



ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

(Factors Affecting the Performance Efficiency of the Ministry of Education's Office
of the Permanent Secretary Personnel)



ฉันทชัย ใจเย็น

สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม
พุทธศักราช 2560

(ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสยาม)



ใบรับรองสารนิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม
ปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

รัฐประศาสนศาสตร
(สาขาวิชา)
เรื่อง (ภาษาไทย)
(ภาษาอังกฤษ)

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
(หลักสูตร)
ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
Factors Affecting the Performance Efficiency of the
Ministry of Education's Office of the Permanent Secretary
Personnel

นามผู้วิจัย (ภาษาไทย)
(ภาษาอังกฤษ)

นายณัทชัย ใจเย็น
Natthachai Jaiyen

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....

(ดร.สุเมธ แสงนันทนวล)

เมื่อวันที่ เดือน..... พ.ศ.

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

.....

(.....)

เมื่อวันที่ เดือน..... พ.ศ.

ลิขสิทธิ์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

Abstract

Title : Factors Affecting the Performance Efficiency of the Ministry of Education's Office of the Permanent Secretary Personnel Secretary, Ministry of Education

Author : Mr. Nuttachai Jaiyen

Degree : Master of Public Administration

Advisor :
(Dr. Sumet Saengnimnuan)
...../...../.....

This study aimed to investigate and measure the performance efficiency of the Ministry of Education's Office of the Permanent Secretary personnel as well as to offer suggestions on how to bolster the officials' performance efficiency. It was a qualitative research. The data were collected from the questionnaires distributed to 297 staff members at the Office of the Permanent Secretary used as the sample for this study.

According to the results, three studied personal factors namely level of education, position and work experience were found not to be statistically significant as they resulted in no significant difference in the degree of the performance efficiency of the Office's personnel.

On the other hand, the factors that involved performance at work including leadership, career advancement, satisfaction and work environment proved to be statistically significant at the 0.05 level since they affected the officials' performance efficiency.

Based on the findings, it is suggested that:

1) Regarding executive leadership, the management adopt the principles of good governance in their administrative work, and clearly define and assign tasks to the personnel.

2) As for career advancement, the management place emphasis on personnel's knowledge and capabilities, establish promotion criteria and standards that ensure a smooth path of career advancement for each individual, and justly define indicators for performance assessment.

3) Concerning job satisfaction, moral support be given to all personnel in the forms of bonus, compliment, reward and extra benefits.

4) In the aspect of work environment, proper workplace management practices be espoused, on a continual basis, among the staffers to make the office a nicer place to work in.

Key words: Factors, Performance Efficiency, Leadership, Ministry of Education, Office of the Permanent Secretary Personnel



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความรู้และความกรุณาและช่วยเหลืออย่างดียิ่ง จาก ดร.สุเมธ แสงนิมมกุล อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และคณาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำข้อคิดองค์ความรู้ทางวิชาการ และมุมมองในวิสัยทัศน์ใหม่ ๆ รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดทำสารนิพนธ์ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง จนทำให้สารนิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาทุกท่าน ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และให้คำแนะนำต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

สุดท้ายนี้ ต้องขอขอบคุณผู้ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ทุกท่าน โดยเฉพาะครอบครัวที่สนับสนุน ส่งเสริม และเป็นกำลังใจให้ รวมทั้งเพื่อนร่วมรุ่น สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์และเพื่อนๆ ที่คอยผลักดัน และช่วยเหลือ ให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ประสบความสำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี

นายณัทชัย ใจเย็น

มิถุนายน 2560

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(6)
สารบัญ.....	(7)
สารบัญตาราง.....	(9)
สารบัญภาพ.....	(12)

บทที่ หน้า

1. บทนำ

1.1	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
1.3	ขอบเขตของการศึกษา.....	6
1.4	นิยามศัพท์.....	7
1.5	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1	ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.....	8
2.2	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	11
2.3	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ.....	20
2.4	แนวคิดองค์การคุณภาพ.....	25
2.5	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
2.6	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	32

3. ระเบียบวิธีการวิจัย

3.1	สมมติฐานในการวิจัย.....	33
3.2	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
3.3	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35
3.4	ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	35
3.5	วิธีการรวบรวมข้อมูล.....	36
3.6	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37

สารบัญ (ต่อ)

4. ผลการศึกษาวิจัย	
4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.....	42
4.3 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตาม.....	54
4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	62
4.5 ผลการศึกษาจากแหล่งข้อมูลบุคคล	64
5. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	
ผลการศึกษา	
5.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.....	66
5.2 ข้อมูลปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.....	67
5.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน ด้วยการเปรียบเทียบหาค่าความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม.....	69
5.4 ผลการสังเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....	74
อภิปรายผล	75
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้	77
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	77
บรรณานุกรม.....	78
ภาคผนวก.....	81
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม	82
ภาคผนวก ข. ประวัติผู้ศึกษา	86

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของกระทรวงศึกษาธิการและราชการที่คณะรัฐมนตรีมิได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานใด สำนักงานหนึ่งในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยเฉพาะประสานงานต่าง ๆ ในกระทรวงศึกษาธิการ และดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีลักษณะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามสายงานการบังคับบัญชาอันเป็นอำนาจหน้าที่ซึ่งจะต้องมีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 หรือกำหนดในกฎหมายอื่น จัดทำงบประมาณและแผนปฏิบัติราชการของกระทรวงศึกษาธิการ เร่งรัด ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการในกระทรวงศึกษาธิการให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทาง และแผน ปฏิบัติราชการของกระทรวงศึกษาธิการ ดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติที่มีให้อยู่ในอำนาจของส่วนราชการอื่น และดำเนินการอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวงว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการ เพราะฉะนั้น สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จึงเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจงานที่หลากหลายทั้งงานทางด้านนโยบายของรัฐบาลซึ่งต้องขับเคลื่อนให้เกิดผลสัมฤทธิ์โดยเร็ว รวมทั้งงานที่ต้องบูรณาการในภาพรวมของกระทรวงศึกษาธิการทั้งด้านงบประมาณ แผนปฏิบัติราชการและการเร่งรัด ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติราชการของกระทรวงให้บรรลุเป้าหมายในทุกด้าน ดังนั้น สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการจะต้องทำงานด้วยความรวดเร็ว ผลสำเร็จของงานต้องมีคุณภาพ และสามารถใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ได้อย่างคุ้มค่า ผลการทำงานของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการจึงจะประสบความสำเร็จตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายหรือสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจุบันพบว่าองค์กรหลาย ๆ แห่ง มีนโยบายให้ความสำคัญในเรื่องทรัพยากรมนุษย์ โดยจะกำหนดให้มีผู้บริหารระดับสูงดูแลรับผิดชอบงานด้านนี้โดยเฉพาะ มีระบบการสรรหาว่าจ้าง การพัฒนาบุคลากร การประเมินผล การจัดสวัสดิการ ไปจนถึงการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งในรูปแบบของกิจกรรมวิชาการ และกิจกรรมสัมพันธ์ ซึ่งเป้าหมายสูงสุดก็คือ การทำให้พนักงานทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ผลักดันองค์กรไปสู่เป้าหมาย ที่ต้องการ (ไพบุลย์ ตั้งใจ, 2554 : 1)

ทรัพยากรบุคคลซึ่งถือเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งต่อการบริหารและการสร้างคุณค่าให้กับองค์กรการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐแนวใหม่ ส่วนราชการต้องมีระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีความเข้มแข็งและมีสมรรถนะ (สำนักวิจัยและพัฒนากระบวนการบริหารงานบุคคล สำนักงาน ก.พ. , 2547) สิ่งที่สำคัญที่สุดในองค์กรปัจจุบันคือจะต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการบริหารจัดการทุนมนุษย์

(Human Capital) ทูทางสังคม (Social Capital) ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างความได้เปรียบองค์กรจึงต้องมีแนวทางปฏิบัติ ระบบงานที่เอื้อและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเกิดความร่วมมือร่วมใจกันเป็นทีม การพัฒนาบุคลากรให้สามารถเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่สูงจะก่อให้เกิดความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ (บดินทร์ วิจารณ์, 2551 : 1-4) นอกจากนี้ ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จที่สำคัญของการบูรณาการการทำงานคือความสามารถของคน ได้แก่ความสามารถในการมองแบบ Oriented View ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาในประเด็นต่าง ๆ ความสามารถในการจัดการเพื่อผลักดันให้งานเกิดขึ้นได้ และความสามารถในการประสานงานกับทุกฝ่าย นั่นคือการทำงานต้องอาศัยความสามารถของบุคลากร เรื่องการมองเชิงยุทธศาสตร์ ฐภาพใหญ่ ฐความเชื่อมโยง ฐปัญหา ฐจักวิเคราะห์ ฐลำดับความสำคัญ และต้องเป็นคนที่มีลูกต่อลูกชน มีจิตวิทยาในการใช้คน การใช้คนให้ถูกกับงานไม่เพียงพอ ต้องรู้จักให้แรงใจด้วย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2549 อ้างถึงใน สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2552 : 2)

เมื่อบุคลากรมีความผูกพันกับองค์กรในระดับสูงจะทำให้ผลการดำเนินการสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ความผูกพันแสดงออกในลักษณะดังนี้ การสร้างผลงานที่มีคุณค่าและมีความหมายเข้าใจทิศทางของส่วนราชการอย่างชัดเจนและรับผิดชอบต่อผลงาน และสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ปลอดภัย ไว้เนื้อเชื่อใจ และให้ความร่วมมือซึ่งกันและกันในส่วนราชการ บุคลากรและอาสาสมัครมีแรงจูงใจและรู้สึกถึงคุณค่าของงานที่ตนทำอยู่เพราะงานนั้นสอดคล้องกับค่านิยมของตนเอง แม้ว่าความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนและการเพิ่มค่าตอบแทนจะมีความสำคัญ แต่สองปัจจัยดังกล่าวไม่เพียงพอที่จะทำให้มั่นใจว่าบุคลากรมีความผูกพันกับส่วนราชการและสร้างผลงานที่โดดเด่น ตัวอย่างของปัจจัยอื่นที่นำมาพิจารณา เช่น การแก้ไขปัญหาและข้อร้องทุกข์อย่างมีประสิทธิภาพ โอกาสในการพัฒนาและความก้าวหน้าในอาชีพ บรรยากาศในการทำงานและการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร สถานที่ทำงานที่ปลอดภัย ภาระงานที่เหมาะสมและท้าทาย การสื่อสาร ความร่วมมือ และการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ระดับการมอบอำนาจในการตัดสินใจ ความมั่นคงของงาน การตระหนักถึงความต้องการที่แตกต่างกันของกลุ่มบุคลากรที่หลากหลาย การสนับสนุนของส่วนราชการในการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2558)

การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงาน ก.พ.ร. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 - 2556 กำหนดประเด็นการประเมินภายใต้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 1 ด้านประสิทธิภาพ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร

กำหนดระดับคะแนนของผลการประเมินเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ผลการประเมินระดับดีกว่าเป้าหมายมาก	ระดับคะแนนที่ได้รับ 5
ผลการประเมินระดับดีกว่าเป้าหมาย	ระดับคะแนนที่ได้รับ 4
ผลการประเมินระดับเป็นไปตามเป้าหมาย	ระดับคะแนนที่ได้รับ 3
ผลการประเมินระดับต่ำกว่าเป้าหมาย	ระดับคะแนนที่ได้รับ 2
ผลการประเมินระดับต่ำกว่าเป้าหมายมาก	ระดับคะแนนที่ได้รับ 1

เกณฑ์การจัดระดับค่าเฉลี่ย

4.51 – 5.00	ผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50	ผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	ผลการประเมินอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.50	ผลการประเมินอยู่ในระดับน้อยมาก

ปรากฏผลการประเมิน ดังนี้

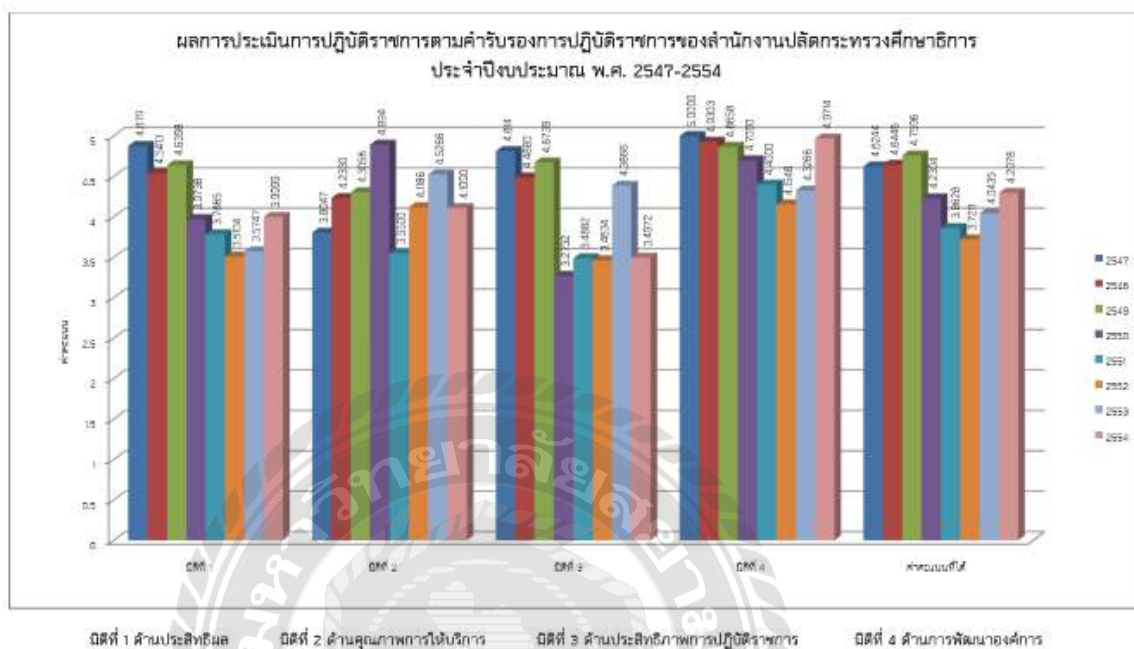
ผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของ
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 – 2556

แผนภูมิที่ 1 ผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2547-2556

ผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2547- 2556					
ปีงบประมาณ พ.ศ.	มิติที่ 1	มิติที่ 2	มิติที่ 3	มิติที่ 4	ค่าคะแนนที่ได้
2547	4.8790	3.8047	4.8140	5.0000	4.6244
2548	4.5413	4.2330	4.4880	4.9303	4.6446
2549	4.6398	4.3056	4.6739	4.8658	4.7596
2550	3.9738	4.8940	3.2732	4.7000	4.2304
2551	3.7865	3.5500	3.4882	4.4000	3.8628
2552	3.5104	4.1186	3.4634	4.1548	3.7211
2553	3.5747	4.5266	4.3866	4.3266	4.0435
2554	3.9999	4.1090	3.4972	4.9714	4.2978
	มิติภายนอก		มิติภายใน		
2555	3.7497		4.4170		3.9561
2556	3.4402		3.3901		3.4252
มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผล			มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ		
มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ			มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร		
หมายเหตุ ผลประเมินฯ ปี 2556 ณ สิงหาคม 2557					

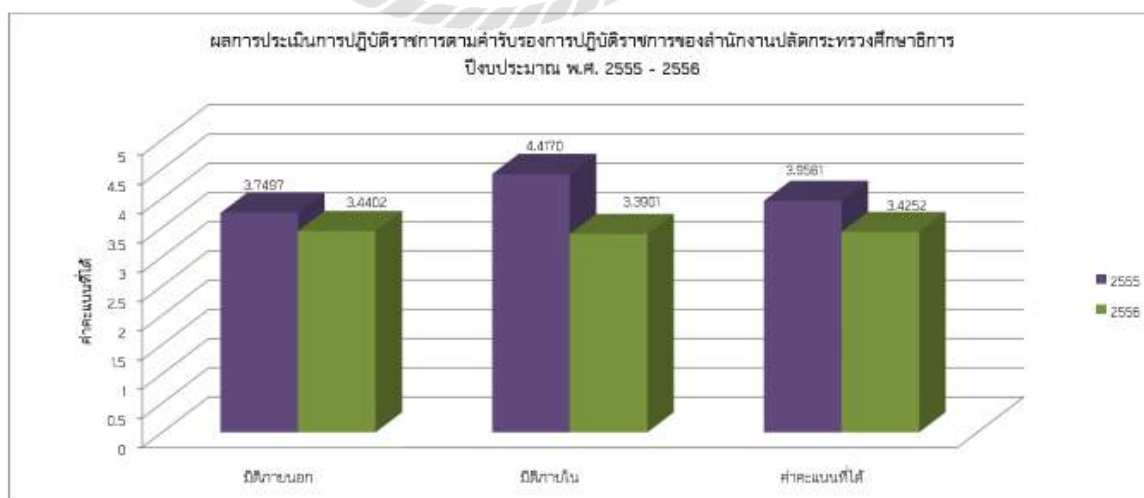
ที่มา : รายงานผลการปฏิบัติราชการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

แผนภูมิที่ 2 กราฟแสดงผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงาน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 - 2554



ที่มา : รายงานผลการปฏิบัติราชการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

แผนภูมิที่ 3 ผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงาน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 - 2556



ที่มา : รายงานผลการปฏิบัติราชการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

จากผลการประเมินด้านประสิทธิภาพของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการดังกล่าว จะเห็นได้ว่าผลการประเมินด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการหรือมิติกายในอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ย ปานกลางโดยค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.2 ขึ้นไปเท่านั้น ซึ่งยังไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ และในด้าน ประสิทธิภาพนี้ยังมีแนวโน้มลดต่ำลงด้วย ตัวชี้วัดที่สำคัญและมีผลมากที่สุดคือในเรื่องของสมรรถนะ ของบุคลากร ซึ่งแสดงว่าบุคลากรซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กรยังจะต้องมีการพัฒนา สมรรถนะต่อไปอีกหลายด้าน ดังนั้น จึงทำให้ผู้ศึกษาวิจัยเห็นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการ และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวง ศึกษาธิการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแก้ไข สนับสนุนและส่งเสริมให้มีการพัฒนา บุคลากร การสร้างแรงจูงใจเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานต่อไป และจะได้นำข้อมูลจาก การศึกษาครั้งนี้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรให้มี ประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังใช้เป็นแนวทางทำให้องค์กรสามารถหาแนวทางป้องกันและแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับ องค์กรได้ยาวนานที่สุด และปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ก็เพื่อประโยชน์ต่อ การพัฒนาองค์กรและการบริหารงานขององค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัด กระทรวงศึกษาธิการ
- 2) เพื่อวัดระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวง ศึกษาธิการ
- 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 829 คน และจำแนกจำนวนประชากรที่จะศึกษา และทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling Method) ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 297 คน

1.4 นิยามศัพท์

ผู้ศึกษาวิจัยได้ให้คำนิยามศัพท์เฉพาะสำหรับการศึกษาค้างนี้ คือ

1) บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งไม่รวมสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (สำนักงาน กศน.) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (สำนักงาน ก.ค.ศ.)

2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ แต่ละบุคคลที่มีความสามารถ และความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่วด้วยความมีระเบียบมีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลารวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน เพื่อให้ภารกิจหน้าที่ที่ถูกระบุขึ้นมากับตำแหน่งในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการซึ่งบุคคลนั้น ๆ ดำรงตำแหน่งอยู่ต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามภารกิจหน้าที่ตามที่ได้กำหนดไว้เฉพาะสำหรับตำแหน่งนั้น ๆ และบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ต้องนำความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ หรือมโนทัศน์ของตนเองที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมตามสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมอย่างมีศาสตร์และศิลป์ ในบทบาทหน้าที่ดังกล่าว

3) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยในการปฏิบัติงาน

4) ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาประสบการณ์ในการทำงาน

5) ปัจจัยในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

2) ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

3) ทำให้ทราบถึงแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้ารวบรวมแนวคิด ทฤษฎี รวมถึงเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางสร้างความเข้าใจและนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนารอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

- 2.1 ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การคุณภาพ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546

มาตรา 9 ให้จัดระเบียบบริหารราชการในส่วนกลาง ดังนี้

- (1) สำนักงานปลัดกระทรวง
- (2) ส่วนราชการที่มีหัวหน้าส่วนราชการขึ้นตรงต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ

มาตรา 10 การแบ่งราชการในส่วนกลางของกระทรวงศึกษาธิการ ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ โดยให้มีหัวหน้าส่วนราชการขึ้นตรงต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ดังนี้

- (1) สำนักงานรัฐมนตรี
- (2) สำนักงานปลัดกระทรวง
- (3) สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
- (4) สำนักงานกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
- (5) สำนักงานกรรมการการศึกษอาชีวศึกษา
- (6) สำนักงานกรรมการการอาชีวศึกษา

ส่วนราชการตาม (2) (3) (4) (5) และ (6) มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นกรม ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน

มาตรา 24 สำนักงานปลัดกระทรวงมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(1) ดำเนินการเกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของกระทรวงและราชการที่คณะรัฐมนตรีมิได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานใดสำนักงานหนึ่งในสังกัดกระทรวงโดยเฉพาะ

(2) ประสานงานต่าง ๆ ในกระทรวง และดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีลักษณะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามสายงานการบังคับบัญชาอันเป็นอำนาจหน้าที่ซึ่งจะต้องมีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกำหนดในกฎหมายอื่น

(3) จัดทำงบประมาณและแผนปฏิบัติราชการของกระทรวงให้เป็นไปตามนโยบายแนวทาง และแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง

(4) ดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติที่มีอยู่ในอำนาจของส่วนราชการอื่น

(5) ดำเนินการอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวงว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการ

มาตรา 25 สำนักงานปลัดกระทรวง อาจแบ่งส่วนราชการ ดังนี้

(1) สำนักอำนวยการ

(2) สำนัก สำนักงาน หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าสำนักหรือสำนักบริหารงาน

ในกรณีที่มีความจำเป็น สำนักงานปลัดกระทรวงอาจแบ่งส่วนราชการโดยให้มีส่วนราชการอื่นนอกจาก (1) หรือ (2) ก็ได้

ส่วนราชการตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ให้มีอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ให้เป็นของส่วนราชการนั้น ๆ โดยให้มีผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานหรือหัวหน้าส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าสำนักหรือสำนักบริหารงานหรือหัวหน้าส่วนราชการตามวรรคสอง เป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและรับผิดชอบปฏิบัติราชการ

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2548

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 8 และมาตรา 11 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการออกกฎกระทรวงไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ให้ยกเลิกกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกระทรวงศึกษาธิการ

พ.ศ.2546

ข้อ 2 ให้สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนายุทธศาสตร์ และการเปลี่ยนแปลงนโยบายของกระทรวงเป็นแผนปฏิบัติ ดำเนินการเกี่ยวข้องกับกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ จัดทำงบประมาณและการบริหารราชการประจำทั่วไปของกระทรวงเพื่อบรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของกระทรวงโดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(1) ศึกษา วิเคราะห์ จัดทำข้อมูลเพื่อใช้ในการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของกระทรวง

(2) พัฒนายุทธศาสตร์การบริหารของกระทรวง

(3) เปลี่ยนแปลงนโยบายเป็นแนวทางและแผนการปฏิบัติราชการ

(4) จัดทำงบประมาณและแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง

(5) ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจราชการและการตรวจสอบภายในราชการทั่วไปของกระทรวง

(6) ดำเนินการเกี่ยวกับงานลูกเสือ ยุวกาชาด และกิจการนักเรียน

(7) ส่งเสริมสนับสนุนงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาอัชชาติย คณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน คณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และสถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา

(8) ส่งเสริมประสานการศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรมและการกีฬา เพื่อการศึกษา ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่มีได้กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดในสังกัดกระทรวง

(9) ประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกกระทรวง รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับงานความช่วยเหลือและความร่วมมือกับต่างประเทศในส่วนที่มีได้อำนาจของส่วนราชการใดในสังกัดกระทรวง

(10) ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานปลัดกระทรวงหรือตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ 3 สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ แบ่งส่วนราชการ ดังนี้

(1) สำนักอำนวยการ

(2) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

(3) สถาบันพัฒนาผู้บริหารและการศึกษา

(4) สำนักการลูกเสือ ยุวกาชาด และกิจการนักเรียน

(5) สำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ

(6) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

(7) สำนักงานตรวจตรา ติดตาม และประเมินผล

- (8) สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์
- (9) สำนักนิติการ
- (10) สำนักบริหารงานทางการศึกษานอกโรงเรียน
- (11) สำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความหมายของประสิทธิภาพ

ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

John D. Millet (1954 อ้างถึงใน ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ, 2557 : 12-14) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพอใจและให้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย

Herbert A. Simon (1960 อ้างถึงใน ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ, 2557 : 12-14) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกับ Millet คือ พิจารณางานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นตามความหมายนี้ ประสิทธิภาพจึงหมายถึงผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและเป็นการบริการขององค์กร รวมถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย มีสูตรการคำนวณ คือ

$$E = O-I/S$$

E = Efficiency (ประสิทธิภาพของงาน)

O = Output (ผลผลิตที่ได้รับออกมา)

I = Input (ปัจจัยนำเข้า)

S = Satisfaction (ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา)

Ryan and Smith (1954 อ้างถึงใน ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ, 2557 : 12-14) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพของบุคคลไว้ว่า เป็นการกระทำในเชิงบวกให้กับงานอย่างทุ่มเทเต็มกำลังหรืออย่างตั้งใจเพื่อให้ผลงานออกมาดีที่สุด ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้น มองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคลเปรียบเทียบกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน

Peeterson and Plowan (1997 อ้างถึงใน ทิรัสมัชชา พิพัฒน์เพ็ญ, 2557 : 12-14) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ ในความหมายอย่างแคบว่าหมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และในความหมายอย่างกว้างว่า หมายถึงคุณภาพ (quality) ของการมีประสิทธิภาพ (effectiveness) และความสามารถ (competence and capacity) ในการผลิตการดำเนินงานที่ถือว่า มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นคือสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณ และคุณภาพที่ต้องการในเวลา ที่รวดเร็วและใช้ต้นทุนน้อยที่สุด ดังนั้น แนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพในที่นี้ จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ เวลา และวิธีการในการผลิต

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ (2531 : 324) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความสามารถ ที่จะให้งานเกิดผลสำเร็จ

ราชบัณฑิตยสถาน (2530 : 511) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะให้เกิดผลในการงาน

ภิญโญ สาร (2539 อ้างถึงใน ทิรัสมัชชา พิพัฒน์เพ็ญ, 2557 : 12-14) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำให้เกิดรายได้สูงสุดแต่มีรายจ่ายต่ำสุด ซึ่งผู้บริหารจะเป็นผู้ตัดสินใจ ในการกระทำต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ร่วมงานด้วย คือ สวัสดิการที่ดี และประชาชน ในสังคมต้องได้รับประโยชน์ ซึ่งหมายความว่า องค์กรจะต้องลดต้นทุนเพื่อให้มีค่าใช้จ่ายต่ำแต่ ไม่ได้หมายความว่า เงินเดือนหรือสวัสดิการของพนักงานต้องต่ำเพื่อลดต้นทุน

อนันท์ งามสะอาด (2551 อ้างถึงใน ทิรัสมัชชา พิพัฒน์เพ็ญ, 2557 : 12-14) ได้ให้ ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง กระบวนการดำเนินงาน ที่มีองค์ประกอบดังนี้

1. ประหยัด (Economy) ได้แก่ ประหยัดต้นทุน (Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resources)
 2. เสร็จทันตามกำหนดเวลา (Speed) และประหยัดเวลา (Time)
 3. คุณภาพ (Quality) ได้แก่ กระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือวัตถุดิบ มีการคัดสรรอย่างดี กระบวนการผลิต (Process) มีการดำเนินงานอย่างดี และผลผลิต (Output) ที่ได้รับดี
- ดังนั้น ในความหมายนี้ การมีประสิทธิภาพจึงต้องพิจารณากระบวนการดำเนินงานว่า ประหยัด รวดเร็ว และคุณภาพหรือมีกระบวนการดำเนินงานที่ดี หรือไม่

ยุวช ภูลาดี (2548 อ้างถึงใน ทิรัสมัชชา พิพัฒน์เพ็ญ, 2557 : 12-14) ได้ให้ ความหมายของ ประสิทธิภาพ (efficiency) ว่าหมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้า (input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (output) โดยใช้ทรัพยากรที่ต่ำสุดซึ่งเป็นการกระทำสิ่งหนึ่งที่ถูกต้อง (doing things right) โดยคำนึงถึงวิธีการ (means) การใช้ทรัพยากร (resources) ให้เกิดการประหยัดที่สุด หรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด

ศิริวิชญ์ เวชกิจ (2556 : 9) ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพ (efficiency) ว่า หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้การปฏิบัติงานจะเกิดประสิทธิภาพได้นั้นคือการดำเนินงานได้ บรรลุตาม เป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีกฎระเบียบเป็นกรอบกำหนดแนวทางในการ ปฏิบัติโดยมี ส่วนประกอบที่เอื้ออำนวยให้งานบรรลุและเกิดประสิทธิภาพได้มากขึ้นหากงานนั้นเป็นที่สนใจต่อ ผู้ปฏิบัติและความสำเร็จของงานเป็นผลให้ผู้ปฏิบัติได้รับการยอมรับเป็นที่ไว้วางใจมากขึ้นได้รับการ ยกย่องจะเป็นปัจจัยเสริมกระตุ้นส่งผลให้การปฏิบัติงานในโอกาสต่อไปมีประสิทธิภาพสูงขึ้น และเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร

ศศนันท์ วิวัฒน์ชาติ (2557 อ้างถึงใน อภิชัย จตุพรวาที, 2557 : 9) ได้ศึกษา ความหมายของประสิทธิภาพจากทรรศนะของบุคคล ต่าง ๆ พบว่ามีองค์ประกอบร่วมตรงกันอย่าง หนึ่งคือ ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการ ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไป โดยดีที่สุด ซึ่งความหมายของคำว่า โดยดีที่สุดในด้าน ธุรกิจ หมายถึง การให้ได้ผลกำไรสูงสุด แต่ ถ้าเป็นการบริหารราชการ หมายถึง ความสามารถในการ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ผู้รับบริการได้สูงสุด

สัจญา สัจญาวิวัฒน์ (2557 อ้างถึงใน อภิชัย จตุพรวาที, 2557 : 9) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพหมายถึงการวัดผลการทำงานขององค์กรนั้นว่าทำงานได้ ปริมาณงานมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการ มากน้อยแค่ไหน โดยรวมความมีประสิทธิภาพเราจะให้ความหมายถึง การทำงานได้ปริมาณและ คุณภาพมาก องค์กรโดยรวมมีความสมัครสมานสามัคคี มีสันติภาพและมี ความสุขรวม เป็นผลดี ต่อส่วนร่วมและผู้รับบริการแต่ใช้แรงงานและงบประมาณน้อย

อรศุดา คูศิริรัตนกุล (2557 : 5) ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพ (efficiency) ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานนั้นมีความสามารถ ในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้หรือไม่ ไม่ว่าจะป็นในเรื่อง ของปริมาณ งานที่ออกมา คุณภาพของชิ้นงาน อัตราผลผลิต ตลอดจนปริมาณผลผลิตที่สูญเสียไป

ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (2538 อ้างถึงใน ไพบุลย์ ตั้งใจ, 2554 : 7) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพไว้ว่า มีความหมายรวมถึง ผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัด ได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการ พิจารณา คือ

1) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การ ทำงานที่ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

2) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและ ให้บริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

วิทยา ด้านธำรงกุล (2546 อ้างถึงใน ไพบูลย์ ตั้งใจ, 2554 : 7) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อการบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปแบบของ ต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงาน หรือผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2554 อ้างถึงใน ไพบูลย์ ตั้งใจ, 2554 : 7) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพว่าหมายถึง การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้น ว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อ ผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมควมมีประสิทธิภาพ จึงหมายถึงการทำงานให้ได้ปริมาณและ คุณภาพมาก องค์กร มีความสมัครสมาน สามัคคี มีสันติภาพและความสุขร่วมกัน เป็นผลดีต่อ ส่วรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงาน และงบประมาณน้อย

อุทัย หิรัญโต (2522 อ้างถึงใน ไพบูลย์ ตั้งใจ, 2554 : 8) ได้กล่าวถึง คำว่า , ประสิทธิภาพ ในวงการธุรกิจ หรือการจัดการที่ได้รับผลกำไรหรือขาดทุน สำหรับในการบริหาร ราชการ ในทางปฏิบัติวัดได้ยากมาก วิธีวัดประสิทธิภาพที่ใช้ในวงราชการจึงหมายถึงผลการ ปฏิบัติงานที่เกิดความพึงพอใจ และ ประโยชน์แก่สังคม แต่ประสิทธิภาพในวงราชการจะต้อง พิจารณาถึงคุณค่าทางสังคม จึงไม่จำเป็นต้องประหยัดหรือมีกำไร เพราะงานบางอย่างถ้าทำ ประหยัดอาจไม่มีประสิทธิภาพ ลักษณะการบริหารที่มีประสิทธิภาพ คือการบรรลุเป้าหมาย แต่การ บริหารงานที่มีประสิทธิภาพ คือการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดผลอย่างรวดเร็ว งานเสร็จ ทนเวลา ถูกต้อง เป็นต้น

ไพบูลย์ ตั้งใจ (2554 : 8) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเท อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้ เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน จึงสรุปได้ว่าบุคคลจะมีประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน ต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ ซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กร งานจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดี ยิ่งขึ้น

พีเตอร์สัน และพลาวแมน (Peterson & Plowman, อ้างถึงใน มหาวิทยาลัย รามคำแหง สาขาบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง, 2555:27-28) ได้ให้ความหมายของคำว่า

ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบว่าหมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึงคุณภาพของการมีประสิทธิผล (quality of effectiveness) และ ความสามารถในการผลิต (competence and capability) และในการดำเนินงานทางด้าน ธุรกิจที่จะถือว่ามี ประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้า หรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อกำหนดถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมี องค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (cost) คุณภาพ (quality) ปริมาณ (quantity) และ วิธีการ (method) ในการผลิต

มิลเล็ท (Millet, อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง, 2555:28) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ มวลมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (human satisfaction and benefit produced) ซึ่ง ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดย พิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายของประสิทธิภาพ ได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการปฏิบัติงานและผลลัพธ์หรือผลผลิตที่ได้รับซึ่งก่อให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์โดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดในทุก ๆ ด้าน คือ ประหยัดทั้งเวลา แรงงาน วัสดุ สิ่งของและอื่น ๆ นอกจากนี้ประสิทธิภาพ (efficiency) ยังหมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุนหรือทรัพยากรในการดำเนินงานให้ต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผนหรือที่เคยดำเนินการมาได้ เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน หรือในทางกลับกัน ยังหมายถึงความสามารถในการเพิ่มผลผลิตหรือผลประโยชน์ที่ใช้ในการดำเนินงานได้สูงกว่าที่กำหนดไว้ในแผนหรือที่เคยดำเนินการมา หรือความสามารถในการประหยัดระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจริงเมื่อเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้หรือที่เคยดำเนินการด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

หลักการจัดการงานที่มีประสิทธิภาพ Edgar L, Morphet ได้เสนอหลักการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ดังนี้ (อ้างถึงใน ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ, 2557: 14-15)

1. การมีผู้บริหารเพียงคนเดียวในองค์กร
2. การมีจุดมุ่งหมายขององค์กรที่ชัดเจนและเป็นเอกภาพเดียวกัน

3. การมีเอกภาพในการบังคับบัญชา
 4. มีการกระจายอำนาจและความรับผิดชอบให้แก่ผู้ร่วมงาน
 5. มีการแบ่งฝ่ายงานและบุคลากรผู้รับผิดชอบให้เฉพาะเจาะจง
 6. มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจน
 7. มีการมอบหมายการควบคุมดูแลที่เหมาะสม
 8. มีความมั่นคงในเสถียรภาพการดำเนินงาน
 9. เปิดโอกาสให้มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ในองค์กร
 10. สามารถทำให้คนในองค์กรเกิดความรู้สึกร่วมใจและปลอดภัย
 11. มีการยอมรับนโยบายส่วนบุคคลที่มีความสามารถ
 12. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งในส่วนบุคคลและองค์การ
- สำหรับรูปแบบขององค์การที่มีประสิทธิภาพนั้น Richard Beckhard ได้ให้แนวคิด

ไว้ ดังนี้ (อ้างถึงใน ทิรัสมัชชา พิพัฒน์เพ็ญ, 2557: 14-15)

1. ทั้งระบบ ทุกระบบ ทุกคนทำงานโดยมีเป้าหมายตามแผน
2. รูปแบบต้องกำหนดตามวัตถุประสงค์
3. การตัดสินใจอยู่ที่ผู้รู้ข้อมูลที่ดีที่สุด มิใช่ตามลำดับชั้นรับผิดชอบ
4. วัดผู้บังคับบัญชาด้วยผลงานของหน่วยงาน ความเจริญงอกงามของ

ผู้ได้บังคับบัญชาและทีมงาน ที่มีความสามารถ

5. การสื่อสารที่ดีเยี่ยม ทุกคนรู้เรื่อง เปิดเผย
6. ความร่วมมือระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มดีเยี่ยม
7. มีความขัดแย้งทางความคิดสูง แต่ปัญหาระหว่างบุคคลน้อย
8. มีค่านิยมในการให้ความช่วยเหลือกัน
9. คนในองค์กรพัฒนาตนเองตลอดเวลา

ในการทำให้องค์การที่มีประสิทธิภาพนั้น พะยอม แก้วกำเนิด ได้เสนอกลยุทธ์การทำงานให้ประสิทธิภาพไว้ดังนี้ (อ้างถึงใน ทิรัสมัชชา พิพัฒน์เพ็ญ, 2557: 14)

1. ควรศึกษาหรือวิเคราะห์นโยบายเพื่อเป็นหลักหรือแนวทางปฏิบัติที่สำคัญ
2. ควรมีแผนงานที่ชัดเจน วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับนโยบาย
3. ควรเลือกแนวทางปฏิบัติ เทคนิควิธี โดยมุ่งวัตถุประสงค์ของงาน ใช้ทรัพยากร

ให้ประหยัดที่สุด

4. การติดตามควบคุม นิเทศการปฏิบัติงาน
5. ควรให้บุคลากรปฏิบัติงานเป็นทีมและให้เข้ารับการอบรมตามภารกิจของงาน

6. ควรปฏิบัติงานประสานแนวคิดช่วยเหลือให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์
7. ควรมีการประเมินผล
8. ควรมีการพัฒนางาน
9. ควรมีการเผยแพร่ผลงาน รายงานและประชาสัมพันธ์

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ ได้เสนอแนวคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ โดยศึกษาการปรับปรุงระบบราชการของต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จได้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง, 2555:29)

1. ต้องกำหนดแนวทางและเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน หมายถึง ระบบการทำงานที่มีประสิทธิผลยึดถือผลสำเร็จหรือผลสัมฤทธิ์ของงาน (results) เป็นหลักในการดำเนินงานโดยมุ่งที่ผลลัพธ์ (outcome) โดยมีการประเมินผลและวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรมสามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ ปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานเพื่อยุบเลิกงานที่ซ้ำซ้อน โดยสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่ ลดขนาดกำลังคนเพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กรด้านบุคลากร มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจจากระดับบนสู่ระดับเจ้าหน้าที่

2. ระบบการบริหารงานที่จะยึดผลสำเร็จของงาน และผลลัพธ์ขององค์กรเป็นหลักสำคัญในการดำเนินการรวมทั้งใช้มาตรการจูงใจและให้รางวัลตอบแทนแก่องค์กรที่ประสบความสำเร็จ

เมเจอร์ และเบรจ (Mager & Besch, 1967 อ้างถึงใน อรสุดา ดุสิตรัตนกุล, 2557 : 5-6) มีแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง การที่จะสามารถมองเห็นความแตกต่าง หรือความสามารถในการที่จะบอกได้ถูกต้อง สำคัญอย่างไร หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าอันใดถูกต้องและอันใดไม่ถูกต้อง

2. ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง สามารถหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้น และแนวทางการแก้ไข

3. ความสามารถจดจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง การสามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไร หรือต้องใช้อะไร ตลอดจนสามารถรู้ลำดับหรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานนั้นๆ ซึ่งเป็นความสามารถเชิงสติปัญญา

4. ความสามารถในการตัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักประยุกต์เครื่องมือหรือเครื่องกลต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้

5. ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในการถ่ายทอดหรือพูดซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความรู้ความเข้าใจ และเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน

ดังนั้น ในความหมายนี้ ประสิทธิภาพ จึงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าบุคคลนั้นๆ มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามที่กำหนดไว้ได้หรือไม่อย่างไร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของปริมาณผลงานที่ออกมา คุณภาพของชิ้นงาน อัตราผลผลิต ตลอดจนปริมาณผลผลิตที่สูงสูญเสียไป ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องช่วยให้การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็น มีความชัดเจน ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากกว่าปัจจัยที่ใช้ และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองสู่มาตรฐานการทำงานที่สูงขึ้น

เซอร์โต (Certo, 2000 : 9 อ้างใน อรสุดา คุสิตรัตนกุล, 2557 : 6) ได้ให้คำนิยามของประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง วิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการทำงานโดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพ หรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด อาจเรียกว่า “ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing things right)”

ครรรชิต สลับแสง (2540 อ้างถึงใน ศิริวิษณุ เวชกิจ : 2556 : 9) ได้ให้แนวคิดที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่าประสิทธิภาพหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่มวลมนุษยและได้ผลผลิตจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย

Ha Simon (1960 อ้างถึงใน ศิริวิษณุ เวชกิจ, 2556 : 6-10) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพว่า พิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลผลิตที่ได้รับ ประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า อาจพิจารณาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$e = (o - i) + s$$

e = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

o = Output คือ ผลผลิตหรือสิ่งที่ได้รับออกมา

i = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ทั่วไป

s = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม (อ้างถึงใน ไพบูลย์ ตั้งใจ, 2554 : 9) ระบุว่า ประสิทธิภาพในการผลิตหรือผลิตภาพแรงงาน หมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างจำนวนสินค้าหรือ

บริการที่ผลิตได้ (Output) กับจำนวนของทรัพยากรหรือปัจจัยที่ใช้ในการผลิตสินค้า หรือบริการนั้น ออก (Input) ความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของประสิทธิภาพในการผลิต ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มหรือลดลงของประสิทธิภาพ การผลิต อาจแบ่งได้ 3 หมวดคือ 1) ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี เช่น กระบวนการผลิต กระบวนการทำงานของเครื่องจักร หรือเครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ 2) ปัจจัยด้านระบบการบริการ เช่น การใช้เทคนิคทางการบริหาร ส่งเสริมระบบแรงงานสัมพันธ์ การใช้ระบบทวิภาคีเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต เป็นต้นและ 3) ปัจจัยด้านแรงงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดเพราะกิจการใดๆ อาจใช้เทคโนโลยี หรือเครื่องจักรที่ทันสมัยที่สุด มีการบริหารงานที่ดีเพื่อผลิตสินค้าหรือบริการที่ดีที่สุดในการนั้นๆ แต่หากไม่มีแรงงานเป็นผู้ใช้เทคโนโลยี และระบบที่วางไว้เป็นอย่างดีนั้นก็ย่อมไม่สามารถ ประสบความสำเร็จได้ ดังนั้นแรงงานจึงเป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด การปรับปรุง ระบบการทำงานเพื่อพัฒนาคุณภาพของแรงงานนั้นเป็นสิ่งจำเป็นที่มีผลต่อการเพิ่ม ประสิทธิภาพการผลิต แต่ในปัจจุบันยังขาดข้อมูลที่จะเป็นเครื่องตัดสินใจในการดำเนินนโยบาย ทางด้านการเพิ่มประสิทธิภาพของแรงงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนบริหารแรงงาน การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ตลอดจนการวางแผนพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมทั้งใน ภาครัฐและเอกชนกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้เล็งเห็นความสำคัญที่จะรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับการผลิตและศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการผลิตของแรงงาน เพื่อให้ได้ ข้อมูลที่เป็นเครื่องชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงสภาวะการผลิตของแรงงานและผู้ประกอบการ อีกทั้งเป็น ตัวกระตุ้นให้ผู้ประกอบการปรับปรุงคุณภาพการผลิตของตน และของแรงงานให้มีประสิทธิภาพ สูงขึ้น ช่วยให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐานเมื่อเทียบกับต่างประเทศซึ่งจะเป็นผลดี ต่อเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม

ก้นดยา เพิ่มผล (2557 อ้างถึงใน อภิชาติ จตุพรวาที, 2557 : 10) ได้กล่าวถึงการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานว่าเป็นการปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้นเจริญขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อันจะทำให้ตนเองผู้อื่นและองค์กรเกิดความสุขในที่สุด ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรหรือการพัฒนาสังคม นอกจากนั้นการพัฒนาตนเองกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานยังมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดอีกด้วย กล่าวคือประการแรกก่อนที่คนจะเข้าสู่การทำงานในองค์กรหนึ่ง ๆ นั้น บุคคลนั้นต้องมีความรู้ความสามารถมีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการนั้นต้องการ ซึ่งบุคคลจะมีคุณสมบัติตามที่องค์กรกำหนดนั้นก็จะต้องมีการพัฒนาตนเองหรือได้รับการพัฒนาจากสถาบันต่าง ๆ จนมีความสามารถเพียงพอที่จะเข้าสู่งานและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประการที่สองเมื่อบุคคลเข้าสู่งานแล้ว ก็เป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องพัฒนาบุคคลให้มีประสิทธิภาพ (ความสามารถ) ในการทำงานให้ดีที่สุดเพื่อประสิทธิผลของ

องค์การจึงกล่าวได้ว่า การพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานจะก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์การในที่สุดนั่นเอง

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ความหมายของการบริหารจัดการ

คำว่า “การบริหาร” นั้น นอกจากใช้คำภาษาอังกฤษว่า “Administration” ยังมีคำอีกคำหนึ่งที่ใช้แทนกันได้คือคำว่า “Management” ซึ่งเป็นคำที่มีความหมายเหมือนกันแต่ทางวิชาการจะเลือกใช้คำว่า “Administration” ก็ด้วยเหตุผล 2 ประการคือเหตุผลประการแรกเมื่อไม่ต้องการใช้คำที่มีความหมายหนักในการจัดการธุรกิจเอกชนและเหตุผลประการที่สองเมื่อไม่ต้องการใช้คำว่า “ผู้จัดการ” (Manager) ซึ่งมีความหมายแคบจัดลงไปว่าเป็นผู้บริหารงานขององค์การแห่งใดแห่งหนึ่งหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเท่านั้น ดังนั้นเมื่อพูดถึงการบริหารงานโดยทั่วไปหรือการบริหารราชการจึงนิยมใช้คำว่า “Administration” (ศิริวิชญ์ เวชกิจ, 2556 : 4)

คำว่า “การบริหาร (Administration)” กับคำว่า การจัดการ (Management) (อุดม ชูดีวรรณ, 2558: 14-15) มีความหมายที่ใกล้เคียงกัน อาจใช้แทนกันได้แต่คำว่าการบริหาร (Administration) มีความหมายในเชิงศาสตร์วิทยาการความรู้ (To know) ส่วนคำว่าการจัดการ (Management) มีความหมายไปในเชิงการกระทำ (To do) นิยมใช้ในทางธุรกิจมากกว่าการบริหารราชการ ซึ่งการบริหารใช้กับการกำหนดนโยบาย (Policy) ให้ระดับล่างนำไปปฏิบัติ ส่วนคำว่า การจัดการ (Management) เน้นในเรื่องการนำนโยบายที่ผู้บริหารระดับสูงออกมานำ ไปปฏิบัติทำให้สัมฤทธิ์ผล นอกจากนี้นักวิชาการ เช่น Bartol and Martin, (1998) Kreitner, (1998) Certo, (2000) Lewis, Goodman and Fandt, (2001) Schermerhorn, (2002) และวิเชียร วิทยอุดม, (2555) ได้ให้ความหมายของการบริหารที่สอดคล้องกันว่าการบริหารเป็นกระบวนการที่เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ โดยนำเอาทรัพยากรในการบริหาร (Administrative Resources) มาดำเนินการตามกระบวนการบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และSergiovani, (1987) Daft, (1991) Dubrin, (1994) Griffin,(1996) Bartol and Martin, (1998) Certo, (2000) Ivancervich and matterson, (2002) และ Schermerhorn, 2002) ให้แนวคิดว่าการบริหารองค์การทั่วไปมี 5 ด้าน คือ 1) การวางแผน (Planning) 2) การจัดองค์การ (Organizing) 3) การจัดคนเขาทำงาน (Staffing) 4) การนำ (Leading) และ5) การควบคุม (Controlling) แต่ Robbins & Coulter (2008) กล่าวว่าปัจจุบันนักวิชาการด้านการบริหารจัดการมีความเห็นตรงกันว่าหน้าที่ของผู้บริหารประกอบด้วย 4 ด้าน คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) (อุดม ชูดีวรรณ, 2558: 14-15)

อุดม ชูดีวรรณ (2558: 16) ให้ความหมายว่า “การบริหาร” เป็นกระบวนการในการดำเนินงานโดยอาศัยคนและทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมายขององค์การซึ่งหน้าที่สำคัญในการบริหารองค์การประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม “ระบบบริหาร” หมายถึง ชุดขององค์ประกอบย่อยที่มีความสัมพันธ์กันตามหน้าที่การบริหาร ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2555: 15) ให้ความหมายว่า การบริหารงานเป็นกระบวนการหนึ่งของการบริหารงานองค์การหรือการจัดการ ดังเช่น ผู้เชี่ยวชาญในการบริหารงานองค์การหรือการจัดการหลายๆ ท่านได้กล่าวไว้เช่น Pigors and Myer (1981 : 6) เห็นว่า “กระบวนการบริหารงานบุคคลไม่สามารถ แยกออกจากการจัดการได้” เนื่องจากการบริหารองค์การและการบริหารงานบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อกันจึงส่งผลให้การบริหารงานบุคคลมีความสำคัญมากขึ้นทุกขณะเมื่อการบริหารองค์การมีความจำเป็นต่อการทำงานอันจะทำให้ภารกิจต่างๆ สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ตามที่ต้องการ Flippo (1980 : 5) ได้สรุปความหมายของการบริหารงานบุคคลว่า คือการวางแผนการจัดองค์การ การอำนวยการ การควบคุมเพื่อการพัฒนา การพัฒนา การจัดค่าตอบแทน การประสานประโยชน์ การบำรุงรักษาบุคลากร และการพ้นจากหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์การที่เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของปัจเจกองค์การและสังคม

ทวิธา คชรินทร์ (2541 อ้างถึงใน ศิริวิชญ์ เวชกิจ, 2556 : 4) ให้ความหมายการบริหาร (Administration) ว่าหมายถึงกิจกรรมต่างๆที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมมือกันดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างร่วมกัน ดังนั้นการบริหารจะเกี่ยวข้องกับ 1) บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป 2) ร่วมมือกันทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง 3) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างร่วมกัน

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายของการบริหารจัดการได้ว่า หมายถึง กระบวนการในการดำเนินงานโดยอาศัยคนและทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ จะเกี่ยวข้องกับบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมมือกันทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างร่วมกันโดยหน้าที่ของผู้บริหารประกอบด้วย 4 ด้าน คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling)

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร

ลักษณะที่สำคัญของการบริหาร การบริหารมีลักษณะสำคัญๆ 8 ประการ ดังนี้ (ศิริวิชญ์ เวชกิจ, 2556 : 6)

1) การบริหารเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งมิใช่บุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งถ้าจะกล่าวถึงบุคคลผู้ทำหน้าที่บริหารนั้นก็เรียกว่าผู้บริหาร (Profession)

2) การบริหารเป็นงานที่มีจุดหมายทั้งนี้หมายความว่าในการบริหารงานนั้นจำเป็นต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายไว้ก่อนไม่ว่าจะกำหนดไว้อย่างชัดเจนหรือไม่ก็ตามส่วนการบริหารนั้นจะเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้สำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

3) การบริหารเป็นแนวทางสำคัญที่มีอิทธิพลต่อสังคมภายในและภายนอกองค์กร เช่น ถ้าผู้บริหารต้องการจะปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นก็อาจทำได้ โดยการจัดหาเครื่องจักรเครื่องมืออันทันสมัยมาใช้จัดการฝึกอบรมคนงานให้มีความสามารถยิ่งขึ้นซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์กรและต่อผู้ปฏิบัติงานด้วย ตัวอย่างผลกระทบต่อสังคมภายนอกเป็นต้นว่าถ้าองค์กรนั้นๆ มีนโยบายที่จะทำประโยชน์ต่อสังคมเช่นส่งเสริมการศึกษาในชุมชนโดยให้ทุนการศึกษาหรือบริจาคเงินก่อสร้างโรงเรียนก็นับว่าองค์กรนั้นมีส่วนช่วยพัฒนาสังคมภายนอกองค์กรหรือองค์กรบางแห่งอาจไม่นำพาต่อความเดือดร้อนราคาของเครื่องจักรของตนก่อนขึ้น เช่น ปล่อยวันหรือกลิ่นเหม็นให้รบกวนสังคมที่มีอยู่ในบริเวณใกล้เคียงเป็นต้น สิ่งเหล่านี้ย่อมเป็นผลของการบริหารอันมีอิทธิพลต่อชีวิตมนุษย์และสิ่งแวดล้อม

4) การบริหารเป็นเรื่องเกี่ยวกับความสามารถของกลุ่มคน ธุรกิจก่อตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์โดยกลุ่มคนมิใช่เป็นความสามารถของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเพียงบุคคลเดียวเท่านั้นทั้งนี้เพราะว่าคนเราย่อมมีขอบเขตความสามารถจำกัดทั้งด้านกำลังกาย กำลังสมอง และเวลา จึงจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากบุคคลมาช่วยกัน

5) การบริหารจะได้รับผลสำเร็จด้วยดีก็แต่โดยการร่วมแรงร่วมใจของบุคคลอื่น ๆ นอกเหนือไปจากเจ้าของธุรกิจทั้งนี้เนื่องจากบรรดาเจ้าของเช่นผู้ถือหุ้นอาจไม่มีเวลาหรือความสามารถในการบริหารจึงต้องจัดหาผู้อื่นที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารให้มาบริหารในองค์กร

6) การบริหารจะดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพได้ก็แต่โดยการใช้ความรู้ความชำนาญและการฝึกฝนอบรมทางด้านบริหารมาโดยเฉพาะ จึงเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าการบริหารเป็นวิชาชีพอย่างหนึ่ง ผู้บริหารโดยเฉพาะผู้บริหารสูงสุดไม่จำเป็นต้องมีความรู้ทางเทคนิคในการปฏิบัติงานโดยตรงแต่ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ความชำนาญในการบริหารอันได้แก่การวางแผนการจัดองค์กร ฯลฯ

7) การบริหารเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนไม่สามารถมองเห็นได้แต่สิ่งที่จะแสดงให้เห็นว่าการบริหารดำเนินไปอย่างไรได้ผลดีหรือไม่เพียงใดนั้นก็คือผลงานเพราะว่าผลงานจะเป็นเครื่องวัดความสามารถทางการบริหาร

8) เจ้าของธุรกิจไม่จำเป็นต้องทำหน้าที่ผู้บริหารเสียเองโดยทั่วไปแล้ว (ยกเว้นองค์กรขนาดเล็ก) คณะผู้บริหารมักจะเป็นกลุ่มบุคคลอื่น ๆ ที่มีความสามารถทางการบริหารทำหน้าที่ในนามของเจ้าของธุรกิจ

องค์ประกอบของการบริหาร Luther and Lundall (1937 อ้างถึงใน ศิริวิชัย เวชกิจ, 2556 : 7) ได้สรุปกระบวนการบริหารไว้ว่ากระบวนการบริหาร ประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 7 ประการ เรียกโดยย่อว่า “POSDCoRB Model” ซึ่งอธิบายความหมายได้ดังนี้

P = Planning หมายถึง การวางแผนงานซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการใช้ความรู้ วิทยาการและวิจารณ์เหตุการณวิจัเหตุการณ์ในอนาคตแล้วกำหนดวิธีการ โดยถูกต้องอย่างมีเหตุผล

O = Organizing หมายถึง การจัดส่วนราชการหรือองค์กร

S = Staffing หมายถึง การจัดบุคคลมาปฏิบัติงานหรือการบริหารงานบุคคล

D = Directing หมายถึง การศึกษาวิธีการอำนวยความสะดวกควบคุมพิเศษงาน

Co = Coordinating หมายถึง ความร่วมมือประสานงาน

R = Reporting หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานการประชาสัมพันธ์

B = Budgeting หมายถึง การเงินงบประมาณ

ภารกิจของผู้บริหารคือการสร้างประสิทธิภาพในการจัดระบบงานต่างๆ ให้เหมาะสม สะดวกและง่ายต่อผู้ปฏิบัติโดยมีประสิทธิภาพในผลงานสูงซึ่งพิจารณาองภาระหน้าที่ดังกล่าวเป็นภาพรวมก็คือ “การประสานงาน” (Coordination) หรือการประสานการทำงานของฝ่ายต่างๆ ให้เข้ากันได้ (Coordinated Work) นั่นเองในทางปฏิบัติหน้าที่งานบริหาร (Managerial Functions) เป็นมาตรฐานที่จะต้องกระทำโดยตัวผู้บริหารเอง 5 ประการ คือ

1) การวางแผน (Planning) หรือการกำหนดทิศทางองค์กรพร้อมกับเป้าหมายและแผนงานต่างๆ

2) การจัดองค์กร (Organizing) หรือการจัดระเบียบทรัพยากรให้เป็นระบบงานที่มีประสิทธิภาพเป็นระบบวิธีทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดที่เรียกกันทั่วไปว่า “The One Best Way”

3) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) คือการจัดหาพัฒนาและธำรงรักษาในองค์กรมีทรัพยากรบุคคลที่ทรงคุณค่าสูงสุดเพื่อพร้อมที่จะปฏิบัติงานและสร้างสรรค์ความสำเร็จให้กับองค์กรจากหน้าที่ที่แต่ละคนรับผิดชอบอยู่

4) การสั่งการ (Directing) คือการมีศิลปะการสร้าง ความเข้าใจการรู้จักจูงใจและกำกับให้ผู้ทำงานทุกคนและทีมงานต่างๆ ทำงานโดยทุ่มเทและเสริมประสบการณ์ต่อกันเพื่อผลสำเร็จของส่วนรวมร่วมกัน

5) การควบคุม (Control) คือ การติดตามการปฏิบัติที่กำลังดำเนินไปเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพของการทำงานต่างๆ ในระหว่างกระบวนการทำงาน ทั้งนี้หากผลงานใดผิดไปจากที่คิดผู้บริหารก็แก้ไขและปรับให้การทำงานกลับเข้าสู่ภาวะที่มีประสิทธิภาพอีกครั้ง การติดตามผลการปฏิบัติและการปรับแก้ต่างก็ต้องกระทำกับคนผู้ทำงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ในขณะนั้นและด้วยเหตุดังกล่าวนี้เองความหมายของ การควบคุมที่แท้จริงจึงเป็น “การควบคุมผู้ทำงาน” นั่นเอง

อุดม ชูสีวรรณ (2558 : 15-16) กล่าวว่ากระบวนการบริหารในปัจจุบันประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) การวางแผน 2) การจัดองค์การ 3) การนำ และ 4) การควบคุม ซึ่งแต่ละด้านมีการดำเนินการ ดังนี้

1) การวางแผน (Planning) เป็นขั้นตอนของการกำหนดเป้าหมายและจุดมุ่งหมาย พัฒนาแผนแม่บทและยุทธศาสตร์ในการนำไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายซึ่งผู้บริหารต้องตัดสินใจว่าองค์การมีเป้าหมายอะไรในอนาคตและต้องดำเนินการอย่างไร ประกอบด้วย การดำเนินการตรวจสอบตัวเองเพื่อกำหนดสถานการณ์ในปัจจุบันขององค์การ การสำรวจสภาพแวดล้อม การกำหนดเป้าหมาย การพยากรณ์สถานการณ์ในอนาคต การกำหนดแนวทางปฏิบัติงาน การใช้ทรัพยากร การประเมิน ทบทวนและปรับแผนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง หรือผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามที่กำหนด การติดต่อสื่อสารในกระบวนการวางแผนเป็นไปอย่างทั่วถึง

2) การจัดองค์การ (Organizing) เป็นขั้นตอนในการกำหนดกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ จัดบุคคล และ ทรัพยากร เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ได้แก่ การมอบหมายงาน ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ การระบุและอธิบายงานที่จะดำเนินการ การจัดโครงสร้างองค์การ เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง หรือผลลัพธ์ไม่ได้เป็นไปตามที่กำหนดการติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการจัดองค์การให้เป็นไปอย่างทั่วถึง

3) การนำ (Leading) เป็นหน้าที่เกี่ยวกับการนำทาง การนิเทศติดตามผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนำแผนขององค์การไปปฏิบัติเป็นความพยายามของผู้บริหารที่จะกระตุ้นให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานสูง การนำจะช่วยให้งานบรรลุความสำเร็จ เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสาร การมอบหมายมาตรฐานของการทำงาน การให้คำแนะนำ คำปรึกษาแก่พนักงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานการทำงาน การให้รางวัล การยกย่อง ตำนานดีเด่นอย่างยุติธรรม และถูกต้องเหมาะสม

4) การควบคุม (Controlling) เกี่ยวกับหน้าที่การประเมินติดตามผลการดำเนินงาน การปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ได้แก่ การกำหนดมาตรฐาน การเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับมาตรฐาน การแก้ไขความบกพร่อง การทบทวนและปรับวิธีการควบคุมเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงหรือผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การคุณภาพ

ความหมายของคุณภาพ

ดร.เดมมิ่ง (Deming, William Edwards, 1982 อ้างถึงใน ธนวัฒน์ ศรีศิริวัฒน์, 2555 : 6-7) ได้กล่าวไว้ว่าคุณภาพคือคุณค่าและเกณฑ์ที่ผู้บริโภครู้จักเป็นผู้กำหนดขึ้น ไม่ใช่ผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการ เป็นผู้กำหนดผลผลิตแม้ว่าจะดีเพียงใดแต่ถ้าไม่เป็นไปตามความต้องการและไม่ได้สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ผลผลิตนั้นจะไร้คุณค่าและไม่สามารถขายได้ ดังนั้น ผลผลิตและการให้บริการต้องประเมินจากความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ใช้

โจเซฟ เอ็ม จูแรน (Joseph M. Juran, 1998 อ้างถึงใน ธนวัฒน์ ศรีศิริวัฒน์, 2555 : 6-7) ได้ให้ความหมายของคุณภาพ คือ สิ่งที่ตรงและเหมาะสมกับการใช้งานและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า 2 ประการ คือ ประการแรก คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติของผลผลิตที่ได้ตามความต้องการและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า จะส่งผลทำให้ลูกค้านิยมเพิ่มขึ้นแข่งขันได้ เพิ่มจำนวนผู้สมัคร และเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ประการที่สอง ต้องปราศจากความไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ไม่มีข้อบกพร่อง ไม่ต้องกลับมาทำใหม่ ลดการสูญเสีย ลดของเสีย ลดการตรวจสอบ ลดการร้องเรียนของลูกค้า เพิ่มผลผลิตและการตอบสนอง และเพิ่มประสิทธิภาพการส่งมอบ

ฟิลิป ครอสบี (Philip Crosby, 1980 อ้างถึงใน ธนวัฒน์ ศรีศิริวัฒน์, 2555 : 6-7) ได้กำหนดคุณลักษณะของคุณภาพไว้ 5 ด้าน ได้แก่

1. ตรงกับความต้องการและข้อตกลงของลูกค้า
2. การป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น
3. ข้อบกพร่องเป็นศูนย์
4. ต้องมีคุณค่าและราคา
5. ต้องไม่เพิ่มราคากับลูกค้า

สรุป การจัดการคุณภาพ คือ การตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ โดยทำให้ผลงานนั้นมีมาตรฐาน ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้รับความสะดวก ความปลอดภัย มีความรับผิดชอบ ความคงทน ความเหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอย

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การคุณภาพ

หลักการบริการงานคุณภาพ 8 ประการ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดศรีสะเกษ, 2555 : 20-21)

หลักการที่ 1 : องค์การที่ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า (Customer Focused Organization) “องค์กรต้องฟังฟังลูกค้าเพื่อความอยู่รอด ดังนั้นจึงควรทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าทั้งในส่วนปัจจุบันและ

อนาคตและทำให้บรรลุความต้องการเหล่านั้นรวมถึงความพยายามที่จะทำให้ได้เกินความคาดหวังของลูกค้า”

หลักการที่ 2 : ความเป็นผู้นำ (Leadership) “ผู้นำเป็นผู้กำหนดความเป็นเอกภาพของวัตถุประสงค์และทิศทางขององค์กร ผู้นำต้องเป็นผู้สร้างและธำรงไว้ซึ่งปัจจัยเกื้อหนุนภายในที่สนับสนุนให้ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมและส่งเสริมการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้”

หลักการที่ 3 : การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of People) “พนักงานทุกระดับถือเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรและการให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่และเต็มความสามารถของพนักงานทุกคนย่อมก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร”

หลักการที่ 4 : การบริหารเชิงกระบวนการ (Process Approach) “ผลลัพธ์ที่ต้องการสามารถบรรลุได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อทรัพยากรและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องได้รับการบริหารจัดการอย่างเป็นกระบวนการ”

หลักการที่ 5 : การบริหารเป็นระบบ (System Approach to Management) “การบ่งชี้การทำ ความเข้าใจและการบริหารจัดการในเชิงระบบที่ประกอบด้วยกระบวนการต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน เพื่อวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ จะช่วย ปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร”

หลักการที่ 6 : การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement) “การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องควรได้รับการกำหนดให้เป็นวัตถุประสงค์ถาวรขององค์กร”

หลักการที่ 7 : การตัดสินใจจากข้อมูลที่เป็นจริง (Factual Approach to Decision Making)

หลักการที่ 8 : ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วม (Mutually Beneficial supplier Relationship)

กุลชน ชนาพงศธร (2548 อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง, 2555 : 20-21) ได้สรุปหลักการให้บริการสาธารณะ ไว้ดังนี้

1. หลักการต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์ที่ได้รับ และสิ่งที่องค์กรจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค การบริการที่ดีนั้นจะต้องให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องมีไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปตามลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากเกินไป

การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) จะเน้นเฉพาะความสอดคล้องกับข้อกำหนดคุณสมบัติในรายละเอียด (conformance to specification) (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2556 : 170 -181)

จูแรน ได้ให้ความหมายของคุณภาพว่า หมายถึง ความเหมาะสมในการใช้งาน (fitness for use) ซึ่งจะรวมคุณลักษณะ 5 ประการ ได้แก่ คุณภาพการออกแบบ คุณภาพของความสอดคล้องกับข้อกำหนด (quality of conformance) การหามาได้ (availability) ความปลอดภัย และการใช้งาน (March, 1994) เนื่องจากความหมายดังกล่าวได้รับความสนใจจากผู้ปฏิบัติเท่านั้น ต่อมาจูแรน จึงได้นำความคิดเรื่อง “ต้นทุน” (cost) เข้ามาเพื่อแสดงให้เห็นถึงค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นหากมีสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีคุณภาพเกิดขึ้น โดยจูแรนเสนอให้ผู้บริหารลงทุนด้านการตรวจสอบและประเมินระดับคุณภาพสินค้า รวมทั้งป้องกันข้อบกพร่องหรือความล้มเหลวที่อาจเกิดขึ้นเพราะจูแรน พบว่าหากปล่อยให้ข้อบกพร่องเกิดขึ้นแล้วต้นทุนของความบกพร่องเหล่านั้นจะสูงมากถึง 50-80% ของค่าใช้จ่ายทั้งหมด

ฟิลลิป บี. ครอสบี (Philip B. Crosby) ได้เสนอกฎในการจัดการคุณภาพ (Absolute for Quality Management) โดยกล่าวถึงความหมายของคุณภาพว่า หมายถึง การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (conformance to requirement)

จากความหมายของคุณภาพดังกล่าวอาจแบ่งได้เป็น 4 มิติ คือ

1) มาตรฐาน (standard) ได้แก่ ข้อกำหนดหรือกฎเกณฑ์ที่ตัดสินความมีคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น เช่น การลดจำนวนข้อบกพร่องให้เกิดขึ้นน้อยที่สุดหรือไม่มีเลย (Zero-Defect) (Crosby, 1979) หรือความสอดคล้องกับข้อกำหนดรายละเอียดคุณสมบัติ (fitness to specification) หรือความสอดคล้องกับมาตรฐาน (fitness to standard) ที่องค์การภายนอกกำหนดเพื่อเป็นบรรทัดฐานให้หน่วยงานต่าง ๆ ปฏิบัติตาม

2) ผลงาน (Performance) ความสามารถในการใช้งาน (functionality) ของผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นได้ตอบสนองจุดประสงค์ในการใช้งานหรือไม่ ความสามารถในการเข้าถึง (accessibility) หรือความสะดวก ปลอดภัย ความรับผิดชอบ การให้บริการ ความคงทน ความแม่นยำและความเหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอย (fitness to use)

3) ประสิทธิภาพ (Efficiency) การพิจารณาปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตหรือสินค้าหรือบริการที่ผลิตขึ้นมา การควบคุมต้นทุน และเวลาในการส่งมอบ ดังนั้น มิติดังนี้จะครอบคลุมเรื่องความเหมาะสมกับต้นทุน (fitness to cost)

4) ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นมิติของคุณภาพที่เกี่ยวกับความสอดคล้องกับความต้องการ (conformance to requirement) ของลูกค้า รูปลักษณ์ของสินค้าที่สร้างความพึงพอใจของลูกค้าโดยอาจเป็นคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวังหรือต้องการ (exciting quality) ซึ่งทำให้ลูกค้าเห็นความแตกต่างและก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน

แนวคิดเรื่องการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management – TQM) (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2556 : 170 -181) เนื่องจากการจัดการคุณภาพมีชื่อเรียกต่างกันไปมากมาย เช่น การควบคุมคุณภาพ (Quality Control-QC) การจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management – TQM), ISO, Six Sigma แม้ว่าการจัดการเหล่านี้มีคำจำกัดความและรายละเอียดของวิธีการต่างกัน แต่สาระสำคัญจะคล้ายกัน จากการประมวลสาระสำคัญ สามารถสรุปได้ดังนี้

1) พันธะผูกพันกับคุณภาพ (Commitment to Quality)

การจัดการคุณภาพขึ้นอยู่กับความเชื่อและความมุ่งมั่นเกี่ยวกับคุณภาพใน 4 ระดับ คือ

(1) พันธะผูกพันในการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ โดยการยอมรับว่าคุณภาพนั้นจะช่วยในการพัฒนาและรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันและความเชื่อมั่นว่าลูกค้าต้องการสินค้า

(2) พันธะผูกพันต่อลูกค้า กล่าวคือ พนักงานทุกคนต้องรักษาและทำให้คุณภาพเกิดขึ้นในทุกธุรกรรมที่ติดต่อกับลูกค้าหรือซัพพลายเออร์

(3) พันธะผูกพันจากผู้บริหารระดับสูงในการจัดการเชิงคุณภาพ

(4) พันธะผูกพันจากทุกคนในองค์กรในการอุทิศตัวเพื่อช่วยในการผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพและยอมรับว่าคุณภาพเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของความอยู่รอดขององค์กรและความสามารถในการสนองความพึงพอใจของลูกค้า

2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) การจัดการเชิงคุณภาพต้องอาศัยการปรับปรุงอย่างไม่หยุดยั้ง ทั้งนี้ผู้บริหารทุกระดับจะต้องมีการสนับสนุน กำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน รวมทั้งมีวิธีการที่จะนำส่งสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพให้แก่ลูกค้า

3) การมีส่วนร่วมทั้งหมด (Total Involvement) การจัดการเชิงคุณภาพจะสำเร็จด้วยการทำงานซึ่งระดมจากบุคคลทุกระดับในทุกหน่วยงานเพื่อระดมความเห็นจากหลายมุมมองเพื่อช่วยในการตัดสินใจ โดยจะอยู่บนพื้นฐานการทำงานเป็นทีม ซึ่งมีหลายรูปแบบ คือ

(1) ทีมงานแนวตั้ง (Vertical Teamwork) คือ ทีมงานระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับฝ่ายปฏิบัติการ

(2) ทีมงานแนวนอน (Horizontal Teamwork) คือ ทีมงานที่เกิดจากผู้ปฏิบัติงานหลายหน่วยงานมารวมกัน

(3) ทีมงานระหว่างองค์กร (Interorganization Teamwork) เป็นการนำตัวแทนทั้งฝ่ายลูกค้าและซัพพลายเออร์มารวมกัน เพื่อสร้างคุณภาพที่สอดคล้องหรือเกินความคาดหมายของลูกค้า

4) การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยี (Extensive Use of Scientific tools, Technologies, and Methods) การจัดการคุณภาพต้องมีการประยุกต์ใช้เครื่องมือและเทคนิคแทนการใช้อารมณ์ความรู้สึกในการบริหาร เครื่องมือเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ได้แก่ เครื่องมือทางสถิติ กฎและหลักทางวิทยาศาสตร์ในสาขาต่างๆ รวมทั้งมาตรฐาน หรือ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่มีลักษณะเป็นวัตถุวิสัย (Objectivity) หรืออาศัยข้อมูลเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ ไม่ใช่อารมณ์ความรู้สึกในการตัดสินใจ

5) เน้นที่ลูกค้า (Customers-oriented) ทั้งนี้ได้เน้นเฉพาะบุคคลหรือองค์กรที่จ่ายเงินเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการ แต่ลูกค้าตามแนวคิดของการจัดการคุณภาพ หมายถึง ทั้งลูกค้าภายใน (Internal customer) และลูกค้าภายนอก (External Customer) การทำงานที่ดีจะไม่ได้คำนึงถึงความสะดวกสบายในการทำงานของหน่วยงานตนเองเท่านั้น หากแต่ต้องพิจารณาถึงการสร้างความพอใจแก่หน่วยงานที่ลูกค้าให้การบริการด้วย และยังคงให้ความสำคัญกับลูกค้าภายนอกอีกด้วย

6) เน้นกระบวนการ (Process-oriented) การปรับปรุงการทำงานจะเน้นการหาสาเหตุของปัญหา และแก้ไขในกระบวนการทำงานที่ทำให้เกิดปัญหาดังกล่าว การแก้ไขปัญหาด้วยการทำซ้ำใหม่ (Rework) หรือการแก้ปัญหาความล่าช้าด้วยการทำงานนอกเวลา ถือเป็น การไม่ได้แก้ปัญหาที่รากเหง้าของปัญหา ดังนั้น จึงต้องเน้นการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานให้เห็นความสำคัญของกระบวนการ และป้องกันปัญหาหรือข้อผิดพลาดไม่ให้เกิดซ้ำอีก

7) การให้การศึกษาและการฝึกอบรม (Education & Training) การให้การศึกษาและการฝึกอบรมทั้งแก่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการในทุกระดับโดยมีการพัฒนาเทคนิคต่าง ๆ เช่น การประเมินผลการฝึกอบรม และการวิเคราะห์ความต้องการอย่างเป็นระบบ (Blackburn & Roson, 1992) และการอบรมอย่างครอบคลุมทักษะต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน (Snell & Dean, 1992) จะทำให้คุณภาพของงานเพิ่มขึ้น

8) การเคารพความเป็นมนุษย์ (Humanity) การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จำเป็นต้องเคารพความเป็นมนุษย์ โดยเชื่อว่ามนุษย์สามารถคิดด้วยตนเอง ตัดสินใจได้ด้วยตนเองและปฏิบัติตามความคิดริเริ่มของตนเองได้ การคาดหวังให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานตามวิธีที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เช่นเดียวกับที่ปฏิบัติต่อเครื่องจักรเป็นความล้มเหลวในการเคารพความเป็นมนุษย์ต่อผู้ปฏิบัติงาน

แต่หากผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบเป้าหมายที่แน่ชัด ตลอดจนรับทราบถึงข้อจำกัดและความรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น รวมทั้งได้รับการพัฒนาความสามารถพิเศษของตนเองและมีการใช้ดุลพินิจในการหาวิธีทำงานที่ดีที่สุด เมื่อผลงานได้ออกมาเป็นที่พอใจก็ได้รับการชมเชย จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าการงานของตนเองมีคุณค่า และเป็นสิ่งผลักดันให้มีการยกระดับความสามารถของตนเองให้สูงขึ้นอีก นอกจากนี้การสร้างสรรค้งานที่ทำหรือให้อำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงาน (employee empowerment) ให้ทุกคนสามารถใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ที่จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรสุดา คุสติรัตนกุล (2557 : 3-4) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลางผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับดีมาก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับดีที่สุด มีระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความขยันหมั่นเพียร ได้รับความชอบและเอาใจใส่ในงานและความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบุคคลของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านความผูกพันกับหน่วยงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับ ระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานเป็นทีมของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศิริวิชญ์ เวชกิจ (2556 : ก) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลนั้นไม่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานและไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ส่วนปัจจัยที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานและมีผลต่อประสิทธิภาพ

และประสิทธิผลของงานในกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ควรได้รับการแก้ไขในอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน รองลงมาคือปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยี ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร และปัจจัยด้านภาวะผู้นำตามลำดับ กองช่างควรมีการปรับปรุงวิธีบริหารจัดการองค์กร โดยใช้ทักษะความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารในการขับเคลื่อนนโยบายให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับนำไปสู่การปฏิบัติของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเป็นเอกภาพและเป็นระบบ ตลอดจนควรสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อบุคลากรของกองช่างอย่างเสมอภาค รวมทั้งควรจัดสรรงบประมาณด้านบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือครุภัณฑ์ให้เพียงพอและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลถึงภาพรวมผลงานที่ดีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาต่อไป

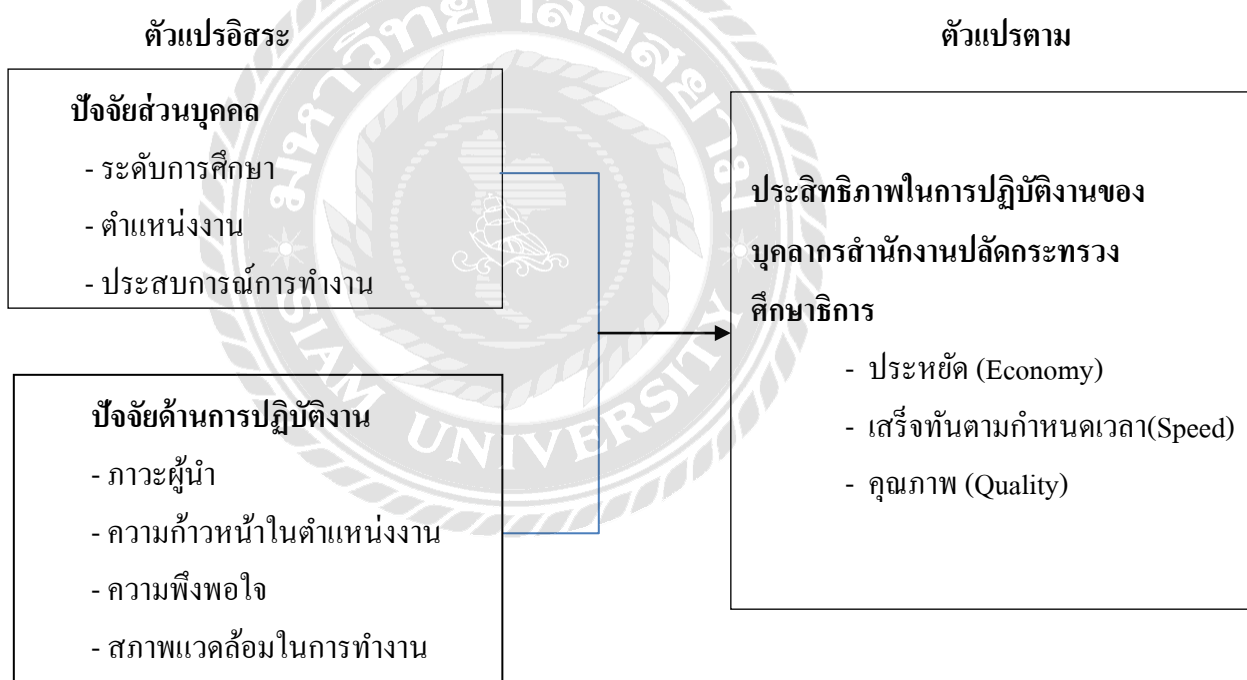
อภิชัย จตุพรวาทิ (2557 : 2) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัด นครสวรรค์ ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ อาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัด นครสวรรค์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน อาสาสมัครคุมประพฤติ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของอาสาสมัครคุมประพฤติ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ จึงปฏิเสธ สมมติฐานการวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นปัจจัยที่ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรมและสัมมนา,ด้านการมอบหมายงานมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติด้านการเขียนรายงานอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณัฐวาท ผ่องสุวรรณ (2559: 1-2) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการส่วนกลาง ของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชายมีอายุ 31-35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีประสบการณ์ 2-5 ปี มีตำแหน่งพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและพนักงานประจำสำนักงาน มีรายได้ต่อเดือน 15,000-25,000 ทั้งหมดได้รับการฝึกอบรมปัจจัยทางการปฏิบัติงานภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ ประสิทธิภาพของพนักงานราชการส่วนกลาง กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสามารถปฏิบัติงาน

สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ รองลงมา ด้านความร่วมมือในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและเต็ม ใจ ความรู้ความสามารถ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยทางการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้านส่งผล ต่อประสิทธิภาพของพนักงานราชการส่วนกลางกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในระดับสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น .981 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพของ พนักงานราชการส่วนกลางกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้ร้อยละ 70.8 อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ 0.01 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ .29

2.6 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

จากการศึกษาทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้นำปัจจัย ส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ทั้ง 2 ปัจจัย มาเป็นตัวแปรอิสระ และนำประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้ง 3 ประการ มาเป็นตัวแปรตาม โดยนำมาสร้างกรอบแนวคิด ดังนี้



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินงานซึ่งมีรายละเอียดที่สำคัญ ดังนี้

- 3.1 สมมติฐานการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
- 3.5 วิธีการรวบรวมข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 สมมติฐานในการวิจัย

จากการตรวจสอบเอกสารแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาวิจัยได้มีการกำหนดกรอบแนวคิดที่นำไปสู่ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาน้อย

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรที่มีตำแหน่งงานสูงมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่ำ

สมมติฐานที่ 3 บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากมีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย

สมมติฐานที่ 4 ภาวะผู้นำมากมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมากกว่าภาวะผู้นำน้อย

สมมติฐานที่ 5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมากมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมากกว่าความก้าวหน้าในตำแหน่งงานน้อย

สมมติฐานที่ 6 ความพึงพอใจมากมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมากกว่าความพึงพอใจน้อย

สมมติฐานที่ 7 สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมากกว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสม

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิจัยในลักษณะของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 829 คน และทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (ข้อมูลจากกลุ่มการเจ้าหน้าที่ สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2559)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane (นราศรี ไววนิชกุล, 2552) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสูตรในการคำนวณในครั้งนี้ คือ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

E = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

คำนวณสูตรได้ ดังนี้

$$n = \frac{829}{1 + (829 \times (0.05)^2)}$$

$$n = 269.81$$

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้เป็นข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการทั้งหมด 270 ตัวอย่าง

โดยผู้ศึกษาวิจัยได้สำรองตัวอย่างร้อยละ 10 หรือเท่ากับ 27 ตัวอย่างเมื่อจำแนกจำนวนประชากรที่จะศึกษาและทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling Method) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้จำนวนตามต้องการ โดยไม่มีหลักเกณฑ์ กลุ่มตัวอย่างจะเป็นใครก็ได้ที่สามารถให้ข้อมูลได้ด้วยความสมัครใจ รวมเป็นจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 297 คน (รัชมี ภัทรภักดีกุล, 2556)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้ใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามการวัดระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประกอบด้วย 1. การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด (Economy) 2. เสร็จทันตามกำหนดเวลา (Speed) 3. การปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ (Quality)

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.4 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้ศึกษาวิจัยได้มีการพัฒนาแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

- 1) ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2) สร้างแบบสอบถามให้ตรงกับเนื้อหาที่ต้องการ แล้วนำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และนำแบบสอบถามดังกล่าวไปทำการ Pre-Test ทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) กับสำนักอื่นซึ่งสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ระดับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
- 3) นำแบบสอบถามที่ทดสอบความเที่ยงตรงและหาค่าความเชื่อมั่นแล้วแจกไปยังประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยเมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจึงนำแบบสอบถามไปผ่านกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และแยกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ออกมา เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติและแปลผลต่อไปด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อใช้ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{(n-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_1^2}{s^2} \right\}$$

a คือ ค่าความสอดคล้องภายใน
 n คือ จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม
 $\sum s_1^2$ คือ ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
 S^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด โดยมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ใน
 เกณฑ์ดังต่อไปนี้

- ค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.59 ลงไป หมายถึง ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับต่ำ
- ค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.60 – 0.77 หมายถึง ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.78 ขึ้นไป หมายถึง ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

3.5 วิธีการรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นขั้นตอน โดยอาศัยกระบวนการและวิธีการของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้ความรู้จากการทบทวนวรรณกรรมเป็นแนวทางในการสร้างคำถามในแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1) ในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยประสานงานกับผู้อำนวยการสำนัก/ศูนย์/สถาบัน เพื่อขอแจกและขอรับคืนแบบสอบถามด้วยตนเอง ตลอดจนแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการตอบแบบสอบถาม

2) เก็บรวบรวมข้อมูล มีการตรวจสอบความสมบูรณ์และความสอดคล้องของคำตอบในแบบสอบถามทุกประเด็นทุกฉบับ

3) นำข้อมูลที่ตรวจสอบเรียบร้อยแล้วมาจัดระเบียบข้อมูลเพื่อเตรียมการสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

3.1) การลงรหัสแบบสอบถาม

3.2) จัดทำคู่มือลงรหัส เพื่ออธิบายตัวแปรตามรหัสที่กำหนดไว้

3.3) แปลงข้อมูลที่ได้ในแบบสอบถามเป็นรหัส (Code) แล้วบันทึกลงในตารางลงรหัส

4) นำข้อมูลจากการลงรหัสใน Coding Form ไปบันทึกในแผ่น CD

5) กำหนดคำสั่งการใช้ค่าทางสถิติ โดยนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปแล้วนำมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ทำการตอบแล้วมาทำการวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for Science Statistical)

1) สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analytical Statistic) เป็นสถิติที่ใช้ในการบรรยายคุณลักษณะทั่วไปของข้อมูล ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน ของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ส่วนปัจจัยด้านการปฏิบัติงานและการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานใช้ Likert Scale แบ่งเป็น 5 ระดับ

2) สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inference Statistic) เปรียบเทียบความแตกต่างข้อมูลสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test f-test และ One-Way ANOVA และสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานเป็นแบบไม่มีพารามิเตอร์ (Nonparametric)

2.1) ค่าไคสแควร์ (Chi-Square Test) มีสูตรการคำนวณ ดังนี้ (บุญใจ ศรีสถิตนรา กูร, 2550 : 344-349)

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

x^2 = ค่าไคร์สแควร์
 O = ค่าความถี่ที่ศึกษามาได้
 E = ค่าความถี่ที่หวังไว้โดยทฤษฎี

โดยค่าไคสแควร์ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ แต่ไม่สามารถกำหนดทิศทางของความสัมพันธ์ได้ใช้สำหรับตัวแปรระดับมาตราเรียงลำดับ (Ordinal Scale) และนามบัญญัติ (Nominal Scale) ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่อยู่ในรูปของความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย โดยมีตัวแปรแต่ละตัวแบ่งเป็นประเภทหรือกลุ่มย่อย ๆ ตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

การแปลความหมายของค่าไคสแควร์ที่ระดับความมีนัยสำคัญต่าง ๆ และการดูตารางต้องหาค่าชั้นแห่งความอิสระ (Degree of Freedom) มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$d.f. = (c-1)(r-1)$$

$$c = \text{จำนวนตัวแปรที่เป็นช่องตั้ง (Column)}$$

$$r = \text{จำนวนตัวแปรที่เป็นแถว (Row)}$$

โดยการแปลความหมาย ได้กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% (ระดับนัยสำคัญที่ .05) ซึ่งหมายความว่า

ระดับนัยสำคัญทางสถิติมีน้อยกว่า .05 หมายความว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม หรือตัวแปร 2 ตัวไม่เป็นอิสระต่อกัน

ระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า .05 หมายความว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม หรือตัวแปร 2 ตัวเป็นอิสระต่อกัน

2.2) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma มีสูตรการคำนวณมีดังนี้ (สุภาพร อารยะนรากุล, 2554 : 25 - 26)

$$\text{Gamma} = \frac{\sum \text{CP} - \sum \text{IP}}{\sum \text{CP} + \sum \text{IP}}$$

CP = คู่ที่สอดคล้องกัน (Consistent Pair)

IP = คู่ที่ไม่สอดคล้องกัน (Inconsistent Pair)

โดย Gamma ใช้อธิบายเกี่ยวกับทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามว่ามีความสัมพันธ์กันในทิศทางใด ซึ่งจะพิจารณาจากเครื่องหมายของค่า Gamma ประกอบด้วย +, - โดยพิจารณาได้ดังนี้

ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma เป็นลบ แสดงว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีทิศทางความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ถ้าตัวแปรหนึ่งมีค่าสูงตัวแปรอีกตัวจะมีค่าต่ำ

ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma เป็นบวก แสดงว่า ตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีทิศทางความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าตัวแปรตัวหนึ่งมีค่าสูงตัวแปรอีกตัวจะมีค่าสูงด้วย หรือถ้าตัวแปรตัวหนึ่งมีค่าต่ำตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะมีค่าต่ำด้วย

สำหรับการพิจารณาระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามนั้นพิจารณาได้ดังนี้ (James A Davis, 1971 : 49)

ค่า Gamma	ระดับความสัมพันธ์
0.70 ขึ้นไป	มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับสูง
0.50 – 0.69	มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง
0.30 – 0.49	มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับปานกลาง
0.10 – 0.29	มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับค่อนข้างต่ำ
0.01 – 0.09	มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
-0.01 – -0.09	มีความสัมพันธ์กันเชิงลบในระดับต่ำ
-0.10 – -0.29	มีความสัมพันธ์กันเชิงลบในระดับค่อนข้างต่ำ

-0.30 – -0.49	มีความสัมพันธ์กันเชิงลบในระดับปานกลาง
-0.50 – -0.69	มีความสัมพันธ์กันเชิงลบในระดับค่อนข้างสูง
-0.70 ขึ้นไป	มีความสัมพันธ์กันเชิงลบในระดับสูง



บทที่ 4

ผลการศึกษาวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ทั้งหมด 270 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้สำรองตัวอย่างอย่างน้อยร้อยละ 10 หรือเท่ากับ 30 ตัวอย่าง เมื่อจำแนกจำนวนประชากรที่จะศึกษาและทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้จำนวนตามต้องการ โดยไม่มีหลักเกณฑ์ กลุ่มตัวอย่างจะเป็นใครก็ได้ที่สามารถให้ข้อมูลได้ด้วยความสมัครใจ รวมเป็นจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 297 คน ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลกลับคืน นำมาตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามดังกล่าว มาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ และนำเสนอผลการศึกษาข้อมูลในรูปตารางพร้อมคำอธิบายเชิงพรรณนา ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาประสบการณ์ การทำงาน ในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

4.4 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.6 ผลการศึกษาจากแหล่งข้อมูลบุคคล

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานโดยวิธีการแจกแจงความถี่ หาจำนวน และหาค่าร้อยละ มีผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4 - ตารางที่ 6

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
ด้านระดับการศึกษา

n = 297

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	5.1	5.1
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	119	40.1	45.1
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	150	50.5	95.6
ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	13	4.4	100.0
รวม	297	100.0	

จากตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่าข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือเทียบเท่า เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 และระดับปริญญาเอกหรือเทียบเท่า เป็นจำนวนน้อยที่สุด คือ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
ด้านตำแหน่งงาน

n = 297

ระดับตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
ปฏิบัติการหรือปฏิบัติงาน	90	30.3	30.3
ชำนาญการหรือชำนาญงาน	122	41.1	71.4
ชำนาญการพิเศษหรืออาวุโส	83	27.9	99.3
เชี่ยวชาญหรือเทียบเท่าขึ้นไป	2	0.7	100.0
รวม	297	100.0	

จากตารางที่ 5 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า มีระดับตำแหน่งชำนาญการหรือชำนาญงาน เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 รองลงมาคือตำแหน่งระดับปฏิบัติการ

หรือปฏิบัติงาน จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 ระดับชำนาญการพิเศษหรืออาวุโส จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 และระดับเชี่ยวชาญหรือเทียบเท่าขึ้นไป ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
ด้านประสบการณ์การทำงาน

n = 297

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
ต่ำกว่า 10 ปี	98	33.0	33.0
10 - 15 ปี	32	10.8	43.8
16 - 20 ปี	35	11.8	55.6
มากกว่า 20 ปี	132	44.4	100.0
รวม	297	100.0	

จากตารางที่ 6 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์การทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปี เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมา มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 16- 20 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 10 – 15 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ตามลำดับ

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยวิธีการแจกแจงความถี่ หาจำนวน และหาค่าร้อยละ มีผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 7 – ตารางที่ 10

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารของบุคลากร
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

n = 297

ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม
ผู้บริหารมีความสามารถ ในการบริหารงาน	4 (1.3)	5 (1.7)	60 (20.2)	172 (57.9)	56 (18.9)	297 (100.0)
ผู้บริหารมีความยุติธรรม เสมอภาค	6 (2.0)	21 (7.1)	111 (37.4)	121 (40.7)	38 (12.8)	297 (100.0)
ผู้บริหารมีความสามารถ ในการประสานงานกับ หน่วยงานอื่น	2 (0.7)	14 (4.7)	54 (18.2)	159 (53.5)	68 (22.9)	297 (100.0)
ผู้บริหารมีลักษณะที่ดี	6 (2.0)	10 (3.4)	47 (15.8)	173 (58.2)	61 (20.5)	297 (100.0)

จากตารางที่ 7 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัย ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า

ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร

ผู้บริหารมีความสามารถในการบริหารงาน อยู่ในระดับมาก จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 57.90 รองลงมาระดับปานกลาง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 ระดับมากที่สุด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 ระดับน้อย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ผู้บริหารมีความยุติธรรมเสมอภาค อยู่ในระดับมาก จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมาระดับปานกลาง จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4 ระดับมากที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ระดับน้อย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ผู้บริหารมีความสามารถในการประสานงานกับหน่วยงานอื่น อยู่ในระดับมาก จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมาระดับมากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9

ระดับปานกลาง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 ระดับน้อย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

ผู้บริหารมีลักษณะที่ดี อยู่ในระดับมาก จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2 รองลงมา ระดับมากที่สุด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ระดับปานกลาง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 ระดับน้อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความคิดเห็นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

n = 297

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ท่านได้รับโอกาสในการส่งเสริมและพัฒนาทักษะและความสามารถของบุคลากรในการเตรียมความพร้อมสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	9 (3.0)	39 (13.1)	118 (39.7)	120 (40.4)	11 (3.7)	297 (100.0)
ท่านได้รับการส่งเสริมและโอกาสในการอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน/ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	12 (4.0)	38 (12.8)	118 (39.7)	112 (37.7)	17 (5.7)	297 (100.0)
หน่วยงานมีการประเมินผลงานอย่างเหมาะสม	11 (3.7)	23 (7.7)	125 (42.1)	116 (39.1)	22 (7.4)	297 (100.0)
โอกาสความก้าวหน้าในการทำงานของท่านมีอย่างชัดเจน	17 (5.7)	34 (11.4)	157 (52.9)	75 (25.3)	14 (4.7)	297 (100.0)

จากตารางที่ 8 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ท่านได้รับโอกาสในการส่งเสริมและพัฒนาทักษะและความสามารถของบุคลากรในการเตรียมความพร้อมผู้ตำแหน่งที่สูงขึ้นอยู่ในระดับมาก จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 รองลงมาระดับปานกลาง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 ระดับน้อย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 ระดับมากที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ท่านได้รับการส่งเสริมและโอกาสในการอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน/ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมาระดับมาก จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 ระดับน้อย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ระดับมากที่สุด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

หน่วยงานมีการประเมินผลงานอย่างเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 รองลงมาระดับมาก จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 ระดับน้อย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 ระดับมากที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ

โอกาสความก้าวหน้าในการทำงานของท่านมีอย่างชัดเจนอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมาระดับมาก จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 ระดับน้อย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 ระดับน้อยที่สุด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 และระดับมากที่สุด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

n = 297

ด้านความพึงพอใจในการ ทำงาน	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม
หน่วยงานของท่านมีการ พิจารณาให้รางวัลตอบแทน อย่างเที่ยงธรรมเสมอภาค	12 (4.0)	49 (16.5)	141 (47.5)	84 (28.3)	11 (3.7)	297 (100.0)
ท่านมีความภาคภูมิใจใน หน่วยงาน	3 (1.0)	9 (3.0)	84 (28.3)	143 (48.1)	58 (19.5)	297 (100.0)

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ด้านความพึงพอใจ ในการทำงาน	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					รวม
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	
ท่านได้รับมอบหมายงานที่มี ความสำคัญและเหมาะสมกับ ความรู้ความสามารถ	3 (1.0)	13 (4.4)	93 (31.3)	158 (53.2)	30 (10.1)	297 (100.0)
หน่วยงานมีการเปิดโอกาส ให้ท่านมีส่วนร่วมในการ แสดงความคิดเห็นและ ตัดสินใจในการทำงาน	8 (2.7)	15 (5.1)	95 (32.0)	154 (51.9)	25 (8.4)	297 (100.0)

จากตารางที่ 9 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน

หน่วยงานของท่านมีการพิจารณาให้รางวัลตอบแทนอย่างเที่ยงธรรมเสมอภาค อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมาระดับมาก จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 ระดับน้อย จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ระดับน้อยที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และระดับมากที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ

ท่านมีความภาคภูมิใจในหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 รองลงมาระดับปานกลาง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 ระดับมากที่สุด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 ระดับน้อย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ท่านได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญและเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับมาก จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมาระดับปานกลาง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 ระดับมากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 ระดับน้อย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9 รองลงมาระดับปานกลาง

จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 ระดับมากที่สุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 ระดับน้อย
จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความเห็นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

n = 297

ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม
หน่วยงานมีอาคารสถานที่ ที่เหมาะสมกับการทำงาน	7 (2.4)	18 (6.1)	95 (32.0)	138 (46.5)	39 (13.1)	297 (100.0)
หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ ที่ทันสมัยและเพียงพอ ต่อการทำงาน	9 (3.0)	25 (8.4)	96 (32.3)	127 (42.8)	40 (13.5)	297 (100.0)
บุคลากรในหน่วยงานมีความ เป็นมิตร สามัคคีและช่วยเหลือ ซึ่งกันและกันในการทำงาน	6 (2.0)	22 (7.4)	97 (32.7)	142 (47.8)	30 (10.1)	297 (100.0)
หน่วยงานมีงบประมาณ สนับสนุนการทำงาน อย่างเพียงพอและเหมาะสม	6 (2.0)	38 (12.8)	109 (36.7)	122 (41.1)	22 (7.4)	297 (100.0)

จากตารางที่ 10 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการ
ทำงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

หน่วยงานมีอาคารสถานที่ที่เหมาะสมกับการทำงาน อยู่ในระดับมาก จำนวน 138 คน
คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาระดับปานกลาง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 ระดับมากที่สุด
จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 ระดับน้อย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 และระดับน้อยที่สุด
จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการทำงาน อยู่ในระดับมาก จำนวน
127 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมาระดับปานกลาง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 ระดับมาก

ที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 ระดับน้อย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

บุคลากรในหน่วยงานมีความเป็นมิตร สามัคคีและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน อยู่ในระดับมาก จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลงมาระดับปานกลาง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 ระดับมากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 ระดับน้อย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

หน่วยงานมีงบประมาณสนับสนุนการทำงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม อยู่ในระดับมาก จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 รองลงมาระดับปานกลาง จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 ระดับน้อย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ระดับมากที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

n = 297

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ในการปฏิบัติงานท่านใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด	4 (1.3)	3 (1.0)	71 (23.0)	182 (61.3)	37 (12.5)	297 (100.0)
ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จทันกำหนดเวลา	-	3 (1.0)	44 (14.8)	187 (63.0)	63 (21.2)	297 (100.0)
ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ	-	4 (1.3)	43 (14.5)	200 (67.3)	50 (16.8)	297 (100.0)

จากตารางที่ 11 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานท่านใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด อยู่ในระดับมาก จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมาระดับปานกลาง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 ระดับมากที่สุด

จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ระดับน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 และระดับน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จทันกำหนดเวลา อยู่ในระดับมาก จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาในระดับมากที่สุด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 ระดับปานกลาง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และระดับน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ อยู่ในระดับมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 รองลงมาในระดับมากที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 ระดับปานกลาง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 และระดับน้อย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

4.4 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

การศึกษาในส่วนนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 12 – ตารางที่ 20 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาน้อย

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรที่มีตำแหน่งงานสูงมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่ำ

สมมติฐานที่ 3 บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย

สมมติฐานที่ 4 บุคลากรที่มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารสูง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารต่ำ

สมมติฐานที่ 5 บุคลากรที่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานสูง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานต่ำ

สมมติฐานที่ 6 บุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีความพึงพอใจต่ำ

สมมติฐานที่ 7 บุคลากรที่มีความคิดเห็นว่าสภาพแวดล้อมการทำงานเหมาะสม มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีความคิดเห็นว่าสภาพแวดล้อมการทำงานไม่เหมาะสม

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาน้อย

ตารางที่ 12 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาที่ใช้ในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

n = 297

ระดับการศึกษา ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน			Chi- Square	Sig.	Gamma	Sig.
	น้อย	มาก	รวม				
ต่ำกว่าปริญญาตรี (6 – 10 คะแนน)	22 (7.41)	112 (37.71)	134 (45.12)				
ปริญญาตรีขึ้นไป (11 – 15 คะแนน)	28 (9.43)	135 (45.45)	163 (54.88)				
รวม	50 (16.84)	247 (83.16)	297 (100.00)	25.139	.567	.074	.238

จากตารางที่ 18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาที่ใช้ในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่าบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.41 และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 37.71 ส่วนบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับน้อย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.43 และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างกลุ่มบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และกลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่ามีค่า Chi-Square เท่ากับ 25.139 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .567 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 แสดงว่าระดับการศึกษาที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการเป็นการไม่ยอมรับสมมติฐานที่ 1 ที่ระบุว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .238

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 บุคลากรที่มีตำแหน่งงานสูงมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่ำ

ตารางที่ 13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับตำแหน่งงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

n = 297

ระดับตำแหน่งงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน			Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.
	น้อย	มาก	รวม				
ต่ำ (6 – 10 คะแนน)	25 (8.42)	105 (35.35)	130 (43.77)				
สูง (11 – 15 คะแนน)	25 (8.42)	142 (47.81)	167 (56.23)				
รวม	50 (16.84)	247 (83.16)	297 (100.00)	25.624	.540	.046	.523

จากตารางที่ 19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับตำแหน่งงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่าบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีระดับตำแหน่งงานต่ำ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.42 และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 35.35 ส่วนบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่มีระดับตำแหน่งงานสูง มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับน้อย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.42 และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 47.81

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างกลุ่มบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่มีระดับตำแหน่งงานต่ำกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และกลุ่มที่มีระดับตำแหน่งงานสูงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่ามีค่า Chi-Square เท่ากับ 25.624 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .540 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 แสดงว่าระดับตำแหน่งงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการในระดับต่ำเป็นการไม่ยอมรับสมมติฐานที่ 2 ที่ระบุว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งงานสูงมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .523

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย

ตารางที่ 14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์การทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

n = 297

ประสพการณ์การทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน			Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.
	น้อย	มาก	รวม				
น้อย (6 – 10 คะแนน)	36 (12.12)	176 (59.26)	212 (71.38)				
มาก (11 – 15 คะแนน)	14 (4.71)	71 (23.91)	85 (28.62)				
รวม	50 (16.84)	247 (83.16)	297 (100.00)	35.222	.133	.096	.158

จากตารางที่ 14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์การทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่าบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีประสพการณ์การทำงานน้อยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.12 และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 59.26 ส่วนบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่มีประสพการณ์มาก มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.71 และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 23.91

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างกลุ่มบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีประสพการณ์การทำงานน้อยกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และกลุ่มที่มีประสพการณ์ในการทำงานมากกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่ามีค่า Chi-Square เท่ากับ 35.222 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .133 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 แสดงว่าประสพการณ์การทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการเป็นการไม่ยอมรับสมมติฐานที่ 3 ที่ระบุว่าบุคลากรที่มีประสพการณ์การทำงานมากมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีประสพการณ์การทำงานน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .158

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 บุคลากรที่มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารสูง มีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าบุคลากรที่มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารต่ำ

ตารางที่ 15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

n = 297

ความก้าวหน้า ในตำแหน่งงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน			Chi- Square	Sig.	Gamma	Sig.
	น้อย	มาก	รวม				
ต่ำ (4 – 12 คะแนน)	16 (5.39)	29 (9.76)	45 (15.15)				
สูง (13 – 20 คะแนน)	34 (11.45)	218 (73.40)	252 (84.85)				
รวม	50 (16.84)	247 (83.16)	297 (100.00)	3.191	.000	.325	.000

ตารางที่ 15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่าบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารต่ำมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.39 และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.76 ส่วนบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารสูง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.45 และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 73.40

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างกลุ่มบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารต่ำกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และกลุ่มที่มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารสูงกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่ามีค่า Chi-Square เท่ากับ 3.191 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 แสดงว่าภาวะผู้นำของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการในทิศทางบวก

ทั้งนี้ จากการคำนวณหาค่า Gamma เพื่อหาระดับและทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองพบว่า ค่า Gamma เท่ากับ .325 ในทิศทางบวก กล่าวคือ ภาวะผู้นำของผู้บริหารกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่า Gamma อยู่ระหว่าง 0.30 – 0.49 ตัวแปรทั้งสองจึงมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับปานกลาง เป็นการยอมรับสมมติฐานที่ 4 ที่ระบุว่าบุคลากรที่มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารสูงมี

ประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าบุคลากรที่มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .000

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 บุคลากรที่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานสูง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานต่ำ

ตารางที่ 16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความก้าวหน้าในตำแหน่งงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

n = 297

ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน			Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.
	น้อย	มาก	รวม				
ต่ำ (4 – 12 คะแนน)	27 (9.09)	99 (33.33)	126 (42.42)				
สูง (13 – 20 คะแนน)	23 (7.75)	148 (49.83)	171 (57.58)				
รวม	50 (16.84)	247 (83.16)	297 (100.00)	1.560	.233	.235	.000

จากตารางที่ 16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความก้าวหน้าในตำแหน่งงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่าบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานต่ำมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ส่วนบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานสูง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 49.80

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างกลุ่มบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานต่ำกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และกลุ่มที่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานสูงกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่ามีค่า Chi-Square เท่ากับ 1.560 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .233 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 แสดงว่าภาวะผู้นำของผู้บริหารไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

เป็นการยอมรับสมมติฐานที่ 5 ที่ระบุว่าบุคลากรที่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานสูง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .000

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6 บุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีความพึงพอใจต่ำ

ตารางที่ 17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

n = 297

ความพึงพอใจ ในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน			Chi- Square	Sig.	Gamma	Sig.
	น้อย	มาก	รวม				
ต่ำ (4 – 12 คะแนน)	23 (7.74)	61 (20.54)	84 (28.28)				
สูง (13 – 20 คะแนน)	27 (9.09)	186 (62.63)	213 (71.72)				
รวม	50 (16.84)	247 (83.16)	297 (100.00)	2.206	.000	.333	.000

จากตารางที่ 17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่าบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำ มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.74 และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 20.54 ส่วนบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 62.63

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างกลุ่มบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และกลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่ามีค่า Chi-Square เท่ากับ 2.206 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 แสดงว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ทั้งนี้ จากการคำนวณหาค่า Gamma เพื่อหาระดับและทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองพบว่า ค่า Gamma เท่ากับ .333 ในทิศทางบวก กล่าวคือ ความพึงพอใจในการทำงาน

กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่า Gamma อยู่ระหว่าง 0.30 – 0.49 ตัวแปรทั้งสองจึงมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับปานกลาง เป็นการยอมรับสมมติฐานที่ 6 ที่ระบุว่าบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีความพึงพอใจต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .000

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 7 บุคลากรที่มีความคิดเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสม มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีความคิดเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม

ตารางที่ 18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

n = 297

สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน			Chi- Square	Sig.	Gamma	Sig.
	น้อย	มาก	รวม				
ไม่เหมาะสม (4 – 12 คะแนน)	23 (7.74)	64 (21.55)	87 (29.29)				
เหมาะสม (13 – 20 คะแนน)	27 (9.09)	183 (61.62)	210 (70.71)				
รวม	50 (16.84)	247 (83.16)	297 (100.00)	2.087	.000	.345	.000

จากตารางที่ 18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการพบว่าบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีความคิดเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสมมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.74 และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 21.55 ส่วนบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่มีความคิดเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสมมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 61.62

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างกลุ่มบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่มีความคิดเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และกลุ่มที่มีความคิดเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

พบว่ามีความ Chi-Square เท่ากับ 2.087 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 แสดงว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ทั้งนี้ จากการคำนวณค่า Gamma เพื่อหาระดับและทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองพบว่า ค่า Gamma เท่ากับ .345 ในทิศทางบวก กล่าวคือ สภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางซึ่งมีค่า Gamma อยู่ระหว่าง 0.30 – 0.49 ตัวแปรทั้งสองจึงมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับปานกลาง เป็นการยอมรับสมมติฐานที่ 7 ที่ระบุว่าบุคลากรที่มีความคิดเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสม มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีความคิดเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .000

4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 19 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 - 7

สมมติฐานการศึกษา	Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาน้อย	25.139	.567	.074	.238	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 บุคลากรที่มีตำแหน่งงานสูงมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่ำ	25.624	.540	.046	.523	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย	35.222	.133	.096	.158	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 บุคลากรที่มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารสูง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารต่ำ	3.191	.000	.325	.000	ยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานการศึกษา	Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5 บุคลากรที่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานสูง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานต่ำ	1.560	.233	.235	.000	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 6 บุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีความพึงพอใจต่ำ	2.206	.000	.333	.000	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 7 บุคลากรที่มีความคิดเห็นว่าคุณภาพแวดล้อมการทำงานเหมาะสม มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีความคิดเห็นว่าคุณภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม	2.087	.000	.345	.000	ยอมรับสมมติฐาน

4.6 ผลการศึกษาจากแหล่งข้อมูลบุคคล

ตารางที่ 20 แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ที่	ด้าน	ความคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ
1	ภาวะผู้นำของผู้บริหาร	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีความยุติธรรม เห็นแก่พวกพ้อง ขาดจิตสำนึกในหน้าที่ ขาดความรับผิดชอบ (7) - ขาดความกล้าหาญในการเปลี่ยนแปลง และแก้ไขปัญหาที่สะสมมานาน ไม่เป็นต้นแบบและที่ปรึกษาที่ดีให้กับลูกน้องได้ (5) - ขาดความสามารถในการบริหารคน ใช้คนไม่ตรงกับงาน ไม่รับฟังความ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงาน (14) 2. กำหนดทิศทางในการแก้ปัญหา พัฒนางองค์กร ร่วมกับบุคลากรในองค์กร 3. ส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพและขวัญกำลังใจให้บุคลากร 4. มีการพัฒนา อบรมภาวะผู้นำ

ที่	ด้าน	ความคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ
		ความเห็นของผู้ได้บังคับบัญชา (5)	ให้กับบุคลากรในองค์กร
2	ความก้าวหน้า ในตำแหน่งงาน	<ul style="list-style-type: none"> - การพิจารณาความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นระบบอุปถัมภ์มากกว่าเน้นความรู้ ความสามารถ (6) - ไม่เปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความสามารถของตนอย่างเต็มศักยภาพ และเป็นธรรม (2) - ผู้ได้รับการพัฒนาไม่ได้รับการแต่งตั้ง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. กำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานความก้าวหน้า อบรมให้ความรู้ตามสมรรถนะให้ครอบคลุมทุกตำแหน่ง 2. กำหนดกรอบนโยบายการพัฒนาความก้าวหน้าในตำแหน่งงานให้เลื่อนไหลในตำแหน่งของตัวเองได้
3	ความพึงพอใจ ในการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารไม่รับฟังความคิดเห็นของบุคลากรที่มีตำแหน่งต่ำกว่าระดับหัวหน้างาน - ขาดการให้ขวัญและกำลังใจในการทำงาน เช่น โบนัส การยกย่องชมเชย เพิ่มรางวัล สวัสดิการให้บุคลากร - การกำหนดภารกิจงานไม่ชัดเจน (2) - การมอบหมายงานไม่ตรงกับความสามารถของผู้ปฏิบัติ - ระบบงานมีความซ้ำซ้อนกันและไม่ต่อเนื่อง - การประเมินความดีความชอบไม่ยุติธรรม 	<ol style="list-style-type: none"> 1. สร้างแรงจูงใจในการทำงาน (5) 2. สร้างบรรยากาศการทำงานเป็นทีม (3) 3. สร้างตัวชี้วัดที่เป็นธรรม
4	สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - สถานที่เก็บเอกสารไม่เป็นระเบียบ (5) - สภาพแวดล้อมไม่โปร่ง (4) - ไม่มีห้องพักผ่อนหย่อนใจ สวนหย่อมให้บุคลากร - วัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการทำงาน - ผู้บริหารไม่เป็นตัวอย่างในเรื่องการประหยัดทรัพยากร 	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเป็นระเบียบ อุปกรณ์พร้อมปฏิบัติงาน โดยทำ 5 ส. (5) 2. สร้างสถานที่และจัดหาเครื่องมือที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอและมีคุณภาพที่ดีต่อการทำงาน

ที่	ด้าน	ความคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ
		- บุคลากรที่อยู่หน่วยงานเดียวกัน ปฏิบัติงานเหมือนกันอยู่คนละพื้นที่	

จากตารางที่ 20 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในแต่ละด้านพบว่า ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าผู้บริหารไม่มีความยุติธรรม ขาดความกล้าหาญในการบริหารการเปลี่ยนแปลงและบริหารคน ข้อเสนอแนะควรนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงาน

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการพิจารณาความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นระบบอุปถัมภ์มากกว่าเน้นความรู้ ความสามารถ ข้อเสนอแนะ ควรกำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานความก้าวหน้า จัดอบรมให้ความรู้ตามสมรรถนะให้ครอบคลุมทุกตำแหน่ง และสามารถเลื่อนไหล ในตำแหน่งของตัวเองได้

ความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ขาดการให้ขวัญและกำลังใจในการทำงาน เช่น โบนัส การยกย่องชมเชย เพิ่มรางวัล สวัสดิการให้บุคลากร การกำหนดภารกิจงานและการมอบหมายงานไม่ชัดเจน ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชา ข้อเสนอแนะ สร้างแรงจูงใจในการทำงาน และตัวชี้วัดที่เป็นธรรม

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการสถานที่เก็บเอกสารไม่เป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมไม่โปร่ง วัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการทำงาน การปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานเดียวกันอยู่กันคนละพื้นที่ ข้อเสนอแนะจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เป็นระเบียบ อุปกรณ์พร้อมปฏิบัติงาน โดยทำ 5 ส.

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อวัดระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการและเพื่อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ไม่มีหลักเกณฑ์ กลุ่มตัวอย่างจะเป็นใครก็ได้ที่สามารถให้ข้อมูลได้ด้วยความสมัครใจ รวมเป็นจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 297 คน

ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลกลับคืน นำมาตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามดังกล่าว มาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ และนำเสนอผลการศึกษาข้อมูลในรูปตารางพร้อมคำอธิบายเชิงพรรณนา ตามลำดับขั้นตอน ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน ใช้วิธีการแจกแจงความถี่ หาจำนวน และหาค่าร้อยละ

ผลการศึกษา

5.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

ด้านระดับการศึกษา พบว่ามีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือเทียบเท่า เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 และระดับปริญญาเอกหรือเทียบเท่า เป็นจำนวนน้อยที่สุด คือ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ตามลำดับ

ด้านระดับตำแหน่ง มีระดับตำแหน่งชำนาญการหรือชำนาญงาน เป็นจำนวนมากที่สุด 122 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 รองลงมาคือตำแหน่งระดับปฏิบัติการหรือปฏิบัติงาน จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 ชำนาญการพิเศษหรืออาวุโส จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 และระดับเชี่ยวชาญหรือเทียบเท่าขึ้นไป ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

ด้านประสบการณ์การทำงาน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปี เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมามีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 10 – 15 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ตามลำดับ

5.2 ข้อมูลปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ผู้บริหารมีความสามารถในการบริหารงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 รองลงมาระดับปานกลาง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 ความยุติธรรมเสมอภาค อยู่ในระดับมาก จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 40.70 รองลงมาระดับปานกลาง จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4 ความสามารถในการประสานงานกับหน่วยงานอื่น อยู่ในระดับมาก จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมาระดับมากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 ลักษณะที่ดีอยู่ในระดับมาก จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 58.20 รองลงมาระดับมากที่สุด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าได้รับโอกาสในการส่งเสริมและพัฒนาทักษะและความสามารถของบุคลากรในการเตรียมความพร้อมสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอยู่ในระดับมาก จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 รองลงมาระดับปานกลาง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 ได้รับการส่งเสริมและโอกาสในการอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน/ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมาระดับมาก จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 หน่วยงานมีการประเมินผลงานอย่างเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 รองลงมาระดับมาก จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงานของท่านมีอย่างชัดเจนอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมาระดับมาก จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน การพิจารณาให้รางวัลตอบแทนอย่างเที่ยงธรรมเสมอภาคของหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมาระดับมาก จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 ความภาคภูมิใจในหน่วยงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 รองลงมาระดับปานกลาง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 การได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญและเหมาะสมกับความรู้ความสามารถอยู่ในระดับมาก จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมาระดับปานกลาง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 การเปิดโอกาสให้

มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9 รองลงมาระดับปานกลาง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า หน่วยงานมีอาคารสถานที่ที่เหมาะสมกับการทำงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาระดับปานกลาง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการทำงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมาระดับปานกลาง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 บุคลากรในหน่วยงานมีความเป็นมิตร สามัคคีและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลงมาระดับปานกลาง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 หน่วยงานมีงบประมาณสนับสนุนการทำงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมอยู่ในระดับมาก จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 รองลงมาระดับปานกลาง จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7

5.3 ข้อมูลด้านระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ในภาพรวมพบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ อยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1. การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด 2. การปฏิบัติงานได้สำเร็จทันกำหนดเวลา 3. การปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ ดังนี้

ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมาระดับปานกลาง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 การปฏิบัติงานได้สำเร็จทันกำหนดเวลาอยู่ในระดับมาก จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาระดับมากที่สุด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 การปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 รองลงมาระดับมากที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8

5.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน ด้วยการเปรียบเทียบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

การศึกษาในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาน้อย ผลการทดสอบพบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาที่ใช้ในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีระดับการศึกษาค่ากว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.41 และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 37.71 ส่วนบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่มีระดับ

การศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับน้อย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.43 และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างกลุ่มบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และกลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่ามีค่า Chi-Square เท่ากับ 25.139 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .567 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 แสดงว่าระดับการศึกษาที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ไม่ยอมรับสมมติฐานที่ 1 ที่ระบุว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .238

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรที่มีตำแหน่งงานสูงมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่ำ ผลการทดสอบพบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับตำแหน่งงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีระดับตำแหน่งงานต่ำ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.42 และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 35.35 ส่วนบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่มีระดับตำแหน่งงานสูง มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับน้อย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.42 และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 47.81

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างกลุ่มบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีระดับตำแหน่งงานต่ำกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และกลุ่มที่มีระดับตำแหน่งงานสูงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่ามีค่า Chi-Square เท่ากับ 25.624 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .540 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 แสดงว่าระดับตำแหน่งงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เป็นการไม่ยอมรับสมมติฐานที่ 2 ที่ระบุว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งงานสูงมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .523

สมมติฐานที่ 3 บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย ผลการทดสอบพบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน of บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.12 และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 59.26 ส่วนบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่มีประสบการณ์

มาก มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.71 และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 23.91

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างกลุ่มบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่ามีค่า Chi-Square เท่ากับ 35.222 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .133 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 แสดงว่าประสบการณ์การทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เป็นการไม่ยอมรับสมมติฐานที่ 3 ที่ระบุว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .158

สมมติฐานที่ 4 บุคลากรที่มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารสูง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารต่ำ ผลการทดสอบพบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารต่ำมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.39 และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.76 ส่วนบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารสูง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.45 และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 73.40

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างกลุ่มบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารต่ำกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และกลุ่มที่มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารสูงกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่ามีค่า Chi-Square เท่ากับ 3.191 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 แสดงว่าภาวะผู้นำของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการในทิศทางบวก เป็นการยอมรับสมมติฐานที่ 4 ที่ระบุว่าบุคลากรที่มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารสูง มีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าบุคลากรที่มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .000

สมมติฐานที่ 5 บุคลากรที่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานสูง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานต่ำ ผลการทดสอบพบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างความก้าวหน้าในตำแหน่งงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานต่ำมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก จำนวน

99 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ส่วนบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานสูง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 49.80

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างกลุ่มบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานต่ำกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และกลุ่มที่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานสูงกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่ามีค่า Chi-Square เท่ากับ 1.560 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .233 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 แสดงว่าภาวะผู้นำของผู้บริหารไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เป็นการยอมรับสมมติฐานที่ 5 ที่ระบุว่าบุคลากรที่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานสูง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .233

สมมติฐานที่ 6 บุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีความพึงพอใจต่ำ ผลการทดสอบพบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำ มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.74 และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 20.54 ส่วนบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 62.63

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างกลุ่มบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และกลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่ามีค่า Chi-Square เท่ากับ 2.206 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 แสดงว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ทั้งนี้ จากการคำนวณค่า Gamma เพื่อหาระดับและทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองพบว่า ค่า Gamma เท่ากับ .333 ในทิศทางบวก กล่าวคือ ความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่า Gamma อยู่ระหว่าง 0.30 – 0.49 ตัวแปรทั้งสองจึงมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับปานกลาง เป็นการยอมรับสมมติฐานที่ 6 ที่ระบุว่าบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีความพึงพอใจต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .000

สมมติฐานที่ 7 บุคลากรที่มีความคิดเห็นว่าสภาพแวดล้อมการทำงานเหมาะสม มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีความคิดเห็นว่าสภาพแวดล้อมการทำงานไม่เหมาะสม ผลการทดสอบพบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีความคิดเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสมมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.74 และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 21.55 ส่วนบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่มีความคิดเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสมมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 61.62

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างกลุ่มบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่มีความคิดเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และกลุ่มที่มีความคิดเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่ามีค่า Chi-Square เท่ากับ 2.087 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 แสดงว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ทั้งนี้ จากการคำนวณค่า Gamma เพื่อหาระดับและทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองพบว่า ค่า Gamma เท่ากับ .345 ในทิศทางบวก กล่าวคือ สภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่า Gamma อยู่ระหว่าง 0.30 – 0.49 ตัวแปรทั้งสองจึงมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับปานกลาง เป็นการยอมรับสมมติฐานที่ 7 ที่ระบุว่าบุคลากรที่มีความคิดเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสม มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีความคิดเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .000

5.5 ผลการสังเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าผู้บริหารไม่มีความยุติธรรม ขาดความกล้าหาญในการบริหารการเปลี่ยนแปลงและบริหารคน ข้อเสนอแนะควรนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงาน

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการพิจารณาความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นระบบอุปถัมภ์มากกว่าเน้นความรู้ ความสามารถ ข้อเสนอแนะ ควรกำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานความก้าวหน้า จัดอบรมให้ความรู้ตามสมรรถนะให้ครอบคลุมทุกตำแหน่ง และสามารถเลื่อนไหล ในตำแหน่งของตัวเองได้

ความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ขาดการให้ขวัญและกำลังใจในการทำงาน เช่น โบนัส การยกย่องชมเชย เพิ่มรางวัล สวัสดิการให้บุคลากร การกำหนดภารกิจงานและการมอบหมายงานไม่ชัดเจน ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ข้อเสนอแนะ สร้างแรงจูงใจในการทำงาน และตัวชี้วัดที่เป็นธรรม

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า สถานที่เก็บเอกสารไม่เป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมไม่โปร่ง วัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการทำงาน การปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานเดียวกันอยู่กันคนละพื้นที่ ข้อเสนอแนะจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เป็นระเบียบ อุปกรณ์พร้อมปฏิบัติงาน โดยทำ 5 ส.

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ตามปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ สรุปได้ดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวิชญ์ เวชกิจ (2556) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานและไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัฐวรท พ่องสุวรรณ (2559) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการส่วนกลางของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของพนักงานราชการส่วนกลางกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ศิริวิชญ์ เวชกิจ (2556) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานและไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้

จากผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ปัจจัยทางด้านการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ดังนั้น จึงควรดำเนินการตามปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ควรสรรหาผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำหรือจัดอบรมให้ผู้บริหารมีภาวะผู้นำเพิ่มขึ้น
2. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ควรกำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานความก้าวหน้าในตำแหน่งงานให้สามารถเลื่อนไหลหรือทุกคนสามารถมีความก้าวหน้าได้ตามความสามารถของตน
3. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ควรมีระบบการให้ขวัญและกำลังใจในการทำงาน เช่น โบนัส การยกย่องชมเชย เพิ่มรางวัลสวัสดิการ
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรมีการจัดหาวัสดุและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน และจัดสถานที่ทำงานให้มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยอาจกำหนดให้จัดทำ 5 ส. เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาวิจัยเพื่อหารูปแบบแนวทางการสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

หนังสือ

- คณะทำงานโครงการวิจัยเรื่องความผาสุก ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของบุคลากร
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผาสุก ความพึง
พอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงาน
ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, กรุงเทพมหานคร , 2552**
- ณัฐวาท ผ่องสุวรรณ. **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการส่วนกลาง
กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต :
มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2559.**
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. **ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์:
พิมพ์ที่บริษัท แชนท์ โฟร์ พรินติ้ง จำกัด, 2556**
- ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ. **การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติ
ราชการของเทศบาลนครสงขลา, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่. 2557**
- อรสุดา คูศิริรัตนกุล. **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน
ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง.
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2557.**
- ศิริวิชญ์ เวชกิจ. **ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา. วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
สุรนารี, 2556**
- สุทธิลักษณ์ ระวีวรรณ, **การบริหารจัดการด้านการกักเซาะชายฝั่งทะเล กรณีศึกษา : การพัฒนา
ศักยภาพกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง, สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศวิโรปกรณ์
กระทรวงการต่างประเทศ. 2544**
- สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง, **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้าน
การจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ
จังหวัดตรัง, มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ
จังหวัดตรัง . 2555**

อุดม ชูดีวรรณ. รูปแบบการพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพโรงเรียนมัธยมศึกษาสู่ความเป็นเลิศ,
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2559

อภิชัย จตุพรวาที, ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ
จังหวัดนครสวรรค์, มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. 2557

ชนวัฒน์ ศรีศิริวัฒน์ และคณะ, การพัฒนากระบวนการบริหารงานประกันคุณภาพภายใน
สถานศึกษาขั้นพื้นฐานด้วยการจัดการคุณภาพ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
2555

ธวัช ชมเทศ, ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดศูนย์
ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 8 ,

ไพบุลย์ ตั้งใจ, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอาชีพ 4 : กรณีศึกษา บริษัท
แอมพาส อินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ, มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราช
วิทยาลัย. 2554

เอกสารอื่น

กระทรวงศึกษาธิการ. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546

กระทรวงศึกษาธิการ. กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
พ.ศ. 2548

จำสืบเอกเจษฎา วิชาสมบุญ. คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการ : กรณีศึกษา
เจ้าหน้าที่ดับเพลิง กองปฏิบัติการดับเพลิงที่ 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
กรุงเทพมหานคร : รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์,
มหาวิทยาลัยสยาม, 2556

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : ชีระฟิล์ม
และไซเท็กซ์, 2550.



ภาคผนวก ข.

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล	นายฉัทชัย ใจเย็น
วัน-เดือน-ปีเกิด	25 กุมภาพันธ์ 2517
ภูมิลำเนา	จังหวัดอุทัยธานี
ประวัติการศึกษา	น.บ. (นิติศาสตรบัณฑิต) มหาวิทยาลัยรามคำแหง น.บ.ท. (เนติบัณฑิตไทย) สถาบันอบรมศึกษากฎหมาย แห่งเนติบัณฑิตยสภา
ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน	นิติกรชำนาญการพิเศษ สำนักนิติกร สำนักงาน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
ที่อยู่ปัจจุบัน	72/223 หมู่บ้านพระปิ่น 3 หมู่ 15 ตำบลบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

