

ปัจจัยทางจิตสังคมที่สัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Psychosocial Factors Affecting on Work Competency of
the Supporting Staffs in Mahasarakham University

ทัศนีย์ อาจหาญ¹

พัฒนานุสรณ์ สถาพรวงศ์²

รังสรรค์ โฉมยา³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่สัมพันธ์กับสมรรถนะ การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และสร้างสมการพยากรณ์ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 322 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบวัดปัจจัยทางจิตสังคมที่สัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 3 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ชนิดตรวจสอบรายการ ตอนที่ 2 แบบวัดสมรรถนะการปฏิบัติงาน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 30 ข้อ มีอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (r_{xy}) ตั้งแต่ 0.31 ถึง 0.66 ความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.91 และตอนที่ 3 แบบวัดปัจจัยทางจิตสังคม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 60 ข้อ แบ่งเป็น 6 ด้าน ด้านบุคลิกภาพ ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.35 ถึง 0.61 ความเชื่อมั่นเท่ากับ .78 ด้านความเหนื่อยหน่าย ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.35 ถึง 0.51 ความเชื่อมั่นเท่ากับ .75 ด้านการรับรู้ความสามารถของตน ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.33 ถึง 0.55 ความเชื่อมั่นเท่ากับ .85 ด้านความต้องการของบุคคลในการปฏิบัติงาน ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.30 ถึง 0.58 ความเชื่อมั่นเท่ากับ .71 ด้านสภาพแวดล้อมของงานในองค์การ ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.39 ถึง 0.62 ความเชื่อมั่นเท่ากับ .84 และด้านวัฒนธรรมองค์การ ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.30 ถึง 0.68 ความเชื่อมั่นเท่ากับ .88 สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยปรากฏว่า

ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม คือ บุคลิกภาพ (P_1) การรับรู้ความสามารถของตน (P_3) และสภาพแวดล้อมของงานในองค์การ (P_5) มีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 43 เขียนเป็นสมการพยากรณ์สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = .48 + .49 P_1 + .31 P_3 + .13 P_5$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z'_Y = .35 Z_1 + .37 Z_3 + .14 Z_5$$

คำสำคัญ : ปัจจัยทางจิตสังคม สมรรถนะการปฏิบัติงาน บุคลากรสายสนับสนุน

¹ นิสิตรดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

³ อาจารย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ABSTRACT

This research aimed to study the psychosocial factors related to the working competency of the supporting staffs of Mahasarakham University and create the predicted equation. Research samples were 322 staff members, were retrieved by using the Stratified Random Sampling technique. The research instrument was three past working competency of the supporting staffs Past 1 status the checklist measurement Past 2 work competency test the rating scale measurement on with 30 item a discriminating power (r_{xy}) ranged from 0.31 to 0.66 with a reliability 0.91. Past 3 Psychosocial Factors test the rating scale measurement on with 60 item 6 side namely, personality (P_1) a discriminating power (r_{xy}) ranged from 0.35 to 0.61 with a reliability 0.78. boredom (P_2) a discriminating power (r_{xy}) ranged from 0.35 to 0.51 with a reliability 0.75. self-efficacy (P_3) a discriminating power (r_{xy}) ranged from 0.33 to 0.55 with a reliability 0.85. personal needs in work (P_4) a discriminating power (r_{xy}) ranged from 0.30 to 0.58 with a reliability 0.71. organizational environment (P_5) a discriminating power (r_{xy}) ranged from 0.39 to 0.62 with a reliability 0.84 and organizational culture (P_6) a discriminating power (r_{xy}) ranged from 0.30 to 0.68 with a reliability 0.88. Statistics used in data analysis were mean, S.D. Pearson's Product-Moment Correlation and Multiple Regression Analysis.

The results of the research were as below.

The predicted factors had a correlation coefficient (R) to the work competency of the supporting staff of Mahasarakham University was namely, personality (P_1) self-efficacy (P_3) organizational environment (P_5). The predicted factors had a correlation coefficient (R^2) 43 percent and could be described as a predicted equation as described as follows:

Raw Score Equation

$$Y' = .48 + .49 P_1 + .31 P_3 + .13 P_5$$

Standard Score Equation

$$Z'_Y = .35 Z_1 + .37 Z_3 + .14 Z_5$$

Keyword : Psychosocial Factors work competency supporting staffs

บทนำ

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นความจำเป็นหนึ่งที่ระบบราชการจะต้องดำเนินการ เพื่อยกระดับและพัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงไปให้ประเทศมีศักยภาพและสามารถแข่งขันในระดับโลกได้ ไม่ทำให้ระบบราชการเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมในอนาคต และสอดคล้องกับหลักการภายใต้การปฏิรูประบบราชการ ที่กำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ให้เป็นประโยชน์สุข เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ความเข้าใจของคนในองค์กรต่อความหมายของการทำงานนั้น มีผล ต่อพฤติกรรม จิตใจและความรู้สึกในการทำงาน ดังนั้น การปรับทัศนคติ แนวคิด จึงเป็นเรื่องที่ยาก หากคนใน องค์กรขาดความรู้ ความสามารถ ซึ่งตามแนวคิดเดิมการพัฒนาด้านในองค์กร จะมุ่งเน้นการสร้างแรงจูงใจให้ เกิดการเรียนรู้ (learning and motivation) แต่ในปัจจุบันการพัฒนาด้านมุ่งเน้นที่การปลูกฝังให้เกิดความรัก

และความผูกพันในองค์กร เพื่อการบรรลุผลของงาน (บำรุง สาริบุตร. 2552 : 46) ซึ่งในการปฏิบัติงานของบุคลากรก็ต้องมีพื้นฐานปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้มีสมรรถนะการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

การสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศควบคู่กับการเติบโตของอุดมศึกษาอย่างรวดเร็วและขาดทิศทางในทศวรรษที่ผ่านมา การนำสถาบันอุดมศึกษาเดิมในทบวงมหาวิทยาลัย ทำให้เห็นเงื่อนงำส่วนที่จะสร้างอุดมศึกษาให้มีคุณภาพคือระบบการพัฒนาบุคลากรในอุดมศึกษา ทั้งนี้การพัฒนาอาจารย์ในมหาวิทยาลัยต้องคำนึงถึงการพัฒนาลายมิติ เช่น ด้านวิชาการ ความเป็นครู ความสามารถในการจัดการเรียนการสอน ความสามารถด้านวิกรวิจัย สมรรถนะทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับสาขาที่ตนรับผิดชอบ การบริหารจัดการ การขัดเกลาทางสังคม คำนึงถึงช่วงวัยต่างๆ ของการทำงานและพัฒนา (Life cycle development) จัดให้มีกระบวนการ Mentoring โดยผู้มีความรู้และประสบการณ์บนฐานของการพัฒนาจากการทำงานจริง แผนอุดมศึกษาระยะยาวได้เสนอให้มีทิศทางชัดเจนในการจัดทุนการศึกษา การมีส่วนร่วมระหว่างมหาวิทยาลัยและผู้เรียนในการออกค่าใช้จ่ายไปต่างประเทศ และการสร้างทิศทางสำหรับมหาวิทยาลัยรัฐใหม่ด้วยอัตรากำลังคนที่รัฐบาลกำหนด (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2551 : ฉ) อันจะส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร

ปัจจัยทางจิตวิทยาทางสังคมเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานภายในองค์กร บุคคลจะตัดสินใจกระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับความคาดหวังหรือความต้องการในผลกรรมที่จะได้รับ (พิภพ วังเงิน. 2547 : 161) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow. 1970) กล่าวว่า ในกระบวนการจูงใจเริ่มต้นอยู่ที่ “ความต้องการ” ซึ่งได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้ ความต้องการทางสรีระ 1) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย 2) ความต้องการความรักและการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม 3) ความต้องการการยกย่องสรรเสริญ 4) ความต้องการความรู้และเข้าใจ 5) ความต้องการสุนทรีย์ 6) ความต้องการสร้างความประจักษ์ตนและการพัฒนาตามศักยภาพแห่งตน ซึ่งถือได้ว่าเป็นคุณค่าร่วมที่เป็นปัจจัยเกื้อหนุนให้สมาชิกทุกคนในองค์กรก้าวไปในทิศทางเดียวกันช่วยผลักดันในการนำกลยุทธ์ใหม่ๆ ไปปฏิบัติโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อองค์กรจำเป็นต้องปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงอาจมีผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กร ฉะนั้นการมีวัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสมจึงสามารถสนับสนุนผลการดำเนินงานขององค์กรได้

จากสภาวะการณ์ที่ได้กล่าวมาผู้วิจัย ในฐานะที่เป็นบุคลากรซึ่งปฏิบัติงานในกองการเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่สัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ว่ามีปัจจัยทางจิตสังคมอะไรบ้างที่สัมพันธ์ และสามารถพยากรณ์เกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามได้ ทั้งนี้เพื่อให้ผลการวิจัยเป็นสารสนเทศแก่ผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ไปเป็นแนวทางในการ เสริมสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน จัดสถานการณ์หรือฝึกอบรมรวมทั้งการจัดกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันในมหาวิทยาลัย เพื่อเสริมสมรรถนะการปฏิบัติของบุคลากรสายสนับสนุนให้ปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่สัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยทางจิตสังคมมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. ปัจจัยทางจิตสังคมสามารถพยากรณ์สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามปีงบประมาณ พ.ศ.2554 จำนวน 1,969 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie and Morgan ได้จำนวน 322 คน เป็นบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีงบประมาณ พ.ศ.2554 คน จากหน่วยงาน 4 กลุ่ม คือ สำนักงานอธิการบดี คณะหรือเทียบเท่า สำนักหรือโครงการ และโรงเรียนสาธิต ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรพยากรณ์ คือ ปัจจัยทางจิตสังคม จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ บุคลิกภาพ ความเหนื่อยหน่าย การรับรู้ความสามารถของตน ความต้องการของบุคคลในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมของงานในองค์การ วัฒนธรรมองค์การ

ตัวแปรเกณฑ์ คือ สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบวัดเกี่ยวกับปัจจัยทางจิตสังคมที่สัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบวัด เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบวัดสมรรถนะการปฏิบัติงาน จำนวน 30 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) มีอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (r_{xy}) ตั้งแต่ 0.31 ถึง 0.66 ความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.91

ตอนที่ 3 แบบวัดปัจจัยทางจิตสังคม จำนวน 60 ข้อ จำนวน 6 ด้าน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) มีอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (r_{xy}) และความเชื่อมั่น ดังนี้

1. ด้านบุคลิกภาพ ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.35 ถึง 0.61 ความเชื่อมั่นเท่ากับ .78
2. ด้านความเหนื่อยหน่าย ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.35 ถึง 0.51 ความเชื่อมั่นเท่ากับ .75
3. ด้านการรับรู้ความสามารถของตน ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.33 ถึง 0.55 ความเชื่อมั่น

เท่ากับ .85

4. ด้านความต้องการของบุคคลในการปฏิบัติงาน ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.30 ถึง 0.58 ความเชื่อมั่นเท่ากับ .71

5. ด้านสภาพแวดล้อมของงานในองค์การ ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.39 ถึง 0.62 ความเชื่อมั่นเท่ากับ .84

6. ด้านวัฒนธรรมองค์การ ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.30 ถึง 0.68 ความเชื่อมั่นเท่ากับ .88

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนมีนาคมถึงเดือนเมษายน พ.ศ.2554 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 322 คน โดยผู้วิจัยเดินทางไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง นำแบบวัดที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง นำไปตรวจให้คะแนนและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ข้อมูลหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์ โดยใช้สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) และสร้างสมการพยากรณ์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นๆ (Stepwise)

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยทางจิตสังคม จำนวน 6 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความเหนื่อยหน่าย ด้านการรับรู้ความสามารถของตน ด้านความต้องการของบุคคลในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมของงานในองค์กร และด้านวัฒนธรรมองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .56 .26 .35 .31 .52 และ .50 ตามลำดับ

2. ตัวแปรที่พยากรณ์สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ดีที่สุดคือ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ด้านการรับรู้ความสามารถของตน และด้านสภาพแวดล้อมของงานในองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ .49, .31 และ .13 ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐานเท่ากับ .35, .37 และ .14 ตามลำดับ มีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 43 มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ .39 และค่าคงที่ของสมการในรูปคะแนนดิบเท่ากับ .48 โดยเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = .48 + .49 P_1 + .31 P_3 + .13 P_5$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = .35 Z_1 + .37 Z_3 + .14 Z_5$$

อภิปรายผล

1. ปัจจัยทางจิตสังคมที่สัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม 6 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความเหนื่อยหน่าย ด้านการรับรู้ความสามารถของตน ด้านความต้องการของบุคคลในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมของงานในองค์กร และด้านวัฒนธรรมองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลนี้สามารถอภิปรายได้ว่า ปัจจัยทางจิตสังคมทั้ง 6 ด้าน เป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานภายในองค์กร เป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นว่าสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม อาจเกิดจากหลายๆ ปัจจัย ได้แก่ บุคลิกภาพ ความเหนื่อยหน่าย การรับรู้ความสามารถของตน ความต้องการของบุคคลในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมของงานในองค์กร และวัฒนธรรมองค์การ สอดคล้องกับการนำแนวคิดเรื่องสมรรถนะมาใช้ในการบริหารงานทรัพยากรบุคคล

เชื่อว่า จะทำให้การบริหารทรัพยากรบุคคลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นไม่ว่าจะเป็นในเรื่อง การคัดเลือก การพัฒนา และการบริหารผลงาน หรือการรักษาไว้และใช้ประโยชน์ โดยสรุประบบการคัดเลือก เน้นที่ความรู้ ทักษะความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ เช่น ประสบการณ์ สำหรับสมรรถนะ (คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม) เป็นส่วนเสริมเข้ามาเพื่อช่วยให้เลือกจ้างบุคคลที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานมากยิ่งขึ้น (ฐิติพงษ์ พิษณุธาดาวงค์. 2549 : 33-36) บุคคลจะตัดสินใจกระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับความมีมนุษย์ที่เกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวตัดสินความสามารถของบุคคลในการกระทำหรือการแสดงพฤติกรรม กล่าวคือ เมื่อบุคคลประเมินการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงและมีความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมหรือสถานการณ์ที่ต้องเผชิญ โดยประเมินแล้วว่าพฤติกรรมนั้นไม่ยากเกินความสามารถของตน ก็จะนำไปสู่การกระทำเพื่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนั้น และจะคงพฤติกรรมนั้นไว้ต่อไป (Bandura. 1978) และจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow. 1970) กล่าวว่า ในกระบวนการจูงใจมีจุดเริ่มต้นอยู่ที่ “ความต้องการ” ซึ่งได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้ ความต้องการทางสรีระ 1) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย 2) ความต้องการความรักและการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม 3) ความต้องการการยกย่องสรรเสริญ 4) ความต้องการความรู้และเข้าใจ 5) ความต้องการสุนทรีย์ 6) ความต้องการสร้างความสำเร็จของตนเองและการพัฒนาตามศักยภาพแห่งตน ปัจจัยอีกประการหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จและความอยู่รอดขององค์กร คือ วัฒนธรรมองค์กร ซึ่งถือได้ว่าเป็นคุณค่าร่วมที่เป็นปัจจัยเกื้อหนุนให้สมาชิกทุกคนในองค์กรก้าวไปในทิศทางเดียวกัน ช่วยผลักดันในการนำกลยุทธ์ใหม่ๆ ไปปฏิบัติโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อองค์กรจำเป็นต้องปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงอาจมีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร ฉะนั้นการมีวัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสมจึงสามารถสนับสนุนผลการดำเนินงานขององค์กรได้

2. สมการพยากรณ์ปัจจัยของสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการรับรู้ความสามารถของตน และด้านสภาพแวดล้อมของงานในองค์กร ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .66 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 43 อาจเป็นเพราะบุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นลูกจ้างชั่วคราวและพนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งมหาวิทยาลัยมีระบบการประเมินผลปฏิบัติงานซึ่งคอยควบคุมการทำงานบุคลากรอยู่ ส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนมีพฤติกรรมพยายามแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่มีให้ ลุล่วง เกิดความรู้สึกรักภูมิใจในผลสำเร็จของงานนั้น บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในความสำเร็จของมหาวิทยาลัย รวมทั้งปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จ และเป็นที่พึงพอใจของผู้บังคับบัญชา ส่วนลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อาจมาจากบุคลากรสายสนับสนุนได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถของตนเอง บุคลากรสามารถใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานจึงเกิดกระตือรือร้นอยากทำ งานในปัจจุบันให้สำเร็จสอดคล้องกับงานวิจัยของมาร์มอน (Marmon. 2002 : Abstract) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง การกำหนดสมรรถนะหลักของผู้บริหาร และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจัดการศึกษาภายใต้ข้อกำหนดของส่วนกลาง พบว่า สมรรถนะหลักสำหรับผู้บริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาตามที่กำหนดจำนวน 18 สมรรถนะ ได้แก่ สมรรถนะด้านการบริหาร การรับบุคคล การแนะนำหลักสูตรทั่วไป หลักสูตรพิเศษ การหาเงินมาช่วยเหลือ การติดตามและประเมินผล การจัดทำของงบประมาณสารสนเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ภาวะผู้นำ การมีวิสัยทัศน์ การจูงใจ การวางแผน การพัฒนาอาชีพ ความสัมพันธ์กับชุมชน การสรรหา การสอนและเทคโนโลยี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่สัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงควรส่งเสริมและกระตุ้นบุคลากรสายสนับสนุน ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน ในด้านบุคลิกภาพโดยอาจทำการฝึกอบรมให้แต่ละคนมีเอกลักษณ์โดดเด่นเฉพาะตัว ซึ่งแสดงออกทางความคิดการกระทำตลอดจนกริยามารยาทลักษณะนิสัย พฤติกรรมและอารมณ์ที่เหมาะสมกับงานของตน ด้านการรับรู้ความสามารถของตนพัฒนาโดยฝึกทักษะให้เพียงพอที่จะประสบความสำเร็จได้พร้อมๆ กับการทำให้เขารู้ว่าเขามีความสามารถจะปฏิบัติงานใช้ทักษะที่ได้รับการฝึกได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด และด้านสภาพแวดล้อมของงานในองค์กร โดยส่งเสริมและพัฒนาปัจจัยและองค์ประกอบที่แวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยปรับปรุงด้านกายภาพ สถานที่ทำงาน แสง เสียง อุณหภูมิ หรือวัสดุอุปกรณ์ ด้านทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมอื่นๆ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจึงควรพัฒนาปัจจัยเหล่านี้ เพื่อนำไปสู่การเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยพัฒนารูปแบบการเพิ่มสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อันจะได้มาซึ่งสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อการกำหนดแนวทางในการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย
2. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะบุคลากรสายสนับสนุนเท่านั้น ควรมีการศึกษาค้นคว้าปัจจัยทางจิตสังคมที่สัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในสายวิชาการ หรือบุคลากรทั้งหมดขององค์กร
3. ควรทำการวิจัยแบบผสมวิธี (Mix Method) คือ การวิจัยที่นำวิธีวิจัยเชิงคุณภาพมารวมกับการวิจัยเชิงปริมาณ นั่นคือ นอกจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างกรอบแนวคิดงานวิจัยแล้ว ยังใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพศึกษาข้อมูลและตัวแปรเกณฑ์ในบริบทของประชากรที่สนใจศึกษาให้ได้ข้อมูลเชิงลึก จากนั้นวิเคราะห์ตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าให้ได้ข้อมูลตัวแปรที่จะนำมาศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ผลการวิเคราะห์มีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

คณะกรรมการการอุดมศึกษา, สำนักงาน. กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565). โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.

ฐิติพงษ์ พิษณุธาดาพงศ์. “ยุทธวิธีการใช้ระบบสมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อผลักดันองค์กรสู่ความเป็นเลิศคู่แข่งขัน” วารสารดำรงราชานุภาพ. 6(20) : กรกฎาคม-กันยายน, 2549.

บำรุง สาริบุตร. “พัฒนาคนในองค์กรให้มีความสุขกับการทำงาน,” วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. ปีที่ 5, 2552.

พิภพ วังเงิน. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : อักษรพิทยา, 2547.

Bandura, A. The self-system in reciprocal determinism. American : Psychologist, 1978.

Marmon, DH. Core competencies of professional service providers in federally Funded education programs. The University of Tennessee, 2002.

Maslow. Motivation And Personality. 2nd ed. New York : Harper & Row, 1970.