

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการสำนักเทคโนโลยีการศึกษา
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

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

อาณัฐ พรหมอ่อน¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 116 คน เครื่องมือที่ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ 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 ด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ 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

¹ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

(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

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ที่มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมความรู้ความสามารถให้กับคนในประเทศแล้วในปัจจุบัน นอกเหนือจากการจัดการเรียนการสอนที่ถือเป็นหน้าที่หลักสำคัญแล้ว ยังต้องให้ความรู้แก่ผู้ที่สนใจศึกษาหาความรู้ด้วยอีกทั้งยังมีภาระงานอื่นๆ ที่เพิ่มเติมขึ้นมาเพื่อขับเคลื่อนองค์การให้มีความก้าวหน้าและยังมีภาระงานนอกเหนือจากการจัดการเรียนการสอนอีก อาทิ การให้บริการวิชาการแก่ชุมชน การบริการการศึกษา การประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก การเงินและพัสดุ และการประชาสัมพันธ์ ซึ่งภาระหน้าที่หลักของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการซึ่งถือเป็นบุคลากรที่มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้ห้องค์การสถาบันการศึกษาสามารถพัฒนาการให้บริการการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สถาบันอุดมศึกษาของรัฐเป็นมหาวิทยาลัยตลาดวิชาแห่งเดียวในประเทศไทย และเป็นสถาบันชั้นนำอันดับต้นๆของประเทศ ซึ่งรับบุคคลเข้าศึกษาโดยไม่สอบคัดเลือกและไม่จำกัดจำนวน ทำการเรียนการสอนแบบตลาดวิชา คือมีการเรียน

การสอนในชั้นเรียนเช่นเดียวกับมหาวิทยาลัยปกติแต่ไม่บังคับเข้าชั้นเรียน อันเป็นระบบเดียวกันกับมหาวิทยาลัยวิชาธรรมศาสตร์และการเมืองในอดีต มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นหนึ่งในสถาบันการศึกษาชั้นนำของประเทศไทยและมีชื่อเสียงในด้านรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์อย่างมากที่ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2514 โดยสมาชิกสภา ผู้แทนราษฎรและรัฐบาลในสมัยนั้นเพื่อแก้ไขปัญหาขาดแคลนสถานการศึกษาระดับอุดมศึกษา พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยรามคำแหงจึงเกิดขึ้น โดยอันเชิญพระนามรามคำแหงมหาพรหมมหากษัตริย์ไทย ผู้ทรงริเริ่มประดิษฐ์อักษรไทยมาเป็นเกียรติแก่ชาวไทย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อขยายโอกาสและความเสมอภาคทางการศึกษาให้กับปวงชนชาวไทยทุกคนขึ้น วันที่ 26 พฤศจิกายนของทุกปีจึงถือเป็นวันสถาปนามหาวิทยาลัยรามคำแหงนับตั้งแต่นั้นมา

มหาวิทยาลัยตลาดวิชา ระบบการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหงจึงเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถเลือกวิธีเรียนที่เหมาะสมกับความต้องการและความจำเป็นของแต่ละบุคคล จึงจัดให้มีการบรรยายในชั้นเรียน สำหรับผู้ที่เข้าฟังบรรยายในชั้นเรียน และจัดให้มีสื่อการสอนทางไกลเพื่อศึกษาด้วยตนเอง เช่น

ตำราเรียน การบรรยายผ่านวิทยุและโทรทัศน์ตลอดจน อินเทอร์เน็ต เพื่อให้ให้นักศึกษาที่มีภาระการทำงาน หรือ อยู่ในท้องถิ่นห่างไกลไม่สามารถเดินทางมาเรียนอย่าง สม่ำเสมอได้ (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2559) เพื่อ เพิ่มโอกาสทางการศึกษาให้มากยิ่งขึ้น จึงทำให้มี การจัดตั้งสำนักเทคโนโลยีการศึกษาขึ้นมา เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาที่ไม่สามารถเดินทาง มาเรียนได้ตามปกติ

สำนักเทคโนโลยีการศึกษา เริ่มจัดตั้งขึ้นตาม พระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งสำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ.2529 ซึ่งประกาศในหนังสือ ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 103 หน้า 12 ตอนที่ 59 วันที่ 14 เมษายน 2529 เพื่อจัดระบบงานใหม่ โดยรวมงาน ด้านเทคโนโลยีการศึกษาต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเข้าไว้ด้วยกัน ได้แก่ งานของฝ่ายโสตทัศนศึกษาสำนักหอสมุด กลาง และงานของสำนักงานวิทยุและโทรทัศน์ การศึกษา สำนักงานอธิการบดี (สำนักเทคโนโลยีการศึกษา, 2559)

โครงการจัดตั้งสำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นโครงการในแผนพัฒนา การศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2525-2529) ซึ่งได้ผ่านการพิจารณาและได้รับความเห็นชอบ ตามลำดับ ดังนี้ (1) คณะกรรมการทบวงมหาวิทยาลัย ในคราวประชุมครั้งที่ 11/2527 เมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 2527 ตามบันทึกที่ ทม 1204/33432 ลงวันที่ 14 ธันวาคม 2527 (2) คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการและระเบียบ บริหารราชการแผ่นดิน ตามบันทึกที่ ปพพ. 48/2528 ลงวันที่ 22 ตุลาคม 2528 (3) คณะรัฐมนตรีในคราวประชุม คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2528 ตาม หนังสือ สร.0203/339 ลงวันที่ 28 พฤศจิกายน 2528 โดยให้มีการแบ่งส่วนราชการในสำนักเทคโนโลยีการศึกษา ออกเป็น 1 สำนักงาน และ 4 ฝ่าย ดังนี้ (1) สำนักงาน เลขานุการ จำนวน 32 คน (2) ฝ่ายโสตทัศนศึกษา

จำนวน 43 คน (3) ฝ่ายวิทยุและโทรทัศน์การศึกษา จำนวน 19 คน (4) ฝ่ายเทคนิคจำนวน 52 คน (5) ฝ่าย ศูนย์บริการและพัฒนาสื่อเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 17 คน

ด้วยความมุ่งมั่นที่สนับสนุนการศึกษาย่าง มีคุณภาพ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา จึงมีปรัชญา ที่ว่า “เทคโนโลยีก้าวหน้า พัฒนาก้าวไกล สื่อการศึกษา ทันสมัย ร่วมใจบริการ” และเพื่อรักษามาตรฐานการ สนับสนุนด้านการศึกษาย่างมีคุณภาพสำนักเทคโนโลยีฯ จึงสร้างสรรค์ ให้บริการด้านสื่อการศึกษามุ่งมั่นให้บุคลากร เป็นผู้รู้ตน รู้คนรอบข้าง ร่วมสรรค์สร้างงาน ภายใต้กรอบ แห่งความรู้คู่คุณธรรม เพื่อให้สอดคล้องกับปรัชญา มหาวิทยาลัย “ส่งเสริมความเสมอภาคทางการศึกษา ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรม”

เนื่องจากประสิทธิผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญ ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของสำนักเทคโนโลยี การศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมุ่งเน้นถึงหัวข้อ และประเด็นปัญหาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน รวมถึงความต้องการในการสนับสนุนและ ส่งเสริมเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง

ทบทวนวรรณกรรม**แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล**

Drucker (1964: 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่าประสิทธิผลหมายถึงการทำให้สิ่งต่างๆ ให้ออกมาได้อย่างดี กล่าวคือความสามารถในการเลือกวัตถุประสงค์ได้อย่างเหมาะสม

Etzioni (1964: 8) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การว่าหมายถึงขนาดของความสามารถขององค์การในการที่จะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่กำหนดไว้

Fiedler (1967: 11) ได้ให้ความหมายไว้ว่าประสิทธิผลหมายถึงความสามารถของบุคคลในการทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายของงานที่วางไว้ซึ่งรวมถึงพฤติกรรมกรรมการวางตนในการทำงานและบรรยากาศการทำงานในกลุ่มนี้ที่เอื้อต่อการบรรลุเป้าหมาย

Barnard (1968: 55) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การ คือ การตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างสมบูรณ์ ความเข้มของการตอบสนองอย่างสมบูรณ์จะเป็นตัววัดความเข้มของประสิทธิผล

ทองใบ สุดชาติ (2545: 107-115) ได้ให้นิยามความหมาย “ประสิทธิผลขององค์การ” ว่าหมายถึงระดับที่องค์การได้ตระหนักถึงเป้าหมายขององค์การที่ต้องการทำให้บรรลุผลซึ่งชี้ให้เห็นว่าประสิทธิผลเป็นแนวความคิดในวงกว้างจำเป็นที่จะต้องพิจารณาตัวแปรที่สำคัญ 2 ระดับคือการพิจารณาในระดับองค์การและระบบย่อยขององค์การโดยประเมินจากเป้าหมายต่างๆ ขององค์การว่าบรรลุผลสำเร็จเพียงใด

ธีรลักษณ์ ฉิมพาลี (2546: 45) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพหมายถึง การพิจารณาผลของการทำงานว่าสำเร็จลุล่วงตามจุดประสงค์ หรือตามที่คาดหวังไว้เป็นหลัก

ฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์ (2549: 36) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถของบุคคลในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้ได้ผลงานหรือผลผลิตตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้

จากความหมายของประสิทธิผล จึงสรุปได้ว่าประสิทธิผลเกี่ยวข้องกับพิจารณาของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังประสงค์ หรือที่คาดหวังไว้เป็นหลัก หรือเกี่ยวข้องกับความสำเร็จของเป้าหมายหรือเป็นเครื่องตัดสินใจในขั้นสุดท้ายว่า การบริหารและองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด

แนวคิดและทฤษฎีทางการบริหาร

การบริหารเป็นกิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลหลายคนร่วมมือกันปฏิบัติเพื่อทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างร่วมกันด้วยการประสานสัมพันธ์ โดยมีกฎระเบียบต่าง ๆ ที่ช่วยให้เอื้ออำนวยต่อกิจกรรมที่กระทำให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนดเอาไว้ อย่างชัดเจน โดยการบริหารเป็นการลงมือกระทำหลังจากวางแผนนโยบายหลักการบริหารมาแล้ว ซึ่งในขั้นตอนนี้จะป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหาร เพื่อที่จะนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่ได้แก่ บุคลากร วัสดุ งบประมาณมาจัดการตามหลักการที่ได้วางไว้ โดยมีกระบวนการเป็นขั้นตอนและชัดเจน เพื่อทำให้เกิดความสำเร็จเป็นรูปธรรมตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้นั้น การบริหารที่ดีนั้นจะต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในองค์การอย่างเต็มใจจึงจะนำไปสู่การขับเคลื่อนงานไปสู่ความสำเร็จ ทั้งที่ต่ออาศัยความรู้ความสามารถและทักษะของผู้บริหารที่จะปลุกและกระตุ้นให้คนในองค์การทำงานร่วมกันนำไปสู่ความสำเร็จเป็นไปตามที่ต้องการ (อ้างถึงใน นพดล ไชยบาล, 2553: 8-9)

การดำเนินงานหรือการทำกิจกรรมต่างๆ ของคนภายในองค์การนั้น เพื่อให้ได้ตามสิ่งที่องค์การตั้งเป้าหมายเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์จำเป็นต้องมีผู้เข้าร่วม

กิจกรรมดำเนินการอยู่จำนวนหนึ่งการบริหารเป็นเครื่องมือที่ค่อยสนับสนุนให้เกิดการทำงานร่วมกันระหว่างบุคคลกลุ่มและใช้บุคคลและกลุ่มเพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์การ ซึ่งคำว่า การบริหารหรือเรียกอีกอย่างว่า การจัดการ โดยแปลมาจากคำว่า Administration หรือ Management ซึ่งมีความหมายเหมือนกันและสามารถใช้แทนกันได้โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายการบริหารมากมายเช่น นพพงษ์ บุญจิตราตุล (2534: 3) ให้ความหมายการบริหารว่าหมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ร่วมมือกันดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างที่บุคคลร่วมกันกำหนด โดยใช้กระบวนการอย่างมีระเบียบและใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่า ขณะที่ สมคิด บางโม (2538: 29) ได้ให้ความหมายการบริหารไว้ว่า หมายถึง ศิลปะในการใช้คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ขององค์การและนอกองค์การเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับ สมยศ นาวิการ (2537: 18) ได้ให้ความหมายการบริหารไว้ว่า หมายถึง กระบวนการของการวางแผน การจัดองค์การการสั่งการและการควบคุมกำลังความพยายามของสมาชิกขององค์การและใช้ทรัพยากรอื่นๆ เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้

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

1. การวางแผน (planning) ซึ่งได้แก่ การกำหนดภาพในอนาคตที่องค์การต้องการจะบรรลุและวิธีการในการดำเนินการให้ประสบผล การวางแผนจะต้องมีลักษณะสำคัญคือ มีความเป็นเอกภาพ (unity) มีความต่อเนื่อง (continuity) มีลักษณะยืดหยุ่น (flexible)

และมีความกระชับและชัดเจน (precision) การวางแผนจะมีความเกี่ยวข้องกับการคาดการณ์อนาคตขององค์การ

2. การจัดรูปงานหรือการจัดองค์การ (organizing) องค์ประกอบในเรื่องการจัดองค์การเป็นการพิจารณาแบ่งงานภายในหน่วยงานว่าใครควรทำอะไร ในองค์การ ควรประกอบด้วยควรประกอบด้วยหน่วยงานย่อยมากน้อยเพียงใด และแต่ละหน่วยงานย่อยควรจะทำหน้าที่ใดจึงจะทำให้งานในองค์การบรรลุผล

3. การสั่งการ (command) ได้แก่ การกำหนดหรือมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการตามที่ต้องการได้ ผู้สั่งการจะต้องมีความรู้ในเรื่องของงานสามารถจัดการหรือจัดผู้ใ้ความสามารถออกไปจากองค์การได้สามารถยกตัวอย่างที่เห็นชัด สามารถสรุปการทำงานที่ผ่านมาได้ และไม่หมกหมุ่นอยู่กับรายละเอียดมากนักมีความสามารถในการเชื่อมโยงงานและบุคคลเข้าด้วยกัน

4. การประสานงาน (co-ordination) เป็นการสร้างความกลมกลืนในการปฏิบัติงานขององค์การให้ทุกส่วนในองค์การทำงานเชื่อมโยงกันเพื่อให้เกิดเป้าหมายตามที่ต้องการ โดยการเชื่อมกิจกรรมต่างๆ ในองค์การเข้าด้วยกันเป็นการสร้างอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การ

5. การควบคุม (control) ได้แก่ การตรวจสอบการดำเนินการขององค์การให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ การควบคุมจะเป็นหน้าที่ที่มีความเกี่ยวข้องกับการวางแผนอย่างชัดเจน การควบคุมจะมุ่งพิจารณาถึงข้อผิดพลาดและจุดอ่อนที่เกิดขึ้นเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจและความพึงพอใจ

การจูงใจเป็นเรื่องสำคัญอันดับแรกของผู้บริหารที่จะต้องให้ความสนใจ เพราะเป็นสิ่งที่จะทำให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานภายในองค์การ การจูงใจจึงเป็นกระบวนการที่บุคคลภายในองค์การถูกกระตุ้น

จากสิ่งเร้าต่างๆ โดยเจาะจง ให้กระทำตามความต้องการของผู้บริการเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการจูงใจได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น จึงมีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการจูงใจไว้ดังนี้

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (อ้างถึงใน นพดล ไชยบาล, 2552: 14) ได้ให้คำจำกัดความของการจูงใจ (Motivation) เป็นภาษาละติน ว่า *Movere* อันหมายถึง การเคลื่อนไหว (*To Move*) ซึ่งเป็นความรู้สึกซึ่งไม่หยุดนิ่งอันยังส่งผลให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำ

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

Stauss and Sayles (1967, pp. 142-143) ได้ให้หมายความถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึกพอใจในหน้าที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การคนเราจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจและสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

กาญจน์ เรืองมนตรี (2543: 1) ให้ความหมายว่า ความรู้สึกเช่น ความรู้สึกรักความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจ เต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะมีผลให้เกิดความพึงพอใจใน การทำงานมีการเสียสละ อุทิศ แรงกาย แรงใจและสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้จริง

พิศิษฐ์ ขาวจันทร์ (2546: 48) ได้ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ดีหรือความรู้สึกใน

ทางบวก ที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่องาน ความรู้สึกนี้จะช่วยจูงใจให้เกิดความรักในงานมีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น 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 แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 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 เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี 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 สำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัจจัยด้านการบริหาร ในภาพรวม ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัจจัยด้านการบริหาร ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านการประสานงาน และ (2) ด้านใช้หลักคุณธรรมในการปฏิบัติงานตามลำดับ นอกจากนี้พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง เห็นว่าปัจจัยด้านการบริหาร ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านนโยบายการบริหารงาน และ (2) ด้านภาวะผู้นำ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

1. ด้านภาวะผู้นำ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัจจัยด้านการบริหาร ด้านภาวะผู้นำ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัจจัย

ด้านการบริหาร ด้านภาวะผู้นำ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 5 ข้อ ดังนี้ (1) ผู้บริหารมีความเป็นกันเอง (2) การสั่งงานมอบหมายงานของผู้บริหารมีความชัดเจน (3) ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์กว้างไกล (4) ผู้บริหารรับฟังความเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงาน และ (5) ผู้บริหารสอนงานและให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

2. ด้านนโยบายการบริหารงาน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัจจัยด้านการบริหาร ด้านนโยบายการบริหารงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัจจัยด้านการบริหาร ด้านนโยบายการบริหารงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 5 ข้อ ดังนี้ (1) หน่วยงานมีนโยบายสนับสนุนให้บุคลากรศึกษาค้นคว้าความรู้ในระดับที่สูงขึ้น (2) หน่วยงานมีการกระจายอำนาจและมอบอำนาจหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจน (3) หน่วยงานมีนโยบายสนับสนุนให้บุคลากรที่ส่วนร่วมในการวางแผนการทำงาน (4) หน่วยงานมีแนวทางการบริหารของผู้ภายในองค์กรที่มีความชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และ (5) หน่วยงานมีนโยบายคัดเลือกบุคลากรเหมาะสมกับตำแหน่ง ตามลำดับ

3. ด้านการประสานงาน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัจจัยด้านการบริหาร ด้านการประสานงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า

ปัจจัยด้านการบริหาร ด้านการประสานงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ ดังนี้ (1) หน่วยงานมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ปฏิบัติหน้าที่ในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่อื่น (2) หน่วยงานมีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติที่มีความรู้ความสามารถประสานงานให้บางเรื่อง (3) หน่วยงานมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีบุคลิกภาพที่ดีสำหรับติดต่อประสานงานกันโดย เฉพาะเรื่อง (4) หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ติดต่อ สื่อสาร และ (5) หน่วยงานมีการพิจารณาเลือกเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่จะมอบหมายงานให้ตามความรู้ความสามารถอย่างเหมาะสม ตามลำดับ

4. ด้านใช้หลักคุณธรรมในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปัจจัยด้านการบริหาร ด้านใช้หลักคุณธรรมในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปัจจัยด้านการบริหาร ด้านใช้หลักคุณธรรมในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ ดังนี้ (1) การปกครองบังคับบัญชาและการมอบหมายงานมีความยุติธรรม (2) มีการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างยุติธรรม (3) การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรความโปร่งใส (4) การพิจารณาความดีความชอบในการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างยุติธรรม ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เห็นว่า ปัจจัยด้านการบริหาร ด้านใช้หลักคุณธรรมในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ ดังนี้ มีการเปิดเผยผลการพิจารณาความดีความชอบตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่ มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร (2) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ และ (3) ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด 7 ข้อ ดังนี้ (1) บุคลากรมีความเต็มใจและเอาใจใส่ในการทำงาน (2) บุคลากรมีความพร้อมและมีความพยายามที่จะปฏิบัติงานต่างๆ ให้สำเร็จและสมบูรณ์ (3) บุคลากรอุทิศเวลาในการทำงาน (4) บุคลากรมีความพร้อมในการทำงาน (5) งานที่ปฏิบัตินำเสนอใจทำให้ต้องลงมือทำหรือทำโดยลำพังได้ (6) บุคลากรในหน่วยงานเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี และ (7) บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการทำงานเป็นอย่างดี ตามลำดับ

2. ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานอยู่ใน

ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงส่วนใหญ่มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ดังนี้ (1) สถานที่ทำงานสะอาด (2) สถานที่ทำงานกว้างขวาง เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน (3) สถานที่ทำงานเป็นระเบียบและ (4) สถานที่ทำงานมีบรรยากาศที่ดีในการทำงานตามลำดับ นอกจากนี้พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงส่วนใหญ่มีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ ดังนี้ (1) วัสดุอุปกรณ์ของหน่วยงานที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอ (2) มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานที่เหมาะสม และ (3) สถานที่ทำงานมีวัสดุอุปกรณ์ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานนี้ทันสมัย ตามลำดับ

3. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงส่วนใหญ่มีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงส่วนใหญ่ มีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ดังนี้ (1) การเลื่อนตำแหน่งของบุคลากรพิจารณาจากประสบการณ์และอายุงานประกอบ (2) งานที่ทำอยู่ปัจจุบันมีโอกาส ได้ตำแหน่งที่เลื่อนสูงขึ้น และ (3) การเลื่อนตำแหน่งของบุคลากรพิจารณาจากคุณวุฒิหรือวุฒิการศึกษา ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ ดังนี้ (1) การเลื่อนตำแหน่งของบุคลากร ในหน่วยงานเน้นผลงานเป็นสำคัญ และ (2) การเลื่อนตำแหน่งให้

บุคลากรในหน่วยงานโดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถของบุคลากร ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีอายุระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ อยู่ในปัจจุบัน และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านเพศ สถานภาพ ไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านการบริหาร ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน

2.1 ปัจจัยด้านการบริหาร ด้านภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน

2.2 ปัจจัยด้านการบริหาร ด้านนโยบายการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน

2.3 ปัจจัยด้านการบริหารด้านการประสานงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน

2.4 ปัจจัยด้านการบริหาร ด้านใช้หลักคุณธรรมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย

สนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน

การอภิปรายผล

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะพฤติกรรมการทำงานเป็นปัจจัยผลักดันให้องค์การขับเคลื่อนไปในทิศทางที่ผู้บริหารและบุคลากรขององค์การคาดหวัง ซึ่งปัจจุบันองค์การจึงเริ่มหันมาให้ความสนใจเรื่องการสร้างพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรที่เข้มแข็งมากขึ้น เพื่อเป็นตัวแปรผลักดันไปสู่ความสำเร็จ ทั้งนี้เพราะพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรคือรากฐานขององค์การ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินงานของแต่ละองค์การ ซึ่งพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรมีผลต่อทัศนคติ ความพึงพอใจในงาน ความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงานของสมาชิกในองค์การ มีทัศนคติที่ดีต่องาน และต่อองค์การ ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มผลผลิตให้กับองค์การ

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์ ซึ่งแบ่งเป็นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สิ่งแวดล้อมทางสังคมผู้คนที่อยู่ล้อมรอบบุคคลทั่วไป และมีอิทธิพลต่อบุคคลนั้น อาจมีกิจกรรมร่วมกันหรือไม่ก็ได้

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่มีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง โดย

พิจารณาจากความสามารถ และศักยภาพในการทำงาน เป็นการพิสูจน์ความสามารถของบุคลากรเป็นหลัก หากบุคลากรทำงานดี ก็ได้รับการพิจารณาให้ทำงานที่ตรงกับความสามารถ และทำทนายมากขึ้น ซึ่งไม่ใช่ลักษณะของการจูงใจด้วยเงินและการให้บำเหน็จรางวัลบุคลากรอายุยุติธรรมก็จะทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การมอบหมายงาน ควรมีการประชุมหรือแต่งตั้ง เพื่อให้บุคลากรทุกคนยอมรับในภารกิจที่มอบหมาย
2. ควรมอบหมายงานที่ทำให้บุคลากรมีโอกาสได้พัฒนาความรู้ความสามารถและเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานอื่น ควบคู่กันไปด้วย
3. ควรกำหนดนโยบายด้านการควบคุมและติดตามผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ควบคู่กับการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ควรมีการบริหารงานที่ยึดหลักความยุติธรรมปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกันมีการกำหนดมาตรฐานในการดำเนินงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร
2. ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับตนเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเปิดโอกาสให้เข้าพบเพื่อขอรับคำปรึกษา
3. มหาวิทยาลัยควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและระหว่างหน่วยงาน

4. ควรให้ความสำคัญกับบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

5. ควรมีการกำหนดเวลาในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และควรมีการชมเชยเมื่อบุคลากรสามารถทำงานได้เสร็จตามเวลาที่กำหนด

6. ควรมีการนำเสนอให้ผู้บริหารทราบเกี่ยวกับความสำเร็จแต่ละงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติได้มีขวัญ

กำลังใจในการปฏิบัติงานและเป็นการประชาสัมพันธ์ภารกิจของหน่วยงานอีกทางหนึ่งด้วย

7. บุคลากรควรมีการศึกษาระเบียบปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอควบคู่กับการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการปฏิบัติงานที่มีขั้นตอนมาก เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ตรวจสอบได้ และได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันซึ่งสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนในการปฏิบัติงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กาญจน์ เรืองมนตรี. (2543). *เอกสารประกอบการบรรยายในชั้นเรียน*. มหาสารคาม: ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิผลการทำงานของนักบัญชีในวิสาหกิจขนาดกลางขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บัญชี), มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ทองใบ สุดชาติ. (2545). *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ธีรลักษณ์ ฉิมพาลี. (2546). *อิทธิพลของประสิทธิผลในการสื่อสารระหว่างบุคคลและความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นพพงษ์ บุญจิตราตุล. (2534). *หลักการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- นภดล ไชยบาล. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการทั่วไป), มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- พิติษฐ์ ขาวจันทร์. (2546). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2559). *มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2559, จาก <https://th.wikipedia.org/wiki>.
- วันชัย มีชาติ. (2552). *การบริหารองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมคิด บางโม. (2538). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพฯ: นำอักษรการพิมพ์.
- สมยศ นาวิการ. (2537). *การติดต่อสื่อสารขององค์การ*. 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.