

๑๖๐๕

**ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
วิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา**

นางโสภา ทองอ่อน

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2551


**Factors Affecting the Operating Efficiency of Personnel
in Ayutthaya Vocational College**


Mrs. Sopha Thong - on

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University
2008


หัวข้อการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัย
อาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา
ชื่อและนามสกุล นางโสภา ทองอ่อน
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันธ์

คณะกรรมการสอบการศึกษาคั่นคว่ำอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ
ฉบับนี้แล้ว


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันธ์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้การศึกษาคั่นคว่ำอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช


.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วันที่ 21 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2552

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

วิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา

ผู้ศึกษา นางโสภา ทองอ่อน **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชูณห์พันธุ์รักษ์ **ปีการศึกษา** 2551

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยาที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยาที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (3) เสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรของวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา จำนวน 127 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานใช้การทดสอบแบบที แบบเอฟ และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า (1) บุคลากรเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 25 ปี เป็นตำแหน่งข้าราชการครูมากที่สุดและมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท บุคลากรมีความคิดเห็นในปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำแนกตามรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือมีความคิดเห็นในระดับมากในด้านความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ การเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานและมีความคิดเห็นในระดับปานกลางในด้านสภาพการปฏิบัติงาน โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและความยุติธรรมในหน่วยงาน (2) บุคลากรที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งและรายได้ที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน และปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ (3) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สำคัญ ๆ คือ ผู้อำนวยการต้องไม่สับเปลี่ยนงานช่วยฝ่ายบริหารถี่เกินไป การประเมินผลการปฏิบัติงานต้องมีหลักเกณฑ์ โปร่งใสและยุติธรรม และฝ่ายบริหารต้องสร้างขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

คำสำคัญ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานของบุคลากร

วิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	6
การดำเนินงานของวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล.....	40
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน.....	43
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	49
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษา พระนครศรีอยุธยา.....	57

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	59
สรุปการวิจัย.....	59
อภิปรายผล.....	63
ข้อเสนอแนะ.....	66
บรรณานุกรม.....	69
ภาคผนวก.....	73
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	74
ข แบบสอบถาม.....	76
ค ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	83
ประวัติผู้ศึกษา.....	85

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 จำนวนบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา.....	30
ตารางที่ 4.1 จำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา.....	43
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา.....	44
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติ งานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา.....	45
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา.....	46
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน ของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา.....	47
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ในภาพรวมของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา.....	48
ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบเพศกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา.....	49
ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบอายุกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา.....	50
ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบระดับการศึกษากับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา.....	51
ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา.....	52
ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบตำแหน่งกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา.....	53
ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบรายได้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา.....	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษา พระนครศรีอยุธยา.....	55
--	----

ญ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างลักษณะงานการบริหารงานวิทยาลัยอาชีวศึกษา พระนครศรีอยุธยา.....	27

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามพระราชบัญญัติ การอาชีวศึกษา พ.ศ. 2551 ในมาตรา 6 การจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพต้องเป็นการจัดการศึกษาในด้านวิชาชีพที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและแผนการศึกษาแห่งชาติเพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนในด้านวิชาชีพระดับฝีมือระดับเทคนิคและระดับเทคโนโลยี รวมทั้งเป็นการยกระดับการศึกษาวิชาชีพให้สูงขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยนำความรู้ในทางปฏิบัติและมีสมรรถนะจนสามารถนำไปประกอบอาชีพในลักษณะผู้ปฏิบัติหรือประกอบอาชีพโดยอิสระได้

วิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยาเป็นสถานศึกษาอาชีวศึกษา ที่ดำเนินการจัดการศึกษาในด้านวิชาชีพตามพระราชบัญญัติการอาชีวศึกษามี 2 หลักสูตรคือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพและ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง โดยจัดการศึกษา 3 รูปแบบ ดังนี้ (1) การศึกษาในระบบ เป็นการจัดการศึกษาวิชาชีพที่เน้นการศึกษาในสถานศึกษาเป็นหลักโดย มีการกำหนดจุดมุ่งหมาย วิธีการศึกษา หลักสูตร ระยะเวลาการวัดและการประเมินผลที่เป็นเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษาที่แน่นอน (2) การศึกษานอกระบบ เป็นการจัดการศึกษาวิชาชีพที่มี ความยืดหยุ่นในการกำหนดจุดมุ่งหมาย รูปแบบ วิธีการศึกษา ระยะเวลา การวัดและการประเมินผลที่เป็นเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษา โดยเนื้อหาและหลักสูตรจะต้องมีความเหมาะสมและ สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของบุคคลแต่ละกลุ่ม (3) การศึกษาระบบทวิภาคี เป็นการจัดการศึกษาวิชาชีพที่เกิดจากข้อตกลงระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ ใน เรื่องการจัดหลักสูตรการเรียนการสอน การวัดและการประเมินผล โดยผู้เรียนใช้เวลาส่วนหนึ่งในสถานศึกษา และเรียนภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ

นับจากอดีตจนถึงปัจจุบันวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา ได้ทุ่มเทการลงทุนในการใช้ทรัพยากรพื้นฐานของการบริหารคือ คน (Men) เงิน (Money) วัสดุ อุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ แต่เนื่องจากวิทยาลัยฯ เป็นสถาบันศึกษาของรัฐบาล มีการจัดโครงสร้าง องค์กรแบบราชการทำให้ไม่เคยมีการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เหมือนกับองค์กรธุรกิจต่าง ๆ กระทำโดยการเปรียบเทียบปัจจัยนำเข้า

(Input) กับปัจจัยนำออก (Output) ผลของประสิทธิภาพจะแสดงออกมาในรูปเชิงปริมาณซึ่งที่จริงแล้ววิทยาลัยฯ ก็สามารวัดประสิทธิภาพในรูปเชิงคุณภาพได้ โดยมุ่งเน้นวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจากการพิจารณาปัจจัยสำคัญ (Key Factors) ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเพราะบุคลากรหรือคน (Men) เป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดเป็นผู้ใช้ทรัพยากรอื่นๆให้เกิดประโยชน์และเป็นผู้ผลักดันให้วิทยาลัยฯ สามารถดำเนินงานต่างๆบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของสถานศึกษาและจากเหตุผลดังกล่าว จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นข้อมูลเสนอต่อฝ่ายบริหารใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสถานศึกษาต่อไป

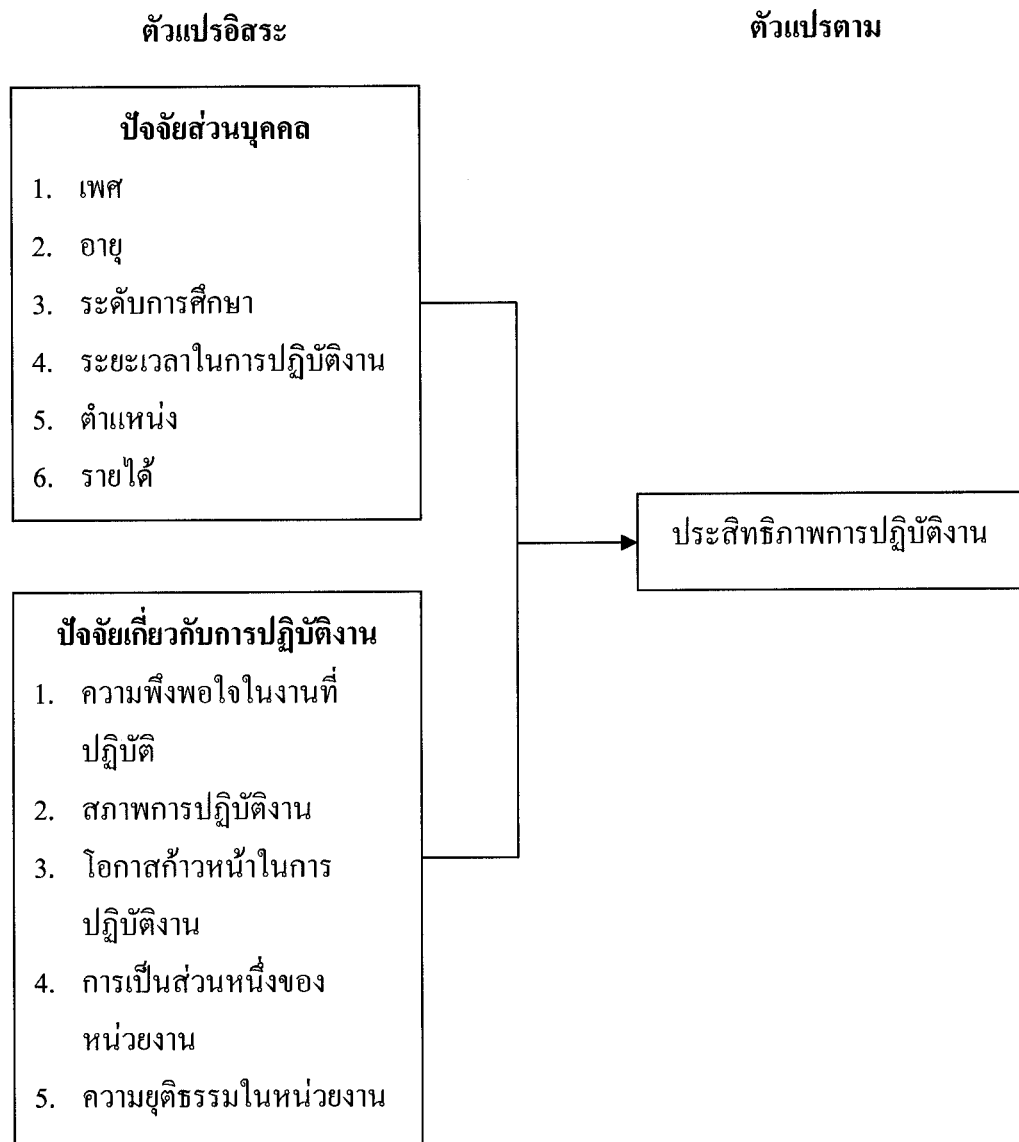
2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยาที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยาที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา

3. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

- 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
- 4.2 ปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

5.1 **ขอบเขตด้านประชากร** คือ ฝ่ายบริหาร ข้าราชการครู ข้าราชการพลเรือนครูพิเศษ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ของวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา

5.2 **ขอบเขตด้านเนื้อหา** ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง รายได้ และปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ สภาพการปฏิบัติงาน โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน และความยุติธรรมในหน่วยงาน

5.3 **ขอบเขตด้านเวลา** ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา คือ เดือน กรกฎาคม-ตุลาคม 2551

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 **ปัจจัยที่มีผล** หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมี 5 ด้านดังต่อไปนี้

6.1.1 **ความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ** หมายถึง คุณลักษณะสภาวะหรือระดับความรู้สึกพอใจอาจเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติอยู่ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งด้านร่างกายและจิตใจโดยมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

6.1.2 **สภาพการปฏิบัติงาน** หมายถึง การจัดสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และบรรยากาศให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

6.1.3 **โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน** หมายถึง หลักเกณฑ์และนโยบายที่แน่นอนซึ่งผู้ปฏิบัติงานรู้ล่วงหน้าว่ามีโอกาสก้าวหน้าเกี่ยวกับงาน ตำแหน่งหน้าที่ การพิจารณาความดีความชอบและการได้รับการสนับสนุนในเรื่องพัฒนาตนเอง

6.1.4 การเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน หมายถึง ความรู้สึกภาคภูมิใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อหน่วยงานซึ่งยอมรับความรู้ ความสามารถของตน อีกทั้งให้โอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน

6.1.5 ความยุติธรรมในหน่วยงาน หมายถึง ความเชื่อของผู้ปฏิบัติงานว่าจะได้รับการดูแล ด้วยความเสมอภาค ยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาในเรื่องเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่เหมาะสมตามความสามารถซึ่งมีผลทำให้เกิดการทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ในการปฏิบัติงาน

6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ โดยพิจารณาจากความสามารถในการแปรรูปปัจจัยนำเข้า (Input) ซึ่งได้แก่ ทรัพยากรหรือความพยายามในการปฏิบัติงานให้เป็นผลลัพธ์ (Output) ในปริมาณหรือคุณภาพที่ต้องการ

6.3 วิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา หมายถึง สถานศึกษาของรัฐโดยการกำกับดูแลจากสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ปัจจุบันตั้งอยู่ที่ ถนนเดชาวุธ ตำบลหอรบตันไชย อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา

7.2 เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการวิจัยเรื่องอื่น ๆ ต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา” โดยทำการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
2. การดำเนินงานของวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

1.1. ความหมาย

Gibson and Others (1988:37) กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (Ratio of Outputs to Inputs) การวัดประสิทธิภาพจะวัดด้วยสิ่งหลายตัวประกอบด้วย เช่น (1) อัตราการได้ผลตอบแทน (Rate of Return) ในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน (2) ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต (Unit Cost) (3) อัตราการสูญเสียเปลี่ยนแปลงการใช้ทรัพยากร (4) อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

Certo (อ้างอิงในพจนานุกรม นนทศักดิ์, 2550:10) ได้ให้คำนิยามของประสิทธิภาพและประสิทธิผลว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพจึงมุ่งทำให้เกิดการ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the Right Things)” ส่วนคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง เป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้อย่างมีประสิทธิภาพ (Goal) คือ ประสิทธิภาพ หรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด อาจเรียกว่า “ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing Things Right)”

Gunnar Myrdal (อ้างอิงในสนั่น อยู่เย็น, 2541:18) กล่าวถึง ความไม่มีประสิทธิภาพของระบบราชการ โดยเล็งเห็นว่าระบบราชการเป็นแหล่งที่มีการใช้อำนาจอย่างเกิน

ขอบเขต ไม่มีความยืดหยุ่น (Imflexibility) ไม่เป็นส่วนบุคคล (Depersonalization) ขาดความคิดริเริ่ม มีกฎข้อบังคับและวิธีการปฏิบัติงานที่ล่าช้าและมีรายละเอียดหยาบหิมมากเกินไปโดยไม่จำเป็นจึงเป็นแหล่งที่ต้องสูญเสียเงินของประเทศอย่างมากมาเป็นระบบที่ขาดการพิจารณาตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างละเอียดรอบคอบ และเป็นระบบที่ไม่สามารถแก้ไขการกระทำของตนเองโดยการเรียนรู้จากความผิดพลาดต่าง ๆ ได้ ระบบราชการจึงมีข้อจำกัดมากที่ไม่สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างเต็มที่ ผิดกับหน่วยงานของเอกชนที่มีความคล่องตัว รวดเร็วมีประสิทธิภาพในการให้บริการยอดเยี่ยม ซึ่งสามารถวัดได้จากการใช้บริการและผลกำไรที่ได้รับ

สิทธิากร ชูทรัพย์และมนัสชัย กิรติผจญ (2547:3-5) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร แะไหน ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร และได้กล่าวถึงตัวเกณฑ์ที่ใช้ศึกษาความมีประสิทธิภาพขององค์กรที่ได้นำมาใช้ของ John P.Cambell ดังนี้

- | | |
|--|--|
| 1. ประสิทธิภาพผลรวม | 8. การขาดงาน |
| 2. ผลผลิต | 9. การลาออกจากงาน |
| 3. ประสิทธิภาพ | 10. ความพอใจในงาน |
| 4. กำไร | 11. แรงจูงใจ |
| 5. คุณภาพ | 12. ขวัญและกำลังใจ |
| 6. อุบัติเหตุที่เกิด | 13. การควบคุม |
| 7. การเติบโต | 14. ความขัดแย้งและความสามัคคีของบุคคล |
| 15. ความคล่องตัวและการปรับตัว | 23. ความพร้อมในด้านต่างๆที่มีอยู่ |
| 16. การวางแผนและการกำหนดเป้าหมาย | 24. ความสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อม |
| 17. ความเห็นที่สอดคล้องกันของสมาชิกต่อเป้าหมาย | 25. ทักษะและการสนับสนุนจากกลุ่มต่าง ๆ ภายนอก |
| 18. การยอมรับในเป้าหมายขององค์กร | 26. ความมั่นคง |
| 19. การเข้ากันได้ของบทบาทของสมาชิก | 27. คุณค่าของทรัพยากรด้านบุคคล |
| 20. ความสามารถในทางมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหาร | 28. การมีส่วนร่วมและการร่วมแรงร่วมใจ |

- | | |
|--|--|
| 21. ความสามารถในการ
ขององค์กร | 29. ความตั้งใจและทุ่มเทใน
ด้านการอบรมและพัฒนา |
| 22. การบริการข้อมูลและ
การติดต่อสื่อสาร | 30. การมุ่งความสำเร็จ |

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2544:410) ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ โดยพิจารณาจากความสามารถในการแปรรูปปัจจัยนำเข้า (Inputs) ให้เป็นผลลัพธ์ในปริมาณที่ต้องการ ซึ่งมักจะพิจารณาเปรียบเทียบเป็นร้อยละ โดยนำร้อยละ คูณกับอัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อปัจจัยนำเข้าที่ใช้ไป ซึ่งสามารถแสดงได้ดังสมการต่อไปนี้

$$\text{ประสิทธิภาพ} = (\text{ผลลัพธ์} / \text{ปัจจัยนำเข้า}) \times 100 \text{ เปอร์เซ็นต์}$$

หลักการของประสิทธิภาพถือเป็นเรื่องจำเป็นแก่การดำเนินงานของธุรกิจ โดยเฉพาะในการปฏิบัติงานของทรัพยากรมนุษย์ที่ถือเป็นกุญแจสำคัญในความสำเร็จขององค์กร

สมหมาย เกิดกล้า (2541:39) ประสิทธิภาพ คือ การใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม หรือการลงทุนให้น้อยที่สุดแต่ได้ประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งการลงทุนไม่ได้คำนึงถึงเฉพาะในรูปของเงินเท่านั้น แต่คำนึงถึงการลงทุนในรูปอื่นๆ ด้วย เช่น การใช้ความพยายามใช้เวลาเป็นต้น หรืออาจจะกล่าวได้ว่านอกจากคำนึงถึงเรื่องเงินแล้วจำเป็นต้องคำนึงถึงการใช้จ่ายทรัพยากรด้านอื่นๆ ด้วยตลอดจนการใช้ทรัพยากรมนุษย์

ประสิทธิภาพอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. Allocative Efficiency หมายถึง “ประสิทธิภาพในการจัดสรรทรัพยากร” เมื่อจัดสรรทรัพยากรไปสู่องค์กร สถานบริการ หรือบุคคลใด เมื่อเกิดการใช้จ่ายทรัพยากรนั้นจะทำให้ผลที่ได้รับกลับมาสูงสุด ถ้าจัดสรรไปสู่โครงสร้างที่เหมาะสม ซึ่งจำเป็นต้องตรงกับวัตถุประสงค์ของการใช้จ่ายทรัพยากรนั้นๆ ด้วย

2. Technical Efficiency หมายถึง “ประสิทธิภาพในการดำเนินการ” เพื่อการนำทรัพยากรนั้นไปใช้คุ้มค่าที่สุด โดยพยายามใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมที่สุดในทุกชนิดทุกระดับของการให้บริการ

การที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นทั้ง Allocative Efficiency และ Technical Efficiency มักจะเกิดขึ้นร่วมกัน

ปิยดา คิลกปรัชากุล (2546:219) ได้กล่าวว่าประสิทธิภาพการทำงานเกิดจากความสมดุลระหว่างร่างกาย อารมณ์ และปัญญา

อารมณ์ (Emotion) มีความสัมพันธ์กับร่างกาย (Body) : อารมณ์ดี ร่างกายก็พร้อมจะทำงาน อารมณ์เครียด ทำให้ร่างกายเจ็บป่วยไม่พร้อมจะทำงาน

อารมณ์ (Emotion) มีความสัมพันธ์กับปัญญา (Braind) : อารมณ์ดี มีสมาธิทำให้เกิดความคิด มีปัญญาสามารถแก้ไขปัญหาได้ อารมณ์ไม่ดี สมาธิจะไม่มี และทำให้ไม่มีปัญญา

ปัญญา (Braind) มีความสัมพันธ์กับร่างกาย (Body) : มีสมาธิ ปัญญาจะสั่งการให้ร่างกายแสดงออก และกระทำการต่างๆ ด้วยระบบเหตุผล อารมณ์รุนแรง สมาธิไม่มี ปัญญาไม่เกิด อารมณ์จะมีผลต่อการทำงานของสมองมีการสั่งการให้ร่างกายแสดงออกด้วยอาการที่ไม่ถูกต้อง

อิสริย์ ธิลาสุนทรวัฒนา (2546:10) ประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงานทางธุรกิจ หมายถึง ความสามารถในการผลิตสินค้า หรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด โดยคำนึงถึง องค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

อรรถวุฒิ ตัญชนาวิทย์ (2544:10) ซึ่งให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการ หมายถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องพิจารณา

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Inputs) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดความสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการ เป็นที่พอใจของลูกค้า

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ โดยพิจารณาจากความสามารถในการแปรรูปปัจจัยนำเข้า (Inputs) ซึ่งได้แก่ รายจ่ายหรือความพยายามในการปฏิบัติงานให้เป็นผลลัพธ์ (Output) ในปริมาณหรือคุณภาพที่ต้องการ

1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2544:412-416) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เช่นการวางแผน การจัดองค์การ การจูงใจ ความพอใจในงาน และการมีส่วนร่วมของพนักงาน และได้นำเสนอข้อสรุปของ Dubrin และ Ireland (1993) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานที่ไม่ดี (Factors Contributing to Performance) ซึ่งสามารถแยกพิจารณาออกเป็น 2 กลุ่มต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Individual Factors) เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากความบกพร่องของบุคคล ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่

1.1. ความสามารถทางสมองจำกัด

ความฉลาดของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับการใช้ความคิด การพัฒนาทักษะ การตัดสินใจ และการติดต่อสื่อสาร ซึ่งจะสัมพันธ์กับความสามารถในการทำงานที่ซับซ้อนและต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย โดยเฉพาะงานที่ต้องใช้ความรู้ ดังนั้น ถ้าบุคคลมีความสามารถทางสมองต่ำก็ จะทำให้การพัฒนาให้สามารถปฏิบัติงาน ที่ใช้ความคิดยาก ดังนั้นนอกจากการฝึกอบรมทักษะการปฏิบัติงานตามปกติแล้วแต่ละองค์กรยังต้องส่งเสริมให้บุคคลพัฒนาทักษะทางคณิตศาสตร์ ภาษา และการอ่าน เพื่อให้พนักงานพัฒนาสมองอย่างต่อเนื่อง

1.2. ขาดความรู้ในงาน

ซึ่งเกิดจากการขาดการฝึกอบรมที่ไม่เพียงพอ และขาดประสบการณ์ ความรู้พื้นฐานที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมที่ไม่เพียงพอและการขาดประสบการณ์ ทำให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างไม่ถูกต้อง ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และอาจก่อให้เกิดปัญหาขึ้น ซึ่งจะต้องแก้ไขโดยการให้ความรู้ในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตลอดเวลา

1.3. การจูงใจหรือจริยธรรมในงานต่ำ

ทำให้พนักงานขาดความสนใจ และไม่ใช้ความพยายามในการปฏิบัติงาน ผลคือ คุณภาพและมาตรฐานของผลงานไม่เป็นไปตามกำหนด นอกจากนั้นพนักงานหลายคนที่ขาดจิตสำนึกในการทำงานและการมีส่วนร่วมกับองค์กร โดยต้องการค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่สูงจากองค์กร แต่กลับไม่ปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานในระดับและปริมาณที่สมควรจะเป็น

1.4 ความเครียดในงาน

ซึ่งอาจจะเกิดจากสาเหตุต่าง ๆ เช่น ประเภทของงาน ปริมาณงาน ความมั่นคงในงาน หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งความเครียดเป็นปัจจัยที่สามารถก่อให้เกิดประโยชน์ หรือส่งผลเสียต่อทั้งบุคคลและองค์กร ความเครียดในปริมาณที่พอเหมาะจะ

ทำให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและด้วยความกระตือรือร้น ซึ่งจะส่งเสริมความสำเร็จขององค์กร ในทางกลับกันความเครียดที่สูงและต่อเนื่องจะมีอันตรายต่อสุขภาพทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อการขาดงาน ความขัดแย้ง และพฤติกรรมที่ใช้ความรุนแรงในงาน

1.5 การหมดไฟในงาน

เกิดจากความเหนื่อยล้า ทั้งทางกายภาพและจิตใจของบุคคลที่สั่งสมจากการทำงานและการใช้ชีวิตภายใต้ความตึงเครียดเป็นเวลานาน ทำให้บุคคลมีอาการซึมเศร้าและการตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง โดยจะแสดงอาการขวางโลก เฉื่อยชา ไม่ต้องการแสดงออก และมีส่วนร่วมในงาน และขาดความรับผิดชอบในงาน ซึ่งจะมีผลร้ายต่อหน้าที่การงานของเขาและการดำเนินงานขององค์กร

1.6 ความล้าสมัย

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของเทคโนโลยีและระบบเศรษฐกิจ ทำให้ความรู้ทักษะ และประสบการณ์ในอดีตของพนักงานขาดความเหมาะสมและลดความสำคัญลง ทำให้บุคคลไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาทางจิตใจทำให้ต่อต้านและไม่ยอมรับการฝึกฝนทักษะในงานใหม่ ซึ่งจะยิ่งทำให้เกิดช่องว่างของความสามารถมากขึ้น และเป็นปัญหาต่อทั้งบุคคลและองค์กรในระยะยาว

1.7 ข้อจำกัดทางกาย

เช่น การมองเห็น การได้ยิน การพิการทางร่างกาย และโรคติดต่อบางประเภทจะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งผู้บริหารและฝ่ายบุคคลสมควรต้องรับทราบ เพื่อที่จะจัดสรรงานที่เหมาะสมให้กับพนักงานผู้นั้น เพื่อให้เขาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นประโยชน์แก่องค์กรและตนเอง

1.8 การติดสุราหรือยาเสพติด

เนื่องจากการดื่มสุราและการใช้ยาเสพติด ส่งผลให้บุคคลขาดความตั้งใจในงาน ตัดสินใจผิด เกิดอุบัติเหตุและการขาดงาน ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานไม่ราบรื่นและเกิดปัญหาทั้งในระดับบุคคลและการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่น ซึ่งจะกระทบต่อภาพรวมขององค์กร

1.9 การติดบุหรี่

ก่อให้เกิดต้นทุนเรื่องการจัดสถานที่ การสูญเสียเวลางาน ตลอดจนสร้างความรำคาญและรบกวนบุคคลอื่น นอกจากนี้การสูบบุหรี่ในเขตโรงงานที่ห้ามสูบบุหรี่อาจก่อให้เกิดอันตรายและอุบัติเหตุร้ายแรงขึ้น

1.10 การมีปัญหาทางอารมณ์และบุคลิกภาพปรวนแปร

เกิดจากความเครียดและความขัดแย้งภายในจิตใจของบุคคล ซึ่งทำให้เกิดอาการต่าง ๆ เช่น จิตหลอน ความกักตัก ความกังวล ความซึมเศร้า และความก้าวร้าว เป็นต้น

1.11 บุคคลที่เข้าใจยาก

เป็นลักษณะของบุคคลบางคน ที่ไม่ได้มีปัญหาทางจิตใจในระดับที่รุนแรง เพียงแต่มีบุคลิกภาพที่แตกต่าง โดยเข้ากับบุคคลอื่นยากหรือชอบเรียกร้องความสนใจ ซึ่งอาจจะสร้างความรำคาญหรือปัญหาในการทำงานร่วมกัน

1.12 ปัญหาส่วนบุคคลและปัญหาครอบครัว

มีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของบุคคล การทำงาน กิจกรรมทางสังคม และการใช้ชีวิตส่วนตัว ซึ่งแยกกันไม่ได้เด็ดขาด ดังนั้น เมื่อส่วนใดส่วนหนึ่งของชีวิตเกิดปัญหา ก็ส่งผลกระทบต่อส่วนอื่นของชีวิตเช่นกัน โดยเฉพาะปัญหาครอบครัวซึ่งเป็นรากฐานของบุคคลแต่ละคน

1.13 การขาดงานและความเฉื่อยชา

อาจเกิดขึ้นจากหลายสาเหตุ เช่น ความไม่พอใจในงาน ความเครียด ติดการพนัน หรือยาเสพติด เป็นต้น ซึ่งจะทำให้สูญเสียกำลังการผลิตในช่วงเวลานั้น ๆ ลง ถึงแม้บุคคลจะขาดงานตามสิทธิภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายแรงงานและกฎเกณฑ์ขององค์กรก็จะมีผลต่อผลิตภาพโดยรวมขององค์กรได้ โดยเฉพาะบุคคลที่มีทัศนคติว่าต้องใช้สิทธิของตนให้ครบ มิเช่นนั้นจะเป็นการสูญเสียเปล่า

1.14 ความสัมพันธ์ผู้สวาระหว่างเพื่อนร่วมงาน

เป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจในปัจจุบัน เนื่องจากความสัมพันธ์ของพนักงาน เช่น ผู้จัดการกับลูกน้อง อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานร่วมกับพนักงานอื่น การใช้เวลาในที่ทำงาน คุณธรรมในการประเมินผลงาน และการเลื่อนตำแหน่ง หรือความสัมพันธ์ที่แตกร้า อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน และการประสานงานกันในอนาคต

2. ปัจจัยด้านองค์การ (Organizational Factors) เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับงาน การบริหารงาน และภาพรวมขององค์การ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่

2.1 ปัญหาด้านการยศาสตร์

การจัดระบบงาน วิธีปฏิบัติงาน และวัสดุอุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสม เป็นสาเหตุที่สำคัญของอุบัติเหตุ อาการเจ็บป่วยทางกายภาพและจิตใจ เช่น สายตาสั้น การปวดหลังหรือความเมื่อยล้า เป็นต้น

2.2 การติดต่อสื่อสารที่ไม่เหมาะสม

การติดต่อสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพ อาจทำให้บุคคลเกิดความสับสนและไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ อาจก่อให้เกิดปัญหาด้านขวัญและกำลังใจขึ้นจากการสื่อความหมายและแปลความหมายที่ผิดพลาด

2.3 อิทธิพลของกลุ่มที่ไม่ทำให้งานมีประสิทธิภาพ

กลุ่มมีความสำคัญกับบุคคลในมิติต่าง ๆ เช่น ให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา สร้างความมั่นคงและปลอดภัย และช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย เป็นต้น แต่การรวมกลุ่มอาจส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงานของบุคคลและองค์การได้เช่นกัน ถ้ากลุ่มมีทัศนคติที่ตรงข้ามกับเป้าหมายขององค์การ เกิดข้อพิพาทหรือไม่ไว้วางใจกับกลุ่มอื่น ๆ ในองค์การ

2.4 วัฒนธรรมขององค์การที่อ่อนแอมากเกินไป องค์การมีประวัติของการขาดการปฏิบัติที่ชัดเจน หรือเลือกปฏิบัติต่อบุคคลที่กระทำผิด โดยเฉพาะบุคคลที่ไม่ปฏิบัติงานทำให้สมาชิกขาดความเชื่อถือและไม่สนใจที่จะปฏิบัติตามกฎเกณฑ์หรือแนวความคิดใหม่

2.5 สภาพแวดล้อมและการสนับสนุนภายในองค์การที่ไม่ส่งเสริมการทำงาน เกิดขึ้นจากความไม่พร้อมของเครื่องมือ เครื่องใช้ ระบบงาน งบประมาณ ตลอดจนความชัดเจนของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ซึ่งจะมีผลทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามที่ต้องการ และพนักงานต้องตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอยู่เสมอ

2.6 ภาวะผู้นำที่ไม่เหมาะสม ผู้บริหารเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จและความก้าวหน้าขององค์การ การใช้ความเป็นผู้นำของผู้บริหารนับเป็นส่วนสำคัญในการนำองค์การให้บรรลุเป้าหมาย แต่ความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพของบุคคลที่อยู่ในสถานการณ์หนึ่ง อาจไม่เหมาะสมในอีกเหตุการณ์ ซึ่งเป็นเรื่องละเอียดอ่อนและมีผลต่อความสัมพันธ์และความสำเร็จขององค์การ

2.7 อาคารสำนักงานที่ป่วย จะสร้างมลภาวะและปัญหาในการปฏิบัติงานทั้งในทางกายภาพ ตลอดจนขวัญและกำลังใจของสมาชิก ความสว่าง กลิ่น และสีที่ไม่เหมาะสมทำให้การปฏิบัติงานของบุคคลไม่ราบรื่น และอาจก่อให้เกิดปัญหาตามมา เช่น อุบัติเหตุ อาคารเจ็บป่วย การขาดงาน และการลาออกจากงาน

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2548:245) ได้สรุปปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดปัญหาทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่ำในที่ทำงาน ดังนี้

1. การทำงานของพนักงานถูกกดดันโดยปริมาณงานและเวลา (TNC = Time, Number, and Crises)
2. มีความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและมีได้คาดคิดมาก่อน ซึ่งทำให้พนักงาน ต้องทำงานอยู่ภายใต้ความไม่แน่นอนและขาดเสถียรภาพ
3. ผู้บริหารสื่อสารกับพนักงานด้วยท่าทีแข็งกร้าว ไม่เป็นมิตร
4. ผู้บริหารใช้รูปแบบความเป็นผู้นำที่เข้มงวด ไม่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม

5. พนักงานไม่ได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน ได้ยินแต่เสียงข่มขู่ของผู้บริหาร เมื่อเกิด ความขัดแย้ง ผู้บริหารก็เลี้ยงที่จะจัดการแก้ไข

6. ผู้บริหารใช้วิธีการสองมาตรฐาน (Double Standards) กับพนักงานในเรื่อง นโยบาย วิธีปฏิบัติงาน และ โอกาสต่าง ๆ ของพนักงาน

นงนุช วงษ์สุวรรณ (2546:8) ได้สรุปแนวปรัชญาในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยทั่วไปเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้สนใจดังนี้

1. การเลือกบุคลากรเข้าปฏิบัติงานในองค์กร ควรดำเนินการด้วยความรอบคอบ เพื่อให้ได้บุคลากร ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงาน ด้วยหลักที่ว่า จัดบุคลากรให้ตรงกับงาน (Put The Right Man into the Right Job)

2. การช่วยพนักงานให้รู้จักการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานและลักษณะงานในระยะแรกของการเข้าทำงาน จะเป็นการสร้างความประทับใจให้กับพนักงานใหม่ เกิดความรู้สึกที่ดี เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3. การสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน จะเป็นแรงผลักดันให้พนักงานทุ่มเท กำลังกาย กำลังใจในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งสามารถกระทำ ได้หลายวิธี เช่น การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การให้สิทธิพิเศษ เป็นต้น หรือแม้แต่คำชมเชย การยกย่อง และการให้เกียรติ ก็ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อการพัฒนาบุคลากร และพัฒนาองค์กร

4. การเปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กร ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจตามระดับที่เหมาะสมเพื่อให้พนักงานได้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีส่วนเป็นเจ้าของกิจการด้วย จะช่วยสร้างความมั่นใจ มีความคิดริเริ่ม รักและภักดีต่อองค์กร เกิดความมุ่งมั่นที่จะพัฒนางานให้ก้าวหน้า

5. การประนีประนอม จะช่วยลดข้อขัดแย้งระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับองค์กรและองค์กรกับองค์กร ดังนั้น การใช้วิธีการเจรจา หรือการปรึกษาหารือจะเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาขององค์กร

6. การจัดระบบงานในองค์กรให้ชัดเจน มีเป้าหมายที่แน่นอนกำหนดสายการบังคับบัญชาแจกแจงลักษณะงานสำหรับพนักงานทุกระดับ เพื่อให้รู้บทบาทหน้าที่ให้ชัดเจน จะช่วยให้เกิดความเข้าใจบุคคลและงานที่ปฏิบัติ

7. การพัฒนาบุคลากร เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การเพิ่มพูนความรู้แก่บุคลากรในองค์กร จึงเป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งอาจทำได้หลายลักษณะ เช่น การฝึกอบรม การศึกษานอกสถานที่ และการศึกษาต่อ เป็นต้น

8. การสร้างความยุติธรรมในองค์กร จะช่วยให้องค์กรอยู่รอด มีความมั่นคงและก้าวหน้า การที่จะสร้างความยุติธรรม ต้องอาศัยปัจจัยหลายประการ เช่น จะต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานทุกคน

ลินเลียส สุขุม (2543:22-25) ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้น จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ประสิทธิภาพขององค์กร จึงหมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์กรสำหรับการปฏิบัติงาน ด้วยดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึง การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพดังนี้

แนวคิดของ Abraham Zaleanick and Other ซึ่งกล่าวว่าในการปฏิบัติงานด้วยดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายในซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึง การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น

- ความต้องการภายนอก ได้แก่ รายได้หรือค่าตอบแทน ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตำแหน่งหน้าที่
- ความต้องการภายใน ได้แก่ ความต้องการเข้าหมู่คณะ ความต้องการเกี่ยวกับความรู้ ความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อน ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

แนวคิดของ Harring Emerson เกี่ยวกับหลักการทำให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ The Twelve Principles of Efficiency ซึ่งมีการกล่าวขวัญกันมากโดยมีหลัก 12 ประการ คือ

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาและแนะนำต้องถูกต้องและสมบูรณ์
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ รวดเร็ว และมีการลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน
7. ควรมีการแจ้งการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้

11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือให้การฝึกงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

แนวคิดของ Thomas J.Peters เสนอปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

1. กลยุทธ์ เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ พิจารณาถึงจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรคภายในองค์กร
2. โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน
3. ระบบขององค์กรที่บรรลุเป้าหมาย
4. แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. บุคลากร ผู้ร่วมองค์กร
6. ความสามารถ
7. ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

สติฐาغر ชุทรรพ์และมนัสชัย กิรติผจญ (2547:58-59) ได้กล่าวถึง วิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของคนในองค์กรที่มี 3 วิธีการ คือ

1. วิธีการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Managerial Approach) ผู้บริหารควรสร้างระบบการบริหาร ซึ่งประกอบด้วยคามยุติธรรมเกี่ยวกับจำนวนวันที่จ่ายค่าตอบแทนหน้าที่ด้านการบริหารที่จะจัดให้เพิ่มเติม จะประกอบด้วยคัดเลือกและการฝึกอบรมอย่างเป็นวิทยาศาสตร์ ซึ่งจะช่วยให้พัฒนาบุคลากรให้อยู่ในสถานะที่มีประสิทธิภาพสูงสุด แนวคิดพื้นฐานเดิมก็คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติได้ถูกจ้างไว้ก่อนแล้ว โดยการใช้ความสนใจทางด้านเศรษฐกิจเป็นสิ่งกระตุ้น และระบบการให้รางวัลนี้จะทำให้การปฏิบัติงานดีขึ้น

2. วิธีการมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation Approach) งานนั้นมีสิ่งที เรียกว่าหน้าที่ทางสังคม (Social Function) เข้ามาเกี่ยวข้อง กลุ่มทำงานจะประกอบไปด้วยการรวมกลุ่มแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งสมาชิกของกลุ่มแต่ละคนจะมีหน้าที่เฉพาะของตน เมื่อสมาชิกในกลุ่มมีโอกาสรับค่านิยมและทัศนคติของกลุ่มเข้าไปเป็นตนเอง พฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่มจะถูกควบคุมและปรับปรุงโดยกลุ่ม ดังนั้น เพื่อให้ได้มาซึ่งความเข้าใจพฤติกรรมการทำงานของแต่ละคนจึงจำเป็นต้องพิจารณาถึงสิ่งแวดล้อมทางสังคมของผู้ปฏิบัติงานด้วย และเพื่อที่จะส่งเสริมให้พฤติกรรมทางสังคมของผู้ปฏิบัติได้ประสานกัน จึงจำเป็นต้องคงไว้ซึ่งการติดต่อสื่อสารแบบสองทางให้มีอยู่ทั่วองค์กร ผู้บริหารควรจะได้รับทราบความคิดและพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน และ

น้อยเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานก็จำเป็นจะต้องได้รับทราบสิ่งที่ผู้บริหารคาดหวัง รวมทั้งพฤติกรรมการปฏิบัติหน้าที่ที่ผู้ปฏิบัติงานควรกระทำ การติดต่อสื่อสารควรจะได้มีการวางแผนร่วมกัน ทั้งฝ่ายผู้ปฏิบัติและผู้บริหาร

3. วิธีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Management) บุคคลมีความต้องการสิ่งอื่นนอกเหนือจากรางวัลทางด้านร่างกาย เศรษฐกิจและสังคม ความต้องการที่นอกเหนือจากนี้ ได้แก่ ความต้องการการยอมรับและประสบความสำเร็จของงาน งานที่เป็นมาตรฐาน และงานเฉพาะอย่างที่ต้องการให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานสามารถประสบผลสำเร็จจากการปฏิบัติงานได้ นอกจากนี้ ยังพบว่า การปรับปรุงการบริหารงาน โดยเน้นวัตถุประสงค์ (Management by Objective) และการทำงานเป็นทีมที่เน้นการควบคุมตนเอง จะก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งที่สำคัญของวิธีนี้ก็คือ การให้มีส่วนร่วมในการสร้างเป้าหมายของงาน และการปฏิบัติที่เน้นความรับผิดชอบในการควบคุมตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่

1. ความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ
2. สภาพการปฏิบัติงาน
3. โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
4. การเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน
5. ความยุติธรรมในหน่วยงาน

1.3 ความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ

Schermerhorn, Hunt and Osborn (2003:116) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลจะเกิดขึ้นจากความเชื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ความพยายามและผลลัพธ์ในความพอใจที่มีคุณค่าเพียงพอตามความต้องการ

Bateman and Snell (1999:2) ได้กล่าวถึงความต้องการหรือความปรารถนาของแต่ละบุคคล จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความคิดก่อนที่บุคคลจะลงมือปฏิบัติ โดยเขาจะพิจารณาถึงความสามารถ และความพยายามที่ให้ ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ โดยการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามที่ใช้ในการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2550:68-70) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง การมีทัศนคติต่อการทำงาน หรือทัศนคติของพนักงานที่เอื้อประโยชน์ต่องานของเขา ความพึงพอใจได้รับอิทธิพลจาก (1) ปัจจัยด้านองค์การ (Organization Factor) (2) ปัจจัยของกลุ่ม (Group Factor) (3) ปัจจัยของบุคคล (Personal Factor) ปัจจัยเหล่านี้เป็นสาเหตุของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน และมีอัตราการลาออกและการขาดงานในระดับต่ำ รวมถึงสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานได้แก่

1. งานที่ท้าทายระดับสติปัญญา (Mentally Challenging Work) พนักงานมีแนวโน้มที่จะชอบงานที่เปิดโอกาสให้เขาใช้ทักษะและความสามารถ ตลอดงานที่ทำนั้นมีความหลากหลาย มีอิสระในงาน และมีการป้อนกลับในงานที่เขาทำ พนักงานจะมีความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานถ้างานที่ทำนั้นมีความท้าทาย เพราะงานที่มีความท้าทายเพียงเล็กน้อยหรือปราศจากความท้าทายจะก่อให้เกิดความน่าเบื่อหน่ายในการทำงาน

2. ความเสมอภาคในการรับรางวัล (Equitable Rewards) พนักงานต้องการระบบการให้รางวัลและนโยบายการเลื่อนตำแหน่งที่มีความยุติธรรม ตลอดจนสอดคล้องกับสิ่งที่เขาคาดหวังไว้ ซึ่งจะทำให้พนักงานพอใจ เช่น การให้รางวัลตามระดับความชำนาญงานของพนักงาน ตามมาตรฐานของค่าแรง เป็นต้น นอกจากรางวัลในรูปของเงินแล้ว คนจำนวนมากยังต้องการการยอมรับ ถึงแม้จะทำงานได้เงินน้อยกว่า การรับรู้ถึงความยุติธรรมเป็นความเกี่ยวข้องระหว่างการจ่ายเงินกับความพอใจ เช่นเดียวกันพนักงานจะเสาะแสวงหานโยบายการเลื่อนตำแหน่งที่ยุติธรรมและปฏิบัติได้ เพราะการเลื่อนตำแหน่งเป็นการจัดโอกาสสำหรับความก้าวหน้าให้กับบุคคล โอกาสแห่งความรับผิดชอบมากขึ้น และเป็นการเพิ่มสถานภาพทางสังคม เมื่อบุคคลรับรู้ว่าการเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม เขาก็จะมีความพอใจในงาน

3. การให้การสนับสนุนช่วยเหลือเกี่ยวกับงาน (Supportive Working Conditions) จากการศึกษาพบว่าพนักงานชอบที่ทำงานที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีและเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีเครื่องมืออุปกรณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มากกว่าสภาพแวดล้อมที่เป็นอันตรายและไม่สะดวกสบาย เช่น อากาศร้อนเกินไป แสงสว่างไม่พอ

4. การช่วยเหลือสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (Supportive Colleagues) พนักงานมีความต้องการปฏิกริยาโต้ตอบต่อกันทางสังคม ฉะนั้นมิตรภาพและการช่วยเหลือสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานจะเพิ่มความพอใจให้กับพนักงาน

วิเชียร วิทยอุดม (2547:76-77) กล่าวถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปริมาณของความรู้สึกที่ดีทั้งหมดที่บุคคล ๆ หนึ่งมีต่องานของตนเอง ซึ่งสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ

- ค่าจ้าง
- ตั๋วงาน
- การส่งเสริม
- การควบคุมดูแล
- กลุ่มทำงาน
- สภาพการทำงาน

นอกจากนี้ พนักงานหลาย ๆ คนยังได้ให้ความสำคัญไปถึงงานที่ท้าทาย สิ่งตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ จากองค์กร เช่น ระดับของขึ้นเงินเดือน ลักษณะของเพื่อนร่วมงานและความชอบ เป็นต้น ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้มักเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

วุฒิพงศ์ แก้วหิรัญ (2546:18-19) ได้ศึกษาแล้วสรุปว่าองค์ประกอบที่จะเอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคล มี 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย(Security) เป็นความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงของหน่วยงาน ทั้งชายและหญิงมีความรู้สึกว่าจะปลอดภัย เป็นองค์ประกอบแรกที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยนี้จะเพิ่มขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน(Opportunity for Advancement) การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งงานสูงขึ้น การมีโอกาสดำเนินงานจากความสามารถในการทำงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน
3. สถานที่ทำงานและการจัดการ(Company and Management) เป็นความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ขนาดขององค์กร ชื่อเสียง รายได้ และการดำเนินงานขององค์กร
4. ค่าจ้าง (Wage) หรือรายได้และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะมีความสัมพันธ์กับเงิน ซึ่งผู้ทำงานจะจัดอันดับค่าจ้างไว้เป็นอันดับเกือบสูงสุด แต่ให้ความสำคัญน้อยกว่าโอกาสก้าวหน้าในโรงงานจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับคนงานมากกว่าผู้ที่ทำงานในสำนักงานหรือหน่วยงานของรัฐบาล

5. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of Job) องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ทำงาน หากได้งานตามที่ถนัดหรือตามความสามารถจะทำให้เกิดความพึงพอใจ คนที่มีความรู้สูงมักจะชอบงานเฉพาะองค์ประกอบนี้มาก

6. การควบคุมดูแลหรือการนิเทศงาน (Supervision) การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจกับงานได้

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) องค์ประกอบนี้ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับ

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับ – ส่งข้อสนเทศ คำสั่ง การทำรายงานการติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ สภาพอุณหภูมิ แสง เสียง ห้องทำงาน ห้องน้ำ ห้องอาหาร ชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น

10. ผลประโยชน์ตอบแทน (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่าง ๆ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ หมายถึง คุณลักษณะ สภาพหรือระดับความรู้สึกพอใจอาจเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติอยู่ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งด้านร่างกายและจิตใจ โดยมีความสัมพันธ์กับผลปฏิบัติงาน

1.4 สภาพการปฏิบัติงาน

Mondy and Noe (อ้างอิงในกรองแก้ว รัตนจีนะ, 2550 : 23) กล่าวว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานประกอบด้วย นโยบายที่ดี การพัฒนาความสามารถ กลุ่มงานที่ดี สภาพการทำงานที่สะดวกสบาย เวลาทำงานที่ยืดหยุ่น การจัดช่วงเวลาทำงานให้สั้นลง ผลตอบแทนแบบยืดหยุ่นมีการสื่อสาร โทรคมนาคม

เสาวลักษณ์ นัทธีศรี (2546:18) ได้กล่าวถึงเรื่องสภาพการทำงาน (Working Condition) ในทฤษฎีสองปัจจัย หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้และยังกล่าวถึงเรื่องสิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานให้เหมาะสมตรงกับทัศนคติ และวิธีการปฏิบัติงานของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงสภาพการปฏิบัติงานให้เหมาะสม กับความสามารถของผู้ปฏิบัติที่มีความสามารถที่แตกต่างกัน

วิเชียร วิทยอุคม (2547:80) กล่าวถึง สภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพทั่วไป ในบรรยากาศที่ทำงาน เพื่อสร้างความพอใจให้แก่ลูกจ้าง เช่น อุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสง เสียง ตารางกำหนดเวลาในการทำงาน ความสะอาดของสถานที่ ขนาดของที่ทำงาน ความพอเพียงของเครื่องมือ รวมทั้งการหาผลกระทบที่เกิดจากการทำงาน

สมคิด บางโม (2547:190) กล่าวถึง สภาพการปฏิบัติงาน คือ การจัดสถานที่ทำงานสะอาด มีอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกเหมาะสม แสงสว่างพอเพียง ฯลฯ ทำให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วและอยู่กับโต๊ะทำงานนานขึ้นและได้ผลงานมากขึ้น ทำให้พนักงานรักและพอใจในการทำงาน ห้องพักควรจัดให้สะอาดเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวกพอสมควร

นพพร ทองสร้อย (2546:25-16) กล่าวถึงการปรับปรุงสภาพการทำงานให้พนักงานทำงานได้อย่างสะดวกสบายมีความปลอดภัย คือ การจัดให้มีเวลาพักผ่อน ที่ทำงานควรมีการถ่ายเทอากาศเสีย ฝุ่นละอองอย่างดี มีน้ำดื่มสะอาด มีห้องน้ำสะอาด มีส่วนจำนวนเพียงพอ รวมทั้งมีที่ทานอาหารที่สะอาดถูกหลักอนามัย

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า สภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การจัดสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และบรรยากาศให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

1.5 โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

Alfred (อ้างถึงในวุฒิพงส์ แก้วหิรัญ, 2546:18-19) กล่าวว่า “คนเรามี Master Motive คือ ทุกคนมีความต้องการอยากเป็นนายคน” ดังนั้น การเลื่อนตำแหน่งแก่ผู้ปฏิบัติงานดีย่อมเป็นสิ่งจูงใจแก่ผู้ปฏิบัติให้มีความกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยันขันแข็ง การทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสได้เลื่อนยศ โอกาสที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตลอดจนการได้มีโอกาสได้รับการศึกษาอบรมเพิ่มพูนทักษะความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การส่งเสริมให้ได้รับการศึกษาเพื่อเพิ่มเติมคุณวุฒิ

สมคิด บางโม (2547:190) กล่าวถึง โอกาสก้าวหน้า ว่าเป็นสิ่งที่ผู้บริหารที่ดีจะต้องพยายามสนับสนุนให้บุคลากรของตนก้าวหน้าต่อไปให้มากที่สุด หาโอกาสให้ได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น สนับสนุนให้ไปเรียนต่อ หรือเข้ารับการฝึกอบรมสัมมนา

นันทพร หาญวิทย์สกุล (2551:138) กล่าวว่า หากองค์กรสามารถส่งเสริมความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานให้กับพนักงานได้อย่างเหมาะสม เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การให้โอกาสไปฝึกอบรมหรือศึกษาต่อ ย่อมทำให้พนักงานเกิดกำลังใจในการทำงาน

อิสริย์ ลีลาสุนทรวัฒนา (2546:28) กล่าวว่า ความก้าวหน้าในการทำงาน คือ การมีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง การเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น งานที่ปฏิบัติได้รับการพัฒนา การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนโอกาสในการศึกษาต่อ ฝึกอบรม และส่งไปดูงานจะเป็นการสร้างสิ่งจูงใจภายใน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน หมายถึง หลักเกณฑ์และนโยบายที่แน่นอนซึ่งผู้ปฏิบัติงานรู้ล่วงหน้าว่ามีโอกาสก้าวหน้าเกี่ยวกับงาน ตำแหน่งหน้าที่ การพิจารณาความคิดความชอบและการได้รับการสนับสนุนในเรื่องพัฒนาตนเอง

1.6 การเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน

Guatam, T. and Others (2004:301-315) กล่าวว่า การเป็นส่วนหนึ่งหรือการมีความผูกพันต่อองค์กร คือทัศนคติ รากฐาน ของผู้ปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นประโยชน์ต่อองค์กรแสดงถึงความสัมพันธ์ของคนในองค์กรอย่างถ่องแท้

Muthuveloo and Che Rose (2005:10095-1100) ได้เสนอปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อการทำงานขององค์กร เป็น ไปด้วยใจรักอยากอยู่ต่อหรือจำเป็นต้องอยู่ต่อ ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ดังนี้

1. ลักษณะของบุคคล เช่น อายุ เพศ เชื้อชาติ ประสบการณ์ทำงาน การศึกษา ภูมิสำเนา ศาสนา
2. การรับรู้งาน เช่น การรับรู้ลักษณะงาน การรับรู้ความพึงพอใจ การรับรู้ในลักษณะองค์กร การรับรู้ภาวะเบียบ
3. ผลลัพธ์ในองค์กร เช่น ความซื่อสัตย์ ความซื่อตรง ความเข้มงวด ความมั่นคงในสายงาน

Flippo (อ้างถึงในสมควรว บุปพัฒน์สมัย, 2543:23) กล่าวว่า มนุษย์เราย่อมมีความผูกพันกับองค์กรที่ตนทำงานอยู่ ผู้ปฏิบัติงานย่อมต้องการที่จะเข้าร่วมหรือเป็นส่วนหนึ่งของ

องค์กรที่ตนคิดว่าเป็นหน่วยงานที่มีคุณค่าเพียงพอ การมีส่วนร่วมในองค์กรเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่บุคลากรนั้นปฏิบัติงานอยู่ เพราะความต้องการของมนุษย์ที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ความต้องการที่จะให้สังคมที่ตนอยู่ยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิกรวมอยู่ด้วยและมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ด้วย เมื่อมีความรู้สึกที่สังคมหรือหมู่คณะยอมรับก็จะเกิดความภาคภูมิใจ มีความรู้สึกที่รับผิดชอบและรักที่จะรักษาผลประโยชน์ของหมู่คณะของหน่วยงานเอาไว้ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานจะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจเต็มความสามารถพร้อมที่จะปฏิบัติงานที่ต้องเสี่ยงต่อภัยอันตราย

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน หมายถึง ความรู้สึกภาคภูมิใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อหน่วยงานซึ่งยอมรับความรู้ ความสามารถของตน อีกทั้งให้โอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน

1.7 ความยุติธรรมในหน่วยงาน

ราณี อธิษัชกุล (2544:294-295) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีความยุติธรรมของสเตซี อัดัมส์ ที่ศึกษาถึงกระบวนการสังคม โดยสมมติฐานว่าทุกคนในองค์กรย่อมต้องการที่จะได้รับความเป็นธรรมพนักงานจะรับรู้ความยุติธรรมและความไม่ยุติธรรมโดยการพิจารณาอัตราส่วนระหว่างปัจจัยที่ให้กับงาน หรือคือความพยายามที่ตนได้มอบให้องค์กร เช่น ความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพ ความอดทนและความจงรักภักดี กับปัจจัยที่ได้จากงาน คือ สิ่งที่ได้รับหรือผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น เงินเดือน สภาพแวดล้อมการทำงาน การยอมรับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งรางวัลตอบแทนทางด้านความรู้สึก ซึ่งได้แก่ ประกาศเกียรติคุณ โดยนำอัตราส่วนของตนเองไปเปรียบเทียบกับอัตราส่วนของผู้อื่นหรือเพื่อนร่วมงาน และพนักงานอื่น ๆ ในองค์กร หรือแม้แต่พนักงานในองค์กรอื่น ๆ ดังนี้

$$\frac{\text{ปัจจัยที่ได้จากงานของบุคคล}}{\text{ปัจจัยที่ให้กับงานของบุคคล}} > \text{หรือ} < \frac{\text{ปัจจัยที่ได้จากงานของผู้อื่น}}{\text{ปัจจัยที่ให้กับงานของผู้อื่น}}$$

จะเห็นได้ว่ากระบวนการความยุติธรรมเป็นการประเมินส่วนตัวของบุคคลที่ขึ้นอยู่กับข้อมูลจริง เช่น เงินเดือน ประกอบกับการรับรู้ โดยการยอมรับจากผู้อื่น ถ้าหากอัตราส่วนที่เกิดขึ้นคืออัตราส่วนของตนเองเท่ากับอัตราส่วนของผู้อื่น บุคคลนั้นจะรู้ว่าตนเองได้รับความเสมอภาค ซึ่งจะจูงใจให้บุคคลนั้นพยายามรักษาสถานภาพปัจจุบันไว้ พนักงานจะปฏิบัติงานตรา

ใดที่ผลลัพธ์ยังเหมือนเดิม หากพนักงานประเมินว่าอัตราส่วนไม่เท่าเทียมกัน คือ อาจมากกว่าหรือน้อยกว่าบุคคลนั้นจะเกิดความรู้สึกไม่ยุติธรรม ซึ่งอดัมส์พยากรณ์ว่าบุคคลจะมีปฏิกิริยาหรือควรมีวิธีจูงใจเพื่อลดความไม่เสมอภาค ดังนี้

1. เปลี่ยนแปลงปัจจัยที่ให้กับงาน เช่น ลดหรือเพิ่มความพยายามหรือความขยันในการทำงานเพื่อให้เกิดความยุติธรรม

2. เปลี่ยนแปลงปัจจัยที่ได้จากงาน เช่น พยายามกดดันและเรียกร้องฝ่ายบริหารขององค์กรเพื่อให้ได้รับการดูแลที่ดีกว่าเดิม โดยขอเงินเดือนเพิ่มหรือการแสวงหาโอกาส พัฒนาให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

3. การเปลี่ยนแปลงจุดเปรียบเทียบ เพื่อพยายามหาวิธีที่ทำให้สถานการณ์ดีขึ้น เช่น เปลี่ยนแปลงการรับรู้อัตราส่วนปัจจัยที่ให้กับงาน และปัจจัยที่ได้จากงานของผู้อื่นเนื่องจากพนักงานอาจขยันกว่าที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวัง

4. การเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ ซึ่งเป็นวิธีสุดท้าย เช่น ขอย้ายหรือลาออกจากที่ทำงานโดยอาจพิจารณาการเปรียบเทียบเพื่อความเสมอภาค

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าความยุติธรรมในหน่วยงาน หมายถึง ความเชื่อของผู้ปฏิบัติงานว่าจะได้รับการดูแล ด้วยความเสมอภาค ยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาในเรื่องเกี่ยวกับการประเมินผล การปฏิบัติงาน การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่เหมาะสมตามความสามารถซึ่งมีผลทำให้เกิดการทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ในการปฏิบัติงาน

1.8 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์การเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสรุปได้ดังนี้

1.8.1 ทฤษฎีหมู่คนเชื่อมโยง ของลิเคิร์ต (Likert)

สมคิด บางโม (2547:33) กล่าวถึง หลักการทฤษฎีหมู่คนเชื่อมโยงดังนี้

1. การทำงานเป็นกลุ่มจะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและทำให้มีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นอีกด้วย

2. การทำงานเป็นกลุ่มใช้ในทุกระดับขององค์การ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับหมู่คนเชื่อมโยงก็เป็นผู้บังคับบัญชาหรือผู้แทน

3. การงานแผนและการแก้ปัญหาเป็นเรื่องกลุ่ม ให้กลุ่มตัดสินใจ โดยสมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม จะทำให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจ ผูกพัน ยอมรับนับถือกัน

1.8.2 ทฤษฎีการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ ของเฟรเดอริก เทย์เลอร์ (Frederick Taylor)

นันทพร หาญวิทย์สกุล (2551:42) ได้กล่าวถึงหลักการสำคัญของการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์มีดังนี้

1. หลักเรื่องเวลา จะต้องมีการวัดความสามารถในการผลิตด้วยเวลา เช่น การผลิตงานชิ้นหนึ่งควรใช้เวลามาตรฐานเท่าใด วันหนึ่งผลิตได้กี่หน่วย เป็นต้น
2. หลักการกำหนดหน่วยค่าจ้าง โดยเน้นว่าค่าจ้างควรจะต้องจ่ายเป็นสัดส่วนกับผลผลิต ถ้าผลิตได้มากก็ได้ค่าจ้างมากไปด้วย
3. หลักการแยกงานวางแผนออกจากการปฏิบัติ โดยฝ่ายจัดการมีหน้าที่ในการวางแผน ส่วนคนงานมีหน้าที่ทำงานตามที่ฝ่ายจัดการวางแผนเอาไว้
4. หลักการทำงานแบบวิทยาศาสตร์ กล่าวคือ มีการกำหนดวิธีการและมาตรฐานของงานแต่ละประเภทเอาไว้ และใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์เป็นตัววัดและประเมินผล
5. หลักการควบคุมโดยฝ่ายจัดการ การทำงานทุกอย่างจะถูกควบคุมโดยฝ่ายจัดการ ซึ่งฝ่ายจัดการจะได้รับการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี
6. หลักการจัดระเบียบในการปฏิบัติงานมีการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบที่กำหนดเอาไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพขึ้น

1.8.3 ทฤษฎีการจัดการเชิงบริหาร ของ เฮนรี ฟาโยล์ (Henri Fayol)

นันทพร หาญวิทย์สกุล (2551:73-74) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการว่ามียอดสี่ประการที่สำคัญ ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) คือ การคิดและกำหนดกิจกรรมในอนาคตไว้ก่อนล่วงหน้า
2. การจัดองค์กร (Organizing) คือ การจัดแผนงาน การแบ่งงานกันทำให้เหมาะสม
3. การสั่งการ (Commanding) คือ การกำหนดสายการบังคับบัญชาที่มีความต่อเนื่องสามารถตรวจสอบและประเมินผลได้
4. การประสานงาน (Co-ordinating) คือ การติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานย่อยต่าง ๆ ในองค์กร

5. การควบคุม (Controlling) คือ การดูแลให้พนักงานปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแนวทางหรือกฎระเบียบที่องค์กรได้กำหนดเอาไว้

1.8.4 ทฤษฎีการจัดองค์กรระบบราชการ ของแมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber)

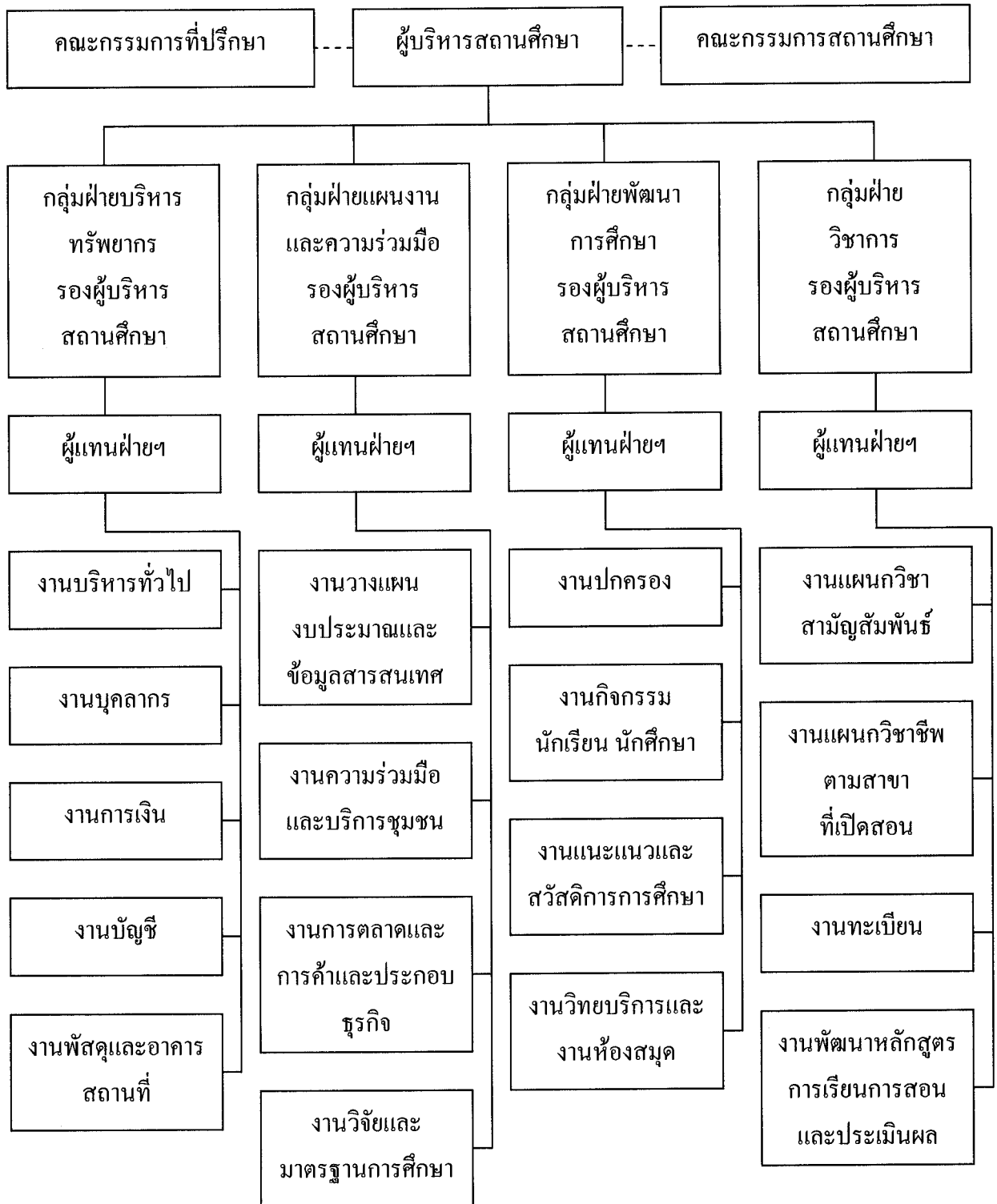
นันทพร หาญวิทย์สกุล (2551:43-44) ได้กำหนดตัวแบบโครงสร้างองค์กรไว้ 6 ประการ คือ

1. มีการแบ่งแผนกงานในองค์กรเอาไว้อย่างแน่นอนชัดเจน
2. มีการจัดหน่วยงานเป็นลำดับชั้น
3. มีการกำหนดกฎระเบียบ
4. มีการจำแนกสิทธิและทรัพย์สินส่วนบุคคลออกจากทรัพย์สินขององค์กร
5. มีการกำหนดวิธีการคัดเลือกหรือเลือกสรรบุคลากรเอาไว้
6. การทำงานในองค์กรสามารถยึดเป็นอาชีพได้

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าการจัดองค์กรเป็นเรื่องของการพัฒนาโครงสร้างองค์กรเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพการจัดองค์กรจำเป็นต้องมีเครือข่ายของการตัดสินใจและศูนย์กลางการติดต่อสื่อสาร เพื่อความพยายามในการประสานงานกันในกลุ่มและเพื่อเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ การพัฒนาองค์กร (Organization Development) หรือที่เรียกว่า O.D. เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการแก้ปัญหาในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยการสร้างปัจจัยต่างๆ เพื่อสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาให้สอดคล้องตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. การดำเนินงานของวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา

การบริหารงานของวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา ตามแผนการจัดการสอนอาชีพโดย มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางทั้งในและนอกเวลาราชการ ตามแนวพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ปี พ.ศ. 2549 ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในท้องถิ่นและเกิดประโยชน์สูงสุด อาศัยอำนาจการบริหารสถานศึกษา พุทธศักราช 2549 ลงวันที่ 28 กันยายน 2549 โดยมติคณะกรรมการสถานศึกษา วันที่ 20 ธันวาคม 2550 เห็นชอบให้แต่งตั้งและมอบหมายให้บุคลากรในสังกัด ปฏิบัติงานตามโครงสร้างและขอบข่ายหน้าที่ ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างลักษณะงานการบริหารงานวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา

2.1 การดำเนินงาน

วิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยาจัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2477 เป็นสถานศึกษาของรัฐ โดยการกำกับดูแล จากสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ ปัจจุบันวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา ตั้งอยู่ ถนนเดชาวุธ ตำบล หอรัตนไชย อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดำเนินการสอน วิชาชีพ คหกรรม บริหารธุรกิจ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรมและศิลปกรรม ตามหลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพและประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง โดยมีรูปแบบการสอนทั้งในระบบ นอกระบบ และทวิภาคี

2.2 การบังคับบัญชา

โครงสร้างองค์การของวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา มีลักษณะแบบ แนวตั้ง โดยผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้บังคับบัญชาระดับบน รองผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้บังคับบัญชาระดับกลาง หัวหน้างาน หัวหน้าแผนกวิชา เป็นผู้บังคับบัญชาระดับล่าง ผู้บริหารสถานศึกษาจะทำหน้าที่ตัดสินใจ ในการวางแผนกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและกำกับติดตามกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารสถานศึกษาจะทำการมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาโดยกำหนดเป็นคำสั่ง ของวิทยาลัยฯ ดังนี้

2.2.1 ฝ่ายบริหารทรัพยากร

มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมการบริหารทรัพยากรและสนับสนุนการจัดการศึกษา ประกอบด้วย งานบริหารงานทั่วไป งานบุคลากร งานการเงิน งานการบัญชี งานพัสดุอาคารสถานที่และยานพาหนะ

2.2.2 ฝ่ายแผนงาน

มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมแผนปฏิบัติงานประจำปีและบริหารนโยบายกำกับความควบคุมดูแลวางแผนการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและแก้ปัญหาภายในอย่างมีระบบรับผิดชอบการดำเนินกิจกรรมและบริหารจัดการประกอบด้วยงานแผนงบประมาณและข้อมูลสารสนเทศ งานความร่วมมือและบริการชุมชน งานการตลาด การค้า และประกอบธุรกิจ งานวิจัยและมาตรฐานการศึกษา

2.2.3 ฝ่ายพัฒนาการศึกษา

มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารงานชุมชนสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นศรัทธาในการใช้ทรัพยากรร่วมกันในการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ ควบคุมรับผิดชอบการดำเนินกิจกรรมประกอบด้วยงานปกครอง งานกิจกรรมนักเรียน นักศึกษา งานแนะแนวและสวัสดิการการศึกษา งานวิทยบริการและห้องสมุด

2.2.4 ฝ่ายวิชาการ

มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารจัดการเรียนรู้และควบคุมบริหารประกอบด้วยงานแผนกวิชาสามัญสัมพันธ์ แผนกวิชาชีพตามสาขาที่เปิดสอน งานทะเบียนงานหลักสูตรพิเศษระยะสั้น งานพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนและประเมินผล

2.3 บุคลากร

บุคลากรของวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา มีจำนวนทั้งสิ้น 127 คน ถ้าแบ่งตามลักษณะงาน หน้าที่และความรับผิดชอบ สามารถแบ่งแยกได้ดังนี้

2.3.1 ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย

ผู้อำนวยการ	1	คน
รองผู้อำนวยการ	4	คน

2.3.2 ข้าราชการครู ประกอบด้วย

แผนกวิชา คหกรรม	14	คน
แผนกวิชา บริหารธุรกิจ	19	คน
แผนกวิชา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และโรงแรม	4	คน
แผนกวิชา ศิลปกรรม	9	คน
แผนกวิชา พื้นฐาน	13	คน

2.3.3 ข้าราชการพลเรือน ประกอบด้วย

พนักงานบัญชี	1	คน
--------------	---	----

2.3.4 ครูพิเศษ ประกอบด้วย

แผนกวิชา คหกรรม	2	คน
แผนกวิชา บริหารธุรกิจ	6	คน
แผนกวิชา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และโรงแรม	1	คน
แผนกวิชา พื้นฐาน	3	คน

2.3.5 ลูกจ้างประจำ มีจำนวน 8 คน

2.3.6 ลูกจ้างชั่วคราว มีจำนวน 42 คน

หากแบ่งกลุ่มบุคลากรของวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา ตามระดับการศึกษา สามารถแบ่งได้ ตามตาราง 2.1 ดังนี้

ตารางที่ 2.1 จำนวนบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา

บุคลากร	ต่ำกว่า ปวส.	ปวส.	ปริญญา ตรี	ปริญญา โท	ปริญญา เอก	ชาย	หญิง	รวม
ฝ่ายบริหาร	-	-	-	5	-	1	4	5
ข้าราชการครู	-	-	50	8	1	17	42	59
ข้าราชการ พลเรือน	-	1	-	-	-	1	-	1
ครูพิเศษ	-	-	10	2	-	3	9	12
ลูกจ้างประจำ	4	3	1	-	-	4	4	8
ลูกจ้าง ชั่วคราว	20	10	12	-	-	14	28	42
รวม	24	14	73	15	1	40	87	127

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เรวัตร เกรือบุคคี (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ พนักงานสอบสวนพนักงานฝ่ายปกครองในการเข้าร่วมสอบสวนคดีอาญา ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัด สุรินทร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานและมีการยอมรับ โดยมีความคิดเห็นด้วยมากที่สุดในการเข้าร่วมสอบสวนคดีอาญา รองลงมาคือโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และน้อยที่สุดคือการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนระดับการปฏิบัติหน้าที่สอบสวนคดีอาญา พบว่า การปฏิบัติหน้าที่สอบสวนคดีอาญาของพนักงานฝ่ายปกครองร่วมกับเจ้าหน้าที่ ตำรวจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

สมหมาย เกิดกล้า (2541) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานสุขภาพจิตชุมชนของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานสุขภาพจิตชุมชน มี 5 ด้าน คือ ด้านสถานที่ ด้านระบบข้อมูล ด้านการขึ้นทะเบียน ด้านการมีความสัมพันธ์กับชุมชน และด้านการเรียนรู้การทำความเข้าใจในการปฏิบัติงานสุขภาพจิตชุมชน และกำหนดเวลาของการดำเนินกิจกรรมการให้บริการ

สินเลิศ สุขุม (2543) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ ได้แก่ ปัจจัยในระยะเวลาในการทำงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และความสามารถเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์

นพพร ทองสร้อย (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการลูกจ้างในจังหวัดสมุทรปราการ คือ การยอมรับของบริษัท การสนับสนุนของพนักงาน ความสามัคคีและความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของกรรมการลูกจ้าง สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการดำเนินงานทั้งสี่ด้าน คือ อายุงาน และประเภทกิจการ ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการลูกจ้าง คือ กรรมการลูกจ้างขาดความรู้ความสามารถ บริษัทไม่ยอมรับ กรรมการลูกจ้างขาดความสามัคคีและความรับผิดชอบต่อหน้าที่

เสาวลักษณ์ นัทธีศรี (2546) ได้ศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ที.ยู. ดับบลิว เท็กซัส ไลท์ จำกัด พบว่า ขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูง 7 ด้าน แต่ด้านโอกาสก้าวหน้า ลักษณะงาน ความเพียงพอของรายได้จากการปฏิบัติงาน สวัสดิการของหน่วยงาน พนักงานมีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง เมื่อจำแนกตามภูมิหลังของพนักงาน พบว่า พนักงานมีขวัญในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการติดต่อสื่อสารและการอุทิศตนเพื่องาน ปรากฏว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีขวัญในการปฏิบัติงานในด้านการติดต่อสื่อสารสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 11 – 15 ปี มีขวัญในการปฏิบัติงานในด้านการอุทิศตนเพื่องานสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 1 – 5 ปี และ 6 - 10 ปี

อิสริย์ ลีลาสุนทรวัฒนา (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้านอายุ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงาน ไม่มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ปัจจัยค่าจูนและ ปัจจัยจงใจด้านนโยบายและการบริหาร ขวัญและกำลังใจในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน ด้านแรงงานสัมพันธ์ ด้านอาชีพอนามัยและสิ่งแวดล้อม เทคโนโลยี ผลตอบแทนและ ประโยชน์เกื้อกูล ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าใน การทำงาน และด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กล่าวคือตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพ ในการทำงาน ในระดับนัยสำคัญ 0.05 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยค่าจูน และปัจจัยจงใจ

กนกวรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์ (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติ งานของข้าราชการ กองการเงินและบัญชี กรมชลประทานในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน คือ (1) ความพึง พอใจในการปฏิบัติงาน (2) ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน (3) การได้รับความยุติธรรมใน หน่วยงาน (4) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (5) นโยบายและการบริหารงาน ผลการศึกษาพบว่า (1) เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานด้วย t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วมแบบทางเดียว (One way ANOVA) พบว่าเพศ ระดับ ตำแหน่ง และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่สำหรับอายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (2) ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กับปัจจัย ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทานพบว่า ปัจจัยด้านการ ปฏิบัติงานทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 ซึ่งมีทิศทางความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและมีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง ยกเว้นปัจจัยความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่มีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

ปิติ วัลยะเพชร (2548) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิ ภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือใน 8 ด้าน ได้แก่ สภาพการ ปฏิบัติงาน ความเพียงพอของรายได้ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

โอกาสความก้าวหน้า ความยุติธรรมในหน่วยงาน สวัสดิการในหน่วยงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงาน และเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือจำแนกตาม ยศทางทหาร อายุราชการ และตำแหน่งหน้าที่การงานประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือจำนวน 117 คน ชั้นยศตั้งแต่ จ่าตรี – นาวาเอก (พิเศษ) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่าเกือบทุกด้านอยู่ในระดับสูงโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านสวัสดิการในหน่วยงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าและด้านความยุติธรรมในหน่วยงานเป็นลำดับสุดท้ายมีเพียงด้านเดียวที่อยู่ในระดับต่ำได้แก่ ด้านความเพียงพอของรายได้ข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารที่มียศทางทหารและมีตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้าราชการกรมกิจการพลเรือนที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สกุลตลา ชูพลาย (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าบุคลากรในสังกัดกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอายุงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยมากที่สุดและมีรายได้ตั้งแต่ 10,000 – 15,000 และยังพบว่า (1) บุคลากรในสังกัดกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดลมีความคิดเห็นในปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำแนกตามรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูงในด้านการเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ และมีความคิดเห็นในระดับปานกลางในด้านสภาพการปฏิบัติงาน โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และความยุติธรรมในหน่วยงาน (2) บุคลากรในสังกัดกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่ง และรายได้แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (3) ปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับสูง

กรองแก้ว รัตนจีนะ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลของรัฐบาลในเขตจังหวัดนนทบุรี พบว่า (1) ระดับประสิทธิภาพของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลของรัฐเขตจังหวัดนนทบุรี มีระดับประสิทธิภาพมาก (2) ในภาพรวมของบุคลากรมีความคิดเห็นว่ายโยบายและการบริหารงาน ความก้าวหน้าในงาน ความพอใจในงาน สภาพแวดล้อมในองค์กร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง (3) ปัจจัยด้านความพอใจในงานมีผลต่อประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับแอลฟา 0.05 (4) ระดับเงินเดือนและระดับตำแหน่งมีผลต่อระดับประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับแอลฟา 0.05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรูปแบบและวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรของวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา จำนวนทั้งสิ้น 127 คน ซึ่งประกอบด้วย

ฝ่ายบริหาร	5	คน
ข้าราชการครู	59	คน
ข้าราชการพลเรือน	1	คน
ครูพิเศษ	12	คน
ลูกจ้างประจำ	8	คน
ลูกจ้างชั่วคราว	42	คน
รวม	127	คน

โดยผู้วิจัยจะใช้ประชากรทั้งหมด 127 ทำการศึกษา

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือในการวิจัยและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม รวมทั้งหมดจำนวน 25 ข้อ ซึ่งได้จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง มีลักษณะคำถามแบบปลายปิดและปลายเปิด ผู้ตอบจะเลือกตอบคำถามจากข้อความที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร วิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา จำนวน 6 ข้อ ดังนี้

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
- 5) ตำแหน่ง
- 6) รายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา จำนวน 25 ข้อ ดังนี้

- | | |
|---------------------------------|-------|
| 1) ความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ | 5 ข้อ |
| 2) สภาพการปฏิบัติงาน | 5 ข้อ |
| 3) โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน | 5 ข้อ |
| 4) การเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน | 5 ข้อ |
| 5) ความยุติธรรมในหน่วยงาน | 5 ข้อ |

แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นลักษณะคำถามเชิงบวก โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาด้วยตนเองว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับใด ซึ่งในแบบสอบถามได้จัดแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับและกำหนดค่าน้ำหนักตามวิธีลิเคิร์ต (Likert Scale) ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ค่าน้ำหนักของตัวเลือก
มากที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5
มาก	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4
ปานกลาง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3
น้อย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2
น้อยที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1

จากนั้นนำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเพื่อนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ของ เบสท์ (Best , 1977:174) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด

จำนวนชั้น

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

5

$$= 0.80$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา จำนวน 6 ข้อ

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแก้ไข พร้อมทั้งได้แนะนำแนวทางสำหรับแก้ไข ปรับปรุง แบบสอบถามให้มีความเที่ยงตรง ความครอบคลุมเนื้อหา และความถูกต้องในสำนวนภาษา ต่อจากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ผ่านการแก้ไขจากผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วไปทดลองใช้ (Try – Out) กับกลุ่มประชากรจำนวน 30 ชุด และคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ได้ค่าแอลฟา = 0.8583

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรของวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา ในเดือนกันยายน - ตุลาคม 2551 ทั้งสิ้นจำนวน 127 ชุด และรับแบบสอบถามคืนมาได้ครบถ้วน จำนวน 127 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมดมาตรวจสอบ โดยพิจารณาว่าผู้ตอบแบบสอบถามตอบสมบูรณ์หรือไม่ เพื่อนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้จำนวน 127 ชุด ตามจำนวนประชากรทั้งหมดที่มีอยู่

4.2 นำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส (Coding) แล้วนำไปประเมินผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

4.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

4.3.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การอธิบายโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3.2 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่

1) *t - test* (One - Way Analysis of Variance) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม

2) *F - test* (One - Way Analysis of Variance) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม

3) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

ระดับความสัมพันธ์จะพิจารณาจากผลการคำนวณค่า r ดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ 2551:204-207)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์
ต่ำกว่า 0.30	ต่ำ
0.30-0.69	ปานกลาง
0.70-0.89	สูง
0.90 ขึ้นไป	สูงมาก