

ตัวแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร  
A Model of Work Efficiency Development for Academic Supporting Personnel of  
Rajabhat Universities in Bangkok Metropolitan Area

นครศ ณ พัทลุง\*  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยคุณค่าการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน 3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างประสิทธิภาพการทำงาน กับปัจจัยคุณค่าการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร 4) ศึกษาปัจจัยคุณค่าการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร 5) สร้างตัวแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 371 คน และสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้กำหนดนโยบายการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 6 คน และสัมภาษณ์เชิงลึกผู้รับบริการ 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ตัวแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับตามวิธีของครอนบาคเท่ากับ .9730 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test การวิเคราะห์การแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบรายคู่ โดย LSD การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สัมพันธ์ และการวิเคราะห์พหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยคุณค่าการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับแรกคือ ด้านสมรรถนะการทำงาน รองลงมาคือ ด้านจริยธรรมองค์การ ด้านภาวะผู้นำหัวหน้าหน่วยงาน ด้านนโยบายองค์การ ด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ด้านวัฒนธรรมองค์การ และด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ตามลำดับ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับแรกคือ ด้านการสื่อสาร รองลงมาคือ ด้านการใช้ทรัพยากร ด้านการจัดการการเปลี่ยนแปลง การจัดการกระบวนการ และด้านการบรรลุเป้าหมาย ตามลำดับ

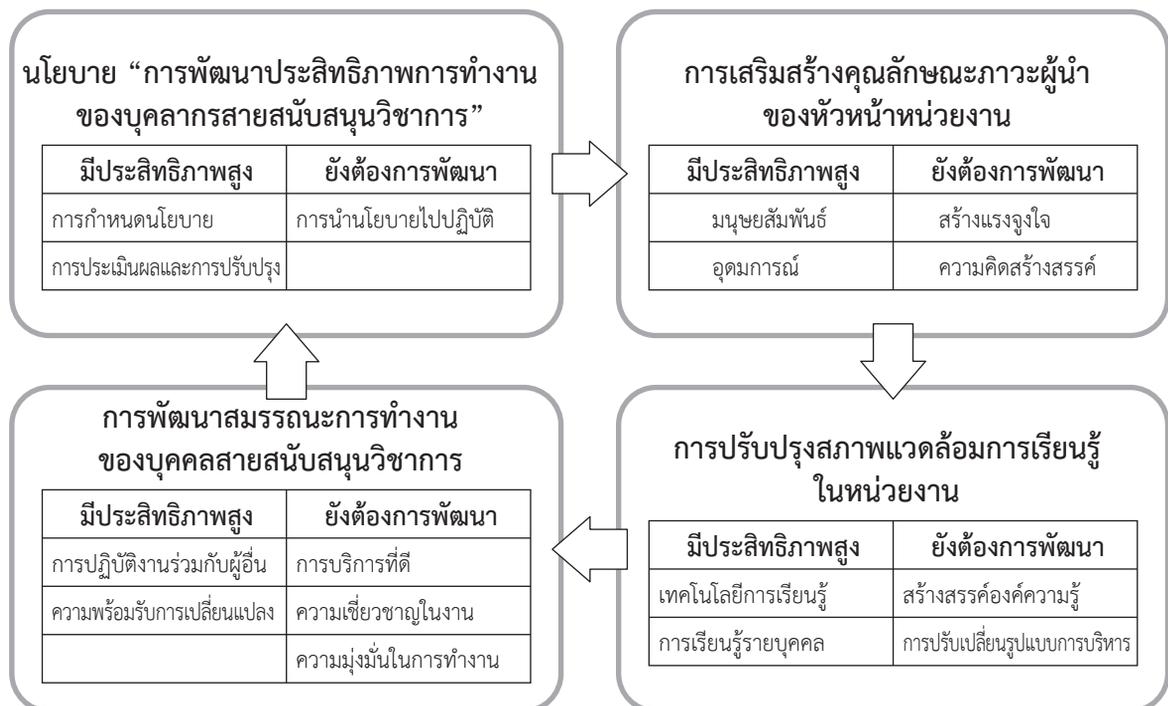
\* ผู้ประสานงานหลัก (Corresponding Author)

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ที่มีเพศ และหน่วยงานที่สังกัด ต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการทำงาน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ไม่แตกต่างกัน ทั้งภาพรวมและรายด้าน ส่วนบุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ และสถานะการในการทำงานต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการทำงานในมหาวิทยาลัย ราชภัฏ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01

3. ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยคุณค่าการทำงาน กับ ประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในทุกด้าน ในภาพรวมปัจจัยคุณค่าการทำงานในทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การทำงานในระดับ 0.723 ส่วนในรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้มีความสัมพันธ์ เป็นอันดับแรก รองลงมา เป็น ด้านสมรรถนะการทำงาน ด้านภาวะผู้นำหัวหน้าหน่วยงาน ด้านจริยธรรมองค์การ ด้านนโยบายองค์การ ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านวัฒนธรรมองค์การ ตามลำดับ

4. ปัจจัยคุณค่าการทำงาน ที่ส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร คือ สมรรถนะการทำงาน สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ภาวะผู้นำ หัวหน้าหน่วยงาน และนโยบายองค์การ

5. ตัวแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร มีลักษณะดังนี้



ภาพที่ 1 ตัวแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

**คำสำคัญ :** การพัฒนา ประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

## Abstract

The objectives of this research were as follows : 1) to study work value factors and work efficiency of the academic supporting personnel of Rajabhat Universities in Bangkok metropolitan area, 2) to compare work efficiency of the academic supporting personnel with different personal characteristics, 3) to analyze the relationships between work value factors and work efficiency of the academic supporting personnel of Rajabhat universities in Bangkok metropolitan area, 4) to study value factors affecting work efficiency of the academic supporting personnel of Rajabhat universities in Bangkok metropolitan area, and 5) to develop a model of work efficiency for the academic supporting personnel of Rajabhat universities in Bangkok metropolitan area. The research data were collected from the sample of 371 academic supporting personnel of Rajabhat universities via the use of a questionnaire, from 6 policy determiners on development of work efficiency via in-depth interviews, and from 12 service receivers via in-depth interviews. The data collecting instrument was a questionnaire on the model of work efficiency development for the academic supporting personnel of Rajabhat universities in Bangkok metropolitan area, developed by the researcher, with Cronbach's Alpha coefficient of 0.973. Statistics used in this study for data analysis were the percentage, mean, standard deviation, one-way ANOVA, LSD pair-wise comparison method, and multiple regression analysis.

The research findings were as follows :

1. The overall work value factor of the academic supporting personnel of Rajabhat universities was at the high level. When each factor was considered, it was found that the highest factor was work competency, followed by organizational ethics, organizational leadership, organizational policy, learning environment, organizational culture, and quality of work life, respectively. The overall work efficiency of the academic supporting personnel of Rajabhat universities was also at the high level. When each aspect of work efficiency was considered, it was found that the highest aspect was communications, followed by resource utilization, change management, process management, and goal achievement, respectively.

2. The hypothesis testing results revealed that the academic supporting personnel with different genders and work agencies did not differ in both overall and by-aspect work efficiencies in Rajabhat universities; while personnel with different ages, educational levels, work experiences, and work statuses differed significantly at the .05 and .01 levels in work efficiency in Rajabhat universities.

3. Regarding the relationships between work value factors and work efficiency of academic supporting personnel, significant relationships were found in every aspect. The correlation coefficient between the overall work value factors and the overall work efficiency was 0.723. When considered by aspect, it was found that the learning environment aspect had the highest correlation coefficient, followed by the work competency aspect, the organizational leadership aspect, the organizational ethics aspect, the quality of work life aspect, and

the organizational culture aspect, respectively.

4. The work value factors affecting work efficiency of the academic supporting personnel of Rajabhat universities in Bangkok metropolitan area were work competency, learning environment, organizational leadership, and organizational policy. The regression equation for predicting work efficiency was the following :

$$Y = 1.44 + 0.220 X_3 + 0.246 X_1 + 0.117 X_6 + 0.057 X_4$$

Whereas, Y = Work efficiency

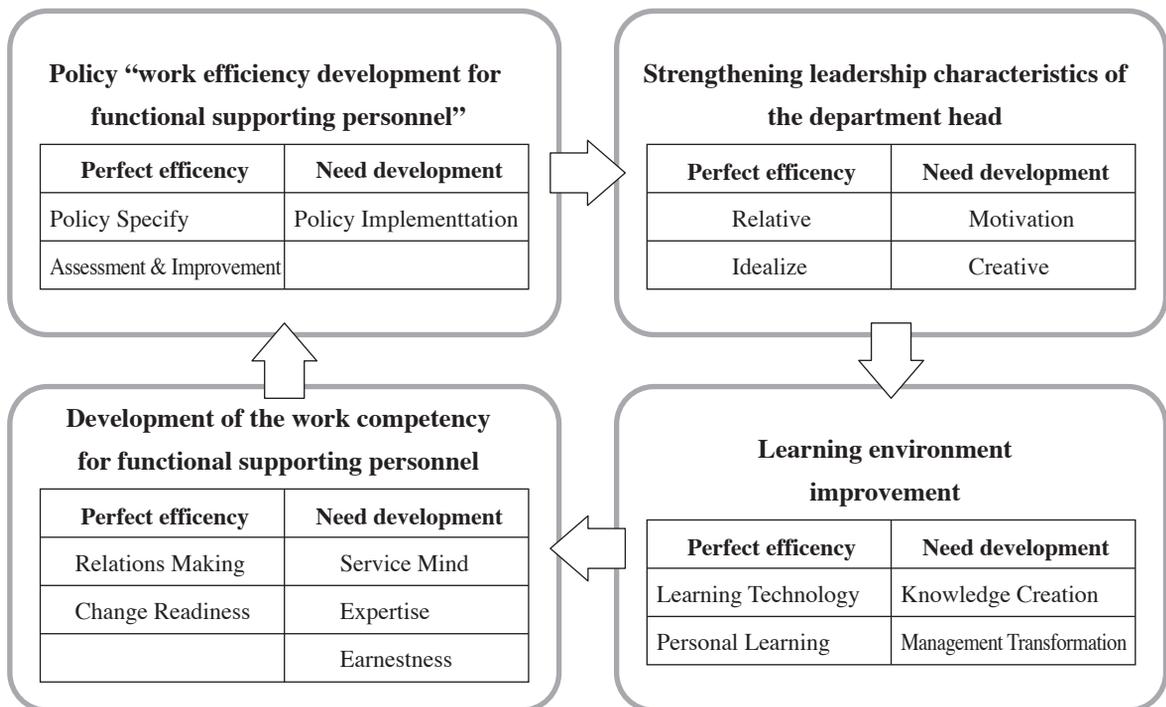
X<sub>1</sub> = Work competency

X<sub>3</sub> = Learning environment

X<sub>4</sub> = Organizational leadership

X<sub>6</sub> = Organizational policy

5. The model of work efficiency development for academic supporting personnel of Rajabhat universities in Bangkok metropolitan area is shown below :



**Figure 1 :** Model of Work Efficiency Development for Academic Supporting Personnel

**Keywords :** Development, Efficiency, Rajabhat University

## บทนำ

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้พระราชทานในพิธีพระราชทานปริญญาบัตร ของวิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2510 ไว้ว่า

“งานด้านการศึกษาเป็นงานสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของชาติ เพราะความเจริญและความเสื่อมของชาตินั้น ขึ้นอยู่กับการศึกษาของพลเมืองเป็นข้อใหญ่ ตามข้อเท็จจริงที่ทราบกันดีแล้ว ขณะนี้บ้านเมืองของเรามีพลเมืองเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วทั้งมีสัญญาณบอกรางอย่างเกิดขึ้นด้วยว่า พลเมืองของเราบางส่วนเสื่อมทรามลงไปในความประพฤติกและจิตใจ ซึ่งเป็นอาการที่น่าวิตก ถ้าหากยังคงเป็นอยู่ต่อไป เราอาจจะเอาตัวไม่รอด ปรากฏการณ์เช่นนี้นอกจากสาเหตุอื่นแล้ว ต้องมีเหตุมาจากการจัดการศึกษาด้อยอย่างแน่นอน...เราต้องจัดงานด้านการศึกษาให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น”

ที่มา : (His Majesty the King, 1967)

จากพระบรมราโชวาทดังกล่าวข้างต้นนี้เป็นเวลาล่วงผ่านมากเกือบ 43 ปี ที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงตระหนักถึงการให้การศึกษาเป็น การพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ การเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาในประเทศไทยชัดเจนขึ้น เมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545 ซึ่งถือว่าภาครัฐได้เล็งเห็นความสำคัญของการศึกษา และต่อมาเมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน 2549 รัฐบาลของ นายกรัฐมนตรี พลเอกสุรยุทธ์ จุลานนท์ (Juranon, 2006) ได้แถลงนโยบายต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ในส่วนของการศึกษาไว้ว่า จะเร่งรัดการปฏิรูปการศึกษาโดยยึดคุณธรรมนำความรู้ จะขยายโอกาสทางการศึกษาของประชาชนให้กว้างขวางและทั่วถึง

ต่อมา รัฐธรรมนูญราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้บัญญัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาไว้ใน หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 80 (3) รัฐต้องดำเนินการตามนโยบาย ด้านการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาในทุกระดับ และทุกรูปแบบให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม จัดให้มีแผนการศึกษาแห่งชาติ กฎหมายเพื่อพัฒนาการศึกษาชาติ จัดให้มีการพัฒนาคุณภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาให้ก้าวหน้าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก นอกจากนี้ การพัฒนาการศึกษาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ที่สอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2545-2559) สำหรับเป็นกรอบการพัฒนาการศึกษาขององค์กร หน่วยงานทางการศึกษา โดยกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานไว้ คือ การพัฒนาการศึกษาปฐมวัย การศึกษาขั้นพื้นฐาน การอาชีวศึกษา และการพัฒนาการอุดมศึกษา โดยการผลิตและพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาให้เป็นครูที่ดี ครูเก่ง และครูคุณธรรม

การพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อให้คนไทยมีคุณภาพ มีศักยภาพ มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาประเทศให้มีสมรรถนะและขีดความสามารถในการแข่งขันเพิ่มขึ้น ทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลก โดยแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการศึกษา ตามระเบียบวาระแห่งชาติ พ.ศ. 2551-2555 ได้กำหนดไว้ 6

ยุทธศาสตร์ดังต่อไปนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพผู้เรียน ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาคุณภาพครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา ยุทธศาสตร์ที่ 4 การจัดระบบการศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษา ยุทธศาสตร์ที่ 5 การสร้างความเข้มแข็งของสถานศึกษา และยุทธศาสตร์ที่ 6 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนของสังคม (Office of the Education Council, Ministry of Education, 2008)

จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพการศึกษานั้นก็คือ ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาคุณภาพครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ในพันธกิจตามยุทธศาสตร์ที่ 2 กล่าวไว้ว่า ให้พัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการจัดการเรียนรู้การสอนอย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และมีปริมาณเพียงพอสอดคล้องกับความต้องการในแต่ละระดับและประเภทการศึกษา โดยเฉพาะสาขาวิชาที่ขาดแคลนและในพื้นที่ห่างไกล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา จึงได้จัดทำกลยุทธ์และมาตรการไว้ 9 ข้อ (Office of the Education Council, Ministry of Education, 2008)

จากกลยุทธ์และมาตรการทั้ง 9 ข้อ มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร ดังนี้ ประเด็นแรก (กลยุทธ์ที่ 3) จัดให้มีบุคลากรสายสนับสนุนให้เพียงพอเหมาะสม ประเด็นที่สอง (กลยุทธ์ที่ 5) สร้างและจูงใจครูและบุคลากรทางการศึกษาพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดให้มีเงินวิทยพัฒน์สำหรับครูที่เข้ารับการพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในหลักสูตรที่ได้รับความเห็นชอบ เป็นต้น ประเด็นที่สาม (กลยุทธ์ที่ 7) พัฒนาครูประจำการและบุคลากรทางการศึกษา โดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน (school based) ให้ทั่วถึงต่อเนื่อง ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงและความต้องการในการพัฒนาการศึกษา

กล่าวได้ว่าประเด็นทั้งสาม ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพครู และคณาจารย์เป็นหลักใหญ่ แต่กลุ่มบุคลากรทางการศึกษา (สายสนับสนุนวิชาการ) ยังมิได้มีกลยุทธ์หรือมาตรการที่ชัดเจน โดยผู้วิจัยสรุปว่า “บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการได้ถูกกลืนเลือนในสังคม” และก็เป็นจริงเช่นนั้น โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ระดับล่างที่ทำหน้าที่ช่วยงานสนับสนุนวิชาการ จนบางครั้งผู้วิจัยได้ยินการกล่าวเรียกบุคคลเหล่านั้นว่า “คนชั้นสองในสถาบันการศึกษา”

การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการนั้น ควรเริ่มศึกษาในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งจะมีประโยชน์ต่อภาพกว้างระดับประเทศ เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีวัตถุประสงค์และพันธกิจ เพื่อให้การศึกษาแก่ประชาชนในท้องถิ่นทุกภูมิภาคทั่วประเทศ พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ (Rajabhat University Act, 2004) บัญญัติไว้ในหมวดที่ 3 ว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น มีภารกิจในการส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอนวิจัย ให้บริการวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู ให้เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ (Rajabhat University Act, 2004) ยังจำแนกบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้ตามแหล่งเงินสนับสนุน หรือที่รู้จักกันว่า “ระบบชนชั้นทางสังคม” เนื่องด้วยนโยบายของรัฐบาลทั้งในอดีตและปัจจุบันที่จะไม่รับข้าราชการเพิ่มขึ้น รวมทั้งในมหาวิทยาลัยของรัฐ และสถาบันราชภัฏในอดีตทางออกที่มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่แก้ไขคือการรับ “บุคลากรอัตราจ้าง” ด้วยเงินที่ได้มาจากค่าบำรุงการศึกษา และเงินรายได้อื่นๆ ซึ่งไม่ใช่เงินจากงบประมาณแผ่นดิน ส่วนทางภาครัฐมีวิธีให้การช่วยด้วยการเพิ่มตำแหน่ง “พนักงาน-

ราชการ” ขึ้น ใช้เงินสนับสนุนจากงบประมาณแผ่นดิน และทางมหาวิทยาลัยก็มีระบบให้การช่วยเหลือที่เรียกว่า “พนักงานมหาวิทยาลัย” โดยใช้รายได้ของมหาวิทยาลัย

จากปัญหาดังกล่าว ผู้บริหารในตำแหน่งข้าราชการ ยังปล่อยให้วันเวลาผ่านไป โดยกล่าวว่า “อีกไม่กี่ปีข้างหน้า ตำแหน่งข้าราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตจะหมดไป เหลือแต่พนักงานข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และ อัตรากำลัง ปัญหาชนชั้นก็จะหมดไป”

ดังนั้นจากปัญหาที่เกิดขึ้นมากมาย ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการให้เกิดความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความชำนาญงานในงานด้านต่างๆ ควบคู่ไปกับแนวทางในส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อให้เกิดความเป็นมืออาชีพ มีจิตสำนึกในการให้บริการ และนำความรู้ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมหาวิทยาลัยไปสู่วิสัยทัศน์ได้เป็นผลสำเร็จ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณค่าการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคล ต่างกัน
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างประสิทธิภาพการทำงาน กับปัจจัยคุณค่าการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณค่าการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อสร้างตัวแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร

### วิธีการศึกษา

การวิจัยเรื่อง “ตัวแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนงานวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร” ในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Research) และทำการศึกษาข้อมูลแบบสามเส้า (Data Triangulation) (Denzin, 1970 อ้างถึงใน Jantawanit, 2007) ได้กำหนดวิธีการวิจัย 2 รูปแบบคือ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test การวิเคราะห์การแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบรายคู่ โดย LSD การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สัมพันธ์ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ

## ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ตัวแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร” ในครั้งนี้เนื่องมาจากความสำคัญของ “บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ (Functional Supporting Personnel)” ที่จะช่วยให้มหาวิทยาลัยสามารถบรรลุเป้าหมายได้นั้น โดยผู้วิจัยได้พยายามสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งโดยสรุปงานวิจัยนี้ได้รับรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ ตัวแบบการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี ผู้วิจัยยังเล็งเห็นว่ายังมีประเด็นอื่นๆ ที่ต้องทำวิจัยเพิ่มเติม ดังกล่าวต่อไป

1. ข้อเสนอแนะทางด้านวิชาการ ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปยังมีประเด็นอื่นๆ ที่จะทำวิจัยเพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้ปฏิบัติพันธกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประหยัด และมีความรู้คู่คุณธรรม ดังนั้นในความคิดของผู้วิจัยยังมีประเด็นที่น่าศึกษาเพิ่มเติมอีกมาก ทั้งประเภทวิจัยพื้นฐาน และประเภทงานวิจัยและพัฒนา (R&D) ดังนี้

1.1 งานวิจัยพื้นฐาน ได้แก่ (1) ภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ (2) การสรรหา และคัดเลือก รวมถึงการบริหารจัดการบุคลากรสายสนับสนุนที่ดี (3) เทคโนโลยีสารสนเทศต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

1.2 งานวิจัยประเภทวิจัยและพัฒนา ได้แก่ (1) การพัฒนากลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างความคิดริเริ่มสำหรับสายสนับสนุนวิชาการ (2) การพิจารณากระบวนการความดีความชอบที่สอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย และสอดคล้องกับหน่วยงานตน (3) กลยุทธ์เสริมสร้างความมุ่งมั่นในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

2. ข้อเสนอแนะทางการปฏิบัติ การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

2.1 ในการวางนโยบาย และการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และหน่วยงาน โดยมหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญ กับการส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุน 4 ด้าน ด้านสมรรถนะการทำงาน ได้แก่ ความมุ่งมั่นในการทำงาน และความเชี่ยวชาญในงาน ด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ได้แก่ การสร้างสรรองค์ความรู้ การปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารที่เสริมการเรียนรู้ ด้านภาวะผู้นำหัวหน้าหน่วยงาน ได้แก่ การสร้างแรงจูงใจ และความคิดสร้างสรรค์ ด้านนโยบายการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ การสนับสนุนนโยบายไปใช้ และการกำหนดนโยบายที่ง่ายต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติได้จริง

2.2 หากมหาวิทยาลัยมีประสงค์จะพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ อย่างจริงจัง ควรมีระบบการพิจารณาความดีความชอบที่ เน้นอยู่บนพื้นฐานของหลัก สมรรถนะการทำงาน สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ และภาวะผู้นำในหน่วยงาน นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการได้มีโอกาสเข้ารับการอบรมด้านการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งภายในมหาวิทยาลัย และภายนอกมหาวิทยาลัย

## References

- His Majesty the King (1967). *Royal Guidance in Diploma Ceremony of Srinakharinwirot University* on 12 December 1967
- Juranon, S. (2006). *Policy Statement of the President*. Bangkok : The Secretariat of the Cabinet.

- Constitution of the Kingdom of Thailand (2007) *Constitution of the Kingdom of Thailand*; Vol. 18 Bangkok :  
www.Pr@Parliament.go.th
- Office of the Education Council, Ministry of Education. (2008). *Strategic Plan to Improve the Quality of Education. (2008-2012)*. Bangkok : Office of the Public Sector Development Commission Thailand. (OPDC)
- Rajabhat University Act. (2004). *Coordination and Mobilization for Local Development*. Section 3. Bangkok : Office of the Council of State.
- Jantawanit, S. (2007). *Qualitative Research Methods*. ChulaPress.

ผู้เขียน

นายนครศ ฒ พัทลุง

อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

Email : nakarait@hotmail.com