

ศรวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช ซึ่งมี 3 เขตพื้นที่การศึกษา ได้แก่ เขตใต้ใหญ่ ห้วยใหญ่ และชนอม มีเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนจำนวน

ทั้งสิ้น 347 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แยกเขตได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 185 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในระดับมาก คือ ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ($X=3.93$) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ($X=3.75$) และด้านการทำงานเป็นทีม ($X=3.72$) ส่วนปัจจัยที่อยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านรายได้และสวัสดิการ ($X=3.31$) ด้านสัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน ($X=3.17$) ด้านการบริหารจัดการ ($X=3.02$) ด้านการพัฒนา ($X=2.96$) และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ($X=2.73$) และเมื่อนำปัจจัยดังกล่าวข้างต้นมาวิเคราะห์ผลที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานทั้ง 3 ด้านคือ ด้านความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร ด้านความขยันหมั่นเพียร และด้านความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสะท้อนว่าเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน ยังขาดความกระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ในการพัฒนางานและความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรจะมีมาตรการเสริมโดยเร่งด่วน เพื่อให้การทำงานของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนมีประสิทธิภาพในการที่จะขับเคลื่อนการเติบโตขององค์กรต่อไป

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพในการทำงาน, เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

Abstract

This research aimed to study the factors affecting the efficiency performance of support staff of the Rajamangala University of Technology Srivijaya, Nakhon Si Thammarat Campus. The researcher collected data from 347 support staff using stratified random sampling separated by campus.

The sample group was 185 people. The statistics used in the research consisted of frequency distributions, mean, percentage, and standard deviation. The study found that the factors affecting the efficiency performance of support staff of the Rajamangala University of Technology Srivijaya, Nakhon Si Thammarat Campus were at moderate levels. If considering on a case-by-case basis, it was found that the factor affecting the operational efficiency at a high level were organizational commitment ($X=3.93$), operational environment ($X=3.75$), and teamwork ($X=3.72$). The moderate factors were income and welfare ($X=3.31$), co-worker relationships ($X=3.17$), management ($X=3.02$), career development ($X=2.96$), and career path ($X=2.73$). And when analyzing the factors affecting the efficiency performance in all three aspects: organizational loyalty and integrity, perseverance, responsibility, and paying attention to details at work were at moderate levels, reflecting that the support staff lacked enthusiasm for studying for career development and creativity in the workplace. Therefore, the university should urgently take additional measures to provide the support staff to work effectively to drive organizational growth.

Keywords : Working effectiveness, Support staff, Rajamangala University of Technology Srivijaya

บทนำ

พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 มาตรา 7 กำหนดให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เป็นสถาบันอุดมศึกษาด้านวิชาชีพและเทคโนโลยี โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ที่เน้นการปฏิบัติ ทำการสอน การวิจัย ผลิตรายวิชาให้ บริการทางวิชาการในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแก่สังคม ทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ปัจจุบันมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มีหน่วยงานจัดการศึกษาระดับคณะจำนวน 15 หน่วยงาน แบ่งเขตจัดการศึกษาออกเป็น 5 พื้นที่

ได้แก่ 1) จังหวัดสงขลา 2) จังหวัดตรัง 3) จังหวัดนครศรีธรรมราช พื้นที่ใลใหญ่
4) จังหวัดนครศรีธรรมราช พื้นที่ทุ่งใหญ่ และ 5) จังหวัดนครศรีธรรมราช พื้นที่ชนอม

มหาวิทยาลัยฯ มีการจำแนกบุคลากรออกเป็น 2 สาย คือ 1) บุคลากรสายวิชาการ เป็นสายหลักในการปฏิบัติภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย และ 2) บุคลากรสายสนับสนุน ทำหน้าที่สนับสนุนงานด้านธุรการ การบริการแก่บุคลากรสายวิชาการ นักศึกษา และบุคคลที่มาติดต่องานมหาวิทยาลัย การทำหน้าที่ให้ได้ดีของบุคลากรสายสนับสนุนนั้น ต้องรู้และเข้าใจหน้าที่และบทบาทของตนและของหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (วัลลภ สันติประชา, 2561) ซึ่งหัวใจสำคัญในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนคือ จิตบริการ หากบุคคลใดขาดซึ่งสิ่งนี้ก็จะไม่มีความสุขในการทำงาน และที่สำคัญบุคคลนั้นจะไร้คุณค่าในสายตาของผู้ใช้บริการ ผู้ร่วมงาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสุดท้ายอาจจะรู้สึกไร้คุณค่าในความรู้สึกของตนเองด้วย (สุพจน์ เอี้ยงกฤษร, 2560) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Operational Efficiency) และพฤติกรรมในการทำงาน นั้นหมายถึง องค์กรต้องสามารถทำอะไรได้มากกว่าคู่แข่งชั้น องค์กรต้องเติบโตเร็วกว่าคู่แข่งชั้น การวัดผลงานทำได้โดยการเทียบกับเป้าหมาย ถ้าหากสามารถทำได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ก็แสดงว่า มีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน การกระตุ้นให้บุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบันทำงานได้เต็มประสิทธิภาพจึงเป็นเป้าหมายที่สำคัญขององค์กร ในการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช ครั้งนี้เนื่องจากสายสนับสนุน จะมีเจ้าหน้าที่อยู่เป็นจำนวนมาก ทั้งข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำ โดยปฏิบัติหน้าที่ในงานบริหารทั่วไป ซึ่งประกอบไปด้วยงานธุรการ การเงิน การบัญชี พัสดุ บุคลากรงานทะเบียนและวัดผล เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ตลอดจนงานการเจ้าหน้าที่ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เพราะงานสนับสนุนเป็นงานที่มีความสำคัญ และจำเป็นในการขับเคลื่อนให้กลไกภายในดำเนินไปด้วยความรวดเร็ว เป็นระบบ ระเบียบ ถูกต้อง แม่นยำ สอดคล้องกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติ

ราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของเอกชน มาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ

ดังนั้นงานวิจัยฉบับนี้จึงเกิดขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงาน และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารที่สับเปลี่ยนของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตนครศรีธรรมราช ซึ่งหากนำไปวิจัย ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของผู้บริหารที่สับเปลี่ยนมาพิจารณา ในการวางแผนการบริหาร ทรัพยากร จะประโยชน์อย่างยิ่งต่อนโยบายการบริหาร จัดการมหาวิทยาลัยในการเพิ่มพูนประสิทธิภาพและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของสายสนับสนุน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นอันจะเป็น ประโยชน์ต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยในภาพรวมต่อไป

การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยมีความสนใจ ที่จะศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน เป็นการประกอบของคำ 2 คำ คือ ประสิทธิภาพ และการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงานหรือการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ได้มี นักวิชาการหลายท่านให้ความหมายดังนี้

Millet, J. D. (1954) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงาน ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก เช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการ อย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นต้น

จิตติมา อัครธิพิงค์ (2556) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน ในองค์กรเป็นหัวใจสำคัญในการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการ ดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความ

เจริญก้าวหน้า และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและบุคลากรองค์กร ซึ่งองค์ประกอบ การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่สำคัญ มีดังนี้

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและประเทศ
2. สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาของ องค์กรที่กำหนดทิศทางการดำเนินงาน วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศ การทำงานที่ส่งเสริมการทำงานของบุคลากร
3. ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคคล
4. กระบวนการขององค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญลำดับสองต่อจาก องค์ประกอบด้านบุคคล

Plowman, E., & Peterson, C. (1989) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของ ประสิทธิภาพการทำงาน ไว้ดังนี้คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณ (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของ หน่วยงาน
3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในลักษณะ ที่ถูกต้อง เหมาะสมกับหลักการและทันสมัย
4. ค่าใช้จ่าย (Cost) เป็นในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสม กับงานและวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

สรุปว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน คือ การปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถ และทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้นเจริญขึ้น เพื่อให้ บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะทำให้ตนเองผู้อื่นและองค์กรเกิดความสุขในที่สุด โดยการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กร หรือการพัฒนาสังคม

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการคงอยู่กับองค์กร

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1996) กล่าวว่า พนักงานที่ความผูกพันต่อองค์กรจะมีลักษณะเป็นบุคคลที่ต้องการคงอยู่กับองค์กรไม่ว่าองค์กรจะเป็นอย่างไร เช่น มีความทุ่มเทในการทำงาน ปกป้องทรัพย์สินขององค์กร มาทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีเป้าหมายร่วมกับองค์กร ความต้องการคงอยู่กับองค์กรนั้นต้องเกิดจากความผูกพันและความต้องการคงอยู่ในองค์กรใน 3 ด้านด้วยกันดังนี้

1. ด้านความรู้สึก (Affective Commitment) เป็นความรู้สึกยึดติดทางอารมณ์ที่มีต่อองค์กร เป็นความรู้สึกผูกพันเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกับองค์กร บุคลากรจะรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มุ่งมั่น ทุ่มเท เต็มใจ พร้อมทั้งจะอุทิศตนให้กับองค์กร เพื่อให้ตนเองได้อยู่กับองค์กรต่อไป

2. ด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) บุคลากรจะตระหนักว่าควรลงทุนหรือทุ่มเทกับองค์กรต่อไปหรือไม่ เนื่องจากความผูกพันที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคลากรให้กับองค์กร แสดงให้เห็นเป็นรูปธรรมในเรื่องพฤติกรรมการทำงานกับองค์กรนั้นๆ ต่อไป หรือในทางตรงกันข้ามเมื่อขาดความผูกพันก็จะโยกย้ายเปลี่ยนแปลงองค์กร ดังนั้น บุคลากรที่มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรในด้านความต่อเนื่องนั้นจึงมีความรู้สึกว่าจะจำเป็นต้องอยู่กับองค์กรต่อไป

3. ด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานทางสังคม เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองแทนสิ่งที่บุคลากรได้รับจากองค์กร แสดงออกในรูปของความจงรักภักดีต่อองค์กร เมื่อบุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กรย่อมทุ่มเทแรงกายแรงใจทำงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ

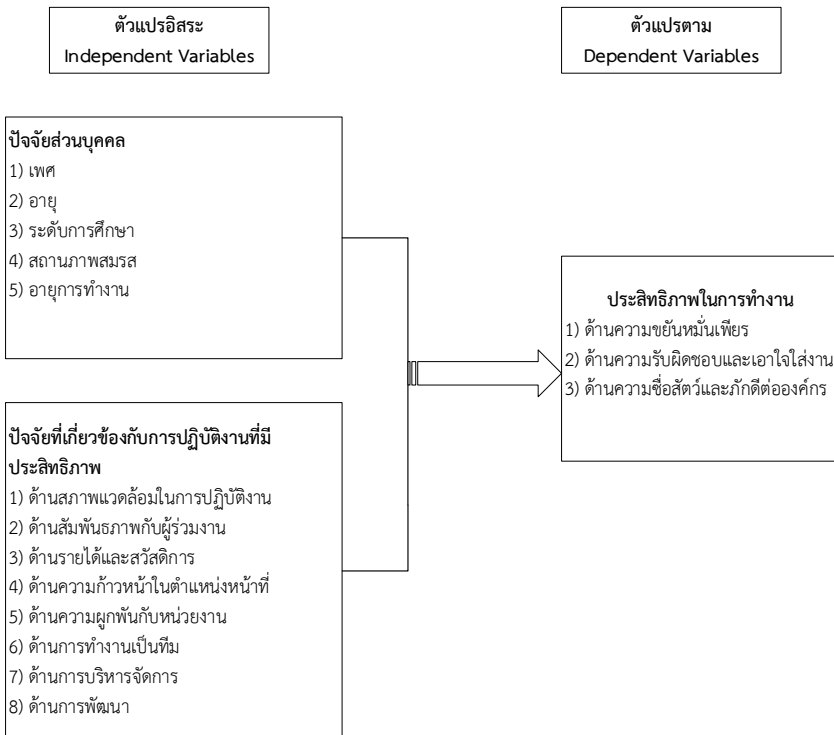
ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรสามารถแบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพในการปฏิบัติงาน

2. คุณลักษณะเกี่ยวกับงาน ได้แก่ ความท้าทายของงาน ขอบเขตของงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความเข้าใจในหน้าที่ และบทบาทในการปฏิบัติงาน

3. คุณลักษณะที่เกี่ยวกับองค์กร ได้แก่ การกระจายอำนาจในองค์กร ความสำคัญของหน้าที่ของบุคลากร ความชัดเจนของกฎข้อบังคับ ขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติงาน และความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการที่ทำให้บุคลากรในองค์กรได้ร่วมในการตัดสินใจ

4. ประสพการณ์จากการทำงาน ได้แก่ ความคาดหวัง ทักษะคติของเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกที่ตนเองได้รับค่าตอบแทนด้วยความยุติธรรม ความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือที่บุคลากรมีต่อองค์กร และการนึกถึงองค์กรหรือการที่องค์กรให้ความสำคัญต่อบุคลากร



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือวิจัย และวิธีการศึกษา

1. เครื่องมือวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้หลักการสุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แยกตามวิทยาเขตต่างๆ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ได้ตัวอย่าง 347 คน แล้วนำมาเปรียบเทียบสัดส่วนเพื่อแบ่งจำนวนตัวอย่างในแต่ละวิทยาเขตตามสัดส่วนที่กำหนด โดยเขตใต้ใหญ่ จำนวนประชากร 146 คน จำนวนตัวอย่าง 78 คน เขตทุ่งใหญ่ 155 คน จำนวนตัวอย่าง 83 คน และเขตชนอม 46 คน จำนวนตัวอย่าง 24 คน เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยแยกประชากรออกเป็นกลุ่มประชากรย่อยๆ หรือแบ่งเป็นชั้นภูมิก่อน โดยหน่วยประชากรในแต่ละชั้นภูมิจะมีลักษณะเหมือนกัน (homogenous) แล้วสุ่มอย่างง่ายเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มประชากร โดยกำหนดตัวแปรที่ต้องการศึกษา และตั้งสมมุติฐานการวิจัย โดยคาดคะเนถึงข้อสรุปว่ามีตัวแปรใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 การคำนวณโดยสูตรของ Taro Yamane (ทาโร ยามาเนะ) ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย คือ ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยตัวแปรอิสระได้แก่ 1) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน กลุ่มงาน รายได้ต่อเดือน 2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 8 ด้านคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพ

กับผู้ร่วมงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริหารจัดการ ด้านการพัฒนา และตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการ ได้แก่ ด้านความขยันหมั่นเพียร ด้านความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน ด้านความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช จำนวน 347 คน ซึ่งสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane โดยกำหนดขอบเขตความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 185 คน ใช้การเลือกแบบค้ำึงถึงความน่าจะเป็นแบบแบ่งเป็นชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ผู้วิจัย

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล โดยตรวจสอบเครื่องมือด้วยการนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษา (Content Validity) และโครงสร้างแบบสอบถาม (Construct Validity) ได้ค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ (Index of Item–Objective Congruence : IOC) ของแบบสอบถาม ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลด้วยตนเองและได้เก็บคืนด้วยตนเอง มีวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าสถิติด้วยระบบคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS สำหรับสถิติที่ใช้ได้แก่ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งการศึกษาแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยข้อมูลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน กลุ่มงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ใน 8 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริหารจัดการ และด้านการพัฒนา

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน 3 ด้าน ด้านความขยันหมั่นเพียร ด้านความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน และด้านความซื่อสัตย์และภาคีต่อองค์กร

โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และ 3 เป็นแบบสอบถามที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าคะแนน กำหนดเป็น 5 ระดับ (Rating Scale) ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ซึ่งมีเกณฑ์การแปลผลระดับการวัดข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่าเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดค่าระดับความคิดเห็นแต่ละช่วงคะแนน ดังนี้ (พรพิมล คงจิม, 2554)

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. วิธีการศึกษา

หลังจากการเก็บข้อมูลได้ตามเป้าหมาย 185 ชุดตัวอย่าง มาวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรม SPSS ในการประมวลผลข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่ออธิบายข้อมูลกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 ส่วน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อหาความสัมพันธ์ในสมมติฐาน

แบบสอบถามส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D)

แบบสอบถามส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงาน 3 ด้าน วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่า Severity Index (S.I.) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 185 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 การคำนวณโดยสูตรของ Taro Yamane (ทาโร ยามาเนะ) พบว่า

เพศ กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.3 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 29.7 อายุกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ระดับอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.8 รองลงมาในระดับอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.8 ระดับอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.1 และอายุสูงกว่า 51 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 78.9 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 13.5 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.6 ตามลำดับ สถานภาพการสมรส กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพที่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 62.7 รองลงมากลุ่มที่เป็นคนโสด คิดเป็นร้อยละ 28.6 และกลุ่มที่เป็นหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 8.6 ตามลำดับ

อายุการทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุการทำงานระหว่าง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.2 รองลงมาได้แก่ กลุ่มที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.4 กลุ่มที่มีอายุการทำงานระหว่าง 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.7 กลุ่มที่มีอายุการทำงานมากกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.4 และกลุ่มที่มีอายุการทำงานระหว่าง 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.3

ตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกลุ่มตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาได้แก่กลุ่มตำแหน่งอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 23.2 กลุ่มตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 10.3 กลุ่มตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี คิดเป็นร้อยละ 6.5 กลุ่มตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ คิดเป็นร้อยละ 3.2 กลุ่มตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานบริหาร คิดเป็นร้อยละ 2.7 กลุ่มตำแหน่งนักวิชาการพัสดุ

คิดเป็นร้อยละ 2.2 กลุ่มตำแหน่งนักวิชาการโสตทัศนศึกษา คิดเป็นร้อยละ 1.1 กลุ่มตำแหน่งบรรณารักษ์ คิดเป็นร้อยละ 1.1 และกลุ่มตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ กลุ่มงานตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมาได้แก่กลุ่มลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 34.1 กลุ่มพนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 12.4 กลุ่มข้าราชการจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และกลุ่มลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพใน 8 ด้าน

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.75	0.83	มาก
2. ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน	3.17	0.80	ปานกลาง
3. ด้านรายได้และสวัสดิการ	3.31	0.93	ปานกลาง
4. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	2.73	0.84	ปานกลาง
5. ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน	3.93	0.42	มาก
6. ด้านการทำงานเป็นทีม	3.72	0.81	มาก
7. ด้านการบริหารจัดการ	3.02	0.64	ปานกลาง
8. ด้านการพัฒนา	2.96	1.97	ปานกลาง
รวม	3.32	0.91	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพทั้ง 8 ด้าน สามารถวิเคราะห์ผลการวิจัยได้ดังนี้

- 1) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายข้อพบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก มี 6 ด้าน คือ (1) สถานที่ทำงาน มีความสะอาดตกแต่งบริเวณโดยรอบสวยงามและเป็นระเบียบเรียบร้อย (2) สถานที่ทำงานมีพื้นที่จัดแบ่งเป็นสัดส่วนตามฝ่าย/งานอย่างเหมาะสม (3) สถานที่ทำงานมีการจัดห้องทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย จัดเก็บเอกสารเป็น

หมวดหมู่สะดวกต่อการค้นหา (4) สถานที่ทำงานมีแสงสว่าง อุณหภูมิ และสภาพการปฏิบัติงานที่เหมาะสมแก่การทำงาน (5) สถานที่ทำงานมีแสงสว่าง อุณหภูมิ และสภาพการปฏิบัติงานที่เหมาะสมแก่การทำงาน (6) สถานที่ทำงานมีแสงสว่าง อุณหภูมิ และสภาพการปฏิบัติงานที่เหมาะสมแก่การทำงาน (7) สถานที่ทำงานไม่มีเสียงรบกวน มีบรรยากาศที่ดี เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ส่วนอีกสองด้าน มีระดับความคิดเห็น อยู่ระดับปานกลาง

2) ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้ง 6 ด้าน คือ (1) ท่านมีโอกาสพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ (2) เพื่อนร่วมของท่านให้ความสนับสนุนและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของท่านเป็นอย่างดี (3) เพื่อนร่วมงานมีส่วนกระตุ้นให้ท่านมีกำลังใจในการทำงาน (4) ท่านได้รับมอบหมายจากหัวหน้างานให้รับผิดชอบงานสำคัญๆ เสมอ (5) เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากท่าน (6) ท่านสามารถปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานได้เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือปัญหาส่วนตัว

3) ด้านรายได้และสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ สวัสดิการ การเบิกเบี้ยเลี้ยงเดินทางได้รับการจัดสรรจากหน่วยงานเพียงพอและมีความเสมอภาคกันในการจัดสรร ส่วนอีก 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง คือ (1) ผลตอบแทนที่ได้รับต่อเดือนเพียงพอกับรายจ่ายเพื่อดำรงชีวิต (2) ผลตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบของท่าน (3) ท่านได้รับสวัสดิการในการปฏิบัติงานเพียงพอและมีความเหมาะสม (4) ผลตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานที่ปฏิบัติเหมือนกัน (5) ในการพิจารณาผลตอบแทนเลื่อนขั้นเงินเดือน หน่วยงานของท่านมีความโปร่งใสและยุติธรรม

4) ด้านความก้าวหน้าในด้านตำแหน่งหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 5 ด้าน คือ (1) ลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบ และตำแหน่งที่ท่านดำรงอยู่เปิดโอกาสให้ท่านเลื่อนตำแหน่งได้สูงขึ้น (2) ความก้าวหน้าของตำแหน่งงานใน

สายงานของท่านมีความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน (3) เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นตำแหน่งในหน่วยงานของท่านมีโอกาสก้าวหน้ามากกว่า (4) หน่วยงานของท่านให้การสนับสนุนในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น (5) หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาบุคลากรในแต่ละฝ่าย/งานให้มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ โดยการสอนงานหรือการเข้ารับการฝึกอบรมสัมมนา

5) ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน คือ (1) ท่านมีความภูมิใจเมื่อได้ยินบุคคลอื่นกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี (2) ท่านปฏิบัติตนที่เป็นแบบอย่างที่ดีขององค์กร (3) ท่านมีความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อองค์กร โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง

6) ด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้ง 6 ด้าน คือ (1) พนักงานในองค์กรทำงานร่วมกันในลักษณะช่วยเหลือเกื้อกูลกันอย่างเป็นมิตร (2) เพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ (3) พนักงานทุกคนในองค์กรพึงพอใจที่ได้ช่วยเหลือและเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของผู้อื่น (4) พนักงานทุกคนในองค์กรเต็มใจและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี (5) ในองค์กรจัดให้มีการนำทักษะความรู้ ความสามารถของแต่ละคนมาร่วมกันทำงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด (6) องค์กรโดยภาพรวมแล้วมีการทำงานแบบเป็นทีม

7) ด้านการบริหารจัดการ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน คือ (1) ดำเนินการตามกระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญตามภารกิจที่ได้รับการพิจารณาและกำหนดโดยฝ่ายบริหาร (2) มีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ (3) มีการสื่อสารให้กับบุคลากรที่รับผิดชอบปฏิบัติตามแผนทราบอย่างเข้าใจและทั่วถึง (4) มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการตามแผนอย่างชัดเจน (5) ใช้งบประมาณเป็นไปตามแผนงาน ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

8) ด้านการพัฒนา อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน คือ (1) หน่วยงานสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านความก้าวหน้า

ในตำแหน่งหน้าที่ การดำเนินการวิจัยและนวัตกรรมใหม่ๆ (2) ท่านมีโอกาพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการทำงานโดยการเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาหรือกิจกรรมการจัดการความรู้ (3) การพัฒนาความรู้ความสามารถส่งผลต่อความก้าวหน้าในงานของท่าน ส่วนอีก 2 ด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ (1) ท่านมีความมั่นคงกับงานที่ทำอยู่ในขณะนี้ (2) หน่วยงานนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานของท่านมีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงาน 3 ด้าน คือ ด้านความขยันหมั่นเพียร ด้านความรับผิดชอบและ เอาใจใส่ในงาน ด้านความซื่อสัตย์และกตัญญู

ตารางที่ 2 ประสิทธิภาพในการทำงาน 3 ด้าน

ประสิทธิภาพในการทำงาน 3 ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความขยันหมั่นเพียร	2.65	0.48	ปานกลาง
2. ด้านความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน	3.07	0.81	ปานกลาง
3. ด้านความซื่อสัตย์และกตัญญูต่อองค์กร	4.16	0.76	มาก
รวม	3.29	0.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 ประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช ทั้ง 3 ด้านวิเคราะห์ได้ดังนี้

1) ด้านความขยันหมั่นเพียร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.65$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน คือ (1) ความกระตือรือร้นการทำงานด้วยบริการที่ยิ้มแย้มเสมอ (2) กระตุนเตือนตนเองหรือสร้างแรงจูงใจภายในให้อยากทำงานตลอดเวลา (3) ความเพียรพยายามในงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพ (4) มาปฏิบัติงานก่อนเวลาเพื่อเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ

2) ด้านความรับผิดชอบและเอาใจใส่ใน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.07$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ทั้ง 4 ด้าน คือ (1) มีการศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ตลอดเวลา (2) มีความสร้างสรรค์คิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการทำงานเสมอ (3) มีประสบการณ์ในการทำงานที่มีผลต่องานที่ทำอยู่ (4) ปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบทันเวลา ส่วนอีก 1 ด้านอยู่ในระดับปานกลางคือ ขาดการทุ่มเทและเอาใจใส่ต่อหน้าที่การงานที่รับรอง

3) ด้านความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร อยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=4.16$) ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน คือ (1) ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และภักดีต่อองค์กร (2) รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จขององค์กร (3) เต็มใจให้ความช่วยเหลือในงานนอกเหนืองานประจำ (4) ต้องการมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรให้มีความเสี่ยงมากยิ่งขึ้น

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษาผู้วิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลการศึกษาดตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยที่อยู่ในระดับมากคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยที่อยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านสัมพันธภาพของร่วมงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านการบริหารจัดการและด้านการพัฒนา ปัจจัยที่อยู่ในระดับน้อย คือ ด้านความผูกพันกับหน่วยงานผลการวิเคราะห์ดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยบางส่วนของ เมธี ไพรัชิต (2556) เรื่อง การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท สุธานี จำกัด พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เหมือนกันแต่ถ้าเปรียบเทียบรายด้านแล้วมีความแตกต่างกัน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมจัดอยู่ใน

ระดับปานกลาง แต่ของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านด้านสัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน ไม่แตกต่างกัน

โดยรายละเอียดปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช รายด้านดังต่อไปนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับมาก แสดงว่าเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน จะประสิทธิภาพถ้าสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยในการทำงาน โดยรวมไปถึงบรรยากาศ จะส่งผลให้การทำงานของเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมธี ไพรัชิต (2556) เรื่อง การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท สุธานี จำกัด

2. ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน จากการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน มีสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานคนอื่นไม่มากนัก อาจจะต้องมีการจัดประชุมหรือสัมมนาอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนมีสัมพันธภาพกันมากยิ่งขึ้น โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมธี ไพรัชิต (2556) เรื่อง การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท สุธานี จำกัด ซึ่งด้านการติดต่อสื่อสารความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

3. ด้านรายได้และสวัสดิการ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน มีความต้องการ รายได้และสวัสดิการเพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมหาวิทยาลัย อาจจะต้องเพิ่มสวัสดิการให้แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยให้คล้ายคลึงกับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ มยุรี บุญเยี่ยม (2558) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยการอาชีพวังชะ ด้านค่าตอบแทน เงินเดือน และสวัสดิการ

4. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน ยังมีความเข้าใจในความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน ไม่ชัดเจน มหาวิทยาลัยควรมีแนวทางการพัฒนาความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ โดยการสื่อสารให้ครอบคลุมทุกภาคส่วน

5. ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน พบว่าอยู่ในระดับน้อย แสดงว่าเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนไม่มีความภาคภูมิใจในการที่ได้ทำงานอยู่ในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ และอาจจะส่งผลต่อความจงรักภักดีขององค์กรรวมทั้งจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงาน ลดลง ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรเร่งในการสร้างความผูกพันกับเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน โดยเร่งด่วน

6. ด้านการทำงานเป็นทีม พบว่าอยู่ในระดับมาก แสดงว่าเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน มีความร่วมมือในการทำงาน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ มยุรี บุญเยี่ยม (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากร วิทยาลัยการอาชีพพังงา

7. ด้านการบริหารจัดการ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนมีความเข้าใจในเรื่องของการบริหารจัดการ แผนปฏิบัติงาน หรือ การใช้จ่ายงบประมาณ ไม่มากนักมหาวิทยาลัยควรอาจจะมีการปฐมนิเทศพนักงาน ก่อนเข้าทำงานเพื่อมีความเข้าใจในการบริหารงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดย สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรสุดา ดุสิตรัตน์กุล (2557) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและ สหกรณ์: ศึกษาเฉพาะกรณี ของบุคลากรส่วนกลาง

8. ด้านการพัฒนา พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนมีโอกาสในการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการทำงานยังมีไม่มาก มหาวิทยาลัยควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อจะได้ พัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้น เมื่อนำปัจจัยดังกล่าวข้างต้นมาวิเคราะห์ผลที่มีต่อประสิทธิภาพในการ ทำงานของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช ทั้ง 3 ด้าน พบว่า

1. ด้านความขยันหมั่นเพียร พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนในเรื่องความกระตือรือร้นของการทำงาน การบริการที่ยิ้มแย้ม อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนอย่างเร่งด่วน

2. ด้านรับผิดชอบและเอาใจใส่ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน ไม่ค่อยมีการศึกษาหาความรู้ในเรื่องการพัฒนางานและความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ตลอดจน ความละเอียดรอบคอบในงานที่ไม่มากเท่าที่ควร มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมในด้านนี้โดยเร่งด่วน

3. ด้านความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร พบว่าอยู่ในระดับสูง แสดงว่าเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน มีความรู้สึกภักดีต่อองค์กร และภาคภูมิใจกับความสำเร็จขององค์กรในระดับสูง

2. ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาโดยวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อได้ข้อมูลรายละเอียดเชิงประจักษ์ที่ลึกซึ้งขึ้น

2. ควรจะศึกษาปัจจัยด้านด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ว่ามีสาเหตุใดที่ทำให้เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน มีความผูกพันกับหน่วยงานน้อย

3. ควรขยายการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ในทุกพื้นที่ และนำมาเปรียบเทียบกัน

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนทุนวิจัยจากวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย งบรายได้ประจำปี 2561

บรรณานุกรม

- จิตติมา อัครฉติพงศ์. (2556). **เอกสารประกอบการสอน วิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**. พระนครศรีอยุธยา: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ชัชรินทร์ ทองหม่อมราม และ บุญอนันต์ พินัยทรัพย์. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี, **วารสารการเมืองการปกครอง**, 11(1), 118-139.
- ชินโชติ นาไพบรวัน, และ สมบูรณ์ ศิริสรวิทย์. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น. **วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร**, 5(1), 261-268.
- ธนภรณ์ พรณราย (2565). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา** (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พินดา นิลอรุณ, และ ประสพชัย พสุนนท์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. **จันทร์เกษมสาร**, 21(41), 29-38.
- พรพิมล คงฉิม. (2554). **การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท เอ็ม.แอล.อี. - ดีแมก (ที) จำกัด** (สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิชญา วัฒนะรังสรรค์, และ ชลวิษ สุธัญญารักษ์. (2559). การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์. **Journal of Humanities and Social Sciences Walaya Alongkorn**, 11(1), 71-80.
- พัทตร์พิมล สมบัติใหม่, และ กมล ทิพย์คำใจ. (2558). แรงจูงใจของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน. **Journal of Graduate Research**, 6(2), 123-139.

- มยุรี บุญเยี่ยม. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพ สังขะ. สุรินทร์: วิทยาลัยการอาชีพสังขะ. สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.**
- เมธี ไพรัชิต. (2556). **การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท สุธานี จำกัด (สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.**
- วัลลภ สันติประชา. (2561). **บทบาทและหน้าที่บุคลากรสายสนับสนุนในการพัฒนาการศึกษาไทย. วารสารวิชาการ ปชมท., 7(1),1-2.**
- สมใจ ลักษณะ. (2544). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: คณะวิทยาการจัดการ, สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.**
- สาวิตรา สุวรรณ. (2560). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้.**
- สุพจน์ เอียงบุญขร. (2560). **บทบาทหน้าที่สำคัญของฝ่ายสนับสนุนต่อภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย. วารสารวิชาการ ปชมท., 6(3), 1-4.**
- สุภาภรณ์ ชัยวงษา (2559). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานอัยการสูงสุด กรณีศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.**
- อรสุดา ดุสิตรัตนกุล. (2557). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์: ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**
- อภิชัย จตุพรวาที. (2557). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ จังหวัดนครสวรรค์ (งานวิจัย). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.**

เอกราช ปลอดโปร่ง. (2557). **ได้ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการบริหารจัดการ
ของพนักงานเทศกิจ สำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร**
(วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา :
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1996). Affective, continuance, and normative
commitment to the organization: An examination of construct
validity. **Journal of vocational behavior**, 49(3), 252-276.

Chuchet, S. (2013). **Performance improvement**. Graduate Studies, Faculty
of Education, Ramkhamhaeng University.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research
activities. **Educational and psychological measurement**, 30(3),
607-610.

Millett, J. D. (1954). **The Organization and Role of the Army Service Forces**.
Office of the Chief of Military History, Department of the Army.

Plowman, E., & Peterson, C. (1989). Business organization and management.
Illinois: Irwin.