ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านบริการการศึกษา ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Factors Influencing the Competency in Educational Service Operations of Support Staff at Khon Kaen University.

วรพงษ์ ทองพุทธ[1]
Worapong Thongphut [1]

Received: March 11, 2025
Revised: May 14, 2025
Accepted: June 11, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนด้านบริการการศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น และ 2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านบริการการศึกษา ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่มประชากรที่ศึกษา คือ บุคลากรสายสนับสนุนประเภทพนักงานมหาวิทยาลัยและลูกจ้างชั่วคราว ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ปฏิบัติงานด้านบริการการศึกษา ในปีงบประมาณ 2567 จำนวน 247 คน โดยผู้วิจัยใช้จำนวนประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการแจกแจงการคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation) ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ในการค้นหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า ระดับปัจจัยด้านองค์กรของบุคลากรด้านบริการการศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ตัวแปรทุกตัวแปร มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านบริการการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีตัวแปร จำนวน 6 ตัวแปร ได้แก่ อายุ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันองค์กร และการหลีกเลี่ยงการทำงานแบบไซโล เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: สมรรถนะ, ผลสัมฤทธิ์, ความสัมพันธ์

---

[1] สาขารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
E-mail: woratho@kku.ac.th, Public Administration, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University.

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the organizational factors of support personnel in the academic services sector at Khon Kaen University, and 2) to analyze the factors influencing job performance in academic services among support personnel at Khon Kaen University. The population studied consisted of university employees and temporary staff working in educational services at Khon Kaen University during the 2024 fiscal year, totaling 247 individuals. The researcher used the entire population as the study sample. This was a quantitative research study, and data were collected using a closed-ended questionnaire. Descriptive statistics were employed to calculate the mean and standard deviation. Pearson's correlation coefficient was used to examine relationships between variables, while multiple linear regression analysis was applied to identify factors influencing job performance competency. The findings revealed that the overall level of organizational factors among educational service support personnel at Khon Kaen University was high. All variables showed a statistically significant correlation with job performance competency in educational services at the 0.05 level. Six variables were found to have a positive influence on performance competency: age, job position level, work experience, organizational culture, organizational commitment, and avoidance of silo working.

Keywords: Competency, Achievement, Relationship

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

การดำเนินกิจการต่าง ๆ ล้วนต้องอาศัยบุคลากรในองค์กรเป็นหลัก การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญ องค์กรส่วนใหญ่ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และอุปนิสัยที่ดี (บุรฉัตร จันทร์แดง และคณะ, 2561) การพัฒนาระบบราชการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กล่าวถึงการบริหารและการพัฒนางานบุคคล โดยให้ภาครัฐบริหารราชการเป็นไปตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดีและให้มีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต มีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนอย่างไม่เลือกปฏิบัติและปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานเป็นแรงจูงใจให้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงาน ในหน่วยงานโดยเน้นการปรับเปลี่ยนการทำงานนำนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในหน่วยงาน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560) ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ.2561-2580 ด้านการปรับสมดุลและการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ ที่กำหนดให้หน่วยงานปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม บุคลากรต้องมีสมรรถนะสูงและมีความเป็นมืออาชีพ พร้อมปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก มีการทำงานเป็นเครือข่าย และปรับระบบการทำงานเป็นดิจิทัล นำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่าให้มีผลการปฏิบัติงานเท่าเทียมกับมาตรฐานสากล (สำนักงานเลขานุการของ

คณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี, 2561) ซึ่งการพัฒนาบุคลากรภาครัฐได้มีนโยบายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 ให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรให้มีทักษะที่จำเป็นในการบริการภาครัฐดิจิทัล จะเห็นได้ว่านโยบายระดับชาติมุ่งเน้นให้บุคลากรภาครัฐทำงานด้วยความเป็นมืออาชีพ มุ่งสู่การทำงานแบบดิจิทัล พร้อมปรับตัวอยู่ตลอดเวลา (สำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565)

ในช่วงเกิดเหตุการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทั่วโลกอย่างเฉียบพลัน โดยประเทศไทยก็ได้รับผลกระทบที่เกิดขึ้นด้วย ถือเป็นปรากฏการณ์ใหม่ของโลกและประเทศไทยในการเผชิญกับปัญหาอย่างเฉียบพลันยากที่จะวางแผนรับมือการแพร่ระบาดส่งผลระยะยาวมาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งเรียกสภาวะการแพร่ระบาดในครั้งนี้ว่า ยุคปกติใหม่ หรือ New Normal ทำให้รูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากอดีต เนื่องจากมีบางสิ่งมากระทบจนแบบแผนและแนวทางปฏิบัติที่คนในสังคมปฏิบัติอย่างเป็นปกติต้องเปลี่ยนแปลงไป (พระมหาจักรพล สิริธโร, 2564) ปรากฏการณ์ดังกล่าวถือเป็นปรากฏการณ์ทางสังคม ในด้านของการบริหารจัดการที่ทำให้ให้ภาครัฐต้องปรับบทบาทการให้บริการและการฝึกให้บุคลากรนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในการทำงานปรับกระบวนการและวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ให้ความสำคัญกับการพัฒนากำลังคนภาครัฐให้มีขีดสมรรถนะสูง ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ เอื้อต่อการปรับเปลี่ยนและบูรณาการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยหลังจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสภาครัฐได้มีการปรับกลยุทธ์การบริหาร ปรับการทำงานรูปแบบใหม่ให้มีความยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้น และมีการปรับปรุงแผนด้านการบริหารราชการแผ่นดินให้สอดคล้องกับยุคปกติใหม่ (สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2566)

บุคลากรด้านการศึกษา ถือเป็นส่วนสำคัญในสถาบันอุดมศึกษาที่ต้องพัฒนาศักยภาพ ซึ่งมีหน้าที่สำคัญในการพัฒนานักศึกษา โดยมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ในประเทศไทยเป็นมหาวิทยาลัยรัฐและมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ทำให้การบริหารและพัฒนามีความง่ายมากยิ่งขึ้นใน (รชต กฤตธรรมวรรณและคณะ, 2563) หลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กระทรวงอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ได้มีนโยบายและยุทธศาสตร์ให้ความสำคัญกับการพัฒนากำลังคนและการเพิ่มขีดความสามารถของคนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาเชิงพื้นที่ โดยได้มีการออกแบบสร้างระบบนิเวศทางนวัตกรรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์รองรับการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้บุคลากรมีความสามารถในการปฏิบัติงานสูงและทันสมัย มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสามารถประยุกต์องค์ความรู้แบบสหสาขาวิชาเข้ามาตอบโต้กับการเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างเฉียบพลัน พร้อมให้บุคลากรปรับตัวเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2566) ทำให้ปัจจัยต่างๆ ทางด้านองค์กรที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรนั้นเปลี่ยนแปลงไป

ผลสืบเนื่องจากนโยบายและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทำให้สถาบันอุดมศึกษาต้องเผชิญกับวิกฤตการทางด้านการบริการ ด้านงบประมาณและด้านกำลังคน บุคลากรส่วนใหญ่คุ้นชินกับการทำงานในรูปแบบเดิม สถาบันอุดมศึกษาต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานและจำเป็นต้องนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ มีการจัดทำระบบในการจัดการทำงานให้สอดรับกับสถานการณ์ (สำนักนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548) ซึ่งถือได้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญที่สุดของระบบการบริหารงานบุคคลในมหาวิทยาลัย ส่งผลให้กระทบอย่างมากกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยและเป็นสิ่งท้าทายสำหรับบุคลากรมหาวิทยาลัยที่จะทำความเข้าใจในรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไปอย่างมาก

มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาขนาดใหญ่ ที่มีบุคลากรมากที่สุดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ให้ความสำคัญกับการทำงานของบุคลากร เป็นมหาวิทยาลัยแรกของประเทศไทยที่จัดทดสอบความฉลาดทางดิจิทัลให้กับบุคลากรและเป็นสถาบันการศึกษาแห่งแรกที่ได้รับรางวัลองค์กรโปร่งใสด้านบุคลากร (กองยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2566) ซึ่งมหาวิทยาลัยขอนแก่นก็ได้รับผลกระทบจากปัญหาการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว รวมไปถึงส่วนของคณะ/สำนัก ต่าง ๆ ในสังกัด ต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรของหน่วยงานตนเอง ซึ่งนอกเหนือจากประเด็นปัญหาดังกล่าวแล้ว มหาวิทยาลัยขอนแก่นยังมีประเด็นท้าท้ายในด้านของการสูญเสียบุคลากรเนื่องจากเกษียณอายุราชการ ประสบกับปัญหาการสรรหาบุคลากรใหม่ทีมีสมรรถนะสูงเข้ามาปฏิบัติงาน โดยระบบพัฒนาบุคลากรยังไม่สนับสนุนการดำเนินงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้มีการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งได้มีการกำหนดนโยบายตามแผนยุทธศาสตร์การบริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ.2563 -2566 ให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคล พร้อมขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยไปสู่ความเป็นเลิศ การปรับเปลี่ยนให้พร้อมรับความเปลี่ยนแปลงจึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่ทำให้บุคลากรมีขีดความสามารถในการทำงานต่าง ๆ เพิ่มสูงขึ้น พร้อมยกระดับขีดความสามารถในการทำงานของบุคลากร โดยพัฒนาทักษะของบุคลากรให้พร้อมสำหรับการทำงานในอนาคต โดยมีเป้าประสงค์คือการพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงานของบุคลากรอยู่เสมอ (Continuous Upskills) โดยเฉพาะด้าน Digital Literacy and Skills และการทำงานเป็นเครือข่าย (กองยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2562) จากข้อมูลบุคลากรในปีการศึกษา 2566 มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีบุคลากรรวมทั้งสิ้น 11,580 คน แบ่งเป็นบุคลากรสายวิชาการ 2,394 คน(ร้อยละ 20.68) และบุคลากรสายสนับสนุน 9,186 คน (ร้อยละ 79.32) (กองยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2566) ซึ่งถือได้ว่าบุคลากรสายสนับสนุนถือเป็นกำลังหลักสำคัญในการพัฒนามหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุนภารกิจในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะบุคลากรด้านบริการการศึกษา ซึ่งถือเป็นบุคลากรด่านหน้าที่ต้องปฏิบัติงานให้บริการโดยตรงกับนักศึกษาในคณะต่าง ๆ เป็นบุคลากรที่มีความสำคัญและจำเป็นต้องมีสมรรถนะรอบด้านเพื่อให้การบริการนักศึกษามีประสิทธิภาพ ซึ่งสภาพการทำงานจริงของบุคลากรสายสนับสนุนเกิดความเลื่อมล้ำในภายในองค์กร และปัญหาจำนวนบุคลากรด้านบริการการศึกษาในแต่ละไม่สอดรับกับภาระงาน ทำให้ภาระงานที่ได้รับมอบหมายมีข้อแตกต่างกัน จึงเกิดการประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานที่ต่างกัน (ชนะวิทย์ อนุสุเรนทร์, 2546) ประกอบกับบุคลากรยังขาดความรู้ ทักษะและความสามารถที่มีความจำเป็นต่อการทำงานในปัจจุบันตามนโยบายที่แตกต่างไปจากเดิม (กองยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2566)

สืบเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงและปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้น สะท้อนให้เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะวิธีการปฏิบัติงานที่จำเป็นในปัจจุบัน ประกอบกับประเด็นที่บุคลากรยังขาดความรู้ ทักษะ ความสามารถ ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านบริการการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านบริการการศึกษา ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ขอบเขตการวิจัยหรือการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านบริการการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นการศึกษาในเชิงปริมาณ โดยมีขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุนประเภทพนักงานมหาวิทยาลัยและลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานด้านบริการการศึกษา ในปีงบประมาณ 2567 ประกอบไปด้วยหน่วยงานระดับคณะจำนวน 20 คณะ 4 วิทยาลัย มีบุคลากรประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 122 คน บุคลากรประเภทลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 125 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 247 คน โดยใช้จำนวนประชากรทั้งหมดในการศึกษา

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยการวิจัยเชิงปริมาณมีตัวแปรที่จะศึกษาดังนี้

ตัวแปรต้น คือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน 2) ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันธ์องค์กร การหลีกเลี่ยงการทำงานแบบไซโล

ตัวแปรตาม คือ สมรรถนะการปฏิบัติงานด้านบริการการศึกษา ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้แก่ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ การทำงานเป็นทีม

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการวิจัย ได้แก่คณะและวิทยาลัย สังกัดมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 20 คณะ 4 วิทยาลัย

ระเบียบวิธีการวิจัยหรือศึกษา

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ อยู่ในรูปแบบของแบบสอบถาม (Questionnaires) แบบปลายปิดที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดจากทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของบุคลากรด้านบริการการศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับปัจจัยด้านองค์กรของบุคลากรด้านบริการการศึกษา สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านบริการการศึกษา ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2. ขั้นตอนและวิธีการรวบรวมข้อมูล

1) แหล่งข้อมูลได้มาจากข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามที่จะเก็บรวบรวมในภาคสนาม และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากกองทรัพยากรบุคคลมหาวิทยาลัยขอนแก่น

2) ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามถึงกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรด้านบริการการศึกษา สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นและรวบรวมแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้วกลับคืน

3) นำแบบสอบถามที่ได้รับคำตอบกลับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามมาจำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 95.14 ของประชากร

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการประมวลผลข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีขั้นตอน ดังนี้

1) ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม หลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ได้รับคำตอบที่สมบูรณ์ครบตามจำนวนที่ระบุไว้

2) บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูลระบบประมวลผลสำเร็จรูป โปรแกรม SPSS

3) ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

4) ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการประมวลผลด้วยโปรแกรมที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและทางสังคมศาสตร์ (SPSS for Windows) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการแจกแจงการคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation) ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านบริการการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับปัจจัยด้านองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2. ทำให้ทราบถึงลักษณะสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านบริการการศึกษา ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านบริการการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

4.ได้แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านบริการการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. การทบทวนวรรณกรรม

1) แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

ประเทศไทยมีการนำแนวความคิด Competency มาใช้ในองค์การที่เป็นเครือข่ายบริษัทข้ามชาติชั้นนำก่อนที่จะเผยแพร่เข้าสู่บริษัทชั้นนำของประเทศ เนื่องมาจากภาคเอกชนนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในองค์กรแล้วประสบผลสำเร็จทำให้หน่วยงานภาครัฐมีความกระตือรือร้น และได้ทดลองใช้แนวคิดดังกล่าวกับหน่วยงานราชการ ได้แก่สำนักงานข้าราชการพลเรือน (จรัมพร ประถมบูรณ์, 2547) แนวคิดสมรรถนะการปฏิบัติงานมักมีการแสดงให้เห็นด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง หรือ Iceberg Model ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลเปรียบเทียบได้กับภูเขาน้ำแข็ง โดยมีส่วนที่พัฒนาได้ง่ายมองเห็นได้ง่ายคือส่วนที่อยู่เหนือน้ำ ซึ่งประกอบไปด้วยทักษะและองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่มีอยู่ในตัวบุคคล และส่วนที่มองเห็นได้ยากเป็นส่วนใหญ่อยู่ใต้ผิวน้ำ ได้แก่ อุปนิสัย แรงจูงใจ ภาพลักษณ์ภายในและบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ซึ่งส่วนที่อยู่ใต้ผิวน้ำ มองเห็นได้ยากมีผลอย่างมากต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลและเป็นส่วนที่ยากต่อการพัฒนา (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2561) จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคคลอันเป็นผลมาจากมาจาก ความรู้ ความสามารถ ทักษะและคุณลักษณะอื่น ๆ ส่วนบุคคล ซึ่งแสดงออกมาถึงความชำนาญในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายหรือสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

2) แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในองค์กร

การปฏิบัติงานในองค์กร จำเป็นต้องอาศัยทักษะของบุคคลและเครื่องมือต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานและการอยู่ร่วมกันในองค์กร โดยการทำงานนั้นย่อมเกิดการติดต่อสื่อสาร ประสานงานกับบุคคลหรือส่วนงานอื่นอยู่ตลอดเวลา ไม่สามารถทำงานลำพังคนเดียวเพียงได้และในปัจจุบันการทำงานเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเข้าสู่การทำงานรูปแบบใหม่มากขึ้นมีการทำงานแบบออนไลน์ ตามยุคปกติใหม่ ผู้วิจัยจึงได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีองค์การ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในองค์กร ดังนี้

ทฤษฎีองค์การ

ทฤษฎีองค์การ คือ กรอบของแนวความคิด ทฤษฎีที่ศึกษาเฉพาะเรื่องโครงสร้างขององค์การ เป็นการศึกษาเพื่ออธิบายถึงการจัดโครงสร้างขององค์การ การออกแบบองค์การ รวมทั้งการเสนอทางเลือกในการบริหารองค์การเพื่อให้องค์การบรรลุถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ประกอบไปด้วย 1) ทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิมที่ องค์การมีลักษณะที่มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมีระเบียบแบบแผน มีสายการบังคับบัญชา ไม่มีความยืดหยุ่น และ 2) ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ (วชิรวัชร งามละม่อม, 2558) หลังจากที่มีข้อโต้แย้งและปฏิเสธทฤษฎีดั้งเดิม ทฤษฎีองค์การได้มีการพัฒนาการมาเป็นลำดับ จนกระทั่งมีการพัฒนามาสู่ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ (Modern Theory) ที่สำคัญ ได้แก่ ทฤษฎีเชิงสถานการณ์หรือตามสถานการณ์ โดยมีข้อสมมติฐานคือ องค์การแต่ละองค์การมีความแตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นองค์ประกอบ

สภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ การบริหารองค์การจึงเป็นเรื่องของการทำให้องค์การแต่ละแห่งสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมให้ได้มากที่สุด เป็นแนวคิดที่มุ่งค้นคว้ารูปแบบการบริหารที่ยืดหยุ่น (Flexibility) และมีความปรับตัวได้สูง (Adaptable) ของแต่ละองค์การโดยลักษณะที่สำคัญของทฤษฎีการบริหารตามสถานการณ์ (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2546) ทุกองค์การจำเป็นต้องมีการจัดการที่ดี ซึ่งการจัดการที่ดี เป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานขององค์การ การเติบโตและการดำรงอยู่ต่อไปขององค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การในยุคศตวรรษที่ 21 ซึ่งต้องเผชิญกับปัจจัยแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ โลกาภิวัตน์ และเทคโนโลยี ทำให้องค์การต้องมีแนวทางในการจัดการที่ทันสมัยเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วนี้ (ธีรพงศ์ ประดิษฐ์กุล, 2563)

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ทฤษฎีองค์การ คือกรอบแนวคิดในการศึกษาโครงสร้างองค์กรองค์การสมัยใหม่เน้นที่จะเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ศึกษาสถานการณ์ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมองค์การหรือพฤติกรรมของบุคลากร สนใจความสามารถในการทำงานมากขึ้น และมีการปรับลดขนาดขององค์กร สร้างการทำงานแบบเป็นเครือข่ายและมีการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาปรับใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความผูกพันต่อองค์กร

Steer (1977) ได้กล่าวว่าความผูกพันธ์องค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์อันแน่นแฟ้นของบุคลากรที่มีต่อหน่วยงานนั้น ๆ โดยมีแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร 3) มีความปารถนาที่จะดำรงตนให้เป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งความผูกพันองค์กรเกิดจากความรู้สึกผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร ที่คิดว่าตนเองเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรและมีส่วนร่วมกับองค์กร บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีลักษณะ 3 ประการ ดังนี้ (Steers and Portre 1997 ; อ้างอิงในอนุดิษฐ์ ฐานไชยกร, 2562) 1) การเข้าเป็นสมาชิกขององค์กร เป็นขั้นแรกที่บุคคลเลือกเข้ามาเป็นสมาชิกในองค์กร 2) การมีความผูกพันต่อองค์กร เป็นขั้นตอนที่บุคคลจะตัดสินผูกพันกับองค์กรอย่างลึกซึ้ง 3) การขาดงานและการลาออกของพนักงาน เป็นขั้นตอนสุดท้ายที่บุคลากรจะตัดสินใจว่าจะอยู่กับองค์กรหรือลาออกจากองค์กร สำหรับนักวิชาการไทย จุฑากาจน์ เลาหะเดช (2549) ได้ให้ความหมายความผูกพันธ์องค์กร ว่าเป็นการแสดงตนอย่างภูมิใจในองค์กร มีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน พฤติกรรมต่อองค์กรมีความเกี่ยวพันธ์และเต็มใจที่จะใช้ความพยายามที่มีทำงานให้บรรลุเป้าหมาย สอดคล้องกับ วรนุช ทองไพบูลย์ (2543) เป็นการยอมรับและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร ที่จะเป็นผลให้บุคคลมีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร โดยมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การแสดงตน 2) ความต้องการมีส่วนร่วม และ 3) ความภักดีต่อองค์กร

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ความผูกพันองค์กร คือความสัมพันธ์ของบุคลากรที่มีต่อหน่วยงานหรือองค์กร ซึ่งเกิดจากความรู้สึกที่จะทุ่มเทการปฏิบัติงานอย่างเต็มใจใช้ความพยายามทำงานเพื่อความก้าวหน้าและบรรลุเป้าหมายขององค์กร

วัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กร เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้นักทฤษฎีด้านการบริหารและผู้บริหารองค์การยุคใหม่เกิดความเข้าใจในค่านิยมและพฤติกรรมที่แตกต่างกันขององค์กรและสมาชิกองค์กรแต่ละแห่งมากยิ่งขึ้นวัฒนธรรมองค์การเป็นแนวทางที่สำคัญในการบริหารพฤติกรรมองค์การ เนื่องจากบริบทการจัดการในศตวรรษนี้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ผู้บริหารต้องเผชิญกับเงื่อนไขใหม่ ๆ ขององค์กรซึ่งเป็นผลลัพธ์ของการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การจะส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การอย่างสูง เมื่อวัฒนธรรมองค์การนั้นก่อให้เกิดองค์ประกอบของความสำเร็จหรือประสิทธิผลขององค์การ ดังนี้ 1) การเกี่ยวข้องผูกพัน คือการมีส่วนร่วมในองค์กร 2) ความสามารถในการปรับตัว ให้มีความเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม 3) ความสม่ำเสมอ การปฏิบัติงานในค่านิยมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้เกิดการทำงานประสานกัน สามารถคาดหมายพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นได้ 4) ภารกิจและวิสัยทัศน์ที่เหมาะสมทำให้องค์กรมีกรอบและทิศทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน (Daniel R. Denison 1990 ; อ้างอิงใน ชนิดา จิตตรุทธะ, 2556)

การหลีกเลี่ยงการทำงานแบบไซโล

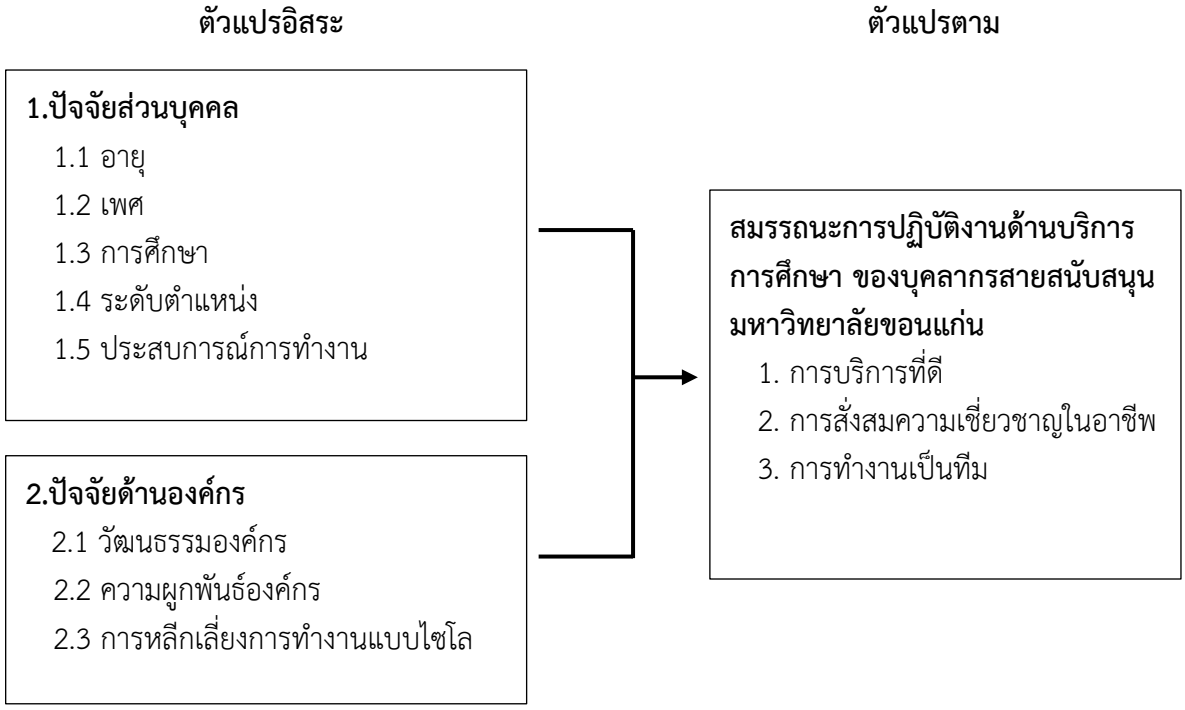
ไซโล คือปัญหาที่ต่างฝ่ายในองค์กรทำงานแบบตัวของตัวเอง แบ่งแยกงานกันบางทีก็เกิดการแข่งขันกันเอง ไม่สื่อสารหรือช่วยกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญของการทำงานและสร้างสรรค์นวัตกรรมให้เกิดขึ้นในองค์กร ปัญหาไซโลเป็นปัญหาระดับองค์กรที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่ายในการแก้ปัญหาร่วมกัน ตั้งแต่ระดับผู้บริหารถึงระดับปฏิบัติการ ที่จะต้องเปิดใจทำความเข้าใจและรับฟังกันและกันเพื่อสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมได้จริงและมุ่งสู่เป้าหมายร่วมกันขององค์กร ประรณพิศ กัชวัฒนา (2564) ได้เขียนถึง 6 เทคนิค ทลายภาวะไซโล ฉบับ Harvard ส่งองค์กรให้เดินต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้ 1) กำหนดวิสัยทัศน์และสร้างเป้าหมายร่วมกัน 2) สร้างแรงจูงใจในการทำงานร่วมกัน 3) ลดอคติ ส่งเสริม empathy ความเห็นอกเห็นใจ 4) พัฒนาการสื่อสารระหว่างฝ่ายอย่างเป็นรูปธรรม 5) ปั้น “Cultural Broker” ประจำฝ่าย และ 6) ผลักดัน Cross Functional Team ให้เกิดขึ้นในองค์กรให้ได้ การหลบเลี่ยงหรือการทลายการทำงานแบบไซโล โดยวิธีการที่ให้แต่ละฝ่ายได้ทำงาน แลกเปลี่ยนความคิดร่วมกัน แก้ปัญหาร่วมกันและปรับแนวความคิดว่าการทำงานนั้นเป็นการทำงานเพื่อองค์กร ไม่ใช่เพื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

3) บริบทการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้วิเคราะห์คาดการณ์สิ่งท้าทายในอนาคตของมหาวิทยาลัยขอนแก่น (The future challenges) ตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ.2567-2570 ประเด็นสำคัญคือการปรับเปลี่ยนกระบวนการการบริหารจัดการ ขับเคลื่อนพันธกิจของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุด (กองยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2566) ในด้านของการจัดการทรัพยากรบุคคล บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่มีบทบาทและเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยมุ่งสู่การพัฒนาตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย โดยที่ผ่านมามีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของบุคลากรเป็นแบบออนไลน์อย่างรวดเร็ว และเพิ่มทักษะการทำงานออนไลน์ของบุคลากร รวมไปถึงการประเมินผลการทำงานของบุคลากรผ่านระบบออนไลน์ พร้อมกันนี้ยังมีการพัฒนาทักษะของบุคลากรให้มีความพร้อมสำหรับการทำงานในอนาคต จากยุทธศาสตร์การบริหารและพัฒนามหาวิทยาลัยขอนแก่น มีประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

คือ ยุทธศาสตร์ที่ 3 ปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ให้เป็นบุคลากรที่มีสมรรถนะสูงปรับตัวเข้ากับองค์กรได้ดี (กองยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2566)

2. กรอบแนวคิดการวิจัย



ผลการศึกษา

การศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านบริการการศึกษา ของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยนำเสนอข้อมูล 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงาน จำนวน 235 กลุ่มตัวอย่าง (ร้อยละ 95.14) ได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1) อายุ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 96 คน (ร้อยละ 40.9) รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 65 คน (ร้อยละ 27.7) อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 64 คน (ร้อยละ 27.2) และอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 10 คน (ร้อยละ 4.3) ตามลำดับ

2) เพศ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 139 คน (ร้อยละ 59.1) และเพศชาย จำนวน 96 คน (ร้อยละ 40.9)

3) การศึกษา กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 155 คน (ร้อยละ 66.0) รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 65 คน (ร้อยละ 27.7) ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน (ร้อยละ 5.5) และระดับปริญญาเอก จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.9) ตามลำดับ

4) ระดับตำแหน่ง กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่ง ปฏิบัติงาน/ปฏิบัติการ จำนวน 199 คน (ร้อยละ 87.7) รองลงมาคือ ชำนาญงาน/ชำนาญการ จำนวน 30 คน (ร้อยละ 12.8) ชำนาญงานพิเศษ/ชำนาญการพิเศษ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.7) และเชี่ยวชาญ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.9) ตามลำดับ

5) ประสบการณ์การทำงาน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 118 คน (ร้อยละ 50.2) รองลงมาคือ อยู่ระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 74 คน (ร้อยละ 31.5) ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 42 คน (ร้อยละ 17.9) และน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.4) ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสัดส่วนของจำนวนประชากรทั้งหมด

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านองค์กรของบุคลากรด้านบริการการศึกษา สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านองค์กรของบุคลากรด้านบริการการศึกษา สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.23, S.D = .686) เมื่อพิจารณารายตัวแปร พบว่าระดับปัจจัยด้านองค์กรของบุคลากรด้านบริการการศึกษา สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น มากที่สุด คือ ด้านการหลีกเลี่ยงการทำงานแบบไซโล ($\bar{X}$ = 4.35, S.D = .713) และด้านวัฒนธรรมองค์กร กับด้านความผูกพันองค์กร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากัน คือ ($\bar{X}$ = 4.17, S.D = .712), ($\bar{X}$ = 4.17, S.D = .633) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ระดับปัจจัยด้านองค์กรของบุคลากรด้านบริการการศึกษาสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ภาพรวม)

ระดับปัจจัยด้านองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนด้านบริการการศึกษา (ภาพรวม)	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	4.17	.712	มาก
2. ด้านความผูกพันธ์องค์กร	4.17	.633	มาก
3. ด้านการหลีกเลี่ยงการทำงานแบบไซโล	4.35	.713	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.23**	**.686**	**มาก**

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านบริการการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1) การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านบริการการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ (Sample Correlation) ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) จากการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 ในระดับสูง (r = .892) ถ้าพิจารณาความสัมพันธ์ในแต่ละตัวย่อยพบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านบริการการศึกษา (Y) (r = .794) รายละเอียดตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างปัจจัย(ตัวแปรต้น) กับสมรรถนะการปฏิบัติงานงานของบุคลากรสายสนับสนุนด้านการบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ภาพรวม)

ตัวแปร	การบริการที่ดี (Y^1)	การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ(Y^2)	การทำงานเป็นทีม (Y^3)	สมรรถนะการปฏิบัติงานด้านบริการการศึกษา (Y^{tot})
1. ด้านวัฒนธรรมองค์กร (X^1)	.424**	.554**	.593**	**.794****
2. ด้านความผูกพันองค์กร (X^2)	.537**	.521**	.511**	.744**
3. ด้านการหลีกเลี่ยงการทำงานแบบไซโล (X^3)	.389**	.430**	.400**	.706**
รวม		**.892****		

หมายเหตุ : ** P < .01
* P < .05

2) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบตัวแปรทุกตัวไปพร้อมกัน (Enter Multiple Regression Analysis) เพื่ออธิบายอิทธิพลของตัวแปรอิสระตั้งแต่สองตัวขึ้นไป ที่มีต่อตัวแปรตามตัวเดียว คือ ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานด้านบริการการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์พบว่า เพศ และการศึกษา เป็นตัวแปรอิสระที่ไม่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน แต่ตัวแปร อายุ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านความผูกพันองค์กร และด้านการหลีกเลี่ยงการทำงานแบบไซโล เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ตัวแปรอิสระทุกตัวที่นำมาศึกษาทั้งหมดสามารถร่วมกันอธิบายตัวแปรตาม คือ สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถอธิบายการแปรผันได้ร้อยละ 79.90 (R^2 = .799) และหลังจากการปรับค่าพยากรณ์แล้วมีค่าอำนาจการทำนายได้ร้อยละ 79.20 (Adjusted R^2 = .792) ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 20.80 เป็นผลจากปัจจัยอื่น ที่ไม่สามารถอธิบายได้ ณ ที่นี้ รายละเอียดตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ค่าอำนาจการทำนายกับปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านการบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตัวแปรอิสระ	สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านบริการการศึกษา มข.		
	B	Beta	P (Sig)
1. อายุ	-.086	-.193	**.041***
2. เพศ	.068	.090	.201
3. การศึกษา	.061	.048	.200
4. ระดับตำแหน่ง	-.141	-.184	**.015***
5. ประสบการณ์การทำงาน	.086	.205	**.025***

ตัวแปรอิสระ	สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านบริการการศึกษา มข.		
	B	Beta	P (Sig)
6. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	.272	.438	**.000***
7. ด้านความผูกพันธ์องค์กร	.243	.324	**.000***
8. ด้านการหลีกเลี่ยงการทำงานแบบไซโล	.207	.296	**.000***
Multiple R = .867 Std. Error = .171			
R^2 = .799 F = 112.313			
Adjusted R^2 = .792 Sig of F = .014			

หมายเหตุ : *ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนด้านการบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1) ระดับปัจจัยด้านองค์กรของบุคลากรด้านบริการการศึกษา สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ด้านการหลีกเลี่ยงการทำงานแบบไซโล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับ ประรณพิศ กัชวัฒนา (2564) ได้วิเคราะห์หลักการทำงานแบบไซโลเป็นปัญหาระดับองค์กรที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่ายในการแก้ปัญหาร่วมกันทุกระดับในองค์กร ที่จะต้องเปิดใจทำความเข้าใจ สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมได้จริงและมุ่งสู่การทำงานเพื่อองค์กร ไม่ใช่เพื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง โดยมุ่งที่จะใช้หลักดังกล่าวในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร

2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนด้านการบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า มีตัวแปรอิสระที่ไม่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน จำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ เพศ และการศึกษา ซึ่งอธิบายได้ว่าปัจจัยด้านเพศและการศึกษาที่เปลี่ยนแปลงไป ไม่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร นอกจากนี้ยังมีตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลเชิงบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน จำนวน 6 ตัว ได้แก่ อายุ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านความผูกพันองค์กร และด้านการหลีกเลี่ยงการทำงานแบบไซโล สอดคล้องกับ (Daniel R. Denison 1990 ; อ้างอิงใน ชนิดา จิตตรุทธะ, 2556) ที่ได้สรุปไว้ว่าวัฒนธรรมองค์การไว้ว่าจะส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การอย่างสูงเมื่อวัฒนธรรมองค์การนั้นก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์การ ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในองค์กร ความสามารถในการปรับตัว ความสม่ำเสมอ และความเหมาะสม ชัดเจนของภารกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรที่ดีย่อมเกิดความผูกพันองค์กร จุฑากาจน์ เลาหะเดช (2549) ได้อธิบายความผูกพันธ์องค์กรว่าเป็นการแสดงตนอย่างภูมิใจในองค์กร มีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน พฤติกรรมต่อองค์กรมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามที่มีทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานอีกตัวที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานในองค์กรคือการหลีกเลี่ยงการทำงานแบบไซโล โดยการสรรหาวิธีการที่ให้แต่ละฝ่ายได้ทำงานแลกเปลี่ยนความคิดร่วมกัน แก้ปัญหาร่วมกันและปรับแนวความคิดว่าการทำงานนั้นเป็นการทำงานเพื่อองค์กร ให้เกิดสมรรถนะการทำงานที่ดีและเกิดการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ (ประรณพิศ กัชวัฒนา, 2564)

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 59.1 อายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มากทีสุด จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 ระดับตำแหน่งปฏิบัติงาน/ปฏิบัติการ มากที่สุด จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 88.7 ประสบการณ์การทำงาน
ส่วนใหญ่ทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2

ส่วนที่ 2 ระดับปัจจัยด้านองค์กรของบุคลากรด้านบริการการศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณารายตัวแปร พบว่า ด้านการหลีกเลี่ยงการทำงานแบบไซโล มีความสำคัญต่อระดับปัจจัยด้านองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านความผูกพันองค์กร ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนด้านการบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก มีตัวแปรอิสระ 6 ตัว คืออายุ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านความผูกพันองค์กร และด้านการหลีกเลี่ยงการทำงานแบบไซโล เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

จากการนำแนวคิดนี้เป็นตัวแปรอิสระ ในกรอบแนวคิดการวิจัยที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ผลการศึกษาพบว่าเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านบริการการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นในระดับสูง ประกอบด้วย 6 ตัวแปร ได้แก่ 1) อายุ ควรให้ความสำคัญและการยอมรับความแตกต่างของอายุ มีกิจกรรมที่ลดความแตกต่างระหว่างวัย ให้สามารถทำงานด้วยกันอย่างมีประสิทธิภาพได้ 2) ระดับตำแหน่ง ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้มีตำแหน่งที่สูงขึ้นโดยพิจารณาจากผลงานที่ตรงกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ 3) ประสบการณ์การทำงาน ควรมีการให้รางวัลหรือสิ่งตอบแทนสำหรับบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานสูง เพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 4) วัฒนธรรมองค์กร ควรมีการส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการทำงานในองค์กรที่ดี ให้บุคลากรเชื่อมั่นในความเชื่อและค่านิยมขององค์กร ในส่วนของผู้ปฏิบัติงานควรตระหนักถึงส่วนรวมมากกว่าตนเอง 5) ด้านความผูกพันองค์กร ควรมีนโยบายและกิจกรรมให้ผู้ปฏิบัติงานระหว่างช่วงวัยได้ร่วมกันทำกิจกรรมโดยการให้เกียรติชื่นชมการทำงานของกันและกันและสื่อสารกันให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการทำงานที่ดี ผู้ปฏิบัติงานที่มีช่วงวัยที่แตกต่างกันควรมีการเคารพในความแตกต่างที่อยู่บนหลักการที่ถูกต้อง และ 6) การหลีกเลี่ยงการทำงานแบบไซโล ควรมีการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรการทำงานที่มีความแตกต่างทางวิชาชีพ พร้อมกับมีการสร้างเป้าหมายร่วมกัน ปรับความคิดการทำงาน ลดอคติและส่งเสริมความเห็นอกเห็นใจกันและกัน ร่วมสร้างวัฒนธรรมการทำงานความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานเพื่อเป้าหมายขององค์กรเป็นหลัก

ในงานวิจัยครั้งต่อไปควรจะมีการศึกษาเพิ่มเติมโดยการใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ หรือแบบผสม (Mix Method) เพื่อให้งานวิจัยครั้งต่อไปมีความรอบคอบทางวิชาการมากขึ้น และควรทำการศึกษา

ให้ครอบคลุมบุคลากรสายสนับสนุนด้านอื่น ๆ ร่วมด้วย อีกทั้งควรทำการศึกษาในมหาวิทยาลัยขนาดกลางหรือขนาดเล็กที่กำลังพัฒนา เพื่อหาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กองยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2562). *แผนยุทธศาสตร์การบริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2563-2566.* ขอนแก่น: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

_____. (2566). *แผนยุทธศาสตร์การบริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ.2567-2570.* ขอนแก่น : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

จุฑากาญจน์ เลาหะเดช. (2549). *ความผูกพันต่อองค์การของบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลกบินทร์บุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.

จรัมพร ประถมบูรณ์. (2547). *Competency: การพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้เป็นเลิศในกระบวนการยุติธรรมทางปกครอง.* กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลปกครอง.

ชนะวิทย์ อนุสุเรนทร์. (2546). *ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่น* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต). ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ชนิดา จิตตรุทธะ. (2556). *วัฒนธรรมองค์การ: องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยและปัจจัยกำหนดความสำเร็จทางวัฒนธรรม.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุรฉัตร จันทร์แดงและคณะ. (2561). กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 5(1), 219-236.

ประรณพิศ กัชวัฒนา. (2564). 6 เทคนิค ทลาย ภาวะไซโล (Silo) ในองค์กร. สืบค้นเมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2566. จาก https://www.salika.co/2021/06/25/howto-stop-silo-crisis-in-office/.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2546). *ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่.* กรุงเทพฯ : ศิริภัณฑ์.

ธีรพงศ์ ประดิษฐ์กุล. (2563). ทฤษฎีองค์การและการจัดการสมัยใหม่. *วารสารการพิมพ์ไทย,* 128.

ฝ่ายแผนและพัฒนาทรัพยากรบุคคล. (2554). *มาตรฐานการประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น.* ขอนแก่น: กองทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

พระมหาจักรพล สิริธโร. (2564). การศึกษาในยุค New Normal. *Journal of Modern Learning Development,* 6(6), 346-354.

รชต กฤตธรรมวรรณ, รุ่งนภา ตั้งจิตรเจริญกุล และองค์อร สงวนญาติ. (2563). การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรทางการศึกษาวิถีใหม่. *วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์*, 5(2), 853-860.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 (2560, 6 เมษายน) ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 135 ตอนที่ 40 ก, 1 – 90.

วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). ทฤษฎีองค์การ. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2566. จาก https://learningofpublic.blogspot.com/2015/09/organization-theory.html.

วรนุช ทองไพบูลย์. (2543). *บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การ* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). สมรรถนะในระบบราชการพลเรือนไทย คู่มือสมรรถนะราชการพลเรือนไทย. กรุงเทพฯ: พี เอ ลิฟวิ่ง.

_____. (2561). การพัฒนาสมรรถนะหลักสำหรับข้าราชการใหม่. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2566. จาก www.ocsc.go.th/sites/default/files.

สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2566). *แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล 2566-2570.* กรุงเทพฯ.

สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ. (2561). *ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ ยุทธศาสตรชาติ 2561-2580.* กรุงเทพฯ.

สำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสาม พ.ศ.2566-2570.* กรุงเทพฯ : สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

อนุดิษฐ์ ฐานไชยกร. (2562). ความผูกพันในองค์การ. *วารสารร้อยแก่นสารวิชาการ,* 4(1), 32-45.