

วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ  
พนักงานมหาวิทยาลัย  
สายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
Organizational Culture Affecting Efficiency of University  
Academic Support Staff of Srinakharinwirot University

อัญญาชิสรา ภัทรศิริวิรัชยา<sup>1</sup>

Anchisa Phattarasiriwaratchaya

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ และศึกษาลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการที่มีเพศ ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงานที่ทำ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า .05

พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงานที่ทำ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของค่าใช้จ่ายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า .05

พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของกระบวนการบริหารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า .05

ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรด้านเอกลักษณ์ ด้านแบบแผนของการติดต่อสื่อสาร ด้านความอดทนต่อความขัดแย้ง และด้านการริเริ่มส่วนบุคคล มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**คำสำคัญ:** วัฒนธรรมองค์กร ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พนักงานสายสนับสนุนวิชาการ

<sup>1</sup>นักจัดการงานทั่วไป สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพฯ

General Administration Officer, Office of the Dean, Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University, Bangkok.

Corresponding author e-mail: praneem@gs.wvu.ac.th

ARTICLE HISTORY: Received 26 January 2021, Revised 18 July 2021, Accepted 02 August 2021

## Abstract

This research aims to study work efficiency among university academic support staff of Srinakharinwirot University with different demographic backgrounds and to study organizational culture characteristics that affect work efficiency. Questionnaires were collected from 400 academic support staff.

The results show that:

Staff with different gender, work experience, job position, and monthly income differ in overall work efficiency and, more specifically, productivity and outputs at a 0.05 statistical level.

Staff with different age, education level, work experience, job position, and monthly income differ in terms of work efficiency at costs perspectives at a 0.05 statistical level.

Staff with different education level and monthly income differ in work efficiency at administration process perspectives at 0.05 statistical level.

Organizational culture characteristics regarding identity, communication patterns, conflict tolerance, and individual initiative affect work efficiency at a 0.01 statistical level.

**Keywords:** *Oganizational culture, Work efficiency, Academic support staff*

## บทนำ

วัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรหรือพนักงาน เพราะวัฒนธรรมองค์กร คือ ระบบของการกระทำ ความเชื่อ และค่านิยมร่วมกัน รวมทั้งความเข้าใจเกี่ยวกับเอกลักษณ์ของหน่วยงาน วิธีปฏิบัติงาน ลักษณะของสัมพันธภาพของสมาชิกที่สืบทอดกันมา จนเกิดพฤติกรรมที่คุ้นเคยภายในองค์กร ซึ่งขึ้นำการกระทำและความคาดหวังในหมู่สมาชิก (Schermerhorn, 1999: 267) และยังพบว่าวัฒนธรรมองค์กรมีผลกระทบต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กรอีกด้วย โดยในทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ เป็นองค์กรภาคเอกชนหรือราชการต่างล้วนมีวัฒนธรรมองค์กรทั้งสิ้น เพื่อให้ทุกคนทำงานอยู่ร่วมกันในองค์กรนี้มีระเบียบแบบแผนที่เป็นไปในทางเดียวกัน มีระบบการทำงานเป็นหนึ่งเดียว มีวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน ซึ่งนับเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้การดำเนินงานขององค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ (สุชีรา เฉลิมพุดพิงศ์. 2556: 1)

ในการทำงานของบุคลากรหรือพนักงานจึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร ซึ่งจะเป็นตัวชี้ที่ดีถึงความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของวัฒนธรรมในการบริหารขององค์กร นอกจากนี้ยังสามารถชี้ถึงแนวโน้มของความตั้งใจที่จะอยู่หรือลาออก โยกย้ายจากองค์กร ความตั้งใจในการทำงาน ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งผู้นำองค์กรสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อไปได้ (พัชรธรรม พุกพบสุข. 2551: 1)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เนื่องจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นสถาบันการศึกษาที่มีศักยภาพและมุ่งมั่นให้บุคลากรหรือพนักงานเกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อความสำเร็จของมหาวิทยาลัยต่อไป และเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน รวมไปถึงการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้กับมหาวิทยาลัยได้

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## สมมุติฐานของการวิจัย

1. พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงานที่ทำ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ลักษณะวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย การริเริ่มส่วนบุคคล ความอดทนต่อความเสี่ยง การกำหนดทิศทาง การประสานและการร่วมกัน การสนับสนุนทางการจัดการ การควบคุม เอกลักษณะ ระบบการให้รางวัล ความอดทนต่อความขัดแย้ง แบบแผนของการติดต่อสื่อสาร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ

## ขอบเขตของการวิจัย

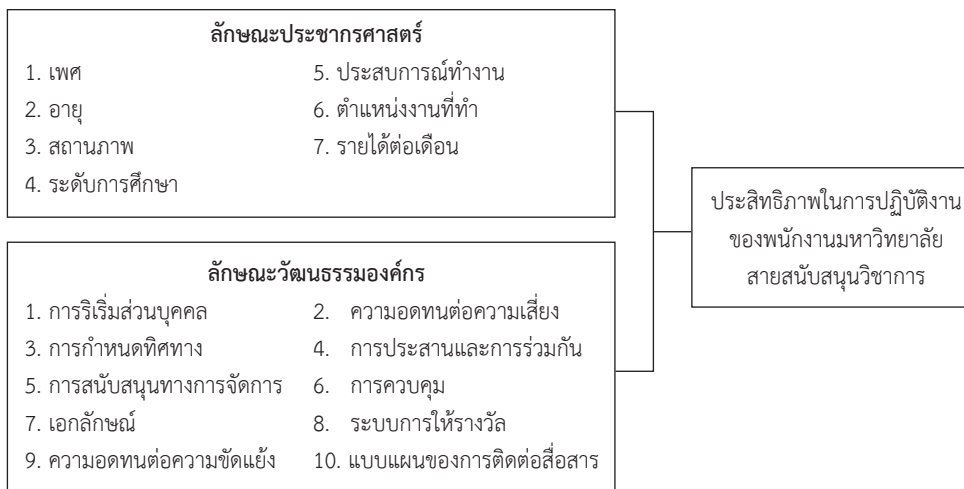
วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย
  - 1.1 ลักษณะวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีของ Robbins (1994: 245) ที่ได้ศึกษาถึงลักษณะสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร โดยให้สมาชิกขององค์กรต่าง ๆ แสดงความเห็นและสรุปได้ว่า คุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรที่สำคัญจะมีอยู่ 10 ด้าน ได้แก่ การริเริ่มส่วนบุคคล ความอดทนต่อความเสี่ยง การกำหนดทิศทาง การประสานและการร่วมกัน การสนับสนุนทางการจัดการ การควบคุม เอกลักษณะ ระบบการให้รางวัล ความอดทนต่อความขัดแย้ง แบบแผนของการติดต่อสื่อสาร
  - 1.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ผู้วิจัยได้แนวคิดของทิวาดี เมฆสรณ์ (2538: 2) ที่ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา ประกอบด้วยประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร และประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ โดยงานวิจัยนี้ศึกษาจากพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นระยะเวลา 12 เดือน เริ่มเดือนตุลาคม 2557 – กันยายน 2558

### กรอบความคิดในการวิจัย

วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังแสดงในภาพประกอบที่ 1



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากร (population) คือ พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รวมทั้งสิ้นจำนวน 3,516 คน (กองการเจ้าหน้าที่. 2556)

ตัวอย่าง (sample) คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เนื่องจากทราบจำนวนประชากร ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5% ได้จำนวนตัวอย่าง 400 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างวิธีการแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling)

## ผลการวิจัย

### 1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.75 มีอายุระหว่าง 25-34 ปี ร้อยละ 43.00 สถานภาพโสด ร้อยละ 52.50 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 54.25 มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 3-6 ปี ร้อยละ 33.25 มีตำแหน่งงานที่ทำเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ร้อยละ 28.75 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 53.25

1.2 ลักษณะวัฒนธรรมองค์กร พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการมีความคิดเห็นต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านเอกลักษณ์ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการมีความคิดเห็นต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์กร ด้านเอกลักษณ์ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.99$ ) ด้านการกำหนดทิศทาง พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการมีความคิดเห็นต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์กรด้านกำหนดทิศทางในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.95$ ) ด้านการริเริ่มส่วนบุคคล พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการมีความคิดเห็นต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์กรด้านการริเริ่มส่วนบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.88$ ) ด้านความอดทนต่อความเสี่ยง พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการมีความคิดเห็นต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์กรด้านความอดทนต่อความเสี่ยงในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.84$ ) ด้านการสนับสนุนทางการจัดการ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการมีความคิดเห็นต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์กรด้านการสนับสนุนทางการจัดการในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.81$ ) ด้านระบบการให้รางวัล พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการมีความคิดเห็นต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์กรด้านระบบการให้รางวัลในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.81$ ) ด้านแบบแผนของการติดต่อสื่อสาร พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการมีความคิดเห็นต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์กรด้านแบบแผนของการติดต่อสื่อสารในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.80$ ) ด้านความอดทนต่อความขัดแย้ง พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการมีความคิดเห็นต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์กรด้านความอดทนต่อความขัดแย้งในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.75$ ) ด้านการประสานและการร่วมกัน พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการมีความคิดเห็นต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์กรด้านการประสานและการร่วมกันในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.75$ ) และด้านการควบคุม พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการมีความคิดเห็นต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์กรด้านการควบคุมในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.71$ )

1.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 4.06$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับได้ดังนี้ ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของกระบวนการบริหารอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 4.07$ ) ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 4.06$ ) และประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์อยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 4.04$ )

## 2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า

### 2.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม

2.1.1 พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.1.2 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการเพศชายมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมมากกว่าเพศหญิง

2.1.3 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 3 ปี ประสบการณ์ทำงาน 3-6 ปี และประสบการณ์ทำงาน 7-9 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมน้อยกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 13 ปี ขึ้นไป

2.1.4 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการที่มีตำแหน่งงานที่ทำแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการที่มีตำแหน่งงานที่ทำเป็นข้าราชการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมมากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการที่มีตำแหน่งงานที่ทำเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างประจำและอื่น ๆ

2.1.5 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมน้อยกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป

สรุป พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการที่มีเพศ ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงานที่ทำ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### 2.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของค่าใช้จ่าย

2.2.1 พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีเพศ และสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของค่าใช้จ่ายไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2.2 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของค่าใช้จ่ายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของค่าใช้จ่ายน้อยกว่าพนักงานสายสนับสนุนวิชาการที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป



สายสนับสนุนวิชาการที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป

สรุป พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของกระบวนการบริหารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### 2.4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์

2.4.1 พนักงานมหาวิทยาลัยที่มี อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานที่ทำแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของผลผลิตและผลไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4.2 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการเพศชายมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์มากกว่าเพศหญิง

2.4.3 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 3 ปี ประสบการณ์ทำงาน 3-6 ปี และประสบการณ์ทำงาน 7-9 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์น้อยกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 13 ปีขึ้นไป

2.4.4 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาทมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์น้อยกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป

สรุป พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการที่มี เพศ ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### 3. ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่า

3.1. ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมมากที่สุด ได้แก่ ด้านเอกลักษณ์ ( $\beta = 0.333$ ) รองลงมาได้แก่ ด้านแบบแผนของการติดต่อสื่อสาร ( $\beta = 0.204$ ) ด้านความอดทนต่อความขัดแย้ง ( $\beta = 0.142$ ) และด้านการริเริ่มส่วนบุคคล ( $\beta = 0.121$ ) โดยตัวแปรดังกล่าวมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม ร้อยละ 39.40 ( $R^2$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



3.2 ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของค่าใช้จ่ายมากที่สุดได้แก่ ด้านเอกลักษณ์ ( $\beta = 0.278$ ) รองลงมาได้แก่ ด้านความอดทนต่อความขัดแย้ง ( $\beta = 0.156$ ) ด้านแบบแผนของการติดต่อสื่อสาร ( $\beta = 0.145$ ) และด้านการริเริ่มส่วนบุคคล ( $\beta = 0.123$ ) โดยตัวแปรดังกล่าวมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของค่าใช้จ่าย ร้อยละ 29.80 ( $R^2$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.3 ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของกระบวนการบริหารมากที่สุดได้แก่ ด้านเอกลักษณ์ ( $\beta = 0.349$ ) รองลงมาได้แก่ ด้านแบบแผนของการติดต่อสื่อสาร ( $\beta = 0.207$ ) และด้านการริเริ่มส่วนบุคคล ( $\beta = 0.134$ ) โดยตัวแปรดังกล่าวมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของกระบวนการบริหาร ร้อยละ 32.10 ( $R^2$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.4 ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์มากที่สุดได้แก่ ด้านเอกลักษณ์ ( $\beta = 0.269$ ) รองลงมาได้แก่ ด้านแบบแผนของการติดต่อสื่อสาร ( $\beta = 0.235$ ) และด้านความอดทนต่อความขัดแย้ง ( $\beta = 0.163$ ) โดยตัวแปรดังกล่าวมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ร้อยละ 28.20 ( $R^2$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## สรุปและอภิปรายผล

1. พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงานที่ทำ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า

1.1 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการที่มีเพศ ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงานที่ทำ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า .05 โดยพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการเพศชาย มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 13 ปีขึ้นไป มีตำแหน่งงานที่ทำเป็นข้าราชการ และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์มากกว่ากลุ่มอื่น ๆ เนื่องจากผู้ชายเป็นเพศที่มีการคิดวิเคราะห์ข้อมูลในการทำงาน และจะใช้ประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมานำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด อีกทั้งต้องการให้งานมีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อองค์กร โดยยึดหลักการปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบการปฏิบัติงานเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดและเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชาทำให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหรือได้ปรับเงินเดือน ซึ่งทำให้พนักงานมหาวิทยาลัยกลุ่มนี้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดีมาก สอดคล้องกับแนวคิดของปรเม สตะเวทิน (2533) ที่กล่าวว่า ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกันในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติที่นี้เพราะวัฒนธรรม และสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของเพศหญิงและเพศชายต่างกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ Bennett & Cohen (1959; อ้างถึงในสุรางค์ ไคว้ตระกูล. 2541) กล่าวว่าเพศชายมีความคิดหนักแน่นมากกว่าเพศหญิงซึ่งส่งผลต่อการวิเคราะห์ข้อมูลทำให้มีเพศชายมีพฤติกรรมที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของปิ่นณชเร เทียนทอง (2555) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อวัฒนธรรมองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ

1.2 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงานที่ทำ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของค่าใช้จ่ายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า .05 โดยพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ประสบการณ์ทำงาน 13 ปีขึ้นไป ตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของค่าใช้จ่ายมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการกลุ่มนี้เป็นผู้ที่มีอายุอยู่ในวัยกลางคนที่มีการใช้ความคิดในการทำงาน มีความรอบคอบ อีกทั้งพนักงานที่มีอายุมากจะมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรทำให้เวลาปฏิบัติงานจะคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Certo & Certo (2006) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดการสิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด อีกทั้งพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีการศึกษาที่สูงขึ้นเป็นผู้มีความรู้ ความคิด ตลอดจนประสบการณ์ในการทำงานที่นานจะช่วยให้เกิดความเข้าใจในการทำงานมากขึ้นเกิดข้อผิดพลาดน้อยลง ทำงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา ส่งผลให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของกรกฎ พลพานิช (2540) ที่พบว่า พนักงานที่มีอายุมากจะเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูง สามารถแก้ไขปัญหาได้ดี และมีความชำนาญมากกว่าจึงสามารถปฏิบัติงานหน้าที่การงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริกร สุขสุดไพศาล (2556) ที่พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการพลเรือนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

1.3 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของกระบวนการบริหารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า .05 โดยพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของกระบวนการบริหารมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการกลุ่มนี้เป็นผู้ที่ได้รับการศึกษาที่สูงกว่าและได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ จึงได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่และความรับผิดชอบที่สูงกว่า จึงต้องนำความรู้ความสามารถที่มีมาใช้ในการทำงานเพื่อให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และมีการนำเทคนิคต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ทำให้เกิดการสะสมประสบการณ์การทำงาน ได้รับความไว้วางใจและมอบหมายงานที่ยาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิตาพัชร จินตนาพันธ์ (2557) ที่พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหารมากที่สุดเพราะพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่ามีหน้าที่ความรับผิดชอบ มีเงินเดือนและมีตำแหน่งที่สูงกว่านั้นหมายความว่า การที่มีเงินเดือนมีตำแหน่งและมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงกว่าเป็นส่วนหนึ่งของแรงกระตุ้นให้พนักงานมีการพัฒนาตนเองย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหารและสอดคล้องกับพัชรธรรม์ พุกพบสุข (2551) พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในมิติกระบวนการบริหารแตกต่างกัน

2. ลักษณะวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย การริเริ่มส่วนบุคคล ความอดทนต่อความเสี่ยง การกำหนดทิศทาง การประสานและการร่วมกัน การสนับสนุนทางการจัดการ การควบคุม เอกลักษณะ ระบบการให้รางวัล ความอดทนต่อความขัดแย้ง แบบแผนของการติดต่อสื่อสาร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ผลการวิจัยพบว่า

ลักษณะวัฒนธรรมองค์กร ที่มีเอกลักษณะ แบบแผนของการติดต่อสื่อสาร ความอดทนต่อความขัดแย้ง และการริเริ่มส่วนบุคคล มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม ร้อยละ 39.40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 .01 .01 และ .05

ลักษณะวัฒนธรรมองค์กร ที่มีเอกลักษณะ ความอดทนต่อความขัดแย้ง แบบแผนของการติดต่อสื่อสาร และการริเริ่มส่วนบุคคล มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของค่าใช้จ่าย ร้อยละ 29.80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 .01 .01 และ .05

ลักษณะวัฒนธรรมองค์กร ที่มีเอกลักษณะ แบบแผนของการติดต่อสื่อสาร และการริเริ่มส่วนบุคคล มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของกระบวนการบริหาร ร้อยละ 32.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 .01 และ .05

ลักษณะวัฒนธรรมองค์กร ที่มีลักษณะด้านเอกลักษณะ ด้านแบบแผนของการติดต่อสื่อสาร และด้านความอดทนต่อความขัดแย้ง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ร้อยละ 28.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 .01 .01 และ .01

ลักษณะวัฒนธรรมองค์กร ที่มีเอกลักษณะ แบบแผนของการติดต่อสื่อสาร ความอดทนต่อความขัดแย้ง และการริเริ่มส่วนบุคคล มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการเห็นว่าการสร้างเอกลักษณะขององค์กรร่วมกันเป็นสิ่งที่นำมาซึ่งความภาคภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมในการสร้างเอกลักษณะของมหาวิทยาลัยและจะรู้สึกไม่พอใจและจะตอบโต้ทันทีเมื่อมีใครพูดถึงมหาวิทยาลัยในทางที่ไม่ดี จะปกป้องชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย อีกทั้งยังเห็นว่าองค์กรที่มีแบบแผนของการติดต่อสื่อสารที่มีการจัดแบ่งสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนเป็นระบบ ใช้วิธีการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็นแบบทางการและไม่เป็นทางการ และเห็นว่าในองค์กรถ้าเกิดมีปัญหากับเพื่อนร่วมงานมีการหลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ ไม่มีอคติต่อกัน ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นเมื่อเกิดปัญหาข้อขัดแย้ง ตลอดจนองค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน ให้อิสระที่จะกำหนด วางแผน แก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง ความสำคัญของลักษณะวัฒนธรรมองค์กรเหล่านี้จะทำให้พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้กับองค์กร ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย กระบวนการบริหาร ตลอดจนประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ สอดคล้องกับแนวคิดของ Backer & Neuthauser (1978) ที่กล่าวว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย และสอดคล้องกับแนวคิดของ Mike Woodcock (1989) ที่กล่าวว่า การทำงานที่มีประสิทธิภาพ คือ (1) ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (openness objective and agreed goal) ความเปิดเผยต่อกันของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานร่วมกัน การทำงานที่มีประสิทธิภาพบุคลากรต้องกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา จะต้องกล้าเผชิญหน้าช่วยแก้ไขปัญหอย่างเต็มใจและจริงจัง การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมองไปที่ความเชื่อถือว่ามีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สามารถพูดคุยกันแล้วไม่เกิดปัญหาต่อตนเอง (2) การติดต่อสื่อสารที่ดี

(good communication) จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหาร (ผู้บังคับบัญชา) กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย (openness) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อความหรือแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารจึงต้องอาศัยศิลปะในการถ่ายทอดข้อความ คือ ต้องหาวิธีหึงความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึกของผู้ร่วมงานทุกคน เพื่อจะได้ถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ เช่น คำพูด กิริยาท่าทาง สีหน้า แววตา ภาษาเขียน สัญลักษณ์ หรือสื่อมวลชน การสื่อสารที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งหรือความล้มเหลวในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรธรรม พุกพบสุข (2551) พบว่า ลักษณะวัฒนธรรมองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ระยะเวลาเพียวริฟายเออร์ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และลักษณะวัฒนธรรมองค์การในการบริหารจัดการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ระยะเวลาเพียวริฟายเออร์ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่าเพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์แตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยกว่าเพศชาย องค์กรควรให้ความสำคัญและเพิ่มโอกาสการพัฒนาการทำงานให้กับเพศหญิงมากขึ้น โดยการจัดฝึกอบรมหรือส่งเสริมให้มีการเพิ่มพูนความรู้มากขึ้นตลอดจนมอบหมายงานที่ยากและคอยติดตามช่วยเหลือเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานมากยิ่งขึ้น

2. ลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงานที่ทำ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำ มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยเพื่อฝึกทักษะและเพิ่มพูนประสบการณ์ทำงานเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา จะส่งผลให้พนักงานเหล่านี้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

3. ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ

3.1 ด้านการริเริ่มส่วนบุคคล มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย ดังนั้นองค์กรควรให้พนักงานสามารถแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน มีอิสระที่จะกำหนด วางแผน และแก้ปัญหาในการทำงานได้ด้วยตนเอง เพื่อให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นและผลักดันสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ

3.2 ด้านเอกลักษณ์ ควรให้พนักงานมีส่วนร่วมในการสร้างเอกลักษณ์ให้แก่องค์กรเพื่อให้รู้สึกภูมิใจที่จะบอกกับคนทั่วไปว่าเป็นพนักงานในองค์กรนี้ ตลอดจนการปกป้องชื่อเสียงขององค์กรนั้น เป็นที่สำคัญที่สุด เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ด้านเอกลักษณ์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย 3.3 ด้านความอดทนต่อความขัดแย้ง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย ดังนั้นองค์กรควรมีการปลูกฝังให้พนักงานหลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ในแก้ปัญหา สร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันและผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นต่อกรณีความขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

3.4 ด้านแบบแผนของการติดต่อสื่อสาร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย ดังนั้นหน่วยงานควรมีการจัดแบ่งสายการบังคับบัญชาอย่างชัดเจนเป็นระบบ และในองค์กรควรมีวิธีการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมหลายรูปแบบ

ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นเพียงการประเมินผลตนเองที่เก็บรวบรวมข้อมูลแบบประเมินตนเองของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เท่านั้น มิได้เก็บข้อมูลจากบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้บังคับบัญชา หัวหน้า ผู้บริหาร คณาจารย์ หรือผู้มาติดต่อ ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาการประเมินประสิทธิภาพจากบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องด้วย

## เอกสารอ้างอิง

- กรกฎ พลพานิช. (2540). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพ การตลาด บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กองการเจ้าหน้าที่. (2556). สถิติจำนวนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2538). การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ. กรุงเทพฯ: รักอ่าน.
- ปณิตษร เทียนทอง. (2555). วัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนาชาติ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การประกอบการ). เพชรบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร
- ปรมะ สตะเวทิน (2533). หลักนิเทศศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์.
- พัชรธรรณ พุกพบสุข. (2551). วัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทระยอง เพียวริฟายเออร์ จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สิตาพัชร จินตนาพันธ์ (2557). สมรรถนะ ความต้องการของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี. ปริญญาานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สิริกร สุขสุดไพศาล. (2556). วัฒนธรรมองค์การและแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนใน กรุงเทพมหานคร. ปริญญาานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุชีรา เฉลิมพุดผิงค์. (2556). วัฒนธรรมองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2541). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- Backer, S.W.; & Neuthauser, D. (1978). **The Efficient Organization**. New York: Elsevier Sientifie.
- Certo, S.C.; & Certo, S.T. (2006). **Modern Management**. 10<sup>th</sup> ed. New York: Pearson Education.
- Robbins, Stephen P. (1994). **Management**. 4<sup>th</sup> ed. USA: Prentice-Hall.
- Schermerhorn, John R. (1999). **Organizational Culture and Leadership**. 2<sup>nd</sup> ed. San Francico: Jossey-Bass.
- Yamane, Taro. (1970). **Statistic and Introductory Analysis**. Tokyo: John Weather Hill.
- Woodcock, Mike. (1989). **Team Development Manual**. 2<sup>nd</sup> ed. England: Gower Publishing.