74	มาก
3. หน่วยงานของท่านมีโครงการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมของหน่วยงานให้สวยงามและน่าอยู่มากยิ่งขึ้น	3.91	.81	มาก
4. หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมใช้เสมอ	3.72	.79	มาก
5. หน่วยงานของท่านมีแสงพอเหมาะและอากาศถ่ายเทดี	3.71	.80	มาก
6. หน่วยงานของท่านมีทัศนียภาพที่สวยงาม ร่มรื่น	3.64	.86	มาก
7. หน่วยงานของท่าน มีอาคารที่แบ่งแยกห้องทำงานที่ชัดเจน เป็นสัดส่วน ง่ายต่อการติดต่อ	3.59	.90	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.79</b>	<b>.82</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.14 พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านกายภาพในภาพรวมอยู่ระดับมาก ( $\mu = 3.79$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับต้นคือ 1. หน่วยงานตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสมและสะดวกต่อการเดินทางไปปฏิบัติงาน 2. หน่วยงานของท่านสะอาด เรียบร้อย มีระเบียบ 3. หน่วยงานมีโครงการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมของหน่วยงานให้สวยงามและน่าอยู่มากยิ่งขึ้น ( $\mu = 4.04$ ,  $\mu = 3.93$ ,  $\mu = 3.91$  ตามลำดับ) ส่วนหน่วยงานมีอาคารที่แบ่งแยกห้องทำงานที่ชัดเจน เป็นสัดส่วน ง่ายต่อการติดต่อ ( $\mu = 3.59$ ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านจิตภาพ

ประเด็น	$\mu$	S.D.	แปลผล
1. ท่านปฏิบัติงานด้วยความรักในหน้าที่และผูกพันต่อหน่วยงาน	4.17	.72	มาก
2. ท่านปฏิบัติงานท่ามกลางบรรยากาศที่ดี มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	3.97	.73	มาก
3. ท่านมีความสุขสบายใจ และมีความสุขในการปฏิบัติงาน	3.91	.75	มาก
4. หน่วยงานจัดให้มีโครงการหรือส่งเสริมให้มีบรรยากาศที่ดีในหน่วยงาน	3.89	.75	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.98</b>	<b>.73</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.15 พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านจิตภาพในภาพรวมอยู่ระดับมาก ( $\mu = 3.98$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยดังนี้คือ ปฏิบัติงานด้วยความรักในหน้าที่และผูกพันต่อหน่วยงาน, ปฏิบัติงานท่ามกลางบรรยากาศที่ดี มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน, ท่านมีความสุขสบายใจ และมีความสุขในการปฏิบัติงาน, หน่วยงานจัดให้มีโครงการหรือส่งเสริมให้มีบรรยากาศที่ดีในหน่วยงาน ( $\mu = 4.17, \mu = 3.97, \mu = 3.91, \mu = 3.89$  ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อม  
ด้านสุขภาพและความปลอดภัย

ประเด็น	$\mu$	S.D.	แปลผล
1. หน่วยงานจัดให้มีการดำเนินงานทางด้านความปลอดภัยใน หน่วยงาน	3.90	.75	มาก
2. ท่านปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความปลอดภัย ไม่เสี่ยงอันตราย	3.87	.79	มาก
3. ท่านมั่นใจในความปลอดภัยในการปฏิบัติงานในหน้าที่	3.76	.78	มาก
4. หน่วยงานกำหนดให้มีคณะกรรมการด้านความปลอดภัยเพื่อ รับผิดชอบด้านความปลอดภัย	3.74	.86	มาก
5. หน่วยงานได้จัดเตรียมยาและอุปกรณ์เกี่ยวกับการปฐม พยาบาลไว้รองรับเมื่อเกิดการเจ็บป่วยกะทันหันและ ประสานงานกับสถานพยาบาลได้ทันทั่วถึง	3.54	.92	มาก
6. หน่วยงานจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำและเสนอแนะ มาตรการรักษาความปลอดภัย	3.37	.97	ปานกลาง
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.69</b>	<b>.84</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.16 พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีความ  
ความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านสุขภาพและความปลอดภัยในภาพรวมอยู่ระดับมาก ( $\mu = 3.98$ )  
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็พบว่า เกือบทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 3 อันดับต้น  
ดังนี้คือ หน่วยงานจัดให้มีการดำเนินงานทางด้านความปลอดภัยในหน่วยงาน, ปฏิบัติงานในหน้าที่  
ด้วยความปลอดภัย ไม่เสี่ยงอันตราย, มั่นใจในความปลอดภัยในการปฏิบัติงานในหน้าที่  
( $\mu = 3.90, 3.87, 3.76$  ตามลำดับ) และหน่วยงานจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำและเสนอแนะ  
มาตรการรักษาความปลอดภัย ( $\mu = 3.37$ ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชากรการวิจัยที่มีต่อปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง

เพศ	N	$\mu$	S.D.	T	Sig.
ชาย	35	4.16	0.34	1.160	0.284
หญิง	84	4.04	0.71		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบโดยใช้ t-test พบว่า ประชากรการวิจัยที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ความคิดเห็นของประชากรกลุ่มวิจัยที่มีต่อปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามอายุ

อายุ	N	$\mu$	S.D.	F	Sig.
ไม่เกิน 30 ปี	11	4.02	0.45	0.91	0.436
31-40 ปี	21	3.89	0.44		
41-50 ปี	40	4.09	0.46		
51-60 ปี	47	4.16	0.82		
รวม	119	4.07	0.63		

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบโดยใช้ F-test พบว่า ประชากรการวิจัยที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน **ไม่แตกต่างกัน**

ตารางที่ 4.19 ความคิดเห็นของประชากรกลุ่มวิจัยต่อปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามประเภทตำแหน่งงาน

ตำแหน่ง	N	$\mu$	S.D.	F	Sig.
ข้าราชการ	76	4.00	0.41	0.91	0.459
พนักงานมหาวิทยาลัย	16	4.27	1.39		
พนักงานราชการ	10	4.20	0.37		
ลูกจ้างประจำ	14	4.14	0.367		
ลูกจ้างชั่วคราว	3	4.33	0.38		
รวม	119	4.07	0.63		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบโดยใช้ F-test พบว่าบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่มีประเภทตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน **ไม่แตกต่างกัน**

ตารางที่ 4.20 ความคิดเห็นของประชากรกลุ่มวิจัยต่อปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ  
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
ตามอายุราชการ

อายุราชการ	N	$\mu$	S.D.	F	Sig.
1-5 ปี	19	3.86	0.52	0.74	0.639
6-10 ปี	7	4.10	0.33		
11-15 ปี	7	3.97	0.22		
16-20 ปี	18	4.11	0.45		
21-25 ปี	17	4.02	0.50		
26-30 ปี	28	4.27	1.03		
31-35 ปี	19	4.05	0.03		
36-40 ปี	4	4.08	0.46		
รวม	119	4.07	0.63		

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบโดยใช้ F-test พบว่าประชากรการวิจัยที่มีอายุราชการ  
แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน  
ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชากรกลุ่มวิจัยที่มีต่อปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	N	$\mu$	S.D.	F	Sig.
ประถมศึกษา	0	0	0	0.25	0.905
มัธยมศึกษาตอนต้น	6	4.22	0.45		
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	5	4.13	0.41		
ปวส.	15	4.07	0.50		
ปริญญาตรี	53	4.02	0.36		
ปริญญาโท	40	4.13	0.93		
ปริญญาเอก	0	0	0		
อื่นๆ	0	0	0		
รวม	119	4.07	0.63		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบโดยใช้ F-test พบว่าประชากรการวิจัยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.22 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชากรการวิจัยที่มีต่อปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามระดับรายได้

ระดับรายได้	N	$\mu$	S.D.	F	Sig.
ไม่เกิน 10,000 บาท	4	4.25	0.35	0.74	0.589
10,001-20,000 บาท	35	4.06	0.43		
20,001-30,000 บาท	40	4.12	0.92		
30,001-40,000 บาท	23	4.18	0.42		
40,001-50,000 บาท	12	3.81	0.35		
มากกว่า 50,000 บาท	5	3.88	0.13		
รวม	119	4.07	0.63		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

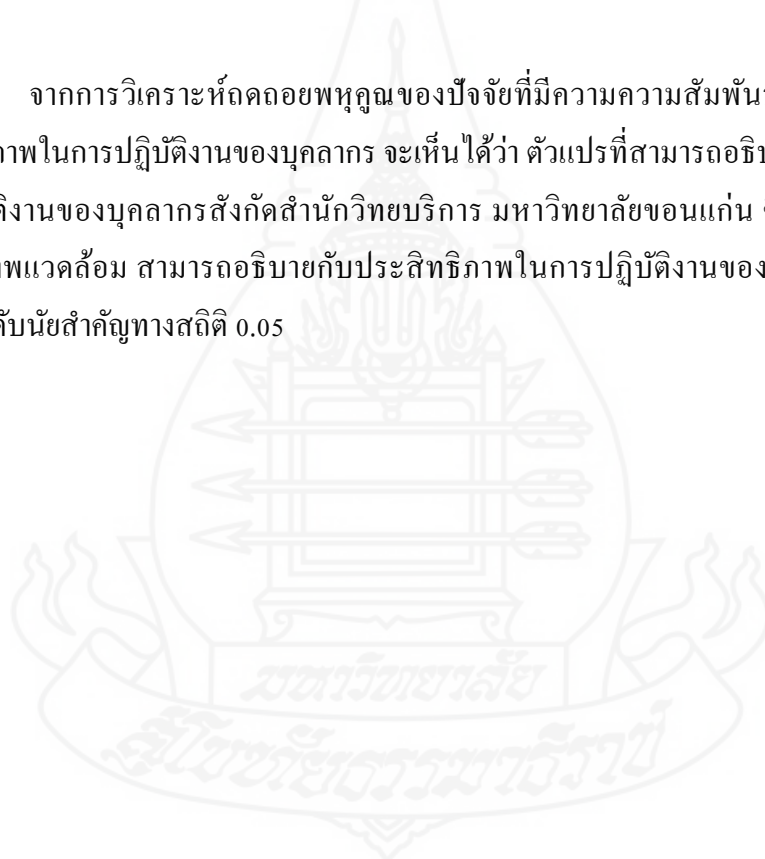
จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบโดยใช้ F-test พบว่าประชากรการวิจัย ที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ  
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตัวแปร	B	S.E	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	2.348	.300		7.826	.000
ปัจจัยจูงใจ	.277	.104	.296	2.668	.009
ปัจจัยสภาพแวดล้อม	.168	.084	.222	1.997	.048

F=16.717, Sig. F =.000, R Square =.225

จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่มีความความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร จะเห็นได้ว่า ตัวแปรที่สามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสภาพแวดล้อม สามารถอธิบายกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ร้อยละ 22.5 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



**ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้นของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น**

ดังแสดงในตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น	ความถี่
1. ต้องการให้ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม สัมมนา ในด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สูงขึ้น	8
2. ต้องการให้มีการพิจารณาความดีความชอบอย่างเสมอภาคและยุติธรรม	6
3. อยากให้บุคลากรสมัครสมาน สามัคคี ร่วมแรงร่วมใจกัน ไม่ยึดติดกับการแยกกลุ่มภารกิจ มีการทำงานเป็นทีม	5
4. ต้องการให้จัดบุคลากรปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถและเหมาะสม	5
5. อยากให้ผู้บริหารชี้แจงนโยบายอย่างชัดเจน และสร้างความมั่นใจให้แก่บุคลากร	4
6. ต้องการให้เพิ่มทรัพยากรสารสนเทศสำหรับผู้ใช้บริการ และเพิ่มอัตราค่าจ้างของบุคลากร	3
7. ควรมีการปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะอาดและน่าอยู่ และต้องการให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ	2
8. ต้องการให้หน่วยงานสนับสนุนความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	2

จากตารางที่ 4.24 บุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้นจากมากไปหาน้อยคือ 1. ต้องการให้ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม สัมมนา ในด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สูงขึ้น 2. ต้องการให้มีการพิจารณาความดีความชอบอย่างเสมอภาคและยุติธรรม 3. อยากให้บุคลากรสมัครสมาน สามัคคี ร่วมแรงร่วมใจกัน ไม่ยึดติดกับการแยกกลุ่มภารกิจ มีการทำงานเป็นทีม 4. ต้องการให้จัดบุคลากรปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถและเหมาะสม

5. อยากให้ผู้บริหารชี้แจงนโยบายอย่างชัดเจนและสร้างความมั่นใจให้แก่บุคลากร 6. ต้องการให้เพิ่มทรัพยากรสารสนเทศสำหรับผู้ให้บริการ และเพิ่มอัตรากำลังของบุคลากร 7. ควรมีการปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะอาดและน่าอยู่ และต้องการให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ 8. ต้องการให้หน่วยงานสนับสนุนความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน



## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะได้ดังต่อไปนี้

#### 1. สรุปผลการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยเชิงจิตและปัจจัยสภาพแวดล้อม (2) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (3) ศึกษาข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

##### 1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 119 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ จำนวน 76 คน พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 16 คน พนักงานราชการ จำนวน 10 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 14 คน ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 3 คน ดำเนินการศึกษาด้วยวิธีศึกษาเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ t-test, F-test และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร

##### 1.3 ผลการศึกษา

###### 1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชากรการวิจัยซึ่งเป็นบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 119 คน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 70.60 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 29.40 เป็นเพศชาย มีอายุต่ำสุด 24 ปี มีอายุมากที่สุด 60 ปี

และมีอายุเฉลี่ย 45 ปี ส่วนใหญ่ร้อยละ 44.54 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาร้อยละ 33.61 จบการศึกษาระดับปริญญาโท ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาทต่อเดือน และส่วนใหญ่มีอายุราชการ ระหว่าง 26-30 ปี มากที่สุด โดยมีอายุราชการเฉลี่ย 21 ปี

**1.3.2 ปัจจัยจูงใจ** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.82$ ) โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านก็พบว่าเกือบทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการบังคับบัญชา ( $\mu = 4.27, \mu = 4.13, \mu = 4.09, \mu = 3.91, \mu = 3.89, \mu = 3.71, \mu = 3.67, \mu = 3.62$  และ  $\mu = 3.59$  ตามลำดับ) ยกเว้นด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ( $\mu = 3.39$ )

**1.3.3 ปัจจัยสภาพแวดล้อม** ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ( $\mu = 3.82$ ) โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านก็พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากด้วย ทั้งด้านกายภาพ ด้านจิตภาพ และด้านสุขภาพและความปลอดภัย ( $\mu = 3.98, \mu = 3.79$  และ  $\mu = 3.69$  ตามลำดับ)

**1.3.4 ผลการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น**

พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.04$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย, ปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด, ผลงานของท่านคุ้มค่ากับทรัพยากรที่ใช้ไป, ปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ เช่น ถูกต้อง รวดเร็ว, มีแนวทางการปรับปรุงงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน, ปฏิบัติงานตามวิธีการลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น, สามารถให้คำแนะนำในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ดี, สามารถปฏิบัติงานได้ในปริมาณงานที่เหมาะสมกับเวลาที่ใช้, ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและให้บริการ, สามารถค้นคว้าเอกสารตำราต่างๆ ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ, สามารถจัดหาหรือให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ, และผู้บังคับบัญชาพึงพอใจในผลของการปฏิบัติงาน ( $\mu = 4.17, 4.13, 4.13, 4.13, 4.08, 4.05, 4.03, 4.02, 3.97, 3.95, 3.94, 3.92$  ตามลำดับ)

**1.3.5 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการฯ** พบว่า ปัจจัยเชิงจิตและปัจจัยสภาพแวดล้อม โดยปัจจัยทั้ง 2 สามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ร้อยละ 22.5 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลทั้งเพศ อายุ ตำแหน่ง อายุราชการ ระดับการศึกษา รายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

**1.3.6 ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น** จากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ควรมีการส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรม สัมมนาในด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สูงขึ้น, ควรพิจารณาความดีความชอบอย่างเสมอภาคและยุติธรรม, อยากให้บุคลากรสมัครสมาน สามัคคี ร่วมแรงร่วมใจกัน ไม่ยึดติดกับการแยกกลุ่มภารกิจ มีการทำงานเป็นทีม, ควรจัดให้บุคลากรปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถและเหมาะสม, ต้องการให้ผู้บริหารชี้แจงนโยบายอย่างชัดเจนและสร้างความมั่นใจให้แก่บุคลากร, ต้องการให้เพิ่มทรัพยากรสารสนเทศสำหรับผู้ให้บริการและเพิ่มอัตราค่าจ้างของบุคลากร, ควรมีการปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะอาดและน่าอยู่และต้องการให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ และต้องการให้หน่วยงานสนับสนุนความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

## 2. อภิปรายผล

จากการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นพบประเด็นที่สมควรนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

**2.1 ผลการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4 อันดับต้นคือ ปฏิบัติงานได้ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย, ปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด, ผลงานของท่านคุ้มค่ากับทรัพยากรที่ใช้ไป, ปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ เช่น ถูกต้อง รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของหลายๆ ท่าน ได้แก่

ศรีรุ่ง คงนิน (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสมาร์ทแทรค เทคโนโลยี จำกัด พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงานบริษัทสมาร์ทแทรคเทคโนโลยี จำกัด โดยรวมพนักงานเห็นด้วยว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ในด้านความสามารถในการปฏิบัติงานและด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน พนักงานเห็นด้วยว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด ส่วนในด้านความสำเร็จตรงเวลา

ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ และด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน พนักงานเห็นด้วยว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก

สมชาย รัตนสมบูรณ์ (2554) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) โดยด้านที่ได้รับการประเมินในระดับสูงสุดสองลำดับแรกได้แก่ ด้านความพยายามในการปฏิบัติงานและด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า เนื่องจากประชากรการวิจัยมีอายุราชการเฉลี่ย 21 ปี จึงอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคลากรมีความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้เป็นอย่างดี เพราะในการปฏิบัติงานเป็นระยะเวลายาวนานทำให้มีประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน อีกทั้งได้รับการสนับสนุนให้มีการอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

**2.2 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นพบว่า ปัจจัยจิตใจและปัจจัยสภาพแวดล้อมมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องสอดคล้องกับผลการวิจัยของหลายๆ ท่าน ได้แก่**

จตุพล พัฒนกิจเจริญกร (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อาควา นิชิฮาระ คอร์ปอเรชั่น จำกัด พบว่า พนักงานเห็นด้วยในระดับมาก ว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน ด้านความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ตามลำดับ ส่วนด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและด้านเงินเดือน ผลตอบแทนและสวัสดิการ พนักงานเห็นด้วยในระดับปานกลาง

นารินทร์ จันทรสุวรรณ (2551) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้และเทศบาลตำบลเจ้าโรงทอง จังหวัดอ่างทอง พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงและความพอใจในงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานงานอยู่ในระดับมาก



คณิตสรณ์ กิจประเสริฐ (2553) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรสามพราน โดยศึกษาองค์ประกอบของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ 8 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบาย ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านผลตอบแทนที่ได้รับ พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรสามพราน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลตอบแทนที่ได้รับมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือด้านการยอมรับนับถือ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนด้านลักษณะของงานมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ปราณี ต้นประยูร (2554) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน ด้านเงินเดือน/ผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ระดับมาก

สมชาย วงศ์ศิริกุล. (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา เรียงระดับจากปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพมากที่สุด ไปหาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพน้อยที่สุดคือ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน, การคาดหวังความก้าวหน้าในการทำงาน, ความศรัทธาต่อผู้นำหรือผู้บังคับบัญชา, สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน, การได้รับการฝึกอบรม, การได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านต่างๆ และความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ตรงความรู้ความสามารถ มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและมีอำนาจการตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงผลงานและส่งเสริมให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ บุคลากรได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี บุคลากรได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน บุคลากรเข้าใจในนโยบายและแนวทาง

การบริหารงานของหน่วยงานชัดเจน จึงทำให้รู้สึกมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน บุคลากรจึงมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ด้านนโยบาย

3.1.1 จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือปัจจัย จูงใจ และปัจจัยสภาพแวดล้อม ซึ่งทั้งสองปัจจัยโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากอยู่แล้ว แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยจูงใจในประเด็นเงินเดือนและค่าตอบแทน และปัจจัยสภาพแวดล้อมประเด็นหน่วยงานจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำและเสนอแนะมาตรการรักษาความปลอดภัย พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลางเท่านั้น และจากข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอให้พิจารณาความดีความชอบอย่างเสมอภาคและยุติธรรม ดังนั้นหน่วยงานควรมีนโยบายในการปรับปรุงระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและรางวัลตอบแทนให้มีความยุติธรรม โปร่งใส มากยิ่งขึ้น และหน่วยงานควรมีนโยบายในการดำเนินงานด้านความปลอดภัยเพื่อสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยและการรักษาสุขภาพของบุคลากร โดยอาจเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำแผนและกำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัย

3.1.2 จากผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชากรการวิจัย มีความต้องการให้ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม สัมมนา ในด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สูงขึ้น เนื่องจาก หน่วยงานจึงควรจัดให้มีการอบรมแก่บุคลากร โดยเน้นเฉพาะด้านการให้บริการตามวัตถุประสงค์หลักของหน่วยงาน และควรจัดให้มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

#### 3.2 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ด้านการปฏิบัติงาน

3.2.1 จากผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยจูงใจด้านนโยบาย และการบริหารในรายช้อการมีส่วนร่วมกำหนดแผนงานและกิจกรรมของหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยปานกลาง แสดงให้เห็นว่าบุคลากรยังมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน โครงการและกิจกรรมต่างๆ ไม่มากพอ ดังนั้นหน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน โครงการ และกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานอย่างทั่วถึง รวมถึงการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการบริหารงานและการตัดสินใจของผู้บริหารหน่วยงานให้มากขึ้น

3.2.2 จากผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยจูงใจด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน รายช้อค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับช่วงเวลาที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยปานกลาง ดังนั้นหน่วยงานควรมี

การศึกษาและจัดให้มีค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการตามสภาพที่เหมาะสมและช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานจริง เนื่องจากห้องสมุดเป็นหน่วยงานที่เปิดบริการยาวนาน ในบางช่วงเปิดบริการถึง 24.00 น.

3.2.3 จากผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร รายชื่อบุคลากรสามารถจัดหาหรือให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และสามารถค้นหาเอกสารตำราต่างๆ ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ยังมีค่าเฉลี่ยต่ำ ดังนั้นหน่วยงานควรจัดให้มีหลักสูตรพัฒนาบุคลากรด้านพัฒนาจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้จัดให้บริการได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ สอดคล้องต่อความเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มทางวิชาการ และสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด

### 3.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยสภาพแวดล้อมสามารถร่วมกันอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้เพียงร้อยละ 22.5 ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ด้วย เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เช่น ปัจจัยด้านผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น





**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- กฤษณา ศักดิ์ศรี (2534) มนุษยสัมพันธ์ เล่ม 1. สำนักพิมพ์บำรุงสาส์น (1977) จำกัด  
คณิตสรณ์ กิจประเสริฐ (2553) ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของ  
เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรสามพราน. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขา นโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ปีการศึกษา 2553  
จตุพล พัฒนกิจเจริญการ (2552) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ  
ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อาควา นิชิฮาระ คอร์ปอเรชั่น จำกัด.  
การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา  
จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539) เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ เอกสารการสอนจิตวิทยา  
การบริการ สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
จรรยา ทองถาวร (2532) มนุษยสัมพันธ์ พิมพ์ที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด อักษรบัณฑิต  
ชาติรี รักความซื่อ (2554) ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม  
อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา รายงานการศึกษาอิสระ  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
ไชยวัฒน์ รุ่งเรืองศรี (2551) ระเบียบวิธีวิจัย ทางวิทยาศาสตร์สังคม พิมพ์ครั้งที่ 1 พิมพ์ที่  
ไอ.เอส.พรีน ดิงเฮ้าส์  
ณรงค์ โพธิ์พุกขานันท์ (2551) ระเบียบวิธีวิจัย ทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 6. สำนักพิมพ์  
ไอ เดียนสโตร์  
ดิน ประชัญพฤทธิ (2553) ทฤษฎีองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 5 พิมพ์ที่ บริษัท บิ๊กโพร์ เพรส จำกัด  
ทองสุข พินศิริกุล (2543) มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน หนังสือพิมพ์สหกรณ์  
มกราคม-มีนาคม  
นารินทร์ จันทร์สุวรรณ (2551) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้และเทศบาลตำบลศาลเจ้าโรงทอง  
จังหวัดอ่างทอง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

- เนตรนภา อาตเต็ง (2553) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคานปริง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง รายงานการศึกษาอิสระ  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ (2540) คู่มือการวิจัยการเขียนรายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์  
บุญยืน รัตนชาติ (2551) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์  
การบริหารส่วนจังหวัดสตูล รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร  
มหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น
- ประยงค์ มีใจซื่อ (2555) พฤติกรรมองค์การ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
พิมพ์ที่ สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ปราณี ต้นประยูร (2554) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- พิทยา บวรวัฒนา (2546) ทฤษฎีองค์การสาธารณะ ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
พิมพ์ที่ ศักดิ์โสภา การพิมพ์
- พรสุวรรณ สุนทรสารทูล (2551) ปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ส่วนตำบล เขตอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม รายงานการศึกษาอิสระ  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- พรรณทิวา คุณทวีและคณะ (2552) บทควมวิทยานิพนธ์ ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพล  
ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
ปีที่ 15. พฤศจิกายน 2552
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2545) วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์  
(ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด) ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร
- ไพศาล สุขปัญญา (2554) แง่คิดในการบริหารองค์กรภาครัฐ. วารสารดำรงราชานุภาพ  
ปีที่ 11 ฉบับที่ 39 เมษายน-มิถุนายน 2554
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2545) สาขาวิชาวิทยาการจัดการ เอกสารการสอนชุดวิชา  
องค์การและการจัดการ หน่วยที่ 9-15

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2553) สาขาวิชาวิทยาการจัดการ เอกสารการสอนชุดวิชา  
แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์. หน่วยที่ 5, 15  
\_\_\_\_\_. (2552) การเขียนโครงการและรายงานการวิจัย ประมวลสาระชุดวิชาการระเบียบวิธีวิจัย  
ทางรัฐประศาสนศาสตร์. หน่วยที่ 14
- โยธิน ศันสนยุท (2530) มนุษยสัมพันธ์ จิตวิทยาการทำงานในองค์กร พิมพ์ครั้งที่ 2  
ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ
- เรียม ศรีทอง (2540) มนุษยสัมพันธ์ ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะครุศาสตร์  
สถาบันราชภัฏสวนดุสิต พิมพ์ครั้งที่ 2 กุมภาพันธ์ 2540
- วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ (2550) รูปแบบการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของคณาจารย์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา  
มหาวิทยาลัยนเรศวร
- วราภรณ์ อินทร์เอี่ยม (2548) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การ  
บริหารส่วนจังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง  
รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553) หลักรัฐประศาสนศาสตร์ แนวคิดและกระบวนการ  
บริษัทเอ็ชเปอร์เน็ต จำกัด พิมพ์ที่ธรรมมถการพิมพ์
- วีระชัย วิจิตรบรรจงดี (2548) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานขาย บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด สารนิพนธ์  
ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ
- ศรีรุ่ง กงนิน (2552) ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
บริษัท สมาร์ทแทรค เทคโนโลยี จำกัด การค้นคว้าอิสระ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- ศิริชัย พงษ์วิชัย (2551) การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ พิมพ์ครั้งที่ 19 ฉบับปรับปรุง  
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
- สมชาย รัตนสมบุญ (2554) ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ  
สำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- สมชาย วงศ์ศิริกุล (2550) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การ  
บริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส. รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์  
มหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สมพงษ์ เกษมสิน (2514) การบริหาร พิมพ์ครั้งที่ 3 จัดพิมพ์จำหน่ายโดย ไพบูลย์ สารานุกรม  
 สมพร สุทัศน์ีย์ (2548) มนุษยสัมพันธ์ พิมพ์ครั้งที่ 8 สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
 สมยศ นาวิการ (2521) การพัฒนาองค์การและการจูงใจ บริษัท สำนักพิมพ์ดวงกมล จำกัด  
 อนูรักษ์ สันติโชค (2552) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน:

กรณีศึกษา หจก. ชิกเท็มทรานสปอร์ต แอนด์ บิวซิเนส วิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

อรรถวุฒิ ตัญจนวิทย์ (2544) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสาร

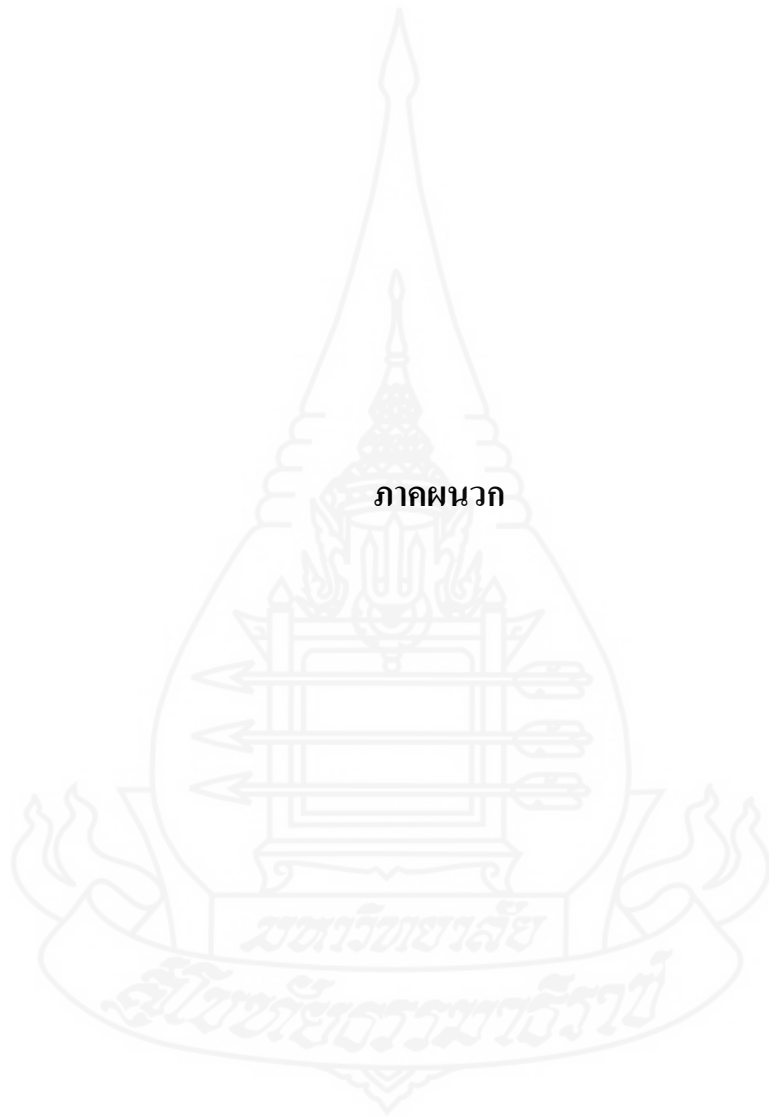
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)

มหาวิทยาลัยรามคำแหง



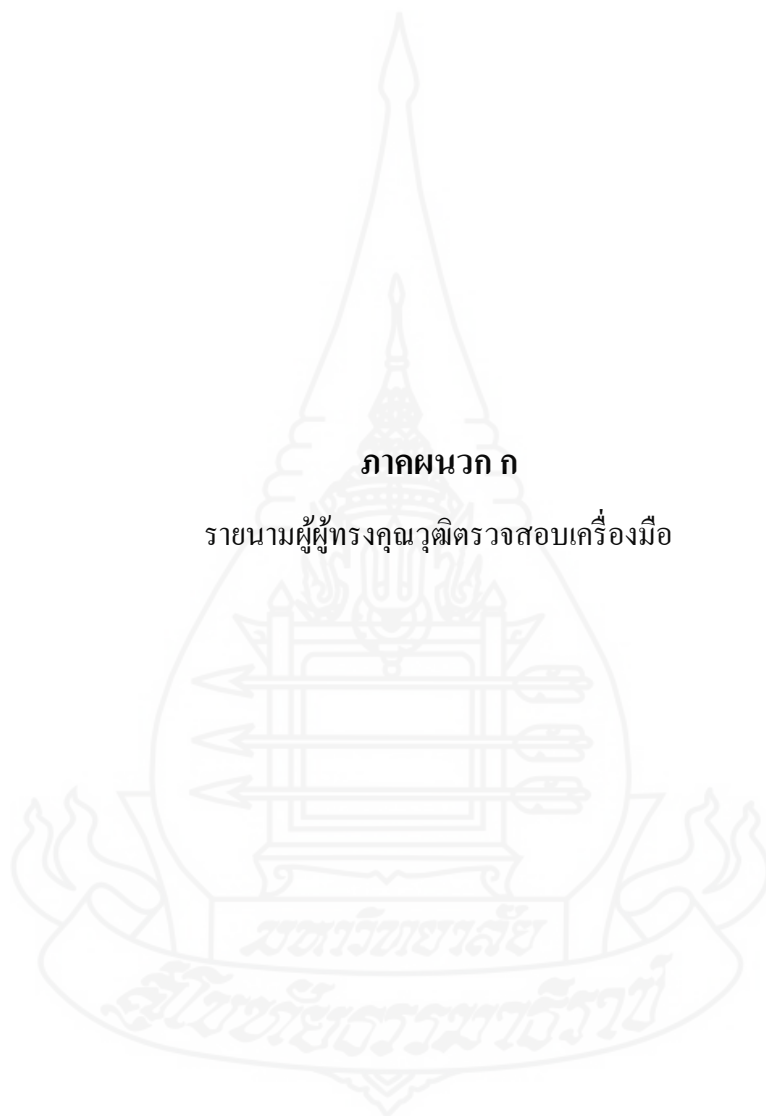


ภาคผนวก



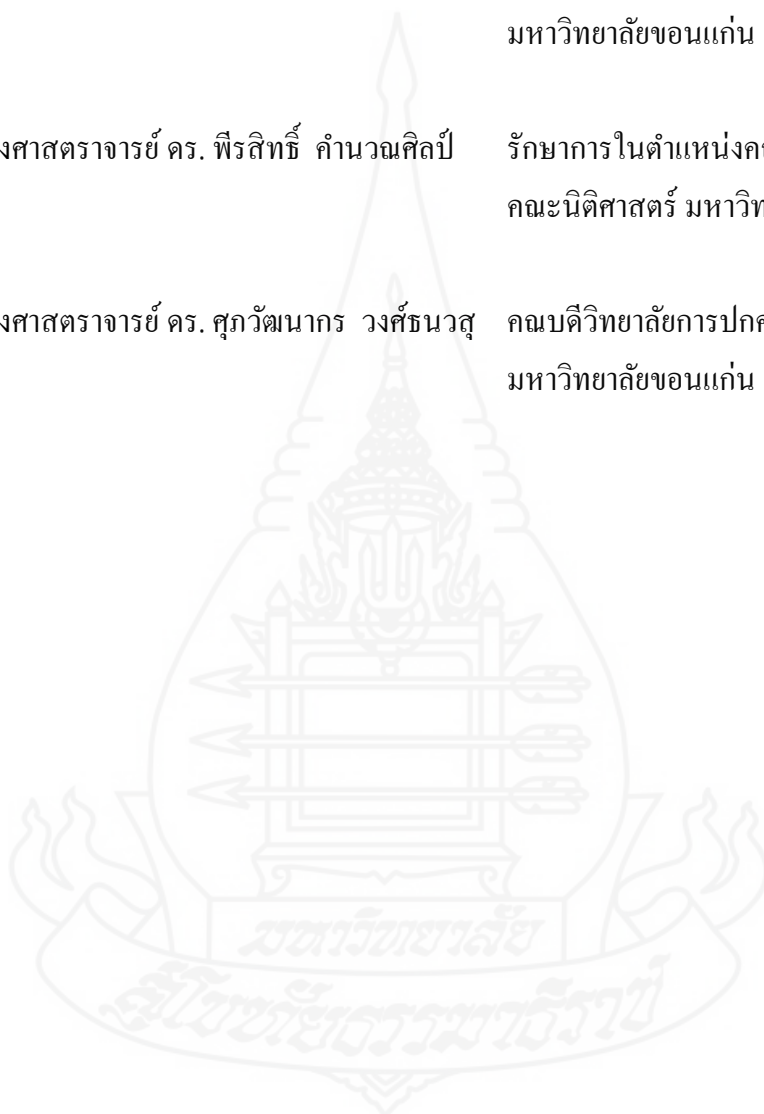
ภาคผนวก ก

รายนามผู้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ



## รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

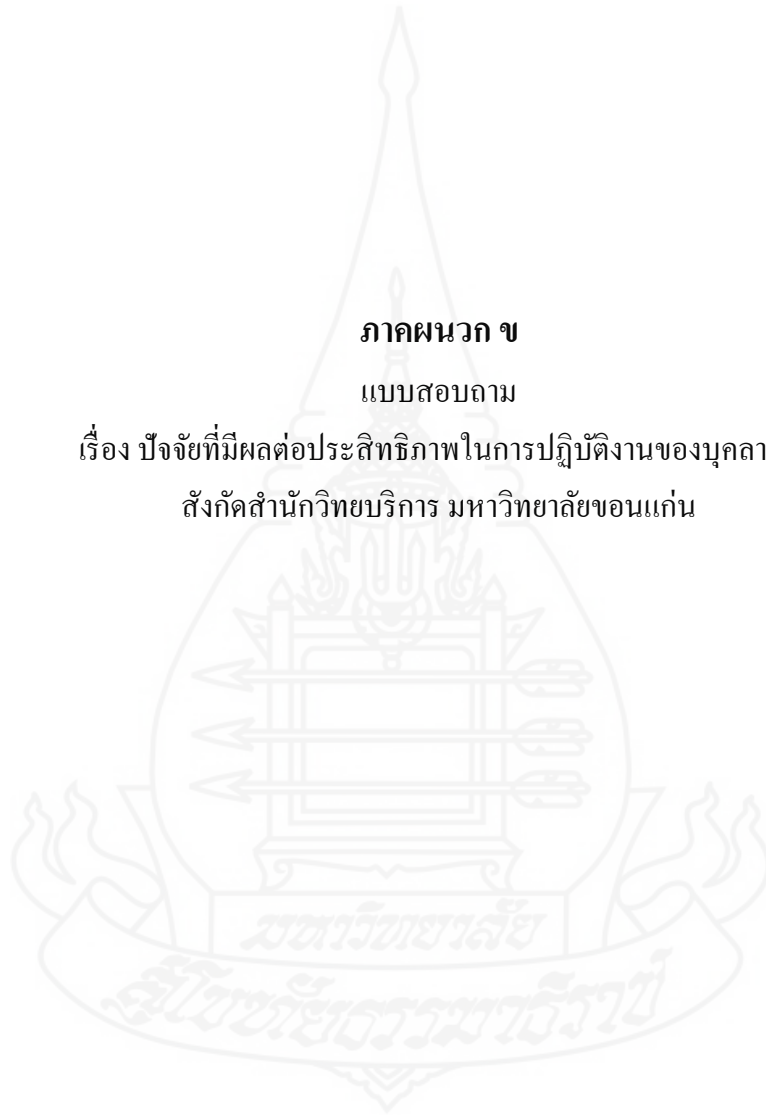
- |  |  |
|--|--|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ เนียมสนิท   | รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนยุทธศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยขอนแก่น     |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร. พิรสิทธิ์ คำนำณศิลป์ | รักษาการในตำแหน่งคณบดี<br>คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร. สุภวัฒน์กร วงศ์ธนวุธ | คณบดีวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น<br>มหาวิทยาลัยขอนแก่น       |



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น



**แบบสอบถามประกอบการวิจัย****เรื่อง**

**ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น**

---

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ วิชาเอก รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความรู้สึก ความคิดเห็นและความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ผู้ทำการวิจัยจะเก็บความคิดเห็นของท่านเป็นความลับ

แบบสอบถามฉบับนี้มี 4 ส่วน โปรดตอบให้ครบทุกข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 ปัจจัยเชิงใจที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณทุกท่านที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

อุบล ใจตาง

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ( ✓ ) ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

#### 1. เพศ

( ) 1. ชาย

( ) 2. หญิง

#### 2. อายุของท่านในปัจจุบัน.....ปี

#### 3. ประเภทตำแหน่งของท่าน

( ) 1. ข้าราชการ

( ) 2. พนักงาน

มหาวิทยาลัย

( ) 3. พนักงานราชการ

( ) 4. ลูกจ้างประจำ

( ) 5. ลูกจ้างชั่วคราว

#### 4. ระดับการศึกษา

( ) 1. ประถมศึกษา

( ) 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

( ) 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ  
วิชาชีพชั้นสูง

( ) 4. ประกาศนียบัตร

( ) 5.ปริญญาตรี

( ) 6.ปริญญาโท

( ) 7.ปริญญาเอก

( ) 8. อื่นๆ

#### 5. รายได้ต่อเดือน

( ) 1. ไม่เกิน 10,000 บาท

( ) 2. 10,001-20,000 บาท

( ) 3. 20,001-30,000 บาท

( ) 4. 30,001-40,000 บาท

( ) 5. 40,001-50,000 บาท

( ) 6. มากกว่า 50,000 บาท

#### 6. อายุราชการ.....ปี

## ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ( ✓ ) ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านสามารถจัดหาหรือให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
2	ท่านสามารถค้นคว้าเอกสารตำราต่างๆ ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
3	ท่านสามารถให้คำแนะนำในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการได้ดี					
4	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและให้บริการของท่าน					
5	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ในปริมาณงานที่เหมาะสมกับเวลาที่ใช้					
6	ท่านปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด					
7	ผลงานของท่านคุ้มค่ากับทรัพยากรที่ใช้ไป					
8	ท่านปฏิบัติงานตามวิธีการลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น					
9	ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ เช่น ถูกต้อง รวดเร็ว					
10	ท่านมีแนวทางการปรับปรุงงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของท่าน					
11	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย					
12	ผู้บังคับบัญชาพึงพอใจในผลของการปฏิบัติงานของท่าน					

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยจูงใจที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ( ✓ ) ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<b>ปัจจัยจูงใจ</b>					
	<b>ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน</b>					
13	ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ					
14	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้เสมอ					
15	ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ					
16	ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
	<b>ด้านการยอมรับนับถือ</b>					
17	ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่าน					
18	ผู้บังคับบัญชายอมรับและเชื่อถือในความรู้ความสามารถของท่าน					
19	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					
20	ท่านได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา					
	<b>ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน</b>					
21	ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติอยู่สามารถสร้างผลงานเพื่อปรับหรือเลื่อนตำแหน่ง					
22	ท่านได้รับการสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรมต่างๆ เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน					



ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
23	ท่านได้รับการสนับสนุนให้ปรับหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น					
24	ในสายงานของท่านมีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน					
	<b>ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ</b>					
25	ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
26	ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานโดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน					
27	ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพได้อย่างเต็มที่					
28	งานที่ท่านปฏิบัติมีความท้าทายและส่งเสริมให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
	<b>ด้านความรับผิดชอบ</b>					
29	ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและมีอำนาจการตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
30	ท่านปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ					
31	ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนดไม่เกิดความเสียหาย					
32	ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จคล่องตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา					
	<b>ด้านนโยบายและการบริหาร</b>					
33	ท่านทราบนโยบายและทิศทางการบริหารงานของหน่วยงาน					
34	หน่วยงานของท่านใช้หลักเกณฑ์การบริหารที่ชัดเจน					

ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
35	หน่วยงานของท่านมีการให้ข้อมูลข่าวสารเพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง					
36	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานและกิจกรรมของหน่วยงาน					
	<b>ด้านการบังคับบัญชา</b>					
37	ผู้บริหารในหน่วยงานของท่านใช้หลักธรรมาภิบาลในการปกครอง เช่น หลักเที่ยงธรรม สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้					
38	ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานรวมถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของผู้บริหารในหน่วยงาน					
39	ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาเมื่อท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงาน					
40	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นเสมอ					
	<b>ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</b>					
41	ท่านได้รับความเป็นกันเอง ความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
42	ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเสมอเมื่อท่านร้องขอ					
43	ท่านได้รับการสนับสนุนด้านต่างๆ จากเพื่อนร่วมงานเสมอ					
44	ท่านมีความเข้าใจ และให้ความร่วมมือซึ่งกันและกันกับเพื่อนร่วมงาน					

ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<b>ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน</b>					
45	เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
46	ท่านได้รับการปรับค่าตอบแทนเพิ่มมากขึ้นในรอบปีอย่างเหมาะสม					
47	ท่านได้รับความยุติธรรมจากการได้รับรางวัลค่าตอบแทน					
48	ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับช่วงระยะเวลาที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน					
	<b>ด้านความมั่นคงในการทำงาน</b>					
49	การปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านทำให้ท่านรู้สึกมั่นคงและปลอดภัย					
50	ท่านได้รับความเป็นธรรมจากหน่วยงานเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน					
51	หน่วยงานของท่านมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม โปร่งใส					
52	ปัจจุบันท่านรู้สึกมีความมั่นคงในหน้าที่การงานของท่าน					
	<b>ปัจจัยสภาพแวดล้อม</b>					
	<b>ด้านกายภาพ</b>					
53	หน่วยงานของท่านมีทัศนียภาพที่สวยงามร่มรื่น					
54	หน่วยงานของท่านตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสมและสะดวกต่อการเดินทางไปปฏิบัติงาน					
55	หน่วยงานของท่าน มีอาคารที่แบ่งแยกห้องทำงานที่ชัดเจน เป็นสัดส่วน ง่ายต่อการติดต่อ					

ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
56	หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมใช้เสมอ					
57	หน่วยงานของท่านมีแสงพอเหมาะและอากาศถ่ายเทดี					
58	หน่วยงานของท่านสะอาด เรียบร้อย มีระเบียบ					
59	หน่วยงานของท่านมีโครงการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมของหน่วยงานให้สวยงามและน่าอยู่มากยิ่งขึ้น					
	<b>ด้านจิตภาพ</b>					
60	ท่านปฏิบัติงานท่ามกลางบรรยากาศที่ดี มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
61	ท่านมีความสุขสบายใจ และมีความสุขในการปฏิบัติงาน					
62	ท่านปฏิบัติงานด้วยความรักในหน้าที่และผูกพันต่อหน่วยงาน					
63	หน่วยงานจัดให้มีโครงการหรือส่งเสริมให้มีบรรยากาศที่ดีในหน่วยงาน					
	<b>ด้านสุขภาพและความปลอดภัย</b>					
64	ท่านปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความปลอดภัย ไม่เสี่ยงอันตราย					
65	หน่วยงานจัดให้มีการดำเนินงานทางด้านความปลอดภัยในหน่วยงาน					
66	หน่วยงานกำหนดให้มีคณะกรรมการด้านความปลอดภัยเพื่อรับผิดชอบด้านความปลอดภัย					
67	หน่วยงานจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำและเสนอแนะมาตรการรักษาความปลอดภัย					

ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
68	หน่วยงานได้จัดเตรียมยาและอุปกรณ์เกี่ยวกับการปฐมพยาบาลไว้รองรับเมื่อเกิดการเจ็บป่วยกะทันหันและประสานงานกับสถานพยาบาลได้ทันท่วงที					
69	ท่านมั่นใจในความปลอดภัยในการปฏิบัติงานในหน้าที่					



**ภาคผนวก ก**

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ





ที่ ศษ 0522.17/ บ ๕๐๙

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

๒๑ ๗๘๖ ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ เนียมสนิท

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางอุบล ใจดวง นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อ  
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น" ตามโครงการ  
การศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล  
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือ  
วิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบ  
และให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับ  
นักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 080-7689911, 081-0561998

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี  
และขอขอบคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์จีราภรณ์ สุวันมहा)

รักษาการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ บ 410

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

๑.1 พ.ศ. 2558

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.พีรสิทธิ์ คำานวนศิลป์

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ	จำนวน 1 ชุด
	2. แบบสอบถาม	จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางอุบล ใจต่าง นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อ  
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น" ตามโครงการ  
การศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล  
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือ  
วิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบ  
และให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับ  
นักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 080-7689911, 081-0561998

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี  
และขอขอบคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์จิราภรณ์ สุธัมมสภา)

รักษาการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612





ที่ ศธ 0522.17/ บ 411

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

๒1. ๗.๐. 2556

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.ศุภวัฒน์กร วงศ์อนุวัตร

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ	จำนวน 1 ชุด
	2. แบบสอบถาม	จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางอุบล ใจดวง นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อ  
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น” ตามโครงการ  
การศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล  
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือ  
วิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบ  
และให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับ  
นักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 080-7689911, 081-0561998

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี  
และขอขอบคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์จีราภรณ์ สุอันมहा)

รักษาการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6  
โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ บ 500

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

๒ พฤษภาคม 2556

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (รศ.ดร.วนิดา แก่นอากาศ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน 120 ชุด

เนื่องด้วย นางอุบล ใจดวง นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อ  
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น" ตามโครงการ  
การศึกษาค้นคว้าอิสระ และแบบสอบถามของนักศึกษาที่แนบมาพร้อมนี้

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากท่านซึ่งเป็นผู้บริหาร จึงเรียนมาเพื่อ  
ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการขออนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการ  
สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 080-7689911,  
081-0561998

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา  
ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข็มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612

31 พ.ค. 56

นางทรงมอญ พงศ์วิธานนท์  
เลขาธิการสำนักวิทยบริการ

31 พ.ค. 2556

ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล





ที่ ศร 0522.17/บ 500

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

๒ พฤษภาคม 2556

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (รศ.ดร.วนิดา แก่นอากาศ)


สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน 119 ชุด

เนื่องด้วย นางอุบล ใจดวง นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อ  
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น" ตามโครงการ  
การศึกษาค้นคว้าอิสระ และแบบสอบถามของนักศึกษาที่แนบมาพร้อมนี้

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากท่านซึ่งเป็นผู้บริหาร จึงเรียนมาเพื่อ  
ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการขออนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการ  
สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 080-7689911,  
081-0561998

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา  
ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข็มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางอุบล ใจตาง
วัน เดือน ปีเกิด	20 กันยายน 2510
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
ประวัติการศึกษา	การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
สถานที่ทำงาน	สำนักวิทยบริการ สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ

