



ปัจจัยที่เอื้อต่อผลิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

Enabling Factors Affecting Productivity of The Performance of Supporting Staff in Autonomous Universities

¹พาฝัน นุหัง ²มัทนา วังถนอมศักดิ์

¹Pafun Nuhung ²Mattana Wangthanomsak

^{1,2}คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศิลปากร

^{1,2}Faculty of Education, Silpakorn University

¹Corresponding author, e-mail: nuhung_p@silpakorn.edu

Received April 1, 2024; Revised December 30, 2024; Accepted: December 31, 2024

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อทราบปัจจัยเอื้อต่อผลิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 2) เพื่อทราบผลการยืนยันปัจจัยเอื้อต่อผลิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จำนวน 24 มหาวิทยาลัย การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางประมาณการขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซี่และมอร์แกน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มอย่างง่าย ผู้ให้ข้อมูล คือบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มหาวิทยาลัยละ 15 คน รวมผู้ให้ข้อมูลจำนวน 360 คน เครื่องมือวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง แบบสอบถามความคิดเห็น และแบบสอบถามเพื่อยืนยันผลการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ มัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1. ปัจจัยเอื้อต่อผลิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) การจัดระบบการปฏิบัติงาน 2) การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน 3) การมีธรรมาภิบาล 4) การทำงานเป็นทีม และ 5) การส่งเสริมพัฒนาบุคลากร ทุกปัจจัยสามารถอธิบายร่วมกันได้ร้อยละ 50.9582. ผลการยืนยันปัจจัยเอื้อต่อผลิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสนับสนุนในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ พบว่า มีความถูกต้อง เหมาะสม เป็นไปได้ และเป็นประโยชน์

คำสำคัญ: ผลิภาพการปฏิบัติงาน; พนักงานสายสนับสนุน; มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

Abstract

This Article aimed to study 1) to determine the factors affecting the performance productivity of supporting staff in autonomous universities, and 2) verify the factors affecting the performance productivity of supporting staff in autonomous



universities. The samples were 24 autonomous universities. The sample size was determined based on Krejcie and Morgan Simple Size Table. A sampling method was simple random sampling technique. There were 15 respondents from each university, with the total of 360 respondents. The research instruments were the semi-structured interview, the opinionnaire, and the questionnaire of verify the research findings. The statistics used to analyze the data were frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, exploratory factor analysis, and content analysis. The findings of this study were as follows: 1 . Enabling factors affecting productivity of the performance of supporting staff autonomous universities of 5 factors: 1) Organizing work systems 2) Creating motivation to work 3) Having good governance 4) Teamwork and 5) Promoting and developing personnel. The total variance explained by five components is 50.958 percent. 2 . The results of confirmation of Enabling factors affecting productivity of the performance of supporting staff autonomous universities were verified to meet with accuracy standards, propriety standards, feasibility standards, and utility standards.

Keywords: Performance productivity; Supporting Staff; Autonomous universities

บทนำ

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐเกิดการการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เมื่อมีสถานภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ โดยเฉพาะการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน การบริหารจัดการที่รวดเร็ว มีคุณภาพสูง เพราะกฎหมายการจัดตั้งมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งจะบัญญัติให้มหาวิทยาลัยมีอำนาจกำหนดการคุ้มครองการทำงานของบุคลากรแต่ละมหาวิทยาลัยได้ด้วยตนเอง การกำหนดนโยบาย และการบริหารงานสิ้นสุดที่สภามหาวิทยาลัย โดยจะเป็นองค์กรสูงสุดในการกำหนดข้อบังคับต่าง ๆ อธิการบดีปรับเปลี่ยนเป็นนักบริหารในเชิงรุก บริหารบนพื้นฐาน 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการจัดการ ในบรรดาทั้งหมดนี้ “คน” นับว่าเป็นทรัพยากรหลักและสำคัญที่สุดไม่ว่ายุคใดสมัยใด การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมหรือการเมืองนั้น คนได้เข้าไปมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรืออาจกล่าวได้ว่า คนกับงานเป็นสิ่งคู่กัน การให้มหาวิทยาลัยแต่ละแห่งกำหนดกฎเกณฑ์หรือระเบียบต่าง ๆ ได้เอง ทั้งในแง่ของค่าตอบแทน ความก้าวหน้า ทำให้เกิดการแข่งขันที่สูงขึ้นในระหว่างมหาวิทยาลัยในการดึงดูดผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเข้ามาเป็นอาจารย์ และพนักงานมหาวิทยาลัย ทำให้ส่งผลต่อคุณภาพของบัณฑิตที่จบการศึกษาออกไป การดำเนินงานจะต้องคำนึงถึงต้นทุนการผลิต เช่น อาจจะยุบหรือยุติการดำเนินการของมหาวิทยาลัย หรือคณะปิดการสอนหลักสูตรที่มีความไม่คุ้มค่า หน่วยงานหรือองค์กรที่จะประสบความสำเร็จ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ จุดมุ่งหมายปลายทางที่องค์กรได้กำหนดไว้ (พรณิดา คำนาและ นพดล เจนอักษร, 2563) การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในหน่วยงานให้คุ้มค่า คุ้มค่า เกิดประโยชน์ มีผลิตภาพ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือเอกชนก็นับว่าเป็นสิ่งสำคัญ การที่จะปฏิบัติงานให้มีผลิตภาพย่อมอาศัยปัจจัยหลาย ๆ ด้าน เช่น ความสำเร็จในการทำงาน ความ



รับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ การได้รับการยอมรับนับถือ ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ค่าจ้าง ผลตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ตำแหน่ง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร อย่างไรก็ตามคนหรือที่เราเรียกว่าทรัพยากรมนุษย์นั้น ก็เป็นปัจจัยสำคัญระดับแนวหน้าที่นำความสำเร็จมาสู่องค์กร

บุคลากร ถือเป็นหัวใจสำคัญในการที่นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ และเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ และอาจกล่าวได้ว่าบุคลากรเป็นปัจจัยทางการบริหารที่สำคัญที่สุด เพราะความสำเร็จของทรัพยากรประเภทอื่น ๆ ล้วนต้องใช้คนหรือบุคลากรในการดำเนินการแทนทั้งสิ้น การที่องค์กรจะคาดหวังและมุ่งผลให้ปฏิบัติงานเป็นเช่นนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ เป็นแรงเสริมเพื่อกระตุ้นและคอยผลักดันให้บุคลากรเกิดการทำงานที่มีผลผลิตภาพ มีความผูกพันและรักดีต่อองค์กร (ปิยะนุช พรหมประเสริฐและประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ, 2562) ดังนั้น ถ้าองค์กรเริ่มต้นด้วยการมีบุคลากรที่ดี มีความรู้ ความสามารถปัจจัยด้านอื่น ๆ ก็จะดีตามมา โดยมีภารกิจหลัก ได้แก่ การวางแผนด้านบุคลากร การกำหนดงานหรือการออกแบบงาน การวิเคราะห์งาน การสรรหา การคัดเลือก การประเมินผลพนักงาน การฝึกอบรมและพัฒนา ผลตอบแทน สุขภาพและความปลอดภัย สภาพแวดล้อมในการทำงาน การพ้นจากงานของพนักงาน

จากการปรับเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ การบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรมักเกิดปัญหาไม่ว่าจะเป็นเรื่องการสรรหาคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การบริหารค่าจ้าง เงินเดือน สวัสดิการ การประเมินผลงาน รวมทั้งการปรับเปลี่ยนสถานะของบุคลากรจากข้าราชการมาเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย เมื่อข้าราชการเกษียณอายุราชการ อัตรากำลังจะถูกยุบตันที่ การรับบุคลากรใหม่ทดแทนซึ่งจะมีฐานะเป็นเพียงพนักงานมหาวิทยาลัย ทำให้ไม่ได้รับสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินบำเหน็จ บำนาญ เครื่องราชอิสริยาภรณ์ เหมือนที่ข้าราชการได้รับ และที่สำคัญคือความไม่มั่นคงในการทำงาน เพราะพนักงานมหาวิทยาลัยเป็นระบบ “สัญญาจ้าง” จะถูกประเมินตามสัญญาจ้างและหากไม่ผ่านการประเมินก็จะไม่ได้รับการต่อสัญญา การปรับเปลี่ยนตำแหน่ง การบรรจุบุคลากรเข้ามาทำงานจากตำแหน่งราชการมาเป็นตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัยทั้งสายวิชาการ และสายสนับสนุน ส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากรในกลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัยเป็นอย่างมาก

จากปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา เรื่อง ปัจจัยเอื้อต่อปัจจัยเอื้อต่อผลผลิตภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการให้เกิดความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความชำนาญงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเป็นมืออาชีพ มีจิตสำนึกในการให้บริการ นำความรู้ที่ตีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้เกิดผลผลิตภาพในการปฏิบัติงานจึงต้องมีปัจจัยเอื้อเพื่อช่วยส่งเสริมในการปฏิบัติงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบปัจจัยเอื้อต่อผลผลิตภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ



2. เพื่อทราบผลการยืนยันปัจจัยเอื้อต่อผลิิตภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัยเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การศึกษาตัวแปรปัจจัยเอื้อต่อผลิิตภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ผู้วิจัยกำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ขั้นที่ 2 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย ขั้นที่ 3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) มัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) นำมาวิเคราะห์ปัจจัย (Exploratory Factor Analysis: EFA) ด้วยวิธีสกัดปัจจัย (Principal component analysis : PCA) รวบรวมข้อมูลแล้ววิเคราะห์ปัจจัยหลัก (Factor Analysis) เพื่อให้ได้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผลิิตภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ขั้นที่ 4 การยืนยันผลการวิจัย นำผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการวิเคราะห์ในขั้นที่ 3 มาเสนอแนะตามประเด็นเพื่อนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบยืนยันปัจจัยเอื้อต่อผลิิตภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีความถูกต้อง เหมาะสม เป็นไปได้ และเป็นประโยชน์

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในประเทศไทย สังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม จำนวน 26 มหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จำนวน 24 มหาวิทยาลัย ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางประมาณการขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซชีและมอร์แกน จากนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากนั้นกำหนดผู้ให้ข้อมูลเป็นบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มหาวิทยาลัยละ 15 คน รวมผู้ให้ข้อมูลจำนวน 360 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 3 ประเภท 1) แบบสัมภาษณ์ กึ่งโครงสร้าง 2) แบบสอบถามความคิดเห็น และ 3) แบบสอบถามเพื่อยืนยันผลการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi - Structured Interview) ซึ่งได้จากการค้นคว้า ศึกษาเอกสาร งานวิจัย วรรณกรรมต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน

2. แบบสอบถามความคิดเห็น (Opinionnaire) ผู้วิจัยนำไปสอบถามความคิดเห็นจากมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จำนวน 24 แห่ง ผู้ให้ข้อมูลมหาวิทยาลัยละ 15 คน รวมผู้ให้ข้อมูลจำนวน 360 คน ซึ่งแบบสอบถามความคิดเห็น ประกอบด้วยข้อคำถาม 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน อายุงานในตำแหน่ง มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเอื้อต่อผลิตภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale)

3. แบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ (Questionnaire) เพื่อพิจารณาเกี่ยวกับความถูกต้อง เหมาะสม เป็นไปได้ และเป็นประโยชน์ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ

3.การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยจำแนกตามประเภทของเครื่องมือวิจัย ดังต่อไปนี้

1. แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi - Structured Interview) มีการสร้างและดำเนินการดังนี้

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร จากตำรา วารสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแนวคิดที่เกี่ยวกับผลิตภาพการปฏิบัติงาน เพื่อนำความรู้มาสร้างเป็นประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ ให้เป็นกรอบในการสร้างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi - Structured Interview) นำร่างเครื่องมือให้กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาเกี่ยวกับประเด็นที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ ว่ามีความครอบคลุม สอดคล้อง เหมาะสมหรือไม่ หลังจากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามที่กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำ หลังจากนั้นนำแบบสัมภาษณ์ไปสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 7 คน

2. แบบสอบถามความคิดเห็น (Opinionative) ผู้วิจัยจะจัดสร้างและพัฒนาแบบสอบถามเป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) มีการสร้างและการพัฒนา ดังนี้

ศึกษาวิเคราะห์สังเคราะห์และการกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยเป็นการศึกษาเอกสารหลักการแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลิตภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งในประเทศและต่างประเทศรวมถึงการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ และนำผลที่ได้จากขั้นที่ 1 มาสร้างแบบสอบถามและปรับแก้ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา จากนั้นนำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน พิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) นำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์โดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item - Objective Congruence) ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา พบว่าแบบสอบถามมีค่า IOC เป็นไปจามเกณฑ์ 110 ข้อ มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60 - 1.00 และผู้วิจัยได้ปรับปรุง แก้ไขสำนวนภาษาที่ใช้ ตลอดจนเนื้อหาแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) ประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเดียวกับที่ใช้ในการวิจัยและมีคุณสมบัติเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จะได้ค่าความเที่ยง (Reliability) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) เพื่อนำมาปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง มีค่าความเชื่อมั่น 0.953

3. แบบสอบถามความผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ (Questionnaire) มีการสร้างและการพัฒนา ดังนี้ เมื่อผู้วิจัยได้การวิจัยแล้ว จึงได้กำหนดประเด็นต่าง ๆ ให้ครอบคลุมกับผลการวิจัย ซึ่งกำหนดไว้คือ ความถูกต้อง เหมาะสม เป็นไปได้ และเป็นประโยชน์ นำแบบสอบถามปรับปรุงแก้ไขตามที่กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ



ด้านสถิติและวิจัย ด้านวัดและประเมินผล ด้านการใช้ภาษาไทย ด้านบริหาร จำนวน 5 คน เพื่อยืนยันผลการวิจัย

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ต่อไปนี้

1. ส่งหนังสือของความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยถึงผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ ทุกขั้นตอนของการวิจัย

2. การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิด้วยแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตัวเอง

3. การจัดส่งและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ทั้งกลุ่มทดลองเครื่องมือ และกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการส่งและรับคืนทางไปรษณีย์ และทาง Google forms

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบและยืนยันผลการวิจัย ผู้วิจัยใช้วิธีการส่งแบบสอบถามให้กับผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิด้วยตนเอง

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ด้วยการหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแปรที่เป็นปัจจัยเอื้อต่อผลิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทั้งนี้ในการวิเคราะห์ถือว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ให้ข้อมูลตกอยู่ในช่วงพฤติกรรมใด ก็แสดงว่าลักษณะของการปฏิบัติตรงตามสภาพที่เป็นจริงแบบนั้น โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1970:190)

3. การวิเคราะห์ปัจจัยเอื้อต่อผลิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) เพื่อสกัดตัวแปรให้เหลือตัวแปรที่เป็นปัจจัยสำคัญด้วยการสกัดปัจจัย (Principal Component Analysis: PCA) วิเคราะห์ด้วยการหมุนแกนแบบตั้งฉาก (Orthogonal Rotation) โดยใช้วิธีการหมุนแกนปัจจัยด้วยวิธีแวนแมกซ์ (Varimax Rotation) โดยข้อตกลงเบื้องต้นในการศึกษาครั้งนี้ใช้เกณฑ์ในการเลือกปัจจัยย่อยที่น้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

มีค่าไอเกน (Eigen Values) เท่ากับหรือมากกว่า 1 และตัวแปรที่สังเกตได้ในแต่ละปัจจัยตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป ตามวิธีของไกเซอร์ (Kaiser)

4. การวิเคราะห์ตรวจสอบยืนยันปัจจัยเอื้อต่อผลิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ โดยใช้สถิติ คือ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

5. การวิเคราะห์การแสดงความเห็นต่อปัจจัยเอื้อต่อผลิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ พิจารณาเกี่ยวกับความถูกต้อง ความเหมาะสม เป็นไปได้ และเป็นประโยชน์ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ



ผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ที่ 1. ผลการวิจัยพบว่า 1.การวิเคราะห์ปัจจัยเอื้อต่อผลิิตภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามเกณฑ์การคัดเลือก พบว่า ที่มีค่าความแปรปรวน (Eigenvalues) มากกว่า 1 และมีตัวแปรอธิบายปัจจัยมากกว่า 3 ตัวแปรขึ้นไป พบว่ามี 5 ปัจจัย ที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ ปัจจัยที่ 1 จำนวน 23 ตัวแปร ปัจจัยที่ 2 จำนวน 18 ตัวแปร ปัจจัยที่ 3 จำนวน 12 ตัวแปร ปัจจัยที่ 4 จำนวน 9 ตัวแปร ปัจจัยที่ 5 จำนวน 7 ตัวแปร โดยผู้วิจัยสรุปปัจจัย ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงปัจจัยเอื้อต่อผลิิตภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

ลำดับที่	ปัจจัย	จำนวนตัวแปร	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)
1	การจัดระบบการปฏิบัติงาน	23	0.502 – 0.643
2	การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน	18	0.503 – 0.662
3	การมีธรรมาภิบาล	12	0.523 – 0.685
4	การทำงานเป็นทีม	9	0.504 – 0.604
5	การส่งเสริมพัฒนาบุคลากร	7	0.522 – 0.612
รวม		69	0.502 – 0.685

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า การยืนยันปัจจัยเอื้อต่อผลิิตภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ โดยอ้างอิงผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน ผลการตรวจสอบยืนยันพบว่า ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นว่างปัจจัยเอื้อต่อผลิิตภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีความถูกต้อง เหมาะสม เป็นไปได้ และเป็นประโยชน์ มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าปัจจัยเอื้อต่อผลิิตภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ที่ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ การจัดระบบการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การมีธรรมาภิบาล การทำงานเป็นทีม การส่งเสริมพัฒนาบุคลากร มีความครอบคลุมกับการบริหารองค์กรที่มีผลิิตภาพ หากจะนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จนั้น ต้องให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานของบุคลากร การกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ การบริหารงานของมหาวิทยาลัยกระบวนการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน มีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ ทั้งนี้แม้ว่าแต่ละมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐจะมีข้อจำกัดต่างกันในเรื่องทรัพยากรบุคคล งบประมาณ สถานที่ แต่หากมีการจัดสรรทั้งภายใน และการสร้างความร่วมมือกับภายนอกเพื่อจัดหาแลกเปลี่ยนทรัพยากรที่ขาด ก็จะสามารถนำไปสู่ปัจจัยเอื้อต่อผลิิตภาพการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐได้



อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า 1. ปัจจัยเอื้อต่อผลผลิตภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยที่ 1 การจัดระบบการปฏิบัติงาน 2) ปัจจัยที่ 2 การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน 3) ปัจจัยที่ 3 การมีธรรมาภิบาล 4) ปัจจัยที่ 4 การทำงานเป็นทีม 5) ปัจจัยที่ 5 การส่งเสริมพัฒนาบุคลากร ผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยเอื้อต่อผลผลิตภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐเป็นพหุปัจจัย โดยจะเห็นได้ว่าการทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐทุกที่ต่างต้องให้ความสำคัญกับวิธีการปฏิบัติงาน การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลต่อผลผลิตภาพในการกำหนดกลยุทธ์ พร้อมทั้งสร้างระบบและวิธีปฏิบัติงานให้มีความสำเร็จ พัฒนาผลผลิตภาพในการปฏิบัติงานตลอดจนมหาวิทยาลัยต้องหาปัจจัยเอื้อเพื่อช่วยในการทำงานประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ทั้งนี้มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐทุกมหาวิทยาลัยยังปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ พึงยึดตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน ยึดมั่นในคุณธรรมที่พึงงาม พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต จริ่งใจและมีระเบียบวินัย การปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยต้องมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ทั้งนี้หากการทำงานจะประสบผลสำเร็จได้บุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐยังต้องมีการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของตน ปฏิบัติงานอย่างมีระบบแบบแผน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม รวมทั้งสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้บุคลากรมีแรงขับเคลื่อนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จัดสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้บุคลากรทำงานได้อย่างเต็มที่ บุคลากรต้องมีการพัฒนาตัวเองเพื่อเสริมสร้างการปฏิบัติงาน เพิ่มศักยภาพความสามารถในการทำงาน ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน นำความรู้ที่รับจากการพัฒนานั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่องานและมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ บุคลากรถือเป็นหัวใจสำคัญในการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ และเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้ การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นการที่องค์กรจะกระทำการกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์ และมีผลผลิต ดังนั้นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องประกอบด้วย การจัดระบบการบริหารวิธีการปฏิบัติงาน ยึดหลักธรรมาภิบาล การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นทีม และส่งเสริมพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมยศ นาวิการ (2545) ได้พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีปัจจัย 7 ประการ คือ 1) กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดวิสัยทัศน์และภารกิจ การวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็งภายใน องค์กร และโอกาสรวมถึงอุปสรรคต่าง ๆ ภายนอก 2) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน 3) ระบบขององค์กรที่บรรลุเป้าหมาย 4) แบบของการบริหารจัดการของผู้บริหาร เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร 5) บุคลากรผู้ร่วมในองค์กร 6) ความสามารถ ของพนักงานในองค์กร และ 7) ค่านิยมร่วมของพนักงานในองค์กร และโรเบิร์ต แมทธิสและจอห์น แจ็คสัน (Robert Mathis and John Jackson, 2000: 71-72) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรว่าประกอบไปด้วย 3 ปัจจัยหลักคือ 1) ความสามารถในการทำงานเฉพาะบุคคล ประกอบด้วยความสามารถของพนักงาน ความสนใจในการทำงานและลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล 2) นโยบายการจ่ายค่าตอบแทน ประกอบด้วย แรงจูงใจในการทำงาน การมีจริยธรรม มีธรรมาภิบาลในการทำงาน การเข้าและการลาออกของพนักงาน 3) การสนับสนุนขององค์กร ประกอบด้วย การฝึกอบรมและ

พัฒนาอุปกรณ์และเทคโนโลยี มาตรฐานการปฏิบัติงาน การบริหารงาน และเพื่อน ดังนั้น ปัจจัยเอื้อต่อผลิิตภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ปัจจัยที่ 1 การจัดระบบการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดของปัจจัยเอื้อต่อผลิิตภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ทั้งนี้เนื่องจาก การจัดระบบการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญขององค์กร เพื่อให้เป็นไปตามกลยุทธ์ บรรลุเป้าหมายตามจุดประสงค์ตามที่กำหนดไว้ มีการวิเคราะห์งานอย่างเป็นระบบ มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน การทำงานมีความคล่องตัว องค์กรจัดสรรกำลังคนให้สอดคล้องกับภารกิจ และเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของแต่ละบุคคล มีการกำหนดตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน สามารถวางแผนงาน และพัฒนาแผนงาน ที่ค้นพบในงานวิจัยเล่มนี้ ได้แก่ การจัดระบบการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน ปรับโครงสร้างตามความเหมาะสม รวมถึงส่งเสริมสนับสนุนให้พัฒนางานของตนในลักษณะ R2R (การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย) แก้ปัญหาสร้างแนวปฏิบัติที่ดีให้กับงานของตนเอง มีการกำหนดสายบังคับบัญชาอย่างชัดเจน และมีการบริหารงานอย่างมีระบบ ถูกต้อง และโปร่งใส ยุติธรรม บุคลากรมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและการปฏิบัติงาน กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบ และภาระงานชัดเจน ผู้บังคับบัญชาสื่อสารข้อมูลที่สำคัญสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ทันเวลา พร้อมทั้งให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น สร้างระบบการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังมีระบบการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ผู้บังคับบัญชามีภาวะผู้นำ รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอของบุคลากร มีเกณฑ์มาตรฐานที่ชัดเจน และยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ มีการแบ่งงานออกเป็นกลุ่มหรือฝ่ายอย่างชัดเจน สร้างความปรองดองในหมู่คณะ สามารถให้ทุกคนทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐให้มีผลิิตภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เซอร์โต, ซามูเอล ซี (Certo, Samuel C.,2000) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อผลิิตภาพขององค์กร ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร องค์กรจะมีผลิิตภาพมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับโครงสร้างที่เหมาะสม ซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ 1.1 ปัจจัยด้านนโยบาย และปัจจัยด้านการบริหารการจัดการ ครอบคลุมถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดพันธกิจที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ การกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการดำเนินงาน 1.2 ปัจจัยด้านการบริหารและการจัดการที่ครอบคลุมถึงการจัดโครงสร้างเกี่ยวกับงานใหม่ ความซับซ้อน ความเป็นทางการ การบังคับบัญชา การจัดกลุ่มงาน การจัดความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงาน การวางแผน การสั่งการ การควบคุมการทำงาน การจัดสรรทรัพยากร การติดตามกำกับดูแล และการประเมินผลการทำงาน 2. ปัจจัยด้านบุคคล เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด บุคลากรในองค์กรต้องเข้าใจนโยบายขององค์กร มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีบทบาทในการทำงาน หรือดำเนินงานต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่าง ๆ 3) ปัจจัยด้านเทคโนโลยีการออกแบบการบริหาร การใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในกระบวนการปฏิบัติงาน การควบคุมและการตรวจสอบคุณภาพในการปฏิบัติงาน

1.2 ปัจจัยที่ 2 การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับที่สองของปัจจัยเอื้อต่อผลิิตภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ทั้งนี้เนื่องจากจากการสร้างแรงจูงใจและการจัดสวัสดิการในการทำงาน สร้างขวัญและกำลังใจใน



การปฏิบัติงาน องค์กรยังส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ให้บุคลากรประเมินความรู้ความสามารถของตนเอง พิจารณาความดีความชอบโดยยึดคุณภาพของงาน และจัดสวัสดิการที่จำเป็นในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐทุกแห่ง ที่ค้นพบในงานวิจัยเล่มนี้ได้แก่ องค์กรให้เงินเดือนค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย ปริมาณงานมีความเหมาะสม มีการสนับสนุนให้เกิดผลดำเนินงานที่ดีต่อบุคลากรเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ให้สวัสดิการที่เพียงพอและเหมาะสม จัดสถานที่ในการทำงานแบ่งเป็นสัดส่วน ระเบียบเรียบร้อย เหมาะสมมีความปลอดภัย สะอาด สวยงามสะดวกสบายเหมาะแก่การทำงาน เอื้อต่อการทำงาน บุคลากรได้รับความยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน จูงใจให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยนั้นทวดี อุ่นละมัย และกฤษฎา เขียววัฒนสุข (2562) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการไม่หวังค่าตอบแทน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับเดกุน, ฟาโปจูว และอาจาอี (Adeogun, Fapojuwo and Ajayi, 2011) ศึกษาเรื่อง Motivation Factors Affecting Employees Job Performance in Selected Agricultural Oil Palmindustried in EDO State, Nigeria ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่ได้รับ ด้านสวัสดิการรักษาพยาบาลฟรี ตามลำดับ ส่วนความท้าทายที่ต้องเผชิญที่สำคัญ ได้แก่ พนักงานขาดการได้รับความชื่นชมเมื่อได้รับปฏิบัติงานมาก การไม่ได้รับข่าวสาร และการไม่ได้รับการฝึกอบรมของพนักงาน ตามลำดับ การศึกษาในครั้งนี้ชี้ให้เห็นถึงผู้บริหารควรจ่ายค่าตอบแทนการทำงานเมื่อมีภาระงานมากขึ้น นอกจากนี้ฝ่ายบริหารควรสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานให้มาก เพราะจะทำให้การจัดการมีความเข้าใจถึงปัจจัยที่เหมาะสมและทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

1.3 ปัจจัยที่ 3 การมีธรรมาภิบาล เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับที่สามของปัจจัยเอื้อต่อผลผลิตการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากธรรมาภิบาลจัดเป็นแนวคิดสำคัญในการบริหารงานในปัจจุบัน เพราะโลกปัจจุบันได้หันไปให้ความสนใจกับเรื่องของโลกาภิวัตน์และธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดี มากขึ้น การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล บริหารงานให้มีผลผลิตภาพ ตั้งมั่นอยู่บนหลักการบริหารงานที่เที่ยงธรรม สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีจิตสำนึกในการทำงาน มีความรับผิดชอบในสิ่งที่ได้กระทำ พร้อมตอบคำถามหรือตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีศีลธรรม จริยธรรมในการทำงาน คำนึงถึงการมีส่วนร่วมในการรับรู้ ตัดสินใจ ดำเนินการและประเมินผลขององค์กร ที่ค้นพบในงานวิจัยเล่มนี้ ได้แก่ การพิจารณาความดีความชอบที่มีความยุติธรรม และการสื่อสารภายในองค์กร (Internal Communication) โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและประหยัดเวลานำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ คุณธรรมในการบริหารจัดการ เช่น การแต่งตั้ง การเลื่อนขั้นเงินเดือน การมอบหมายงาน ฯลฯ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของบุคลากร ยึดถือข้อบังคับการทำงานและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกันอย่างเคร่งครัด มีความรับผิดชอบต่อองค์กร รักษาระเบียบวินัย องค์กรมีเครือข่ายความร่วมมือทั้งภายในและภายนอก สอดคล้องกับแนวคิดของรัสเซลล์ (Russell, 2001) ได้

กล่าวไว้ในบทความเรื่อง “A long-term study of top-level executive performance” เกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพ บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงานนั้น ต้องมีความรู้ ความสามารถ ค่านิยมที่ดี มีคุณธรรมจริยธรรม บุคลิกภาพดี สุขภาพร่างกายแข็งแรง ทำงานด้วยความตั้งใจ มุ่งมั่นในการทำงาน ให้ความร่วมมือกับบุคคลในหน่วยงานเดียวกันและหน่วยงานอื่น และผลงานประสบความสำเร็จเป็นที่ยอมรับต่อสังคม

1.4 ปัจจัยที่ 4 การทำงานเป็นทีม เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับที่สี่ ของปัจจัยเอื้อต่อผลิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ทั้งนี้เนื่องจากการทำงานเป็นทีมจัดเป็นกระบวนการในขั้นพื้นฐานในการพัฒนากลุ่มบุคคลที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจคัดสรรสิ่งที่เป็นประโยชน์ให้กับองค์กร มีความรู้สึกเป็นกลุ่มเดียวกันที่จะต้องให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม ที่ค้นพบในงานวิจัยเล่มนี้ ได้แก่ องค์กรจัดระบบการทำงานเป็นทีม ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้การสนับสนุน ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ สร้างความปรองดองและสมานฉันท์ในหมู่คณะ ทุกคนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสามัคคี ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างไม่มีเงื่อนไขหรือไม่มีปัญหา มีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลความก้าวหน้าในการทำงาน มีความเที่ยงตรงทำให้บุคลากรได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับธีระเดช รุ่งมวง (2555) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการทำงานเป็นทีม ควรพิจารณา 2 ประการ คือ 1) การจัดทีมงานซึ่งในการจัดทีมงานจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ คือ จะต้องกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ต้องการ จะต้องกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน มีระบบการสื่อสารที่ดี รวดเร็ว และถูกต้อง การทำงานเป็นระบบ มีระเบียบตามกติกากำหนด มีความจริงจัง เปิดเผยมต่อกันมีบรรยากาศของการทำงานที่ดี มีการประสานสัมพันธ์แสวงหาแนวทางที่เหมาะสม 2) ขั้นตอนในการทำงานมีลักษณะที่สำคัญ คือการกำหนดวัตถุประสงค์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เป็นเครื่องมือในการรวมพลังในการปฏิบัติงานและวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีการวางแผนเพื่อทำความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการทำงานเป็นทีม มีการปฏิบัติตามแผน

1.5 ปัจจัยที่ 5 การส่งเสริมพัฒนาบุคลากร เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับที่ห้าของปัจจัยเอื้อต่อผลิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เนื่องจากบุคลากรในมหาวิทยาลัยต้องถูกกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน ต้องปฏิบัติงานตามหน้าที่และรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตน การแบ่งงานกันยังก่อให้เกิดการเพิ่มผลิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้เข้าใจถึงวิธีการและแนวทางในการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ โดยการส่งเสริมพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่ค้นพบในงานวิจัยเล่มนี้ ได้แก่ บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากขั้นตอนหรือระเบียบกฎเกณฑ์เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ทันตามกำหนดเวลา มีความสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และมีการพัฒนาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสามารถปฏิบัติงานได้ตามระบบงานที่วางไว้ อีกทั้งมีความมุ่งมั่นในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง มีโอกาสเข้าร่วมการประชุม อบรม หรือสัมมนาที่องค์กรจัดขึ้นทุกครั้ง บุคลากรใช้วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานอย่าง ถูกวิธี และเหมาะสมกับลักษณะงาน เพื่อให้มีผลิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากขั้นตอนหรือระเบียบกฎเกณฑ์เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ทันตามกำหนดเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของจนิสา ช่วยสมบูรณ์ (2556) ที่ศึกษาเรื่องแนวทางการ



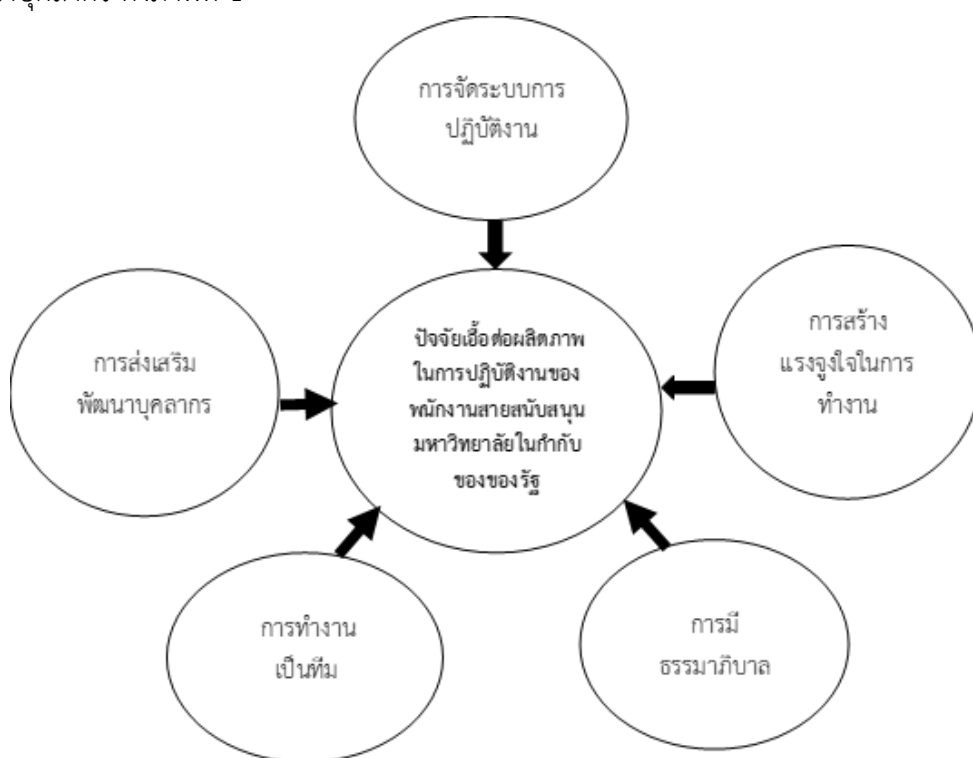
พัฒนาบุคลากรกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ที่พบว่า การพัฒนาบุคลากรมีความสำคัญต่อองค์กรถือเป็นการพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรม การศึกษาต่อ การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากร เกิดทักษะความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ให้บุคลากรได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาบุคลากรเพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไขพัฒนางานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยเหตุผลนี้บุคลากรจึงเป็นตัวขับเคลื่อนปัจจัยหนึ่งในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ผลการยืนยันปัจจัยเอื้อต่อผลผลิตภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ พบว่า มีความถูกต้อง เหมาะสม เป็นไปได้ และเป็นประโยชน์ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2 คือ ผลการตรวจสอบยืนยันปัจจัยเอื้อต่อผลผลิตภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีความถูกต้อง เหมาะสม เป็นไปได้ และเป็นประโยชน์ ทั้งนี้อาจมาจากผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 คน มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าปัจจัยเอื้อต่อผลผลิตภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ที่ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ การจัดระบบการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การมีธรรมาภิบาล การทำงานเป็นทีม การส่งเสริมพัฒนาบุคลากร มีความถูกต้อง เหมาะสม เป็นไปได้ และเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิยังได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า เมื่อได้พิจารณาปัจจัยเอื้อต่อผลผลิตภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแล้ว มีความรอบคอบกับการบริหารองค์กรที่มีผลผลิตภาพ หากจะนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จนั้น ต้องให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานของบุคลากร การกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ การบริหารงานของมหาวิทยาลัยกระบวนการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน มีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ ทั้งนี้แม้ว่าแต่ละมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐจะมีข้อจำกัดต่างกันในเรื่องทรัพยากรบุคคล งบประมาณ สถานที่ แต่หากมีการจัดสรรทั้งภายใน และการสร้างความร่วมมือกับภายนอกเพื่อจัดหาแลกเปลี่ยนทรัพยากรที่ขาด ก็จะสามารถนำไปสู่ปัจจัยเอื้อต่อผลผลิตภาพการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐได้ การมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐทุกมหาวิทยาลัยยังปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ พึงยึดตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน ยึดมั่นในคุณธรรมที่ดำรง พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต จริตใจและมีระเบียบวินัย หากการทำงานจะประสบผลสำเร็จได้บุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐยังต้องมีการพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถของตน ปฏิบัติงานอย่างมีระบบแบบแผน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม รวมทั้งมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐต้องสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้บุคลากรมีแรงขับเคลื่อนการปฏิบัติงานได้อย่างมีผลผลิตภาพ การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้บุคลากรทำงานได้อย่างเต็มที่ และการดูแลสุขภาพกายของพนักงานให้มีพลังเต็มเปี่ยมในการปฏิบัติงาน โดยบุคลากรต้องมีการพัฒนาตัวเองเพื่อเสริมสร้างการปฏิบัติงาน เพิ่มศักยภาพความสามารถในการทำงานปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการพัฒนานั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่องานและมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ สอดคล้องกับงานวิจัยของนลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ความรับผิดชอบในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

เนื่องจากการได้รับมอบหมายงานที่ชัดเจน เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ย่อมทำให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้น ใช้ความรู้ความสามารถของตนคิดวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยเอื้อต่อผลผลิตภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ผู้วิจัยจึงได้สรุปปัจจัยและได้ตั้งชื่อปัจจัย ได้ดังนี้ 1) การจัดระบบการปฏิบัติงาน 2) การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน 3) การมีธรรมาภิบาล 4) การทำงานเป็นทีม และ 5) การส่งเสริมพัฒนาบุคลากร ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

สรุป

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยเอื้อต่อผลผลิตภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ พบว่า มี 5 ปัจจัย 69 ตัวแปร ได้แก่ 1) การจัดระบบการปฏิบัติงาน 2) การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน 3) การมีธรรมาภิบาล 4) การทำงานเป็นทีม และ 5) การส่งเสริมพัฒนาบุคลากร มีความถูกต้อง เหมาะสม เป็นไปได้ และเป็นประโยชน์

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้



1.1 องค์กรควรกำหนดบทบาทหน้าที่ กำหนดเป้าหมาย และทิศทางที่ชัดเจน ให้ความสำคัญกับโครงสร้างองค์กร โดยเฉพาะโครงสร้างของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้สายบังคับบัญชามีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ รวมถึงรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอของบุคลากร ควรบริหารงานแบบมีส่วนร่วม และควรให้บุคลากรมีอิสระในการปฏิบัติงานและอิสระในการตัดสินใจ

1.2 บุคลากรมีความมุ่งมั่นตั้งใจเต็มที่เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร แม้ลักษณะงานมีความท้าทายมากเพียงใดก็ยังสร้างความกระตือรือร้นให้กับบุคลากรมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดขององค์กร ดังนั้นผู้บังคับบัญชาและองค์กรจึงควรมีการให้รางวัลเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับผู้ที่มีความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และให้การยอมรับในผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

1.3 นำนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงานหรือการได้เปลี่ยนแปลงงาน (Innovation) โดยเน้นการเปลี่ยนรูปแบบ และวิธีการทำงานใหม่ ๆ โดยเชื่อมโยงงานบูรณาการของบุคลากรสายสนับสนุนทุกคนไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 พนักงานสายสนับสนุน ควรมีการพัฒนาตนเองและมีการเรียนรู้อยู่เสมอ ด้วยการศึกษาหาความรู้ และและเปลี่ยนองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน เช่น อบรม สัมมนา เข้าร่วมประชุม และควรมีการสร้างองค์ความรู้ใหม่และนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาตนเองและพัฒนางาน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อผลผลิตภาพการปฏิบัติงาน ในส่วนของระดับผู้บริหารงาน เพื่อทราบปัจจัยในการบริหาร และนำมาบูรณาการในการพัฒนา ผลผลิตภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

2.2 ควรศึกษาวิจัยเปรียบเทียบการประเมินสภาพการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรเฉพาะแต่ละหน่วยงาน เพื่อนำปัญหาและอุปสรรคมาดำเนินการปรับปรุง แก้ไข บูรณาการในการพัฒนาผลผลิตภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อด้านความสุขในการทำงานขององค์กรเพื่อให้ลดการลาออกจากองค์กร

2.4 ควรศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยเอื้อต่อผลผลิตภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ หรือมหาวิทยาลัยเอกชนอื่น ๆ เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบและพัฒนาบุคลากรให้มีผลผลิตภาพ

เอกสารอ้างอิง

จินสา ช่วยสมบูรณ์. (2556). แนวทางการพัฒนาบุคลากร : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล.

การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง (จังหวัด สงขลา).

ธีระเดช รุ่งมงคล. (2555). การทำงานเป็นทีม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.



- นันทดี อุ่นละมัย และกฤษฎา เขียววัฒนกุล. (2562). แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา. ปีที่ 9 ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม 2562): 126-138.
- ปิยะนุช พรหมประเสริฐ และประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ. (2562). ปัจจัยส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ. วารสารวิทยบริการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 30(2): 133-147.
- พนิดา คำนา.(2563). ปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีที่ 18 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม), 18(2): 185-200.
- สมยศ นาวิการ.(2545). การเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหาร : Mbo, (กรุงเทพฯ : บรรณกิจ, 2545), 5.
- Adeogun. S. O, O. E. Fapojuwo and M. T. Ajayi. (2011). Motivation Factors Affecting Employees JobPerformance in Selected Agricultural Oil Palmindustries in EDOState, Nigeria: Global Journal of Agricultural Sciences.
- Best, John W. (1970). Research in Education. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall Inc.
- Certo, Samuel C. (2000). Modern Management. New Jersey : Prentice-Hall.
- Robert L.Mathis; & John it, Jackson. (2000). Human Management. 2 nd ed. , South - Western Colledge Publishing, Copyright, p.104.
- Robert V.Krejcie and Daryle W.Morgan, “Determining Sampling Size for Research Activities”, **Journal for Education and Psychological Measurement No** (3 November 1970): 608.
- Russell, C.J. (2001) “A long-term study of top-level executive performance,” Journal of Applied Psychology August : 560-573.