ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ คณะวนศาสตร์

Factors Related to the Supporting Staff Performance Effectiveness of Forestry Kasetsart University

อโนมา นามพิมูล / Anoma Nampimoon
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ / Faculty of Social Sciences, Kasetsart University, Thailand
E-mail: g5614851101@ku.ac.th

เกวลิน ศีลพิพัฒน์ / Kevalin Silphiphat
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ / Faculty of Social Sciences, Kasetsart University, Thailand
E-mail: kevalins@gmial.com

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานบริหารและธุรการของของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร และประสิทธิผลการปฏิบัติงานบริหารงานและธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงานบริหารงานและธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ คณะวนศาสตร์ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการศึกษาแบบผสมเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ผู้ปฏิบัติงานบริหารงานและธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ คณะวนศาสตร์ จำนวน 109 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ข้อมูลใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานบริหารงานและธุรการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อยู่ในระดับสูง ในขณะที่ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านสารบรรณ และด้านการเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับต่ำสุด 2) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและด้านรายได้ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานบริหารและธุรการของบุคลากรและช่วยวิชาการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นอกจากนั้นยังพบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรในภาพรวม ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหมาย ด้านความเป็นหนึ่งเดียวกันในองค์กร และด้านความเสี่ยงและการยอมรับความเสี่ยง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานบริหารและธุรการของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3) สภาพปัญหาและอุปสรรคด้านหลักในการปฏิบัติงานบริหารและธุรการ ซึ่งมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนี้ ด้านงานสารบรรณ ได้แก่ รวดเร็วและถูกต้องในการรับ-ส่ง หนังสือ และกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า มีข้อผิดพลาดในการร่างหนังสือและการส่งหนังสือ รวมถึงการแจ้งเวียนหนังสือที่มีการเร่งด่วน ด้านการเจ้าหน้าที่ ได้แก่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ระเบียบและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับบทลงโทษ หรือการกระทำผิดทางวินัยของบุคลากรให้อยู่ในความควบคุมมากที่สุด

คำสำคัญ: ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน, บุคลากรสายสนับสนุน, คณะวนศาสตร์

Abstract

The objectives of this research were 1) to survey supports staff on the effectiveness administrative unit of supporting staff of Faculty of Forestry, Kasetsart University 2) to examine the relationship between motivation, organizational climate, and effectiveness of performance administrative factors on administrative unit of supporting staff of Faculty of Forestry, Kasetsart University 3) to study problem and obstacles on administrative unit of supporting staff of Faculty of Forestry, Kasetsart University. This study used mixed method research approach. Populations of quantitative research were 109 supporting staff. The research tool was in questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, and Pearson product moment correlation coefficient with statistical significance at the 0.05 level. Qualitative research collected data by in-depth interviewing key informants. The result of this study found that 1) the effectiveness of supporting staff performance were at a moderate level. When considering each aspect, it was found that preservation art and culture was at the high level while achieve work and the staffing work were ranked as the least effective performance. Results of hypotheses testing revealed that, that motivation factors were correlated with effectiveness of performance on administrative unit of supporting staff at 0.05 level of significance. Moreover, the organization environmental, organization structure, responsibilities, supporting, punishments and rewards, standard performance or key performance indicators (KPI), unity, and risks management were related to the effectiveness of performance on administrative unit of supporting staff of Faculty of Forestry, Kasetsart University at 0.05 level of significance. Based on qualitative results, major problem and obstacles were 1) the achieve work such fastness and staff knowledge about rule and regulation regarding submit-reception document 2) staffing work; The results of qualitative results were consistent with quantitative results; laws and regulations on punishment were obeyed.

Keywords: Performance Effectiveness, Supporting Staff, Faculty of Forestry

บทนำ

คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่บริหารจัดการอยู่ภายใต้หลักธรรมาภิบาลโดยเน้นการมีส่วนร่วม ได้เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงาน พัฒนา ร่วมคิด ตัดสินใจ แก้ไขปัญหาด้วยตนเอง เน้นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องอย่างแข็งขันของบุคคล แก้ไขปัญหาร่วมกัน ติดตามการปฏิบัติงานขององค์กรและบุคคลที่เกี่ยวข้อง และยังรวมถึงการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน การพัฒนาทั้งในการแก้ไขปัญหาและป้องกันปัญหา โดยเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม ร่วมกำหนดนโยบาย ร่วมวางแผน ตัดสินใจและปฏิบัติตามแผน ร่วมตรวจสอบการใช้อำนาจทุกระดับ ร่วมติดตามประเมินผลและรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ อันมีผลกระทบถึงบุคลากรทุกฝ่าย ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งคณะวนศาสตร์ เล็งเห็นความสำคัญของงานบริหารและธุรการเป็นงานหนึ่งที่มีหน้าที่เป็นเครื่องมือให้ความช่วยเหลือในการบริหารและบริการ รวมทั้งเป็นศูนย์การให้บริการ การบริหารงานวิชาการและงานอื่นๆ เพื่อนำไปสู่เป้าหมาย ดังนั้น การบริหารจัดการงานบริหารงานและธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ จึงมีความจำเป็นที่ผู้บริหารคณะวนศาสตร์ จะต้องให้ความสำคัญในการดำเนินการพิจารณาระบบงานหรือกระบวนการการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับการบริหารงานและธุรการในคณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ด้วยเหตุผลนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานบริหารงานและธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จึงจำเป็นต้องหาวิธีการบริหารงานที่เหมาะสมมาใช้ในการบริหารงานและธุรการ ตลอดจนต้องมีการทบทวนประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองที่แล้วมาว่ามีคุณภาพอยู่ในระดับใด เพื่อนำมาเป็นข้อมูล และเป็นแนวทางการพัฒนา ปรับปรุงงานหรือกระบวนการการบริหารงานและธุรการให้ประมีสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานบริหารงานและธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานบริหารงานและธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในแผนดำเนินงานประจำปี สำนักงานเลขานุการคณะ คณะวนศาสตร์
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานบริหารงานและธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ คณะวนศาสตร์

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีผสม (Mixed - Method) โดยมีวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นวิธีการในการศึกษาในการวิจัย คือ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ประชากร จำนวนทั้งหมด 109 คน จากบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ คณะวนศาสตร์ ซึ่งแบบสอบถามสร้างขึ้นได้ 5 ส่วน และโดยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นวิธีการในการศึกษา โดยใช้การแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) จำนวน 7 ท่าน และใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท

ผลการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ คณะวนศาสตร์ โดยการวิจัยเรื่องนี้เป็นการวิจัยด้านเชิงผสม โดยมีดังนี้

ด้านการวิจัยเชิงปริมาณ คือบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในปีงบประมาณ 2557 รวมทั้งสิ้น 109 คน โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานบริหารและธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนและวิชาการ คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ทั้ง 5 ด้าน และในภาพรวม พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม (r =.219, sig =.022*) และด้านรายได้ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (r =.218, sig =.023*) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานบริหารและธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนและวิชาการ คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์ มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานบริหารและธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนและวิชาการ คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ทั้ง 8 ด้าน และในภาพรวม พบว่า บรรยากาศองค์การ ในภาพรวม (r =.414, sig =.000*) ด้านโครงสร้างองค์กร (r =.407, sig =.000*) ด้านความ

อบอุ่นและการสนับสนุน (r =.287, sig =.002*) ด้านมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหมาย (r =.294, sig =.002*) ด้านความเป็นหนึ่งเดียวกันในองค์กร (r =.385, sig =.000*) และด้านความเสี่ยงและการยอมรับความเสี่ยง (r =.321, sig =.000*) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานบริหารและธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนและวิชาการ คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงานบริหารและธุรการ พบว่า บุคลากรมีความเห็นว่าประสิทธิผลในการปฏิบัติงานบริหารและธุรการอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า บุคลากรมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานบริหารและธุรการด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมมากที่สุด รองลงมาคือด้านนโยบายและแผน ด้านอาคารสถานที่และยานพาหนะและด้านการประกันคุณภาพ ด้านงานสารบรรณสำหรับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานบริหารและธุรการด้านการเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด

ด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ด้านปัญหาและอุปสรรคประสิทธิผลการปฏิบัติงานบริหารและธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ คณะวนศาสตร์ ซึ่งในการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่ากลุ่มตัวอย่างแสดงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของงานบริหารงานและธุรการ ดังนี้

งานสารบรรณ ได้แก่ ความรวดเร็วและถูกต้องในการรับ-ส่ง หนังสือ และสำหรับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานบริหารและธุรการประเด็นความรอบรู้ในกฎระเบียบ และขั้นตอนต่างๆ ในการรับ-ส่ง หนังสือของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิผลน้อยที่สุด

งานการเจ้าหน้าที่ ได้แก่ การดำเนินงานเกี่ยวกับบทลงโทษ หรือการกระทำผิดทางวินัยของบุคลากรมีประสิทธิผลน้อยที่สุด

ข้อวิจารณ์

ปัจจัยที่คาดว่าส่งผลปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ คณะวนศาสตร์ มีดังนี้

1. ข้อคิดเห็นด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงานบริหารงานและธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งจากการวิจัยพบว่า ภาพรวม บุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานบริหารและธุรการในระดับปานกลาง

โดยในการวิจัยครั้งนี้พบว่า บุคลากรมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานบริหารและธุรการด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมมากที่สุด โดยเฉพาะประเด็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยให้แก่นิสิตและบุคลากร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคณะวนศาสตร์ ถือเป็นองค์กรหนึ่งที่มีหน้าที่ในการสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย ทั้งการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ดังนั้น บุคลากรจึงตระหนักถึงความสำคัญของการจัดโครงการ/กิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้การจัดโครงการ/กิจกรรมดังกล่าว ยังเป็นการอนุรักษ์วัฒนธรรมไทย ซึ่งสร้างความสนุกสนานและเป็นโอกาสในการทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างนิสิต บุคลากร และผู้บริหาร ในองค์กร และมหาวิทยาลัย ดังนั้น บุคลากรจึงมีประสิทธิผลในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมให้แก่นิสิต และบุคลากร มากที่สุด

นอกจากนั้นยังพบว่า บุคลากรมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานบริหารและธุรการด้านการเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด โดยเฉพาะประเด็นการดำเนินงานเกี่ยวกับบทลงโทษ หรือการกระทำผิดทางวินัยของบุคลากร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรมีการปฏิบัติงานและช่วยเหลือกันมาเป็นระยะเวลานาน ย่อมก่อให้เกิดความรัก ความผูกพันต่อกัน ซึ่งหากเพื่อนร่วมงานกระทำความผิดทางวินัย บุคลากรที่มีหน้าที่ต้องดำเนินการเกี่ยวกับบทลงโทษ หรือการเอาผิดทางวินัย ย่อมเกิดความ

ลังเล ไม่กล้าที่จะดำเนินการ และต้องการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานให้รับโทษน้อยที่สุด ดังนั้นจึงส่งผลให้ประสิทธิภาพในการดำเนินงานเกี่ยวกับบทลงโทษหรือการกระทำผิดทางวินัยของบุคลากร ด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านนี้น้อยที่สุด

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานบริหารงานและธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในแผนดำเนินงานประจำปี สำนักงานเลขานุการคณะ คณะวนศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ซึ่งจากการวิจัยพบว่า

2.1 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและด้านรายได้ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานบริหารและธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนและวิชาการ คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นผลมาจากบุคลากรต้องการผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม และสอดคล้องกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ค่าครองชีพมีการปรับตัวเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ผลตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ดังนั้นผลตอบแทนและสวัสดิการที่ดีจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลได้มากยิ่งขึ้น

นอกจากนั้นยังพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับยกย่องนับถือ ด้านการมีเกียรติยศ ชื่อเสียง และด้านความต้องการความสำเร็จไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานบริหารและธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนและวิชาการ คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรต่างทราบเป็นอย่างดีในความมั่นคง และความปลอดภัยขององค์กร ซึ่งการปฏิบัติงานกับองค์กรภาครัฐนั้น บุคลากรจะไม่ถูกโยกย้าย หรือการให้ออกอย่างไม่เป็นธรรม ดังนั้นจึงไม่จูงใจให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และจากการที่คณะวนศาสตร์ เป็นคณะที่เก่าแก่ มีชื่อเสียง สามารถผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถ มีผลงานวิจัยที่มีคุณภาพ และได้รับรางวัลมากมาย รวมทั้งการยอมรับนับถือจากสังคม และสถาบันการศึกษาต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งปัจจัยต่างๆ ส่งผลให้บุคลากรมีความภาคภูมิใจต่อองค์กร แต่บุคลากรไม่ได้รับผลประโยชน์จากแรงจูงใจดังกล่าว ดังนั้นจึงไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

2.2 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรในภาพรวม ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบส่วนบุคคล ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ การเห็นด้วยและการไม่เห็นด้วย ด้านมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหมาย ด้านความเป็นหนึ่งเดียวกันในองค์กร และด้านความเสี่ยงและการยอมรับความเสี่ยง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานบริหารและธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนและวิชาการ คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบรรยากาศองค์กร ส่งผลกระทบต่อบุคลากรโดยตรง ตั้งแต่การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน การมีหลักเกณฑ์ และระเบียบที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งการได้รับมอบหมายงานใหม่ๆ ที่มีความท้าทาย และเพิ่มโอกาสในความก้าวหน้าทางสายงาน ตลอดจนการได้รับโอกาสในการเข้ารับการพัฒนา ฝึกอบรม และศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ให้แก่บุคลากร ซึ่งจะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้องค์กรยังให้ความสำคัญกับการให้รางวัล การชมเชยบุคลากรที่ปฏิบัติงานดี มีผลงานเป็นไปตามเป้าหมาย โดยองค์กรมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อความยุติธรรม และเน้นให้บุคลากรปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อช่วยเหลือกันและกัน ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของบุคลากรมากยิ่งขึ้น

นอกจากนั้นยังพบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรด้านความขัดแย้งและการยินยอมให้มีความขัดแย้งไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานบริหารและธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนและวิชาการ คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะแม้ว่าองค์กรจะเปิดโอกาสให้บุคลากรได้คิด และปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ รวมทั้งสามารถแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ แต่ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์

กฎระเบียบ และสายการบังคับบัญชา ดังนั้นบางกรณีก็เป็นข้อจำกัดทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่ต้องการ ดังนั้น ปัจจัยในด้านความขัดแย้งและการยินยอมให้มีความขัดแย้งจึงไม่สัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

3. ปัญหาและอุปสรรคด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานบริหารงานและธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ คณะวนศาสตร์ ซึ่งในการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่ากลุ่มตัวอย่างแสดงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของงานบริหารงานและธุรการที่สำคัญ 2 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านงานสารบรรณ พบว่า บุคลากรในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง เช่น ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และผู้ทรงคุณวุฒิ มีความเห็นที่สอดคล้องกันว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานบริหารและธุรการเกี่ยวกับเรื่องความรอบรู้ในกฎระเบียบ และขั้นตอนการรับ-ส่ง หนังสือของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิผลน้อยที่สุด และเป็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานบริหารงานและธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ คณะวนศาสตร์ ทั้งนี้อาจเนื่องจากเรื่องของกฎระเบียบข้อบังคับและขั้นตอนต่าง ๆ ในการรับ-ส่งหนังสือเป็นเรื่องที่ต้องใช้ความรู้ที่แม่นยำและจะต้องอาศัยความรอบรู้จากการค้นคว้าและการอ่านเป็นหลัก เพื่อทำความเข้าใจในขั้นตอนและกฎระเบียบนั้น ๆ หากบุคลากรไม่ค้นคว้าหาความรู้หรืออ่านในระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เพิ่มเติม ซึ่งโดยส่วนใหญ่ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ จะปรากฏแค่ในเอกสารระเบียบทางราชการหรือเอกสารระเบียบงานสารบรรณเป็นหลัก ก็จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานในงานด้านสารบรรณได้ นอกจากนี้ระเบียบข้อบังคับ และขั้นตอนการรับส่งหนังสือดังกล่าว มีรายละเอียดในการจดจำค่อนข้างสูง หากไม่ได้ดำเนินการในภาระงานประจำ ก็จะส่งผลให้เป็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานได้

3.2 ด้านการเจ้าหน้าที่ พบว่า ในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง เช่น ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และผู้ทรงคุณวุฒิ มีความเห็นที่สอดคล้องกันว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานบริหารและธุรการในการดำเนินงานเกี่ยวกับบทลงโทษ หรือการกระทำผิดทางวินัยของบุคลากรมีประสิทธิผลน้อยที่สุด ในขณะที่บุคลากรมีความเห็นว่าระเบียบและหลักเกณฑ์ในการขอตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ เช่น ผศ.,รศ. มีหลักเกณฑ์ที่ยุ่งยาก เป็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานบริหารและธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ คณะวนศาสตร์ ทั้งนี้อาจเนื่องจากในระบบราชการ การลงโทษ และการเอาผิดทางวินัย จะกระทำไปได้โดยยาก ซึ่งหากเป็นการเอาผิดทางวิจัยจะต้องเป็นความผิดทางวินัยที่ร้ายแรง และโดยความเป็นระบบราชการของประเทศไทย ยังมีในเรื่องของระบบอุปถัมภ์และการช่วยเหลือเกื้อกูลกันอยู่ในระบบราชการพอสมควร ทำให้การดำเนินงานเกี่ยวกับบทลงโทษต่าง ๆ กระทำไปได้โดยยาก

สำหรับกรณีระเบียบและหลักเกณฑ์ในการขอตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ ผศ. และรศ.มีหลักเกณฑ์ที่ยุ่งยาก เป็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานบริหารและธุรการของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการนั้น อาจเนื่องมาจากบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ ภารกิจหลักที่สำคัญอย่างหนึ่งคือการให้บริการให้กับบุคลากรสายวิชาการ ซึ่งมีจำนวนบุคลากรในสัดส่วนที่สูง และบุคลากรสายวิชาการโดยส่วนใหญ่จะต้องให้ความสำคัญกับเรื่องของการเจริญเติบโตในหน้าที่การงานเป็นหลัก ดังนั้น ในเรื่องของการปรับตำแหน่งทางวิชาการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับบุคลากรสายวิชาการ การกำหนดระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ในการขอตำแหน่งทางวิชาการ จึงมีความซับซ้อน มีเงื่อนไขของระยะเวลา และขั้นตอนในการขอตำแหน่งทางวิชาการที่ยุ่งยาก บุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการที่เข้ามาดูแลในส่วนนี้ จึงค่อนข้างใช้ระยะเวลาในการทำภารกิจตรงนี้มากพอสมควร เพื่อให้ครบเบ็ดเสร็จทั้งกระบวนการในการขอตำแหน่งทางวิชาการให้กับบุคลากรสายวิชาการ และยิ่งบุคลากรสายวิชาการมีเป็นจำนวนมาก ทำให้ภาระงานตรงส่วนนี้มีความซับซ้อนและยุ่งยากมากขึ้น ตามปริมาณของบุคลากร จึงอาจจะทำให้เป็นปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการที่จะต้องใช้เวลากับภารกิจในส่วนนี้มากพอสมควร

ประกอบกับผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และผู้ทรงคุณวุฒิ ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ แล้วยังไม่ได้มีการปรึกษาหารือปัญหาด้านสารบรรณ ด้านการเจ้าหน้าที่ อย่างเป็นรูปธรรม นั้น ในการนี้ควรมีการนัดประชุมสำหรับผู้บริหารสูง ระดับกลาง และผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อหาแนวทางการพัฒนา แก้ไขและปรับปรุงของเจ้าหน้าที่ เช่น การจัดฝึกอบรมให้กับบุคลากรสายสนับสนุนและช่วย

วิชาการตามแผนการดำเนินงานของสำนักงานเลขานุการคณะวนศาสตร์ หรือมีการเชิญผู้เชี่ยวชาญ และวิทยากรด้านสารบรรณ และด้านการเจ้าหน้าที่ มาอบรมเพื่อให้เกิดศักยภาพต่อบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานบริหารและธุรการ

1.1 คณะวนศาสตร์ควรสร้างความรู้ ความเข้าใจให้แก่บุคลากรเกี่ยวกับบทลงโทษ และวิธีการดำเนินการกับบุคลากรที่กระทำความผิดทางวินัย เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้อง และหากมีการกระทำความผิดเกิดขึ้น บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการเจ้าหน้าที่ ต้องเร่งดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และทำรายงานเสนอผู้บริหารตามขั้นตอ นเพื่อตัดสินใจในการกำหนดบทลงโทษ หรือดำเนินการกับผู้กระทำความผิดทางวินัยตามที่ระเบียบกำหนด

1.2 สำหรับงานด้านสารบรรณ ควรปรับปรุงและมีแนวการพัฒนาและแก้ไขตรวจสอบหนังสือที่ร่างและส่งออกทุกครั้งก่อนนำหนังสือไปเสนอลงนาม โดยเจ้าหน้าที่ควรดำเนินการเรื่องเร่งด่วนก่อนและติดตามให้ทันระยะเวลาที่กำหนด และควรมีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์การทำงานปฏิบัติงานที่สำคัญและเร่งด่วนแทนเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานใหม่ และควรมีการแก้ไขปรับปรุงการติดต่อประสานงานการติดตามเรื่องกับกองกลางของมหาวิทยาลัยอย่างชัดเจน

1.3 ควรมีการส่งเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณและด้านงานการเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทั้ง 2 ด้านนี้ เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ และประสบการณ์ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานดังกล่าว

2. ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.1 คณะวนศาสตร์ ควรให้ความช่วยเหลือบุคลากรให้ได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม และเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ เช่น การให้เบี้ยเลี้ยงพิเศษจากการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ การกำหนดสวัสดิการที่ตอบสนองความต้องการของบุคลากรให้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้องค์กรควรสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนา ฝึกอบรม และศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเอง รวมทั้งการให้ทุนการศึกษาแก่บุคลากรเพื่อเพิ่มคุณวุฒิซึ่งจะช่วยให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าและสามารถก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรได้มากยิ่งขึ้น

2.2 คณะวนศาสตร์ ควรสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร โดยจัดให้มีค่าล่วงเวลา และเงินตอบแทนจากการปฏิบัติงานพิเศษ นอกเหนือจากรายได้ค่าตอบแทนที่ได้รับ ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรมีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีพและสอดคล้องกับภาระงานที่ต้องปฏิบัติมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อช่วยเหลือให้บุคลากรมีรายได้ที่เพียงพอกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน ดังนั้น คณะวนศาสตร์ ควรมีการเน้นการส่งเสริมให้บุคลากรมีรายได้พิเศษหลังการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ เช่น การทำงานล่วงเวลาของแม่บ้าน งานรักษาความปลอดภัย และงานโสตทัศนูปกรณ์ เป็นต้น และนอกจากนั้นควรส่งเสริมให้บุคลากรขอตำแหน่งทางวิชาการ เพื่อความก้าวหน้าในสายงาน และผลตอบแทนจากตำแหน่งที่สูงขึ้นในการปฏิบัติงาน

3. ด้านบรรยากาศองค์กร

3.1 คณะวนศาสตร์ ควรประชาสัมพันธ์และสร้างความรู้ความเข้าใจให้บุคลากรรับทราบเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ กฎระเบียบ และให้ยึดถือปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ซึ่งหากบุคลากรไม่ปฏิบัติตาม องค์กรควรมีมาตรการในการลงโทษบุคลากรที่กระทำความผิดอย่างเท่าเทียม ยุติธรรม มีมาตรฐานและไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งจะทำให้บุคลากรตระหนักถึงความความสำคัญของกฎระเบียบ และปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ ซื่อสัตย์ และสุจริต

3.2 คณะวนศาสตร์ ควรพัฒนาบรรยากาศภายในองค์การในภาพรวม เช่น การแบ่งงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและมีปริมาณที่เหมาะสม การกำหนดขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน การมอบหมายงานที่มีความท้าทายหรือส่งเสริมให้บุคลากรต่อยอดงานใหม่ รวมทั้งการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วม และมีความร่วมมือเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรโดยการให้รางวัล ผลตอบแทน และการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่เป็นธรรม นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชา ควรเพิ่มระดับในการเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนอย่างเท่าเทียม และสม่ำเสมอ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเพื่อลดความเสี่ยง หรือหาวิธีรับมือกับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ซึ่งหากองค์การสามารถพัฒนาและปรับปรุงบรรยากาศภายในองค์การดังที่กล่าวมา จะช่วยเพิ่มประสิทธิผลของการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงตัวแปรหรือปัจจัยอื่นๆ ที่คาดว่าจะสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร อาทิปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ความเครียดในการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้การวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การวางแผนกลยุทธ์ ปรับปรุงองค์กร โดยรวมให้บุคลากรมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น
2. การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการอื่น ๆ นอกจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม และควรมีการเพิ่มระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลให้สูงขึ้น เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมและมีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น
3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับคณะอื่นๆ เพื่อสรุปว่าผลลัพธ์ที่ได้มีความแตกต่างหรือคล้ายคลึงกันอย่างไร และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างบรรยากาศองค์กร และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ดีมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ประจวบ มูลประดับ และ อรทัย เลียงจินดาถาวร. 2557. “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของนายทหารประทวน สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 6.” **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี** 5 (1): 122-143.

อรรถสิทธิ์ มณีปุระ. 2550. **ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลระดับผู้บริหาร ศึกษาเฉพาะกรณี: องค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสมุทรปราการ**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.