

สมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการกับประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
จังหวัดฉะเชิงเทรา

Core Competencies of Academic Support Staff Workgroup and Effectiveness of
Rajabhat Rajanagarindra University, Chachoengsao Province.

พรพรรณ ดอนพนัส

ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ที่ปรึกษาคุษฎีนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร. ปิยากร หวังมหาร

อาจารย์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Abstract

The purposes of this research were: 1) to study the effectiveness of Rajabhat Rajanagarindra University Chachoengsao province, 2) to study the core competencies of academic support staff workgroup of Rajabhat Rajanagarindra University Chachoengsao province, 3) to study the core competencies of academic support staff workgroup that affected the effectiveness of Rajabhat Rajanagarindra University Chachoengsao province, 4) to study problems and obstacles of the core competencies of academic support staff workgroup development of Rajabhat Rajanagarindra University, Chachoengsao province and 5) to study the trends of the core competencies of academic support staff workgroup development of Rajabhat Rajanagarindra University, Chachoengsao province. The researcher used the mixed-methods which consisted of quantitative and qualitative research. The quantitative research was used with 2 groups of populations. Group 1 included 233 persons of academic support staff and group 2 included 37 administrators in faculties and directors. The qualitative research was used with the 14 samples of those were the president, the deans and the directors.

The result revealed that the majority of academic support staff of Rajabhat Rajanagarindra University Chachoengsao province were 31-40 years old, female with Bachelor's Degree working under office of the president, operational level as university staff for 6-10 years. Most of the administrators in faculties and directors were 41-50 years old, male who agreed that the core competencies of academic support staff workgroup consisted of achievement motivation, service mind, expertise in career accumulation, adherence to integrity and integrity, teamwork, human resource development, creative and analytical thinking which frequently behaved. The effectiveness of Rajabhat Rajanagarindra University Chachoengsao province was at the good level. The core competencies of academic support staff workgroup which most affected the effectiveness of Rajabhat Rajanagarindra University Chachoengsao province and have a positive relationship with all aspects at the 0.01 level of significance.

Keywords : Competencies of workgroup, Academic support staff, Effectiveness

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง สมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการกับประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา 2) ศึกษาสมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา 3) ศึกษาสมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการที่ส่งผลต่อ

ประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา 4) ศึกษาปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา 5) ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยใช้การวิจัยแบบผสม ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณใช้ประชากร 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 233 คน กลุ่มที่ 2 ได้แก่ ผู้บริหาร คณะ ศูนย์ สำนัก จำนวน 37 คน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 14 คน ได้แก่ อธิการบดี คณบดีคณะ ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการศูนย์ และผู้อำนวยการสถาบัน

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี วุฒิการศึกษาปริญญาตรี สังกัดสำนักงานอธิการบดี ระดับตำแหน่งปฏิบัติการ ประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 6-10 ปี กับผู้บริหารคณะ ศูนย์ สำนัก ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41-50 ปี มีความคิดเห็นตรงกันว่าสมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการ ประกอบด้วย ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งมอบความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ซื่อสัตย์ และจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการพัฒนาศักยภาพคน ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และด้านการคิดวิเคราะห์ อยู่ในระดับมาก และประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับจริงมากเช่นกัน สมรรถนะของกลุ่มงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มากที่สุด และมีความสัมพันธ์กันในทางบวกทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : สมรรถนะของกลุ่มงาน สายสนับสนุนวิชาการ ประสิทธิภาพ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 มีเจตนารมณ์ที่ทำการปฏิรูปการศึกษา โดยกำหนดแนวทางในการพัฒนาข้าราชการครู ตามมาตรา 52 สรุปได้ว่า ให้กระทรวงส่งเสริมให้มีระบบ กระบวนการผลิตการพัฒนาครูคณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานที่เหมาะสมกับการเป็นวิชาชีพชั้นสูง โดยการกำกับและประสานให้สถาบันที่ทำหน้าที่ผลิตและพัฒนาครู คณาจารย์ รวมทั้งบุคลากรทางการศึกษาให้มีความพร้อมและมีความเข้มแข็งในการเตรียมบุคลากรใหม่และการพัฒนาบุคลากรประจำการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งในมาตรา 53 ได้กำหนดให้องค์การวิชาชีพครูและผู้เกี่ยวข้องกับการศึกษา ภายใต้การบริหารของสภาวิชาชีพออกไปเพิกถอนและใบประกอบอนุญาตวิชาชีพและกำกับ ดูแลการปฏิบัติตามมาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพ รวมทั้งด้านการพัฒนาวิชาชีพ โดยในการปฏิรูปครูและบุคลากรทางการศึกษา มีเป้าหมายที่จะพัฒนาวิชาชีพครูให้มีคุณภาพมีประสิทธิภาพและมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ และการพัฒนางานอาชีพของตนตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอยุทธศาสตร์การปฏิรูปการศึกษาของคณะกรรมการอำนวยการปฏิรูปการศึกษา (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2554, หน้า 18)

ในส่วนของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นการส่งเสริมสนับสนุนให้ส่วนราชการบริหารทรัพยากรบุคคลตามกรอบมาตรฐานความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

(standard for success) เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อความสำเร็จของส่วนราชการ ข้าราชการได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมตามหลักคุณธรรม มีความพร้อมรับผิดชอบในการตัดสินใจด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เกิดการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับความสำเร็จของส่วนราชการ จึงได้มีการนำแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะมาใช้ในการบริหารงานทรัพยากรบุคคล (รัชนิวรรณ วณิชยธนม, 2548, หน้า 2)

ปัจจุบันนี้ สมรรถนะจึงมีบทบาทและมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์กรทุกประเภท กล่าวคือ ช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กรได้ รวมทั้งสามารถใช้เป็นกรอบในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร และใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ เช่น การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน การพัฒนาฝึกอบรม การเลื่อนระดับปรับตำแหน่งงาน การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่งาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการบริหารผลตอบแทน เป็นต้น มีการวิจัยพบว่า ในโลกของธุรกิจ การพัฒนาคนเพื่อให้ตามทันคู่แข่งขั้นต้นใช้เวลาพัฒนาถึง 7 ปี ในขณะที่การพัฒนาเทคโนโลยีให้ทันใช้เวลาเพียง 1 ปี เท่านั้น ดังนั้น การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรจึงเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกหน่วยงานจะต้องเร่งดำเนินการ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2547, หน้า 64)

กระทรวงศึกษาธิการ โดยคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ก.ค.ศ.) ได้นำสมรรถนะมาใช้ในการบริหารงานบุคคล ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากร พ.ศ. 2547 แก้ไขเพิ่มเติม มีกระบวนการประเมินสมรรถนะตาม

ระเบียบ ก.ค.ศ. โดยนำไปผูกติดกับระบบการมีหรือเลื่อนวิทยฐานะ คือ เงินวิทยฐานะ ซึ่งข้าราชการครูที่จะมีหรือเลื่อนวิทยฐานะให้สูงขึ้นทุกตำแหน่งต้องผ่านประเมิน 3 ด้าน ตามที่เกณฑ์กำหนด คือ ด้านวินัย คุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพครู ด้านคุณภาพการปฏิบัติงานสมรรถนะหลัก ประกอบด้วย 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ การมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีคุณภาพถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีการพัฒนาผลงานให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง 2) การบริการที่ดี ได้แก่ ความตั้งใจในการปรับปรุงระบบบริการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 3) การพัฒนาตนเอง ได้แก่ การศึกษาค้นคว้าหาความรู้ ติดตามองค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในวงวิชาการและวิชาชีพเพื่อพัฒนาตนเองและพัฒนางาน 4) การทำงานเป็นทีม ได้แก่ การให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือสนับสนุนเสริมแรงให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงาน การปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่น หรือแสดงบทบาทผู้นำ ผู้ตาม ได้อย่างเหมาะสม ด้านคุณภาพการปฏิบัติงานสมรรถนะประจำสายงาน 1) การออกแบบการเรียนรู้ ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจและความสามารถในการออกแบบการเรียนรู้ และนำไปใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาผู้เรียนอย่างได้ผล 2) การพัฒนาผู้เรียน ได้แก่ การปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม คุณลักษณะอันพึงประสงค์และสุขภาพกาย จิตที่ดีให้กับผู้เรียนสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข 3) การบริหารจัดการชั้นเรียน ได้แก่ การจัดบรรยากาศการเรียนการสอน การจัดทำข้อมูลสารสนเทศและเอกสารประกอบการเรียน เอกสารประจำชั้นเรียน ประจำวิชา การกำกับชั้นเรียนให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เต็มตามศักยภาพ และสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างราบรื่น (ชัชรินทร์ ขวนวัน, 2547, หน้า 20-65)

ในการพัฒนาองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรไม่ว่าภาครัฐ หรือภาคเอกชน จำเป็นอย่างยิ่งต้องมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพเป็นกลไกขับเคลื่อนสำคัญที่มุ่งไปสู่ความสำเร็จขององค์กร จึงเป็นเหตุผลหลักประการหนึ่งที่องค์กรต่างเลือกที่จะลงทุนเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบุคลากรของตน โดยจะเห็นได้ อย่างองค์กรหลายแห่งจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรที่ชัดเจนมากขึ้น สำหรับประเทศไทยหลังจากที่มีการปฏิรูประบบราชการทำให้เกิดกระบวนการกระจายอำนาจทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค องค์กรจะมีประสิทธิผลได้นั้นจะต้องเกิดมาจากสมรรถนะในการทำงานระดับบุคคล ซึ่งถือว่าเป็นระดับพื้นฐานที่สำคัญต่อการประสบความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กร (Gibson and Ivancevich, 1997, p. 18) สมรรถนะของบุคลากรในองค์กรมีส่วนสำคัญยิ่งต่อผลสำเร็จขององค์กร สมรรถนะบุคคล (personal competency) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับประสิทธิผลของงาน (Spencer and Spencer, 1993) กระทรวง

ศึกษาธิการ (2548, หน้า 4-5) ได้กำหนดให้มีระบบการพัฒนาครู และบุคลากรทางการศึกษาที่เน้นสมรรถนะ

สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ได้เริ่มก่อตั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ แห่งที่ 2 ที่ตำบลหัวไทร อำเภอบางคล้า และเริ่มจัดการเรียนการสอน ตั้งแต่ปี 2541 ประกอบด้วยบุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ ในการประเมินผลการทำงานประสบปัญหาความก้าวหน้าในอาชีพ การประเมินผล การปฏิบัติงาน ไม่สามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตามสมรรถนะส่ง ผลต่อการพัฒนาและความสำเร็จขององค์กร นำไปสู่การพัฒนาและ ความสำเร็จของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ เนื่องจากบุคลากร สายสนับสนุน ทำหน้าที่สนับสนุนงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียน การสอนของมหาวิทยาลัย มีแผนพัฒนาบุคลากรเมื่อปี 2551 การ ทำงานทำแผนพัฒนาบุคลากรเป็นไปอย่างล่าช้า และยังไม่บรรลุผล สำเร็จเท่าที่ควร เมื่อโลกมีการเปลี่ยนแปลงในการแข่งขันบุคลากร สายสนับสนุนซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นไป ตามพันธกิจที่ตั้งใจ ดังนั้น การที่จะพัฒนาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ได้มีองค์ประกอบ 2 สายงาน คือ 1) สายวิชาการ และ 2) สายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งหนึ่งในสองสายงานนั้นสายสนับสนุน วิชาการมีหน้าที่สนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร เช่นกัน สายสนับสนุนจึงมีสำคัญในการช่วยพัฒนาองค์กรให้มี ประสิทธิภาพ หากบุคลากรสายสนับสนุนมีความสามารถ ทักษะเป็น ไปตามสมรรถนะ จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

จากเหตุผลและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความ สนใจที่จะศึกษา เรื่อง สมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการ กับประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัด ฉะเชิงเทรา เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนา สมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผล ของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุน วิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา
3. เพื่อศึกษาสมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัด ฉะเชิงเทรา
4. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะของ กลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

5. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

สมมติฐานของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดข้อสมมติฐานการวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดข้างต้น ดังนี้

สมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการกับประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

1. สมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ส่งผลต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. สมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการด้านการบริการที่ดีส่งผลต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา
3. สมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพส่งผลต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา
4. สมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ขอบธรรม และจริยธรรมส่งผลต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

5. สมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการด้านการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

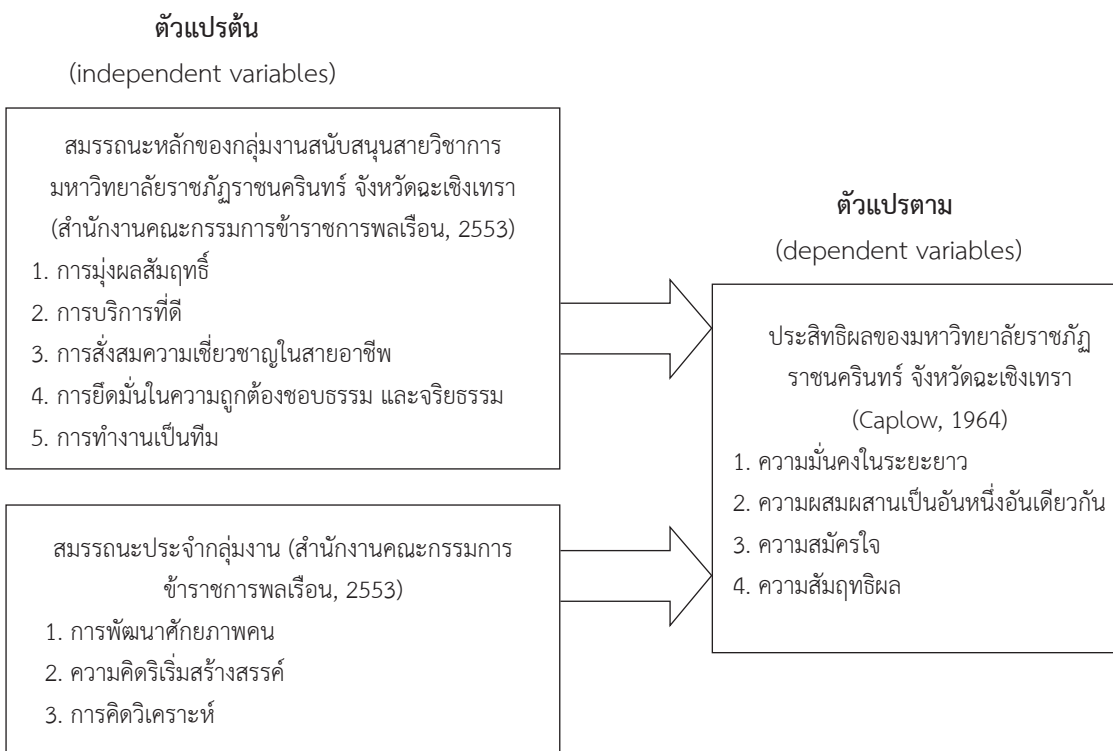
6. สมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการด้านการพัฒนาศักยภาพคนส่งผลต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

7. สมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ส่งผลต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

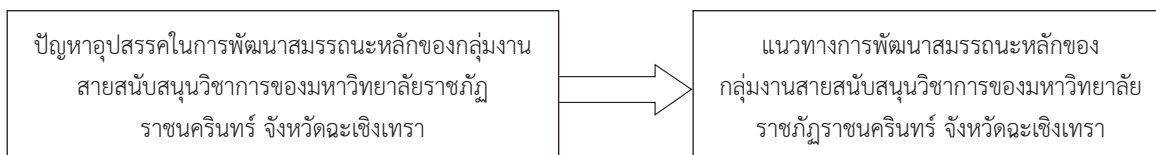
8. สมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนสายวิชาการด้านการคิดวิเคราะห์ส่งผลต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง สมรรถนะของกลุ่มงานสนับสนุนสายวิชาการกับประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมต่างๆ ที่กล่าวถึงแนวคิด ผลงานวิจัย และตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะได้นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งสามารถนำมากำหนดตัวแปรในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงปริมาณ
ที่มา : พรพรรณ ดอนพนัส (2561)



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงคุณภาพ

ที่มา : พรพรรณ ดอนพนัส (2561)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยเรื่อง สมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการกับประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ในครั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึง

1. สมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
2. ระดับประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา
3. ความสัมพันธ์ของสมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนสายวิชาการกับประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา
4. ปัญหาอุปสรรค ตลอดจนแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา และมหาวิทยาลัยราชภัฏอื่นๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ เพื่อพัฒนาประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยต่อไป

ขอบเขตในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง สมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการกับประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยจำแนกขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา ตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการกับประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้แก่ สมรรถนะของกลุ่มงานสนับสนุนสายวิชาการ ประกอบด้วย 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี 3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ 4) การยึดมั่นในความถูกต้อง ขอบธรรม และจริยธรรม 5) การทำงานเป็นทีม และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน ประกอบด้วย 1) การพัฒนาศักยภาพคน 2) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 3) การคิดวิเคราะห์ สำหรับประสิทธิผล ได้แก่ 1) ความมั่นคงในระยะยาว 2) ความผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน 3) ความสนใจ 4) ความสัมฤทธิ์ผล

2. ขอบเขตด้านประชากร

2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

- 1) ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของประชากร ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 1 ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จำนวน 258 คน
- 2) ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของประชากร ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 2 ในการวิจัย จำนวน 37 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี จำนวน 1 คน คณบดี จำนวน 6 คน รองคณบดี จำนวน 16 คน ผู้อำนวยการศูนย์ จำนวน 1 คน รองผู้อำนวยการศูนย์ จำนวน 2 คน ผู้อำนวยการสถาบัน จำนวน 3 คน รองผู้อำนวยการสถาบัน จำนวน 3 คน ผู้อำนวยการสำนัก จำนวน 2 คน รองผู้อำนวยการสำนัก จำนวน 4 คน รวมจำนวน 37 คน

2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยที่มีบทบาทในการบริหารบุคลากรให้เกิดประสิทธิผลต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 14 คน ประกอบด้วย 1) อธิการบดี จำนวน 1 คน 2) คณบดี จำนวน 6 คน 3) ผู้อำนวยการสำนัก จำนวน 3 คน 4) ผู้อำนวยการศูนย์ จำนวน 1 คน 5) ผู้อำนวยการสถาบัน จำนวน 3 คน

3. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เริ่มตั้งแต่ เดือนมกราคม พ.ศ. 2558-เดือนธันวาคม 2561

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods Research) โดยทำการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เข้าด้วยกัน การวิจัยเชิงคุณภาพ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มที่ 1 ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ปีงบประมาณ 2560 รวมบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ 258 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 22

มีนาคม 2560, หน่วยงานบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์, 2560) ประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 13 คน พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 218 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 11 คน พนักงานราชการ จำนวน 16 คน

2. กลุ่มที่ 2 ได้แก่ ผู้บริหารคณะ ศูนย์ สำนัก จำนวน 37 คน ประกอบด้วย อธิการบดี จำนวน 1 คน ผู้อำนวยการสำนักงาน อธิการบดี จำนวน 1 คน คณบดี จำนวน 6 คน รองคณบดี จำนวน 16 คน ผู้อำนวยการศูนย์ จำนวน 1 คน รองผู้อำนวยการศูนย์ จำนวน 2 คน ผู้อำนวยการสถาบัน จำนวน 3 คน รองผู้อำนวยการสถาบัน จำนวน 3 คน ผู้อำนวยการสำนัก จำนวน 2 คน รองผู้อำนวยการสำนัก จำนวน 4 คน

การวิจัยเชิงคุณภาพ

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นการวิจัยที่ทำต่อเนื่องจากการวิจัยเชิงปริมาณ และเพื่อเป็นการยืนยันแนวทางหรือรูปแบบที่ได้ให้สมบูรณ์มากขึ้น จึงใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้บริหารหน่วยงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสัมภาษณ์ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคคลที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้าคณะ ศูนย์ สำนัก ที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ โดยการสุ่มการเจาะจง จำนวน 14 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด เกี่ยวกับสมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการกับประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ชุดที่ 1 (ถามบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ)

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) ได้แก่ เพศ อายุวุฒิการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ระดับตำแหน่งงาน ประเภท ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา 8 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์
- 2) ด้านการบริการที่ดี
- 3) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ
- 4) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม
- 5) ด้านการทำงานเป็นทีม
- 6) การพัฒนาศักยภาพคน

7) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

8) การคิดวิเคราะห์

ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักคะแนน ดังนี้ สมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการ

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยผู้วิจัยใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert) มี 5 ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักคะแนน ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามและประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ในการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

2) วิเคราะห์ระดับสมรรถนะที่มีของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะที่มีของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวคิดของบุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว (2535, หน้า 23) ดังนี้

4.51–5.00 หมายถึง มากที่สุด

3.51–4.50 หมายถึง มาก

2.51–3.50 หมายถึง ปานกลาง

1.51–2.50 หมายถึง น้อย

1.00–1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

3) วิเคราะห์ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวคิดของ บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว (2535, หน้า 23) ดังนี้

4.51–5.00 หมายถึง ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51–4.50 หมายถึง ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

2.51–3.50 หมายถึง ประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง

1.51–2.50 หมายถึง ประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อย

1.00–1.50 หมายถึง ประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4) วิเคราะห์สมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) โดยภาพรวมและรายด้าน เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการกับประสิทธิผลมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา แล้วเปรียบเทียบกับเกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด (2545, หน้า 110)

(1) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน

(2) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อยู่ระหว่าง -1 และ +1 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันโดยที่ทิศทางของความสัมพันธ์พิจารณาจากเครื่องหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ คือ ถ้าเป็นไปในทางบวก แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในลักษณะคล้ายตามกัน แต่ถ้าในทางลบแสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทางตรงกันข้ามกันหรือผกผันกัน สำหรับการพิจารณาระดับความสัมพันธ์สามารถพิจารณาได้ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.80-1.00 หมายความว่า สมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการกับประสิทธิผลมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีความสัมพันธ์ระดับมากที่สุด

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.60-0.79 หมายความว่า สมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการกับประสิทธิผลมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีความสัมพันธ์ระดับมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.40-0.59 หมายความว่า สมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการกับประสิทธิผลมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.20-0.39 หมายความว่า สมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการกับประสิทธิผลมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีความสัมพันธ์ระดับน้อย

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.01-0.19 หมายความว่า สมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการกับประสิทธิผลมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีความสัมพันธ์ระดับน้อยมาก

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ 1 พบว่า ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามวิจัยเชิงปริมาณ จำนวน 233 คน ส่วนใหญ่ พบว่า เป็นเพศหญิง จำนวน 162 คน (คิดเป็นร้อยละ 69.5) มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (คิดเป็นร้อยละ 54.9) ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 186 คน (คิดเป็นร้อยละ 79.8) สังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 119 คน (คิดเป็นร้อยละ 51.1) ตำแหน่งปฏิบัติการ จำนวน 223 คน (คิดเป็นร้อยละ 96.1) ประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 203 คน (คิดเป็นร้อยละ 87.1) และระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 69 คน (คิดเป็นร้อยละ 29.4)

กลุ่มที่ 2 พบว่า ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามวิจัยเชิงปริมาณ จำนวน 37 คน ส่วนใหญ่ พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 19 คน (คิดเป็นร้อยละ 51.4) อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 20 คน (คิดเป็นร้อยละ 54.1) ตำแหน่งรองคณบดี/รองผู้อำนวยการ จำนวน 26 คน (คิดเป็นร้อยละ 70.3) สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 13.5) ประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 20 คน (คิดเป็นร้อยละ 54.1) และระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 11 คน (คิดเป็นร้อยละ 29.7)

ส่วนข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ในส่วนของการศึกษาเชิงคุณภาพเป็นผู้ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร ได้แก่ อธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการศูนย์ ผู้อำนวยการสถาบัน รวมจำนวน 14 คน ได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ทั้งจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) ซึ่งข้อมูลในการสัมภาษณ์อื่นเป็นข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและอุปสรรคทางด้านสมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการส่งผลอย่างไรต่อประสิทธิผลมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ทั้งนี้เพื่อนำแนวทางไปพัฒนาสมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

2) ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ทั้ง 8 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (กลุ่มที่ 1) โดยด้านการบริการที่ดีมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านความยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ ด้านการคิดวิเคราะห์ และด้านการพัฒนาศักยภาพคน

3) ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ทั้ง 8 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (กลุ่มที่ 2) โดยด้านความยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการคิดวิเคราะห์ ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ด้านการบริการที่ดี และด้านการพัฒนาคน

4) ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับจริงมาก (กลุ่มที่ 1) โดยด้านความสมัคใจมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านความผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านการบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร และด้านความมั่นคงในระยะยาว

5) ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับจริงมาก (กลุ่มที่ 2) โดยด้านความผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านความสมัคใจ ด้านความมั่นคงในระยะยาว และด้านการบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร

6) ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของกลุ่มงานสนับสนุนวิชาการกับประสิทธิผลมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีความสัมพันธ์ในทางบวกในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7) ผลการวิเคราะห์การถดถอย พบว่า สมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ

1) ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะของกลุ่มงานสนับสนุนวิชาการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จากผลการสัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ มีปัญหาด้านสมรรถนะ

2 ด้าน ได้แก่

(1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ถ้าจะให้ป็นรูปธรรม ต้องนำไปใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการแบบจริงจัง ซึ่ง ณ ปัจจุบันเป็นการเขียนแบบบรรยาย ทำให้ยากต่อการวัด การประเมินสมรรถนะของสายสนับสนุนยังไม่สะท้อนให้เห็นภาพของสมรรถนะของบุคลากรแต่ละคนตามที่ได้กำหนดไว้จริง ควรจะมีการกำหนดรายละเอียดการประเมินสมรรถนะในแต่ละข้อและแต่ละระดับใหม่ เพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้เป็นไปตามที่มหาวิทยาลัยคาดหวัง ควรมีระเบียบรองรับที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม ทำความเข้าใจในงานของตนเองที่รับผิดชอบ พัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ ยิ่งๆ ขึ้นไป และเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานบุคลากรไม่นิ่งเฉยที่จะแก้ปัญหา ไม่ตั้งเงื่อนไขในการทำงาน บุคลากรต้องมีความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกฎหมาย และข้อบังคับ รวมทั้งการเชื่อมโยงภารกิจที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานจึงจะสามารถทำงานออกมาได้ดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ใน การปฏิบัติงานไม่ว่าจะตำแหน่งใด ไม่ควรตั้งเงื่อนไขในการทำงาน เพราะการที่ได้รับมอบหมายงานใหม่ ถือเป็น การแสดงศักยภาพความสามารถของผู้ที่ได้รับมอบหมายงานนั้น ๆ

(2) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ การส่งเสริมความรู้ ประสบการณ์ โดยเฉพาะความแม่นยำเกี่ยวกับระเบียบในการปฏิบัติงาน ระเบียบพัสดุ จำเป็นต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีแผนการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานอย่างเป็นระบบ อีกทั้งให้มีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน บุคลากรในหน่วยงานต้องรู้จักศึกษาหาความรู้มาพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพราะถ้าบุคลากรในหน่วยงานพัฒนาตนเองจนเกิดความเชี่ยวชาญ แล้วก็จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยอัตโนมัติ มีการส่งเสริมความรู้ ประสบการณ์ โดยเฉพาะความแม่นยำเกี่ยวกับระเบียบในการปฏิบัติงาน ระเบียบพัสดุ จำเป็นต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยควรจัดสรรงบประมาณในส่วนนี้ สนับสนุนการพัฒนาสมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการอย่างจริงจัง เน้นการฝึกอบรม พร้อมทั้งจัดกลุ่มกิจกรรมสัมพันธ์ สื่อสารความเข้าใจ สร้างแรงจูงใจ สร้างขวัญและกำลังใจ ระหว่างหน่วยงานเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนางาน

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ศึกษาประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

จากผลการศึกษาประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ประสิทธิภาพทุกด้านอยู่ในระดับจริงมาก ดังที่ Caplow (1964) กล่าวว่า ในเชิงทฤษฎีเกี่ยวกับการ

ปฏิบัติการขององค์การของ Caplow มุ่งที่จะสร้างสิ่งที่เรียกว่า “แบบจำลองเดี่ยวทางทฤษฎี (single theoretical model) ซึ่งสามารถใช้ในการวิเคราะห์องค์การทุกประเภทหรือขนาด ไม่ว่าจะตั้งอยู่ในแหล่งที่มีวัฒนธรรมหรือประวัติศาสตร์อย่างไรก็ตาม และเพื่อนำไปสู่การคาดคะเนที่เป็นประโยชน์ให้กว้างขวางขึ้น” แบบจำลองของ Caplow เสนอแนะว่าประสิทธิผลขององค์การ 2 องค์การหรือองค์การเดียวในระยะเวลาที่แตกต่างกัน สามารถเอามาเปรียบเทียบกันได้และประเมินผล โดยวัดจากตัวแปร 4 ตัวด้วยกัน คือ 1) ความมั่นคงในระยะยาว (stability) 2) ความผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (integration) 3) ความสมัครใจ (voluntarism) และ 4) ความสัมฤทธิ์ผล (achievement)

สามารถอภิปรายการวิจัยแบบรายด้าน ได้ดังนี้

1) ด้านความมั่นคงในระยะยาว ประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จะเกิดขึ้นได้ต้องเริ่มจากบุคลากรเกิดความมั่นคงในการปฏิบัติงานในระยะยาว ปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา แล้วมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ตนเองทำอยู่ และมีความรู้สึกภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ รวมถึงรู้สึกภูมิใจทุกครั้งที่กำลังกล่าวถึง

2) ความผสมผสานเป็นหนึ่งเดียวกัน ประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จะเกิดขึ้นได้ บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยร่วมแรงร่วมใจผสมผสานรวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบด้วยใจรัก ตระหนักเสมอว่าเพื่อนร่วมงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทราทุกคนเป็นเสมือนญาติ พี่น้องของเรา ไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้นเราจะรักกัน ก้าวเดินไปด้วยกัน จะไม่ทิ้งกัน

3) ความสมัครใจ ประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จะเกิดขึ้นได้ทุกคนต้องมีความสมัครใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายทั้ง ๆ ที่มีใจงานหรือหน้าที่ของตนเอง ถ้าผู้บังคับบัญชามอบหมายงานชิ้นนั้น ๆ เห็นเพื่อนร่วมงานทำงานหนักก็มีความเต็มใจช่วยเหลือโดยมิต้องรอให้เพื่อนร่วมงานร้องขอความช่วยเหลือ และพร้อมที่จะทุ่มเทเสียสละในการปฏิบัติงานเพื่อมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

4) การบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จะเกิดขึ้นได้ บุคลากรทุกคนต้องมีความเชื่อมั่นและยอมรับในวิสัยทัศน์ของผู้บริหารและเป้าหมายของมหาวิทยาลัย พัฒนาคณะเองให้มีความเชี่ยวชาญในศาสตร์ตามสายงานที่ปฏิบัติอยู่ เป็นไปเช่นนั้นบุคลากรทุกคนก็จะปฏิบัติงานอย่างมีความสุขทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ จากผลการศึกษาประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ประสิทธิภาพทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความ

มั่นคงในระยะยาว ความผสมผสานเป็นหนึ่งเดียวกัน ความสมัครใจ และการบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา สอดคล้องกับแนวคิดของ Caplow (1964) ที่วัดประสิทธิผลขององค์การจากตัวแปร 4 ตัวด้วยกัน คือ 1) ความมั่นคงในระยะยาว (stability) 2) ความผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (integration) 3) ความสมัครใจ (voluntarism) และ 4) ความสัมฤทธิ์ผล (achievement) และแนวคิดของอรุณ รักธรรม (2525) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพหมายถึง ความสามารถขององค์การที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย 4 ประการ คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การ (Integration) การปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม (Adaptability) การปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสังคม (Social Relevance) และผลผลิตขององค์การ (Productivity) สอดคล้องกับกรณี กীরติบุตร (2529) ให้ทัศนะว่า ประสิทธิภาพขององค์การ (Organizational Effectiveness) หมายถึง ความมากน้อย (Extent) ของการที่องค์การในฐานะเป็นระบบทางสังคมสามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ ได้โดยทรัพยากรและหนทางที่มีอยู่ โดยไม่ทำให้ทรัพยากรและหนทางเสียหาย โดยไม่สร้างความตึงเครียดที่ไม่สมควรแก่สมาชิก ซึ่งมาตรการที่ใช้ในการวัดประสิทธิผลขององค์การ ตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมาย (Means and Ends) โดยเกณฑ์บ่งชี้ในการวัดประสิทธิผล คือ ความสามารถในการผลิตขององค์การ ความยืดหยุ่นขององค์การในรูปของความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับ การเปลี่ยนแปลงภายในองค์การและความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงซึ่งเกิดขึ้นนอกองค์การ และการปราศจากความกดดัน หรือการขัดแย้งรุนแรงระหว่างกลุ่มย่อยในองค์การระหว่างหน่วยงานในองค์การ

2. ศึกษาสมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

จากผลการศึกษาสมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่าสมรรถนะของกลุ่มงานทุกด้านอยู่ในระดับมาก ตามสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553) และสมรรถนะประจำกลุ่มงานสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553)

สามารถอภิปรายการวิจัยแบบรายด้าน ได้ดังนี้

1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ผลการศึกษาวิจัย พบว่า บุคลากรในหน่วยงานมีความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี เข้าใจถึงเป้าหมายขององค์การได้อย่างชัดเจน มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย และระยะเวลาที่กำหนดไว้ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคหรือข้อจำกัด ที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย และไม่นำปัญหาหรือข้อจำกัดมาเป็นข้ออ้าง ไม่เพิกเฉยที่จะขอคำปรึกษาหรือความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา เมื่อมีปัญหาหรืออุปสรรคที่

ไม่สามารถจัดการแก้ไขได้ด้วย และหมั่นพัฒนาทักษะและวิธีการทำงานของตนเองและทีม เพื่อให้ได้ผลงานที่ดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของกนกชนก โรจนกิจเกษตร (2554) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานและการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิภาคสกลนคร พบว่า การปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการกำหนดจุดมุ่งหมายและการวางแผน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีการกำหนดจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงาน และมีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีการแบ่งหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นส่วนๆ และงานวิจัยของ สมพงษ์ พรงาม (2558) ได้ศึกษา สมรรถนะของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ฉะเชิงเทรา เขต 1 พบว่า ในการทำงานผู้บริหารควรมีการกำหนดแผนการปฏิบัติงาน แนวทางการทำงานเพื่อให้บุคลากรเข้าใจในแผนการปฏิบัติงานร่วมกัน เป็นการให้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และบริหารงานให้บรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

2) ด้านการบริการที่ดี ผลการศึกษาวิจัย พบว่า บุคลากรในหน่วยงานมีความตั้งใจรับฟังและทำความเข้าใจ ความต้องการของผู้รับบริการได้ถูกต้อง มีการสื่อสารกับผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน ให้ข้อมูลข่าวสาร ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ตรงประเด็น แสดงความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นที่จะให้บริการผู้รับบริการด้วยรอยยิ้ม อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ให้บริการผู้รับบริการทุกคน ด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี แสดงออกด้วยบุคลิก ท่าทาง น้ำเสียงที่สุภาพ และเป็นมิตร และจัดการข้อร้องเรียนหรือลดความขัดแย้งแก่ผู้รับบริการในเบื้องต้นได้ ตามแนวทางหรือหลักปฏิบัติที่กำหนดขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของงานวิจัยของยุทธศักดิ์ ประเสริฐ (2554) ได้ศึกษา สมรรถนะของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร : กรณีศึกษา สำนักงานขนส่งส่วนภูมิภาคเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า บุคลากรในสำนักงานขนส่งส่วนภูมิภาคเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความรู้ ความสามารถ ทักษะทัศนคติ และคุณลักษณะอื่นๆ ตลอดจนคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ทำให้งานมีประสิทธิภาพ สร้างผลงานได้โดดเด่น และเกิดผลสูงสุดตามที่สำนักงานขนส่งส่วนภูมิภาคเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือต้องการ

3) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ ผลการศึกษาวิจัย พบว่า บุคลากรในหน่วยงานมีการศึกษาค้นคว้าหาความรู้อยู่เสมอ เช่น อบรม สัมมนา หรือวิธีการอื่น ๆ ปีละไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง ทำการรวบรวมและประมวลความรู้ต่าง ๆ หลังจากการศึกษาหาความรู้ด้วยวิธีการต่าง ๆ ทุกครั้ง ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้านวิชาการ หรืองานที่ปฏิบัติในหมู่เพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ ได้รับการ

ส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจให้กับเพื่อนร่วมงานในกลุ่มงานเดียวกัน ให้มีความกระตือรือร้นสนใจใฝ่หาความรู้เพื่อพัฒนาทักษะและความเหมาะสมของตนเองอยู่เสมอ พร้อมทั้งได้นำความรู้ที่มีอยู่มาปรับปรุงกระบวนการและวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ งานวิจัยของญานี ล้วนประเสริฐ (2553) ได้ศึกษา สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สงขลา เขต 3 พบว่า ต้องเร่งรัดพัฒนาบุคลากร โดยพัฒนาคุณภาพและสมรรถนะของบุคลากรให้สามารถมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของชุมชน สังคม และชาติ

4) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ซอชธรรม และจริยธรรม ผลการศึกษาวิจัย พบว่า บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติตนได้ถูกต้อง ตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัย ยอมรับความผิดพลาดและไม่กล่าวโทษบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง ไม่นำความผิดพลาดของผู้อื่นมาเป็นประโยชน์กับตนเอง โดยทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ไม่เพิกเฉยต่อพฤติกรรมทุจริตของเพื่อนร่วมงาน รายงานผู้บังคับบัญชา พร้อมทั้งยื่นหยัดเพื่อความถูกต้อง โดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการ แม้ตกอยู่ในสถานการณ์ที่อาจยากลำบาก

5) ด้านการทำงานเป็นทีม ผลการศึกษาวิจัย พบว่าบุคลากรในหน่วยงานรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และนำมาพิจารณาประกอบความคิดของตนเองได้อย่างมีเหตุผล มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ตรงประเด็นทั้งในหัวข้อที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย เพื่อเป็นประโยชน์แก่ทีมงาน ยอมรับและปฏิบัติตามการตัดสินใจของทีม ถึงแม้ว่าความคิดเห็นส่วนตัวจะไม่สอดคล้องกับทีม เปิดใจยอมรับ เมื่อมีปัญหาหรือข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในทีม และเต็มใจที่จะหาทางแก้ไขร่วมกับทีม และช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ เพื่อให้งานของทีมสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

6) ด้านการพัฒนาศักยภาพคน ผลการศึกษาวิจัย พบว่า บุคลากรในหน่วยงานมีการจัดทำเอกสารหรือคู่มือปฏิบัติงาน ให้ศึกษาเพื่อความเข้าใจในการปฏิบัติงาน มีการจัดประชุมชี้แจงเพื่อให้ความรู้ ข้อมูลในการปฏิบัติงานในส่วนที่สำคัญ หน่วยงานมีการประเมินผลการพัฒนาบุคลากรเป็นประจำทุกปี และมีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการอย่างต่อเนื่องทุกปี

7) ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผลการศึกษาวิจัย พบว่า บุคลากรในหน่วยงาน ทำงานในความรับผิดชอบโดยไม่ต้องรอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเสมอไป มีการประยุกต์แนวทางปฏิบัติที่กำหนดไว้ เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ในเบื้องต้นเพื่อทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ รู้จักคิด/เสนอแนะวิธีการ และบอกเหตุผลในการปรับปรุงวิธีการทำงาน/ขั้นตอนการทำงาน และหาโอกาสที่จะเรียนรู้ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

8) ด้านการคิดวิเคราะห์ ผลการศึกษาวิจัย พบว่า บุคลากรในหน่วยงานสามารถหาสาเหตุของปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้ สามารถสังเกตและรวบรวมข้อมูลของปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้ รวมถึงพิจารณาความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลการประเมินความถูกต้องของข้อมูล และหาแนวทางป้องกันปัญหาหรือข้อร้องเรียนเพื่อไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีกได้

จากผลการศึกษา สมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า สมรรถนะของกลุ่มงานทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ขอบธรรม และจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการพัฒนาศักยภาพคน ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และด้านการคิดวิเคราะห์มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา สอดคล้องกับงานวิจัยของญาณิ ล้วนประเสริฐ (2553) ที่พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสงขลา เขต 3 ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 และตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ปฏิบัติหน้าที่ ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16

3. ศึกษาสมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

จากผลการศึกษาสมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า สมรรถนะของกลุ่มงานทุกด้านอยู่ในระดับแสดงพฤติกรรมน้อย มี 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านการบริการที่ดี 3) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ 4) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ขอบธรรม และจริยธรรม 5) ด้านการทำงานเป็นทีม 6) ด้านการพัฒนาศักยภาพคน 7) ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และ 8) ด้านการคิดวิเคราะห์ สอดคล้องกับงานวิจัยของยุทธศักดิ์ ประเสริฐ (2554) และตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553) และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553) กำหนดไว้ ส่งผลกับประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับจริงมากทุกด้านมี 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความมั่นคงในระยะยาว (stability) 2) ความผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (integration) 3) ความสมัครใจ (voluntarism) และ 4) ความสัมฤทธิ์ผล (achievement) และสอดคล้องกับแนวคิดของ Caplow (1964) และอรุณ รักธรรม (2525)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้ในเชิงปฏิบัติ

จากผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ในความคิดเห็นของสายสนับสนุนวิชาการ ด้านการพัฒนาศักยภาพคน อยู่ในค่าเฉลี่ย 3.69 ซึ่งค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด จึงควรส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานจัดทำเอกสารหรือคู่มือปฏิบัติงาน เพิ่มเวทีหรือช่องทางในการจัดประชุมชี้แจงเพื่อให้ความรู้ ข้อมูลในการปฏิบัติงานในส่วนที่สำคัญต่อการทำงาน และมหาวิทยาลัยควรตระหนักและเห็นความสำคัญในส่วนนี้ โดยจัดงบประมาณสนับสนุนเพื่อให้บุคลากรทุกท่านได้พัฒนาศักยภาพของตนเองตาม ที่ควรจะได้รับ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้ในเชิงนโยบาย

มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์กร เพราะบุคลากรมีการพัฒนาสมรรถนะให้สูงขึ้นเท่าใด ก็จะส่งผลให้ประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยดีขึ้นเช่นกัน อีกทั้งควรให้ความสำคัญในการพัฒนาความรู้ของบุคลากรในทุกตำแหน่งอย่างเท่าเทียมกัน เพราะบุคลากรในมหาวิทยาลัยทุกคนเปรียบเสมือนฟันเฟืองของเครื่องจักรกลที่จะช่วยกันขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวต่อไป เพราะประโยชน์ของการพัฒนาสมรรถนะความสามารถนั้นมีหลายระดับ สรุปได้ 4 ระดับ ดังที่ Rylatt and Lohan (1995) ได้กล่าวไว้ คือ 1) พนักงาน 2) องค์กร 3) อุตสาหกรรม 4) เศรษฐกิจระดับประเทศชาติ

3. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับสมรรถนะของกลุ่มงานที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร ดังนั้นจึงควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เช่น สมรรถนะตามแนวคิดของธำรงค์ศักดิ์ คงสาส์นดี (2549, หน้า 13) ได้แก่ (1) ทักษะ (2) ความรู้ ความสามารถ (3) ความชำนาญ (4) แรงจูงใจ หรือคุณลักษณะที่เหมาะสมของบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้

2) ระเบียบวิธีวิจัยควรที่จะศึกษาทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยจัดทำ Focus Group ระหว่างผู้บริหารมหาวิทยาลัยร่วมกับผู้แทนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

3) กลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลควรศึกษาความคิดเห็นของสายวิชาการ เพื่อศึกษาว่ามีความคิดเห็นอย่างไร ผลการศึกษาวิจัยตรงกันหรือไม่

เอกสารอ้างอิง

- กมลชนก โรจนกิจเกษตร. (2554, กรกฎาคม-ธันวาคม). คุณภาพชีวิตการทำงานและการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตภูมิศาสตร์ภาคกลาง. *วารสารราชชนรินทร์*, 8(20), 21-36.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2548). *พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2547*. กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ.
- ซัชรินทร์ ชวนวัน. (2547). *คู่มือการจัดทำสมรรถนะองค์กรและสมรรถนะบุคคล*. สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา, นครปฐม.
- ญาณี ล้วนประเสริฐ. (2553). *สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่สงขลา เขต 3*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- อึ้งศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. (2549). *เริ่มต้นอย่างไร เมื่อจะนำ Competency มาใช้ในองค์กร*. กรุงเทพฯ. พิมพ์ครั้งที่ 3. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. (2535). การอ้างอิงประชากรเมื่อใช้เครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่ากับกลุ่มตัวอย่าง. *วารสารการวัดผลการศึกษา มศว. มหาสารคาม*, 3 (1), 22-25
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : ชมรมเด็ก.
- พรพรรณ ดอนพนัส. (2561). *สมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนวิชาการกับประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนรินทร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://cgsc.rta.mi.th.> [2016, 10 December].
- ภรณ์ กิริติบุตร. (2529). *การประเมินประสิทธิผลขององค์กร*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ยุทธศักดิ์ ประเสริฐ. (2554). *สมรรถนะของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร : กรณีศึกษา สำนักงานขนส่งส่วนภูมิภาคเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*, 3(3), 28-38.
- รัชนิวรรณ วิษย์ถนอม. (2548). “การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์” *วารสารข้าราชการ* 50, 2 (มีนาคม-เมษายน) : 10-24.
- สมพงษ์ พรงาม. (2558). *สมรรถนะของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1*. *วารสารราชชนรินทร์*, 12(27), 69-80.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). *คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน : คู่มือสมรรถนะหลัก*. กรุงเทพฯ : สำนักพัฒนาระบบบำนาญตำแหน่งและค่าตอบแทน.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2554). *ข้อเสนอการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง (พ.ศ. 2552-2561)*. กรุงเทพฯ : พริกหวานกราฟฟิค.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2547). *การประชุมวิชาการการวิจัยการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.
- หน่วยงานบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนรินทร์. (2560). *รายงานประจำปีมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2560*. หน่วยงานบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนรินทร์.
- อรุณ รักธรรม. (2525). *ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ : การบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- Caplow, T. (1964). *Principles of organizational*. N.Y. : Harcourt, Brace & World.
- Gibson, J. L. and Ivancevich, J. M. (1997). *Organizations : Behavior structure process*. 9th ed. Boston : McGraw-Hill.
- Rylatt, A. and Lohan, K. (1995). *Creating training miracle*. Sydney : Prentice Hall.
- Spencer, M and Spencer, M.S. (1993). *Competence at work : Models for superiors performance*. New York : John Wiley and Sons.