



ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเจเนเนอเรชั่นกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร
สายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

นางสาวศุทธิณี สติตานนท์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ปีการศึกษา 2568

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเจเนอเรชันกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร
สายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ปีการศึกษา 2568
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ



ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเจเนอเรชั่นกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร
สายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

โดย นางสาวศุทธิณี สติตานนท์
ได้รับอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์

คณบดีคณะพัฒนาธุรกิจและ
อุตสาหกรรม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธัญญาทิพ พิชิตการคำ)

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

ประธาน

(ดร.ปรีดา อติวินิจตระการ)

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ วรพิวุฒิ)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธัญญาทิพ พิชิตการคำ)

ชื่อ : นางสาวศุภินี สถิตานนท์
ชื่อการค้นคว้าอิสระ : ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเจเนอเรชันกับ
ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร
สายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ
สาขาวิชา : การพัฒนาระบบจัดการทรัพยากรและทรัพยากรมนุษย์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระหลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ วรพุด
ปีการศึกษา : 2568

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความแตกต่างทางเจเนอเรชัน และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเจเนอเรชันกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 312 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยสถิติ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วย F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชันโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าบุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบุคลากรที่มีเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน 4) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชันต่อประสิทธิภาพการทำงาน พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการสอนงาน ด้านการให้คำปรึกษา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการตระหนักต่อสังคม และด้านการให้ความเคารพต่อกัน มีความสัมพันธ์

เชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการให้รางวัลต่อความสำเร็จมีความสัมพันธ์เชิงบวก
อยู่ในระดับต่ำ

(มีจำนวนทั้งสิ้น 101 หน้า)

คำสำคัญ : ความแตกต่างทางเจนเนอเรชั่น ประสิทธิภาพการทำงาน บุคลากรสายสนับสนุน



อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระหลัก

Name : Miss Sutthinee Sathitanon

Independent Study Title : The Relationship between Generational Differences
and Performance of Support Staff in King Mongkut's
University of Technology North Bangkok

Major Field : Industrial Business and Human Resource Development
King Mongkut's University of Technology North Bangkok

Independent Study Advisor : Assistant Professor Dr. Adisak Woraphiwut

Academic Year : 2025

ABSTRACT

This research aims: 1) to study the level of opinions regarding generational difference factors and the work performance of support staff at King Mongkut's University of Technology North Bangkok; and 2) to study the relationship between generational differences and the work performance of support staff at King Mongkut's University of Technology North Bangkok. The sample group used in this research consisted of 312 support staff members at King Mongkut's University of Technology North Bangkok. The instrument used for data collection was a questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and Pearson's correlation coefficient.

The research results revealed that: 1) the overall level of opinions regarding generational difference factors was at a high level; 2) the overall level of opinions regarding work performance was at a high level; 3) the comparison of work performance classified by personal factors showed that personnel of different ages had significantly different levels of opinions on work performance at the 0.05 statistical level, while personnel with different genders, education levels, and work experiences showed no significant difference in work performance; and 4) the analysis of the relationship between generational difference factors and work performance found an overall positive relationship at a moderate level. Specifically, coaching, mentoring, interpersonal relationships, social awareness, and mutual

respect had a positive relationship at a moderate level, whereas rewarding for success had a positive relationship at a low level.

(Total 101 Pages)

Keywords : Generational Differences, Work Performance, Support Staff



Advisor

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเจเนอเรชันกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือได้รับความอนุเคราะห์กรุณาจากท่านอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ วรพิรุณ ซึ่งได้ให้ความช่วยเหลือ และให้คำแนะนำข้อคิดเห็น ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จึงทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรัช เพียรประสิทธิ์ และ อ.ดร.วิจิตรา สรรพพาสา อาจารย์ประจำคณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ดร.ธงชัย นิลคำ นักวิจัย สำนักพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือในการวิจัย

ขอขอบพระคุณบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่ทำการตอบแบบสอบถามได้อย่างครบถ้วน และให้ความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณครอบครัว บิดา มารดา และกัลยาณมิตร ที่คอยให้การช่วยเหลือสนับสนุนเป็นกำลังใจสำคัญอย่างยิ่งในการเรียนตลอดมา รวมถึงเพื่อน ๆ พี่ ๆ หลักสูตรบริหารธุรกิจระดับบัณฑิตศึกษา ที่ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้คำแนะนำงานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจ รวมทั้งองค์กรต่าง ๆ ได้นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และหากมีข้อบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยยินดีน้อมรับและขออภัยมา ณ ที่นี้

ศุทธิณี สติตานนท์

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์	6
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	6
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
1.5 ประโยชน์ของการวิจัย.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.....	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจนเนอเรชั่น.....	12
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	17
2.4 ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	23
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	33
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
3.2 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	34
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	36
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	37
บทที่ 4 ผลการวิจัย	39
4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	40
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจนเนอเรชั่น.....	41
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	46

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

4.4 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัย	
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	49
4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเจเนอเรชันต่อประสิทธิภาพ	
ในการทำงาน	51
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	55
5.1 สรุปผลการวิจัย	55
5.2 อภิปรายผล	56
5.3 ข้อเสนอแนะ	61
บรรณานุกรม	63
ภาคผนวก ก	71
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการค้นคว้าอิสระ	72
หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบประเมินความสอดคล้องแบบสอบถาม	73
ภาคผนวก ข	77
ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC)	78
แบบประเมินความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)	84
แบบสอบถาม	92
ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)	99
ประวัติผู้เขียน	101

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1-1 จำนวนบุคลากรจำแนกตามช่วงอายุและสายงานบุคลากร	3
1-2 จำนวนประชากรบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำแนกตามส่วนงานและ ประเภทการจ้างงาน	4
4-1 จำนวนร้อยละบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตาม ปริญญาส่วนบุคคล	40
4-2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแตกต่างทางเงินเดือนเรชชั่น โดยรวมและรายด้าน	41
4-3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแตกต่างทางเงินเดือนเรชชั่น ด้านการให้ความเคารพต่อกัน	42
4-4 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแตกต่างทางเงินเดือนเรชชั่น ด้านการให้รางวัลต่อความสำเร็จ	43
4-5 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแตกต่างทางเงินเดือนเรชชั่น ด้านการตระหนักต่อสังคม	44
4-6 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแตกต่างทางเงินเดือนเรชชั่น ด้านการสอนงาน	44
4-7 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแตกต่างทางเงินเดือนเรชชั่น ด้านการให้คำปรึกษา ..	45
4-8 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแตกต่างทางเงินเดือนเรชชั่น ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	46
4-9 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน .	47
4-10 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน	47
4-11 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน .	48
4-12 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา	49
4-13 ผลการเปรียบเทียบระหว่างเพศที่ต่างกันกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัย	50
4-14 ผลการเปรียบเทียบระหว่างอายุที่ต่างกันกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัย	50
4-15 ผลการเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษาที่ต่างกันกับประสิทธิภาพการทำงานของ บุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัย	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-16 ผลการเปรียบเทียบระหว่างประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกับประสิทธิภาพ การทำงานของบุคลากร สายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัย.....	51
4-17 ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชั่นต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน.....	52
4-18 ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชั่นต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยรวม.....	52



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
2-1 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในแต่ละปีการศึกษา	11





บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) เป็นกระทรวงใหม่ที่เกิดจากการควบรวมหน่วยงานด้านการอุดมศึกษา และด้านวิจัยและพัฒนา ที่เกิดการควบรวมของ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กับ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักงาน คณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย โดยรัฐบาลเล็งเห็นถึง ความสำคัญในการส่งเสริมและกำกับดูแลสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงพัฒนา กำลังคนให้มีทักษะสอดคล้องกับการพัฒนาของประเทศ รวมถึงการกำกับดูแลและการพัฒนา นวัตกรรมด้วย (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, ม.ป.ป. ก)

สถาบันการศึกษาโดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับอุดมศึกษา ต้องประสบกับสถานการณ์ การเปลี่ยนแปลง ทั้งที่เกิดจากวิถีชีวิต ของผู้คนในสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป เทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้นส่งผล ให้การค้นคว้าหาความรู้ด้านต่าง ๆ ในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปจาก เดิม การปรับเปลี่ยนสภาพจาก มหาวิทยาลัยของรัฐซึ่งมีรูปแบบการบริหารจัดการแบบราชการทั้งหมด มาเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับ ของรัฐ มีโอกาส และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น 19 กุมภาพันธ์ 2502 กระทรวงศึกษาธิการ ได้ประกาศ จัดตั้งโรงเรียนเทคนิคพระนครเหนือ สังกัดกรมอาชีวศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตช่างฝีมือที่เน้น การปฏิบัติและประสบการณ์จริง ซึ่งเป็นที่รู้จักกันทั่วไปในนาม “เทคนิคไทย-เยอรมัน” ต่อมาได้มีการ ลงนามในสัญญาความร่วมมือทางวิชาการระหว่างรัฐบาลไทยกับรัฐบาลสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมัน ฉบับแรกในวันที่ 16 มีนาคม 2502 และในวันที่ 23 เมษายน 2514 มีประกาศพระราชบัญญัติสถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้า พ.ศ. 2514 ให้รวมวิทยาลัยเทคนิคพระนครเหนือ วิทยาลัยเทคนิคธนบุรี และวิทยาลัยโทรคมนาคมธนบุรี สังกัดกรมอาชีวศึกษาเข้าด้วยกัน เพื่อจัดตั้งเป็นสถาบันการศึกษา ขั้นสูง และได้รับพระราชทานนามว่า “สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า” ให้เป็นสถาบันการศึกษาและ วิจัย สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการศึกษา ทำการวิจัย ให้บริการวิชาการและ ส่งเสริมทางเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ และครุศาสตร์อุตสาหกรรม รวมทั้งทำนุบำรุงศิลปะและ วัฒนธรรมของชาติ โดยแบ่งการบริหารงานออกเป็น 3 วิทยาเขต วิทยาลัยเทคนิคพระนครเหนือ ใช้ชื่อว่า “สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตพระนครเหนือ” 21 พฤศจิกายน 2550 สถาปนาอนันตมัยกฐานะศูนย์วิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นสำนักวิจัยวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี เป็นหน่วยงานระดับคณะ 27 ธันวาคม 2550 มีประกาศพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พ.ศ. 2550 มีผลให้สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

เปลี่ยนสถานภาพเป็น “มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ” เป็นมหาวิทยาลัยของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการแต่อยู่ในกำกับของรัฐ เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการที่เป็นอิสระและมีความคล่องตัวสามารถจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการจัดการศึกษาระดับศึกษาจะคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, ม.ป.ป. ก)

ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ กำลังเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างประชากรของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริษัทของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีบุคลากรจากหลากหลายเจนเนอเรชันทำงานร่วมกัน ความแตกต่างทางอายุ ประสบการณ์ ทักษะ และค่านิยมของบุคลากรจากแต่ละเจนเนอเรชันส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน การสื่อสาร และการประสานงานภายในองค์กร

เวลาผ่านไป เทคโนโลยีก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว จะทำอย่างไรให้การทำงานของคนต่าง generation หรือแต่ละ gen ในบริษัททำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และไม่มีปัญหา สำหรับบริษัทที่เปิดมาอย่างยาวนาน ก็ต้องย่อมมีคนทำงานเกิน 10 ปี ในระดับหัวหน้าและผู้บริหารระดับสูง ในขณะเดียวกัน บริษัทก็ต้องรับคนใหม่เข้ามาเพื่อสานต่อการทำงานของบริษัท/องค์กร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีบุคลากรจากหลายช่วงวัย ตั้งแต่บุคลากรที่อยู่ในเจนเนอเรชัน Baby Boomers, Generation X, Millennials และ Generation Z ความแตกต่างทางเจนเนอเรชันเหล่านี้ อาจส่งผลต่อรูปแบบการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร หากไม่มีการบริหารจัดการความแตกต่างเหล่านี้อย่างเหมาะสม อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในองค์กร ส่งผลกระทบต่อบรรยากาศการทำงานและประสิทธิผลขององค์กรโดยรวม

ดังนั้น การศึกษาความแตกต่างระหว่างเจนเนอเรชันและผลกระทบต่อประสิทธิภาพและความสัมพันธ์ในการทำงานของบุคลากร จึงเป็นเรื่องสำคัญที่สามารถนำไปสู่แนวทางการบริหารจัดการบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยสร้างความเข้าใจระหว่างบุคลากรในองค์กร และส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่ดีขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรในระยะยาว ดังตารางที่ 1-1

ตารางที่ 1-1 จำนวนบุคลากรจำแนกตามช่วงอายุและสายงานบุคลากร

ช่วงอายุ (Generations)						
สายงาน บุคลากร	Silent Generation (2471- 2488)	Baby boomers (2489- 2507)	Generation X (2508- 2523)	Millennials (Gen-Y) (2524- 2539)	Generation Z (>=2540)	รวม
วิชาการ	0	19	668	532	11	1230
สนับสนุน วิชาการ	0	12	545	712	149	1418
บริหาร	1	28	0	0	0	29
รวม ทั้งหมด	1	59	1213	1244	160	2677

ที่มา : กองบริหารและจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2569

จากตารางที่ 1-1 จะเห็นได้ว่าโครงสร้างบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน มีลักษณะเป็นองค์กรที่มีความหลากหลายทางช่วงอายุอย่างชัดเจน โดยมีบุคลากรกลุ่ม Millennials (Gen-Y) เป็นกำลังหลักสำคัญซึ่งมีสัดส่วนสูงที่สุดถึงร้อยละ 50.14 รองลงมาคือกลุ่ม Generation X ร้อยละ 38.43 ในขณะที่เริ่มมีสัดส่วนของกลุ่ม Generation Z เพิ่มขึ้นมาถึงร้อยละ 10.51 ซึ่งความแตกต่างของช่วงวัยที่ครอบคลุมตั้งแต่ระดับอาวุโส Silent Generation และ Baby Boomer จนถึงคนรุ่นใหม่นี้ ย่อมส่งผลโดยตรงต่อทัศนคติ ค่านิยม และรูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกันในการทำงาน

ความหลากหลายดังกล่าวหากขาดการบริหารจัดการที่เหมาะสม อาจกลายเป็นอุปสรรคต่อความเข้าใจและการเคารพในขอบเขตความเป็นส่วนตัวระหว่างกัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อเนื่องถึงบรรยากาศการทำงานและประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรในภาพรวม ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเจเนอเรชันกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อให้ทราบถึงแนวทางการประสานความต่างและใช้เป็นข้อมูลเชิงลึกในการพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล การออกแบบระบบการทำงานร่วมกันที่ตอบสนองต่อคนทุกช่วงวัย อันจะเป็นทิศทางในการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมายของมหาวิทยาลัยต่อไปโดยจะแยกตารางข้อมูลบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำแนกตามส่วนงาน ได้ดังตารางที่ 1-2

ตารางที่ 1-2 จำนวนประชากรบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำแนกตามส่วนงานและประเภท
การจ้างงาน

ส่วนงาน	ข้าราชการ	พนักงาน มหาวิทยาลัย	ลูกจ้าง ประจำ	พนักงาน พิเศษ	พนักงาน จ้างเหมา	พนักงาน พิเศษจ้าง เหมา
คณะวิศวกรรมศาสตร์	6	72	2	41	4	0
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	6	39	2	24	1	1
วิทยาลัยเทคโนโลยี อุตสาหกรรม	0	56	0	65	2	1
คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์	7	38	0	38	0	0
คณะอุตสาหกรรมเกษตร ดิจิทัล	0	13	0	3	0	1
คณะเทคโนโลยีและ การจัดการอุตสาหกรรม	0	22	0	14	0	0
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรมดิจิทัล	0	10	0	10	0	0
คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์	0	15	0	2	0	0
บัณฑิตวิทยาลัย วิศวกรรมศาสตร์ นานาชาติสิรินธรฯ	2	29	0	6	0	0
บัณฑิตวิทยาลัย	0	16	1	4	1	0
คณะสถาปัตยกรรม และการออกแบบ	0	22	0	14	0	0
คณะวิศวกรรมศาสตร์ และเทคโนโลยี	0	14	0	5	0	0
คณะวิทยาศาสตร์พลังงาน และสิ่งแวดล้อม	0	20	0	4	0	0
คณะบริหารธุรกิจ	0	16	0	3	0	0
วิทยาลัยนานาชาติ	0	10	0	2	0	0

ตารางที่ 1-2 (ต่อ)

ส่วนงาน	ข้าราชการ	พนักงานมหาวิทยาลัย	ลูกจ้างประจำ	พนักงานพิเศษ	พนักงานจ้างเหมา	พนักงานพิเศษจ้างเหมา
คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม	0	21	0	4	0	0
คณะบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ	0	10	0	8	0	0
อุทยานเทคโนโลยี	0	33	0	3	0	0
สำนักหอสมุดกลาง	1	44	0	6	1	0
สำนักวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	0	21	0	9	1	1
สำนักพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออุตสาหกรรม	2	28	0	3	0	0
สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา	4	47	1	4	0	0
สถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีไทย-ฝรั่งเศส	3	31	0	3	0	0
สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	0	25	0	12	0	0
สำนักงานอธิการบดี	5	281	8	122	8	4
รวมทั้งหมด	36	933	14	409	18	8

ที่มา : กองบริหารและจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2569

จากตารางที่ 1-2 จะเห็นได้ว่าโครงสร้างบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยมีจำนวนทั้งสิ้น 1,418 คน ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มคนที่มีความหลากหลายทางเจเนอเรชันสูง โดยเฉพาะกลุ่ม Millennials (Gen-Y) และ Generation X ที่เป็นกำลังหลักในการขับเคลื่อนงานสนับสนุนวิชาการรวมกันถึงร้อยละ 88.64 ของประชากรทั้งหมด ความแตกต่างทางช่วงวัยนี้ส่งผลโดยตรงต่อทัศนคติ การสื่อสาร และการให้ความสำคัญต่อขอบเขตความเป็นส่วนตัวในการทำงานร่วมกัน ซึ่งหากขาดความเข้าใจที่ตรงกันอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเจเนอเรชันกับประสิทธิภาพการ

ทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการประสานความหลากหลาย และเพื่อใช้เป็นข้อมูลเชิงลึกในการพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เคารพในความเป็นส่วนตัวและส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของคนทุกช่วงวัย อันจะเป็นทิศทางในการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความแตกต่างทางเจเนอเรชั่น และประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเจเนอเรชั่นกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1.3.1.1.1 เพศ

1.3.1.1.2 ระดับการศึกษา

1.3.1.1.3 ประสบการณ์การทำงาน

1.3.1.1.4 อายุ

1.3.1.1.5 หน่วยงาน

1.3.1.2 ความแตกต่างทางเจเนอเรชั่น (Smith, 2008)

1.3.1.2.1 ด้านการให้ความเคารพต่อกัน (Respected)

1.3.1.2.2 ด้านการให้รางวัลต่อความสำเร็จ

1.3.1.2.3 ด้านการตระหนักต่อสังคม

1.3.1.2.4 ด้านการสอนงาน (Coaching)

1.3.1.2.5 ด้านการให้คำปรึกษา

1.3.1.2.6 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

1.3.1.3 ประสิทธิภาพการทำงาน (Peterson & Plowman (1953 อ้างถึงใน บุศรา, 2553) ประกอบด้วย

1.3.1.3.1 ด้านปริมาณงาน

1.3.1.3.2 ด้านคุณภาพของงาน

1.3.1.3.3 ด้านเวลา

1.3.2 ด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้มีระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้าวิจัย ตั้งแต่ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2568 – เดือน มีนาคม พ.ศ.2569 รวมระยะเวลา 4 เดือน

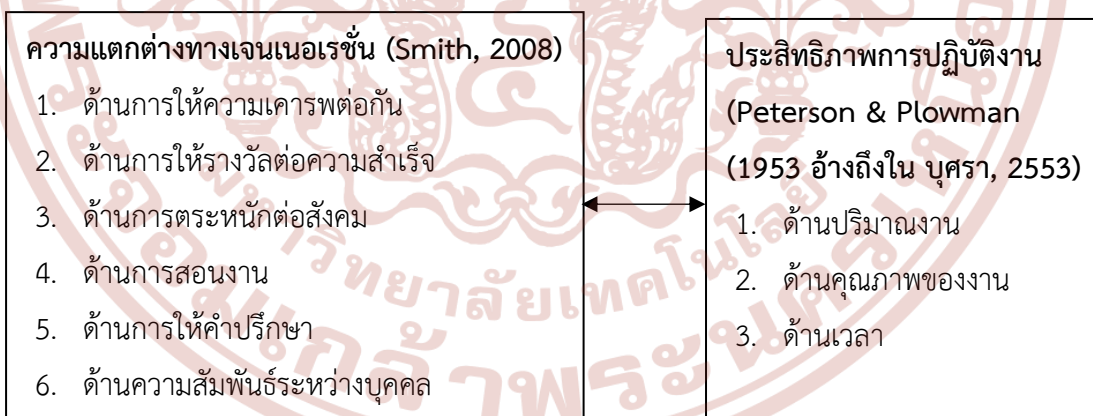
1.3.3 ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,418 คน (กองบริหารและจัดการทรัพยากรมนุษย์,2569)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตกรุงเทพมหานคร กำหนดจำนวนของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane (1967 อ้างถึงใน ธานินทร์, 2560) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 312 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling)

1.3.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดของการวิจัย เรื่อง ความแตกต่างระหว่างเจนเนอเรชันกับประสิทธิภาพและความสัมพันธ์ในการทำงานของบุคลากร ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขต กรุงเทพมหานคร เท่านั้น

1.4.2 ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย หมายถึง พนักงานมหาวิทยาลัย ข้าราชการ และลูกจ้างของส่วนราชการซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย และลูกจ้างของมหาวิทยาลัย

1.4.3 หน่วยงานสนับสนุนวิชาการ หมายถึง หน่วยงานสนับสนุนวิชาการที่ฐานะเทียบเท่ากองในสังกัดส่วนงาน

1.4.4 บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

1.4.5 เจนเนอเรชั่น หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดในช่วงเวลาเดียวกันและมีลักษณะพฤติกรรมคล้ายคลึงกัน

1.4.6 ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ เทคนิค รวมถึงประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ชิ้นงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จโดยคำนึงถึงความถูกต้อง

1.4.7 ปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณผลงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย ข้อตกลง/มาตรฐานของงาน หรือปริมาณงานที่เกิดขึ้น จะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร

1.4.8 คุณภาพของงาน หมายถึง ผลของงานที่ทำออกมามีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์และประณีต ตรงตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ความต้องการของงานนั้น ๆ

1.4.9 เวลา หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน

1.4.10 ด้านการให้ความเคารพต่อกัน หมายถึง การยอมรับ ให้เกียรติ และปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างเหมาะสมระหว่างบุคลากรต่างเจนเนอเรชั่น

1.4.11 ด้านการให้รางวัลต่อความสำเร็จ หมายถึง ความคาดหวังและการยอมรับในรูปแบบรางวัลหรือคำชมเมื่อทำงานสำเร็จ

1.4.12 ด้านการตระหนักต่อสังคม หมายถึง การให้ความสำคัญต่อสังคม ชุมชน และผลกระทบของงานต่อส่วนรวม

1.4.13 ด้านการสอนงาน หมายถึง การให้คำแนะนำ ถ่ายทอดงาน และช่วยพัฒนาทักษะในการทำงาน

1.4.14 ด้านการให้คำปรึกษา หมายถึง การให้คำแนะนำเพื่อแก้ปัญหา พัฒนาตนเอง และสนับสนุนการทำงาน

1.4.15 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การสื่อสาร ความร่วมมือ และการทำงานร่วมกันอย่างราบรื่นระหว่างบุคลากร

1.5 ประโยชน์ของการวิจัย

1.5.1 ช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนากลยุทธ์บริหารบุคลากรจากเจนเนอเรชั่นที่แตกต่างกันได้

1.5.2 เป็นแนวทางในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรในองค์กร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเจเนเนอเรชั่นกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษางานวิจัย โดยแยกเป็น 5 ประเด็น ดังนี้

- 2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนเนอเรชั่น
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- 2.4 ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

2.1.1 ประวัติความเป็นมา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีพัฒนาการมาอย่างต่อเนื่องจากรากฐานของการศึกษาด้านอาชีวและเทคนิค สู่การเป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีที่มุ่งเน้นการผลิตกำลังคนด้านวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์เพื่อตอบสนองการพัฒนาประเทศ การเปลี่ยนผ่านดังกล่าวไม่ได้สะท้อนเพียงการพัฒนาด้านโครงสร้างทางวิชาการเท่านั้น หากแต่ยังส่งผลต่อโครงสร้างและลักษณะของบุคลากรภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, ม.ป.ป.)

ในระยะแรกของการก่อตั้ง สถาบันมีบุคลากรจำนวนไม่มาก โดยส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนที่ทำงานด้านธุรการ งานทะเบียน งานช่าง และงานสนับสนุนการเรียนการสอน ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจของสถาบันในยุคที่การบริหารจัดการยังอาศัยระบบเอกสารและการทำงานเชิงทำเป็นหลัก บุคลากรในช่วงเวลาดังกล่าวมักมีลักษณะการทำงานที่ยึดถือระเบียบแบบแผน ความมีวินัย และความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสำคัญ

ต่อมา เมื่อสถาบันมีการขยายภารกิจสู่ระดับอุดมศึกษาอย่างเต็มรูปแบบ มีการจัดตั้งคณะหน่วยงาน และวิทยาเขตเพิ่มเติม ส่งผลให้จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีความหลากหลายทั้งด้านอายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และทักษะด้านเทคโนโลยี โดยเฉพาะในช่วงที่มหาวิทยาลัยเริ่มนำระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการบริหาร

จัดการ บุคลากรสายสนับสนุนรุ่นใหม่เริ่มมีบทบาทมากขึ้นในการขับเคลื่อนงานด้านระบบ งานบริการ และการสนับสนุนภารกิจเชิงกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย

ในบริบทปัจจุบัน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือมีบุคลากรสายสนับสนุนที่ประกอบด้วยบุคลากรจากหลายช่วงวัยหรือหลายเจนเนอเรชัน ซึ่งเติบโตมาในบริบททางสังคม เทคโนโลยี และค่านิยมในการทำงานที่แตกต่างกัน บุคลากรบางส่วนมีประสบการณ์ทำงานยาวนาน และมีความเชี่ยวชาญในกระบวนการตามระเบียบราชการ ขณะที่บุคลากรอีกส่วนหนึ่งเป็นคนรุ่นใหม่ ที่มีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีดิจิทัล มีรูปแบบการทำงานที่เน้นความรวดเร็ว ความยืดหยุ่น และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมากขึ้น

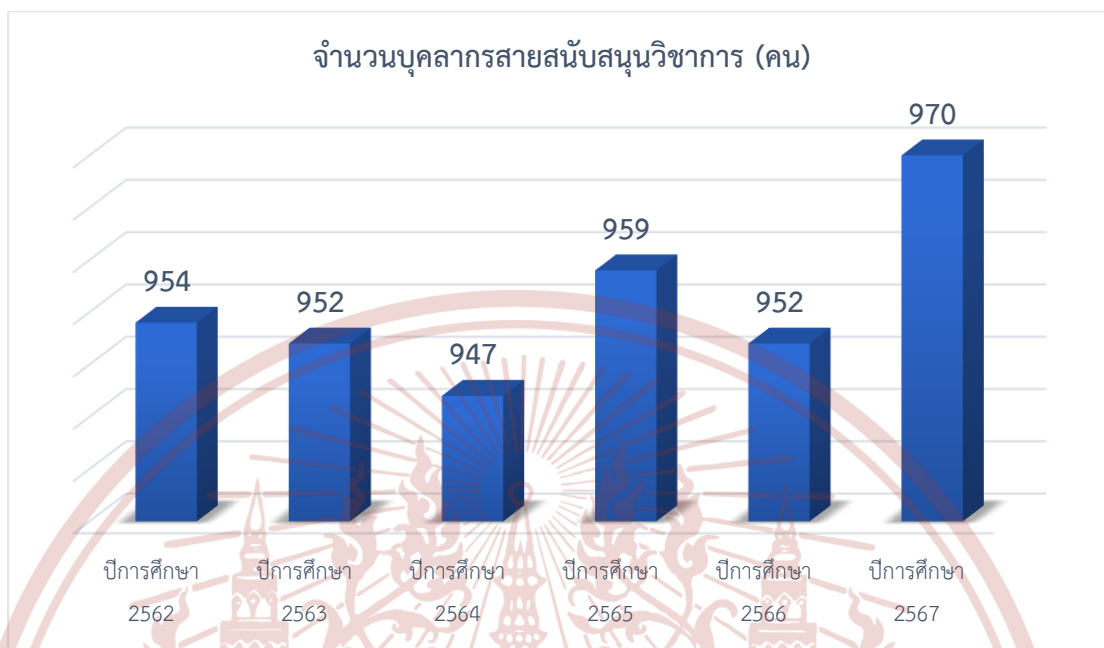
ความแตกต่างทางเจนเนอเรชันดังกล่าว ส่งผลต่อทัศนคติในการทำงาน รูปแบบการสื่อสาร การยอมรับการเปลี่ยนแปลง และการทำงานร่วมกันภายในหน่วยงานสายสนับสนุน ซึ่งอาจมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพการทำงาน ทั้งในด้านคุณภาพของงาน ความรวดเร็ว ความถูกต้อง และความสามารถในการสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเจนเนอเรชันกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งในเชิงวิชาการและเชิงการบริหารจัดการองค์กร เนื่องจากผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาศักยภาพบุคลากร และการสร้างความร่วมมือระหว่างบุคลากรต่างช่วงวัย เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานและความยั่งยืนของมหาวิทยาลัยในระยะยาว

วิสัยทัศน์ (Vision) : มหาวิทยาลัยชั้นนำด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ

พันธกิจ (Mission) : ผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์ วิจัยและพัฒนา บริการวิชาการแก่สังคม ทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ปรัชญา (Philosophy) : พัฒนาคน พัฒนานวัตกรรม พัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี



ภาพที่ 2-1 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในแต่ละปีการศึกษา
(กองแผนงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2569)

จากภาพที่ 2-1 แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มจำนวนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ระหว่างปีการศึกษา 2562 ถึง 2567 พบว่ามีลักษณะการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบขึ้นลง (Fluctuation) โดยในช่วงปีการศึกษา 2562 - 2564 มีจำนวนลดลงเล็กน้อยจาก 954 คน เหลือ 947 คน อย่างไรก็ตาม ในช่วงปีการศึกษา 2565 ถึง 2567 กลับพบว่ามีแนวโน้มการปรับตัวเพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะในปีการศึกษา 2567 ที่มีจำนวนบุคลากรสูงสุดถึง 970 คน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการขยายตัวขององค์กรและการเปิดรับอัตรากำลังใหม่เพื่อทดแทนอัตรากำลังเดิมหรือเพื่อรองรับภารกิจที่เพิ่มขึ้น

แนวโน้มการเพิ่มขึ้นของจำนวนบุคลากรในปีล่าสุดดังกล่าว มีนัยสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในมิติของความแตกต่างทางเจนเนอเรชั่น เนื่องจากการรับบุคลากรใหม่เข้ามาในองค์กร ย่อมส่งผลให้เกิดการผสมผสานระหว่างกลุ่มบุคลากรเดิม (ซึ่งอาจเป็นกลุ่ม Baby Boomer หรือ Gen X) และกลุ่มบุคลากรใหม่ (Gen Y และ Gen Z) ที่มีความหลากหลายทางช่วงวัยมากยิ่งขึ้น สถานะความหลากหลายนี้อาจส่งผลกระทบต่อวัฒนธรรมการทำงาน การสื่อสาร และทัศนคติในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สัมพันธ์โดยตรง ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ดังนั้น การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเจนเนอเรชั่นกับประสิทธิภาพการทำงาน จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการกำลังคนที่เพิ่มขึ้นนี้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อมหาวิทยาลัย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจนเนอเรชัน

2.2.1 ความหมายความแตกต่างทางเจนเนอเรชัน

ความแตกต่างทางเจนเนอเรชัน (Generational Differences) หรือช่องว่างระหว่างวัย (Generation Gap) นับเป็นประเด็นที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบัน เนื่องจากองค์กรประกอบไปด้วยบุคลากรหลากหลายช่วงวัยที่ทำงานร่วมกัน ซึ่งแต่ละกลุ่มได้ผ่านประสบการณ์ทางสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยีในช่วงเวลาที่เติบโตมาแตกต่างกัน ปัจจัยเหล่านี้ได้หล่อหลอมให้เกิดความแตกต่างในด้านทัศนคติ ค่านิยม ความคาดหวัง และรูปแบบการสื่อสารที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว

ดังนั้น การบริหารจัดการความหลากหลายทางช่วงวัยอย่างเหมาะสม จึงเป็นกุญแจสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมปฏิสัมพันธ์เชิงบวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน แต่ในทางกลับกัน หากขาดความเข้าใจในความแตกต่างนี้ อาจนำไปสู่ปัญหาความขัดแย้งและลดทอนประสิทธิภาพขององค์กรโดยรวมได้ ทั้งนี้ ได้มีนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศให้ความหมายของความแตกต่างทางเจนเนอเรชันไว้หลากหลายทัศนะ ดังนี้

กัญญารัตน์ และคณะ (2565) ได้ให้ความหมายของเจนเนอเรชันไว้ว่า หมายถึง กลุ่มบุคคลที่เกิดในรุ่นราวคราวเดียวกันและเจริญเติบโตมาภายใต้สภาพแวดล้อมทางสังคมที่คล้ายคลึงกัน ส่งผลให้มีแนวคิด ทัศนคติ ค่านิยม พฤติกรรม และรูปแบบการดำเนินชีวิตที่สอดคล้องกัน (พรธรวดี และประจวบ, 2553; Tolbize, 2008) ทั้งนี้ ความแตกต่างระหว่างเจนเนอเรชันถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และสิ่งใหม่ ๆ แก่สังคมและองค์กร (เดชา และคณะ, 2557) การทำความเข้าใจในกระบวนการคิดและวิถีชีวิตของบุคลากรแต่ละรุ่น จะช่วยลดความขัดแย้งและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการบริหารความหลากหลายของบุคลากรภายในหน่วยงาน

พัชสิรี และณัฐธิดา (2563) ที่อธิบายว่า เจเนอเรชัน หมายถึง กลุ่มคนที่ไม่ได้เพียงแค่เกิดในช่วงเวลาใกล้เคียงกันเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการได้รับประสบการณ์และมีความเชื่อร่วมกันผ่านการแสดงออกทางพฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนทางสังคมในช่วงชีวิตที่คล้ายคลึงกัน (Strauss & Howe, 1991) โดยในปัจจุบัน บุคลากรภายในองค์กรสามารถแบ่งออกเป็น 4 เจเนอเรชันหลัก ซึ่งมีค่านิยม ทัศนคติ และรูปแบบการทำงานที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) กลุ่มเบบี้บูมเมอร์ (Baby Boomers) เกิดช่วงปี พ.ศ. 2489 - 2508 2) กลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์ (Generation X) เกิดช่วงปี พ.ศ. 2509 - 2519 3) กลุ่มเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) เกิดช่วงปี พ.ศ. 2520 - 2537 และ 4) กลุ่มเจนเนอเรชันซี (Generation Z) เกิดช่วงปี พ.ศ. 2538 - 2555 (Schroer, 2008)

นภัสนันท์ (2568) ได้กล่าวถึงความแตกต่างทางเจนเนอเรชันไว้ว่า องค์กรแต่ละแห่งย่อมประกอบไปด้วยบุคลากรที่มีความหลากหลายของช่วงวัย (Generation) ซึ่งมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันไป ตามประสบการณ์ชีวิต ค่านิยม และเทคโนโลยีของแต่ละยุคสมัย ความแตกต่างดังกล่าวได้สะท้อนให้

เห็นถึงวิถีความคิด รูปแบบการสื่อสาร และทัศนคติต่อการทำงานที่ต่างกัน จนนำไปสู่การเกิดช่องว่างระหว่างวัย (Generation Gap) ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการ วัฒนธรรมการทำงาน การทำงานร่วมกัน และอาจก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งที่บั่นทอนประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนงานขององค์กร

ดังนั้น การทำความเข้าใจคุณลักษณะของบุคลากรในแต่ละเจนเนอเรชัน จึงเป็นกุญแจสำคัญในการลดทอนความขัดแย้งทางความคิด สร้างจุดแข็งในการพัฒนาองค์กร และเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ความเข้าใจดังกล่าวยังเป็นพื้นฐานสำคัญที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถกำหนดกลยุทธ์ ออกแบบนโยบาย และจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรแต่ละช่วงวัยได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะนำไปสู่การยกระดับความพึงพอใจในการทำงานและสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว

สุทธาร์ตัน และคณะ (2568) ได้กล่าวไว้ว่า เจเนอเรชัน หมายถึง กลุ่มบุคลากรในแต่ละยุคสมัยที่มีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างกัน โดยบุคลากรต่างช่วงวัยจะมีพฤติกรรมการทำงาน ความคิด ทัศนคติ ค่านิยม และรูปแบบการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน เจเนอเรชันวาย (Generation Y) เป็นกลุ่มประชากรที่กำลังเข้าสู่ระบบการทำงานมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยมีลักษณะเด่นคือ มีความต้องการแสวงหาความสำเร็จในชีวิต และต้องการสร้างฐานะความมั่นคงให้กับตนเองและครอบครัว

สมจันท์ และคณะ (2567) ได้อธิบายว่า เจเนอเรชัน (Generation) คือ กลุ่มคนที่เติบโตมาภายใต้บริบทสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน ทำให้มีการปลูกฝังทางด้านความคิด อุดมการณ์ และทัศนคติที่แตกต่างกันไป โดยสามารถสรุปความหมายของคุณลักษณะเด่นในแต่ละรุ่นได้ดังนี้

1. กลุ่มเบบี้บูมเมอร์ (Baby Boomer: พ.ศ. 2489-2507) เป็นกลุ่มที่มองโลกในแง่ดี มีจริยธรรมขยัน อดทน ประหยัด และมีนิสัยเป็นพี่เลี้ยงที่ดี
2. กลุ่มเจเนอเรชันเอ็กซ์ (Generation X: พ.ศ. 2508-2523) เป็นกลุ่มคนที่รักอิสระ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความมั่นใจในตนเอง และมีทักษะการสื่อสารที่แข็งแกร่ง
3. กลุ่มเจเนอเรชันวาย (Generation Y หรือ Millennium: พ.ศ. 2524-2543) เติบโตมาพร้อมกับเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ต มีความมั่นใจสูง ชอบความท้าทาย ไม่ชอบยึดติดกับกรอบเดิม ๆ และต้องการความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว
4. กลุ่มเจเนอเรชันซี (Generation Z: พ.ศ. 2543 เป็นต้นไป) เป็นกลุ่มที่มีความคล่องแคล่วด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมากที่สุด ต้องการความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล และสามารถทำงานได้หลากหลายอย่างพร้อมกัน

ณัฐดี (2566) ได้อธิบายว่า เจเนอเรชัน (Generation) คือการแบ่งกลุ่มบุคคลตามช่วงเวลาเกิด โดยคนในแต่ละช่วงวัยจะมีบุคลิกตามธรรมชาติ ทัศนคติ และพฤติกรรมในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งเกิดจากการหล่อหลอมของสิ่งแวดล้อม ข่าวสาร การเมือง เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมในยุคสมัยนั้น ๆ

Kupperschmidt (2000) ให้ความหมายว่า เจเนอเรชัน คือ กลุ่มบุคคลที่เกิดในช่วงปีเดียวกัน และผ่านประสบการณ์ชีวิตที่สำคัญในช่วงการเจริญเติบโตเหมือนกัน ซึ่งประสบการณ์เหล่านี้จะหล่อหลอมค่านิยม ความเชื่อ และความคาดหวังในการทำงานที่แตกต่างจากคนรุ่นอื่น

Strauss and Howe (1991) นักวิชาการผู้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับวัฏจักรของรุ่นคน (Generational Theory) กล่าวว่า ความแตกต่างทางเจเนอเรชันเกิดจากสภาพแวดล้อมทางสังคมที่แต่ละรุ่นเติบโตมา โดยแต่ละรอบวัฏจักรจะสร้างบุคลิกภาพรวมของรุ่น (Peer Personality) ที่เฉพาะเจาะจง ส่งผลให้คนต่างรุ่นมีวิธีการคิด การตัดสินใจ และรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ไม่เหมือนกัน

ปริยากร (2566) กล่าวว่า ความแตกต่างทางเจเนอเรชันหมายถึง ความแตกต่างในด้านทัศนคติ ความพึงพอใจ และรูปแบบการใช้ชีวิตของคนต่างวัย ซึ่งในบริบทของการทำงาน ความแตกต่างนี้ส่งผลต่อปัจจัยความพึงพอใจในงาน โดยคนรุ่นเก่าอาจให้ความสำคัญกับความมั่นคงและตำแหน่งงาน ในขณะที่คนรุ่นใหม่ให้ความสำคัญกับอิสระและความยืดหยุ่นในการทำงาน

วณัฏฐ์ (2560) ได้กล่าวถึงความหมายของความแตกต่างระหว่างรุ่นว่า เป็นลักษณะทางพฤติกรรมและกระบวนการคิดที่ถูกหล่อหลอมจากบริบทแวดล้อมในช่วงเวลานั้น ๆ ทำให้คนแต่ละช่วงวัยมีจุดแข็งและจุดเน้นในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งหากบริหารจัดการไม่เหมาะสมอาจนำไปสู่ช่องว่างหรือความขัดแย้งในการทำงานได้ แต่หากเข้าใจความแตกต่างนี้จะสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรได้

Bencsik & Machova (2021) ได้อธิบายความท้าทายในการจัดการความรู้ว่า ความแตกต่างทางเจเนอเรชันเป็นอุปสรรคสำคัญในการถ่ายโอนความรู้ภายในองค์กร (Knowledge Sharing) เนื่องจากบุคลากรแต่ละช่วงวัยมีรูปแบบการสื่อสารและทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีที่ต่างกัน

Nielsen & Shepherd (2022) ได้อธิบายกระบวนการสอนงานระหว่างเจเนอเรชันว่า การเปิดใจเรียนรู้ซึ่งกันและกันผ่านระบบพี่เลี้ยงแบบย้อนกลับ (Reverse Mentoring) ระหว่างบุคลากรที่มีช่วงอายุต่างกัน จะช่วยลดอคติส่วนบุคคลและสร้างความเข้าใจในความแตกต่างของกันและกันให้ดียิ่งขึ้น

Park & Cho (2023) ได้อธิบายผลจากการวิเคราะห์เชิงเมตา (Meta-analysis) ว่าการให้รางวัลต่อความสำเร็จมีความสำคัญต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรทุกช่วงวัย แต่รูปแบบของรางวัลที่แต่ละเจเนอเรชันต้องการนั้นมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน

Williams (2022) ได้อธิบายว่า การสร้างความตระหนักต่อสังคมและค่านิยมองค์กรที่เป็นเอกภาพ จะเป็นจุดเชื่อมโยงสำคัญที่ทำให้บุคลากรทุกเจเนอเรชันลดความสำคัญของความแตกต่างส่วนบุคคลลง และมุ่งเน้นไปที่เป้าหมายความสำเร็จขององค์กรร่วมกัน

จากความหมายของความแตกต่างทางเจเนอเรชันข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความแตกต่างทางเจเนอเรชัน (Generational Differences) หมายถึง ความหลากหลายของกลุ่มบุคคลในแต่ละ

ช่วงวัย ซึ่งถูกหล่อหลอมด้วยสภาพแวดล้อมทางสังคม เทคโนโลยี และประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ในแต่ละยุคสมัย โดยความแตกต่างดังกล่าวส่งผลต่อรูปแบบการสื่อสาร ทักษะ และความพึงพอใจในการทำงานร่วมกันภายในองค์กร ทั้งนี้ การบริหารจัดการความหลากหลายทางช่วงวัยอย่างเหมาะสม จะช่วยลดปัญหาความขัดแย้ง ส่งเสริมปฏิสัมพันธ์เชิงบวก และนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อขับเคลื่อนเป้าหมายของมหาวิทยาลัยให้สำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2.2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความแตกต่างทางเจเนอเรชัน

เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการศึกษาความแตกต่างทางเจเนอเรชัน ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ปัจจัยลักษณะงานตามแนวคิดของ Smith (2008) เป็นกรอบอ้างอิงหลักในการวิจัย เนื่องจากจุดเด่นของทฤษฎีที่มีโครงสร้างองค์ประกอบชัดเจนและครอบคลุมมิติต่าง ๆ ของการทำงานอย่างครบถ้วน ซึ่งเอื้อต่อการวิเคราะห์ข้อมูลให้เกิดความชัดเจน โดยในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดองค์ประกอบในการวิเคราะห์ 6 องค์ประกอบ ได้แก่

2.2.2.1 ด้านการให้ความเคารพต่อกัน

2.2.2.2 ด้านการให้รางวัลต่อความสำเร็จ

2.2.2.3 ด้านการตระหนักต่อสังคม

2.2.2.4 ด้านการสอนงาน

2.2.2.5 ด้านการให้คำปรึกษา

2.2.2.6 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

โดยมีรายละเอียดและงานวิจัยสนับสนุนดังนี้

2.2.2.1 ด้านการให้ความเคารพต่อกัน (Respect)

หมายถึง การยอมรับในความแตกต่างของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของอายุ ประสบการณ์ หรือมุมมองความคิดเห็น ในบริบทของสถานศึกษา การสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมปฏิสัมพันธ์เชิงบวก จะช่วยให้คนทุกวัยกล้าแสดงความคิดเห็นและทำงานร่วมกันได้อย่างยั่งยืน ตามแนวคิดของ นรา, พระครูสุทธีวราญาณ (ภักดี เขมธโร) และพระมหาวิเศษ (2567) การเคารพให้เกียรติกัน ยอมรับฟังคำแนะนำ ดีชม ด้วยความคิดเชิงบวก อันจะนำมาซึ่งองค์กรที่มีประสิทธิภาพและภาพลักษณ์ที่ดีต่อไป โดย Lickona (1991) กล่าวว่า ความเคารพนับถือและความรับผิดชอบ จัดว่าเป็นหัวใจของศีลธรรมของประชาชนที่เป็นสากล นอกจากนี้ Nielsen & Shepherd (2022) ยังชี้ว่าการเปิดใจเรียนรู้ซึ่งกันและกันจะช่วยลดอคติและสร้างความเข้าใจในความแตกต่างได้ดีขึ้น

2.2.2.2 ด้านการให้รางวัลต่อความสำเร็จ (Recognition)

หมายถึง กระบวนการยกย่องชมเชยหรือการให้สิ่งตอบแทนที่สอดคล้องกับผลการทำงาน Park & Cho (2023) พบว่าการให้รางวัลต่อความสำเร็จมีความสำคัญต่อความพึงพอใจในงานของ

ทุกช่วงวัย แต่รูปแบบรางวัลที่แต่ละเจนเนอเรชันต้องการนั้นมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน ซึ่ง Pinar Güngör (2011) ที่พบว่า ระบบการให้รางวัลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารในเมืองอิสตันบูล ประเทศตุรกี ดังนั้น องค์การจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์การให้รางวัลเพื่อจูงใจและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน สอดคล้องกับ นภัสนันท์ (2568) ที่กล่าวว่าความเข้าใจความต้องการของบุคลากรแต่ละกลุ่มจะช่วยในการออกแบบนโยบายที่เหมาะสมและเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน

2.2.2.3 ด้านการตระหนักรู้ต่อสังคม (Social Consciousness)

หมายถึง การที่บุคลากรมีความเข้าใจและตระหนักถึงค่านิยม ตลอดจนเป้าหมายร่วมกันขององค์กร กระบวนการทางความคิดที่สะท้อนถึงความสามารถของบุคคลในการเข้าใจผู้อื่น โดยบุคคลที่มีการตระหนักรู้ทางสังคมจะสามารถรับรู้และเข้าใจสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมได้อย่างถ่องแท้ ทำให้สามารถสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดี จัดการกับปัญหาทางสังคม และดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างเป็นปกติสุข (Shaffer, 2000)

2.2.2.4 ด้านการสอนงาน (Coaching)

Kilburg (1996) ; Nowack (2003) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การสอนงานเป็นกระบวนการพัฒนาบุคลากร ด้วยการให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนให้สามารถทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งไม่ได้หมายรวมถึงการสอน หรือการตีให้ความรู้แต่เป็นกิจกรรมพัฒนาด้วยกลวิธีที่ซับซ้อน ผ่านการสอนงานบนพื้นฐานความรู้ความสามารถที่มีอยู่ของบุคลากรมุ่งพัฒนาทักษะหรือความสามารถเฉพาะด้านตามช่วงระยะเวลาไม่นาน (อ้างถึงใน อรปริยา และกัญญ์รัชการย์, 2565)

2.2.2.5 ด้านการให้คำปรึกษา (Mentoring)

จากการศึกษางานวิจัย พบว่าระบบพี่เลี้ยงและให้คำปรึกษามีประโยชน์อย่างมากต่อทั้งผู้ศึกษาและองค์กร (Culajara & Culajara, 2024; Gamage et al., 2021) โดยสรุปได้ดังนี้ 1. มีประโยชน์ต่อผู้ศึกษา ได้แก่ 1) พัฒนาสภาพจิตใจ ผู้ศึกษาจัดการกับความวิตกกังวลและความกลัว ในการเรียนรู้ได้ดีขึ้น 2) พัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการเรียนรู้และการทำงานในยุคปัจจุบัน เช่น การคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหา และการจัดการตนเอง 3) เพิ่มความมั่นใจให้ผู้ศึกษามีความมั่นใจในการเรียนรู้และการทำงานมากขึ้น และ 4) สร้างความสัมพันธ์ที่ดีส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในกระบวนการเรียนรู้ 2. ประโยชน์ต่อองค์กร ได้แก่ 1) เพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ ส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ของผู้ศึกษาดีขึ้น 2) พัฒนาบุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถที่เพิ่มขึ้น และ 3) สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี สร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการเรียนรู้และพัฒนา

2.2.2.6 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Personal Relationship)

เทพ (2543) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรที่ดีจะก่อให้เกิดความเข้าอกเข้าใจกัน ให้ความใส่ใจต่อกัน เกิดความอบอุ่นใจ ตลอดจนก่อให้เกิดการช่วยเหลือและการร่วมมือกันของบุคคล

ส่งผลให้งานส่วนรวมขององค์การบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ ในทางตรงกันข้ามหากเกิดสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่บกพร่อง จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการทะเลาะเบาะแว้งกัน สมาชิกในองค์การจะเกิดการแก่งแย่งชิงดีชิงเด่น เกิดความวุ่นวายในบรรยากาศการทำงาน พนักงานจะรู้สึกโดดเดี่ยวและเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน จึงเป็นปัจจัยให้เกิดการขาดงาน การลาออกจากงาน และการโอนย้ายออกจากองค์การ สอดคล้องกับ กัลยากร (2566) พบว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยหลักที่ช่วยสร้างความผูกพันและนำไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรได้อย่างยั่งยืน

จากการศึกษาองค์ประกอบทั้ง 6 ด้านตามแนวคิดของ Smith (2008) และงานวิจัยสนับสนุนข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยใช้ปัจจัยลักษณะงานที่ครอบคลุมมิติต่าง ๆ จะช่วยลดผลกระทบจากความหลากหลายทางช่วงวัยในองค์กร โดยเฉพาะในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือที่มีความผสมผสานระหว่างบุคลากรที่มีประสบการณ์ยาวนานกับบุคลากรรุ่นใหม่ การมุ่งเน้นที่ความเคารพต่อกัน การให้รางวัลที่ยืดหยุ่น และการสื่อสารผ่านระบบที่เลี้ยง จะเป็นกุญแจสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนขับเคลื่อนเป้าหมายของมหาวิทยาลัยไปในทิศทางเดียวกัน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.3.1 ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การประเมินศักยภาพและผลสัมฤทธิ์ทางการทำงานของบุคลากร จำเป็นต้องอาศัยกรอบแนวคิดเรื่อง "ประสิทธิภาพในการทำงาน" (Working Efficiency) เป็นตัวชี้วัดพื้นฐาน เพื่อให้การศึกษาในประเด็นดังกล่าวมีความชัดเจนและครอบคลุม จึงได้มีการรวบรวมแนวคิดและคำนิยามจากนักวิชาการหลากหลายท่าน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ณัชชา (2566) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับระดับของแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) ที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยพนักงานเจนเนอเรชันวายมีแรงจูงใจเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านความสำเร็จในงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ทิพธิดา (2563) ได้พูดถึงนิยามของประสิทธิภาพ คือ ระดับของ พฤติกรรม หรือความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อคุณภาพ ของงานที่บุคคลนั้นใช้ความพยายามที่จะ กระทำให้ดีที่สุดภายใต้มาตรฐานที่กำหนดหรือความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุตาม วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยเร็ว และในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องประกอบด้วย ความรวดเร็วถูกต้องและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ปิยวรรณ (2563) ได้พูดถึงนิยามของประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลสำเร็จของการทำงาน ที่พิจารณาจากตัวชี้วัด คือ ความประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลา ทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด สำเร็จได้ตามเป้าหมาย เกิดความคุ้มค่า และงานมีคุณภาพในทุกขั้นตอน กระบวนการ โดยการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจะต้องมี การปรับปรุงองค์กรในด้านต่าง ๆ ได้แก่การปรับโครงสร้างองค์กรให้การทำงานมีความยืดหยุ่น มีการกระจายอำนาจ โดยมีสายการบังคับบัญชาในแนวนราบ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน ปรับองค์กรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และในการประเมินผลการทำงาน จะต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดค่าเป้าหมายในการประเมินไว้อย่างชัดเจน และการทำงานจะมี ประสิทธิภาพนั้นบุคลากรผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้เป็นแรงผลักดันให้ ทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความพยายาม ความทุ่มเท จนงานนั้นบรรลุผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

ศุภเชษฐ์ (2565) ได้พูดถึงนิยามของประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการทำงาน ให้สำเร็จตามเป้าหมายและตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน ให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

สิขริน (2566) ได้พูดถึงนิยามของ “ประสิทธิภาพ” จะหมายถึงผลการทำงานที่เกิดจากการทำงานที่ถูกต้องรวดเร็ว และได้ปริมาณของงานที่มีคุณภาพ มีจำนวนผลผลิตที่ตรงตามเป้าหมาย นอกจากนี้ ยังต้องใช้ทรัพยากรทั้งคนและอุปกรณ์สถานที่ได้อย่างเหมาะสม มีความรู้ความเข้าใจ เพื่อเพิ่มความคุ้มค่าให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งมีการนำเทคนิคต่าง ๆ เข้ามาใช้เพื่อช่วยลดขั้นตอนการทำงานลง เกิดความสะดวกรวดเร็ว งานต่าง ๆ สามารถเสร็จได้ตามกำหนดเวลาที่วางไว้ ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ (หัวหน้างาน) และเกิดการสูญเสียต่อทรัพยากรน้อยที่สุด ซึ่งถ้าผลการทำงานดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ถ้าผลการทำงานไม่ดีก็ถือว่าประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ จากคำนิยามข้างต้น ทางผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นเกี่ยวกับประสิทธิภาพที่เกี่ยวข้องกับปริมาณงานที่มีคุณภาพเป็นส่วนสำคัญของงานวิจัย

ธัญญา นุช (2566) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ปริมาณงานที่เกิดขึ้นและระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน มีความสอดคล้องกับการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ โดยการทำงานนั้นต้องดำเนินไปอย่าง ประหยัด คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด ต่อประชาชนและการปฏิบัติราชการ

อนุสรณ์ (2566) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคลากรสามารถ ทำงานได้ตรงตามความต้องการขององค์กร โดยใช้ประสบการณ์และความสามารถส่วนบุคคลใน การทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่ทำงานออกมาได้ครบถ้วนตามที่วางแผนไว้

กัลยกร (2566) สำหรับในเรื่องของคนทำงานจะต้องมีแนวคิดการปฏิบัติตัวในการทำงานและการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ซึ่ง สมพิศ ได้เขียนในเทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้นคนทำงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะ ดังนี้

1. ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า แบบเช้าชามเย็นชาม นั่นคือคนที่มีประสิทธิภาพถ้านายมอบหมายงานให้ทำภายในเวลา 10 นาที ก็ควรทำให้เสร็จตามกำหนด ไม่ควรใช้เวลาถึงครึ่งชั่วโมง หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)

2. ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย ตลอดจนมีความแม่นยำในกฎระเบียบข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ตลอดจนไม่เลินเล่อ จนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร ต้องตรวจทานงานก่อนเสนอนายเสมอ

3. ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่กำลังทำอยู่ตลอดเวลา มิใช่การมีวุฒิการศึกษาสูงเท่านั้น แต่คนที่มีประสิทธิภาพจะเป็นผู้ที่แสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ดังคำกล่าวที่ว่า “No one is too old to learn” หรือที่เรียกว่า “พวกน้ำไม่เต็มแก้ว” ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้จากองค์กร เรียนรู้จากผู้อื่น เรียนรู้จากอินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยเรียนรู้ให้ “รู้จริง และรู้แจ้ง” และนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

4. ประสบการณ์ หมายถึง การรอบรู้รอบด้าน จากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือทำบ่อย ๆ มิใช่ความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว เช่น เป็นหมอที่รักษาคนไข้มานาน เป็นอาจารย์ที่สอนนักเรียนมานาน หรือเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการมานาน บุคคลเหล่านี้เราอาจเรียกว่า “ผู้มีชั่วโมงบินสูงในการทำงาน” คนเหล่านี้ถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์สูง จะทำงานผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์กรจะต้องธำรงรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่ในองค์กรนานที่สุด เพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว

5. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) หมายถึงการคิดริเริ่ม สิ่งใหม่ ๆ มุมมองแปลกใหม่ที่เรียกว่า “นวัตกรรม” (Innovation) มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่ลดขั้นตอน คิดระบบการประเมินผลการทำงานแบบใหม่ คิดวิธีการบริหารงานแบบเชิงรุก คิดปรับปรุงอาคารสถานที่แบบนอกประสงค์ เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิด หรือ เก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลาที่เราเรียกว่ามี “วิสัยทัศน์” (Vision)

พิมพ์ประภา และชิณโสณ (2567) ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญของการประกอบธุรกิจ กล่าวคือ การที่องค์กรใดมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ก็จะมีผลกำไรที่สูง ดังนั้นผลการทำงานหรือการสร้างผลงานให้มีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ควรพิจารณาจากคุณภาพของงาน ซึ่งต้องมีคุณภาพสูง เป็นที่ยอมรับของลูกค้า ปริมาณงานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในหลักการและมาตรฐาน ค่าใช้จ่ายต้องมีวิธีการบริหารให้จ่ายน้อยที่สุด สิ่งเหล่านี้จะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยหลาย ๆ ด้านด้วยกัน ซึ่งหากองค์กรใดให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยดังที่กล่าวข้างต้นนี้ ก็จะส่งผลให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จสูงสุด (กันตยา, 2547)

ปวีณนุช (2566) ได้อ้างถึงแนวคิดของ ภิญโญ ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำให้เกิดรายได้สูงสุดแต่มีรายจ่ายต่ำสุด ซึ่งผู้บริหารจะเป็นผู้ตัดสินใจในการกระทำต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน คือ สวัสดิการต้องดีและประชาชนในสังคมต้องได้รับประโยชน์ ซึ่งหมายความว่า องค์กรจะต้องลดต้นทุนเพื่อให้มีค่าใช้จ่ายต่ำ แต่ไม่ได้หมายความว่า เงินเดือนหรือสวัสดิการของพนักงานต้องต่ำเพื่อลดต้นทุน เป็นต้น

กนกอร (2565) ได้อ้างถึงแนวคิดของ ธนภรณ์ ที่ได้ให้คำจำกัดความของประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นวิธีในการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุดและสิ้นเปลืองน้อยที่สุด เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายได้โดยใช้ทรัพยากรที่มีให้คุ้มค่าที่สุด เป็นวิธีการหรือกระบวนการในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ได้แก่ เงินทุน แรงงาน ทรัพยากรธรรมชาติ และมีวิธีการดำเนินการ หรือผลประกอบการที่มีคุณภาพสูงสุด สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มศักยภาพ หรือเป็นการเลือกตั้งศักยภาพของทรัพยากรที่มีอยู่ออกมาใช้ให้ได้มากที่สุดหรือเกิดประโยชน์สูงสุด จึงเรียกว่า มีประสิทธิภาพ

John D. Millet (1954, อ้างถึงใน ธนภรณ์, 2565) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ คือ ความรู้สึกพึงพอใจในผลการทำงาน และได้รับผลลัพธ์ที่ดีจากการทำงาน พิจารณาจากการให้บริการที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน การให้บริการที่รวดเร็วและทันเวลา การให้บริการอย่างเต็มที่ เต็มใจ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีความก้าวหน้า เป็นต้น

พินธรัตน์ และวัชรภรณ์ (2567) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน เช่น อัตราความแตกต่างระหว่างปัจจัยนำเข้า และผลผลิตที่ออกมา และเห็นว่า “ประสิทธิภาพ” สามารถมองได้ในแง่ของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิตอย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด หรือแง่ของกระบวนการบริหาร หรือแง่ของผลลัพธ์ และบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า

2.3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงานเป็นตัวบ่งชี้สำคัญถึงความสำเร็จขององค์กร โดยเป็นการเปรียบเทียบผลผลิตที่ได้รับกับทรัพยากรที่ใช้ไป ซึ่งหากพนักงานสามารถทำงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดภายใต้ทรัพยากรและเวลาที่จำกัด จะถือว่าการทำงานนั้นมีประสิทธิภาพสูง ในทางตรงกันข้ามหากกระบวนการทำงานขาดความชัดเจนหรือพนักงานขาดแรงจูงใจ อาจส่งผลให้เกิดความล่าช้าและผลงานไม่ได้คุณภาพตามที่องค์กรคาดหวัง จากการศึกษาความหมายและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาตามแนวคิดของ Peterson & Plowman (1953 อ้างถึงใน บุศรา, 2553) เนื่องจากเป็นทฤษฎีพื้นฐานที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในการวัดผลการดำเนินงานเชิงประจักษ์ โดยเลือกนำมาวิเคราะห์ 3 องค์ประกอบ ได้แก่

2.3.2.1 ด้านปริมาณงาน (Quantity of Work)

หมายถึง จำนวนผลงานที่บุคลากรสามารถผลิตหรือทำได้จริงตามเป้าหมายหรือมาตรฐาน ที่องค์กรกำหนดไว้ภายในระยะเวลาที่ระบุ จากการศึกษาของ ปรีชญา (2558) พบว่าคนรุ่น Baby Boomer เป็นเจนเนอเรชันที่ เก่ง มีระเบียบแบบแผนและมีความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ทำงานและ มีความตั้งใจในการทำงาน มีความขยันและให้คุณค่ากับการทำงานหนัก ทุ่มเทให้องค์กร มองการณ์ไกล ในขณะที่ รุ่งอรุณ และคณะ (2565) อธิบายว่าคนรุ่น Gen Y และ Gen Z แม้จะเน้นความสมดุล ระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-life Balance) แต่หากองค์กรมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามา ช่วย จะทำให้คนกลุ่มนี้สามารถผลิตปริมาณงานได้มากขึ้นในเวลาที้น้อยลง ปริมาณงานของบุคลากร สายสนับสนุน มจพ. วัดได้จากจำนวนเอกสารที่ดำเนินการ จำนวนโครงการที่สนับสนุนสำเร็จ หรือ จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับการดูแล ซึ่งต้องอาศัยความพยายามและทักษะที่เหมาะสมตามที่ นภัสพันธ์ (2568) ได้กล่าวไว้ว่าทักษะที่ตรงกับงานจะช่วยให้ผลผลิตของงานเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

2.3.2.2 ด้านคุณภาพงาน (Quality of Work)

หมายถึง ความถูกต้อง ความประณีต และความเรียบร้อยของงานที่ทำ ซึ่งต้องเป็นไปตาม มาตรฐานที่มหาวิทยาลัยยอมรับและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ จากการศึกษาของ วณัฐย์ (2560) ชี้ให้เห็นว่าคนแต่ละช่วงวัยมี "จุดเน้น" ในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพงาน เช่น คนรุ่นเก่าอาจเน้นความถูกต้องตามระเบียบ (Accuracy) ขณะที่คนรุ่นใหม่เน้นความคิดสร้างสรรค์และ นวัตกรรม (Innovation) โดยจากการศึกษาของ กมลพิพัฒน์ และวิโรจน์ (2564) อธิบายว่าคุณภาพ และผลการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษานั้น มีความเชื่อมโยงโดยตรงกับ ความยุติธรรมในองค์กรและแรงจูงใจในการทำงาน หากองค์กรมีการบริหารจัดการที่ดี จะช่วยลด ความเบื่อหน่ายและทำให้คุณภาพงานมีความสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของ ประเสริฐ (2559) ที่ระบุว่าบุคลากรที่มีความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงาน จะมีความมุ่งมั่นในการผลิต งานที่มีคุณภาพสูงขึ้น ลดข้อผิดพลาดในการทำงาน และสามารถรักษาระดับมาตรฐานของ มหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.2.3 ด้านเวลา (Time)

ความสามารถในการทำงานให้สำเร็จและส่งมอบงานได้ตรงตามกำหนดเวลา (Deadline) หรือ เร็วกว่าที่กำหนด โดยยังคงรักษามาตรฐานและคุณภาพของงานไว้ได้ จากการศึกษาของ กันตภัส และ สุมาลี (2566) ระบุว่าในหน่วยงานภาครัฐยุคดิจิทัล บุคลากรรุ่นใหม่ (เจนเนอเรชันวายและแซด) มักมี ความต้องการความคล่องตัวสูงและนิยมประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อลดระยะเวลาในกระบวนการทำงาน ในขณะที่บุคลากรรุ่นก่อน (เจนเนอเรชันเอ็กซ์) อาจยังมีรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยีที่แตกต่างออกไป และยึดถือการทำงานตามขั้นตอนที่ชัดเจนเป็นหลัก นอกจากนี้ การวัดความเร็วและประสิทธิภาพ ในการส่งมอบงานที่ทันเวลา ยังเป็นตัวแปรสำคัญที่ พัชรี (2564) ตลอดจน สุภาวดี (2568)

ให้ความสำคัญ โดยระบุว่าบุคลากรที่มีช่วงวัยและเจเนอเรชันที่ต่างกัน จะมีความคาดหวังและรูปแบบการบริหารจัดการเวลาที่ต่างกัน ดังนั้น หากองค์กรสามารถบริหารจัดการความแตกต่างและลดช่องว่างระหว่างวัย (Generation Gap) ลงได้ จะช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน และส่งผลให้การทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในภาพรวมมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้แนวคิดพื้นฐานของ Peterson and Plowman แล้ว ยังมีนักวิชาการที่ให้มุมมองเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานในบริบทที่ทันสมัยและสอดคล้องกับงานวิจัยนี้เพิ่มเติม ดังนี้

กัลยกร (2566) ได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพการทำงานเกิดจากความร่วมมือและความผูกพันในองค์กร หากพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันเพิ่มสูงขึ้นอย่างชัดเจน

นิภา (2559) ได้ศึกษา เรื่องการจัดการช่องว่างระหว่างวัยในองค์กรและประเทศไทย จากผลการศึกษาพบว่า การเรียนรู้พื้นฐานของพนักงานแต่ละเจเนอเรชัน โดยยึดหลักพื้นฐานความต่างให้เป็นพลังขององค์กรและนำความแตกต่างมาเป็นส่วนหนึ่งของแผนกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ ที่สอดคล้องกับคุณลักษณะและพฤติกรรมของพนักงานแต่ละเจเนอเรชันเชื่อมโยงไปสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านต่างๆ ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการทำงาน และการรักษาคนในองค์กร จะช่วยลดช่องว่างระหว่างวัย พนักงานแต่ละเจเนอเรชันสามารถปรับตัวและทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

พงศ์พิชญ และดาวรรุวรรณ (2564) ได้ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการความหลากหลายทางเจเนอเรชันของบุคลากรในองค์กร พบว่า หากผู้บริหารสามารถดึงจุดแข็งของบุคลากรในแต่ละเจเนอเรชันมาใช้ร่วมกันได้อย่างเหมาะสม จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ "การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง" ถือเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลสูงสุดในการบริหารจัดการ องค์กรจึงควรเปิดโอกาสและส่งเสริมให้บุคลากรต่างเจเนอเรชันได้เรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และทำงานร่วมกัน เพื่อลดช่องว่างและนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน (Work Efficiency) หมายถึง ผลสัมฤทธิ์ของการทำงานที่วัดจากความสามารถในการผลิตผลงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดความคุ้มค่าและประโยชน์สูงสุด ซึ่งสามารถประเมินผลเชิงประจักษ์ได้จาก 3 องค์ประกอบหลัก คือ ด้านปริมาณงาน (Quantity) ที่ครบถ้วนตามมาตรฐาน ด้านคุณภาพงาน (Quality) ที่มีความถูกต้องแม่นยำเป็นที่พึงพอใจ และด้านเวลา (Time) ที่มีความรวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์

2.4 ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นตัวบ่งชี้สำคัญถึงความสำเร็จขององค์กร โดยเป็นการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่ได้รับกับทรัพยากรที่ใช้ไป ซึ่งหากบุคลากรสามารถทำงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดภายใต้เงื่อนไขของทรัพยากรและเวลาที่จำกัด จะถือว่าการทำงานนั้นมีประสิทธิภาพสูง ในทางตรงกันข้าม หากกระบวนการทำงานขาดความชัดเจนอาจส่งผลให้เกิดความล่าช้าและผลงานไม่ได้คุณภาพตามที่องค์กรคาดหวัง

Peterson & Plowman (1953 อ้างถึงใน บุศรา, 2553) ได้เสนอแนวคิดพื้นฐานที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในการวัดผลการดำเนินงานเชิงประจักษ์ โดยสามารถแบ่งปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานออกเป็น 3 ด้านหลัก ดังนี้:

2.4.1 ด้านปริมาณงาน (Quantity of Work) หมายถึง จำนวนหรือปริมาณของผลงานบุคลากรสามารถผลิตหรือทำได้จริงตามมาตรฐานที่องค์กรวางไว้ ปัจจัยด้านปริมาณงานถือเป็นตัวชี้วัดความสามารถในการจัดการภาระงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.4.1.1 การบรรจุเป้าหมายตามมาตรฐาน ผลของงานที่ต้องมีความครบถ้วนและเป็นไปตามแผนงานที่องค์กรกำหนดไว้มากที่สุด

2.4.1.2 ความคุ้มค่าของทรัพยากร ปริมาณงานที่เกิดขึ้นต้องมีความสอดคล้องและสมดุลกับทรัพยากรที่มีอยู่ ทั้งในด้านงบประมาณและกำลังคน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม

2.4.1.3 ความมุ่งมั่นในการผลิตผลงาน: บุคลากรจะต้องใช้ความรู้และความเข้าใจในเนื้องานเพื่อขับเคลื่อนให้ปริมาณงานดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและไม่หยุดชะงัก

2.4.2 ด้านคุณภาพงาน (Quality of Work) หมายถึง ความถูกต้อง ความประณีต และความเรียบร้อยของงานที่ทำ ซึ่งเป็นมิติที่สะท้อนถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้บังคับบัญชา คุณภาพงานถือเป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้งานนั้นมีคุณค่าและได้รับความเชื่อถือ โดยประกอบด้วย

2.4.2.1 ความถูกต้องแม่นยำ: การทำงานที่มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด ยึดถือระเบียบข้อมูลและสถิติต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด ตลอดจนมีการตรวจทานงานอย่างสม่ำเสมอก่อนนำเสนอ

2.4.2.2 การตอบสนองความต้องการ: ผลงานที่ออกมาต้องมีคุณภาพสูง เป็นที่ยอมรับและสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้รับบริการในมหาวิทยาลัย

2.4.2.3 มาตรฐานการดำเนินงาน: บุคลากรต้องใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังภายใต้มาตรฐานที่ตั้งไว้ เพื่อให้งานมีคุณภาพสม่ำเสมอในทุกขั้นตอนของกระบวนการ

2.4.3 ด้านเวลา (Time) หมายถึง ความรวดเร็วและความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามกำหนดนัดหมาย (Deadline) เวลาเป็นปัจจัยที่แสดงถึงความฉับไวและความคล่องตัวขององค์กร โดยมีมิติที่สำคัญดังนี้

2.4.3.1 ความฉับไวในการให้บริการ: การใช้เวลาอย่างคุ้มค่าที่สุดและไม่ทำงานล่าช้า โดยมุ่งเน้นการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service) เพื่อความสะดวกของผู้รับบริการ

2.4.3.2 การส่งมอบงานตรงเวลา: งานต้องเสร็จทันตามกำหนดเวลาที่วางไว้หรือเร็วกว่ากำหนด โดยไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงานในภาพรวม

2.4.3.3 การลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน: มีการนำเทคนิคหรือเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อประหยัดเวลาและเพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ

นอกจากแนวคิดพื้นฐานของ Peterson and Plowman ที่มุ่งเน้นการวัดผลเชิงประจักษ์แล้ว ยังมีนักวิชาการที่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยจูงใจที่ส่งผลโดยตรงต่อระดับประสิทธิภาพของบุคลากร ดังนี้

ธัญญาฯ (2567) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ โดยจำแนกปัจจัยสำคัญออกเป็น 10 ประการ ซึ่งครอบคลุมทั้งมิติด้านงานและมิติด้านความสัมพันธ์ ดังนี้

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement): ความรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อสามารถทำงานได้บรรลุเป้าหมายที่ท้าทาย
2. การได้รับการยอมรับ (Recognition): การได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
3. ความรับผิดชอบ (Responsibility): การได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญและอำนาจการตัดสินใจที่เหมาะสม
4. ลักษณะของงานที่ทำ (Work Itself): งานที่มีความน่าสนใจและเปิดโอกาสให้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่
5. ความก้าวหน้าในอาชีพ (Advancement): โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งและการพัฒนาขีดความสามารถ
6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relationships): บรรยากาศการทำงานที่เกื้อกูลและเป็นมิตร
7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา: การได้รับการสนับสนุนและการสื่อสารที่ชัดเจนจากหัวหน้างาน
8. นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration): ระบบการจัดการที่ยืดหยุ่นและเป็นธรรมขององค์กร
9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions): ความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ และสถานที่ที่เอื้อต่อการทำงาน

10. ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security): ความรู้สึกปลอดภัยในหน้าที่การงานและสวัสดิการที่เหมาะสม

ขณะที่ สุธินี และสุริษา (2568) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสายยุติธรรมในพื้นที่จังหวัดตาก โดยในด้านความสำเร็จในการทำงาน" นั้น ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โดยเฉพาะการทำหน้าที่ภายใต้กรอบของกฎหมาย ความยุติธรรม และความโปร่งใส ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบ ความรับผิดชอบ ตลอดจนทักษะในการตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เมื่อบุคลากรสามารถทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งในด้านระยะเวลา คุณภาพของงาน รวมถึงความสามารถในการจัดการอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน ย่อมเป็นตัวบ่งชี้สำคัญถึงศักยภาพและความสำเร็จในวิชาชีพกระบวนการทำงาน จะเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง เกิดแรงจูงใจภายใน จึงส่งผลให้บุคลากรรู้สึกว่าคุณค่าตนเองประสบความสำเร็จในการทำงาน หรือได้รับการยอมรับในผลงานที่ทำย่อมเป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสูงขึ้น

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงาน สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพของบุคลากรสายสนับสนุนไม่ได้เกิดจากความสามารถส่วนบุคคลเพียงลำพัง แต่เป็นผลสัมฤทธิ์ที่เกิดจากกระบวนการทำงานที่สมบูรณ์ตามแนวคิดของ Peterson and Plowman ที่เน้นความสมดุลระหว่าง ปริมาณงานที่ครบถ้วน คุณภาพงานที่ได้มาตรฐาน และเวลาที่รวดเร็ว ทั้งนี้ ประสิทธิภาพดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้สูงสุดต้องอาศัย ปัจจัยสนับสนุนภายในองค์กร เช่น นโยบายที่ชัดเจน สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคนต่างเจเนอเรชัน ควบคู่ไปกับ คุณลักษณะเฉพาะบุคคล ทั้งในด้านประสบการณ์ ความคิดสร้างสรรค์ และความกระหายในการเรียนรู้ การบริหารจัดการปัจจัยเหล่านี้ให้สอดคล้องกับความหลากหลายทางช่วงวัย จึงเป็นกุญแจสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนบุคลากรสายสนับสนุนให้สามารถทำหน้าที่ได้อย่างเต็มศักยภาพเพื่อบ่มงู่เป้าหมายและวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัญญารัตน์ และคณะ (2565) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของกลุ่ม Generation Y ที่เป็นเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยของรัฐในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะ พฤติกรรมการทำงาน และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยของรัฐในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 266 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์

และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่กลุ่ม Generation Y ส่วนใหญ่มีคุณลักษณะแบบเปิดรับประสบการณ์ ซึ่งมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในระดับสูงสุด นอกจากนี้ยังพบว่าเจ้าหน้าที่กลุ่มนี้มักให้ความสำคัญกับความท้าทายและผลสำเร็จของงาน มีการเปิดใจยอมรับและปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี รวมถึงชื่นชอบลักษณะงานที่ท้าทายเพื่อให้ได้ค้นพบสิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ

พัชสิริ และณัฐธิดา (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน: กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มเจนเนอเรชัน Y และเจนเนอเรชัน Z ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรทั้งสองกลุ่มช่วงวัย การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา สถิติเชิงอนุมาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรทั้งสองเจนเนอเรชันมีความคล้ายคลึงกันในภาพรวม อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า กลุ่มเจนเนอเรชัน Z ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในด้านที่ได้ใช้ความคิด การสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance) รวมถึงปัจจัยจูงใจที่เน้นความสุขส่วนบุคคล มากกว่ากลุ่มเจนเนอเรชัน Y อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งข้อค้นพบนี้สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการนำแนวคิดดังกล่าวไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางทำในการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เหมาะสมกับบุคลากรในแต่ละช่วงวัย

นภัสนันท์ (2568) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างของเจนเนอเรชันกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างช่วงวัยกับความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา จำนวน 326 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามซึ่งครอบคลุมข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ความพึงพอใจ ประสิทธิภาพในการทำงาน และข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ผลการศึกษาพบประเด็นที่น่าสนใจว่า ความแตกต่างของช่วงอายุ (Generation) ไม่ได้ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มสายการแพทย์และสายสนับสนุน กลับพบว่ามีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันในด้านลักษณะงาน ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ตลอดจนค่าตอบแทนและสวัสดิการ ซึ่งผลการวิจัยนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจและลดอัตราการลาออกของบุคลากรในองค์กรได้

สุทาร์ตัน และคณะ (2568) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบอิทธิพลของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ แรงจูงใจ และความพึงพอใจที่มีต่อการคงอยู่ของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือบุคลากรที่ทำงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 9 แห่ง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วย การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด และประเภทของบุคลากรที่แตกต่างกัน ไม่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของบุคลากร ในทางตรงกันข้าม ปัจจัยด้านแรงจูงใจและความพึงพอใจกลับมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจและปัจจัยด้านความพึงพอใจ สามารถอธิบายอิทธิพลที่มีต่อการคงอยู่ของบุคลากรได้สูงถึงร้อยละ 86.30 และ 87.70 ตามลำดับ

สมจันทร์ และคณะ (2567) ได้ศึกษาเรื่องช่องว่างระหว่างวัย (Generation Gap): การเรียนรู้โลกทัศน์ และการใช้ชีวิตร่วมกันของสังคมต่างวัยในจังหวัดลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโลกทัศน์ กระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน และเพื่อสร้างนวัตกรรมการเรียนรู้ของคนต่างวัยในพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปฏิบัติการ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 30 คน การสนทนากลุ่ม 14 คน และการจัดเวทีปฏิบัติการ 85 คน ผลการวิจัยพบว่า โลกทัศน์การใช้ชีวิตของคนต่างวัยในปัจจุบันแบ่งออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ มิติวิถีชีวิตที่มีการแข่งขัน มิติทางสังคม มิติทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยี มิติทางการเมืองการปกครอง และมิติทางภูมิปัญญาและวัฒนธรรมท้องถิ่น สำหรับกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันนั้นอาศัยการมีส่วนร่วมของชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเครือข่าย ในส่วนของการสร้างนวัตกรรมการเรียนรู้และการใช้ชีวิตร่วมกัน เกิดจากกระบวนการพัฒนาตั้งแต่ต้นน้ำ (การสำรวจความต้องการและคุณค่าของแต่ละช่วงวัย) กลางน้ำ (การพัฒนานวัตกรรมบนฐานภูมิวัฒนธรรม) และปลายน้ำ (การถอดบทเรียนและกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น)

ณัฐวดี (2566) ได้ศึกษาการทำงานของข้าราชการภายใต้ปัญหาช่องว่างระหว่างวัย: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักนโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานและปัญหาที่เกิดจากความแตกต่างระหว่างวัยในสถานที่ทำงาน การศึกษาครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยจากเอกสารและการวิจัยภาคสนาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 9 คน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าบุคลากรในแต่ละเจนเนอเรชันมีบุคลิกภาพและอุปนิสัยตามธรรมชาติที่แตกต่างกันตามช่วงวัย ซึ่งความแตกต่างดังกล่าวก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการทำงานใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ รูปแบบการทำงานที่แตกต่างกัน ระบบบังคับบัญชาที่ยึดถือระบบอาวุโส และความแตกต่าง

ด้านการใช้เทคโนโลยี ทั้งนี้ แนวทางในการแก้ไขปัญหาที่พบในองค์กร ได้แก่ การพยายามทำความเข้าใจซึ่งกันและกันโดยตรง การรายงานผู้บังคับบัญชา และในบางกรณีเป็นการปล่อยปัญหาทิ้งไว้โดยไม่มีการแก้ไข

ฉันทพร และวัลภา (2567) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรของประชากรวัยทำงาน Generation Y หลังสถานการณ์ COVID-19 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มประชากรดังกล่าวในช่วงหลังวิกฤตการณ์โรคระบาด การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน ผลการวิจัยพบว่า ประชากรกลุ่ม Generation Y ที่มีเพศ อายุ ระดับรายได้ และระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรหลังสถานการณ์ COVID-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน การทำงานเป็นทีม และความเครียดในการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรของประชากรกลุ่มนี้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกัน

ศุภเชษฐ (2565) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานตรวจสอบภายในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการทำงาน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานดังกล่าว การศึกษาครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ผลการศึกษาในด้านระดับประสิทธิภาพการทำงานพบว่า บุคลากรมีประสิทธิภาพด้านเวลาอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาคือด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณงาน ตามลำดับ สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์พบว่า ในส่วนของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล มีเพียงปัจจัยด้านแผนงานที่สังกัดที่แตกต่างกันเท่านั้น ที่ส่งผลให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กลับพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งในมิติด้านเวลา ด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สิทธิริน (2566) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของวิศวกร บริษัท ยูแทคไทย จำกัด โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือวิศวกรของบริษัทดังกล่าว จำนวน 301 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามทฤษฎีของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านขวัญ

และกำลังใจในการทำงาน รวมถึงความพึงพอใจในการทำงาน มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของวิศวกรอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในงานและสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน กลับไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอแนะว่า หากองค์กรต้องการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงาน ควรส่งเสริมปัจจัยด้านขวัญกำลังใจและความพึงพอใจ ผ่านการ จัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วม เช่น การแข่งขันกีฬาหรือกิจกรรมสันทนาการภายใน เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะช่วยยกระดับความพึงพอใจ และประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมได้ดียิ่งขึ้น

ธัญญา นุช (2567) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สังกัดกอง คู้มครองแรงงานนอกระบบ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและค้นหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร การศึกษาครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผ่านการศึกษาจาก เอกสารและการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 3 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรประกอบด้วย 10 ประการ ได้แก่ 1) ความสำเร็จของงาน 2) การได้รับการยอมรับ 3) ความรับผิดชอบ 4) ลักษณะ ของงานที่ทำ 5) ความก้าวหน้าในอาชีพ 6) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 7) ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา 8) นโยบายและการบริหารงานขององค์กร 9) สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ 10) ความมั่นคงในการทำงาน นอกจากนี้ยังได้เสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย การวางแผนการทำงานและพัฒนาความรู้อย่างสม่ำเสมอ การสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ ที่มีคุณภาพ การกำหนดทิศทางนโยบายที่ชัดเจนต่อเนื่องพร้อมทั้งมีกระบวนการสื่อสารเพื่อสร้างความ เข้าใจแก่ผู้ทำงาน และการส่งเสริมความรับผิดชอบในการทำงานร่วมกัน

อนุสรณ์ (2566) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน องค์กรการบริหารส่วนตำบลดงหม้อทอง จังหวัดสกลนคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ ประสิทธิภาพในการทำงาน ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและระดับแรงจูงใจในการทำงาน ตลอดจน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและแรงจูงใจในงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ เป็นบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทอง จำนวน 72 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาด ตัวอย่างตามวิธีของเดเนียลและครอส (Daniel and Cross) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบ คุณภาพด้านความตรงจากผู้เชี่ยวชาญ และมีค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) อยู่ที่ระดับ 0.951 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานเพื่อหาความสัมพันธ์ ได้แก่ สถิติไคสแควร์ (Chi-Square)

และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพการทำงานและระดับแรงจูงใจในงานของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ ผลการทดสอบสมมติฐานยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในอาชีพ รวมถึงปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กัลยกร (2566) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษา ศาลแขวงนครสวรรค์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพ และเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การศึกษาครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรประจำศาลแขวงนครสวรรค์ จำนวน 42 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า ระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่บุคลากรให้ความสำคัญสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน และด้านความสำเร็จในการทำงาน ตามลำดับ ในส่วนของระดับประสิทธิภาพในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยพบว่าบุคลากรมีประสิทธิภาพด้านปริมาณงานสูงสุด รองลงมาคือด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลา สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอแนะว่า องค์กรควรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากเป็นปัจจัยหลักที่ช่วยสร้างความผูกพันร่วมแรงร่วมใจ ซึ่งนำไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรได้อย่างยั่งยืน

พิมพ์ประภา และชินโสณ (2567) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคจี คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจและประสิทธิภาพการทำงาน เปรียบเทียบประสิทธิภาพตามข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทจำนวน 250 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และ

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ระดับแรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตในภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า มีเพียงปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันเท่านั้น ที่ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยจูงใจ (ด้านความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับ และความก้าวหน้า) และปัจจัยค้ำจุน (ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า สภาพแวดล้อมในการทำงาน และนโยบายการบริหาร) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตอย่างมีนัยสำคัญ

ปวีณนุช (2566) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนนวมินทราชูทิศ กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็น เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน การศึกษาครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถามจากประชากรที่เป็นบุคลากรทางการศึกษาสังกัดโรงเรียนดังกล่าว จำนวน 146 คน ซึ่งได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาและสามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 124 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า บุคลากรที่มีเพศและประเภทตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ในขณะที่บุคลากรที่มี อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานพบว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) 2 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ทำ และด้านความสำเร็จของงาน รวมถึงปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene Factors) 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านความต้องการความปลอดภัย ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กนกอร (2565) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน ตลอดจนวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยในการทำงาน (ประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจในงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร การศึกษาครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน

ซึ่งประกอบด้วย การทดสอบค่าที (Independent Sample t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ดำรงตำแหน่งลูกจ้างประจำ มีอายุงานในหน่วยงาน 2-5 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับตำแหน่ง และระดับรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ผลการทดสอบความสัมพันธ์ยังพบว่า ปัจจัยในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในกรุงเทพมหานคร

พินธรัตน์ และวัชรกรณ์ (2567) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์และอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานรัฐวิสาหกิจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับประสิทธิภาพในการทำงาน และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานยังส่งผลและสามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเจเนอเรชันกับประสิทธิภาพการทำงาน
ของบุคลากร สายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิง
ปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อให้เป็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จึงได้กำหนดระเบียบวิธี
วิจัยตามขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,418 คน (กองบริหาร
และจัดการทรัพยากรมนุษย์, 2569)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตกรุงเทพมหานคร กำหนดจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
โดยใช้วิธีการคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane (1967 อ้างถึงใน ธานินทร์, 2560) ที่ระดับความ
เชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 312 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่าง
ง่าย (Sample Random Sampling)

โดยมีสูตรคำนวณดังต่อไปนี้

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

เมื่อ N แทน จำนวนของประชากร

n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้มีค่าเท่ากับ ในการศึกษานี้กำหนดค่า
เท่ากับ ± 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซนต์

โดยที่ N = 1,418 คน บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำนวนทั้งสิ้น 1,423 คน

$$\text{จากสูตร } n = \frac{1418}{1+1418(0.05)^2}$$

$$n = 311.99$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ เท่ากับ 311.99 ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 312 คน

3.2 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

3.2.1 ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย

3.2.2 สร้างแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย เสนอแก่ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ เพื่อขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขและเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีความเที่ยงตรงแล้ว ไปทดสอบก่อนเก็บข้อมูลจริง

3.2.3 นำข้อคำถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อวัดดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence : IOC) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ค่าคะแนน +1 หากท่านแน่ใจว่าข้อคำถามนี้สามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ค่าคะแนน 0 หากท่านไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนี้วัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ค่าคะแนน -1 หากท่านแน่ใจว่าข้อคำถามนี้วัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

จากนั้นนำคะแนนจากการตอบของอาจารย์ที่ปรึกษา มาหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคำนิยาม โดยคำนวณด้วยสูตรดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยาม (IOC)

เมื่อคำนวณเรียบร้อยแล้วจะเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 แสดงว่าข้อคำถามสามารถนำไปใช้ในแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ โดยผลการวิเคราะห์ค่า IOC พบว่า ทุกข้อคำถามมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ดังภาคผนวก หน้า 78

3.2.4 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปทดลองใช้เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตามวิธี Cronbach's Alpha ในการวิจัยนี้ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.957 ดังภาคผนวก หน้า 99

3.2.5 นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษา จำนวน 312 คน

3.2.6 เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้คำถามปลายปิด (Close-Ended Questions) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดลำดับเนื้อหาของแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน อายุ หน่วยงาน มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความแตกต่างทางเจเนอเรชันของผู้ตอบแบบสอบถาม รวม 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความเคารพต่อกัน ด้านการให้รางวัลต่อความสำเร็จ ด้านการตระหนักต่อสังคม ด้านการสอนงาน ด้านการให้คำปรึกษา และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 21 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลา เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questions) ของความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเจเนอเรชันกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อนำ ข้อมูลมาใช้เสริมความเชื่อมั่น ในผลการวิจัยเชิงปริมาณ และใช้เป็นข้อมูลประกอบเพื่อสนับสนุนผลการวิจัย

โดยตอนที่ 2 และ 3 ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการแปลคะแนนเฉลี่ย โดยใช้วิธีการอิงเกณฑ์ในการแปลความ ออกเป็น 5 ระดับ (Rating Scale) โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่แบ่งมาตราส่วนประมาณค่าระดับออกเป็น 5 ช่วง เกณฑ์พิจารณา ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่า เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่า เห็นด้วยมาก

คะแนน 3 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่า เห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่า เห็นด้วยน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่า เห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยมีลักษณะของการตีความมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ

โดยใช้เกณฑ์ของ (ธานินทร์, 2557) ซึ่งมีหลักเกณฑ์ในการกำหนดคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยเล่มนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเจเนอเรชันกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยมีแหล่งที่มาของข้อมูล ผู้วิจัยได้ข้อมูลมาจาก 2 แหล่ง ดังนี้

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการตอบแบบสอบถามของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 312 คน โดยในการตอบแบบสอบถามได้อธิบายวัตถุประสงค์ของการเก็บแบบสอบถาม และแนะนำวิธีตอบแบบสอบถามที่ถูกต้องเพื่อลดการผิดพลาดของข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยจะนำมาสำรวจความสมบูรณ์ของการกรอก และนำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหาอีกครั้ง ก่อนนำข้อมูลที่ได้นำวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวม ดังนี้

3.4.2.1 หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่สัมพันธ์กับความสัมพันธระหว่างความแตกต่างทางเจเนอเรชันกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

3.4.2.2 ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

3.4.3 นำข้อมูลไปวิเคราะห์โดยวิธีทางสถิติ ด้วยการคำนวณทางคอมพิวเตอร์และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

นำแบบสอบถามที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว มาวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการศึกษาตามวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ ในการวิเคราะห์ โดยผู้วิจัยได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ดังนี้

3.5.1.1 หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และหน่วยงาน

3.5.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชั่น ด้านการให้ความเคารพต่อกัน ด้านการให้รางวัลต่อความสำเร็จ ด้านการตระหนักต่อสังคม ด้านการสอนงาน ด้านการให้คำปรึกษา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลา

3.5.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชั่น ด้านการให้ความเคารพต่อกัน ด้านการให้รางวัลต่อความสำเร็จ ด้านการตระหนักต่อสังคม ด้านการสอนงาน ด้านการให้คำปรึกษา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลา

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน ใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่ ค่าที (t-test) ค่าเอฟ (f-test) และ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient)

3.5.2.1 ค่าที (t-test) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยกำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ .05

3.5.2.2 ค่าเอฟ (f-test) ใช้ทดสอบว่าค่าเฉลี่ยของข้อมูลสองกลุ่มหรือมากกว่านั้นมีความแตกต่างกัน โดยกำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ .05

3.5.2.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ใช้วิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับผลของความผูกพันต่อองค์กรสำหรับนัยสำคัญทางสถิติกำหนดไว้ที่ 0.01 โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความสัมพันธ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังนี้ (พวงรัตน์, 2540)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.81 ขึ้นไป หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับ สูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.61 - 0.80 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับ ค่อนข้างสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.41 - 0.60 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับ ปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.21 - 0.40 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับ ค่อนข้างต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า ต่ำกว่า 0.20 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับ ต่ำ

โดยคาดว่า r มีค่าเท่ากับ 0 หมายความว่า ตัวแปรทั้ง 2 ไม่มีความสัมพันธ์ต่อกัน ถ้าหาก ค่า r เข้าใกล้ -1.0 หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมาก โดยทางตรงกันข้าม และหาก ค่า r เข้าใกล้ +1.0 หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันอย่างมากในทิศทางเดียวกัน



บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเจเนอเรชันกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และทำการรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) บุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 312 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ตามลำดับ ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชัน
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
- 4.4 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเจเนอเรชันต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความสะดวกในการนำเสนอและแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล และเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

n	หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)
$\bar{X}$	หมายถึง ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Mean)
S.D.	หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาแจกแจงแบบที
F	หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาแจกแจงแบบเอฟ
df	หมายถึง องศาอิสระ (Degrees of Freedom)
r	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)
p-value	หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
sig	หมายถึง ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ (Significant)
**	หมายถึง ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 312 คน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และหน่วยงาน ได้ทำการวิเคราะห์ โดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 จำนวนร้อยละบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	110	35.30
หญิง	202	64.70
รวม	312	100.00
2. อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	18	5.77
26 – 30 ปี	32	10.26
31 – 35 ปี	67	21.47
36 – 40 ปี	52	16.67
41 – 50 ปี	83	26.60
51 – 60 ปี	55	17.63
60 ปีขึ้นไป	5	1.60
รวม	312	100.00
3. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	2	0.64
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า	2	0.64
อนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า	7	2.24
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	182	58.33
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	119	38.14
รวม	312	100.00

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่า 2 ปี	26	8.33
2 – 5 ปี	60	19.23
5 – 10 ปี	89	28.53
มากกว่า 10 ปี	137	43.91
รวม	312	100.00

จากตารางที่ 4-1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 64.7 มีช่วงอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 มีการศึกษาอยู่ในระดับการศึกษา ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 และมีประสบการณ์การทำงาน อยู่ในช่วงมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 43.91

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชั่น

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชั่น ของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความเคารพต่อกัน ด้านการให้รางวัลต่อความสำเร็จ ด้านการตระหนักต่อสังคม ด้านการสอนงาน ด้านการให้คำปรึกษา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 4-2 ถึงตาราง ที่ 4-8

ตารางที่ 4-2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชั่น โดยรวมและรายด้าน

(n = 312)

ปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชั่น	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการให้ความเคารพต่อกัน	4.01	.71	มาก
2. ด้านการให้รางวัลต่อความสำเร็จ	3.69	.85	มาก
3. ด้านการตระหนักต่อสังคม	3.98	.73	มาก

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

(n = 312)

ปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชั่น	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
4. ด้านการสอนงาน	4.04	.69	มาก
5. ด้านการให้คำปรึกษา	4.06	.69	มาก
6. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.00	.64	มาก
รวม	3.96	.55	มาก

จากตารางที่ 4-2 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชั่นในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการให้คำปรึกษา ($\bar{X} = 4.06$) ด้านการสอนงาน ($\bar{X} = 4.04$) และด้านการให้ความเคารพต่อกัน ($\bar{X} = 4.01$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชั่น ด้านการให้ความเคารพต่อกัน

(n=312)

ด้านการให้ความเคารพต่อกัน	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. บุคลากรต่างเจเนอเรชั่นให้ความเคารพซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน	3.95	.82	มาก
2. บุคลากรพร้อมเปิดรับฟังความคิดเห็นใหม่ ๆ จากเพื่อนร่วมงานทุกช่วงวัย	4.00	.83	มาก
3. บุคลากรต่างเจเนอเรชั่นให้เกียรติซึ่งกันและกันในการแสดงความคิดเห็น	4.03	.83	มาก
4. การปฏิบัติต่อกันอย่างเหมาะสมเกิดขึ้นได้แม้จะมีความแตกต่างทางเจเนอเรชั่น	4.06	.78	มาก
รวม	4.01	.71	มาก

จากตารางที่ 4-3 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชั่นด้านการให้ความเคารพต่อกัน ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การปฏิบัติต่อกันอย่างเหมาะสมเกิดขึ้นได้แม้จะมีความแตกต่างทางเจเนอเรชั่น ($\bar{X} = 4.06$) บุคลากรต่างเจเนอเรชั่นให้เกียรติซึ่งกันและกันในการแสดงความคิดเห็น ($\bar{X} = 4.03$) บุคลากรพร้อมเปิดรับฟังความคิดเห็นใหม่ ๆ จากเพื่อนร่วมงานทุกช่วงวัย ($\bar{X} = 4.00$) และบุคลากรต่างเจเนอเรชั่นให้ความเคารพซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชั่น ด้านการให้รางวัลต่อความสำเร็จ

(n=312)

ด้านการให้รางวัลต่อความสำเร็จ	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. รูปแบบการให้รางวัลในหน่วยงานสามารถ จูงใจบุคลากรทุกเจเนอเรชั่นได้	3.66	.94	มาก
2. ท่านมีความพึงพอใจต่อระบบรางวัลและ ผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	3.72	.88	มาก
3. บุคลากรเห็นว่าการให้รางวัลในหน่วยงาน มีความเป็นธรรมต่อทุกเจเนอเรชั่น	3.70	.95	มาก
รวม	3.69	.85	มาก

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชั่นด้านการให้รางวัลต่อความสำเร็จ ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ท่านมีความพึงพอใจต่อระบบรางวัลและผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.72$) บุคลากรเห็นว่าการให้รางวัลในหน่วยงานมีความเป็นธรรมต่อทุกเจเนอเรชั่น ($\bar{X} = 3.70$) และรูปแบบการให้รางวัลในหน่วยงานสามารถจูงใจบุคลากรทุกเจเนอเรชั่นได้ ($\bar{X} = 3.66$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชั่น ด้านการตระหนักต่อสังคม

(n=312)

ด้านการตระหนักต่อสังคม	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. บุคลากรต่างเจเนอเรชั่นให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับที่แตกต่างกัน	3.96	.84	มาก
2. บุคลากรต่างเจเนอเรชั่นกันมีทัศนคติต่อบทบาทขององค์กรในการรับผิดชอบต่อสังคมแตกต่างกัน	4.04	.84	มาก
3. บุคลากรแต่ละเจเนอเรชั่นมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมของหน่วยงานแตกต่างกัน	4.00	.86	มาก
4. บุคลากรต่างเจเนอเรชั่นมีความเข้าใจกับการเคารพสิทธิต่อความเป็นส่วนตัวของกันและกัน	3.95	.84	มาก
รวม	3.98	.73	มาก

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชั่นด้านการตระหนักต่อสังคม ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ บุคลากรต่างเจเนอเรชั่นกันมีทัศนคติต่อบทบาทขององค์กรในการรับผิดชอบต่อสังคมแตกต่างกัน ($\bar{X} = 4.04$) บุคลากรแต่ละเจเนอเรชั่นมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมของหน่วยงานแตกต่างกัน ($\bar{X} = 4.00$) บุคลากรต่างเจเนอเรชั่นให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับที่แตกต่างกัน ($\bar{X} = 3.96$) และบุคลากรต่างเจเนอเรชั่นมีความเข้าใจกับการเคารพสิทธิต่อความเป็นส่วนตัวของกันและกัน ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชั่น ด้านการสอนงาน

(n=312)

ด้านการสอนงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. บุคลากรสามารถปรับรูปแบบการสื่อสารให้เข้าใจกันได้ แม้จะมีช่วงอายุที่แตกต่างกัน	3.99	.78	มาก

ตารางที่ 4-6 (ต่อ)

ด้านการสอนงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
2. บุคลากรต่างเจนเนอเรชั่นมีความคาดหวังต่อวิธีการถ่ายทอดความรู้ที่ต่างกัน	4.08	.80	มาก
3. บุคลากรที่มีอายุมากกว่าสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานกับบุคลากรรุ่นใหม่	3.98	.88	มาก
4. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรต่างเจนเนอเรชั่นส่งผลให้คุณภาพของผลงานดีขึ้น	4.09	.81	มาก
รวม	4.04	.69	มาก

จากตารางที่ 4-6 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจนเนอเรชั่นด้านการสอนงาน ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรต่างเจนเนอเรชั่นส่งผลให้คุณภาพของผลงานดีขึ้น ($\bar{X} = 4.09$) บุคลากรต่างเจนเนอเรชั่นมีความคาดหวังต่อวิธีการถ่ายทอดความรู้ที่ต่างกัน ($\bar{X} = 4.08$) บุคลากรสามารถปรับรูปแบบการสื่อสารให้เข้าใจกันได้ แม้จะมีช่วงอายุที่แตกต่างกัน ($\bar{X} = 3.99$) และบุคลากรที่มีอายุมากกว่าสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานกับบุคลากรรุ่นใหม่ ($\bar{X} = 3.98$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-7 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจนเนอเรชั่น ด้านการให้คำปรึกษา (n=312)

ด้านการให้คำปรึกษา	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ความแตกต่างทางเจนเนอเรชั่นส่งผลต่อความเข้าใจในการให้คำปรึกษาระหว่างกัน	3.98	.77	มาก
2. การให้คำปรึกษาระหว่างบุคลากรต่างเจนเนอเรชั่นช่วยลดปัญหาในการทำงาน	4.03	.83	มาก
3. การให้คำปรึกษาอย่างเปิดกว้างช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน	4.18	.78	มาก
รวม	4.06	.69	มาก

จากตารางที่ 4-7 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชั่นด้านการให้คำปรึกษา ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การให้คำปรึกษาอย่างเปิดกว้างช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน ($\bar{X} = 4.18$) การให้คำปรึกษาระหว่างบุคลากรต่างเจเนอเรชั่นช่วยลดปัญหาในการทำงาน ($\bar{X} = 4.03$) และความแตกต่างทางเจเนอเรชั่นส่งผลต่อความเข้าใจในการให้คำปรึกษาระหว่างกัน ($\bar{X} = 3.98$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-8 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชั่น ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

(n=312)

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ความแตกต่างทางเจเนอเรชั่นส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน	3.92	.83	มาก
2. บุคลากรต่างเจเนอเรชั่นสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น	4.01	.77	มาก
3. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรต่างเจเนอเรชั่นช่วยส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	4.06	.79	มาก
รวม	4.00	.64	มาก

จากตารางที่ 4-8 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชั่นด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรต่างเจเนอเรชั่นช่วยส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 4.06$) บุคลากรต่างเจเนอเรชั่นสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น ($\bar{X} = 4.01$) และความแตกต่างทางเจเนอเรชั่นส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.92$) ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

1) ด้านปริมาณงาน 2) ด้านคุณภาพของงาน 3) ด้านเวลา โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังตารางที่ 4-9 ถึงตารางที่ 4-12

ตารางที่ 4-9 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน

(n=312)

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ด้านปริมาณงาน	4.33	.55	มาก
2. ด้านคุณภาพของงาน	4.37	.54	มาก
3. ด้านเวลา	4.42	.55	มาก
รวม	4.37	.51	มาก

จากตารางที่ 4-9 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเวลา ($\bar{X} = 4.42$) ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X} = 4.37$) และด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.33$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-10 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน (n=312)

ด้านปริมาณงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามปริมาณงานที่หน่วยงานกำหนด	4.39	.61	มาก
2. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับความสามารถของท่าน	4.25	.77	มาก
3. ท่านสามารถจัดการงานหลายงานพร้อมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.22	.69	มาก
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามจำนวนงานที่ได้รับมอบหมาย	4.39	.62	มาก
5. โดยภาพรวม ท่านสามารถรับผิดชอบปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายได้	4.42	.60	มาก
รวม	4.33	.55	มาก

จากตารางที่ 4-10 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ โดยภาพรวม ท่านสามารถรับผิดชอบปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายได้ ($\bar{X} = 4.42$) ท่านสามารถปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามจำนวนงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 4.39$) ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามปริมาณงานที่หน่วยงานกำหนด ($\bar{X} = 4.39$) ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับความสามารถของท่าน ($\bar{X} = 4.25$) และท่านสามารถจัดการงานหลายงานพร้อมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.22$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-11 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน

(n=312)

ด้านคุณภาพของงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ผลงานของท่านมีความถูกต้องครบถ้วนตามมาตรฐานที่กำหนด	4.34	.61	มาก
2. งานที่ท่านปฏิบัติมีคุณภาพสอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน	4.35	.61	มาก
3. ท่านให้ความสำคัญกับความละเอียดรอบคอบในการทำงาน	4.43	.60	มาก
4. ผลงานของท่านได้รับการยอมรับตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด	4.37	.63	มาก
5. โดยภาพรวม ท่านมีคุณภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ	4.37	.62	มาก
รวม	4.37	.54	มาก

จากตารางที่ 4-11 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ท่านให้ความสำคัญกับความละเอียดรอบคอบในการทำงาน ($\bar{X} = 4.43$) ผลงานของท่านได้รับการยอมรับตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด ($\bar{X} = 4.37$) โดยภาพรวม ท่านมีคุณภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ ($\bar{X} = 4.37$) งานที่ท่านปฏิบัติมีคุณภาพสอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.35$) และผลงานของท่านมีความถูกต้องครบถ้วนตามมาตรฐานที่กำหนด ($\bar{X} = 4.34$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-12 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา

(n=312)

ด้านเวลา	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.42	.60	มาก
2. ท่านสามารถบริหารเวลาในการทำงานได้อย่างเหมาะสม	4.36	.64	มาก
3. การวางแผนการทำงานช่วยให้ท่านใช้เวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.46	.60	มาก
4. ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้อย่างเหมาะสม	4.44	.58	มาก
5. โดยภาพรวม ท่านสามารถใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.43	.61	มาก
รวม	4.42	.55	มาก

จากตารางที่ 4-12 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การวางแผนการทำงานช่วยให้ท่านใช้เวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.46$) ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.44$) โดยภาพรวม ท่านสามารถใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.43$) ท่านสามารถปฏิบัติงานได้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.42$) และท่านสามารถบริหารเวลาในการทำงานได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.36$) ตามลำดับ

4.4 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากรในมหาวิทยาลัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 4-13 ถึงตาราง ที่ 4-16

ตารางที่ 4-13 ผลการเปรียบเทียบระหว่างเพศที่แตกต่างกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัย

(n=312)

รายการประเมิน	เพศ				t	p-value
	ชาย		หญิง			
โดยรวม	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	.12	.91
	4.38	.48	4.37	.53		

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-13 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรที่มีเพศชายและเพศหญิง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-14 ผลการเปรียบเทียบระหว่างอายุที่แตกต่างกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัย

(n=312)

แหล่งความแปรปรวน		SS	df	MS	F	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.66	6	.61	2.38	0.03*
	ภายในกลุ่ม	78.09	305	.26		
รวม		81.75	311			

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-14 พบว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-15 ผลการเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษาที่แตกต่างกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัย

(n=312)

แหล่งความแปรปรวน		SS	df	MS	F	Sig.
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	.91	4	.23	.86	.49
	ภายในกลุ่ม	80.85	307	.26		
รวม		81.75	311			

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-15 พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-16 ผลการเปรียบเทียบระหว่างประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัย

(n=312)

แหล่งความแปรปรวน		SS	df	MS	F	Sig.
ประสบการณ์การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.14	3	.38	1.46	.23
	ภายในกลุ่ม	80.61	308	.26		
รวม		87.75	311			

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-16 พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเจเนอเรชันต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเจเนอเรชันต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ด้วยวิธีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 4-17 ถึงตารางที่ 4-18 ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปรจากข้อมูลกลุ่มเพื่อให้เข้าใจผลการวิเคราะห์ได้กำหนดอักษรย่อดังนี้

X หมายถึง ปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชัน โดยรวม

X1 หมายถึง ปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชัน ด้านการให้ความเคารพต่อกัน

X2 หมายถึง ปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชัน ด้านการให้รางวัลต่อความสำเร็จ

X3 หมายถึง ปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชัน ด้านการตระหนักต่อสังคม

X4 หมายถึง ปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชัน ด้านการสอนงาน

X5 หมายถึง ปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชัน ด้านการให้คำปรึกษา

X6 หมายถึง ปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชัน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

Y หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยรวม ในมหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4-17 ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชั่น
ต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน

ตัวแปร	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y
X1	-	.59**	.63**	.68**	.65**	.63**	.46**
X2		-	.53**	.62**	.60**	.52**	.32**
X3			-	.66**	.66**	.61**	.49**
X4				-	.79**	.67**	.55**
X5					-	.75**	.54**
X6						-	.49**
Y							-

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4-17 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) พบว่า ปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชั่นรายด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความเคารพต่อกัน (X1) ด้านการให้รางวัลต่อความสำเร็จ (X2) ด้านการตระหนักต่อสังคม (X3) ด้านการสอนงาน (X4) ด้านการให้คำปรึกษา (X5) และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (X6) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนโดยรวม (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกตัวแปร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) อยู่ระหว่าง 0.32 - 0.55

ตารางที่ 4-18 ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชั่น
ต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยรวม

ปัจจัยด้านความแตกต่างทาง เจเนอเรชั่น	ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยรวม		
	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r)	p-value	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านการให้ความเคารพต่อกัน	.46	0.00	ปานกลาง
2. ด้านการให้รางวัลต่อความสำเร็จ	.32	0.00	ต่ำ
3. ด้านการตระหนักต่อสังคม	.49	0.00	ปานกลาง
4. ด้านการสอนงาน	.55	0.00	ปานกลาง
5. ด้านการให้คำปรึกษา	.54	0.00	ปานกลาง

ตารางที่ 4-18 (ต่อ)

ปัจจัยด้านความแตกต่างทาง เจนเนอเรชั่น	ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยรวม		
	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r)	p-value	ระดับความสัมพันธ์
6. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	.49	0.00	ปานกลาง
รวม	.56	0.00	ปานกลาง

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4-18 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจนเนอเรชั่นต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง ($r = .56^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจนเนอเรชั่นจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการสอนงาน ด้านการให้คำปรึกษา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการตระหนักต่อสังคม และด้านการให้ความเคารพต่อกัน มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยอีก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้รางวัลต่อความสำเร็จ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้ สามารถเรียงลำดับค่าความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการสอนงาน ($r = .55^{**}$) ด้านการให้คำปรึกษา ($r = .54^{**}$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($r = .49^{**}$) ด้านการตระหนักต่อสังคม ($r = .49^{**}$) ด้านการให้ความเคารพต่อกัน ($r = .46^{**}$) และด้านการให้รางวัลต่อความสำเร็จ ($r = .32^{**}$) ตามลำดับ



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเจเนอเรชันกับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สามารถสรุปผล และอภิปรายผลการวิจัย แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเจเนอเรชันกับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับความแตกต่างทางเจเนอเรชันและประสิทธิภาพการทำงาน เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเจเนอเรชัน กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 312 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สามารถสรุปผล อภิปรายผลการวิจัย และให้ข้อเสนอแนะ แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเจเนอเรชันกับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 202 คน (ร้อยละ 64.70) มีช่วงอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 83 คน (ร้อยละ 26.60) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 182 คน (ร้อยละ 58.33) มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 137 คน (ร้อยละ 43.91)

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชัน

ในภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}$ = 3.96, SD = .55) เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการให้คำปรึกษา ($\bar{X}$ = 4.06, SD = .69) รองลงมาคือ

ด้านการสอนงาน ($\bar{X}$ = 4.04, SD = .69) และด้านการให้ความเคารพต่อกัน ($\bar{X}$ = 4.01, SD = .71) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านการให้รางวัลต่อความสำเร็จ ($\bar{X}$ = 3.69, SD = .85)

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ในภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}$ = 4.37, SD = .51) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเวลา ($\bar{X}$ = 4.42, SD = .55) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X}$ = 4.37, SD = .54) และด้านปริมาณงาน ($\bar{X}$ = 4.33, SD = .55) ตามลำดับ

5.1.4 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

บุคลากรที่มี เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 บุคลากรที่มี อายุ แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชั่นในภาพรวม

มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน อยู่ในระดับปานกลาง (r = .56**) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าปัจจัยทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยด้านการสอนงานมีความสัมพันธ์สูงสุด (r = .55**) รองลงมาคือ ด้านการให้คำปรึกษา (r = .54**) และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (r = .49**) ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเจเนอเรชั่นกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สามารถนำมาอภิปรายผลของการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.2.1 อภิปรายผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชั่นโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลตามค่าเฉลี่ย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

5.2.1.1 ด้านการให้คำปรึกษา ผลการวิจัยพบว่าข้อคำถามที่ว่า การให้คำปรึกษาอย่างเปิดเผย ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน อยู่ในลำดับที่หนึ่ง เนื่องจากระบบการให้คำปรึกษา (Mentoring) เป็นกลไกสำคัญที่ช่วยลดความตึงเครียดและสร้างความไว้วางใจระหว่างบุคคล การที่บุคลากรอาวุโสเปิดใจให้คำชี้แนะอย่างเป็นกันเอง ช่วยให้บุคลากรรุ่นใหม่เกิดความอบอุ่นใจและกล้าที่จะเรียนรู้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Culajara & Culajara

(2024) ที่พบว่าระบบพี่เลี้ยงและการให้คำปรึกษามีประโยชน์ในการช่วยพัฒนาสภาพจิตใจ ลดความวิตกกังวล และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีส่งเสริมการมีส่วนร่วม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nielsen and Shepherd (2022) ที่อธิบายว่า การเปิดใจเรียนรู้ซึ่งกันและกันผ่านระบบพี่เลี้ยงระหว่างบุคลากรที่มีช่วงอายุต่างกัน จะช่วยลดอคติส่วนบุคคลและสร้างความเข้าใจในความแตกต่างให้ดียิ่งขึ้น

5.2.1.2 ด้านการสอนงาน ผลการวิจัยพบว่าข้อคำถามที่ว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรต่างเจนเนอเรชันส่งผลให้คุณภาพของผลงานดีขึ้น อยู่ในลำดับที่หนึ่ง เนื่องจากการสอนงาน (Coaching) ในยุคปัจจุบันมีลักษณะการเรียนรู้แบบสองทาง (Two-way Learning) การที่คนต่างวัยนำจุดแข็งของตนเอง เช่น ประสบการณ์ของรุ่นพี่ และทักษะด้านเทคโนโลยีของรุ่นน้องมาแลกเปลี่ยนกัน ย่อมก่อให้เกิดนวัตกรรมและวิธีการทำงานใหม่ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อรปริยา และ กัญญ์รัชการย์ (2565) ที่ระบุว่า การสอนงานเป็นกระบวนการพัฒนาบุคลากรบนพื้นฐานความรู้ความสามารถที่มีอยู่เพื่อมุ่งพัฒนาทักษะเฉพาะด้าน และสอดคล้องกับ พงศ์พิชญ และดาวรุวรรณ (2564) ที่พบว่า การที่องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรต่างเจนเนอเรชันได้เรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และนำจุดแข็งมาใช้ร่วมกัน จะช่วยลดช่องว่างและนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

5.2.1.3 ด้านการให้ความเคารพต่อกัน ผลการวิจัยพบว่าข้อคำถามที่ว่า การปฏิบัติต่อกันอย่างเหมาะสมเกิดขึ้นได้แม้จะมีความแตกต่างทางเจนเนอเรชัน อยู่ในลำดับที่หนึ่ง เนื่องจากการให้เกียรติซึ่งกันและกัน (Mutual Respect) เป็นพื้นฐานสำคัญในการอยู่ร่วมกันในสังคมการทำงาน การที่พนักงานเคารพในบทบาทหน้าที่และสิทธิของเพื่อนร่วมงานโดยไม่นำเรื่องอายุมาเป็นอคติ จะช่วยสร้างความรู้สึกลดภัยทางจิตวิทยา (Psychological Safety) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นรา และคณะ (2567) ที่กล่าวว่า การเคารพให้เกียรติกันและยอมรับฟังคำแนะนำด้วยความคิดเชิงบวก จะนำมาซึ่งองค์กรที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับ Williams (2022) ที่ชี้ให้เห็นว่า การสร้างความตระหนักร่วมกันจะทำให้บุคลากรทุกเจนเนอเรชันลดความสำคัญของความแตกต่างส่วนบุคคลลง และมุ่งเน้นความสำเร็จขององค์กร

5.2.1.4 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผลการวิจัยพบว่าข้อคำถามที่ว่า ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรต่างเจนเนอเรชันช่วยส่งเสริมการทำงานเป็นทีม อยู่ในลำดับที่หนึ่ง เนื่องจากความสัมพันธ์เชิงบวกทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ช่วยเสริมสร้างความผูกพันและเครือข่ายในการทำงาน การที่พนักงานมีความสนิทสนมกันจะทำให้การประสานงานมีความลื่นไหล และลดความขัดแย้งลง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เทพ (2543) ที่กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรที่ดีจะก่อให้เกิดความเข้าใจและให้ความร่วมมือกัน ส่งผลให้งานบรรลุเป้าหมาย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยกร (2566) ที่พบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยหลักที่ช่วยสร้างความผูกพัน ร่วมแรงร่วมใจ ซึ่งนำไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรได้อย่างยั่งยืน

5.2.1.5 ด้านการตระหนักรู้ต่อสังคม ผลการวิจัยพบว่าข้อความที่ว่าบุคลากรต่างเจเนอเรชันกันมีทัศนคติต่อบทบาทขององค์กรในการรับผิดชอบต่อสังคมแตกต่างกัน อยู่ในลำดับที่หนึ่ง เนื่องจากการเติบโตมาในสภาพแวดล้อมทางสังคมที่ต่างกัน ทำให้มุมมองต่อเรื่องจิตสาธารณะของแต่ละเจเนอเรชันมีความหลากหลาย การที่องค์กรตระหนักถึงความแตกต่างนี้และเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคมตามความถนัด จะช่วยสร้างค่านิยมร่วม (Shared Value) ให้เกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Shaffer (2000) ที่อธิบายว่า บุคคลที่มีการตระหนักรู้ทางสังคมจะสามารถเข้าใจสถานการณ์ สร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดี และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นปกติสุข นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Williams (2022) ที่ระบุว่า การสร้างค่านิยมองค์กรที่เป็นเอกภาพเป็นจุดเชื่อมโยงให้ทุกเจเนอเรชันร่วมกันขับเคลื่อนเป้าหมาย

5.2.1.6 ด้านการให้รางวัลต่อความสำเร็จ ผลการวิจัยพบว่าข้อความที่ว่าท่านมีความพึงพอใจต่อระบบรางวัลและผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน อยู่ในลำดับที่หนึ่ง เนื่องจากระบบการให้รางวัลเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างแรงจูงใจ แม้แต่แต่ละเจเนอเรชันจะมีความต้องการที่แตกต่างกัน เช่น ความมั่นคงทางการเงิน หรือความยืดหยุ่นของเวลาทำงาน แต่เมื่อพนักงานได้รับการตอบแทนที่เหมาะสมกับความทุ่มเท ย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Park and Cho (2023) ที่พบว่า การให้รางวัลต่อความสำเร็จมีความสำคัญต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรทุกช่วงวัย แต่รูปแบบอาจแตกต่างกันไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์ประภา และชินโสณ (2567) ที่พบว่า ปัจจัยจูงใจที่รวมถึงการได้รับการยอมรับและความสำเร็จในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ

5.2.2 อภิปรายผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้

5.2.2.1 ด้านเวลา ผลการวิจัยพบว่าข้อความที่ว่า การวางแผนการทำงานช่วยให้ท่านใช้เวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในลำดับที่หนึ่ง เนื่องจากการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมักมีกำหนดระยะเวลา (Deadline) ที่ชัดเจน การที่บุคลากรมีทักษะในการวางแผนและจัดลำดับความสำคัญของงานก่อนหลัง จะช่วยลดความซ้ำซ้อนและป้องกันความล่าช้าในกระบวนการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พชร (2564) และสุภาวดี (2568) ที่ระบุว่า หากองค์กรสามารถบริหารจัดการความแตกต่างและลดช่องว่างระหว่างวัยลงได้ จะช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนและส่งผลให้มีความรวดเร็วทันเวลา นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ กันตภัส และสุมาลี (2566) ที่ระบุว่า

บุคลากรรุ่นใหม่นิยมประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อลดระยะเวลาในกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัวสูงขึ้น

5.2.2.2 ด้านคุณภาพของงาน ผลการวิจัยพบว่าข้อคำถามที่ว่าท่านให้ความสำคัญกับความละเอียดรอบคอบในการทำงาน อยู่ในลำดับที่หนึ่ง เนื่องจากลักษณะงานของสายสนับสนุนส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับเอกสาร ระเบียบข้อบังคับ และการประสานงาน ซึ่งต้องการความถูกต้องแม่นยำสูง การที่พนักงานตระหนักถึงความละเอียดรอบคอบจะช่วยสะท้อนให้เห็นถึงมาตรฐานและภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเสริฐ (2559) ที่ระบุว่า บุคลากรที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะมีความมุ่งมั่นในการผลิตงานที่มีคุณภาพสูงขึ้นและลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับ วณัฐย์ (2560) ที่กล่าวว่า คนแต่ละช่วงวัยมีจุดเน้นในการทำงานที่ต่างกัน (เช่น คนรุ่นเกาเน้นความถูกต้อง คนรุ่นใหม่เน้นนวัตกรรม) การบริหารจุดแข็งเหล่านี้จึงนำมาซึ่งประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพงาน

5.2.2.3 ด้านปริมาณงาน ผลการวิจัยพบว่าข้อคำถามที่ว่าโดยภาพรวม ท่านสามารถรับมือกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายได้ อยู่ในลำดับที่หนึ่ง เนื่องจากความสอดคล้องระหว่างปริมาณงานกับศักยภาพของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญ การที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานได้อย่างเหมาะสมและเป็นธรรม จะช่วยให้พนักงานสามารถกระจายความรับผิดชอบและจัดการงานหลายชิ้นพร้อมกันได้โดยไม่เกิดภาวะหมดไฟ (Burnout) ซึ่งสอดคล้องกับ นภัสนันท์ (2568) ที่กล่าวว่า ทักษะที่เหมาะสมและตรงกับงานจะช่วยให้ผลผลิตของงานเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งอรุณ และคณะ (2565) ที่อธิบายว่า แม้คนรุ่นใหม่จะเน้นความสมดุลในชีวิต แต่หากองค์กรมีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย จะทำให้สามารถผลิตปริมาณงานได้มากขึ้นในเวลาที้น้อยลง

5.2.3 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยกร (2566) ที่พบว่า ปัจจัยด้านเพศและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ในขณะที่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกอร (2565) และ ปวีณนุช (2566) ที่พบว่า ปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกันของบุคลากร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเจเนอเรชันต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชันต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความแตกต่างทางเจเนอเรชัน ได้แก่ ด้านการสอนงาน และด้านการให้คำปรึกษา มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้ เทคนิคการทำงาน และมีระบบพี่เลี้ยงคอยให้คำแนะนำ จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าปัจจัยอื่น ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการตระหนักต่อสังคม และด้านการให้ความเคารพต่อกัน มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในขณะที่ด้านการให้รางวัลต่อความสำเร็จมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับประสิทธิภาพการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์พิชญ และดาวรรุวรรณ (2564) ที่อธิบายว่า หากผู้บริหารดึงจุดแข็งของแต่ละเจเนอเรชันมาใช้ร่วมกันผ่านการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพให้บรรลุเป้าหมาย และสอดคล้องกับ กัลยกร (2566) ที่ย้ำว่า ประสิทธิภาพเกิดจากความร่วมมือและความผูกพันที่ดีระหว่างกัน ส่วนด้านการให้รางวัลต่อความสำเร็จ แม้จะมีความสัมพันธ์ระดับต่ำเนื่องจากความต้องการที่แตกต่างกันของคนแต่ละวัย แต่ก็ยังเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญ สอดคล้องกับ Park and Cho (2023) ที่พบว่า การให้รางวัลยังคงมีความสำคัญต่อความพึงพอใจและประสิทธิภาพของบุคลากรทุกช่วงวัยทั้งนี้ในด้านการสอนงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเนื่องจากบุคลากรที่ได้รับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์จากรุ่นพี่และการใช้เทคโนโลยีจากรุ่นน้อง จะสามารถลดข้อผิดพลาดและลดระยะเวลาในการทำงานลงได้ ด้านการให้คำปรึกษา บุคลากรที่รู้สึกว่ามีผู้คอยให้คำชี้แนะเมื่อเจอปัญหา จะมีความมั่นใจ ไม่รู้สึกกดดันหรือโดดเดี่ยว และสามารถจัดการกับความท้าทายในงานได้อย่างรวดเร็ว ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและด้านการให้ความเคารพต่อกัน บุคลากรที่ได้รับการปฏิบัติอย่างให้เกียรติและมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานต่างรุ่น จะช่วยลดความขัดแย้งในการประสานงาน ทำให้กระบวนการทำงานมีความลื่นไหลและสามารถใช้ศักยภาพในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ด้านการตระหนักต่อสังคม การที่พนักงานมีวิสัยทัศน์ร่วมกันในการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม จะช่วยสร้างแรงจูงใจภายในให้ตั้งใจผลิตผลงานที่ได้มาตรฐาน ส่วนด้านการให้รางวัลต่อความสำเร็จ แม้จะมีความสัมพันธ์ระดับต่ำเนื่องจากความต้องการที่แตกต่างกันของคนแต่ละวัย แต่การที่พนักงานได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความทุ่มเท ก็ยังเป็นแรงกระตุ้นสำคัญที่ช่วยให้พนักงานเกิดความตื่นตัว และส่งผลให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการทำงานที่มุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรในเชิงบวก

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเจเนอเรชันกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางซึ่งอาจเป็นประโยชน์และสามารถนำผลการวิจัยมาใช้ประโยชน์ในการปรับกลยุทธ์ให้กับมหาวิทยาลัย และสามารถเป็นข้อมูลให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับความแตกต่างทางเจเนอเรชัน เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพการทำงานมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์แก่มหาวิทยาลัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

ความแตกต่างทางเจเนอเรชันและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชัน ได้แก่

5.3.1.1 ด้านการให้คำปรึกษาและการสอนงาน มหาวิทยาลัยควรพัฒนาระบบการที่สนับสนุนให้บุคลากรสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ระหว่างกันได้อย่างชัดเจน การส่งเสริมให้มีระบบพี่เลี้ยง (Mentoring) และการสอนงานแบบมีส่วนร่วม (Coaching) จะช่วยสร้างความมั่นใจลดข้อผิดพลาดในงาน และสร้างความภาคภูมิใจในบทบาทหน้าที่ ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนได้อย่างเป็นรูปธรรม

5.3.1.2 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการให้ความเคารพต่อกัน การออกแบบสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเป็นอีกแนวทางหนึ่ง值得พิจารณาองค์กรควรเปิดโอกาสให้บุคลากรต่างช่วงวัยได้ทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อลดช่องว่างทางอายุ สร้างความไว้วางใจ และให้ความเคารพในความแตกต่างของแต่ละบุคคล ซึ่งจะช่วยให้การประสานงานและการทำงานเป็นทีมมีความราบรื่นโดยไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในการดำเนินงานภาพรวม

5.3.1.3 ด้านการตระหนักต่อสังคม ควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่กระตุ้นความมุ่งมั่นและแรงจูงใจของบุคลากร เช่น การสร้างค่านิยมร่วมในการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมและการให้บริการแก่นักศึกษาหรือประชาชน พร้อมทั้งปลูกฝังจิตสำนึกสาธารณะ เพื่อสนับสนุนให้พนักงานทุกเจเนอเรชันรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยไปสู่ความสำเร็จ

5.3.1.4 ด้านการให้รางวัลต่อความสำเร็จ องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนะรูปแบบของสวัสดิการหรือผลตอบแทน เนื่องจากบุคลากรแต่ละเจเนอเรชันมีความต้องการที่หลากหลาย มหาวิทยาลัยควรประเมินความเหมาะสมของการให้รางวัลที่ยืดหยุ่น (Flexible Rewards) นอกเหนือจากตัวเงิน เช่น โอกาสในการศึกษาต่อ หรือความก้าวหน้าในสายอาชีพ

การสร้างระบบรางวัลที่ยุติธรรมและตอบโต้ความต้องการจะช่วยให้พนักงานรู้สึกถึงคุณค่าในผลงานของตนเอง และเพิ่มความมุ่งมั่นในการทำงานในระยะยาว

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนนอกเหนือจากปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชัน เช่น วัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำ ทักษะทางเทคโนโลยีดิจิทัล และความก้าวหน้าในสายอาชีพ เพื่อให้ครอบคลุมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น

5.3.2.2 ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจดำเนินการในรูปแบบของงานวิจัยเชิงคุณภาพร่วมกับเชิงปริมาณ ที่มีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการจัดกลุ่มสนทนา (Focus Group) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับมุมมองและประสบการณ์ของพนักงานต่างวัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากการศึกษาเกี่ยวกับความแตกต่างทางบุคคลต้องนำมาวิเคราะห์เป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกัน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างตรงจุดและเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กนกอร นนทะสร. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร
ในกรุงเทพมหานคร. (การศึกษารายบุคคลปริญญานหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธุรกิจ
บัณฑิตย.

กมลพิพัฒน์ ชนะสิทธิ์ และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2564). อิทธิพลของความยุติธรรมในองค์การที่
ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ความเปื้อนหนายในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของ
บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. วารสารมนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 12(1), 268-299.

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (ม.ป.ป.). ข้อมูลหน่วยงาน.
<https://www.mhesi.go.th/index.php/25-aboutus.html>

กองบริหารและจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. (2569).
Human Resources Information System. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ.

กองแผนงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. (2568). รายงานประจำปี 2567
Annual Report KMUTNB 2024. <https://kmutnb.link/M3UKyG>

กันตภัส อุดหนุน และ สุมาลี รามันฎ. (2566). การยอมรับเทคโนโลยีและนวัตกรรมในฐานะตัวแปร
คันกลางที่เชื่อมโยงคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีสู่ประสิทธิภาพการทำงานของ
บุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม. วารสารวิชาการ การจัดการ
ภาครัฐและเอกชน, 5(2), 60-77.

กัลยกร สิริวิชช์. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษาศาล
แขวงนครสวรรค์ [รายงานการศึกษาส่วนบุคคล, สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาล
ยุติธรรม].

กัญญารัตน์ พัฒนประสิทธิ์ชัย, นิชาพร ฤทธิบุรณ์ และสุธนา บุญเหลือ. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของกลุ่ม Generation Y ที่เป็นเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยของรัฐในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 12(2), 143-157.

ณัชชา ใจตรง. (2566). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่มีอายุต่างกัน กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) [สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์].

ณัฐวดี ณ ระนอง. (2566). การปฏิบัติงานของข้าราชการภายใต้ปัญหาช่องว่างระหว่างวัย: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เดชา เดชะวัฒนไพศาล และคณะ. (2557). การศึกษาเจเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจเนอเรชั่นวายในมุมมองคุณลักษณะของตนเองและความคาดหวังต่อคุณลักษณะของเจเนอเรชั่นอื่น. จุลาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์, 36(141), 1-17.

เทพ สงวนกิตติพันธุ์. (2543). การแสดงออกที่เหมาะสม (ASSERTION): ทักษะการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลและสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง (พิมพ์ครั้งที่ 2). โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทิพธิดา เจริญวิลาศพงษ์. (2563). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย ในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 กรณีศึกษา: บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด (สำนักงานใหญ่) [รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].

ธัญญานุช จันทน์ไพฑูรย์. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดกองคุ้มครองแรงงานนอกระบบ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง].

- ธัญพร วิศรียา และวัลภา หัตถกิจพานิชกุล. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรของประชากรวัยทำงาน GENERATION Y หลังสถานการณ์ COVID-19. *วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, 11(1), 125-146.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2560). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS* (พิมพ์ครั้งที่ 17). ปิซิเนสอาร์แอนด์ตี.
- นภัสนันท์ ลิ้มสันติธรรม. (2568). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างของ Generation กับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา. *วารสารวิชาการสุขภาพและการสาธารณสุข โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา*.
- นรา บรรลิตกุล, พระครูสุทธธีรญาณ (ภักดี เขมธโร) และพระมหาวิเศษ กนตธมโม. (2567). การสร้างสติเพื่อรักษาความสัมพันธ์ของบุคลากรภายในองค์กร. *วารสารวิชาการรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์จันทร์บุรี*.
- นิภา วิริยะพัฒน์. (2559). บทบาทของ HRM: การจัดการช่องว่างระหว่างวัยในองค์กร. *วารสารวิชาการและวิจัย มทร.พระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 1(2), 73-88.
- บุศรา สุตพิพัฒน์. (2553). ปัจจัยส่วนบุคคลและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา]. วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์.
- ประเสริฐ อุไร. (2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด [สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก].
- ปรีชญา แม่นมินทร์. (2558). ค่านิยมและการใช้สื่อของเจนเอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ เอ็กซ์ และวายไทย [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].
- ปวีณนุช ภู่งาม. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนนวมินทราชูทิศ กรุงเทพมหานคร [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต].

- ปิยวรรณ บรรพชาติ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร [รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].
- พงศ์พิชญ์ ตางจรรยา และดาวรุตวรรณ ถวิลการ. (2564). รูปแบบการบริหารจัดการความหลากหลายทางเจเนอเรชันของบุคลากรในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 2. วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 16(1), 187-203.
- พรรณวดี สติถาวร และประจวบ เพิ่มสุวรรณ. (2553). ทักษะของคนรุ่น Gen Y ต่อการทำงานในระบบราชการ. ฐานข้อมูลผลงานวิจัยด้านการตรวจราชการและติดตามประเมินผล.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 7). สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- พัชรี พันธุ์แดงไทย. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์].
- พัชรีรีย ชมภูคำ และณัฐธิดา จักรกัศิธิสุข. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน: กรณีศึกษาเปรียบเทียบคนเจเนอเรชัน Y และเจเนอเรชัน Z ในเขตกรุงเทพมหานคร. จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์, 42(3), 1-18.
- พิณธรัตน์ เมืองสุข และวัชรารักษ์ ชิวโคภิชญ์. (2567). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: แนวคิดและการวัดผลในยุคใหม่. วารสารบริหารธุรกิจและสังคม มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 7(1), 1-12.
- พิมพ์ประภา นาคเสริมทรัพย์ และชินโสณ วิสิฐนิกิจา. (2567). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคจี คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- พิริยากร ดอนนอก. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่องาน ต่อองค์กร และความตั้งใจในการทำงานต่อของพนักงาน Generation Y และ Z [สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล]. วิทยาลัยการจัดการ.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. (ม.ป.ป. ก). ประวัติมหาวิทยาลัย.

<https://www.kmutnb.ac.th/about/history.aspx>

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. (ม.ป.ป. ข). วิสัยทัศน์ / พันธกิจ / ประสิทธิภาพ.

<https://www.kmutnb.ac.th/about/philosophy.aspx>

รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ และคณะ. (2565). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (ในช่วงเวลาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019). วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย.

วณัฐย์ พุฒนา. (2560). การแบ่งคนเป็นเจนเนอเรชัน มาจากไหน ทำไมต้องนิยามจากช่วงอายุ.

<https://thematter.co/pulse/where-does-generation-come-from/26074>

ศุภเชษฐ์ สิทธิสุนทรวงศ์. (2565). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานตรวจสอบภายในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]

สมจันทร์ ศรีปริญญานนท์ และคณะ. (2567). Generation Gap: การเรียนรู้ โลกทัศน์ และการใช้ชีวิต ร่วมกันของสังคมต่างวัยในจังหวัดลำปาง. วารสารวิจัยวิชาการ, 7(4), 183.

สิทธิกร คุ่มพันธุ์แย้ม. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของวิศวกร บริษัท ยูแทคไทย จำกัด [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล].

สุทธารัตน์ นิมละอ และคณะ. (2568). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลในประเทศไทย. วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก, 11(3), 1-12.

สุธินี มงคล และสุริยา คำซ้อน. (2568). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการในพื้นที่จังหวัดตาก. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 34 (3/2025) (หน้า 7). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สุภาวดี ไหมเกตุ. (2568). ความคาดหวังแต่ละเจนเนอเรชัน ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. *วิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*, 6(2), 1-15.

อรปริยา เหลื่อนับ และกัญญ์รัชการย์ เลิศอมรศักดิ์. (2565). การบริหารงานวิชาการโดยใช้แนวคิด การสอนงานเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากร. ใน *รายงานการประชุมวิชาการนำเสนอ ผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4 “GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022”* (หน้า 1323-1328). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

อนุสรณ์ บุญพินิจ. (2566). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบล ดงหม้อทอง จังหวัดสกลนคร [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช].

ภาษาอังกฤษ

Bencsik, A. & Machova, R. (2021). Knowledge sharing challenges in a multigenerational environment. *Journal of Management Development*, 40(2), 110-125.

Culajara, C. J. J. & Culajara, J. P. M. (2024). Coaching and mentoring practices in school context: Basis for enhanced coaching and mentoring program. *ASEAN Journal of Education*, 10(1), 17-26.

Gamage, K. A. A., Perera, D. A. S. & Wijewardena, M. A. D. N. (2021). Mentoring and coaching as a learning technique in higher education: The impact of learning context on student engagement in online learning. *Education Sciences*, 11(10), Article 574. <https://doi.org/10.3390/educsci11100574>

Güngör, P. (2011). The relationship between reward management system and employee performance with the mediating role of motivation: A quantitative study on global banks. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 24, 1510-1520.

- Kilburg, R. R. (1996). Toward a conceptual understanding and definition of executive coaching. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 48, 134-144.
- Kupperschmidt, B. R. (2000). Multigeneration employees: Strategies for effective management. *The Health Care Manager*, 19(1), 65-76.
- Lickona, T. (1991). *Educating for character: How our schools can teach respect and responsibility*. Bantam Books.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. McGraw-Hill Book Company.
- Nielsen, S. & Shepherd, J. (2022). Reverse mentoring as a bridge for generational gaps in modern workplaces. *International Journal of Evidence Based Coaching and Mentoring*, 20(1), 45-58.
- Nowack, K. M. (2003). Executive coaching: Fad or future? *California Psychologist*, 36(4), 16-17.
- Park, J. H. & Cho, S. Y. (2023). A meta-analysis of generational differences in reward preferences and job satisfaction. *Human Resource Management Review*, 33(3), 100-118.
- Peterson, E. & Plowman, E. G. (1953). *Business organization and management* (3rd ed.). Richard D. Irwin.
- Schroer, W. J. (2008). Generations X, Y, Z and the others. *The Portal*, 40, 9.
- Shaffer, D. R. (2000). *Social and personality development* (4th ed.). Wadsworth Thomson Learning
- Smith, W. S. (2008). *Decoding generational differences: Fact, fiction... or should we just get back to work?* Deloitte Development LLC.
- Strauss, W. & Howe, N. (1991). *Generations: The history of America's future, 1584 to 2069*. William Morrow & Co.

Tolbize, A. (2008). *Generational differences in the workplace*. Research and Training Center on Community Living at University of Minnesota.

Williams, K. C. (2022). Organizational values and generational unity in the workplace. *Journal of Business Strategy and Management*, 15(4), 201-215.



ภาคผนวก ก

- รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการค้นคว้าอิสระ
- หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบประเมินความสอดคล้องแบบสอบถาม



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการค้นคว้าอิสระ

(Index of Item Object Congruence: IOC)

การค้นคว้าอิสระ : ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเจเนอเรชันกับประสิทธิภาพการทำงาน
ของบุคลากร สายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ลำดับ	ชื่อผู้เชี่ยวชาญ	ตำแหน่งปัจจุบัน/สถานที่ทำงาน
1	อ.ดร.วิจิตรา สรรพพามา	อาจารย์ประจำคณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
2	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรัช เพียรประสิทธิ์	อาจารย์ประจำคณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
3	ดร.ธงชัย นิลคำ	นักวิจัย สำนักพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบประเมินความสอดคล้องแบบสอบถาม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม โทร. 3510, 3818

ที่ พธ. 038/2569

วันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2569

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบประเมินความสอดคล้องแบบสอบถาม

เรียน อาจารย์ ดร.วิจิตร สรรพอาษา

ด้วย นางสาวศุทธิณี สติदानนท์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ ภาควิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเจเนอเรชันกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ วรพิรุณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและประเมินความสอดคล้องแบบสอบถาม เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.จุฑารัตน์ ปิณฑะแพทย์)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพ

ปฏิบัติการแทน คณบดีคณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม โทร. 3510, 3818

ที่ พธ. 038/2569

วันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2569

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบประเมินความสอดคล้องแบบสอบถาม

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรัช เพียรประสิทธิ์

ด้วย นางสาวศุทธิณี สติตานนท์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ ภาควิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเจเนอเรชันกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ วรพิรุณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและประเมินความสอดคล้องแบบสอบถาม เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.จุฑารัตน์ ปิ่นทะแพทย์)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพ
ปฏิบัติการแทน คณบดีคณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม

พระจอมเกล้าพระนครเหนือ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม โทร.3510, 3818

ที่ พธ. 038/2569 วันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2569

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบประเมินความสอดคล้องแบบสอบถาม

เรียน ดร.ธงชัย นิลคำ

ด้วย นางสาวศุทธิณี สติตานนท์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ ภาควิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเงินเนอเรนซ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ วรพิรุณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและประเมินความสอดคล้องแบบสอบถาม เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.จุฑารัตน์ ปิณฑะแพทย์)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพ
ปฏิบัติการแทน คณบดีคณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม





ภาคผนวก ข

- ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC)
- แบบประเมินความสอดคล้องเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (IOC)
- แบบสอบถาม
- ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)



ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC)

คำชี้แจง ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence : IOC) มีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนนดังนี้

- +1 เมื่อ **แน่ใจ** ว่าข้อความมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา
- 0 เมื่อ **ไม่แน่ใจ** ว่าข้อความมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา
- 1 เมื่อ **แน่ใจ** ว่าข้อความ**ไม่มีความสอดคล้อง**กับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

การแปลผล

ข้อความที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 หมายถึง มีความเที่ยงตรง (นำไปใช้ได้)

ข้อความที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 หมายถึง ไม่มีความเที่ยงตรง (นำไปใช้ไม่ได้)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชัน

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3		
ปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชั่น						
ด้านการให้ความเคารพต่อกัน						
1.	บุคลากรต่างเจเนอเรชั่นให้ ความเคารพซึ่งกันและกัน ในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2.	บุคลากรพร้อมเปิดรับฟัง ความคิดเห็นใหม่ ๆ จาก เพื่อนร่วมงานทุกช่วงวัย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปรรผล
		1	2	3		
ด้านการให้ความเคารพต่อกัน						
3.	บุคลากรต่างเจเนอเรชั่นให้เกียรติซึ่งกันและกันในการแสดงความคิดเห็น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4.	การปฏิบัติต่อกันอย่างเหมาะสมเกิดขึ้นได้แม้จะมีความแตกต่างทางเจเนอเรชั่น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านการให้รางวัลต่อความสำเร็จ						
5.	รูปแบบการให้รางวัลในหน่วยงานสามารถจูงใจบุคลากรทุกเจเนอเรชั่นได้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
6.	ท่านมีความพึงพอใจต่อระบบรางวัลและผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
7.	บุคลากรเห็นว่า การให้รางวัลในหน่วยงานมีความเป็นธรรมต่อทุกเจเนอเรชั่น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านการตระหนักต่อสังคม						
8.	บุคลากรต่างเจเนอเรชั่นให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับที่แตกต่างกัน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
9.	บุคลากรต่างเจเนอเรชั่นกันมีทัศนคติต่อบทบาทขององค์กรในการรับผิดชอบต่อสังคมแตกต่างกัน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปรรผล
		1	2	3		
ด้านการตระหนักต่อสังคม						
10.	บุคลากรแต่ละเจเนอเรชันมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมของหน่วยงานแตกต่างกัน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
11.	บุคลากรต่างเจเนอเรชันมีความเข้าใจกับการเคารพสิทธิต่อความเป็นส่วนตัวของกันและกัน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านการสอนงาน						
12.	บุคลากรสามารถปรับรูปแบบการสื่อสารให้เข้าใจกันได้แม้จะมีช่วงอายุที่แตกต่างกัน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
13.	บุคลากรต่างเจเนอเรชันมีความคาดหวังต่อวิธีการถ่ายทอดความรู้ที่ต่างกัน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
14.	บุคลากรที่มีอายุน้อยกว่าสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานกับบุคลากรรุ่นใหม่	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
15.	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรต่างเจเนอเรชันส่งผลให้คุณภาพของผลงานดีขึ้น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านการให้คำปรึกษา						
16.	ความแตกต่างทางเจเนอเรชันส่งผลต่อความเข้าใจในการให้คำปรึกษาระหว่างกัน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็น			ค่า IOC	แปรผล
		ผู้เชี่ยวชาญ				
		1	0	-1		
ด้านการให้คำปรึกษา						
17.	การให้คำปรึกษาระหว่างบุคลากรต่างเจเนอเรชั่นช่วยลดปัญหาในการทำงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
18.	การให้คำปรึกษาอย่างเปิดกว้างช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล						
19.	ความแตกต่างทางเจเนอเรชั่นส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
20.	บุคลากรต่างเจเนอเรชั่นสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
21.	ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรต่างเจเนอเรชั่นช่วยส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปรผล
		1	0	-1		
ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน						
ด้านปริมาณงาน						
22.	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตาม ปริมาณงานที่หน่วยงานกำหนด	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
23.	ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสมกับความสามารถ ของท่าน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
		1	0	-1		
ด้านปริมาณงาน						
24.	ท่านสามารถจัดการงานหลายงาน พร้อมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
25.	ท่านสามารถปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จ ตามจำนวนงานที่ได้รับมอบหมาย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
26.	โดยภาพรวม ท่านสามารถรับผิดชอบ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายได้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านคุณภาพของงาน						
27.	ผลงานของท่านมีความถูกต้อง ครบถ้วนตามมาตรฐานที่กำหนด	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
28.	งานที่ท่านปฏิบัติมีคุณภาพสอดคล้อง กับเป้าหมายของหน่วยงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
29.	ท่านให้ความสำคัญกับความละเอียด รอบคอบในการทำงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
30.	ผลงานของท่านได้รับการยอมรับ ตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
31.	โดยภาพรวม ท่านมีคุณภาพในการ ปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านเวลา						
32.	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
33.	ท่านสามารถบริหารเวลา ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
34.	การวางแผนการทำงานช่วยให้ท่าน ใช้เวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
35.	ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญ ของงานได้อย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปรผล
		1	0	-1		
36.	โดยภาพรวม ท่านสามารถใช้เวลา ในการปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้



แบบประเมินความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเจเนอเรชันกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้
 - 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างเจเนอเรชันของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
 - 2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
 - 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเจเนอเรชันกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
 2. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 4 ตอน
 - ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้
 - ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชัน แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความเคารพต่อกัน ด้านการให้รางวัลต่อความสำเร็จ ด้านการตระหนักต่อสังคม ด้านการสอนงาน ด้านการให้คำปรึกษา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
 - ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลา
 - ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
- ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาผู้เชี่ยวชาญ ได้พิจารณาประเมินข้อความถามว่ามีความสอดคล้องกับตัวแปรของการศึกษาเรื่องนี้หรือไม่ โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้
- +1 คะแนน หมายถึง เมื่อท่านแน่ใจว่าข้อความถามมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา
- 0 คะแนน หมายถึง เมื่อท่านไม่แน่ใจว่าข้อความถามมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา
- 1 คะแนน หมายถึง เมื่อท่านแน่ใจว่าข้อความถามมีเนื้อหาไม่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

ผู้วิจัยขอความกรุณาผู้เชี่ยวชาญ ให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็น เพิ่มเติมในประเด็นที่ยังไม่
สมบูรณ์ โดยการเขียนข้อเสนอแนะไว้ท้ายข้อความนั้น ๆ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

นางสาว ศุภินี สติตานนท์

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
1.	เพศ [] ชาย [] หญิง				
2.	อายุ [] น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี [] 26 – 30 ปี [] 31 – 35 ปี [] 36 – 40 ปี [] 41 – 50 ปี [] 51 – 60 ปี [] 60 ปีขึ้นไป				
3.	ระดับการศึกษา [] มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า [] มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า [] อนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า [] ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า [] ปริญญาโทหรือสูงกว่า				

ข้อ	ข้อความถาม	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
4.	ประสบการณ์การทำงาน ☐ น้อยกว่า 2 ปี ☐ 2 – 5 ปี ☐ 5 – 10 ปี ☐ มากกว่า 10 ปี				
5.	หน่วยงาน ☐ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ☐ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ☐ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ☐ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ☐ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ☐ วิทยาลัยนานาชาติ ☐ คณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ ☐ บัณฑิตวิทยาลัย ☐ คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม ☐ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและ นวัตกรรมดิจิทัล ☐ บัณฑิตวิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์ นานาชาติสิรินธร ไทย-เยอรมัน ☐ สำนักงานอธิการบดี ☐ สำนักหอสมุดกลาง ☐ สำนักวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ☐ สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา ☐ สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี- สารสนเทศ ☐ สถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีไทย- ฝรั่งเศส				

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
5. (ต่อ)	[] สำนักพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อ อุตสาหกรรม [] อุทยานเทคโนโลยี				

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจนเนอเรชั่น

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
ปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจนเนอเรชั่น					
ด้านการให้ความเคารพต่อกัน					
1.	บุคลากรต่างเจนเนอเรชั่นให้ความเคารพซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน				
2.	บุคลากรพร้อมเปิดรับฟังความคิดเห็นใหม่ ๆ จากเพื่อนร่วมงานทุกช่วงวัย				
3.	บุคลากรต่างเจนเนอเรชั่นให้เกียรติซึ่งกันและกันในการแสดงความคิดเห็น				
4.	การปฏิบัติต่อกันอย่างเหมาะสมเกิดขึ้นได้แม้จะมีความแตกต่างทางเจนเนอเรชั่น				
ด้านการให้รางวัลต่อความสำเร็จ					
5.	รูปแบบการให้รางวัลในหน่วยงานสามารถจูงใจบุคลากรทุกเจนเนอเรชั่นได้				
6.	ท่านมีความพึงพอใจต่อระบบรางวัลและผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน				
7.	บุคลากรเห็นว่ากรให้รางวัลในหน่วยงานมีความเป็นธรรมต่อทุกเจนเนอเรชั่น				

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
ด้านการตระหนักต่อสังคม					
8.	บุคลากรต่างเจเนอเรชันให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับที่แตกต่างกัน				
9.	บุคลากรต่างเจเนอเรชันกันมีทัศนคติต่อบทบาทขององค์กรในการรับผิดชอบต่อสังคมแตกต่างกัน				
10.	บุคลากรแต่ละเจเนอเรชันมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมของหน่วยงานแตกต่างกัน				
11.	บุคลากรต่างเจเนอเรชันมีความเข้าใจกับการเคารพสิทธิต่อความเป็นส่วนตัวของกันและกัน				
ด้านการสอนงาน					
12.	บุคลากรสามารถปรับรูปแบบการสื่อสารให้เข้าใจกันได้ แม้จะมีช่วงอายุที่แตกต่างกัน				
13.	บุคลากรต่างเจเนอเรชันมีความคาดหวังต่อวิธีการถ่ายทอดความรู้ที่ต่างกัน				
14.	บุคลากรที่มีอายุมากกว่าสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานกับบุคลากรรุ่นใหม่				
15.	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรต่างเจเนอเรชันส่งผลให้คุณภาพของผลงานดีขึ้น				
การให้คำปรึกษา					
16.	ความแตกต่างทางเจเนอเรชันส่งผลต่อความเข้าใจในการให้คำปรึกษาระหว่างกัน				

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
ด้านการให้คำปรึกษา					
17.	การให้คำปรึกษาระหว่างบุคลากรต่าง เจนเนอเรชั่นช่วยลดปัญหาในการทำงาน				
18.	การให้คำปรึกษาอย่างเปิดกว้างช่วยสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน				
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
19.	ความแตกต่างทางเจนเนอเรชั่นส่งผลต่อ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน				
20.	บุคลากรต่างเจนเนอเรชั่นสามารถทำงาน ร่วมกันได้อย่างราบรื่น				
21.	ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรต่าง เจนเนอเรชั่นช่วยส่งเสริมการทำงานเป็นทีม				

ตอนที่ 3 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					
ด้านปริมาณงาน					
22.	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามปริมาณงาน ที่หน่วยงานกำหนด				
23.	ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความ เหมาะสมกับความสามารถของท่าน				
24.	ท่านสามารถจัดการงานหลายงานพร้อมกัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ				
25.	ท่านสามารถปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จ ตามจำนวนงานที่ได้รับมอบหมาย				
26.	โดยภาพรวม ท่านสามารถรับผิดชอบ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายได้				

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
		ผู้เชี่ยวชาญ			
		1	0	-1	
ด้านคุณภาพของงาน					
27.	ผลงานของท่านมีความถูกต้องครบถ้วนตามมาตรฐานที่กำหนด				
28.	งานที่ท่านปฏิบัติมีคุณภาพสอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน				
29.	ท่านให้ความสำคัญกับความละเอียดรอบคอบในการทำงาน				
30.	ผลงานของท่านได้รับการยอมรับตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด				
31.	โดยภาพรวม ท่านมีคุณภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ				
ด้านเวลา					
32.	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด				
33.	ท่านสามารถบริหารเวลาในการทำงานได้อย่างเหมาะสม				
34.	การวางแผนการทำงานช่วยให้ท่านใช้เวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ				
35.	ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้อย่างเหมาะสม				
36.	โดยภาพรวม ท่านสามารถใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ				

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

.....

.....

.....

.....





แบบสอบถาม

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเจเนอเรชันกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ ในเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเจเนอเรชันกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความแตกต่างของเจเนอเรชันที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความแตกต่างระหว่างเจเนอเรชันกับประสิทธิภาพการทำงาน และเพื่อประเมินความสัมพันธ์ของบุคลากรจากเจเนอเรชันที่ต่างกันภายในองค์กร คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่องานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้รับจากท่านไว้เป็นความลับ การนำเสนอจะไม่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามและหน่วยงานแต่ประการใด โดยจะนำไปใช้สรุปผล การวิจัยในภาพรวมเท่านั้น ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงและสมบูรณ์จะช่วยให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความถูกต้อง ดังนั้น ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงศักยภาพของพนักงานต่อไป

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

- | | |
|---|--------------|
| ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน 5 ข้อ |
| ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชัน | จำนวน 21 ข้อ |
| ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | จำนวน 15 ข้อ |
| ตอนที่ 4 ข้อคำถามความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม | จำนวน 1 ข้อ |

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงและตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ 1) ชาย

☐ 2) หญิง

2. อายุ

☐ 1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

☐ 2) 26 – 30 ปี

☐ 3) 31 – 35 ปี

☐ 4) 36 – 40 ปี

☐ 5) 41 – 50 ปี

☐ 5) 51 – 60

☐ 6) 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1) มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า
เทียบเท่า

☐ 2) มัธยมตอนปลาย / ปวช. หรือ

☐ 3) อนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า

☐ 4) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐ 5) ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. ระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบัน

☐ น้อยกว่า 2 ปี

☐ 2 – 5 ปี

☐ 5 – 10 ปี

☐ มากกว่า 10 ปี

5. หน่วยงาน

☐ 1) คณะวิศวกรรมศาสตร์

☐ 2) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

☐ 3) วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

☐ 4) คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์

☐ 5) คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

☐ 6) วิทยาลัยนานาชาติ

☐ 7) คณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ

☐ 8) บัณฑิตวิทยาลัย

☐ 9) คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม

☐ 10) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัล

☐ 11) บัณฑิตวิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์นานาชาติสิรินธร ไทย-เยอรมัน (TGGS)

5. หน่วยงาน (ต่อ)

- ☐ 12) สำนักงานอธิการบดี
 ☐ 13) สำนักหอสมุดกลาง
☐ 14) สำนักวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 ☐ 15) สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา
☐ 16) สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
☐ 17) สถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีไทย-ฝรั่งเศส
☐ 18) สำนักพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออุตสาหกรรม
 ☐ 19) อุทยานเทคโนโลยี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามด้านความแตกต่างทางเจเนอเรชั่น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องให้ตรงกับความจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

โดยให้คะแนนมี 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านความแตกต่างทางเจนเนอเรชั่น						
ด้านการให้ความเคารพต่อกัน						
1.	บุคลากรต่างเจนเนอเรชั่นให้ความเคารพซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน					
2.	บุคลากรพร้อมเปิดรับฟังความคิดเห็นใหม่ ๆ จากเพื่อนร่วมงานทุกช่วงวัย					
3.	บุคลากรต่างเจนเนอเรชั่นให้เกียรติซึ่งกันและกันในการแสดงความคิดเห็น					
4.	การปฏิบัติต่อกันอย่างเหมาะสมเกิดขึ้นได้แม้จะมีความแตกต่างทางเจนเนอเรชั่น					

ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านการให้รางวัลต่อความสำเร็จ						
5.	รูปแบบการให้รางวัลในหน่วยงานสามารถจูงใจบุคลากรทุกเจนเอเรชั่นได้					
6.	ท่านมีความพึงพอใจต่อระบบรางวัลและผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน					
7.	บุคลากรเห็นว่าการให้รางวัลในหน่วยงานมีความเป็นธรรมต่อทุกเจนเอเรชั่น					
ด้านการตระหนักต่อสังคม						
8.	บุคลากรต่างเจนเอเรชั่นให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับที่แตกต่างกัน					
9.	บุคลากรต่างเจนเอเรชั่นกันมีทัศนคติต่อบทบาทขององค์กรในการรับผิดชอบต่อสังคมแตกต่างกัน					
10.	บุคลากรแต่ละเจนเอเรชั่นมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมของหน่วยงานแตกต่างกัน					
11.	บุคลากรต่างเจนเอเรชั่นมีความเข้าใจกับการเคารพสิทธิต่อความเป็นส่วนตัวของกันและกัน					
ด้านการสอนงาน						
12.	บุคลากรสามารถปรับรูปแบบการสื่อสารให้เข้าใจกันได้ แม้จะมีช่วงอายุที่แตกต่างกัน					
13.	บุคลากรต่างเจนเอเรชั่นมีความคาดหวังต่อวิธีการถ่ายทอดความรู้ที่ต่างกัน					
14.	บุคลากรที่มีอายุมากกว่าสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานกับบุคลากรรุ่นใหม่					
15.	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรต่างเจนเอเรชั่นส่งผลให้คุณภาพของผลงานดีขึ้น					
ด้านการให้คำปรึกษา						
16.	ความแตกต่างทางเจนเอเรชั่นส่งผลต่อความเข้าใจในการให้คำปรึกษาระหว่างกัน					

ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านการให้คำปรึกษา						
17.	การให้คำปรึกษาระหว่างบุคลากรต่างเจเนอเรชั่นช่วยลดปัญหาในการทำงาน					
18.	การให้คำปรึกษาอย่างเปิดกว้างช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน					
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล						
19.	ความแตกต่างทางเจเนอเรชั่นส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน					
20.	บุคลากรต่างเจเนอเรชั่นสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น					
21.	ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรต่างเจเนอเรชั่นช่วยส่งเสริมการทำงานเป็นทีม					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องให้ตรงกับความจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด
โดยให้คะแนนมี 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
 ระดับ 4 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
 ระดับ 3 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
 ระดับ 2 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
 ระดับ 1 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน						
ด้านปริมาณงาน						
22.	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามปริมาณงาน ที่หน่วยงานกำหนด					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านปริมาณงาน						
23.	ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับความสามารถของท่าน					
24.	ท่านสามารถจัดการงานหลายงานพร้อมกันได้โดยมีประสิทธิภาพ					
25.	ท่านสามารถปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามจำนวนงานที่ได้รับมอบหมาย					
26.	โดยภาพรวม ท่านสามารถรับผิดชอบปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายได้					
ด้านคุณภาพของงาน						
27.	ผลงานของท่านมีความถูกต้องครบถ้วนตามมาตรฐานที่กำหนด					
28.	งานที่ท่านปฏิบัติมีคุณภาพสอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน					
29.	ท่านให้ความสำคัญกับความละเอียดรอบคอบในการทำงาน					
30.	ผลงานของท่านได้รับการยอมรับตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด					
31.	โดยภาพรวม ท่านมีคุณภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ					
ด้านเวลา						
32.	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด					
33.	ท่านสามารถบริหารเวลาในการทำงานได้อย่างเหมาะสม					
34.	การวางแผนการทำงานช่วยให้ท่านใช้เวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านเวลา						
35.	ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้อย่างเหมาะสม					
36.	โดยภาพรวม ท่านสามารถใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

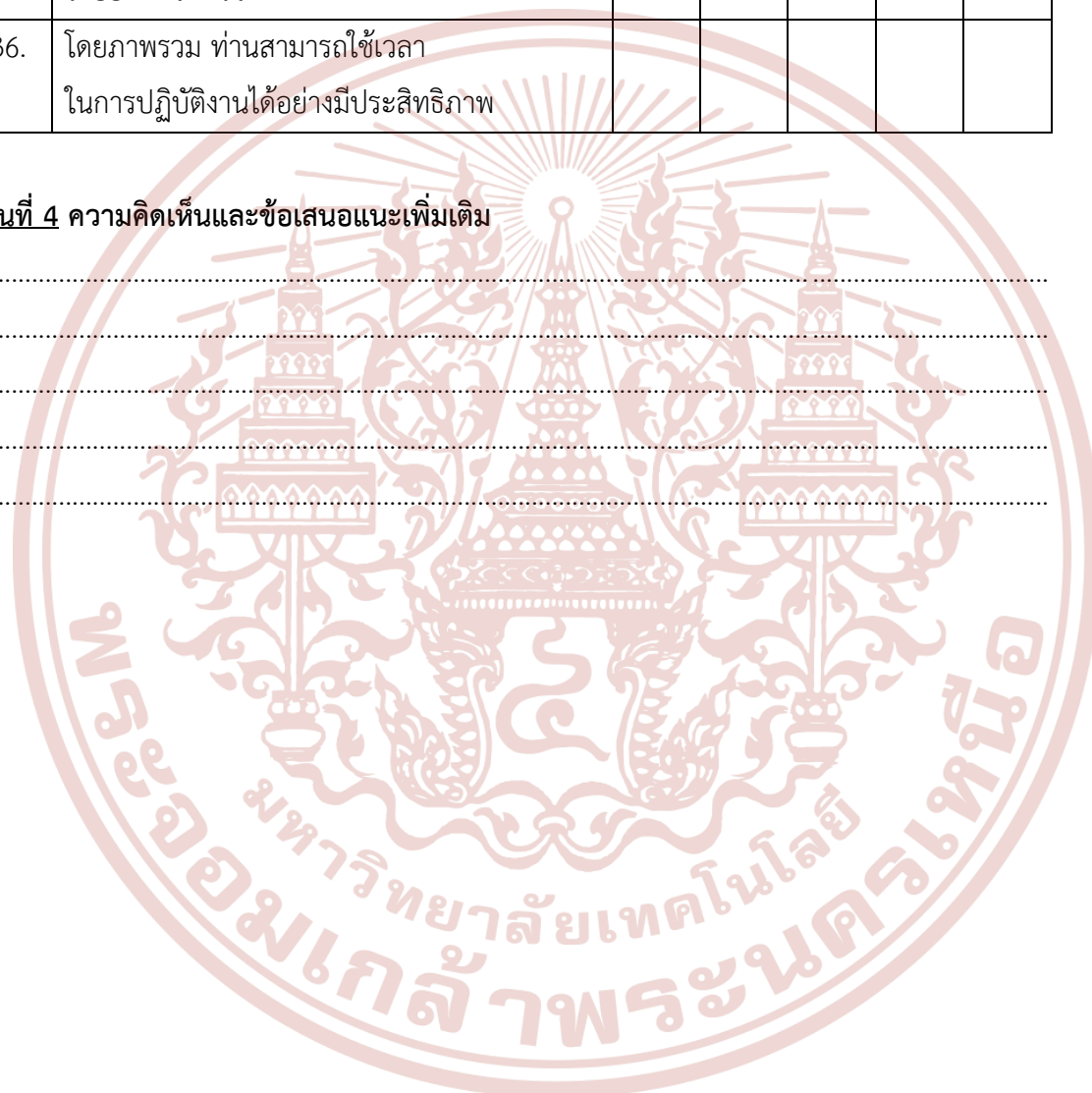
.....

.....

.....

.....

.....



ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.957	36

ส่วนของคำถาม	ค่าอัลฟาแสดงความเชื่อมั่น
	กลุ่มทดลอง (N=30)
ปัจจัยด้านความแตกต่างทางเงินนอเรชั่น	0.936
ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	0.953

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยค่าความเชื่อมั่นมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่ามีความเที่ยงสูง ถ้าค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่ามีความเที่ยงต่ำ โดยค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัยที่ยอมรับได้ จะมีค่า Cronbach's Alpha ≥ 0.70



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นางสาวศุทธิณี สถิตานนท์

ชื่อการค้นคว้าอิสระ ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางเจเนอเรชันกับประสิทธิภาพการทำงาน
ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

สาขาวิชา การพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์

ประวัติ วัน/เดือน/ปี เกิด : 11 พฤศจิกายน 2543
 ที่อยู่ปัจจุบัน : 330/56 ซอย วัดมัสนิ์นดิการาม แขวงวงศ์สว่าง
 เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10800
 อีเมล : stn.sutthinee@gmail.com
 ตำแหน่งปัจจุบัน : เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
 ที่ทำงานปัจจุบัน : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
 : 1518 ถนนประชากรราษฎร์ 1 แขวงวงศ์สว่าง เขตบางซื่อ
 กรุงเทพมหานคร 10800
 ประวัติการศึกษา : วิทยาศาสตร์บัณฑิต
 สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีการผลิตและสารสนเทศ
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
 ประสบการณ์ทำงาน
 พ.ศ. 2569 – ปัจจุบัน : ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ