

หัวข้อ ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

คณะผู้วิจัย รองศาสตราจารย์สุธรรม พงศ์สำราญ
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์อิงอร ตันพันธ์
 ดร.เอกสิทธิ์ สนามทอง
 อาจารย์ชนิกานต์ พนมอุปถัมภ์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชัย โสสุวรรณจินดา
 ดร.ชัยรัตน์ สุริยะอาภา

หน่วยงาน หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ปี 2555

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยมี 2 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลเชิงปริมาณ คือ เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน จำนวน 186 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ จำนวน 32 คน ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล และ ความพึงพอใจในปัจจัยด้าน ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน แบบ t- test และ One Way ANOVA และหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ กับประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยใช้ค่าสถิติ Pearson Correlation

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 28-32 ปี สถานภาพเป็นโสด วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี อายุงานในมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มากกว่า 10 ปี มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน และมีรายได้เฉลี่ยที่เดือนละ 10,000 - 15,000 บาท ระดับความพึงพอใจในปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต แบ่งเป็น ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่ง การงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ด้าน เพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ด้านผลตอบแทนหรือรายได้ อยู่ในระดับน้อย ด้านสวัสดิการ อยู่ในระดับน้อย ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความยุติธรรมในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ด้านนโยบายและการบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง และประสิทธิภาพในการทำงานของ

เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ใน ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ด้านต้นทุนการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการทำงาน ด้านผลงานอยู่ในระดับมาก จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทนหรือรายได้ ด้านสวัสดิการ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความยุติธรรมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และจากการทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน สำหรับ ปัญหา อุปสรรค ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์จากความเห็นของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนว่าปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ สายสนับสนุน มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์มากที่สุด คือ เครื่องใช้สำนักงานมีประสิทธิภาพไม่เหมาะสม อุปกรณ์ไม่เพียงพอ ต่อการใช้งาน และไม่ทันสมัย รองลงมา คือ ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน ผลตอบแทนและรายได้ในประเด็น ความตรงเวลาในการปรับเงินเดือนประจำปีและการจ่ายค่าตอบแทนการทำงานล่วงเวลา และข้อมูลจากการสัมภาษณ์หัวหน้างาน พบว่า ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนคือ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอกับปริมาณงาน คุณลักษณะของพนักงานไม่เหมาะสมกับงาน การให้บริการ ขาดความรับผิดชอบในงาน และขาดการวางแผนการทำงานที่เป็นระบบ

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. มหาวิทยาลัยควรจัดให้เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนมีข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ เชื่อถือได้ บอกให้ทราบถึงสิ่งที่ทำ เช่น เป้าหมาย วัตถุประสงค์และการทำงานของกลุ่มและวิธีการทำงานให้บรรลุผล
2. มหาวิทยาลัยควรตรวจประเมินความพร้อมของเครื่องมือในการทำงาน เทคนิคงาน วิธีการทำงานและเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการทำงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ
3. มหาวิทยาลัยควรตรวจสอบสิ่งกระตุ้นความต้องการของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนที่อยู่ในรูปแบบต่างๆให้เพียงพอที่จะสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
4. มหาวิทยาลัยควรตรวจสอบความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการทำงานหรือโดยจัดให้มีการเรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจริงซึ่งจัดทำเป็นแผนระยะยาวที่ทำอย่างต่อเนื่อง
5. มหาวิทยาลัยควรสร้างแรงจูงใจด้วยการทำให้เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนรู้สึกว่ามีหลักประกันความมั่นคงและความปลอดภัยในหน้าที่การงาน
6. มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญต่อการจัดสภาพแวดล้อม ในการทำงานโดยเฉพาะด้าน เทคโนโลยี เครื่องมือและอุปกรณ์ให้มีความเพียงพอและเหมาะสมต่อลักษณะของงาน เพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น