

## บทความวิจัย

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ  
กรณีศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นฤมล เทียวไพบูลย์ และกัลยกิตต์ กীরตอังกูร

คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 10110

อีเมล : [naruemol.teawpaiboon@gs.wu.ac.th](mailto:naruemol.teawpaiboon@gs.wu.ac.th) เบอร์โทร 095-802-4392

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ กรณีศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ จำนวน 438 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศแตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ 0.05 อายุ การศึกษา ประเภทพนักงาน ระยะเวลาปฏิบัติงาน หน่วยงานที่สังกัด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ความมั่นคงปลอดภัย องค์กรและการจัดการ และการติดต่อสื่อสารมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) โอกาสในการพัฒนาความสามารถ บุคลากรทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน และความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทางสถิติที่ระดับ 0.01 4) การได้รับการยอมรับนับถือความสำเร็จในการทำงานความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน และการบังคับบัญชา มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรดังกล่าวมีผลต่อประสิทธิภาพ ร้อยละ 30

**คำสำคัญ :** สภาพแวดล้อม, คุณภาพชีวิตการทำงาน, แรงจูงใจ, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

(Received: April 25, 2022; Revised: May 12, 2022; Accepted: May 12, 2022)

## THE EFFECTIVENESS OF WORK PERFORMANCE OF UNIVERSITY'S STAFFS: A CASE STUDY OF CHULALONGKORN UNIVERSITY

*Naruemol Teawpaiboon and Kanyakit Keerati-angkoon*

*Faculty of Business Administration for Society Srinakharinwirot University 10110*

*e-mail: [naruemol.teawpaiboon@g.swu.ac.th](mailto:naruemol.teawpaiboon@g.swu.ac.th) Tel. 095-802-4392*

### Abstract

The purpose of this research is to study the efficiency of the work performance of university employees in a case study at Chulalongkorn University. The sample group consisted of 438 university employees. A questionnaire was used as a tool to collect data. The statistics used to analyze the data included frequency values, percentage, mean, standard deviation, a t-test, One-Way ANOVA and multiple regression analysis.

The results of the research found the following: 1) personal factors, such as gender had different performance levels at work with a statistical significance level of 0.05 in terms of age, the highest education level, employee type and working period, affiliated agency and average monthly income. There is no difference in performance with statistical significance at a level of 0.05; 2) environment, in terms of security, organization, management and communication affected operational efficiency at a statistically significant level of 0.01 3) quality of work life, opportunities for talent development, social integration or collaboration and the balance between work and personal life affecting operational efficiency at a statistically significant level of 0.01 4) motivation for being respected, success in terms of work progress and responsibility. The nature of the work performed a compensation relationship with relationships with supervisors and colleagues, job security and command affecting the operational efficiency of the variables at a level of 0.01 level, with the effect of 30% operational efficiency.

**Keywords:** *Environment, Quality of work life, Motivation, Effectiveness of work performance*

### บทนำ (Introduction)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 1 มหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดในประเทศไทยติดต่อกันเป็นปีที่ 12 (ตั้งแต่ปี 2009) เนื่องจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้มีการพัฒนาหลักสูตร พัฒนาระบบการศึกษาอย่างต่อเนื่อง และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้ให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพชีวิตของพนักงานเป็นอันดับแรก จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้ตระหนักถึงการที่จะสร้างนวัตกรรมผลงานทางวิชาการ หรือคุณประโยชน์ต่าง ๆ นั้น “บุคลากร” คือแรงขับเคลื่อนที่สำคัญในการนำพามหาวิทยาลัยบรรลุเป้าหมายในอนาคต (สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์, 2563)

ทั้งนี้ผู้บริหารจึงมีความจำเป็นอย่างมากที่ต้องดูแลเอาใจใส่พนักงาน โดยเฉพาะพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ ถือเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่ช่วยส่งเสริมและผลักดันให้องค์กรเติบโตอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องคำนึงถึงด้านกระบวนการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกตลอดจนสภาพแวดล้อมที่ดี ที่ช่วยเอื้อต่อการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังเป็นสิ่งที่ต้องใส่ใจในสิ่งแวดล้อม อันจะส่งผลต่อทัศนคติ สุขภาพอนามัย อารมณ์ จิตใจ ของพนักงาน อีกทั้งยังปัจจัยต่าง ๆ ที่ช่วยส่งผลต่อการทำงาน ช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออกจากงาน และเพื่อเป็นการคงคุณภาพและมาตรฐานที่ดีของมหาวิทยาลัยไว้ ผู้บริหารต้องสามารถเข้าถึงความต้องการของพนักงานในองค์กรเพื่อที่จะได้ตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างถูกต้อง ทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไป รวมไปถึงแรงจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงานทั้งด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุน เนื่องจากแรงจูงใจดังกล่าวสามารถช่วยทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการได้ (ธีรณัย ศิริเลขอนันต์, 2552)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญของสภาพแวดล้อม คุณภาพชีวิตการทำงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยเหล่านี้มีความสำคัญและส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีผลของการปฏิบัติงานเป็นอย่างไรร่าง ข้อมูลและผลการศึกษานี้ อาจนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนทรัพยากรบุคคล หรือวางแผนแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลที่เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพสูงสุด หากองค์กรมีทรัพยากรที่ดี มีสภาพแวดล้อมที่ดี พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี และมีแรงจูงใจที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ จะส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้สอดคล้องต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถทำให้องค์กรเติบโตและขยายตัวได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

#### ทบทวนวรรณกรรม

##### 1. แนวคิดสภาพแวดล้อม ความหมายของสภาพแวดล้อม

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวผู้ทำงานในองค์การประกอบไปด้วยทั้งที่มีชีวิต ไม่มีชีวิต สามารถมองเห็นได้หรือไม่สามารถมองเห็น สามารถจับต้องได้และไม่สามารถจับต้องได้ ทั้งที่เป็นรูปธรรมและที่เป็นนามธรรมซึ่งทำให้เกิดความตึงเครียดต่อการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อบุคลากร หากมีความพึงพอใจต่อการทำงานย่อมส่งผลทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้งานมีคุณภาพ นักพฤติกรรมศาสตร์สังเกตพฤติกรรมของมนุษย์ จึงทำให้เกิดความเชื่อเบื้องต้นที่ว่า สิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อมนุษย์ มนุษย์สามารถเปลี่ยนแปลงปฏิกิริยาไปตามสิ่งแวดล้อมที่อาศัยอยู่ สิ่งแวดล้อมที่ว่าอาจเป็นแบบรูปธรรมและนามธรรม เช่น วัฒนธรรม ความเชื่อ ค่านิยมก็มีผลผูกพันกับความรู้สึกนึกคิดและกิจกรรมของมนุษย์ตั้งแต่เกิดจนตาย (นงลักษณ์ มีจรรยา, 2546)

ความสำคัญของสภาพแวดล้อม กล่าวคือ สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในสถานที่ทำงานอันเป็นส่วนช่วยในการสร้างผลกระทบต่อการทำงานและยังส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวได้ องค์กรจะบรรลุเป้าหมายผู้จัดการ องค์กรต้องตระหนักถึงสภาพแวดล้อมอันจะส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจและกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กร อีกทั้งยังสามารถทำให้องค์กรตอบสนองต่อปัญหาและแผนในอนาคตได้ (อำนาจ ธีระวนิช, 2547)

จากที่กล่าวมา ผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่สำคัญในองค์กร สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงก็จะส่งผลให้บุคลากรแสดงออกถึงพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปเช่นกัน ดังนั้น ถ้าองค์กรใดมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ก็จะส่งผลให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จ และส่งผลต่อบุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

##### 2. แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

สิทธิส่วนบุคคล คือ การบริหารจัดการที่ให้อำนาจหน้าที่ได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และแสดงออกในสิทธิร่วมกัน สามารถกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานด้วยกัน ทั้งนี้ต้องได้รับการเคารพในสิทธิของกันและกันอันเป็นองค์ประกอบหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้

1. ความเฉพาะตน ข้อมูลเฉพาะของแต่ละบุคคลในขณะการปฏิบัติงาน ผู้บริหารมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับข้อมูลต่างๆ เพื่อการดำเนินงาน บุคลากรจะต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตนเองได้ ในทางกลับกัน บุคลากรก็สามารถปกปิดข้อมูลที่เป็นส่วนสำคัญของตนเองได้เช่นกัน

2. มีอิสระในการสื่อสาร คือ บุคลากรสามารถเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน ขั้นตอนการทำงาน รวมไปถึงนโยบายขององค์กรต่อผู้บริหารได้ โดยไร้ความกังวลว่าสิ่งที่พูดไปจะมีผลต่อการพิจารณาความดี ความชอบของตนเองหรือไม่

3. มีความเท่าเทียมกัน คือ ทุกหน่วยงานย่อมได้รับการปฏิบัติที่เหมือนกัน ได้รับความเท่าเทียมกันในทุก ๆ ด้าน มีการกระจายงานอย่างยุติธรรม ไม่ทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งรู้สึกได้รับความไม่ยุติธรรม

4. การเคารพต่อหน้าที่ คือ การซื่อสัตย์ต่อหน้าที่และหน่วยงานของตนเอง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ให้เกียรติต่อหน่วยงานและองค์กรของตนเอง

ดังนั้นคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ องค์ประกอบโดยรอบองค์การ ที่ส่งเสริมและสนับสนุนทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การที่บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ย่อมส่งผลดีต่อองค์การด้วย ทั้งนี้บุคลากรต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์การ การได้รับความคุ้มครอง รวมไปถึงการได้รับการยอมรับ หากบุคลากรรู้สึกพึงพอใจ มีความสุขในการปฏิบัติงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สิ่งเหล่านี้ช่วยส่งผลทำให้องค์กรสามารถทำให้มีปริมาณงานที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น และช่วยเพิ่มความผูกพันกับองค์การ ทำให้ลดปัญหาการลาออก และขาดแคลนอัตรากำลังคน สิ่งนี้ที่องค์การควรจัดให้แก่บุคคลในองค์การที่เป็นรูปธรรม เช่น การได้เลื่อนตำแหน่ง การได้รับความเสมอภาคและความเท่าเทียมกัน สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายในองค์กร เช่น ความปลอดภัยของสถานที่ปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วม หรือหัวหน้างานกับลูกน้อง ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงความสุขในการทำงาน ความมั่นคงของงาน ได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ ความเป็นอยู่เหมาะสมกับเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน อีกทั้งยังได้มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน มีความมุ่งมั่นในหน้าที่และชีวิตตนเอง ทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพและผลผลิตขององค์การ (สุทัศน์ ปัญสุวรรณ, 2551)

สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน กล่าวได้ว่า สิ่งส่งผลต่อความรู้สึกของบุคลากร ในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็น สภาพแวดล้อม สภาพการทำงาน ความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยในงาน รวมไปถึงการได้รับการตอบสนองที่ดีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานให้บุคคลนั้นมีความพึงพอใจ ก็ส่งผลทำให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งส่งผลดีต่อองค์กรด้วยเช่นกัน

### 3. แนวคิดแรงจูงใจ

แรงจูงใจ (Motivation) คือ การที่ถูกกระตุ้นให้แสดงออกไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นด้านบวกหรือลบ ย่อมส่งผลต่อแรงจูงใจ อีกทั้งยังช่วยกระตุ้นให้เกิดแรงผลักดันที่จะทำงาน ทำให้เกิดความก้าวหน้า โดยเฮอริเบิร์ต จี ฮิลส์ กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจนั้นเกิดจากผลต่างของความต้องการ ความปรารถนา และ ความอยากได้ (Aspiration) กับผลสำเร็จ (Achievement) หรือ  $Motivation = Aspiration - Achievement$  เมื่อเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ย่อมส่งผลต่อแรงขับเคลื่อนที่มาจากภายในจิตใจของบุคลากร และย่อมส่งผลโดยตรงทำให้บุคลากรเกิดความตั้งใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น และส่งผลต่อการขับเคลื่อนการทำงานให้รุกไปข้างหน้า มุ่งตรงต่อความสำเร็จขององค์กร โดยหนึ่งในทฤษฎีแรงจูงใจที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในปัจจุบันคือ ทฤษฎี 2 ปัจจัยที่ได้รับการพัฒนาโดย (Herzberg, 1959)

จากที่กล่าวมา ผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปได้ว่า แรงจูงใจเป็นแรงขับเคลื่อนที่มาจากภายในจิตใจของบุคลากร และย่อมส่งผลโดยตรงทำให้บุคลากรเกิดความตั้งใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

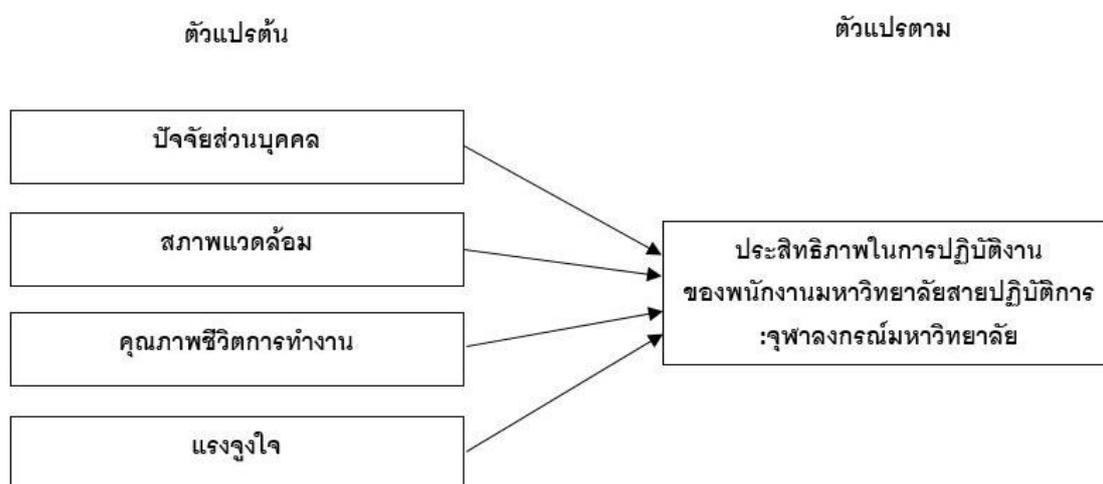
### 4. แนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความหมายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ครอบคลุมทุกมิติ และสอดคล้องกับลักษณะงานที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาองค์ประกอบของประสิทธิภาพตามแนวคิดของ Peterson and Plowman ประกอบด้วย 4 มิติ ดังนี้ 1) มิติด้านคุณภาพของงาน (Quality) คือ คุณสมบัติของงาน/บริการ สามารถสนองต่อความต้องการและทำให้เกิดความพึงพอใจได้ 2) มิติด้านปริมาณงาน (Quantity) คือ ต้องเป็นไปตามมาตรฐานขององค์กร โดยจะต้องมีความเหมาะสมตามแผนงานหรือเป้าหมายที่องค์กรระบุ 3) มิติด้านเวลา (Time) คือ ความรวดเร็วที่พอดีกับงาน และผลงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด 4) มิติด้านค่าใช้จ่าย (Costs) คือ การลดต้นทุนแต่ยังคงคุณภาพตามที่ต้องการได้ หรือการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า มีความเสียหายน้อยที่สุด (Peterson Elmore and Plowman E.Grosvenor, 1953)

จากที่กล่าวมา ผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพส่งผลต่อคุณภาพของงาน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ในปริมาณมาก ทำงานได้เสร็จตามเวลาที่กำหนด และช่วยลดต้นทุนได้เป็นอย่างดี

#### กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดดังกล่าวข้างต้นนำมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษาวิจัยได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

#### วัตถุประสงค์ (Objective of the Research)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้จัดทำได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงสภาพแวดล้อม ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาถึงแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

#### วิธีวิจัย (Research Methodology)

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

พนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ ของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 5,134 คน (ข้อมูล : ณ ตุลาคม 2563)

### ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น ได้แก่

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทของพนักงาน หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 2) สภาพแวดล้อม ประกอบด้วย ความมั่นคงปลอดภัย องค์กรและการจัดการ และการติดต่อสื่อสาร
- 3) คุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย โอกาสในการพัฒนาความสามารถ การบูรณาการทางสังคม และความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว
- 4) แรงจูงใจ ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน และการบังคับบัญชา

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประกอบด้วย ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรเป็น พนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีจำนวนทั้งสิ้น 5,134 คน (ที่มา : สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2563) โดยผู้วิจัยคำนวณจากสูตร (Yamane T, 1973) จากพนักงานสายปฏิบัติการทั้งหมด จำนวน 5,134 คน จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 399 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่าง ร้อยละ 10 จากกลุ่มตัวอย่างขั้นต้นที่คำนวณได้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างประชากรมากที่สุด ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 438 ตัวอย่าง

### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) เป็นการกำหนดโควตาพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีจำนวน 5,134 คน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ

หน่วยงาน	จำนวนพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ		
	ประชากร (คน)	อัตราส่วน (ร้อยละ)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. คณะฯ	3,261	63.52	278
2. วิทยาลัย	117	2.28	10
3. สถาบัน	234	4.55	20
4. สำนัก	1,522	29.65	130
รวม	5,134	100	438

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้มีความต้องการที่จะศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามสัดส่วนจำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มที่กำหนดไว้ขั้นตอนที่ 1 โดยการวิธีเก็บแบบสอบถามออนไลน์ใช้ Google Form ในการสร้างแบบสอบถาม

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

โครงสร้างแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2) ความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อม ส่วนที่ 3) ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วนที่ 4) ความคิดเห็นต่อแรงจูงใจ โดยข้อคำถามในส่วนที่ 1 มีลักษณะเป็นการตรวจสอบรายการ (Check List) ส่วนข้อคำถามตอนที่ 2 – ตอนที่ 5 แบ่งเป็น 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale) มีเกณฑ์คะแนน ดังนี้ มากที่สุด (5 คะแนน) มาก (4 คะแนน) ปานกลาง (3 คะแนน) น้อย (2 คะแนน) และน้อยที่สุด (1 คะแนน) เกณฑ์การวัดคะแนนใช้วิธีการแบ่งช่วงการแปลผลตามหลักการแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

### เกณฑ์การแปลความหมายคะแนน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	ระดับความคิดเห็นข้อคำถาม
4.21 – 5.00	สภาพแวดล้อมระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	สภาพแวดล้อมระดับมาก
2.61 – 3.40	สภาพแวดล้อมระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	สภาพแวดล้อมระดับน้อย
1.00 – 1.80	สภาพแวดล้อมระดับน้อยที่สุด

### การทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบตรงตามเนื้อหา (Content validity) ตรงตามโครงสร้าง (Construct validity) ตรงตามสภาพ (Concurrent validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยพิจารณาคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป และปรับปรุงข้อคำถามตามที่ยกผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ผู้วิจัยกำหนดค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่ระดับ 0.70 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น และได้คุณภาพ พบว่า

**สภาพแวดล้อม** ปัจจัยรายด้าน ได้แก่ ความปลอดภัย องค์กรและการจัดการ และการติดต่อสื่อสาร มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่ระดับ 0.900, 0.895 และ 0.897 ตามลำดับ

**คุณภาพชีวิตการทำงาน** ปัจจัยรายด้าน ได้แก่ โอกาสในการพัฒนาความสามารถ บุคลากรทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน และ ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่ระดับ 0.900, 0.899 และ 0.901 ตามลำดับ

**แรงจูงใจ** ปัจจัยรายด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน การบังคับบัญชา คุณภาพ ปริมาณงาน เวลา และ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่ระดับ 0.899, 0.904, 0.896, 0.901, 0.896, 0.900, 0.899, 0.902, 0.898 และ 0.899 ตามลำดับ

**ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน** ปัจจัยรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่ระดับ 0.898, 0.895, 0.897 และ 0.894 ตามลำดับ

**การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ** ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้  
 1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ 2) ค่าสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติ Independent Samples T-Test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

### สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล (Research conclusions and Discussion)

ผลการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 438 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 287 คน ร้อยละ 65.53 อายุ 20 – 29 ปี จำนวน 169 คน ร้อยละ 38.58 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 342 คน ร้อยละ 78.08 ประเภทพนักงาน กลุ่มปฏิบัติการ และวิชาชีพ จำนวน 392 คน ร้อยละ 89.50 ระยะเวลาในการทำงาน 1 – 10 ปี จำนวน 180 คน ร้อยละ 41.10 หน่วยงานที่สังกัด สังกัดคณะ จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 63.47 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 311 คน ร้อยละ 71

**ตารางที่ 2** แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ ภาควิชาศึกษาด้านจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้อมูลสภาพแวดล้อม

สภาพแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความมั่นคงปลอดภัย	4.26	0.445	มากที่สุด
2. ด้านองค์การและการจัดการ	4.08	0.534	มาก
3. ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.17	0.511	มาก
รวม	4.17	0.424	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการมีผลต่อสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความมั่นคงปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาเป็นการติดต่อสื่อสาร และการติดต่อสื่อสาร ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นข้อของแต่ละด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สามารถแสดงข้อมูล ดังนี้

1) ด้านความมั่นคงปลอดภัย พบว่า มหาวิทยาลัยมีระบบการดูแลรักษาความภัยที่ดี มีอุปกรณ์ในการทำงานที่ปลอดภัยทันสมัยมีแสงสว่างที่เหมาะสม 2) ด้านองค์การและการจัดการ พบว่าองค์กรมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน มีการวางแผนเชิงกลยุทธ์มีการบริหารจัดการที่ดี 3) ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า องค์กรมีการชี้แจงข่าวสารให้ทราบอย่างชัดเจน บุคลากรสามารถรับรู้ข่าวสารด้านนโยบายที่เกี่ยวข้อง มีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบอยู่เสมอ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็น ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ วิทยาลัยการศึกษาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ	4.30	0.543	มากที่สุด
2. ด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	4.35	0.546	มากที่สุด
3. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	4.14	0.590	มาก
รวม	4.26	0.493	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.26 เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ด้านบูรณาการทางสังคมหรือทำงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ และ ด้านความ สมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของแต่ละด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สามารถแสดงข้อมูล ดังนี้

1) ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ พบว่า พนักงานมีโอกาสในการพัฒนาความสามารถโดยการเข้าฝึกอบรมหรือเข้าร่วมงานสัมมนาที่องค์กรจัดขึ้น องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความสามารถของตนอย่างเต็มที่ 2) ด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน พบว่า องค์กรมีการจัดสัมมนาประจำปีเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ส่งเสริมให้พนักงานมีความเท่าเทียมกัน เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม 3) ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว พบว่า องค์กรมีการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่ชัดเจนและเหมาะสม ภาระงานที่รับผิดชอบไม่ก่อให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพ ร่างกาย ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับช่วงเวลาทำงานในแต่ละวัน

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็น ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ วิทยาลัยการศึกษาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้อมูลแรงจูงใจ

ปัจจัยจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.20	0.544	มาก
2. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.36	0.425	มากที่สุด
3. ด้านความก้าวหน้า	3.97	0.677	มาก
4. ด้านความรับผิดชอบ	4.15	0.571	มาก
5. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	4.08	0.564	มาก
รวม	4.15	0.433	มาก

ตารางที่ 4 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ มีผลต่อด้านปัจจัยจูงใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.15 พบว่า ความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และ ความสำเร็จในการทำงาน

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของแต่ละด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สามารถแสดงข้อมูล ดังนี้

1) การได้รับการยอมรับ พบว่า พนักงานได้รับความไว้วางใจ และความน่าเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 2) ความสำเร็จในการทำงาน พบว่า สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี มีความพึงพอใจต่องานที่ได้รับมอบหมายและสำเร็จตรงตามเป้าหมาย 3) ความก้าวหน้า พบว่า ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนในการเลื่อนตำแหน่งเมื่อโอกาส หน่วยงานมีการพิจารณาการเลื่อนขั้นอย่างเป็นธรรม 4) ความรับผิดชอบ พบว่า พนักงานพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่มีการควบคุมอย่างใกล้ชิดจากหัวหน้างาน มีอำนาจในการตัดสินใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย 5) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่า พนักงานได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตามภาระงาน ตามความรู้และความถนัดของตนเอง มีการกำหนดความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน

**ตารางที่ 4 ต่อ** แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็น ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ วิทยาลัยศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้อมูลแรงจูงใจ

ปัจจัยค่าจูง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านค่าตอบแทน	4.05	0.702	มาก
2. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	4.21	0.567	มากที่สุด
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.39	0.526	มากที่สุด
4. ด้านความมั่นคงในงาน	4.34	0.584	มากที่สุด
5. ด้านการบังคับบัญชา	4.17	0.636	มาก
รวม	4.24	0.461	มากที่สุด

ตารางที่ 4 ต่อ พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการมีผลต่อแรงจูงใจ ด้านปัจจัยค่าจูงอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.24 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านการบังคับบัญชา และ ด้านค่าตอบแทน

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของแต่ละด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดแสดงข้อมูล ดังนี้

1) ด้านค่าตอบแทน พบว่า พนักงานได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ 2) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน พบว่า หัวหน้างานมีการติดต่อสื่อสารที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดี และได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือเป็นอย่างดี 3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานและหน่วยงานอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี 4) ด้านความมั่นคงในงาน พบว่า พนักงานมีความพอใจต่อความมั่นคงขององค์กร มีความเชื่อมั่นถึงความมั่นคงของตำแหน่งงานที่ทำอยู่ 5) ด้านการบังคับบัญชา พบว่า พนักงานได้รับความยุติธรรมในการแบ่งและกระจายงาน มีการแนะนำวิธีการทำงานอย่างละเอียด

**ตารางที่ 5** แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็น ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ วิทยาลัยศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านคุณภาพงาน	4.29	0.511	มากที่สุด
2. ด้านปริมาณงาน	4.21	0.503	มากที่สุด
3. ด้านเวลางาน	4.33	0.474	มากที่สุด
4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	4.23	0.559	มากที่สุด
รวม	4.27	0.455	มากที่สุด

ตารางที่ 5 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27 พบว่า ด้านเวลางานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านคุณภาพงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และ ด้านปริมาณงาน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดแสดงข้อมูล ดังนี้

1) คุณภาพงาน พบว่า งานที่ได้รับมอบหมายสามารถทำได้ถูกต้อง ครบถ้วน และเชื่อถือได้ 2) ปริมาณงาน พบว่า พนักงานมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานที่ได้รับเพื่อให้เกิดความสำเร็จ มีปริมาณงานที่เกินเป้าหมายที่กำหนดไว้ 3) เวลา พบว่า พนักงานตรงต่อเวลารักษาเวลาในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี มีการนำเทคนิคใหม่ ๆ เข้ามาปรับปรุงการทำงานเพื่อความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น 4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน พบว่า พนักงานใช้ทรัพยากรทางด้าน เงิน คน วัสดุ อย่างคุ้มค่า บริหารค่าใช้จ่ายเหมาะสมและลดต้นทุนได้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 6 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

ตัวแปร	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
ปัจจัย เพศ	(sig. = 0.300)	แตกต่าง	
ส่วนบุคคล	อายุ	(sig. = 0.167)	ไม่แตกต่าง
	ระดับการศึกษาสูงสุด	(sig. = 0.527)	ไม่แตกต่าง
	ประเภทพนักงาน	(sig. = 0.521)	ไม่แตกต่าง
	ระยะเวลาในการทำงาน	(sig. = 0.204)	ไม่แตกต่าง
	หน่วยงานที่สังกัด	(sig. = 0.375)	ไม่แตกต่าง
	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	(sig. = 0.476)	ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านเพศ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ด้านอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทพนักงาน ระยะเวลาในการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณโดยวิธีเพิ่มตัวแปรอิสระแบบขั้นตอน สภาวะแวดล้อม มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตัวแปร	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	ค่าสัมประสิทธิ์	Sig.	ระดับค่าความคลาดเคลื่อน
สภาพแวดล้อม	0.300	0.000	0.381
คุณภาพชีวิตการทำงาน	0.250	0.000	0.395
แรงจูงใจ	0.605	0.000	0.287

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 7 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม คุณภาพชีวิต และแรงใจ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งมีผลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.300, 0.250 และ 0.605 ตามลำดับ

### อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้าน พบว่า ความมั่นคงปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ การติดต่อสื่อสาร องค์กรและการจัดการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ธีรณัย ศิริเลขอนันต์, 2552) ค้นคว้าเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และระดับความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และยังสอดคล้องกับ (ประภาพร ตั้งตรงไพโรจน์, 2545) กล่าวว่า การทำงานต่างๆ ภายในองค์กรนั้น จะต้องทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้อย่างรวดเร็ว ประหยัด และมีประสิทธิภาพสูงสุด ในการทำงานโดยการจัดสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ

2. จากผลการวิจัยความคิดเห็นของพนักงานมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานมีระดับมากที่สุด พบว่า ด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือโอกาสในการพัฒนาความสามารถ และความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับ (อุสุมา ศักดิ์ไพศาล, 2556) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ปลอดภัยมีผลต่อประสิทธิภาพด้านปริมาณงานและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ (พัชราภรณ์ ดวงชื่น, 2545) คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร หน่วยงานสังกัดสภาคิสตจักรในประเทศไทย

3. จากผลการวิจัยความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อแรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจ อยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะของงาน และความก้าวหน้า ตามลำดับ ปัจจัยค้ำจุน อยู่ในระดับมากที่สุด พิจารณารายด้าน พบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน การบังคับบัญชา และค่าตอบแทน ตามลำดับ กล่าวคือ การที่พนักงานมีแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจในระดับมาก ย่อมส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานก็จะยิ่งมากตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ (ดาริน ปฎิเมธีภรณ์, 2556) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

4. จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด พิจารณารายด้าน พบว่า เวลาในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ คุณภาพงาน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และ ปริมาณงาน ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. สภาพแวดล้อม ควรดำเนินการพัฒนา ด้านความมั่นคงปลอดภัย และด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านนี้สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ ทั้งนี้เรื่องความปลอดภัยเป็นสิ่งที่สำคัญ ซึ่งช่วยส่งผลต่อการปฏิบัติงานจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีอุปกรณ์สำนักงานที่ครบครัน มีระบบการรักษาความปลอดภัย ทั้งนี้องค์กรควรพัฒนาและควรเอาใจใส่ในเรื่องการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในเรื่องข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กร จะต้องมีการสื่อสารให้เข้าถึงบุคลากรในทุกระดับชั้น ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อการปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้วางไว้ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามที่ต้องการได้กำหนดไว้

2. คุณภาพชีวิตการทำงาน ควรดำเนินการพัฒนา ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้านนี้สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด องค์กรได้เปิดโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน มีการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ ทั้งนี้องค์กรจะต้องใส่ใจในด้านนี้ให้เป็นพิเศษมากยิ่งขึ้น ควรจัดฝึกอบรม ให้พนักงานอยู่บ่อย ๆ ส่งเสริมการ

เรียนรู้ให้พนักงานอยู่ตลอดเวลา จัดฝึกอบรมให้ตรงกับสายงานที่พนักงานถนัด เป็นการเพิ่มขีดความสามารถให้กับพนักงาน มีความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถจัดการและแก้ไขปัญหาได้ และเพื่อช่วยส่งเสริมศักยภาพของพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

3. แรงจูงใจ ควรดำเนินการพัฒนา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านความรับผิดชอบ ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงในงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ อยู่ในระดับมาก องค์กรจะต้องให้ความใส่ใจในเรื่องของการได้รับการยอมรับนับถือ เมื่อพนักงานมีการปฏิบัติงานได้ดีเกินเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ องค์กรควรมีการยกย่องชื่นชมแสดงความยินดี องค์กรควรพิจารณาถึงความก้าวหน้าให้กับพนักงาน ควรให้หน้าที่ความรับผิดชอบอย่างพอดี ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป ควรมีการปรับเงินเดือนให้กับพนักงานทุก ๆ ปีจ่ายเหล่านี้ล้วนเป็นแรงจูงใจ เป็นแรงผลักดันส่งผลทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ เนื่องจากงานวิจัยในครั้งนี้ ในด้านเพศนั้นมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เพื่อให้ด้านเพศมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาเรื่องสภาพแวดล้อม ด้านองค์การและการจัดการ เกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายขององค์กร วิสัยทัศน์ขององค์กร การวางแผนเชิงกลยุทธ์ และการกระจายอำนาจ เนื่องจากงานวิจัยในครั้งนี้ ด้านองค์การและการจัดการ ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ เพื่อให้ทราบถึงแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงด้านองค์การและการจัดการ และเพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3. ควรศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน เนื่องจากงานวิจัยในครั้งนี้ ด้านการบูรณาการทางสังคม และด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและแนวทางในการแก้ไขและพัฒนา เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีและยังส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

4. การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษางานวิจัยเพิ่มเติมไปยังพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ มุ่งเน้นการวิจัยแบบต่อเนื่องในองค์กรเพื่อเป็นการสำรวจถึงปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อสามารถนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้พนักงานมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

#### เอกสารอ้างอิง (References)

ดาริน ปฎิเมธีภรณ์. (2556). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ธีรณัย ศิริเลขอนันต์. (2552). การศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในที่ทำงานและระดับความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

นงลักษณ์ มีจรูญสม. (2546). สภาพที่เป็นจริงและความคาดหวังในการพัฒนาสิ่งแวดล้อม ของวิทยาลัยนาฏศิลป์อ่างทอง ตามทัศนะของอาจารย์และนักศึกษา. สถาบันราชภัฏพระนคร:กรุงเทพฯ.

DOI:[https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve\\_Doi=](https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_Doi=)

- ประภาพร ตั้งตรงไพโรจน์. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่*. [ปริญญาานิพนธ์มหาบัณฑิต] มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พัชราภรณ์ ดวงชื่น. (2545). *คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสังกัดสภาคริสตจักรในประเทศไทย*. [วิทยานิพนธ์ ไม้ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร
- สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์. (2563). *รายงานประจำปี*. สืบค้นจาก <https://www.hrm.chula.ac.th/newhrm/>
- สุทัศน์ ปัญสุวรรณ์. (2551). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการราชทัณฑ์ ในจังหวัดเชียงใหม่*. [ปริญญาานิพนธ์มหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- อำนาจ ธีระวนิช. (2547). *บริษัท ซี.วี.แอล. การพิมพ์ กรุงเทพฯ: การจัดการ*.
- อุสุมา ศักดิ์ไพศาล. (2556). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด*. [ปริญญาานิพนธ์มหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- Herzberg, F., B. Mausner & B. Snyderman. (1959). *The Motivation to work* New York: John Wiley& Sons, Inc.
- Peterson, E. & Grosvenor, P.E. (1953). *Business Organization and Management* Hoomewood Illinois: Richard D. Irwin.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3<sup>rd</sup> Ed. New York. Haper and Row Publications.