

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการสำนักเทคโนโลยีการศึกษา  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

The Effectiveness of the Work of Academic Support Personnel, Bureau of  
Educational Technology Ramkhamhaeng university

อาณัฐ พรหมอ่อน  
นักศึกษาลัทธิรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 116 คน เครื่องมือที่ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t test (Independent t test) ค่า F test (Independent sample F test) และสถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient ผลการวิจัยพบว่า (1) บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงส่วนใหญ่มีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน อยู่ในระดับมาก (2) บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัจจัยด้านการบริหาร ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านการประสานงาน ด้านใช้หลักคุณธรรมในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง (3) ปัจจัยด้านการบริหารทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านการประสานงาน ด้านใช้หลักคุณธรรมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพ, บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ, พฤติกรรมการทำงาน

ABSTRACT

The purpose of this research is (1) to study the effectiveness of the academic support personnel. Educational Technology Agency Ramkhamhaeng University (2) to study administrative factors affecting the effectiveness of the academic staff Educational Technology Agency Ramkhamhaeng university This research is quantitative research. The sample used in this research was the academic support personnel. Educational Technology Agency The 116 students in Ramkhamhaeng University used the data collection tool in this research as a questionnaire. The statistics used in the research were frequency, percentage, mean Standard deviation, t test (Independent t test), F test (Independent sample F test) and Pearson Product Moment Correlation

Coefficient. The results of the study were as follows: (1) Academic Support Staff, Office of Educational Technology Ramkhamhaeng University is most effective in all three aspects of work behavior of personnel. On the progression of duty. And the workplace environment. In a very high level. (2) Academic Support Staff, Bureau of Educational Technology Most Ramkhamhaeng universities are of the opinion that the four management factors are leadership. Policy management Coordination The use of virtue in the work. Affect the effectiveness of the operation at the medium level. (3) Four management factors: leadership Policy management Coordination The use of virtue in the work. There were positive correlations with the performance of the academic support personnel, Office of Educational Technology. Ramkhamhaeng university Statistically significant at the 0.05 level

**Keywords:** Effectiveness, Academic Support Staff, Work Behavior

## บทนำ

มหาวิทยาลัย เป็น สถาบัน การ ศึกษา ระดับอุดมศึกษา ที่มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมความรู้ความสามารถให้กับคนในประเทศแล้วในปัจจุบัน นอกเหนือจากการจัดการเรียนการสอนที่ถือเป็นหน้าที่หลักสำคัญแล้ว ยังต้องให้ความรู้แก่ผู้สนใจศึกษาหาความรู้ด้วยอีกทั้งยังมีภาระงานอื่นๆ ที่เพิ่มเติมขึ้นมาเพื่อขับเคลื่อนองค์การให้มีความก้าวหน้า และยังมีภาระงานนอกเหนือจากการจัดการเรียนการสอนอีก อาทิ การให้บริการวิชาการแก่ชุมชน การบริการการศึกษา การประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก การเงิน และพัสดุ และการประชาสัมพันธ์ ซึ่งภาระหน้าที่หลักของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งถือเป็นบุคลากรที่มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้องค์กร สถาบันการศึกษาสามารถพัฒนาการให้บริการการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ เป็นมหาวิทยาลัยตลาดวิชาแห่งเดียวในประเทศไทยและเป็นสถาบันชั้นนำอันดับต้นๆของประเทศ ซึ่งรับบุคคลเข้าศึกษาโดยไม่สอบคัดเลือกและไม่จำกัดจำนวน ทำการเรียนการสอนแบบตลาดวิชา คือมีการเรียนการสอนในชั้นเรียนเช่นเดียวกับมหาวิทยาลัยปกติ แต่ไม่บังคับเข้าชั้นเรียน อันเป็นระบบเดียวกันกับมหาวิทยาลัยวิชาธรรมศาสตร์และการเมืองในอดีต มหาวิทยาลัย

รามคำแหงเป็นหนึ่งในสถาบันการศึกษาชั้นนำของประเทศไทยและมีชื่อเสียงในด้านรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์อย่างมากที่ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2514 โดยสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและรัฐบาลในสมัยนั้น เพื่อแก้ไขปัญหาขาดแคลนสถานการศึกษาระดับอุดมศึกษา พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยรามคำแหงจึงเกิดขึ้น โดยอันเชิญพระนามรามคำแหงมหาราช พระมหากษัตริย์ไทยผู้ทรงริเริ่มประดิษฐ์อักษรไทยมาเป็นเกียรติแก่ชาวไทย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อขยายโอกาสและความเสมอภาคทางการศึกษาให้กับปวงชนชาวไทยทุกคนขึ้น วันที่ 26 พฤศจิกายนของทุกปีจึงถือเป็นวันสถาปนามหาวิทยาลัยรามคำแหงนับตั้งแต่นั้นมา

มหาวิทยาลัยตลาดวิชา ระบบการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหงจึงเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถเลือกวิธีเรียนที่เหมาะสมกับความต้องการและความจำเป็นของแต่ละบุคคล จึงจัดให้มีการบรรยายในชั้นเรียนสำหรับผู้ที่จะเข้าฟังบรรยายในชั้นเรียน และจัดให้มีสื่อการสอนทางไกลเพื่อศึกษาด้วยตนเอง เช่น ตำราเรียน การบรรยายผ่านวิทยุและโทรทัศน์ ตลอดจนอินเทอร์เน็ต เพื่อให้นักศึกษาที่มีภาระการทำงาน หรืออยู่ในท้องถิ่นห่างไกลไม่สามารถเดินทางมาเรียนอย่างสม่ำเสมอได้ (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2559) เพื่อเพิ่มโอกาสทางการศึกษาให้มากยิ่งขึ้น จึงทำให้มีการจัดตั้งสำนัก

เทคโนโลยีการศึกษาขึ้นมา เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาที่ไม่สามารถเดินทางมาเรียนได้ตามปกติ

สำนักเทคโนโลยีการศึกษา เริ่มจัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ.2529 ซึ่งประกาศในหนังสือราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 103 หน้า12 ตอนที่ 59 วันที่ 14 เมษายน 2529 เพื่อจัดระบบงานใหม่ โดยรวมงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเข้าไว้ด้วยกัน ได้แก่ งานของฝ่ายโสตทัศนศึกษาสำนักหอสมุดกลางและงานของสำนักงานวิทยุและโทรทัศน์ การศึกษา สำนักงานอธิการบดี (สำนักเทคโนโลยีการศึกษา, 2559)

โครงการจัดตั้งสำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นโครงการในแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2525-2529) ซึ่งได้ผ่านการพิจารณาและได้รับความเห็นชอบตามลำดับ ดังนี้ (1) คณะกรรมการทบทวมหาวิทยาลัยในคราวประชุมครั้งที่ 11/2527 เมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 2527 ตามบันทึกที่ ทม 1204/33432 ลงวันที่ 14 ธันวาคม 2527 (2) คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการและระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ตามบันทึกที่ ปพพ. 48/2528 ลงวันที่ 22 ตุลาคม 2528 (3) คณะรัฐมนตรี ในคราวประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2528 ตามหนังสือสร.0203/339 ลงวันที่ 28 พฤศจิกายน 2528 โดยให้มีการแบ่งส่วนราชการในสำนักเทคโนโลยีการศึกษา ออกเป็น 1 สำนักงาน และ 4 ฝ่าย ดังนี้ (1)สำนักงานเลขานุการ จำนวน 32 คน (2) ฝ่ายโสตทัศนศึกษา จำนวน 43 คน (3) ฝ่ายวิทยุและโทรทัศน์การศึกษา จำนวน 19 คน (4) ฝ่ายเทคนิคจำนวน 52 คน (5) ฝ่ายศูนย์บริการและพัฒนาสื่อเทคโนโลยีการศึกษาจำนวน 17 คน

ด้วยความมุ่งมั่นที่สนับสนุนการศึกษาอย่างมีคุณภาพ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา จึงมีปรัชญาที่ว่า “เทคโนโลยีก้าวหน้า พัฒนาก้าวไกล สื่อการศึกษาทันสมัย ร่วมใจบริการ” และเพื่อรักษามาตรฐานการการสนับสนุนด้านการศึกษาอย่างมีคุณภาพสำนักเทคโนโลยีฯ จึงสร้างสรรค์ ให้บริการด้านสื่อการศึกษา มุ่งมั่นให้บุคลากรเป็นผู้รู้ตน รู้คนรอบข้าง ร่วมสรรค์สร้างงาน ภายใต้กรอบ

แห่ง ความรู้คู่คุณธรรม เพื่อให้สอดคล้องกับปรัชญามหาวิทยาลัย “ส่งเสริมความเสมอภาคทางการศึกษา ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรม”

เนื่องจากประสิทธิผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญ ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมุ่งเน้นถึงหัวข้อและประเด็นปัญหาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงความต้องการในการสนับสนุนและส่งเสริมเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

### ทบทวนวรรณกรรม

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

Drucker (1964: 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพหมายถึงการทำให้ถูกต้องกล่าวคือความสามารถในการเลือกวัตถุประสงค์ได้อย่างเหมาะสม

Etzioni (1964: 8) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การว่าหมายถึงขนาดของความสามารถขององค์การในการที่จะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายต่าง ๆที่กำหนดไว้

Fiedler (1967: 11) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพหมายถึงความสามารถของบุคคลในการทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายของงานที่วางไว้ซึ่งรวมถึงพฤติกรรมกรวางตนในการทำงานและบรรยากาศการทำงานในกลุ่มนี้ที่เอื้อต่อการบรรลุเป้าหมาย

Barnard (1968: 55) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพองค์การ คือ การตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์การ

อย่างสมบูรณ์ ความเข้มของการตอบสนองอย่างสมบูรณ์จะเป็นตัวชี้วัดความเข้มของประสิทธิผล

ทองใบ สุคซารี (2545: 107-115) ได้ให้นิยามความหมาย “ประสิทธิผลขององค์กร” ว่าหมายถึงระดับที่องค์กรได้ตระหนักถึงเป้าหมายขององค์กรที่ต้องการทำให้บรรลุผลชี้ให้เห็นว่าประสิทธิผลเป็นแนวความคิดในวงกว้างจำเป็นที่จะต้องพิจารณาตัวแปรที่สำคัญ 2 ระดับคือการพิจารณาในระดับขององค์กรและระบย่อยขององค์กรโดยประเมินจากเป้าหมายต่างๆ ขององค์กรว่าบรรลุผลสำเร็จเพียงใด

ธีรลักษณ์ นิคมพาลี (2546: 45) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิผล หมายถึง การพิจารณาผลของการทำงานว่าสำเร็จลุล่วงตามจุดประสงค์ หรือตามที่คาดหวังไว้เป็นหลัก

ฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์ (2549: 36) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิผล หมายถึงความสามารถของบุคคลในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้ได้ผลงานหรือผลผลิตตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้

จากความหมายของประสิทธิผล จึงสรุปได้ว่า ประสิทธิผลเกี่ยวข้องกับพิจารณาของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังประสงค์ หรือที่คาดหวังไว้เป็นหลัก หรือเกี่ยวข้องกับความสำเร็จของเป้าหมายหรือเป็นเครื่องตัดสินใจในขั้นสุดท้ายว่า การบริหารและองค์กรประกอบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด

### แนวคิดและทฤษฎีทางการบริหาร

การบริหาร เป็นกิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลหลายคนร่วมมือกันปฏิบัติเพื่อทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างร่วมกันด้วยการประสานสัมพันธ์โดยมีกฎระเบียบต่าง ๆ ที่ช่วยให้เอื้ออำนวยต่อกิจกรรมที่กระทำให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนดเอาไว้อย่างชัดเจน โดยการบริหารเป็นการลงมือกระทำหลังจากวางนโยบายหลักการบริหารมาแล้ว ซึ่งในขั้นตอนนี้จะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหาร เพื่อที่จะนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่ได้แก่ บุคลากร วัสดุ งบประมาณ มาจัดการตามหลักการที่ได้วางไว้ โดยมีกระบวนการเป็นขั้นตอนและ

ชัดเจน เพื่อทำให้เกิดความสำเร็จเป็นรูปธรรมตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้นั้น การบริหารที่ดีนั้นจะต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในองค์กรอย่างเต็มใจ จึงจะนำไปสู่การขับเคลื่อนงานไปสู่ความสำเร็จ ทั้งที่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถและทักษะของผู้บริหารที่จะปลูกและกระตุ้นให้คนในองค์กรทำงานร่วมกันนำไปสู่ความสำเร็จเป็นไปตามที่ต้องการ (อ้างถึงใน นพดล ไชยบาล, 2553: 8-9)

การดำเนินงานหรือการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของคนภายในองค์กรนั้น เพื่อให้ได้ตามสิ่งที่ต้องการตั้งเป้าหมายเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์จำเป็นต้องมีผู้ที่ร่วมกิจกรรมดำเนินการอยู่จำนวนหนึ่งการบริหารเป็นเครื่องมือที่คอยสนับสนุนให้เกิดการทำงานร่วมกันระหว่างบุคคลกลุ่มและใช้บุคคลและกลุ่มเพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์กร ซึ่งคำว่าการบริหารหรือเรียกอีกอย่างว่า การจัดการ โดยแปลมาจากคำว่า Administration หรือ Management ซึ่งมีความหมายเหมือนกันและสามารถใช้แทนกันได้ โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายการบริหารมากมายเช่น นพพงษ์ บุญจิตราดุล (2534: 3) ให้ความหมายการบริหารว่าหมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ร่วมมือกันดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างที่บุคคลร่วมกันกำหนด โดยใช้กระบวนการอย่างมีระเบียบและใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่า ขณะที่สมคิด บางโม (2538: 29) ได้ให้ความหมายการบริหารไว้ว่า หมายถึง ศิลปะในการใช้คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ขององค์กรและนอกองค์กรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับ สมยศ นาวิกาน (2537: 18) ได้ให้ความหมายการบริหารไว้ว่า หมายถึง กระบวนการของการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุมกำลังความพยายามของสมาชิกขององค์กรและใช้ทรัพยากรอื่นๆ เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้

แนวคิดการบริหารของ Henri Fayol (อ้างถึงในวันชัย มีชาติ, 2552: 34-36) ได้เสนอองค์ประกอบของการบริหารไว้ 5 ประการดังนี้

1. การวางแผน (planning) ซึ่งได้แก่ การกำหนดภาพในอนาคตที่องค์กรต้องการจะบรรลุและวิธีการในการดำเนินการให้ประสบผล การวางแผนจะต้องมีลักษณะสำคัญคือ มีความเป็นเอกภาพ (unity) มีความต่อเนื่อง (continuity) มีลักษณะยืดหยุ่น (flexible) และมีความกระชับและชัดเจน (precision) การวางแผนจะมีความเกี่ยวข้องกับการคาดการณ์อนาคตขององค์การ

2. การจัดรูปงานหรือการจัดองค์การ (organizing) องค์ประกอบในเรื่องการจัดองค์การเป็นการพิจารณาแบ่งงานภายในหน่วยงานว่าใครควรทำอะไรในองค์การควรประกอบด้วยควรประกอบด้วยหน่วยงานย่อยมากน้อยเพียงใด และแต่ละหน่วยงานย่อยควรจะทำหน้าที่ใดจึงจะทำงานในองค์การบรรลุผล

3. การสั่งการ (command) ได้แก่ การกำหนดหรือมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการตามที่ต้องการได้ ผู้สั่งการจะต้องมีความรู้ในเรื่องของงานสามารถจัดการหรือจัดผู้ไว้ความสามารถออกไปจากองค์การได้ สามารถยกตัวอย่างที่เห็นชัด สามารถสรุปการทำงานที่ผ่านมาได้ และไม่หมกหมุ่นอยู่กับรายละเอียดมากนัก มีความสามารถในการเชื่อมโยงงานและบุคคลเข้าด้วยกัน

4. การประสานงาน (co-ordination) เป็นการสร้างความกลมกลืนในการปฏิบัติงานขององค์การให้ทุกส่วนในองค์การทำงานเชื่อมโยงกันเพื่อให้เกิดเป้าหมายตามที่ต้องการ โดยการเชื่อมกิจกรรมต่างๆ ในองค์การเข้าด้วยกันเป็นการสร้างอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การ

5. การควบคุม (control) ได้แก่ การตรวจสอบการดำเนินการขององค์การให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ การควบคุมจะเป็นหน้าที่ที่มีความเกี่ยวข้องกับการวางแผนอย่างชัดเจน การควบคุมจะมุ่งพิจารณาถึงข้อผิดพลาดและจุดอ่อนที่เกิดขึ้นเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง

### ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจและความพึงพอใจ

การจูงใจเป็นเรื่องสำคัญอันดับแรกของผู้บริหารที่จะต้องให้ความสนใจ เพราะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานภายในองค์การ การจูงใจ จึง

เป็นกระบวนการที่บุคคลภายในองค์การถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าต่างๆ โดยเจาะจง ให้กระทำตามความต้องการของผู้บริการเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการจูงใจได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น จึงมีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการจูงใจไว้ดังนี้

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (อ้างถึงใน นพดล ไชยบาล, 2552: 14) ได้ให้คำจำกัดความของการจูงใจ (Motivation) เป็นภาษาละติน ว่า Movere หมายความว่า การเคลื่อนไหว (To Move) ซึ่งเป็นความรู้สึกซึ่งไม่หยุดนิ่ง อันยังส่งผลให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำ

นอกจากนี้ยังมี สมเดช มุ่งเมือง (อ้างถึงใน นพดล ไชยบาล, 2552: 14) ได้ให้ความหมายของการจูงใจไว้ในพฤติกรรมองค์การการจูงใจ หมายถึง พลังที่มีอยู่ในตัวบุคคลที่มีอิทธิพลผลักดันให้แสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุถึงความพึงพอใจตามความต้องการของแต่ละบุคคลและมีการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ

Stauss and Sayles (1967, pp. 142-143) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรคนเราจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจและสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

กาญจน์ เรืองมนตรี (2543: 1) ให้ความหมายว่าความรู้สึกเช่น ความรู้สึกรักความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจ เต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะมีผลให้เกิดความพึงพอใจใน การทำงานมีการเสียสละ อุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้จริง

พิศิษฐ์ ขาวจันทร์ (2546: 48) ได้ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ดีหรือความรู้สึกในทางบวก ที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่องาน ความรู้สึกนี้จะช่วยจูงใจให้เกิดความรักในงานมีความกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่น ในการปฏิบัติงาน มีขวัญกำลังใจที่ดี ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพ แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จขององค์การ

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) และใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (survey research)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการสำนักเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 116 คน และผู้วิจัยดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอนคือ (1) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (2) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหาร (3) แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และ (4) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test (Independent t-test) ค่า F-test (Independent sample F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA (One-way Analysis of Variance) หรือ Brown Forsyth ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dennett's T3 และสถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient

### ผลการวิจัย

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 69.0) มีอายุ 51 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 50.9) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 50.0) มีการศึกษาระดับปริญญาโท (ร้อยละ 52.6) มีรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 75.9)

ปัจจุบันเป็นข้าราชการ (ร้อยละ 56.9) และมีประสบการณ์ในการทำงาน 16 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 56.9)

### ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหาร

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัจจัยด้านการบริหาร ในภาพรวม ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัจจัยด้านการบริหาร ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านการประสานงาน และ (2) ด้านใช้หลักคุณธรรมในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เห็นว่าปัจจัยด้านการบริหาร ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านนโยบายการบริหารงาน และ (2) ด้านภาวะผู้นำ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

1. ด้านภาวะผู้นำ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัจจัยด้านการบริหาร ด้านภาวะผู้นำ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัจจัยด้านการบริหาร ด้านภาวะผู้นำ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 5 ข้อ ดังนี้ (1) ผู้บริหารมีความเป็นกันเอง (2) การสั่งงานมอบหมายงานของผู้บริหารมีความชัดเจน (3) ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์กว้างไกล (4) ผู้บริหารรับฟังความเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงาน และ (5) ผู้บริหารสอนงานและให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

2. ด้านนโยบายการบริหารงาน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัจจัย

ด้านการบริหาร ด้านนโยบายการบริหารงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัจจัยด้านการบริหาร ด้านนโยบายการบริหารงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 5 ข้อ ดังนี้ (1) หน่วยงานมีนโยบายสนับสนุนให้บุคลากรศึกษาหาความรู้ในระดับที่สูงขึ้น (2) หน่วยงานมีการกระจายอำนาจและมอบอำนาจหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจน (3) หน่วยงานมีนโยบายสนับสนุนให้บุคลากรที่ส่วนร่วมในการวางแผนการทำงาน (4) หน่วยงานมีแนวทางการบริหารของผู้นำภายในองค์กรที่มีความชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และ (5) หน่วยงานมีนโยบายคัดเลือกบุคลากรเหมาะสมกับตำแหน่ง ตามลำดับ

3. ด้านการประสานงาน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัจจัยด้านการบริหาร ด้านการประสานงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัจจัยด้านการบริหาร ด้านการประสานงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากทั้ง 5 ข้อ ดังนี้ (1) หน่วยงานมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีปฏิบัติหน้าที่ในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่อื่น (2) หน่วยงานมีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติที่มีความรู้ความสามารถประสานงานให้บางเรื่อง (3) หน่วยงานมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีบุคลิกภาพที่ดีสำหรับติดต่อประสานงานกันโดยเฉพาะเรื่อง (4) หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ติดต่อสื่อสาร และ (5) หน่วยงานมีการพิจารณาเลือกเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่จะมอบหมายงานให้ตามความรู้ความสามารถอย่างเหมาะสม ตามลำดับ

4. ด้านใช้หลักคุณธรรมในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา

มหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัจจัยด้านการบริหาร ด้านใช้หลักคุณธรรมในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัจจัยด้านการบริหาร ด้านใช้หลักคุณธรรมในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ดังนี้ (1) การปกครองบังคับบัญชาและการมอบหมายงานมีความยุติธรรม (2) มีการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างยุติธรรม (3) การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรความโปร่งใส (4) การพิจารณาความดีความชอบในการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างยุติธรรมตามลำดับ นอกจากนี้พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เห็นว่าปัจจัยด้านการบริหาร ด้านใช้หลักคุณธรรมในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ ดังนี้ มีการเปิดเผยผลการพิจารณาความดีความชอบ ตามลำดับ

### ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร (2) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ และ (3) ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรสาย

สนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากทั้ง 7 ข้อ ดังนี้ (1) บุคลากรมีความเต็มใจและเอาใจใส่ในการทำงาน (2) บุคลากรมีความพร้อมและมีความพยายามที่จะปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จและสมบูรณ์ (3) บุคลากรอุทิศเวลาในการทำงาน (4) บุคลากรมีความพร้อมในการทำงาน (5) งานที่ปฏิบัติ น่าสนใจ ทำทนายให้ต้องลงมือทำหรือทำโดยลำพังได้ (6) บุคลากรในหน่วยงานเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี และ (7) บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการทำงานเป็นอย่างดี ตามลำดับ

2. ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ดังนี้ (1) สถานที่ทำงาน สะอาด (2) สถานที่ทำงานกว้างขวาง เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน (3) สถานที่ทำงานเป็นระเบียบ และ (4) สถานที่ทำงานมีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ ดังนี้ (1) วัสดุ อุปกรณ์ของหน่วยงานที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีจำนวนเพียงพอ (2) มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานที่เหมาะสม และ (3) สถานที่ทำงาน มีวัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานนี้ทันสมัย ตามลำดับ

3. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ใน

ระดับมาก 3 ข้อ ดังนี้ (1) การเลื่อนตำแหน่งของบุคลากรพิจารณาจากประสบการณ์และอายุงานประกอบ (2) งานที่ทำอยู่ปัจจุบันมีโอกาสดำตำแหน่งที่เลื่อนสูงขึ้น และ (3) การเลื่อนตำแหน่งของบุคลากรพิจารณาจากคุณวุฒิหรือวุฒิการศึกษา ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง มีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ ดังนี้ (1) การเลื่อนตำแหน่งของบุคลากร ในหน่วยงานเน้นผลงานเป็นสำคัญ และ (2) การเลื่อนตำแหน่งให้บุคลากรในหน่วยงาน โดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถของบุคลากร ตามลำดับ

#### ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการสำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ ลักษณะงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน และประสบการณ์ในการทำงาน ต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ในภาพรวม แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านเพศ สถานภาพ ไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านการบริหาร ในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการสำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน

2.1 ปัจจัยด้านการบริหาร ด้านภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการสำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน

2.2 ปัจจัยด้านการบริหาร ด้านนโยบายการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการสำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน

2.3 ปัจจัยด้านการบริหาร ด้านการประสานงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการสำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน



2.4 ปัจจัยด้านการบริหาร ด้านใช้หลักคุณธรรมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน

### การอภิปรายผล

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะพฤติกรรมการทำงานเป็นปัจจัยผลักดันให้องค์กรขับเคลื่อนไปในทิศทางที่ผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรคาดหวัง ซึ่งปัจจุบันองค์กรจึงเริ่มหันมาให้ความสนใจเรื่องการสร้างพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรที่เข้มแข็งมากขึ้น เพื่อเป็นตัวแปรผลักดันไปสู่ความสำเร็จ ทั้งนี้เพราะพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรคือรากฐานขององค์กร ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินงานของแต่ละองค์กร ซึ่งพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรมีผลต่อทัศนคติ ความพึงพอใจในงาน ความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงานของสมาชิกในองค์กร มีทัศนคติที่ดีต่องาน และต่อองค์กรซึ่งจะช่วยเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กร

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์ ซึ่งแบ่งเป็นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สิ่งแวดล้อมทางสังคมผู้คนที่อยู่ล้อมรอบบุคคลทั่วไป และมีอิทธิพลต่อบุคคลนั้น อาจมีกิจกรรมร่วมกันหรือไม่ก็ได้

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งโดยพิจารณาจากความสามารถ และศักยภาพในการทำงาน เป็นการพิสูจน์ความสามารถของบุคลากรเป็น

หลัก หากบุคลากรทำงานดี ก็จะได้รับพิจารณาให้ทำงานที่ตรงกับความสามารถ และท้าทายมากขึ้น ซึ่งไม่ใช่ลักษณะของการจูงใจด้วยเงินและการให้บำเหน็จรางวัลบุคลากรอย่างยุติธรรมก็จะทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การมอบหมายงาน ควรมีการประชุมหรือแต่งตั้ง เพื่อให้บุคลากรทุกคนยอมรับในภารกิจที่มอบหมาย
2. ควรมอบหมายงานที่ทำให้บุคลากรมีโอกาสได้พัฒนาความรู้ความสามารถและเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานอื่น ควบคู่กันไปด้วย
3. ควรกำหนดนโยบายด้านการควบคุมและติดตามผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ควบคู่กับการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

#### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ควรมีการบริหารงานที่ยึดหลักความยุติธรรมปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีการกำหนดมาตรฐานในการดำเนินงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร
2. ผู้บังคับบัญชาควรให้ความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเปิดโอกาสให้เข้าพบเพื่อขอรับคำปรึกษา
3. มหาวิทยาลัย ควรมีการจัดกิจกรรม เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและระหว่างหน่วยงาน
4. ควรให้ความสำคัญกับบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน
5. ควรมีการกำหนดเวลาในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และควรมีการชมเชยเมื่อบุคลากรสามารถทำงานได้เสร็จตามเวลาที่กำหนด
6. ควรมีการนำเสนอให้ผู้บริหารทราบเกี่ยวกับความสำเร็จแต่ละงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติได้มีขวัญ กำลังใจ

ในการปฏิบัติงานและเป็นการประชาสัมพันธ์ภารกิจของ  
หน่วยงานอีกทางหนึ่งด้วย

7. บุคลากรควรมีการศึกษาาระเบียบปฏิบัติอย่าง  
สม่ำเสมอควบคู่กับการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยใน

การปฏิบัติงานที่มีขั้นตอนมาก เพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน  
ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ตรวจสอบได้ และได้ข้อมูลที่เป็น  
ปัจจุบันซึ่งสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนในการ  
ปฏิบัติงานต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

- กาญจน์ เรืองมนตรี. (2543). *เอกสารประกอบการบรรยายในชั้นเรียน*. มหาสารคาม: ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิผลการทำงานของนักบัญชีในวิสาหกิจขนาดกลางขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บัญชี), มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ทองใบ สุดซารี. (2545). *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ธีรลักษณ์ ฉิมพาลี. (2546). *อิทธิพลของประสิทธิผลในการสื่อสารระหว่างบุคคลและความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุล. (2534). *หลักการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- นภดล ไชยบาล. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการทั่วไป), มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- พิศิษฐ์ ขาวจันทร์. (2546). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2559). *มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2559, จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/มหาวิทยาลัยรามคำแหง>
- วันชัย มีชาติ. (2552). *การบริหารองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมคิด บางโม. (2538). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพฯ: นำอักษรการพิมพ์.
- สมยศ นาวิการ. (2537). *การติดต่อสื่อสารขององค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สำนักเทคโนโลยีการศึกษา. (2559). *ประวัติความเป็นมา*. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://www.techno.ru.ac.th/about/>
- Barnard, C. I. (1968). *The Functions of the executive*. Cambridge: Harvard University Press.
- Drucker: F. (1968). *The effective executive*. New York: Harper & Row Publishers.
- Etzioni, A. (1964). *Modern Organization*. Englewood Cliffs: N.J. Prentice-Hall.
- Fiedler, F. E. (1967). *A Theory of Leadership Effectiveness*. New York: McGraw-Hill.
- Strauss, G., & Sayles, L. R. (1967). *Personnel: The Human Problem of Management*. Englewood Cliff, N.J.: Prentice-Hall.