

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์  
กรณีศึกษากลุ่มสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขาธิการกรม  
กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

**Factors Affecting the Work Efficiency of Public Relations Officers  
A Case Study of Corporate Communications Department, Office of the  
Secretary, Department of Women's Affairs and Family Development**

กชนุช ทองอุไร  
**KODCHANUD TONGUIRAI**

6614830046@rumail.ru.ac.th

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา (1) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์ (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์ รวมถึง (3) ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และ (4) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์ ประกอบไปด้วย 1) ด้านโครงสร้างและบุคลากร 2) ด้านช่องทางการสื่อสารทั้งภายในและภายนอก 3) ด้านระบบการทำงานกระบวนการสื่อสาร (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์ มีดังนี้ 1) ปัจจัยแรงจูงใจ ประกอบด้วย ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ความสำเร็จ โอกาสก้าวหน้า ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับ และ 2) ปัจจัยค่าจ้าง ประกอบด้วย เงินเดือน/ผลตอบแทน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อม ความมั่นคง การบังคับบัญชา (3) ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) ปัญหาด้านกลยุทธ์ งบประมาณ 2) ปัญหาด้านโครงสร้างและบุคลากร 3) ปัญหาด้านระบบการทำงาน 4) ปัญหาด้านทักษะ และ 5) ปัญหาด้านรูปแบบการบริหารงานสำหรับ (4) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) การฝึกอบรมทักษะ 2) การประชุมเพื่อทบทวนแผน 3) การสร้างเครือข่ายสื่อ 4) การประเมินผลความพึงพอใจ 5) การสนับสนุนเครื่องมือที่ทันสมัย 6) การวางแผนงานงานที่ชัดเจน และ 7) การพูดคุยสอบถามปัญหาต่าง ๆ

**คำสำคัญ :** ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ; เจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์ ; ประสิทธิภาพ

**keywords :** Factors Affecting the Work ; Public Relations Officers ; Efficiency

\*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์  
กรณีศึกษากลุ่มสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขาธิการกรม กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

\*\*นักศึกษาลูกสุดาวรรณรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## บทนำ

ปัจจุบันการสื่อสารและเทคโนโลยีดิจิทัล มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตและการทำงาน โดยการประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน เสริมสร้างความเข้าใจ และกระตุ้นการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยเฉพาะในหน่วยงานภาครัฐที่ต้องสื่อสารข้อมูลที่ถูกต้องและทันเวลา ซึ่งกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว (ม.ป.ป.) อธิบายว่า มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการพัฒนาสตรี ส่งเสริมความเสมอภาคทางเพศ และการเสริมสร้างสถาบันครอบครัว โดยกลุ่มสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขานุการกรม มีหน้าที่เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร และกิจกรรมของกรม เพื่อสร้างความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือ ตลอดจนเชื่อมโยงกับประชาชนได้รวดเร็ว ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์จึงสำคัญและขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ทักษะและความรู้และการจัดการทรัพยากร รวมถึงสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กลุ่มสื่อสารองค์กร เพื่อพัฒนาแนวทางปรับปรุงและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน เสริมสร้างความไว้วางใจและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างภาครัฐกับประชาชน ดังนั้น การที่เจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและความโปร่งใสให้กับกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ส่งผลให้การบริหารงานภาครัฐมีความรวดเร็วและมีความเชื่อมโยงกับประชาชนมากขึ้น ซึ่งการที่เจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์ สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย หนึ่งในปัจจัยสำคัญคือทักษะและความรู้ของเจ้าหน้าที่ในการทำงาน ซึ่งรวมถึงความรู้ที่ครอบคลุมในเรื่องกฎหมายเบื้องต้น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ การสนับสนุนจากหน่วยงานและการจัดการทรัพยากรที่เหมาะสมยังเป็นปัจจัยที่สำคัญในการช่วยให้เจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เช่น วัฒนธรรมการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานร่วมกันและความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในองค์กร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ มีความสำคัญต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์

กล่าวคือการศึกษานี้จะมุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์ ของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาความสามารถในการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์ และการยกระดับประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงาน ซึ่งจะช่วยให้หน่วยงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและยังเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานในอนาคตรวมถึงการเสริมสร้างความโปร่งใสและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างภาครัฐกับประชาชน

## วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้

1. ประชากร ได้แก่ ข้าราชการ และพนักงานราชการ ที่ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ ในกลุ่มสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขานุการกรม กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) จากการสุ่มโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567, หน้า 46) คือผู้ที่ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ ในกลุ่มสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขานุการกรม กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว จำนวนทั้งสิ้น 6 คน ได้แก่

1. ประเภทข้าราชการ ได้แก่ ตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่มสื่อสารองค์กร ตำแหน่งนักพัฒนาสังคม ชำนาญการ และตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

2. ประเภทพนักงานราชการ ตำแหน่งนักพัฒนาสังคม จำนวน 3 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เป็นคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 1 – 4 และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยแจ้ง

ให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

การเก็บและรวบรวมข้อมูล

มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย เอกสารทางวิชาการ ที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structure interview) โดยที่ผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้นและผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษานี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ โดยผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถามแล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคนก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์ เพื่อสรุปผลการวิจัยโดยอ้างอิงกรอบแนวคิดทฤษฎี ตามวัตถุประสงค์การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์ กรณีศึกษากลุ่มสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขานุการกรม กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

## ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

**วัตถุประสงค์ที่ 1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์ กลุ่มสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขานุการกรม กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว**

จากการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์ กลุ่มสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขานุการกรม กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว รายละเอียดดังนี้

### 1) ด้านโครงสร้างและบุคลากร

กลุ่มสื่อสารองค์กร (2568, หน้า 2) สรุปได้ว่าโครงสร้างบุคลากรมีจำนวน 8 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ 4 คน ได้แก่ ตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่มสื่อสารองค์กร ตำแหน่งนักพัฒนาสังคมชำนาญการ ตำแหน่งนักพัฒนาสังคมปฏิบัติการ ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ และพนักงานราชการ ตำแหน่งนักพัฒนาสังคม 3 คน และจ้างเหมาบริการ 1 คน ซึ่งแบ่งการทำงานออกเป็นทีม ได้แก่ 1) ฝ่ายวิชาการ 2) ฝ่ายผลิตสื่อ video editor และ graphic design 3) ฝ่ายช่างภาพ 4) ฝ่ายสื่อมวลชน โดยโครงสร้างองค์กรและจำนวนบุคลากรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งไม่มีบุคลากรที่มีทักษะเฉพาะด้านอย่างเพียงพอ ทำให้การผลิตสื่อและเผยแพร่ข่าวสารมีคุณภาพและความรวดเร็วที่จำกัด อย่างไรก็ตาม การบริหารทรัพยากรบุคคลยังมีข้อจำกัด โดยเฉพาะในบางตำแหน่งที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญสูง เช่น ด้านเทคนิค AI หรือกราฟิก เมื่อมีบุคลากรไม่เพียงพอ จะทำให้การดำเนินงานล่าช้าและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริหารได้ทันทั่วทั้ง (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล วันที่ 28 - 29 มกราคม พ.ศ. 2568)

### 2) ด้านช่องทางการสื่อสาร

กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว (ม.ป.ป.) กล่าวว่ากลุ่มสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขานุการกรม มีหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ผลงานและกิจกรรมเกี่ยวกับการกิจหลักของกรมฯ ได้แก่ ส่งเสริมสถาบันครอบครัว ส่งเสริมความเสมอภาคระหว่างเพศ การคุ้มครองและพัฒนาอาชีพ ซึ่งกลุ่มสื่อสารองค์กร (2568, หน้า 2-6) แบ่งช่องทางการสื่อสารออกเป็น 1) ช่องทางภายนอก ได้แก่ Website Facebook TikTok

YouTube Instagram Twitter และ Tread 2) ช่องทางภายใน ได้แก่ Line กลุ่มกรม สด. กลุ่มกระทรวงและกลุ่มสื่อมวลชน และ 3) ช่องทางวิทยุ โทรทัศน์ เว็บไซต์ข่าวออนไลน์ โดยกลยุทธ์ด้านประชาสัมพันธ์ขององค์กรเน้นการพัฒนาการสื่อสารทั้งภายในและภายนอก เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจในนโยบายและคุณค่าด้านสตรีครอบครัว และความเสมอภาคระหว่างเพศ ช่องทางสื่อสารภายในองค์กรมีความครอบคลุม และใช้แนวทางสื่อสารจากบนลงล่างและล่างขึ้นบน ขณะที่ช่องทางภายนอกครอบคลุมแพลตฟอร์มออนไลน์และสื่อมวลชน อย่างไรก็ตาม การกำหนดกลยุทธ์ต้องสอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลง เพื่อให้เกิดการประชาสัมพันธ์ที่ทันต่อเหตุการณ์และตอบสนองเป้าหมายองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล วันที่ 28 มกราคม พ.ศ. 2568)

### 3) ด้านระบบการทำงานกระบวนการสื่อสาร

กลุ่มสื่อสารองค์กร (2568, หน้า 7-10) สรุปไว้ว่ามีกระบวนการสื่อสารดังนี้ 1) ด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การรายงานข่าวประจำวันตามภารกิจกรมฯ ผ่านช่องทางต่าง ๆ การเผยแพร่ข่าวสารที่สำคัญที่ต้องการให้ประชาชนรับรู้ เข้าใจ และเข้าถึงบริการ สวัสดิการต่าง ๆ และจัดการข้อมูลข่าวสารที่สำคัญด้านสังคม ที่เกี่ยวข้องกับการกิจของกรมฯ นอกจากนี้ยังมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กรณีเชิญสื่อมวลชนเข้าร่วมทำข่าวโครงการกิจกรรม และการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และ 2) ด้านวิชาการ ได้แก่ การจัดทำชีวิตร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการรื้อนโยบายและผลงานของ สด. การควบคุมภายในความเสี่ยงกระบวนการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ภารกิจ สด. อย่างมีประสิทธิภาพ และ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ด้านการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ โดยระบบการทำงานโดยรวมสอดคล้องกับงานประชาสัมพันธ์ มีการวางแผนการสื่อสารที่ชัดเจน อย่างไรก็ตาม การประสานงานระหว่างฝ่ายอาจใช้เวลานาน ทำให้เกิดความล่าช้าในการผลิตและเผยแพร่สื่อโดยเฉพาะการตอบสนองต่อเหตุการณ์ปัจจุบันซึ่งต้องการความรวดเร็ว นอกจากนี้ ระบบสนับสนุนทางเทคโนโลยียังมีข้อจำกัด เช่น อุปกรณ์และโปรแกรมที่ไม่เพียงพอหรือไม่ทันสมัย ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของสื่อที่ผลิตออกมา (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล วันที่ 28 - 29 มกราคม พ.ศ. 2568)

**วัตถุประสงค์ที่ 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์ กลุ่มสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขาธิการกรม กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว**

จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์ กลุ่มสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขาธิการกรม กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว สามารถจำแนกได้ 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจและปัจจัยด้านคำจูน รายละเอียดดังนี้

#### 1) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ

##### 1.1 ลักษณะงานที่รับผิดชอบ

ลักษณะงานประชาสัมพันธ์มีความเฉพาะทาง มีขอบเขตหน้าที่ที่ชัดเจน แต่ต้องมีความยืดหยุ่นเพื่อรองรับงานด่วนหรือนโยบายพิเศษ งานถูกมอบหมายตามทักษะและความสามารถของบุคลากร และมีการหมุนเวียนงานเพื่อเพิ่มประสบการณ์ บุคลากรต้องเรียนรู้เพิ่มเติม เนื่องจากบางคนไม่ได้จบตรงสายประชาสัมพันธ์ (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล วันที่ 28 - 29 มกราคม พ.ศ. 2568)

##### 1.2 ความสำเร็จในงาน

งานประชาสัมพันธ์ถือว่าสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย แม้จะมีข้อผิดพลาดบ้างแต่สามารถบริหารจัดการได้ มีทั้งการได้รับคำชมเชยและการวิพากษ์วิจารณ์จากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การทำงานในสายประชาสัมพันธ์ต้องมีการเรียนรู้และพัฒนาต่อเนื่อง (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล วันที่ 28 - 29 มกราคม พ.ศ. 2568)

##### 1.3 โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่

โอกาสเติบโตในสายงานประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรมีจำกัด เพราะไม่มีตำแหน่งเฉพาะด้านประชาสัมพันธ์โดยตรง แต่เป็นตำแหน่งของนักพัฒนาสังคม ในส่วนของข้าราชการ โอกาสก้าวหน้าสามารถข้ามไปยังสายงานอื่น เช่น กองยุทธศาสตร์ หรือกลุ่ม/กองต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติทางวิชาการได้

(การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล วันที่ 28 – 29 มกราคม พ.ศ. 2568)

#### 1.4 ความรับผิดชอบในงาน

บุคลากรต้องรับผิดชอบงานหลากหลายด้าน ตั้งแต่การเผยแพร่ข้อมูล ประสานงานสื่อมวลชน ดูแลสื่อโซเชียลมีเดีย การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ไปจนถึงงานวิชาการต่าง ๆ เช่น การจัดทำโครงการ ความรับผิดชอบต้องอาศัยการบริหารเวลาและความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญของงานให้เสร็จทันตามกำหนด นอกจากนี้ งานประชาสัมพันธ์ต้องทำงานนอกเวลา มีงานด่วน งานที่ได้รับมอบหมายแบบกะทันหัน บางครั้งขาดการแจ้งล่วงหน้า ทำให้มีเวลาจำกัดในการเตรียมงาน ส่งผลต่อคุณภาพของงาน (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล วันที่ 28 มกราคม พ.ศ. 2568)

#### 1.5 การได้รับการยอมรับ

การทำงานด้านประชาสัมพันธ์ได้รับการยอมรับในระดับหนึ่ง แต่ยังมีบุคลากรบางส่วนที่มองว่างานประชาสัมพันธ์เป็นเพียงงานถ่ายภาพหรือทำข่าวเท่านั้น ไม่ได้ตระหนักถึงกระบวนการทำงานที่ต้องใช้ทักษะเฉพาะทาง (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล วันที่ 28 มกราคม พ.ศ. 2568)

### 2) ปัจจัยท้าทาย

#### 2.1 เงินเดือนหรือผลตอบแทน

เงินเดือนในสายงานประชาสัมพันธ์ของภาครัฐถูกกำหนดตามกรอบของทางราชการ ซึ่งมักต่ำกว่าเอกชน แม้ทำงานที่ต้องใช้ทักษะเฉพาะทาง แต่เงินเดือนที่ได้รับยังไม่สอดคล้องกับทักษะที่ควรมีและปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม งานราชการมีสวัสดิการและความมั่นคงมากกว่าเอกชน ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบ (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล วันที่ 28 - 29 มกราคม พ.ศ. 2568)

#### 2.2 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงาน การสั่งงานและอนุมัติที่รวดเร็วช่วยให้การทำงานประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพ หากมีอุปสรรคด้านการสั่งการที่ล่าช้า อาจกระทบต่อประสิทธิภาพของงานได้ (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล วันที่ 28 - 29 มกราคม พ.ศ. 2568)

#### 2.3 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

ความร่วมมือระหว่างทีมงานเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากงานประชาสัมพันธ์ต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม หากมีปัญหาด้านความสัมพันธ์ อาจทำให้การทำงานไม่ราบรื่นและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพงานโดยรวม (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล วันที่ 28 - 29 มกราคม พ.ศ. 2568)

#### 2.4 สภาพแวดล้อม

สถานที่ทำงานที่ปลอดภัย สะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ แต่ยังมีบางส่วนที่ต้องปรับปรุง สภาพอุปกรณ์ที่ควรตรวจเช็ค ซ่อมบำรุง เช่น เครื่องปริ้นท์ หรือลิฟท์โดยสารที่ควรมีเพียงพอ เพื่อป้องกันการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล วันที่ 28 - 29 มกราคม พ.ศ. 2568)

#### 2.5 ความมั่นคงในหน้าที่การงาน

ตำแหน่งข้าราชการและพนักงานราชการมีความมั่นคงในระดับหนึ่ง แต่เจ้าหน้าที่จ้างเหมาบริการยังมีความไม่มั่นคง เนื่องจากเป็นอัตราจ้างปีต่อปี ไม่มีสวัสดิการที่มั่นคง หากงบประมาณไม่เพียงพอ อาจถูกเลิกจ้าง (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล วันที่ 28 - 29 มกราคม พ.ศ. 2568)

#### 2.6 การปกครองบังคับบัญชา

ผู้บังคับบัญชาที่มีวิสัยทัศน์และเปิดกว้างจะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ในขณะที่ระบบบังคับบัญชาที่ล่าช้า อาจเป็นอุปสรรคในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ให้ทันเหตุการณ์ (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล วันที่ 28 - 29 มกราคม พ.ศ. 2568)

**วัตถุประสงค์ที่ 3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์ กลุ่มสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขานุการกรม กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว**  
จากการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์ กลุ่มสื่อสาร

องค์กร สำนักงานเลขาธิการกรม กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว รายละเอียดดังนี้

#### 1) ปัญหาและอุปสรรคด้านกลยุทธ์

เนื่องจากงบประมาณที่จำกัด ส่งผลให้การใช้สื่อที่มีอิทธิพลในวงกว้างทำได้ยาก หากต้องผลิตสื่อเอง การเข้าถึงประชาชนจะลดลงและมีข้อจำกัดเรื่องคุณภาพเมื่อเทียบกับภาคเอกชน นอกจากนี้ การนำเสนอเนื้อหาที่มีความซ้ำ เนื่องจากต้องผ่านกระบวนการพิจารณาหลายขั้นตอน (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล วันที่ 28 - 29 มกราคม พ.ศ. 2568)

#### 2) ปัญหาและอุปสรรคด้านโครงสร้างและบุคลากร

โครงสร้างองค์กรยังไม่มีตำแหน่งที่รองรับสำหรับการประชาสัมพันธ์โดยตรง ทำให้การดำเนินงานต้องใช้บุคลากรที่อาจไม่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง นอกจากนี้ บุคลากรที่รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์มีจำนวนจำกัดเมื่อเทียบกับภารกิจงาน โดยเฉพาะตำแหน่งสำคัญ เช่น ช่างภาพ ที่เหลือเพียงคนเดียวหลังจากมีการลาออก แม้ว่าจะมีการช่วยกันถ่ายภาพและแบ่งปันความรู้ภายในทีม แต่ยังคงขาดทักษะเฉพาะด้านที่เพียงพอ ตลอดจนงานประชาสัมพันธ์จำเป็นต้องทำงานเชิงรุกและไม่มีเวลาทำงานที่แน่นอน รวมถึงต้องติดตามผู้บริหาร แม้ในวันหยุด ซึ่งทำให้เกิดภาระงานที่หนักเกินไป (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล วันที่ 28 มกราคม พ.ศ. 2568)

#### 3) ปัญหาและอุปสรรคด้านระบบการทำงาน

ระบบการทำงานยังไม่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและข้อจำกัดด้านเวลา การแข่งขันเพื่อทำการประชาสัมพันธ์มักกระชั้นชิด และบางครั้งมีการเปลี่ยนแปลงกำหนดการกะทันหัน ทำให้บุคลากรไม่สามารถเตรียมตัวได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ กระบวนการอนุมัติเนื้อหาการประชาสัมพันธ์ต้องผ่านหลายขั้นตอน ทำให้การเผยแพร่ข่าวสารล่าช้า (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล วันที่ 28 - 29 มกราคม พ.ศ. 2568)

#### 4) ปัญหาและอุปสรรคด้านทักษะ

บุคลากรที่รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ยังขาดทักษะในด้านการประชาสัมพันธ์ เช่น การถ่ายภาพ การตัดต่อวิดีโอ การออกแบบอินโฟกราฟิก และการเขียนข่าว ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพของสื่อประชาสัมพันธ์ ควรมีการจัดอบรมพัฒนาเพื่อเสริมสร้างทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงาน (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล วันที่ 28 มกราคม พ.ศ. 2568)

#### 5) ปัญหาและอุปสรรคด้านรูปแบบการบริหารงาน

ผู้บริหารบางส่วนยังไม่ให้ความสำคัญกับเครื่องมือและทรัพยากรที่จำเป็นต่อการทำงานประชาสัมพันธ์ ส่งผลให้บุคลากรต้องใช้เครื่องมือที่เหมาะสม และขาดงบประมาณในการพัฒนาสื่อ นอกจากนี้ การบริหารจัดการงานประชาสัมพันธ์ยังขาดการวางแผนล่วงหน้า ทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินงาน (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล วันที่ 28 - 29 มกราคม พ.ศ. 2568)

**วัตถุประสงค์ที่ 4. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์ กลุ่มสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขาธิการกรม กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว**

จากการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์ กลุ่มสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขาธิการกรม กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว รายละเอียดดังนี้

1) การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของบุคลากร เช่น ทักษะด้านการเขียน การสื่อสาร การใช้สื่อโซเชียลมีเดีย การถ่ายรูป งานกราฟิก การจัดการกับสื่อมวลชน ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาและอุปสรรคด้านทักษะ

2) การจัดการประชุมเพื่อทบทวนการดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์กับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถตอบสนองความต้องการผู้บริหารและกลุ่มเป้าหมายได้ ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาและอุปสรรคด้านกลยุทธ์ ระบบการทำงานและรูปแบบการบริหารงาน

3) การสร้างเครือข่ายกับสื่อมวลชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อสร้างสัมพันธ์ที่ดีและให้สามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ภารกิจของกรมได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาและอุปสรรคด้านกลยุทธ์

- 4) การประเมินความพึงพอใจเพื่อวัดผลการดำเนินงาน เพื่อติดตามผลลัพธ์ของการดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาและอุปสรรคด้านกลยุทธ์ ระบบการทำงานและรูปแบบการบริหารงาน
- 5) การสนับสนุนเครื่องมือที่ทันสมัย และเพิ่มบุคลากรที่มีทักษะให้สอดคล้องกับภารกิจงาน ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาและอุปสรรคด้านโครงสร้างและบุคลากร และรูปแบบการบริหารงาน
- 6) การวางแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนเพื่อลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาและอุปสรรคด้านระบบการทำงานและรูปแบบการบริหารงาน
- 7) การพูดคุย สอบถามปัญหาผู้ได้บังคับบัญชา

#### อภิปรายผล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์ กรณีศึกษา กลุ่มสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขานุการกรม กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปรายดังนี้

**การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์ กลุ่มสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขานุการกรม กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว**

#### 1) ด้านช่องทางการสื่อสาร

กลยุทธ์ด้านประชาสัมพันธ์ขององค์กรเน้นการพัฒนาการสื่อสารทั้งภายในและภายนอก เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจในนโยบายและคุณค่าด้านสตรี ครอบครัว และความเสมอภาคระหว่างเพศ สอดคล้องกับแนวคิดของ รัฐศิริรินทร์ วังกานนท์ (2566, หน้า 28) ได้อธิบายว่า การสื่อสาร (communication) หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งสาร (sender) ไปยังผู้รับสาร (receiver) และแนวคิดของ นภาพร ชันธนา (2553, หน้า 172) ได้อธิบายว่า การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การถ่ายทอดและทำความเข้าใจความหมาย ซึ่งช่องทางสื่อสารภายในองค์กรมีความครอบคลุม และใช้แนวทางสื่อสารจากบนลงล่างและล่างขึ้นบน ขณะที่ช่องทางภายนอกครอบคลุมแพลตฟอร์มออนไลน์และสื่อมวลชน สอดคล้องกับแนวคิดของ รัฐศิริรินทร์ วังกานนท์ (2566, หน้า 28-29) ได้อธิบายว่า ช่องทางการสื่อสาร (communication channel) คือตัวกลางที่เป็นสื่อกลาง ทำให้ข้อความจากผู้ส่งสาร สามารถถูกถ่ายทอดต่อไปยังผู้รับสารได้ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะต้องเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม โดยการสื่อสารมีทั้งแบบเป็นทางการ (formal) และไม่เป็นทางการ (informal) อย่างไรก็ตาม การกำหนดกลยุทธ์ต้องสอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลง เพื่อให้เกิดการประชาสัมพันธ์ที่ทันต่อเหตุการณ์และตอบสนองเป้าหมายองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับแนวคิดของ Berry and Wechsler (1995, อ้างถึงใน รัฐศิริรินทร์ วังกานนท์, 2567, หน้า 2) ได้อธิบายว่า คือ กระบวนการอย่างเป็นระบบเพื่อการจัดการภายในองค์กรและการกำหนดทิศทางในอนาคต โดยมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งการกำหนดกลยุทธ์ และแนวคิดของ Sekhar (2013, p. 73) ได้อธิบายว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์สามารถนิยามได้ว่าเป็นวิธีการเชิงระบบที่วางตำแหน่งองค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จอย่างต่อเนื่องและการลดความเสี่ยงในอนาคต

#### 2) ด้านโครงสร้างและบุคลากร

โครงสร้างองค์กรและจำนวนบุคลากรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานประชาสัมพันธ์ หากมีบุคลากรที่มีทักษะเฉพาะด้านอย่างเพียงพอ จะทำให้การผลิตสื่อและเผยแพร่ข่าวสารมีคุณภาพและความรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม การบริหารทรัพยากรบุคคลยังมีข้อจำกัด โดยเฉพาะในบางตำแหน่งที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญสูง เช่น ด้านเทคนิค AI หรือกราฟิก หากมีบุคลากรไม่เพียงพอจะทำให้การดำเนินงานล่าช้าและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริหารได้ทันทั่วทั้งที่ สอดคล้องกับแนวคิดของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2567, หน้า 9) ได้อธิบายว่า โครงสร้างองค์กร ตั้งขึ้นตามกระบวนการหรือหน้าที่ของงาน โดยรับบุคลากรเข้ามาทำงานในฝ่ายต่าง ๆ หรือหมายถึงการจัดระบบให้บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ การจัดองค์กรที่ดีช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อน หรือขัดแย้งในหน้าที่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณาริพ จันทรสง่า (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ

สำนักงานเขต สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ควรให้ความสำคัญกับโครงสร้างองค์กร โดยเฉพาะโครงสร้างของแต่ละหน่วยงาน เนื่องจากเกี่ยวข้องโดยตรงกับบุคลากร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภรณ์ พรณราย (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ได้แก่ ด้านโครงสร้างเช่นกัน

บุคลากรที่มีความสามารถหลากหลายเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้การประชาสัมพันธ์มีคุณภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2567, หน้า 10) ได้อธิบายว่า บุคลากรในองค์กร เป็นทรัพยากรที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ โดยการบริหารจัดการบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน ตลอดจนพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม จำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพออาจทำให้เกิดความล่าช้า และภาระงานที่หนักขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพโดยรวม สอดคล้องกับแนวคิดของ Sekhar (2013, p. 74) ได้อธิบายว่า การจัดการบุคลากรนั้น เกี่ยวข้องกับการจัดหาทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ บุคลากรยังต้องการการสนับสนุนจากผู้บริหาร ทั้งในแง่ของการให้คำปรึกษา การมอบหมายงานที่เหมาะสม และการให้กำลังใจ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตพิศุทธิ์ บุญยะประสิทธิ์ (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรณีศึกษา สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย ผลการวิจัยพบว่า ด้านบุคลากร หน่วยงานผู้บังคับบัญชา ควรให้ความสำคัญต่อทรัพยากรบุคคล โดยบุคลากรด้านประชาสัมพันธ์ต้องมีทักษะหลากหลาย ทั้งด้านการสื่อสาร การผลิตสื่อ การใช้เทคโนโลยี และการวิเคราะห์ข้อมูล หากบุคลากรมีทักษะที่ตรงกับความต้องการขององค์กร จะช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2567, หน้า 10) ได้อธิบายว่า ทักษะ ความรู้ ความสามารถของบุคลากร การส่งเสริมการพัฒนาทักษะบุคลากรด้วยการ Upskill และ Reskill เป็นการช่วยเตรียมความพร้อมของบุคลากร อย่างไรก็ตาม การขาดแคลนบุคลากรที่เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น การตัดต่อกราฟิก การใช้ AI หรือการบริหารโซเชียลมีเดีย สอดคล้องกับแนวคิดของ วงพัทธ์ ภูพันธ์ศรี (2566, หน้า 167) ได้อธิบายว่า ทักษะเป็นเรื่องเกี่ยวกับความชำนาญ การขาดแคลนบุคลากรที่เชี่ยวชาญเฉพาะด้านอาจทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

### 3) ด้านระบบการทำงานกระบวนการสื่อสาร

ระบบการทำงานโดยรวมสอดคล้องกับงานประชาสัมพันธ์ มีการวางแผนการสื่อสารที่ชัดเจนสอดคล้องกับแนวคิดของ วงพัทธ์ ภูพันธ์ศรี (2566, หน้า 166) ได้อธิบายว่า เป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดระบบงาน การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สั้นลง ทำให้การปฏิบัติงานได้รวดเร็ว และสอดคล้องกับแนวคิดของ Sekhar (2013, p. 73) ได้อธิบายว่า ระบบรวมถึงกฎระเบียบ ขั้นตอน และเครื่องมือในการจัดการ เช่น การวางแผนการผลิต อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริลักษณ์ ตันตกุล (2567, หน้า 35) ได้อธิบายว่า แผน (plan) เป็นรูปแบบและวิธีการที่กำหนดขึ้นถึงสิ่งที่จะทำในอนาคต เหตุผลความจำเป็นที่ต้องกระทำกิจกรรมหรืองานที่ต้องทำวิธีการสถานที่ ระยะเวลา ตัวบุคคลที่จะกระทำโดยกำหนดไว้เป็นแนวทางปฏิบัติกว้าง ๆ มีความยืดหยุ่น สามารถเปลี่ยนแปลงได้หากมีความจำเป็น อย่างไรก็ตาม การประสานงานระหว่างฝ่ายอาจใช้เวลานาน ทำให้เกิดความล่าช้าในการผลิตและเผยแพร่สื่อ โดยเฉพาะการตอบสนองต่อเหตุการณ์ปัจจุบันซึ่งต้องการความรวดเร็ว นอกจากนี้ ระบบสนับสนุนทางเทคโนโลยียังมีข้อจำกัด เช่น อุปกรณ์และโปรแกรมที่ไม่เพียงพอหรือไม่ทันสมัย ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของสื่อที่ผลิตออกมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐสินีภรณ์ ช่างเนียม (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กรณีศึกษา อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ที่รัฐให้การสนับสนุนด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้ ผู้บริหารมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของงานประชาสัมพันธ์ หากผู้บริหารเข้าใจลักษณะงาน และสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็น จะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในบางกรณี ผู้บริหารที่มีความเป็นกันเองและเปิดโอกาสให้บุคลากรมีอิสระในการคิดสร้างสรรค์จะช่วยเพิ่มคุณภาพของงานประชาสัมพันธ์

อย่างไรก็ตาม หากผู้บริหารเน้นการควบคุมมากเกินไป อาจทำให้เกิดข้อจำกัดและลดทอนความคิดสร้างสรรค์ของทีมงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Sekhar (2013, pp. 74) ได้อธิบายว่า รูปแบบการบริหารสะท้อนถึงวิธีที่ผู้บริหารนำและกระตุ้นพนักงาน โดยองค์กรแต่ละแห่งมีรูปแบบการทำงานที่แตกต่างกันซึ่งอาจมองเห็นได้จากพฤติกรรมและการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง และสอดคล้องกับแนวคิดของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2567, หน้า 11) ซึ่งได้อธิบายว่า รูปแบบการบริหารจัดการซึ่งมีความแตกต่างกันออกไปตามแต่ละผู้บริหาร และปัจจัยต่าง ๆ เช่น วัฒนธรรมองค์กร สถานการณ์ ลักษณะนิสัยผู้บริหารซึ่งรูปแบบไม่ตายตัว

**ปัจจัยที่ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์ กลุ่มสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขาธิการกรมการศึกษานอกโรงเรียนและสถาบันครอบครัว**

### 1) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ

#### 1.1 ลักษณะงานที่รับผิดชอบ

ลักษณะงานประชาสัมพันธ์มีความเฉพาะทาง มีขอบเขตหน้าที่ที่ชัดเจน แต่ต้องมีความยืดหยุ่นเพื่อรองรับงานด่วนหรือนโยบายพิเศษ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิษณุ กิตติพิงศ์วรการ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยงานถูกมอบหมายตามทักษะและความสามารถของบุคลากร สอดคล้องกับแนวคิดของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2567, หน้า 10) ได้อธิบายว่า บุคลากรในองค์กรเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้โดยการบริหารจัดการบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน นอกจากนี้ควรมีการหมุนเวียนงานเพื่อเพิ่มประสบการณ์บุคลากรต้องเรียนรู้เพิ่มเติม เนื่องจากบางคนไม่ได้จบตรงสายประชาสัมพันธ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตพิศุทธิ์ บุญยะประสิทธิ์ (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรณีศึกษา สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงมหาดไทย ผลการวิจัยพบว่า ควรมอบหมายงานให้เหมาะกับตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงาน และควรมีการสับเปลี่ยน หมุนเวียนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถเรียนรู้งานที่หลากหลายเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

#### 1.2 ความสำเร็จในงาน

งานประชาสัมพันธ์ถือว่าสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศุภกิจ ยงวิสถิต (2565) ได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการทำงานให้เกิดผลจากการทำงาน บรรลุเป้าหมายหรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยเป็นไปตามสิ่งที่คาดหวัง แม้จะมีข้อผิดพลาดบ้างแต่สามารถบริหารจัดการได้ มีทั้งการได้รับคำชมเชยและการวิพากษ์วิจารณ์จากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การทำงานในสายประชาสัมพันธ์ต้องมีการเรียนรู้และพัฒนาต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จักรภพ ศรีมณี (2566, หน้า 54) ได้อธิบายว่า Maslow ได้แบ่งความต้องการทั้ง 5 ชั้น ออกเป็น ส่วนความต้องการในระดับสูง (Higher Order Needs) ได้แก่ ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต ซึ่งเป็นการตอบสนองของความพึงพอใจภายในของบุคคล ตลอดจนสอดคล้องกับแนวคิดของ บุญชัย มูลธาร์ (2556) ได้อธิบายว่า ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

#### 1.3 โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่

โอกาสเติบโตในสายงานประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรมีจำกัด เพราะไม่มีตำแหน่งเฉพาะด้านประชาสัมพันธ์โดยตรง ซึ่งเป็นตำแหน่งของนักพัฒนาสังคม โดยสามารถสลับหมุนเวียนได้ ในส่วนของข้าราชการ โอกาสก้าวหน้าสามารถข้ามไปยังสายงานอื่น เช่น กองยุทธศาสตร์ หรือกลุ่ม/กองต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่เคยปฏิบัติทางวิชาการได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ จักรภพ ศรีมณี (2566, หน้า 54) ได้อธิบายว่า คือความต้องการความเจริญเติบโต ความต้องการความก้าวหน้าและพัฒนาคุณภาพ และแนวคิดของ บุญชัย มูลธาร์ (2556) ได้อธิบายว่า ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กร ตลอดจนสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิษณุ กิตติพิงศ์วรการ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่

ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภรณ์ พรรณราย (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตพิศุทธิ์ บุญยะประสิทธิ์ (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรณีศึกษา สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอนาคตเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

#### 1.4 ความรับผิดชอบในงาน

บุคลากรต้องรับผิดชอบงานหลากหลายด้าน สอดคล้องกับแนวคิดของ บุญชัย มูลธาร์ (2556) ได้อธิบาย ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี โดยรับผิดชอบตั้งแต่การเผยแพร่ข้อมูล ประสานงานสื่อมวลชน ดูแลสื่อโซเชียลมีเดีย การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ไปจนถึงงานวิชาการต่าง ๆ เช่น การจัดทำโครงการ ความรับผิดชอบต้องอาศัยการบริหารเวลาและความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญของงานให้เสร็จทันตามกำหนด สอดคล้องกับแนวคิดของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2566, หน้า 66-67) ได้อธิบายว่า ลักษณะองค์การธรรมาภิบาล (Good Governance) มีหลักความรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึง กระบวนการปฏิบัติซึ่งมีความรับผิดชอบต่อสาธารณชนในการตัดสินใจและการกระทำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิษณุ กิตติพิงศ์วรการ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบในงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภรณ์ พรรณราย (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน นอกจากนี้ งานประชาสัมพันธ์ต้องทำงานนอกเวลา มีงานด่วน งานที่ได้รับมอบหมายแบบกะทันหัน บางครั้งขาดการแจ้งล่วงหน้า ทำให้มีเวลาจำกัดในการเตรียมงาน ส่งผลต่อคุณภาพของงาน

#### 1.5 การได้รับการยอมรับ

การทำงานด้านประชาสัมพันธ์ได้รับการยอมรับในระดับหนึ่ง แต่ยังมีบุคลากรบางส่วนที่มองว่างานประชาสัมพันธ์เป็นเพียงงานถ่ายภาพหรือทำข่าวเท่านั้น ไม่ได้ตระหนักถึงกระบวนการทำงานที่ต้องใช้ทักษะเฉพาะทาง สอดคล้องกับแนวคิดของ นภาพร ชันธนา (2553, หน้า 172) ได้อธิบายว่า การสื่อสารที่ดีหมายถึงการที่รับรู้ข่าวที่ถูกส่งออกไปโดยผู้ส่งสารนั้นได้รับการยอมรับหรือเห็นด้วย ซึ่งย่อมาหมายความว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเท่ากับการยอมรับหรือเห็นด้วยนั่นเอง และสอดคล้องกับแนวคิดของ จักรภพ ธรรมณี (2566, หน้า 54) ได้อธิบายว่า Maslow แบ่งความต้องการทั้ง 5 ชั้นออกเป็นส่วนความต้องการในระดับสูง (Higher Order Needs) ได้แก่ ความต้องการการยกย่องนับถือ ซึ่งเป็นการตอบสนองความพึงพอใจภายในของบุคคล ตลอดจนสอดคล้องกับแนวคิดของ ประยงค์ มีใจเชื้อ (2541, หน้า 140) ได้อธิบายว่า เป็นปัจจัยภายในเกี่ยวกับการยกย่องนับถือเช่นการนับถือตัวเองความมีอิสระในการทำงาน ความสำเร็จ ปัจจัยภายนอกเกี่ยวกับการยอมรับนับถือเช่นสถานภาพ การยอมรับนับถือ ความสนใจ ทั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ คณารัตน์ จันทร์สง่า (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การยอมรับนับถือ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิษณุ กิตติพิงศ์วรการ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภรณ์ พรรณราย (2565)

ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัด สงขลา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

## 2) ปัจจัยค่าจ้าง

### 2.1 เงินเดือนหรือผลตอบแทน

เงินเดือนในสายงานประชาสัมพันธ์ของภาครัฐถูกกำหนดตามกรอบของทางราชการ ซึ่งมักต่ำกว่าเอกชน แม้ว่าจะงานที่ต้องใช้ทักษะเฉพาะทาง แต่เงินเดือนที่ได้รับยังไม่สอดคล้องกับทักษะที่ควรมีและปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม งานราชการมีสวัสดิการและความมั่นคงมากกว่าเอกชน ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบสอดคล้องกับแนวคิดของ รัฐศิริรินทร์ วังกานนท์ (2566, หน้า 21) ที่ได้อธิบายว่า คือปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจแก่บุคลากรในการทำงาน ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน รางวัล โบนัส ซึ่งหากบุคลากรพอใจต่อปัจจัยดังกล่าว จะส่งผลต่อให้บุคลากรทุ่มเทให้กับการทำงานเพื่อหวังสิ่งตอบแทนที่ได้รับ และสอดคล้องกับแนวคิดของ บุญชัย มุลธาร์ (2556) ได้อธิบายว่า ปัจจัยที่จะค่าจ้างให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่ เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตพิศุทธิ์ บุญยะประสิทธิ์ (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรณีศึกษา สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทนหรือเงินเดือนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล เตียวไพบูลย์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการกรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า ด้านค่าตอบแทน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรดังกล่าวมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 30

### 2.2 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงาน การสั่งงานและอนุมัติที่รวดเร็วช่วยให้การทำงานประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพ หากมีอุปสรรคด้านการสั่งการที่ล่าช้า อาจกระทบต่อประสิทธิภาพของงานได้ อีกทั้งความร่วมมือระหว่างทีมงานเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากงานประชาสัมพันธ์ต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม หากมีปัญหาด้านความสัมพันธ์ อาจทำให้การทำงานไม่ราบรื่นและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพงานโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ รัฐศิริรินทร์ วังกานนท์ (2566, หน้า 18) ได้อธิบายว่า เป็นความต้องการในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้คน ต้องการความรัก ความเข้าใจ ซึ่งเมื่อความต้องการนี้ได้รับการตอบสนองก็จะเริ่มต้องการยอมรับ และสอดคล้องกับแนวคิดของ จักรภพ ศรีมณี (2566, หน้า 54) ได้อธิบายว่า คือความต้องการด้านความสัมพันธ์ ความต้องการ ผูกพันกับผู้อื่นในการทำงาน เช่นเดียวกับที่ รัฐศิริรินทร์ วังกานนท์ (2566, หน้า 19) ได้อธิบายว่า คือความผูกพัน มีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนมนุษย์ เป็นความต้องการที่มาจากความต้องการทางสังคมบวกกับความต้องการการยอมรับ ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ คณารัตน์ จันทร์สง่า (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขต สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล เตียวไพบูลย์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรดังกล่าวมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 30 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตพิศุทธิ์ บุญยะประสิทธิ์ (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรณีศึกษา สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัย

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

### 2.3 สภาพแวดล้อม

สถานที่ทำงานที่ปลอดภัย สะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ แต่ยังมีบางส่วนที่ต้องปรับปรุง สภาพอุปกรณ์ที่ควรตรวจเช็ค ซ่อมบำรุง เช่น เครื่องปริ้นท์ หรือลิฟท์โดยสารที่ควรมีเพียงพอ เพื่อก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ประยงค์ มีใจชื้อ (2541, หน้า 140) ได้อธิบายว่า เป็นความต้องการความปลอดภัยและการได้รับความคุ้มครองจากภัยทางร่างกายและอารมณ์ความต้องการความมั่นคงในหน้าที่การงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ บุญชัย มูลธาร์ (2556) ได้อธิบายว่า ปัจจัยที่จะกระตุ้นให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่ สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย และสอดคล้องกับแนวคิดของ จักรภพ ศรมณี (2566, หน้า 54) ได้อธิบายว่า Maslow แบ่งความต้องการทั้ง 5 ชั้นออกเป็น ส่วนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Lower Order Needs) ได้แก่ ความต้องการทางร่างกายและ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการเหล่านี้เป็นการตอบสนองความพึงพอใจภายนอกของบุคคลเช่นการจ่ายค่าจ้าง การได้รับความคุ้มครองให้รู้สึกปลอดภัยเป็นต้น โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิษณุ กิตติพิงศ์วรการ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือสภาพแวดล้อมการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตพิศุทธิ์ บุญยะประสิทธิ์ (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรณีศึกษา สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล เตียวไพบูลย์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรดังกล่าวมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 30

### 2.4 ความมั่นคงในหน้าที่การงาน

ตำแหน่งข้าราชการและพนักงานราชการมีความมั่นคงในระดับหนึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดของ รัฐศิริรินทร์ วัจนานนท์ (2566, หน้า 18) ได้อธิบายว่า เป็นความต้องการหลักประกันในการมีชีวิตอยู่อย่างมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ การมีที่อยู่อาศัย การมีอาชีพ การได้รับสวัสดิการ เป็นต้น แต่เจ้าหน้าที่จ้างเหมาบริการยังมีความไม่มั่นคงเนื่องจากเป็นอัตราจ้างปีต่อปี ไม่มีสวัสดิการที่มั่นคง หากงบประมาณไม่เพียงพอ อาจถูกเลิกจ้าง สอดคล้องกับแนวคิดของ บุญชัย มูลธาร์ (2556) ได้อธิบายว่า ปัจจัยที่จะกระตุ้นให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล เตียวไพบูลย์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า ด้านความมั่นคงปลอดภัย มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรดังกล่าวมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 30 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตพิศุทธิ์ บุญยะประสิทธิ์ (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรณีศึกษา สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงในหน้าที่การงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

### 2.5 การปกครองบังคับบัญชา

ผู้บังคับบัญชาที่มีวิสัยทัศน์และเปิดกว้างจะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

ในขณะที่ระบบบังคับบัญชาที่ล่าช้า อาจเป็นอุปสรรคในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ให้ทันเหตุการณ์ สอดคล้องกับแนวคิดของ บุญชัย มูลธาร์ (2556) ได้อธิบายว่า ปัจจัยที่จะคำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของ บุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การบุคคลในองค์การจะเกิดความ ไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่ วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ คณาธิป จันทรสง่า (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขต สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าผู้บังคับบัญชาควรให้คำแนะนำ ปรีกษา และชี้แจงเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติให้ชัดเจน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล เตียวไพบูลย์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสาย ปฏิบัติการ กรณีศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า ด้านการบังคับบัญชามีผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรดังกล่าวมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 30 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตพิศุทธิ์ บุญยะประสิทธิ์ (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรณีศึกษา สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

**ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์ กลุ่มสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขานุการกรม กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว**

#### 1) ปัญหาและอุปสรรคด้านกลยุทธ์

เนื่องจากงบประมาณที่จำกัด ส่งผลให้การใช้สื่อที่มีอิทธิพลในวงกว้างทำได้ยาก หากต้องผลิตสื่อเอง การเข้าถึงประชาชนจะลดลงและมีข้อจำกัดเรื่องคุณภาพเมื่อเทียบกับภาคเอกชน Sekhar (2013, p. 73) ได้ อธิบายว่า ระบบการควบคุมงบประมาณ การเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ บางครั้งอาจเกิดขึ้นได้โดยการเปลี่ยนแปลง ระบบ โดยไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กร นอกจากนี้ การนำเสนอเนื้อหาที่มีความล่าช้า เนื่องจากต้องผ่านกระบวนการพิจารณาหลายขั้นตอน สอดคล้องกับแนวคิดของ วงพัทธ์ ภูพันธ์ศรี (2566, หน้า 166) ได้อธิบายว่า เป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดระบบงาน การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สั้นลง ทำให้การ ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐฉิณิการ์ ช่างเนียม (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กรณีศึกษา อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ปัจจัย ด้านการบริหารงบประมาณ และเสนอว่าควรมีการสนับสนุนงบประมาณที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่

#### 2) ปัญหาและอุปสรรคด้านโครงสร้างและบุคลากร

โครงสร้างองค์กรยังไม่มีตำแหน่งที่รองรับสำหรับการประชาสัมพันธ์โดยตรง ทำให้การดำเนินงาน ต้องใช้บุคลากรที่อาจไม่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง นอกจากนี้ บุคลากรที่รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์มี จำนวนจำกัดเมื่อเทียบกับภารกิจงาน โดยเฉพาะตำแหน่งสำคัญ เช่น ช่างภาพ ที่เหลือเพียงคนเดียวหลังจาก มีการลาออก แม้ว่าจะมีการช่วยกันถ่ายภาพและแบ่งปันความรู้ภายในทีม แต่ยังขาดทักษะเฉพาะด้านที่ เพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภรณ์ พรรณธณัย (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัย แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ตลอดจน งานประชาสัมพันธ์จำเป็นต้องทำงานเชิงรุกและไม่มีเวลาทำงานที่ แน่นนอน รวมถึงต้องติดตามผู้บริหาร แม้ในวันหยุด ซึ่งทำให้เกิดภาระงานที่หนักเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ณัฐฉิณิการ์ ช่างเนียม (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติ หน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กรณีศึกษา อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่ามีปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงานคือด้านปริมาณงานและคุณภาพของงาน

#### 3) ปัญหาและอุปสรรคด้านระบบการทำงาน

ระบบการทำงานยังไม่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและข้อจำกัดด้านเวลา การแรงงานเพื่อทำการประชาสัมพันธ์มักกระชั้นชิด และบางครั้งมีการเปลี่ยนแปลงกำหนดการกะทันหัน ทำให้บุคลากรไม่สามารถเตรียมตัวได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ กระบวนการอนุมัติเนื้อหาการประชาสัมพันธ์ต้องผ่านหลายขั้นตอน ทำให้การเผยแพร่ข่าวสารล่าช้า สอดคล้องกับแนวคิดของ วงพัทธ์ ภูพันธ์ศรี (2566, หน้า 166) ได้อธิบายว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดระบบงาน การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สั้นลง ทำให้การปฏิบัติงานได้รวดเร็ว

#### 4) ปัญหาและอุปสรรคด้านทักษะ

บุคลากรที่รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ยังขาดทักษะในด้านการประชาสัมพันธ์ เช่น การถ่ายภาพ การตัดต่อวิดีโอ การออกแบบอินโฟกราฟิก และการเขียนข่าว ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพของสื่อประชาสัมพันธ์ ควรมีการจัดอบรมพัฒนาเพื่อเสริมสร้างทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ วงพัทธ์ ภูพันธ์ศรี (2566, หน้า 167) ได้อธิบายว่า ทักษะเป็นเรื่องเกี่ยวกับความชำนาญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภรณ์ พรหมรณชัย (2565) ได้ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ได้แก่ ด้านความสามารถ

#### 5) ปัญหาและอุปสรรคด้านรูปแบบการบริหารงาน

ผู้บริหารบางส่วนยังไม่ให้ความสำคัญกับเครื่องมือและทรัพยากรที่จำเป็นต่อการทำงานประชาสัมพันธ์ ส่งผลให้บุคลากรต้องใช้เครื่องมือที่เหมาะสม และขาดงบประมาณในการพัฒนาสื่อ นอกจากนี้ การบริหารจัดการงานประชาสัมพันธ์ยังขาดการวางแผนล่วงหน้า ทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐฉิณิภรณ์ ช้างเนียม (2566) ได้ทำการศึกษารื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กรณีศึกษา อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ที่รัฐให้การสนับสนุน ซึ่งเสนอว่าควรมีการสนับสนุนงบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น โทรศัพท์มือถือ โน้ตบุค เครื่องพริ้นเตอร์ และควรเพิ่มการพัฒนาบุคลิกภาพ ทักษะ และวิสัยทัศน์ในการปฏิบัติหน้าที่

#### แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์ กลุ่ม

##### สื่อสารองค์กร สำนักงานเลขานุการกรม กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

1) ควรฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของบุคลากร เช่น ทักษะด้านการเขียน การสื่อสาร การใช้สื่อโซเชียลมีเดีย การถ่ายรูป งานกราฟิก การจัดการกับสื่อมวลชน เพื่อเพิ่มบุคลากรที่มีทักษะให้สอดคล้องกับภารกิจงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐฉิณิภรณ์ ช้างเนียม (2566) ได้ทำการศึกษารื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กรณีศึกษา อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ คือปัญหาด้านการขาดความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ ซึ่งเสนอว่าควรเพิ่มการพัฒนาบุคลิกภาพ ทักษะ และวิสัยทัศน์ในการปฏิบัติหน้าที่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตพิศุทธิ์ บุญยะประสิทธิ์ (2566) ได้ทำการศึกษารื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรณีศึกษา สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย ผลการวิจัยพบว่าด้านบุคลากรหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญต่อทรัพยากรบุคคลกับการพัฒนาบุคลากรหน่วยงานควรมีการฝึกอบรม สัมมนา เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ ความรู้ความสามารถ สร้างทัศนคติ วิธีคิด สร้างค่านิยมร่วมกัน มีการบูรณาการทำงาน คิดค้นวิธีการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ และควรมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถเรียนรู้งานที่หลากหลายเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณานิป จันท์สง่า (2561) ได้ทำการศึกษารื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขต สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ควรให้การสนับสนุนส่งเสริมในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เช่น ส่งเข้าอบรมโครงการต่าง ๆ

2) ควรจัดการประชุมเพื่อทบทวนการดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์กับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถตอบสนองความต้องการผู้บริหารและกลุ่มเป้าหมายได้ ซึ่งสอดคล้อง

กับงานวิจัยของ ปัทมพร พรหมทอง (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมการปกครอง จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่าแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมการปกครอง จังหวัดสกลนคร ได้แก่ การกำหนดนโยบายที่ผ่านการมีส่วนร่วมโดยมีวัตถุประสงค์ชัดเจนและดำเนินการได้จริง และการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม

3) ควรสร้างเครือข่ายกับสื่อมวลชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อสร้างสัมพันธที่ดีและให้สามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ภารกิจของกรมได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นภาพร ชันธนา (2553, หน้า 172) ได้อธิบายว่าการสื่อสารจะประสบความสำเร็จได้ก็หมายถึง เกิดการรับข้อมูลและเกิดความเข้าใจในสิ่งที่สื่อสารออกไปนั้น อีกประเด็นที่ต้องให้ความสนใจ คือ การสื่อสารที่ดีหมายถึงการที่รับรู้ข่าวที่ถูกส่งออกไปโดยผู้ส่งสารนั้นได้รับการยอมรับหรือเห็นด้วย ซึ่งย่อมหมายความว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเท่ากับการยอมรับหรือเห็นด้วยนั่นเอง

4) ควรประเมินความพึงพอใจเพื่อวัดผลการดำเนินงาน เพื่อติดตามผลลัพธ์ของการดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์ สอดคล้องกับแนวคิดของ Sekhar (2013, p. 73) ได้อธิบายว่า ระบบรวมถึงกฎระเบียบ ขั้นตอน และเครื่องมือในการจัดการ เช่น การวางแผนการผลิต ระบบการควบคุมงบประมาณ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณาธิป จันทรสง่า (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขต สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าจากการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่าข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ส่วนใหญ่มีการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่กลุ่มระดับดี

5) ควรสนับสนุนเครื่องมือที่ทันสมัย โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมพร พรหมทอง (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมการปกครอง จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมการปกครอง จังหวัดสกลนคร ได้แก่การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐินีภรณ์ ช่างเนียม (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กรณีศึกษา อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่าควรมีการสนับสนุนงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น โทรศัพท์มือถือ โน้ตบุ๊ค เครื่องพริ้นเตอร์

6) ควรวางแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนเพื่อลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตพิศุทธิ์ บุญยะประสิทธิ์ (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรณีศึกษา สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการแก้ไขปัญห อุปสรรค ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คุณภาพของงาน ควรกำหนดขอบเขตของงาน เป้าหมาย และปริมาณงานอย่างชัดเจน เพื่อนำไปใช้จัดสรรอัตรากำลังให้สอดคล้องกับปริมาณงาน รวมถึงความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล ควรมอบหมายงานให้เหมาะกับตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงาน และลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน สอดคล้องกับงานวิจัยของ คณาธิป จันทรสง่า (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขต สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้บังคับบัญชาควรชี้แจงเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติให้ชัดเจน

7) ควรมีการพูดคุย สอบถามปัญหาผู้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐินีภรณ์ ช่างเนียม (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กรณีศึกษา อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่าผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณาธิป จันทรสง่า (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขต สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้บังคับบัญชาควรให้คำแนะนำ ปรึกษา

### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปปฏิบัติ

1. บุคลากรปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ ควรเป็นผู้มีคุณสมบัติที่ตรงตามสาขางาน มีทักษะ ความเชี่ยวชาญในสายงาน และควรพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารอยู่เสมอ ตามการเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อม ตลอดจนควรมีบุคลากรที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานนั้น ๆ
2. ควรจัดการประชุมหรือระดมความคิดเห็นด้านการประชาสัมพันธ์ เพื่อหาแนวทางการปฏิบัติ นำไปสู่การประชาสัมพันธ์ที่เกิดประสิทธิภาพ ตลอดจนวางแผนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน ลด ความซ้ำซ้อนและขั้นตอนในการปฏิบัติ
3. ควรมีงบประมาณที่เพียงพอต่อการสนับสนุนด้านการประชาสัมพันธ์ในการผลิตสื่อ ประชาสัมพันธ์และสร้างสัมพันธ์ภาพกับเครือข่ายสื่อมวลชน เพื่อให้การประชาสัมพันธ์เกิด impact ในวงกว้าง
4. ควรมีการสนับสนุนสภาพอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย ในปริมาณที่เพียงพอต่อเจ้าหน้าที่ ด้านประชาสัมพันธ์
5. ควรได้รับการปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาได้โดยตรง เนื่องจากงานประชาสัมพันธ์เป็นงานที่ จำเป็นต้องใช้ความรวดเร็วเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ดังนั้นหากมีลำดับขั้นที่มากเกินไปจะทำให้การ ประชาสัมพันธ์มีความล่าช้า ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของเจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์ในพื้นที่ส่วนภูมิภาค (ศูนย์ เรียนการพัฒนาสตรีและครอบครัวทั้ง 8 แห่ง และสถานคุ้มครองและพัฒนาอาชีพทั้ง 4 แห่ง) เพื่อให้ได้ข้อมูล ที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้าน ประชาสัมพันธ์ในอนาคตต่อไป
2. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของผู้บริหารงาน เพื่อให้ทราบปัจจัยในการบริหาร และ นำมาปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป
3. ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์ใน หน่วยงานอื่น เพื่อเปรียบเทียบและค้นหาแนวทางที่สามารถนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน

### เอกสารอ้างอิง

- กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว. (ม.ป.ป.). ภารกิจ อำนาจหน้าที่. ค้นวันที่ 21 ธันวาคม 2567, จาก <https://www.dwf.go.th/contents/151>
- กลุ่มสื่อสารองค์กร. (2568). แนวทางการสื่อสารส่งเสริมการรับรู้ สร้างความเข้าใจแก่ประชาชนกรมกิจการ สตรีและสถาบันครอบครัว (สค.). กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.
- คณธิป จันทรสง่า. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสยาม.
- จักรภพ ศรีมณี. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ร่วมสมัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- จักรภพ ศรีมณี. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- จิตพิศุทธิ์ บุญยะประสิทธิ์. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรณีศึกษา สำนักราชบัณฑิตยสถาน กระทรวงมหาดไทย. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฐจิณีภรณ์ ช่างเนียม. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กรณีศึกษาอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดสระบุรี. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชนภรณ์ พรหมฉาย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัด สงขลา. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นภาพร ชื่นชนก. (2553). การจัดการองค์การและการบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นฤมล เตียวไพบูลย์. (2564). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ กรณีศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา

การจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.  
บุญชัย มูลธาร. (2556). ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg. ค้นวันที่ 17 มกราคม 2567, จาก  
<https://jokernum.blogspot.com/2013/07/herzberg.html>  
บำมพร พรหมทอง. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดสกล  
นคร. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.  
ประยงค์ มีใจชื้อ. (2541) พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.  
รัฐศิรินทร์ วังกานนท์. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์.  
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.  
รัฐศิรินทร์ วังกานนท์. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรม  
ในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.  
วิชญ์ กิตติพงศ์วรการ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ  
แห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.  
วงพัทตร์ ภู่พันธ์ศิริ. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรม  
ในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.  
วิโรจน์ ก่อสกุล. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการพื้นฐานรัฐประศาสนศาสตร์.  
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.  
วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์.  
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.  
ศุภกิจ ยงวิทิสถิต. (2565). ประสิทธิภาพ กับ ประสิทธิผล ใครว่าไม่ต่าง...คุณใช้ถูกหรือยัง?. ค้นเมื่อ  
20 ธันวาคม 2567, จาก <https://job.optimistichr.com/blog/%E0%B8%9B%E0%>  
ศิริลักษณ์ ดันตยกุล. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์.  
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.  
Satya Sekhar. (2013). *Business Policy and Strategic Management*. New Delhi, India: I.K.  
International Publishing House Pvt. Ltd.'

## ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 : ประเภทข้าราชการ ตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่มสื่อสารองค์กร (2568), การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่ 28 มกราคม พ.ศ. 2568

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 : ประเภทข้าราชการ ตำแหน่งนักพัฒนาสังคมชำนาญการ (2568), การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่ 28 มกราคม พ.ศ. 2568

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 : ประเภทข้าราชการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานธุรการปฏิบัติงาน (2568), การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่ 28 มกราคม พ.ศ. 2568

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 : ประเภทพนักงานราชการ ตำแหน่งนักพัฒนาสังคม (2568), การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่ 28 มกราคม พ.ศ. 2568

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 : ประเภทพนักงานราชการ ตำแหน่งนักพัฒนาสังคม (2568), การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่ 29 มกราคม พ.ศ. 2568

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6 : ประเภทพนักงานราชการ ตำแหน่งนักพัฒนาสังคม (2568), การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่ 29 มกราคม พ.ศ. 2568