

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

The Factors Affecting to Performance Efficiency of Academic Support Staff in
Rajabhat Suansunandha University

พนิดา นิลอรุณ¹ และ ประสพชัย พสุนนท์²
Panida Ninaroon¹ and Prasopchai Pasunon²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยแต่ละด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และ 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาช อยู่ระหว่าง 0.76 – 0.90 กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 279 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยใช้การเลือกตัวแปรเข้าสมการแบบขั้นตอน

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับปัจจัยการปฏิบัติงาน ปัจจัยสภาพแวดล้อม และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 2) มีปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ด้านภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ 2) ด้านลักษณะงาน 3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 4) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ 5) ด้านนโยบายและการบริหาร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยสามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 50.1 ซึ่งสามารถนำผลการวิจัยดังกล่าวมาเป็นแนวทางและสร้างนโยบายการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อไป

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

¹สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

²ที่ปรึกษา สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Abstract

The research aims to: 1) study the level of factors affecting to performance and 2) study the factors affecting of performance efficiency. The data collection is obtained through questionnaires with 279 responses from academic support staff. The reliability of each parts computed by using Cronbach's Alpha Coefficient were 0.76 - 0.90. The data was statistically analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation and stepwise multiple regression.

The results showed that 1) Performance, Environment and Performance Efficiency factors were rated at a high level. There were the influencing in performance efficiency of academic support staff indicate that 5 factors: 1) Job responsibility 2) Job characteristics 3) Relationship with worker 4) Environment of work 5) Policy and Management at the significant level of 0.05. All of them could predict achievement about 50.1. which can be applied to use making the policy for human management.

Keywords: Performance Efficiency, Academic Support Staff, Suan Sunandha Rajabhat University

บทนำ

มหาวิทยาลัยเป็นขุมกำลังทางปัญญาที่จะสามารถชี้นำสังคมไปในทิศทางที่ถูกต้อง ซึ่งในปัจจุบันทุกประเทศทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทย กำลังเร่งรัดปรับเปลี่ยนรูปแบบการพัฒนาตนเข้าสู่สังคมเศรษฐกิจใหม่ และสังคมฐานความรู้ (Knowledge-based Society) เพื่อให้ประเทศมีศักยภาพในการแข่งขันทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและการศึกษา ดังนั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาจำเป็นต้องเร่งรัดพัฒนาและปรับเปลี่ยนการจัดการศึกษาและการเรียน การสอน เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว จุดเริ่มต้นสำคัญคือต้องมีการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการที่ดีและการใช้ยุทธศาสตร์เชิงรุก เพื่อให้การจัดการศึกษามีคุณภาพ สอดคล้องความต้องการของสังคม และสามารถแข่งขันกับมหาวิทยาลัยทั้งในและต่างประเทศ (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2557)

ศตวรรษที่ 21 ไม่ใช่เรื่องของการบริหารพนักงานเป็นเรื่องของการบริหารคน (People Management) (Drucker, 1999 อ้างถึงใน ดนัย เทียนพุดม, 2551) ในสังคมในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าการติดต่อสื่อสารและการรับส่งข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็วและสะดวกและรวดเร็วส่งผลให้เกิดการแข่งขันอย่างรุนแรงทั้งในหน่วยงาน องค์การภาครัฐและภาคเอกชน ดังนั้นองค์การจึงมีความจำเป็นในการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่ง “คน” นับเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการนำองค์การสู่ความสำเร็จ

คน นับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและมีคุณค่ามากมายต่อการดำรงอยู่หรือล่มสลายขององค์การมีการศึกษาเกี่ยวกับคนมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เรื่องคนมักเป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจใฝ่ทุกยุคทุกสมัย ซึ่งสามารถเห็นได้จากผู้บริหารระดับสูงขององค์การหลาย ๆ แห่งต่างก็มีความเห็นตรงกันว่า คนเป็นทรัพย์สินที่มีคุณค่ามากที่สุด (दनัย เทียนพุดม, 2551)

ด้วยเหตุผลนี้ทำให้ทุกองค์การต่างพากันแสวงหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามาทำงานในองค์การของตน แต่บางครั้งองค์การกลับต้องพบกับปัญหาบุคลากรไม่สามารถ ทำงานให้กับองค์การได้อย่างเต็มความคาดหวังขององค์การ หรือมีผลการปฏิบัติงานไม่ดีเท่าที่ควร ทั้งนี้ สาเหตุอาจเกิดจากการที่องค์การจัดบุคลากรไม่เหมาะสมกับงานที่ทำ หรืออาจเป็นเพราะตัวบุคลากรเองไม่ทุ่มเทความรู้ ความสามารถในการทำงานให้แก่องค์การอย่างเต็มที่ ซึ่งอาจเกิดจากการที่องค์การขาดการจูงใจให้บุคลากรในองค์การทุ่มเทการทำงานให้กับองค์การ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานถือเป็นการวัดความสำเร็จของบุคลากรในองค์การ กล่าวคือบุคลากรสามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีให้น้อยที่สุด เพื่อความคุ้มค่าและสร้างประโยชน์ต่อองค์การมากที่สุด อีกทั้งยังแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การผ่านวิธีการกระบวนการทำงานอย่างมีระเบียบแบบแผนที่ชัดเจน ซึ่งได้ผลลัพธ์ในปริมาณที่คุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยนำเข้า โดยทั้งนี้บุคลากรต้องตระหนักถึงประโยชน์ขององค์การเป็นหลักในการแสวงหาวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามหรือมากกว่าเป้าหมายขององค์การ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา แบ่งประเภทบุคลากร 2 ประเภท คือ

1. บุคลากรสายสายวิชาการ
2. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

จะเห็นได้ว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการนั้นก็กำลังสำคัญในการนำองค์การไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ ทั้งนี้การปฏิบัติงานของบุคลากรถือเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การให้บรรลุตามวัตถุประสงค์โดยวัดความสำเร็จจากผลปฏิบัติงาน ทั้งนี้จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรต้องมีการพัฒนาบุคลากรสร้างแรงจูงใจให้มีความสุขในการทำงาน สร้างความพึง

พอใจในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนานคน นับตั้งแต่แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 เป็นต้นมา โดยกำหนดวิสัยทัศน์ที่เน้นเรื่องคนและความเป็นอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกันของคน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2557) การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของบุคลากรนั้น สามารถทำให้องค์กรทราบถึงอิทธิพลต่อปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยแต่ละด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 881 คน ซึ่งจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการของทาร์เยยามาเน่ และทำการสุ่มด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) (ประสพชัย พสุนนท์, 2555) จึงได้กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการจำนวน 275 คน แต่เนื่องจากผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวน 300 ชุด เพื่อป้องกันการขาดหายของข้อมูล ทั้งนี้ พบว่าแบบสอบถามที่สามารถนำมาประมวลผลได้มีจำนวน 279 ชุด ระยะเวลาจัดเก็บข้อมูล 1-31 ตุลาคม 2557

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรต้น คือ

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ประเภทของบุคลากร ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.2 ปัจจัยการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน (X_1) ด้านการยอมรับนับถือ (X_2) ด้านภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ (X_3)

1.3 ปัจจัยสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหาร (X_4) ด้านค่าตอบแทน (X_5) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X_6) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน (X_7) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (X_8)

2. ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Y)

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นแบบสอบถามปลายปิด แบ่งเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมทั้งสิ้น 48 ข้อ

โดยแบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามประเภทตรวจสอบรายการ (Check list) โดยให้เลือกคำตอบเดียว สำหรับตอนที่ 2, 3 และ 4 เป็นแบบสอบถามวัดประมาณค่า Likert Scale (ประสพชัย พสุนนท์, 2555) จำนวน 5 ระดับ โดยระดับ 1 เท่ากับเห็นด้วยน้อยที่สุด ถึง ระดับ 5 เท่ากับเห็นด้วยมากที่สุด

การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้การตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือวัดโดยใช้เทคนิค (Index of Item-Objective Congruence) พบว่าค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามมีค่าระหว่าง 0.50–1.00 แสดงว่า ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามแต่ละด้านมีค่าอยู่ระหว่าง 0.76–0.90 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 ซึ่งแสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นสูง (ประสพชัย พสุนนท์, 2555)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณตัวแปรโดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) โดยใช้เทคนิควิธีแบบขั้นบันได (Stepwise)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จากบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน 119 คน ร้อยละ 42.7 เพศหญิง จำนวน 160 คน ร้อยละ 57.3 ด้านอายุ พบว่า อายุระหว่าง

31–40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 44.4 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 21–30 ปี ร้อยละ 30.1 ส่วนลำดับสุดท้าย อายุระหว่าง 51–60 ปี ร้อยละ 8.6 ด้านสถานภาพ พบว่า โสด ร้อยละ 79.2 รองลงมา คือ สมรส ร้อยละ 20.8 ด้านระดับการศึกษา พบว่าปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 65.9 รองลงมา คือ ปริญญาโท ร้อยละ 31.2 ด้านระดับเงินเดือน พบว่า 21,001–25,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 41.9 รองลงมา คือ 15,000–20,000 บาท ร้อยละ 26.9 ส่วนลำดับสุดท้าย 30,001 ขึ้นไป ร้อยละ 8.6 ด้านประเภทบุคลากร พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทประจำมากที่สุด ร้อยละ 61.3 รองลงมา คือ พนักงานมหาวิทยาลัยประเภทชั่วคราว ร้อยละ 22.2 ส่วนลำดับสุดท้าย ข้าราชการ ร้อยละ 5.8 ด้านหน่วยงานที่สังกัด พบว่า สำนักทรัพย์สินและรายได้ มากที่สุด ร้อยละ 22.6 รองลงมาคือ สำนักงานอธิการบดี ร้อยละ 12.2 ส่วนลำดับสุดท้าย สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สำนักงานวิทยาเขต และ วิทยาลัยภาพยนตร์และสื่อใหม่ ร้อยละ 1.8 ด้านประสบการณ์ทำงาน พบว่า 7 ปี ขึ้นไปมากที่สุด ร้อยละ 39.8 รองลงมา คือ 3–5 ปี ร้อยละ 19.4 ส่วนลำดับสุดท้าย ต่ำกว่า 1 ปี ร้อยละ 11.1 ด้านภูมิภาค พบว่า ภาคกลาง มากที่สุด ร้อยละ 60.9 รองลงมา คือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 14 ส่วนลำดับสุดท้าย ภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 11.5 ด้านตำแหน่งงาน พบว่า เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มากที่สุด ร้อยละ 54.8 รองลงมา คือ นักวิชาการเงินและบัญชี และ นักวิชาการศึกษา ร้อยละ 10.4 ส่วนลำดับสุดท้าย ผู้อำนวยการ และหัวหน้าสำนักงาน ร้อยละ 1.1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อคำถาม	Mean	S.D.	แปลผล
ปัจจัยการปฏิบัติงาน			
ด้านลักษณะงาน	3.91	0.59	มาก
ด้านการยอมรับนับถือ	3.77	0.58	มาก
ด้านภาระหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ	3.90	0.50	มาก
ปัจจัยสภาพแวดล้อม			
ด้านนโยบายและการบริหาร	3.73	0.65	มาก
ด้านค่าตอบแทน	3.33	0.76	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.73	0.82	มาก
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน	3.97	0.60	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.78	0.76	มาก
สรุปปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน (X)	4.11	0.55	มาก
สรุปด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Y)			
รวม	3.82	0.48	มาก

จากตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$, S.D.= 0.48) เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานด้าน

ลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$, S.D.= 0.59) รองลงมา คือ ด้านภาระหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$, S.D. = 0.50) ส่วนลำดับสุดท้าย ด้านการยอมรับนับถือมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.77$, S.D. = 0.58) ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$, S.D.=0.60) รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$, S.D. = 0.76) ส่วนลำดับล่างสุดคือ ด้านค่าตอบแทนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$, S.D. = 0.76)

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน (Y) พบว่า ความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.11$, S.D.= 0.55)

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยของปัจจัยการปฏิบัติงานและปัจจัยสภาพแวดล้อมของบุคลากรสายสนับสนุนโดยรวมและแยกรายด้าน

x	B	S.E.	β	t	sig
ค่าคงที่	1.188	0.193		6.157	0.000
X_3	0.316	0.64	0.287	4.963	0.000
X_1	0.270	0.58	0.287	4.687	0.000
X_6	0.176	0.38	0.261	4.576	0.000
X_8	0.199	0.045	0.243	4.410	0.000
X_4	-0.208	0.62	-0.243	-3.321	0.001

มีนัยสำคัญที่ 0.05 R= 0.714 R square= 0.501 Adjust R square= 0.501
Std.Error of the Estimate= 0.39141
สมการถดถอยพหุคูณ
 $\hat{Y} = 1.188 + 0.316X_3 + 0.270X_1 + 0.176X_6 + 0.199X_8 - 0.208X_4$

$Y =$ ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสายสนับสนุน $X =$ ตัวทำนาย

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนน
มาตรฐาน $Z = 0.287X_3 + 0.287X_1 + 0.261X_6 +$
 $0.243X_8 - 0.243X_4$

ผลการศึกษากาารวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนสามารถ
พยากรณ์ได้ ร้อยละ 50.1 (Adjusted $R^2 = 0.501$,
 $F = 11.030$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05 คือ ด้านภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ ($\beta =$
 0.287 , $p < 0.05$) ด้านลักษณะงาน ($\beta = 0.287$,
 $p < 0.05$) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\beta =$
 0.261 , $p < 0.05$) ด้านสภาพแวดล้อมในการ
ทำงาน ($\beta = 0.243$, $p < 0.05$) และด้านนโยบาย
และการบริหาร ($\beta = 0.208$, $p < 0.05$) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยการปฏิบัติงาน ด้านที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
คือ ด้านลักษณะงาน และด้านภาระหน้าที่ที่
รับผิดชอบ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรสาย
สนับสนุนวิชาการมีภาระงานตรงตามความสามารถ
และความถนัด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจ
 อีกทั้งยังได้รับมอบหมายงานใหม่ ๆ ทำให้มีความท้าทาย
ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ จึงทำให้มีโอกาสใน
การเรียนรู้การพัฒนาตนเอง นอกจากนี้งาน
บุคลากรยังได้รับมอบหมายงานที่มีความรับผิดชอบสูง
โดยปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ
และเสร็จทันตามกำหนดเวลา อีกทั้งยังสามารถแก้ไข
ปัญหาเฉพาะหน้าระหว่าง การปฏิบัติงานได้อย่าง
ทัน่วงทีและไม่เคยละทิ้งงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่ง
สอดคล้องกับงานวิจัยของมะลิวัลย์ ศุภาหาร (2553)
ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานของทีม: กรณีศึกษาเครือข่ายลูกค้า
ผู้ประกอบการ 2 ของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย
พบว่า ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ การได้รับมอบหมาย
งานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความรับผิดชอบ
การมีอิสระในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และได้รับ
มอบหมายงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อนจะส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของทีมและ เกรียงศักดิ์
เตชะวงศ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนัก
ทางหลวงชนบทที่ 10 (เชียงใหม่) พบว่า ปัจจัย
แรงจูงใจภายในด้านลักษณะงานที่น่าสนใจ ส่งผล
ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปาน
กลาง อีกทั้งยังสอดคล้องกับ Emin Kahya (2007)
ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของลักษณะงานและ
เงื่อนไขการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การทำงาน (The Effects of Job Characteristics and
Working Conditions on Job Performance) พบว่า
ลักษณะของงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ
หากระดับลักษณะอยู่ในระดับสูงก็จะส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้สูงเช่นกัน

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อม ด้านที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าความสัมพันธ์ของบุคลากร
ภายในองค์กรนั้นไม่มีปัญหาขัดแย้งกัน มีความ
ช่วยเหลือเกื้อกูล มีความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจซึ่งกัน
และกัน และร่วมกันแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่
เสมอ ทำให้เกิดความสามัคคีในการปฏิบัติงาน ซึ่ง
สอดคล้องกับงานวิจัยของกัลยา ธนกรอังกูล
(2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม
ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าด้านความสัมพันธ์
กับผู้ร่วมงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าองค์การได้สนับสนุนอุปกรณ์ที่จำเป็นซึ่งมีความเหมาะสมและเพียงพอในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ยังสร้างบรรยากาศให้เอื้ออำนวยในการปฏิบัติงาน โดยมีการจัดการสาธารณูปโภคในสถานที่ทำงาน จัดสถานที่การทำงานให้สะดวกสบายและจัดระบบรักษาความปลอดภัยอย่างรัดกุม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของลักขณา สุวรรณรอด (2552) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการพยาบาลโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับบริบทในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทำให้บุคลากรทางการพยาบาลปฏิบัติงานได้โดยสะดวกและสบายใจ มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถด้านนโยบายและการบริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยุภาวดี ภูผาหลวง (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลในเขตอำเภอบ้านแฮดจังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ด้านการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรเป็นการเพิ่มทักษะและความรู้ให้กับบุคลากร ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญในการเพิ่มศักยภาพของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และลักขณา สุวรรณรอด (2552) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดหนองคาย พบว่า นโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์

กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดหนองคาย พบว่า การรับนโยบายหลักจากต้นสังกัดแล้วนำมาปรับเปลี่ยนเป็นนโยบายระดับหน่วยงาน โดยอาศัยบริบทชุมชนที่โรงพยาบาลนั้น ๆ รับผิดชอบ ดังนั้นการกำหนดนโยบายและการบริหารงานจึงควรมีแนวทางที่ชัดเจน จะสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการปฏิบัติ

1. ด้านลักษณะงาน องค์การควรมอบหมายลักษณะงานให้มีความท้าทายมากขึ้นจากเดิมเพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือแก้ไขปัญหาจากงานลักษณะใหม่ได้
2. ด้านภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ องค์การควรมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของบุคลากร โดยเพิ่มภาระหน้าที่ให้บุคลากรมีโอกาสได้รับผิดชอบในหน้าที่ที่มีความสำคัญมากจากเดิม
3. ด้านนโยบายและการบริหาร องค์การควรมีนโยบายและการบริหารจัดการที่มีโครงสร้างชัดเจนและเป็นธรรม มีการสนับสนุนผลประโยชน์หรือการจัดสวัสดิการที่เอื้อต่อบุคลากร
4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน องค์การควรมีส่วนในการผลักดันให้บรรยากาศในการประสานงานระหว่างหน่วยงาน เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรด้วยกัน
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน องค์การควรจัดการสถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อมให้มีสภาวะที่ดี มีความสะดวกสบาย ความปลอดภัยให้กับบุคลากรในองค์การ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตการศึกษาเฉพาะบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏ

สวนสุนันทา เท่านั้น ซึ่งอาจได้ผลการศึกษาที่จำกัด ภายในวงแคบ จึงควรนำกรอบแนวคิดการศึกษาใน ครั้งนี้มาใช้ศึกษาในองค์การอื่น ๆ ที่มีความแตกต่าง ด้านบริบทที่หลากหลายต่อไป เพื่อสามารถนำผลการ ศึกษาที่ได้ไปพัฒนาต่อยอดใช้ได้ในช่วงกว้างและ แพร่หลายมากขึ้น

2. จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่า ปัจจัย สภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คือ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน นับได้ว่าปัจจัยทางสภาพแวดล้อมมีผลกระทบ

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา ธนกรอังกูล. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม ในจังหวัดเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- เกรียงศักดิ์ เตชะวงค์. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักทางหลวงชนบทที่ 10 (เชียงใหม่)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- दनัย เทียนพุ่ม. (2551). *บริหารคนในทศวรรษหน้า*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- มะลิวัลย์ ศุภกาทร. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีม: กรณีศึกษาเครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). เชียงใหม่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2557). *วิสัยทัศน์ เป้าหมาย แผนยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*. สืบค้น 5 กันยายน 2557, จาก <http://ssru.ac.th/index.php/th/about-us/concept.html>.
- ยุภาวดี ภูผาหลวง. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลในเขต อำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ลักขณา สุวรรณรอด. (2552). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทาง การพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดหนองคาย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2555). *การวิจัยการตลาด*. กรุงเทพฯ: ท็อป.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2557). *รายงานสรุปผลการประชุม ประจำปี 2557 เรื่อง การพัฒนาคนเพื่ออนาคตประเทศไทย. เอกสารประกอบการประชุม*. 26 กันยายน 2557.
- Emin Kahya. (June 2007). "The effects of job characteristics and working conditions on job performance". *International Journal of Industrial Ergonomics*, 6(37), 515–523.

ค่อนข้างมากกับการปฏิบัติงาน ดังนั้นควรมี การศึกษารูปแบบความสำเร็จในการบริหารเพื่อ การพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ

3. เนื่องด้วยพนักงานมหาวิทยาลัยประกอบ ไปด้วย สายสนับสนุนวิชาการ และสายวิชาการจึง ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแต่ละสายงานเพื่อ เป็นแนวทางในการสร้างนโยบายการบริหารงาน บุคคล ซึ่งอาจต้องมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ตามปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของแต่ละสายงาน

