



บทความวิจัย

## ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

อุษณี สืบพันธุ์โพธิ์\*

วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

\*ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 06 2164 1619 อีเมล: usani.s@msu.ac.th

DOI:10.14416/j.bid.2023.12.003

รับเมื่อ 26 กันยายน 2566 แก้ไขเมื่อ 27 ตุลาคม 2566 ตอรับเมื่อ 1 ธันวาคม 2566 เผยแพร่ออนไลน์ 28 ธันวาคม 2566

© 2023 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสายสนับสนุน วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2) แนวทางในการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสายสนับสนุน สังกัดวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณได้แก่ พนักงานสำนักงานสายสนับสนุนจำนวน 33 คน และ ผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพได้แก่ หัวหน้างานจำนวน 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัย 4 ด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคล และด้านโครงสร้างอำนาจหน้าที่ แนวทางในการส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านที่มีความคิดเห็นตรงกันมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้วยการจัดให้มีพื้นที่ในการทำงานให้เป็นสัดส่วนและด้านโครงสร้างอำนาจหน้าที่ ด้วยการให้มีการแบ่งฝ่ายงานให้ชัดเจนเพื่อสนับสนุนการทำงานให้มีคุณภาพ

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพการทำงาน บุคลากรสำนักงาน สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



## Research Article

## Factors Affecting Performance of Office Staff in The College of Politics and Governance Office, Maharakham University

Usani Suppanpho\*

College of Politics and Governance, Maharakham University

\*Corresponding Author, Tel. 06 2164 1619, E-mail: usani.s@msu.ac.th

DOI:10.14416/j.bid.2023.12.003

Received 26 September 2023; Revised 27 October 2023; Accepted 1 December 2023; Published online: 28 December 2023

© 2023 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

### Abstract

This research aimed to study 1) the factors affecting the performance of office staff, supporting line, in the College of Politics and Governance, Maharakham University, and 2) the directions for better performance of the office staff, supporting line, working in the College of Politics and Governance, Maharakham University. The research applied a mixed method approach comprising qualitative and quantitative. The participants were 33 office staff and 12 heads of office staff. The research tools for data collection were a questionnaire and a set of interview questions. The quantitative data were analyzed by mean and standard deviation. The qualitative data were analyzed by using content analysis. The results revealed that the four factors affecting the performance included Knowledge of work, Working environment, Personal relationships, and Structure of staff duties. In the aspect of directions for better performance, most participants agreed upon the Working environment factor by providing specified working space and the Structure of staff duties factor by organizing a clear job division to enhance better work quality.

**Keywords:** Performance, Office Staff, Supporting Line, Maharakham University



## ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

อุษณี สืบพันธุ์โพธิ์\*

วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

\*ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 06 2164 1619 อีเมล: usani.s@msu.ac.th

DOI:10.14416/j.bid.2023.12.003

รับเมื่อ 26 กันยายน 2566 แก้ไขเมื่อ 27 ตุลาคม 2566 ตอรับเมื่อ 1 ธันวาคม 2566 เผยแพร่ออนไลน์ 28 ธันวาคม 2566

© 2023 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสายสนับสนุน วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2) แนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสายสนับสนุน สังกัดวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นการศึกษาแบบผสมผสาน เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณได้แก่ พนักงานสำนักงานสายสนับสนุนจำนวน 33 คน และ ผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพได้แก่ หัวหน้างานจำนวน 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัย 4 ด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคล และด้านโครงสร้างอำนาจหน้าที่ แนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านที่มามีความคิดเห็นตรงกันมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้วยการจัดให้มีพื้นที่ในการทำงานให้เป็นสัดส่วนและด้านโครงสร้างอำนาจหน้าที่ ด้วยการให้มีการแบ่งฝ่ายงานให้ชัดเจนเพื่อสนับสนุนการทำงานให้มีคุณภาพ

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพการทำงาน บุคลากรสำนักงาน สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



## 2. วิธีการวิจัย

### 2.1 ขอบเขตการวิจัย

2.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นบุคลากรสำนักงานสายสนับสนุนทั้งหมดของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ปฏิบัติงานจริงในปีงบประมาณ 2562 รวมทั้งสิ้น 33 คน ประกอบไปด้วยข้าราชการ 1 คน พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา 19 คน ลูกจ้างชั่วคราว 13 คน

2.1.2 การวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม กับบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด จำนวน 33 ชุด ใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1.3 การวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้แบบสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้างาน จำนวน 12 คน ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 2.2 วิธีดำเนินการวิจัย

2.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยเครื่องมือ 2 ชุด ได้แก่

ข้อมูลเชิงปริมาณ ด้วยการใช้แบบสอบถาม จำนวน 33 ชุด แบบประเมินค่า 5 ระดับ มีคำถามปลายปิด และปลายเปิดประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคล และด้านโครงสร้างอำนาจหน้าที่ และแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

ตอนที่ 2 สอบถามปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน

ตอนที่ 3 สอบถามแนวทางในการส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มีลักษณะเป็นปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นได้ ทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 4 คำถามลักษณะปลายเปิด ผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

ข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยการใช้แบบสัมภาษณ์ โดยใช้ประเด็นคำถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 แนวทางในการส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน

ตอนที่ 3 คำถามลักษณะปลายเปิด สามารถเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

2.2.2 การจัดเก็บข้อมูลและจัดกระทำข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณ ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 33 ชุด นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ใช้ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้เกณฑ์ในการแปลระดับความคิดเห็น ดังนี้

4.51 - 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

3.51 - 4.50 หมายถึง เห็นด้วยมาก

2.51 - 3.50 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

1.51 - 2.50 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1.00 - 1.50 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

และผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เนื้อหาในข้อคำถามแบบปลายเปิด ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์หัวหน้างาน จำนวน 12 คน ในรายละเอียดเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ให้สัมภาษณ์ ข้อมูลที่รวบรวมมาได้ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึก

### 3. ผลการวิจัย

#### 3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสำนักงานสายสนับสนุน วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.58 ส่วนใหญ่มีอายุ อายุ 30-40 ปี ร้อยละ 60.61 มีคุณวุฒิระดับปริญญาตรี ร้อยละ 66.67 ประเภทการจ้าง เป็นพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ร้อยละ 63.64 และในด้านประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี ร้อยละ 42.42

#### 3.2 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสายสนับสนุน (ตามวัตถุประสงค์ที่ 1.1.1) ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานทั้ง 4 ด้าน

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความรู้ความเข้าใจในงาน	4.33	0.64	มาก
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.78	0.84	มาก
3. ด้านความสัมพันธ์กับบุคคล	4.27	0.68	มาก
4. โครงสร้างอำนาจหน้าที่	3.62	0.76	มาก
รวม	4.00	0.73	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสายสนับสนุน วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ทั้ง 4 ด้าน ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความรู้ความเข้าใจในงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ค่าเฉลี่ย 4.33 และอีก 3 ด้านรองลงมา ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคล ค่าเฉลี่ย 4.27 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.78 และด้านโครงสร้างอำนาจหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 3.62

### 3.3 ผลการวิจัยแนวทางในการส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสายสนับสนุน (ตามวัตถุประสงค์ที่ 1.1.2)

แนวทางในการส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสายสนับสนุน วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า

3.3.1 แนวทางการส่งเสริมด้านความรู้ความเข้าใจในงาน ให้บุคลากรสำนักงานสายสนับสนุน ได้รับการอบรมและพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ มีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงาน การจัดการความรู้ในงานที่ตนเองทำ การถ่ายทอดงานของตนเองให้บุคลากรในฝ่ายอื่นได้ทราบด้วยอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการส่งเสริมให้ได้ลงมือปฏิบัติจริง ตามที่ได้รับความรู้จากการอบรมมา และการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย

3.3.2 แนวทางการส่งเสริมด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเป็นด้านที่มีความเห็นตรงกันมากที่สุด โดยเห็นว่าควรจัดแบ่งพื้นที่ในการทำงานเป็นสัดส่วนมากกว่าเดิม ควรแบ่งเป็นฝ่ายงานให้ชัดเจน จะช่วยการแก้ปัญหาเรื่องเสียงรบกวนได้ และบุคลากรมีความต้องการพื้นที่จัดเก็บเอกสารที่เป็นกระดาษให้มากขึ้น เป็นสัดส่วนและง่ายต่อการค้นหาเพื่อนำมาใช้งานในครั้งหน้า

3.3.3 แนวทางการส่งเสริมด้านความสัมพันธ์กับบุคคล เพิ่มช่องทางในการสื่อสารกัน การติดต่อสอบถามประสานงานกันของบุคลากรให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุยกันโดยตรงหรือผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย มีการจัดประชุมการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เพื่อการเรียนรู้ ทบทวนงาน ทางแนวทางการแก้ไขงานของตนเอง และสามารถถ่ายทอดของตนเองให้ผู้อื่นได้รับทราบแนวทางได้ รวมถึงการจัดกิจกรรมหรือโครงการเพื่อสร้างเจตคติที่ดีในการทำงานร่วมกัน เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ให้เกิดความเข้าใจกันและกัน

3.3.4 แนวทางการส่งเสริมด้านโครงสร้างอำนาจหน้าที่ ให้หน่วยงานวางนโยบายโดยมุ่งเป้าหมายให้มีความชัดเจนมากกว่านี้เพื่อให้สามารถทำงานเป็นไปตามเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง ด้านการแบ่งงาน ควรแบ่งงานหรือมอบหมายงานให้มีความชัดเจนมากขึ้นรวมถึงแบ่งงานให้ตรงตามโครงสร้าง ตามชื่อตำแหน่งงานที่บุคลากรได้ครองตำแหน่งงาน

แนวทางการส่งเสริมด้านอื่น ๆ ได้แก่ การรักษาอัตราการคงอยู่ของบุคลากรสายสนับสนุนให้มากที่สุดด้วยการส่งเสริมด้านต่าง ๆ ด้วยการส่งเสริมการพัฒนาตนเองรายบุคคล งบประมาณในการไปพัฒนาตนเอง การส่งเสริมด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน การได้รับการยกย่องเชิดชู การมอบหมายงาน สร้างแรงจูงใจในการทำงาน ผลักดันให้บุคลากรทุกคนได้แสดงศักยภาพในการทำงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความยุติธรรม

## 4. สรุป และอภิปรายผล

การวิจัยนี้สามารถสรุปผลและอภิปรายผลได้ ดังนี้

### 4.1 ผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสายสนับสนุน วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสายสนับสนุน วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ทั้ง 4 ด้าน ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความรู้ความเข้าใจในงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ค่าเฉลี่ย 4.33 และอีก 3 ด้านรองลงมา ได้แก่

ด้านความสัมพันธ์กับบุคคล ค่าเฉลี่ย 4.27 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.78 ด้านโครงสร้างอำนาจหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 3.62

ด้านความรู้ความเข้าใจในงาน ค่าเฉลี่ย 4.33 บุคลากรสำนักงานสายสนับสนุนมีประสบการณ์ทำงานมาแล้วพอสมควร จึงมีความรู้ความเข้าใจในงาน ทราบขั้นตอน ขอบเขตการทำงานในหน้าที่ของตนเอง สามารถรับผิดชอบงานได้ด้วยตนเอง รวมถึงสามารถถ่ายทอดงานให้เพื่อนร่วมงานเข้าใจได้ ปัจจัยในด้านนี้ส่งผลถึงความรวดเร็วในการทำงาน เพราะบุคลากร แต่ละฝ่ายมีประสบการณ์ในการทำงาน งานจึงรวดเร็วยิ่งขึ้น [1] ซึ่งพบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษแห่งประเทศไทย

ด้านความสัมพันธ์กับบุคคล ค่าเฉลี่ย 4.27 บุคลากรสำนักงานสายสนับสนุนได้ให้ความร่วมมือ ให้ความช่วยเหลือ และได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเสมอ รวมถึงมีความสามารถประสานงานและทำงานเป็นทีมกับเพื่อนร่วมงานได้ ดังนั้น บุคลากรสำนักงานสายสนับสนุน ที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ได้รับความร่วมมือ ให้ความช่วยเหลือ รวมถึงได้ให้ความร่วมมือและให้ความช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงานอย่างดี สามารถประสานงานกันและทำงานเป็นทีมได้ดี ความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลนั้น ส่งผลต่อความรวดเร็วของงาน เมื่องานรวดเร็ว ทำให้ได้ปริมาณงานที่มากขึ้น บรรลุผลสำเร็จมากขึ้น [2] ซึ่งพบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานจะเป็นตัวที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับ ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.78 วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานมีความพร้อม เพียงพอและทันสมัยต่อการทำงาน รวมถึงพื้นที่ในการทำงานที่เพียงพอและเหมาะสม ซึ่งหน่วยงานได้มีการติดตั้งวงจรปิด เพื่อเป็นการรักษาความปลอดภัยให้กับบุคลากรสำนักงานสายสนับสนุน รวมถึงหน่วยงานได้จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นต่อการทำงาน ให้มีความทันสมัย มีคุณภาพและเพียงพอต่อการทำงานได้เป็นอย่างดี ดังนั้น จึงส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสายสนับสนุนนั้นมีความรวดเร็วและมีคุณภาพมากขึ้น [3] ซึ่งพบว่า การมีเครื่องมือ เครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในการทำงานต่าง ๆ อย่างเพียงพอหรือสามารถจัดหาให้พื้นที่ที่ต้องการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท สุธานี จำกัด

ด้านโครงสร้างอำนาจหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 3.62 การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนของหน่วยงาน การมีภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา รวมถึงการแบ่งงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ หากมีการมอบหมายหน้าที่ให้มีความชัดเจน มีการแบ่งงานให้ตรงตามงานที่บุคลากรสายสนับสนุนเคยทำอยู่ งานที่ได้รับมอบหมายเมื่อผู้รับผิดชอบย่อมเกิดความรวดเร็ว มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ [4] ซึ่งพบว่า การมอบหมายการทำงานและงานที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

#### 4.2 ผลการศึกษาแนวทางในการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสายสนับสนุน วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

แนวทางในการส่งเสริมด้านความรู้ความเข้าใจในงาน ส่งเสริมให้บุคลากรสำนักงานสายสนับสนุน ได้รับการอบรมและพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ มีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงาน การถ่ายทอดงานของตนเองให้บุคลากรในฝ่ายอื่น ได้ทราบอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการส่งเสริมให้ได้ลงมือปฏิบัติจริง ย่อมจะทำให้งานมีคุณภาพและสำเร็จลุล่วงได้มากขึ้น ส่งผล

ให้การทำงานรวดเร็วเป็นไปตามระบบและคุณภาพของงานดียิ่งขึ้น [5] ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่น และองค์กรเกิดความสุขในที่สุด

แนวทางในการส่งเสริมด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พื้นที่ในการทำงานควรจัดแบ่งเป็นสัดส่วนและชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้บริการไม่ว่าจะเป็นคณาจารย์ นิสิต หรือบุคคลทั่วไป สามารถติดต่อประสานงานในฝ่ายงานต่าง ๆ ได้โดยตรง และสะดวกมากยิ่งขึ้น ย่อมส่งผลต่อความรวดเร็วในการทำงาน [6] ที่ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ ซึ่งในข้อ 1 ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ซึ่งก็คือ สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในบริเวณที่ปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะรูปร่างอาคาร สภาพห้องปฏิบัติงาน การออกแบบห้องทำงาน อากาศ อุณหภูมิ ระดับเสียง อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน เครื่องจักร ระยะทางระหว่างโรงอาหาร กับที่ทำงาน สถานที่จอดรถ เป็นต้น

แนวทางในการส่งเสริมด้านความสัมพันธ์กับบุคคล บุคลากรสำนักงานสายสนับสนุนควรสื่อสารกันให้มากขึ้น เพิ่มช่องทางในการสื่อสาร ประสานงานกันให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็น การพูดคุยกันโดยตรงหรือผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย (Social Media) มีการจัดประชุมการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เพื่อการเรียนรู้ ทบทวนงาน แนวทางเหล่านี้ ส่งผลให้คุณภาพของงานที่ทำออกมาได้ดี มีความรวดเร็วยิ่งขึ้นและทำให้ได้ปริมาณงานที่ได้สำเร็จมากขึ้นอีกด้วย [7] ซึ่งได้พบว่า ปัจจัยจูงใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ

แนวทางในการส่งเสริมด้านโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ ต้องการให้หน่วยงานวางนโยบายโดยมุ่งเป้าหมายให้มีความชัดเจนเพื่อให้บุคลากรสำนักงานสายสนับสนุนสามารถทำงานเป็นไปตามเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง การแบ่งงานหรือมอบหมายงานให้มีความชัดเจน ตรงตามโครงสร้าง ย่อมส่งผลที่ดีต่อคุณภาพงานที่ทำ [8] เป็นความคิดเห็นที่ว่า กระบวนการขององค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญเป็นลำดับสองต่อจากองค์ประกอบตัวบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิตและการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดองค์กรในด้านการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

แนวทางในการส่งเสริมด้านอื่น ๆ จากประเด็นคำถามแบบปลายเปิด บุคลากรสำนักงานสายสนับสนุนได้ให้ความสำคัญกับ การส่งเสริมด้านขวัญ กำลังใจและแรงจูงใจในการทำงาน ความก้าวหน้าในสายอาชีพ รวมไปถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความยุติธรรม [9] โดยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ การส่งเสริมในด้านเหล่านี้ ย่อมมีผลกับประสิทธิภาพการทำงานทั้งในด้านคุณภาพงาน ด้านความรวดเร็วรวมถึงปริมาณงานที่สำเร็จเพิ่มขึ้น



#### 4.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลที่ได้จากการวิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

4.3.1 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการทำงาน เช่น ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรจัดพื้นที่การทำงานให้เป็นสัดส่วนเป็นฝ่ายงานเพื่อความสะดวกในการทำงานและการติดต่อประสานงาน และด้านโครงสร้างองค์กรควรกำหนดให้ชัดเจน เพื่อให้บุคลากรได้ทำงานตามแนวทางที่ถูกต้อง เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิผลสูงสุด

4.3.2 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการทำงานในด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสายสนับสนุน วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อจะได้แก้ไขได้ตรงประเด็น เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสายสนับสนุน นำไปสู่ประสิทธิผลสูงสุดขององค์กร

4.3.3 บุคลากร ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงาน ด้านการสื่อสาร การประสานงานกับฝ่ายงานต่าง ๆ การสื่อสารที่ดีย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงาน

4.3.4 หน่วยงาน ควรให้ความสำคัญและมุ่งเน้นที่จะพัฒนาบุคลากรให้เห็นความสำคัญของประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อที่จะสามารถทำงานได้บรรลุผลตามเป้าหมายในทิศทางเดียวกัน โดยได้ทั้งปริมาณงานและคุณภาพงานตรงตามความต้องการ

#### เอกสารอ้างอิง

- [1] Mekkrachai, T. (2004). *Factors Affecting Job Performance of Employees in Pay Toll collection Department, the Expressway and Rapid Transit Authority of Thailand (ETA)*. [Unpublished master's thesis, Phranakhon Rajabhat University] Digital Research Information Center. (in Thai).
- [2] Lapchalermping, M. (2005). *Factors Related to Performance Efficiency of The Ground Staff in Departure Division of Thai Airways Intemational Public Company Limited*. [Unpublished master's thesis, Phranakhon Rajabhat University]. Digital Research Information Center. (in Thai).
- [3] Praichit, M. (2013). *Determination of the Impact Factors on the Reinforcement upon the Employees' Performance Case Study Sutani Company Limited*. [Unpublished master's thesis] Bangkokthonburi University. (in Thai).
- [4] Raisawai, W. (2008). The Relationship Between Time Management Efficiency and Job Efficiency of Government Officials in The Department of Protection and Welfare. *Journal of Humanities and social sciences, Mahasarakham University, 28(3), 25-36*. (in Thai)
- [5] Thitikunrat, K. (2013). *The Staff Performance Efficiency of Employees in Sunshine Intemational Company Limited*. [Unpublished master's thesis]. Rambhai Barni Rajabhat University. (in Thai).
- [6] Wichawuth. S. (2001). *Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. (3<sup>rd</sup> ed.). Printing House Thammasart University. (in Thai).



- [7] Chienwattanasook, K. & et al. (2017). Motivation Affecting Employee's Work Performance A Case Study of TOT Public Company Changwattana Head Office. *Western University Research journal of Humanities and Social Science*. 3(2), 29-43. (in Thai)
- [8] Laksana, S. (2000). *The Efficiency Development of Operation* (2<sup>nd</sup> ed.). Faculty of Management Science, Suan Sunandha Rajabhat University.
- [9] Thanaporn P. (2022). *Factors Affecting Work Efficiency of Employees in Songkhla Provincial Administrative Organization*. [Unpublished master's thesis]. Prince of Songkla University (in Thai).