

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น
FACTORS AFFECTING THE PERFORMANCE OF SUPPORTING STAFF,
KHON KAEN UNIVERSITY

ชินโชติ นาโพธิ์¹
สมบูรณ์ ศิริสรธร²

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น และเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะแนวทางในการจัดการการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยจำแนกเป็นด้านบุคคล ลักษณะงานและบทบาทหน้าที่ ประสิทธิภาพการทำงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (t – test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.32$) และด้านเทคนิคขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.24$) มีค่าคะแนนอยู่ในระดับการปฏิบัติงานสูงมาก นอกจากนี้ การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตาม คุณลักษณะประชากร พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตามประเภทบุคลากร จำแนกตามตำแหน่ง และจำแนกตามระยะเวลาเริ่มปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน/บุคลากรสายสนับสนุน/มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Abstract

This research aimed to 1) study the work style of the support staff of Khon Kaen University to compare the difference between personal factors and the work style of the support staff and 2) study the problems and 3) give recommendations on guidelines for managing the support staff. The research tool was a questionnaire on factors which affect the work style of the support staff which included questions on personal data, characteristics of work and duties, working experience, and working efficiency. Statistics used for analysis were percentage, mean, and standard deviation with a t-test, One-Way

ANOVA, and multiple comparisons with Cheffe's method. Reliability was significantly determined at the level of .05. The research results showed that factors which affect the work style consisted of relationship with colleagues ($\bar{X} = 4.32$) and working steps ($\bar{X} = 4.24$) According to a comparison of the factors which affected the work style of the support staff, the researcher found that working duration was significantly different between positions at the level of .05.

Keyword: Factors Which Affected Working / Support Staff/ Khon Kaen University

¹ นักศึกษาปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

² อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

บทนำ

มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีโครงสร้างที่หลากหลาย ดังนั้น จึงมีการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ โดยอาศัยหลักการคือ แบ่งตามอำนาจหน้าที่ หน่วยงานที่มีหน้าที่คล้ายคลึงกันจะมีโครงสร้างเดียวกัน โดยเน้นการทำงานอย่างไรให้มีประสิทธิภาพ และผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติอย่างไรงานถึงจะมีคุณภาพ ทั้งนี้การจัดโครงสร้างต้องสอดคล้องกับส่วนราชการ ที่เกี่ยวข้องการปฏิบัติหน้าที่อย่างดี มีผลสัมฤทธิ์ บุคลากรมีความก้าวหน้าในอาชีพ โดยการปรับปรุงระบบงานด้านการบริหาร และการบริการ ให้มีศักยภาพทั้งมหาวิทยาลัย เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนการบริหารงานให้บรรลุตามแผนยุทธศาสตร์การบริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ.2555-2558 และการจัดโครงสร้างให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสุข โดยบุคลากรจะมีความสุขได้เส้นทางความก้าวหน้าต้องชัดเจนได้รับสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับอย่างเหมาะสม รวมทั้งเตรียมความพร้อม รองรับการก้าวไปสู่ประชาคมอาเซียนของไทย (AEC 2015)

ปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้มหาวิทยาลัยขอนแก่นต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ทันสมัย ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้กำหนดให้ มหาวิทยาลัยขอนแก่นปรับโครงสร้างเพื่อให้สอดคล้องกับ การทำงานในปัจจุบัน เพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยมีการปรับปรุงระบบ และวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยเน้นการให้บริการที่มีลักษณะเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสายการบังคับบัญชา อีกทั้งปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐต้องปรับปรุงรูปแบบองค์กร เพื่อรองรับการบริหารงานยุคใหม่ ซึ่งต้องพัฒนาหน่วยงานให้เป็นองค์กรที่เป็นเลิศในทุกๆ ด้าน และตรงตามยุทธศาสตร์การบริหารไปยังหน่วยงาน และตัวบุคคลที่ต้องเชื่อมโยงไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น การกำหนดนโยบายและแผนต้องมีกลไก ในการกำกับ ติดตาม และวัดผลการดำเนินงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ย้อนกลับอย่างเป็นระบบ เพราะในปัจจุบันนี้องค์กรภาครัฐต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทั้งภายใน ภายนอก มีการแข่งขันกันอย่างกว้างขวางในทุกๆ ด้านรวมถึงการแข่งขันในด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ ดังนั้น มหาวิทยาลัยขอนแก่นจึงจำเป็นต้องปรับโครงสร้างหน่วยงานเพื่อให้สามารถรองรับนโยบายต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

อย่างไรก็ตาม การจัดองค์กร วิธีการปฏิบัติงานและตัวบุคลากร ต้องได้รับการพิจารณาปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับ

กระแสการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ทั้งภายในและภายนอก หน่วยงานที่เกิดขึ้น โดยเน้นไปที่ประโยชน์ของผู้รับบริการ และหน่วยงานเป็นหลัก การกิจที่หลากหลายต้องมีการกำหนดขอบเขตให้ชัดเจน ไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน ทั้งผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการการให้บริการกับผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว และมีความยืดหยุ่น ตรวจสอบได้ จะเป็นหัวใจของการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานหรือบุคลากรของมหาวิทยาลัยขอนแก่นทั้งหมดจะได้รับการพัฒนาทั้งในด้านการให้บริการ พฤติกรรม ทักษะ รวมไปถึงด้านคุณภาพ เพื่อตอบสนองต่อ นโยบายของมหาวิทยาลัยขอนแก่น และผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรภายในองค์กรได้เรียนรู้วิธีการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายใน และภายนอกองค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากสภาพความเป็นมาที่กล่าวข้างต้น ทำให้บุคลากรสายสนับสนุนได้รับผลกระทบ จากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทั้งจากการเปลี่ยนแปลงในระดับโครงสร้าง และขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นใหม่ และบุคลากรสายสนับสนุนยังขาดทักษะ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ดังนั้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งผลวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในแต่ละด้านและเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมไปถึงเป็นการศึกษาถึงตัวแปรที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่นให้ประสบผลสำเร็จมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งสามารถทำให้หน่วยงานสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการในการบริหารงาน การวางแผนบุคลากร การสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ

จากเหตุผลสภาพและปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยสนใจศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น เนื่องจากบุคลากรสายสนับสนุนถือเป็นบุคลากรที่สำคัญ ที่จะต้องเตรียมความพร้อมในทุกๆ ด้าน เพื่อให้การบริหารงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร และการนำพาองค์กรให้ก้าวไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้น บุคลากรสายสนับสนุนต้องมีความรู้ มีทักษะ มีความชำนาญในด้านต่างๆ ที่สอดคล้อง

กับการงานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งประสบการณ์ที่เคยได้สั่งสมมา ไม่ว่าจะเป็นมาจากการพัฒนาฝึกอบรม หรือการฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ อันจะส่งผลที่ดีต่อการปฏิบัติงาน สามารถบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น
3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคข้อเสนอแนะแนวทางในการจัดการการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาจากกลุ่มของบุคลากร ที่เป็นสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ณ มหาวิทยาลัยขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 8,598 คน โดยใช้หลักความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ครอบคลุมระยะเวลาในการศึกษาวิจัย ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2556 เป็นต้นไป

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้า ตามลำดับขั้น ดังนี้

1. ประชากรที่ทำการศึกษา คือ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ปฏิบัติงานในทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่นประจำปีงบประมาณ 2557 จำนวนทั้งสิ้น 8,598 คน (ข้อมูลจากงานทะเบียนประวัติ กองการเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น 25 ตุลาคม 2556)
2. กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 390.81 คน ในการวิจัยครั้งนี้เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่ครอบคลุมกับประเด็นที่ศึกษา จึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน

400 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามซึ่งออกแบบตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยผ่านการตรวจสอบจากท่านอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิอีก 3 ท่าน โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทบุคลากร ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) โดยให้เลือกตอบตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่มีความสำคัญ ลักษณะงานที่มีความท้าทาย งานติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน การพัฒนาและฝึกอบรม โอกาสความก้าวหน้าในสายงาน ค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ การพิจารณาความดีความชอบ คุณภาพของงาน เทคนิคขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิดโดยผู้วิจัยสร้างคำถามที่มาจากการค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง

4. การตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับแก้ไขแล้ว ไปทดสอบเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีพื้นที่และลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างกับการวิจัยครั้งนี้จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS โดยใช้การทดสอบแบบ Cranach's Alpha ได้ค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.94

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามโดยใช้การประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Science) โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการสรุปลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การทดสอบค่า T (t-test) ใช้เพื่อทดสอบความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ

3. การหาค่า F (F-test) ใช้สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลระหว่างตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ประเภทบุคลากร ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน โดยการวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}=4.32$) และด้านเทคนิคขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.24$) โดยมีค่าคะแนนอยู่ในระดับการปฏิบัติงานสูงมาก

2. การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตาม คุณลักษณะประชากร พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตามประเภทบุคลากร โดยรวม จำแนกตามตำแหน่งโดยรวม และจำแนกตามระยะเวลาเริ่มปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นด้านลักษณะงานที่มีความสำคัญพบว่า ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ในระดับสูงที่สุด คือ การได้รับมอบหมายงานมีปริมาณที่เหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.14$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารได้ให้ความสำคัญในการมอบหมายงานและปริมาณงานที่เหมาะสม ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ฐิตพล ขันไชย (2526, หน้า 11-12) ได้กำหนดแนวทางในการศึกษาวิจัยกำลังใจในการทำงาน โดยพิจารณาจากองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน โดยได้ศึกษาเพิ่มเติมจากแนวคิดของ มอ และ เบอร์น (Moore & Burns) ว่าต้องประกอบด้วยหลายปัจจัย และหนึ่งในปัจจัยที่ได้ศึกษา คือความเหมาะสมของปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนั้นผู้บริหารควรมอบหมายงานให้ตรงตามความรู้ความสามารถไม่มากไม่น้อยเกินไปเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพ และโอกาสความก้าวหน้า

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านลักษณะงานที่ทำทาส่ง

ผลต่อการปฏิบัติงาน ในระดับสูงที่สุด คือ ความสามารถปฏิบัติงานแทนบุคคลอื่นได้เมื่อได้รับมอบหมายงานเพิ่มเติม ($\bar{X}=4.14$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่านอกจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองได้อย่างดีแล้ว ยังมีความรู้ความสามารถในงานที่นอกเหนือจากหน้าที่ของตนเองเมื่อได้รับมอบหมายเพิ่มเติมซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วิชัย โกสุวรรณจินดา (2535: 75-78) ที่ได้เสนอองค์ประกอบที่มุ่งใจให้คนทำงาน ซึ่งงานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถจะเปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความสามารถของเขาอย่างเต็มที่แต่ต้องคำนึงถึงความสามารถ ความถนัด และทักษะของแต่ละคนด้วย ดังนั้นการมอบหมายงานเพิ่มเติมนอกเหนือจากงานประจำในหน้าที่แล้วยังเป็นการท้าทายความสามารถของบุคลากรให้ปฏิบัติงานที่ได้รับเพิ่มเติมให้ประสบความสำเร็จอีกด้วย

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านงานติดต่อประสานงานกับผู้อื่น ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ในระดับสูงที่สุดได้แก่ การติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่นต่างหน่วยงานอยู่เป็นประจำ ($\bar{X}=4.24$) แสดงให้เห็นว่าการติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่นต่างหน่วยงานเป็นประจำทำให้การประสานงานเป็นไปด้วยความราบรื่น และมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของประดิษฐ์ สุคนธสวัสดิ์ (2536) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบล ในการพัฒนาชนบท : ศึกษาเฉพาะกิ่งอำเภอลืออำนาจ จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งผลวิจัยสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ สภาตำบลในการพัฒนาชนบทคือ ระดับการศึกษา รายได้ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ความมี มนุษยสัมพันธ์ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ การได้รับการฝึกอบรม การประสานงานภายในตำบลของคณะกรรมการสภาตำบล ดังนั้น การติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่นจึงมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก ผู้บริหารจึงควรที่จะให้ความสำคัญกับการติดต่อประสานงานเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในระดับสูงที่สุด ได้แก่ หน่วยงานเน้นการทำงานแบบทีมและการมีส่วนร่วม ($\bar{X}=4.18$) ซึ่งการทำงานเป็นทีมและมีส่วนร่วมมีความสำคัญในทุกองค์กร การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จและเกิดประสิทธิผลที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือ

ของสมาชิกองค์กรเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ คาสท์ และ โรเซนแวก (Kast & Rosenweig อ้างถึงใน ดิน ปรัชญพทธี และ ไกรยุทธ ชีรตยาคินันท์, 2537, หน้า 26) ซึ่งให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลงานและประสิทธิภาพ ของการบริหารงานที่มีอยู่ทั้งสิ้น 32 ประการ หนึ่งใน 32 ประการ นี้ก็คือ การทำงานแบบมีส่วนร่วม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ การศึกษาทฤษฎีของ McGregor (1960: 33 -57) ที่ได้ศึกษา Theories X and Y โดย McGregor เชื่อว่าทฤษฎี Y น่าจะใช้ได้ ผลดีกว่าทฤษฎี X และได้เสนอว่าการเปิดโอกาสให้บุคคลมี ส่วนร่วมในการตัดสินใจ การได้ทำงานที่ใช้ความรับผิดชอบ สูงและงานที่ท้าทายความสามารถ รวมถึงการมีสัมพันธภาพที่ ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ให้กับผู้นับปฏิบัติงานได้ ดังนั้น การทำงานแบบมีส่วนร่วม จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการที่คนปัจจุบัน เพราะจะ ช่วยให้ผู้นับมีส่วนร่วมเกิดความรู้สึกความเป็นเจ้าของ (Ownership) และจะทำให้ผู้นับมีส่วนร่วมหรือ ผู้นับมีส่วนได้ส่วน เสีย นั่น ยินยอมปฏิบัติตาม (Compliance) และรวมถึงตกลง ยอมรับ (Commitment) ได้อย่างสมัครใจ เต็มใจ และสบายใจ

5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงานพบว่าส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ในระดับสูงที่สุด ได้แก่ ความสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างดี (=4.49) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความสามารถทำงานร่วมกับเพื่อน ร่วมงานมีความสำคัญในการทำงานเป็นอย่างมาก สอดคล้อง กับของ ยุทธนา มุ่งสมัคร (2539) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ สาธารณะสุขระดับตำบล ในจังหวัดชัยภูมิ โดยกลุ่มตัวอย่าง เป็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลที่ปฏิบัติงานในสถาน อนามัยที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 198 คน ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านความพึง พอใจในงาน ได้แก่ สัมพันธภาพกับผู้อื่นและเพื่อนร่วมงาน และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ชลพรพรหม ดีมา (2544) ได้ ศึกษาผลการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วน ตำบลในจังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างเป็นสมาชิกสภาองค์การ บริหารส่วนตำบลในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 303 คน โดย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาองค์การ บริหารส่วนตำบลได้แก่ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพ การฝึกอบรม ความสามารถรับรู้และถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ความเข้าใจบทบาท การรับรู้สิทธิประโยชน์ของ ประชาชน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับ

ประชาชน และการสนับสนุนทางสังคม ดังนั้นการทำงานร่วม กับผู้อื่นให้ประสบผลสำเร็จได้นั้นควรมีการสร้างความสัมพันธ์ ที่ดีกับผู้อื่นและสร้างความประทับใจที่ดีกับบุคคลอื่นที่ต้องทำงาน ร่วมด้วย

6. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการพัฒนาและฝึก อบรมพบว่า ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ในระดับสูงที่สุด ได้แก่ การได้นำความรู้ที่ได้จากการเข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรม มาปรับปรุงใช้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.72$) ซึ่งแสดงว่าการได้นำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาปรับปรุงใช้ในการปฏิบัติ งานเป็นการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรโดยการให้ออกาสบุคลากร ได้พัฒนาอยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Katz and Kahn (1978, pp.232-240) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพของ องค์การนั้นถ้าวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้ นั้นจะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อน จากความเป็น จริงขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้นปัจจัยต่างๆ คือ การฝึกอบรม ประสิทธิภาพความผูกพันยังมีความสำคัญ ต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วยและการศึกษาของ คาสท์ และ โรเซนแวก (Kast & Rosenweig อ้างถึงใน ดิน ปรัชญ พทธี และ ไกรยุทธ ชีรตยาคินันท์, 2537, หน้า 26) ซึ่งให้เห็น ถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลงานและประสิทธิภาพของการ บริหารงาน ที่มีอยู่ทั้งสิ้น 32 ประการ ซึ่งหนึ่งใน 32 ประการนี้ คือ ความรู้ซึ่งรวมถึงการศึกษาประสบการณ์ การฝึกอบรม และ ความสนใจของคนงาน และยังสอดคล้องกับการศึกษา แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ของกิลเมอร์ (Gilmer, 1967, pp.380-384) ได้ทำการวิจัย เกี่ยวกับองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ว่าขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ได้แก่ การนิเทศงาน หรือ การฝึก อบรม ได้แก่ การให้ออกาสในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมโดย การศึกษาต่อ การฝึกอบรม การดูงาน จากนั้นยังสอดคล้องกับ การศึกษาของ วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535: 75-78) ที่ได้เสนอ องค์ประกอบที่จูงใจให้คนทำงาน คือ การพัฒนาบุคคลโดย การฝึกอบรม การจัดดูงานนอกสถานที่ การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์ในการทำงานด้านต่างๆ ดังนั้นการ ฝึกอบรมจึงเป็นวิธีการพัฒนาบุคคลอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้คน มีคุณภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

7. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร

สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส และสวัสดิการพบว่าส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ในระดับสูงสุด ได้แก่ ความคาดหวังว่าจะได้รับ เงินเดือนเพิ่มมากขึ้น ตามภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ ($\bar{X}=4.09$) แสดงให้เห็นว่าเมื่อเราปฏิบัติงานมากขึ้นแล้วค่าตอบแทนจะต้องเป็นไปตามปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดิน ปรัชญพฤต (2535, หน้า 258) ได้ให้ความหมาย การจูงใจ หมายถึง ระดับความพร้อมของพนักงานที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งระดับความพร้อมเกิดจากปัจจัยต่างๆ เช่น ความสำเร็จ การที่ผลงานเป็นที่ยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญเติบโตส่วนบุคคล และ งานตัวของมันเอง ภายหลังความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น เงินเดือนสภาพความมั่นคงในงาน และสภาพการทำงานได้รับการตอบสนองแล้ว ดังนั้นการได้ค่าตอบแทนเพิ่มตามภาระงานที่มีของแต่ละคนย่อมส่งผลไปถึงการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

8. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการพิจารณาความดีความชอบพบว่าส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูงสุด ได้แก่ การได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม ($\bar{X}=3.59$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารควรมีความเป็นธรรม ไม่เอนเอียงในการพิจารณาความดีความชอบของแต่ละคน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กิลเมอร์ (Gilmer, 1967, pp.380-384) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานว่าขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ได้รับความเป็นธรรมจากคั้งนั้นผู้บริหารหน่วยงานจะต้องยึดหลักการจ่ายค่าจ้างตอบแทนและควรยึดหลักความเป็นธรรม เสมอภาค ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลต่อการปฏิบัติงานขององค์กรต่อไป

9. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านโอกาสความก้าวหน้าในสายงานพบว่าส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระดับสูงสุด ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่ที่ท่่านปฏิบัติงานอยู่มีความมั่นคงในสายอาชีพ ($\bar{X}=3.64$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความมั่นคงในสายอาชีพย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Gilmer et al. (1967: 279-238) ได้ศึกษาถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลพบว่าองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอยู่ 10 ประการ หนึ่งใน 10 ประการ นี้คือ ความมั่นคง

ปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน การได้รับ ความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา และ Chester I. Barnard (1972) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจ ซึ่งหน่วยงาน หรือผู้บริหารหน่วยงานสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ คือ ความมั่นคงทางสังคม ซึ่งจะทำให้บุคคลรู้สึกมีหลักประกัน มีความมั่นคงในการทำงานคั้งนั้น การดำรงชีวิตอยู่อย่างมั่นคง ควรพิจารณาจากความถนัด ความสนใจ ความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นอาชีพที่สุจริตถูกต้องตามกฎหมาย และควรเป็นงานที่ทำแล้วมีความสุข ได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอกับการดำเนินชีวิต มีความมั่นคงต่อชีวิต สังคมก็จะมีความเป็นอยู่ที่ดี เศรษฐกิจก็จะเจริญก้าวหน้าตามไปด้วย

10. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านคุณภาพของงานพบว่าส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระดับสูงสุด ได้แก่ ความสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ($\bar{X}=4.18$) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย สอดคล้องกับการศึกษาของ วิชัย โกสุวรรณจินดา (2535:75-78) ได้เสนอองค์ประกอบที่จูงใจให้คนทำงาน ได้แก่ การมอบหมายความรับผิดชอบก็เป็นวิธีจูงใจวิธีหนึ่งในการที่จะทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้เต็มที่มากยิ่งขึ้นคั้งนั้น การปฏิบัติงานให้สำเร็จคล่องตามที่ได้รับมอบหมายมานั้นจะส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดีเป็นสำคัญ

11. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นด้านเทคนิคขั้นตอนในการปฏิบัติงานพบว่าส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระดับสูงสุด ได้แก่ มีการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับปัจจุบัน เพื่อให้การปฏิบัติงาน สำเร็จตามที่กำหนดไว้ ($\bar{X}=4.26$) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการนำเทคนิคในด้านต่างๆ เข้ามาช่วยในการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ สูงสุดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บาร์นาร์ด (Barnard, 1986, pp.142-149) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจ (incentive) ที่หน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพทางกายภาพอันเป็นที่พึงปรารถนา ได้แก่ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับการทำงานเครื่องมือเครื่องใช้ ในสำนักงาน วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ให้อยู่ในสภาพที่พอใจของทุกคน และปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยปัจจัยภายในตัวบุคคลประกอบด้วยความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารสำนักงาน ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านสารบรรณ

ขวัญ กำลังใจและความพึงพอใจในงานความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ส่วนปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับงานประกอบด้วย การจำแนกตำแหน่ง การจัดระบบงาน การปรับปรุงงาน การกำหนดรูปแบบสายงานในหน่วยงาน การพัฒนาบุคลากรดังนั้นการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับปัจจุบันเป็นการพัฒนางาน และพัฒนาตนเองให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

12. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นด้านทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานพบว่าส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระดับสูงที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างพอเพียงและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=3.58$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการมีวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานที่พร้อมสามารถทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ทิพาดี เมฆสวรรค์ (2538, หน้า 2) กล่าวถึงประสิทธิภาพในระบบราชการว่าเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้าน คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และ เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ สมพงษ์ ขอมปรารค์ (2539) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีตำรวจภูธรจังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า อายุ รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานกับผู้บังคับบัญชา ลักษณะงาน นโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนและเพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัย ได้เสนอแนะ ดังนี้ คือ จัดอบรมเพิ่มพูนความรู้ให้กับพนักงานสอบสวน เพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอ จัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอกับการใช้งาน ให้ความยุติธรรมในการปฏิบัติหน้าที่แก่พนักงานสอบสวน เช่น การโยกย้ายตำแหน่ง และ ควรกำหนดให้สามารถมีการเลื่อนไหลได้ดั่งนั้น การที่หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างพอเพียงและมีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลและทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านลักษณะงานที่ทำทาย ความสามารถปฏิบัติงานแทนบุคคลอื่นได้เมื่อได้รับมอบหมายงานเพิ่มเติม จะทำให้

สามารถเรียนรู้งานอื่นที่ไม่ใช่งานประจำของตนเองได้ ซึ่งอาจจะมีกรมวินเวียนเปลี่ยนฝ่ายและแผนกในการทำงาน

2. ด้านงานติดต่อประสานงานกับผู้อื่น การติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่นต่างหน่วยงานอยู่เป็นประจำ อาจจะนำเทคโนโลยีมาช่วยในการติดต่อประสานงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อาทิเช่น Social media

3. ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน หน่วยงานเน้นการทำงานแบบทีมและการมีส่วนร่วม อาจจะมีการขยายการทำงานเป็นทีมในลักษณะการทำเครือข่ายวิชาชีพ

4. ด้านค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส และสวัสดิการ ความคาดหวังว่าจะได้รับ เงินเดือนเพิ่มมากขึ้นตามภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ อาจจะมีการเน้นไปที่ ภาระงานที่แต่ละคนมี และมีการประเมินเป็นค่าภาระงานเพิ่มขึ้น

5. ด้านการพิจารณาความดีความชอบ การได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม ควรจะมีระบบการประเมินที่เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ของแต่ละคน

ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา หรือ หัวหน้างาน ควรให้ความสำคัญกับผู้บังคับบัญชาทุกคนทุกหน่วยงานให้มีความเท่าเทียมกันในทุกๆ ด้านทั้งในด้านการพัฒนาฝึกอบรม การศึกษาดูงานต่างประเทศและในประเทศ เพื่อไม่ให้เกิดความน้อยใจและเกิดการเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น และเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ควรมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานทุกๆ หน่วยงาน ในสังกัด ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องทันตามกำหนดระยะเวลา ในส่วนบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ควรมีการเพิ่มตำแหน่งบุคลากร และจัดหาวัสดุอุปกรณ์ใหม่ๆ เข้ามามีส่วนช่วยในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ควรมีการเพิ่มช่องทาง การสื่อสารระหว่างผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงานให้มีความสะดวกรวดเร็ว สำหรับการบังคับบัญชา ควรมีการลดสายการบังคับบัญชาให้สั้นลงเพื่อให้การทำงาน รวดเร็ว สะดวก ทันต่อเวลาควรมีการจัดประชุมพบปะ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อเสนอแนวทาง หรือปัญหาอุปสรรค ที่พบในการปฏิบัติงานเพื่อหาทางป้องกันและแก้ไขให้ปัญหา และอุปสรรคให้หมดไปทำให้การทำงานไม่มีปัญหาและอุปสรรค ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขกับการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาระดับความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรระหว่างหน่วยงาน
2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน
3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อผู้มาใช้บริการของหน่วยงานนั้นๆ เพื่อให้สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

- คหาวูธ พรหมมย. (2545). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย1 ฝ่าย2**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- งานทะเบียนและประวัติ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น. **สถิติบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2556**.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ์.(2535).**ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์**.กรุงเทพฯ: สักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ธงชัย สันติวงษ์ และ ชัยยศ สันติวงษ์.(2535). **พฤติกรรมบุคคลในองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์ (2526).**การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ประดิษฐ์ สุคนธสวัสดิ์.(2536). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบลในการพัฒนาชนบท : ศึกษาเฉพาะกรณีกิ่งอำเภอลืออำนาจ จังหวัดอุบลราชธานี**. ภาคนิพนธ์หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคมสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์.(2544).**จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร.พิมพ์ดี.
- วรจิตร หนองแก.(2540).**ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในจังหวัดขอนแก่น**.วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยาการพัฒนาศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมยศ นาวิการ.2521.**การพัฒนาองค์การและการจูงใจ**. กรุงเทพมหานคร:กรุงสยามการพิมพ์.
- สุริดา พึ่งรักษา.(2543).**ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการกองงานคนต่างด้าวกรมการจัดหางาน**. ภาคนิพนธ์หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุรพงษ์ เหมือนเผ่าพงษ์,พ.ด.ด.(2540).**ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล**. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม,คณะพัฒนาสังคมสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัจฉกร(2539).**การประเมินผล การปฏิบัติงาน**. กรุงเทพฯ:สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.อลงกรณ์ มีสุทธา แล สมิต สัจฉกร (2539). **การประเมินผล การปฏิบัติงาน**. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.

