

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากร ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวนทั้งสิ้น 1,011 คน (กองบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 2555 : 20)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 400 คน โดยคำนวณจากสูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 ; อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด. 2552 : 114)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของสมรรถนะและการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการข้อคำถามของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item Object Congruence : IOC) มีค่าเท่ากับ 0.67

3.2 การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminate Power) โดยใช้เทคนิค Item – total Correlation มีค่าระหว่าง 0.37 – 0.87

3.3 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Reliability of Test) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค Cronbach มีค่าเท่ากับ 0.97

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

ร้อยละ (Percentage)

ค่าเฉลี่ย (Mean)

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r_{xy} : Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

สรุปผลการวิจัย

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 อายุอยู่ในระหว่าง 31- 40 ปี จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมา คืออายุ 20 -30 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.60 และอายุ 41-50 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็น ร้อยละ 18.90 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 รองลงมา คือปริญญาโท จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 และปริญญาเอก จำนวน 20 คน คิดเป็น ร้อยละ

5.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001- 20,000 บาท จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 และมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และมีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมา 6- 10 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 ประสบการณ์ 11 - 15 ปี จำนวน 41 คน ร้อยละ 11.50 และประสบการณ์ 16 - 20 คน จำนวน 10.25 คน

2. สรุปผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้านและระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การมีคุณธรรม จริยธรรม ($\bar{X} = 4.43$) มีจิตบริการ ($\bar{X} = 4.25$) การทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 4.15$) ความเชี่ยวชาญในงาน ($\bar{X} = 4.08$) และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.97$) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายด้าน มีผลดังนี้

ด้านการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการพัฒนาความรู้ในวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.09$) มีการวางแผนในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.07$) มีการฝึกฝนการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ ($\bar{X} = 4.01$) มีการศึกษาดูงานนอกสถานที่เพื่อเพิ่มทักษะในงาน ($\bar{X} = 4.01$) และมีการอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มทักษะในการการทำงาน ($\bar{X} = 4.01$) ตามลำดับ

ด้านความเชี่ยวชาญในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงาน ($\bar{X} = 4.14$) มีการบูรณาการความรู้ในการทำงาน ($\bar{X} = 4.10$) มีการประสานความร่วมมือกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.08$) มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ($\bar{X} = 4.08$) และมีเทคนิคความรู้ใหม่ในการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน ($\bar{X} = 4.01$) ตามลำดับ

ด้านการมีคุณธรรมจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและมีคุณธรรม ถูกต้องตามระเบียบ ($\bar{X} = 4.49$) มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.48$) การรักษาสื่อเสียงของตนเองและขององค์กร ($\bar{X} = 4.45$) มี

ความยุติธรรมในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.45$) และมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน ($\bar{X} = 4.31$)

ตามลำดับ

ด้านมีจิตบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.37$) มีบุคลิกภาพที่เป็นมิตรและสุภาพ ($\bar{X} = 4.29$) มีความพร้อมที่จะอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.24$) ผู้รับบริการได้ประโยชน์อย่างแท้จริงในการบริการ ($\bar{X} = 4.24$) และมีเทคนิคการสร้างความประทับใจให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.15$) ตามลำดับ

ด้านการทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ และระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการทำงานแบบมีส่วนร่วมในองค์กร ($\bar{X} = 4.24$) มีการส่งเสริมให้สมาชิกทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อความสำเร็จขององค์กร ($\bar{X} = 4.21$) มีวัตถุประสงค์ของทีมงานที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.15$) มีการประยุกต์ใช้กระบวนการทำงานเป็นทีมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ($\bar{X} = 4.11$) และมีการประเมินผลการทำงานเป็นทีม และนำกลับมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.05$) ตามลำดับ

3. สรุปผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการทำงานบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลักษณะการให้บริการ ($\bar{X} = 4.13$) กระบวนการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.11$) การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.09$) และการจัดสรรทรัพยากร ($\bar{X} = 4.06$) ตามลำดับ และพิจารณารายละเอียดรายด้าน ผลดังนี้

ด้านการบรรลุเป้าหมาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เป้าหมายในการปฏิบัติงานของบุคคลสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ($\bar{X} = 4.21$) มีการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย ($\bar{X} = 4.12$) มีการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.07$) มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.06$) และมีการกำหนดตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.02$) ตามลำดับ

ด้านการจัดสรรทรัพยากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บุคลากรทำงานอย่างเต็มความสามารถ ($\bar{X} = 4.22$) มีนโยบายการประหยัดทรัพยากรในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.10$) มีการวางแผนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามลำดับขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.01$) มีการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ($\bar{X} = 4.01$) และมีการกระจายทรัพยากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการทำงานอย่างเป็นระบบและผลงานที่ออกมาถูกต้องเรียบร้อยและทันต่อเวลา ($\bar{X} = 4.18$) ในการทำงานสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการ เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ($\bar{X} = 4.16$) ผลงานที่ปฏิบัติออกมาเป็นไปตามมาตรฐานและเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.11$) งานที่ปฏิบัติเปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อย่างเต็มความสามารถ ($\bar{X} = 4.08$) และมีการทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ เพื่อช่วยลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.03$) ตามลำดับ

ด้านลักษณะการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สามารถปฏิบัติงานร่วมกับทุกฝ่ายได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.21$) สามารถสร้างเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร ($\bar{X} = 4.19$) มีการบริการที่เท่าเทียมกัน/ไม่มีระบบเส้นสาย ($\bar{X} = 4.14$) มีช่องทางการบริการที่เพียงพอต่อความต้องการของทุกฝ่าย ($\bar{X} = 4.13$) และมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการ ($\bar{X} = 4.02$) ตามลำดับ

4. สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพ การทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า สมรรถนะบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (X) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (Y) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r_{xy} = 0.792^*$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์กัน และคู่ที่มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง 5 อันดับแรก ได้แก่ การทำงานเป็นทีม (X5) การบรรลุเป้าหมาย (Y1) ($r_{xy} = 0.778^*$) การทำงานเป็นทีม (X5) ลักษณะการให้บริการ (Y4) ($r_{xy} = 0.753^*$) ความเชี่ยวชาญในงาน (X2) กระบวนการปฏิบัติงาน (Y3)

($r_{xy} = 0.741*$) การทำงานเป็นทีม (X5) การจัดสรรทรัพยากร (Y2) ($r_{xy} = 0.729*$) และ การทำงานเป็นทีม (X5) กระบวนการปฏิบัติงาน (Y3) ($r_{xy} = 0.710*$) ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ กล่าวคือ สมรรถนะกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

อภิปรายผล

1. สถานภาพส่วนบุคคล

บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 - 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท และมีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี แสดงให้เห็นว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ส่วนใหญ่ ถึงร้อยละ 67.00 ที่เป็นเพศหญิง จะมีบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) ที่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ รวมถึงมีแรงจูงใจ / เจตคติ (Motives / Attitude) ที่จะแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จในสถาบันการศึกษามากกว่าเพศชาย สอดคล้องกับ เทื่อน ทองแก้ว (2555 : ออนไลน์) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของสมรรถนะโดยอ้างถึงแนวคิดของ เดวิด แมคเคลแลนด (David C. McClelland, 1960) ว่าองค์ประกอบของสมรรถนะประกอบด้วย 5 ส่วนคือ 1) ความรู้ (Knowledge) 2) ทักษะ (Skill) 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept) 4) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น และ 5) แรงจูงใจ/เจตคติ (Motives/Attitude) เป็นแรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ จากการศึกษา พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 ถึง 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในการทำงาน 1 ถึง 5 ปี แสดงให้เห็นว่า บุคลากรส่วนใหญ่อยู่ในวัยที่ยังมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ยังมีอนาคตที่สดใส และมีโอกาสที่จะแสวงหาความก้าวหน้าในชีวิต รวมทั้งเป็นผู้ที่มีความรู้ และทักษะในการทำงานมาแล้ว จึงเป็นหนทางที่ดี ในการที่จะนำสมรรถนะของบุคลากรมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนา เพื่อมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ของสถาบัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สาริสา จันทร์สาขา (2554 : 104) ได้ทำการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการเงินและด้านพัสดุ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่โดยรวม และจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดยรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก และบุคลากรที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับสมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านความร่วมมือร่วมใจ

และด้านความยืดหยุ่นผ่อนปรนสูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี และบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 9 ปี จะมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความยืดหยุ่นผ่อนปรน มากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ระดับสมรรถนะของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

จากการศึกษา พบว่า สมรรถนะของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้านและระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การมีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตบริการ การทำงานเป็นทีม ความเชี่ยวชาญในงาน และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า บุคลากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในงานบริการโดยยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรม ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สถาบันการศึกษาจะต้องมุ่งเน้นงานบริการเชิงวิชาการ โดยมีนักศึกษาเป็นศูนย์กลาง และยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรม อันจะส่งผลให้สถาบันมีความก้าวหน้า และได้รับความเชื่อถือจากสังคมภายนอก ทั้งนี้ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จะต้องมีส่วนร่วม มีการทำงานเป็นทีม และมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ทั้งทางด้านความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน

ด้านการมีคุณธรรมจริยธรรม พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส และมีคุณธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน รักษาชื่อเสียงของตนเองและขององค์กร มีความยุติธรรม และมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน สอดคล้องกับ ประมา ศาสตราจารย์ (2550 : 102) ทำการศึกษาเพื่อสร้างเกณฑ์สมรรถนะในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน โดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์สมรรถนะตามต้นแบบสมรรถนะสำหรับข้าราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า สมรรถนะที่มีความสำคัญที่สุดในการประเมินบุคคลโดยอิงเกณฑ์สมรรถนะในการปฏิบัติงานคือ จริยธรรม และสอดคล้องกับ สถาบันการจัดการแห่งประเทศนิวซีแลนด์ (New Zealand Institute of Management, 2005 ; อ้างถึงใน ชัชวาล ทัศนวิษ. ออนไลน์) ได้ทำการศึกษาและจัดกลุ่มสมรรถนะของผู้บริหาร โดยทำการจัดกลุ่มตามภาระหน้าที่และตามคุณลักษณะเฉพาะของสมรรถนะ พร้อมกับตำแหน่งทางการบริหาร เป็นกรอบในการพิจารณา โดยได้ข้อสรุปถึงสมรรถนะของผู้บริหารระดับนโยบาย (Governance) ซึ่งเป็นสมรรถนะที่ผู้บริหารจะต้องมีเพิ่มเติมซึ่งในภาพรวมก็คือความสามารถในการมองภาพรวมขององค์กรและกำกับดูแลบนพื้นฐานที่เกี่ยวกับภาระหน้าที่ที่สำคัญ ได้แก่ การกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์พันธกิจขององค์กร การกำหนด

รูปแบบวัฒนธรรมองค์กรและพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวัง ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มุ่งเสริมสร้างคุณค่าทางจริยธรรมตามจุดเน้น หรือความต้องการของสังคม

ด้านมีจิตบริการ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีบุคลิกภาพที่เป็นมิตรและสุภาพ และมีความพร้อมที่จะอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการอย่างหลากหลาย และได้ประโยชน์อย่างแท้จริง สอดคล้องกับ โคห์ราน (Cochran, Graham R. 2009 : 117) ได้พัฒนารูปแบบสมรรถนะในศตวรรษที่ 21 ของหน่วยส่งเสริมการศึกษาของมหาวิทยาลัยโอไฮโอ สหรัฐอเมริกา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและตรวจสอบรูปแบบความสามารถสำหรับองค์กรส่งเสริมของรัฐ การศึกษารายนี้ เป็นงานวิจัยเชิงปฏิบัติการที่เกิดขึ้นใน Ohio State University Extension (OSUE) โดยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในองค์กร ผลการศึกษา พบว่า สำหรับพนักงาน OSUE 14 สมรรถนะหลักที่ระบุ คือ การสื่อสาร การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และการบริการลูกค้าที่หลากหลาย

ด้านการทำงานเป็นทีม พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีการทำงานแบบมีส่วนร่วม มีการส่งเสริมให้สมาชิกทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ มีการประยุกต์ใช้กระบวนการทำงานเป็นทีมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และมีการประเมินผลการทำงานเป็นทีม เพื่อนำกลับมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ เอกอนงค์ คงประสม (2554 : 115) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อส่งเสริมยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยศิลปากรสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จากผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อส่งเสริมยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยศิลปากรสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ สมรรถนะด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิต รองลงมาคือสมรรถนะด้านการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยี สมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสาร สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม และสมรรถนะด้านการคิดแบบองค์รวม และสอดคล้องกับ พิสมัย พวงคำ (2551 : 112) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า สมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการประกอบด้วย การทำงานเป็นทีม การใช้สารสนเทศและเทคโนโลยี การสื่อสาร และทักษะในการสื่อสาร และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Weller (2001) ที่ศึกษาเรื่อง Department Heads : The Most Underutilized Leadership Position พบว่า ความรู้ ทักษะ ที่ทำให้บุคลากรในภาควิชาประสบความสำเร็จประการหนึ่ง คือการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับงานวิจัยของ Wright (2001) ที่วิจัยเรื่อง HR competencies : Getting Them Right พบว่า กลยุทธ์สำคัญในการติดตามงานและเป็นตัวขับเคลื่อนความสำเร็จที่สำคัญขององค์กร คือ ทักษะการทำงานระหว่างบุคคล หรือการทำงานเป็นทีม

ด้านการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชี่ยวชาญในงานนั้น บุคลากรส่วนใหญ่มีการวางแผนและพัฒนาความรู้ในวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง มีการฝึกฝนการปฏิบัติงาน การศึกษาดูงาน และมีการอบรมสัมมนา เพื่อเพิ่มทักษะให้เกิดความเชี่ยวชาญ โดยนำความรู้ และทักษะ ไปบูรณาการในการทำงาน และประสานความร่วมมือกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง รวมทั้งนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ ใช้ในการทำงาน และสร้างเทคนิคความรู้ใหม่ในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน สอดคล้องกับ อับดุลลาห์ (Abdul Hamid Abdullah. 2011 : 240) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะ ผู้ปฏิบัติการทรัพยากรมนุษย์ ตามโมเดลการรับรู้ของนักทรัพยากรมนุษย์และที่ปรึกษาชาวมาเลเซีย จุดมุ่งหมายของการศึกษา คือ การพิสูจน์โมเดลที่ใช้พัฒนาสมรรถนะนักปฏิบัติการทรัพยากรมนุษย์ หรือ HR Competency ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือผู้ปฏิบัติงานด้านทรัพยากรมนุษย์และที่ปรึกษาด้านทรัพยากรบุคคลในประเทศมาเลเซีย ผลการศึกษา พบว่า สมรรถนะที่สำคัญใน HR Competency คือการสร้างความสัมพันธ์และกระบวนการความน่าเชื่อถือส่วนบุคคล รวมถึงการจัดการมีความยืดหยุ่นข้อมูลการแสวงหาความคิดริเริ่มที่แข็งแกร่ง ความภาคภูมิใจที่ทำงาน และความสามารถในการเปลี่ยนแปลงความเป็นผู้นำในการพัฒนาองค์กร เป็นต้น

3. ระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

จากการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลักษณะการให้บริการ กระบวนการปฏิบัติงาน การบรรลุเป้าหมาย และการจัดสรรทรัพยากร ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จะเน้นในเรื่องลักษณะบริการที่เป็นระบบ โดยยึดกระบวนการบริการที่มีเป้าหมาย และมีการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านลักษณะการให้บริการ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีการปฏิบัติงานร่วมกับทุกฝ่าย ได้เป็นอย่างดี มีเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีลักษณะการบริการที่เท่าเทียมกัน/ไม่มีระบบเส้นสาย รวมทั้งมีช่องทางบริการที่เพียงพอต่อความต้องการของทุกฝ่าย และมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการ เพื่อตอบสนองผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพและทั่วถึง

ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน บุคลากรส่วนใหญ่ มีการทำงานอย่างเป็นระบบและผลงานที่ออกมาถูกต้องเรียบร้อยและทันต่อเวลา สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการบริการ เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เป็นไปตามมาตรฐานและเป้าหมายของหน่วยงาน และเปิด

โอกาสให้บุคลากรได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อย่างเต็มความสามารถ สอดคล้องกับ สมใจ ลักษณ์ (2543 : 95) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ และทำงานให้สำเร็จได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กร และนอกจากนี้ ประสิทธิภาพของบุคคล การมีประสิทธิภาพหมายความว่า การทำงานเสร็จ โดยการสูญเสียเวลาและเสียพลังน้อยที่สุด คำนิยมการทำงานที่ยึดมั่นกับสังคม คือ ขการทำงานได้เร็วและได้งานดี โดยนำตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรมาใช้เป็นตัวประเมิน ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการปฏิบัติงาน และ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสอดคล้องกับ พิระพงศ์ ภักดิ์ (2555 : 68) ได้สรุปขั้นตอนเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อบริหารค่าใช้จ่าย บริหารเวลางานในองค์กร ให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับงบประมาณ อาทิเช่น ยกเลิกรายงานที่ไม่จำเป็น ลดขั้นตอนการอนุมัติ ลดเวลาการตัดสินใจโดยกำหนดผู้อำนวยการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ให้มีน้อยคน ฝึกอบรมพัฒนา จัดสรรจำนวนพนักงานให้เหมาะสมกับงาน และจำนวนงานในสำนักงาน พนักงานควรมีการสับเปลี่ยนหน้าที่การทำงานกันบ้าง เพื่อสามารถทำงานทดแทนกันได้ นอกจากนี้ในกระบวนการปฏิบัติงานนั้นจะต้องคำนึงถึงมาตรฐานการปฏิบัติงานด้วย เป็นต้น

ด้านการบรรลุเป้าหมาย องค์กรมีการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานของบุคคล สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร โดยการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่ชัดเจน มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน และมีการกำหนดตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2548 : 198) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ โดยพิจารณาจากความสามารถในการแปรรูปปัจจัยนำเข้าให้เป็นผลลัพธ์ ในปริมาณที่ต้องการซึ่งมักจะเปรียบเทียบเป็นร้อยละ สอดคล้องกับ พิสมัย พวงคำ (2551 : 112) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของบุคลากรสานสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ข้อหนึ่ง คือ การพัฒนาทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน ด้วยการการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานและการปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงาน การวัดและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับ จิระประภา อัครบวร (2549 : 71-72) ได้กล่าวไว้ว่าหากจะพิจารณาถึง ประโยชน์ที่องค์กรและบุคคลในองค์กรจะได้รับจากการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานขึ้นใช้ก็พบว่ามีด้วยกันหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะ

ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็น มีความชัดเจนมองเห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้น และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานได้ 2) ด้านการสร้างแรงจูงใจ มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่มาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถจะเกิดความรู้สึกท้าทาย ผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งความสำเร็จจะเกิดความมานะพยายาม ผู้ปฏิบัติงานดีจะเกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน 3) ด้านการปรับปรุงงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานที่มีคุณภาพจะต้องปฏิบัติอย่างไร ช่วยให้ไม่ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง ทำให้มองเห็นแนวทางในการปรับปรุงงานและพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่า และเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มผลผลิต 4) ด้านการควบคุมงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่และส่งผ่านคำสั่งได้ง่ายขึ้น ช่วยให้สามารถดำเนินงานตามแผนง่ายขึ้นและควบคุมงานได้ดีขึ้น และ 5) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ทำได้กับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจน และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้ดีขึ้น

ด้านการจัดสรรทรัพยากร พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีการวางแผนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามลำดับขั้นตอน มีการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน หน่วยงานมีนโยบายการประหยัดทรัพยากร และมีการกระจายทรัพยากร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ รวิภา ชรรม โขติ (2555 : 98) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดสรรทรัพยากร หมายถึง การจัดหา จัดมอบ หรือจัดแบ่งทรัพยากรให้กับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้หน่วยงานหรือบุคลากรได้ใช้ทรัพยากรที่เหมาะสม เพื่อการดำเนินงานสู่เป้าหมายขององค์กร การจัดสรรทรัพยากรมีความสำคัญต่อระบบการบริหารงานคุณภาพด้วยสาเหตุสำคัญ 2 ประการ คือ 1) ทรัพยากรเป็นต้นทุนการผลิต / การบริการ 2) ทรัพยากรเป็นจุดเริ่มต้นของคุณภาพ นอกจากนี้ยังกล่าวถึงการจัดสรรทรัพยากร (Provision of Resource) ซึ่งทรัพยากรที่ใช้ในการผลิต / การบริการ แบ่งได้ 2 ประเภท คือ ประเภทที่ 1 ทรัพยากรบุคคล หรือทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กรทุกคน และประเภทที่ 2 ทรัพยากรด้านเทคโนโลยี/เครื่องจักร/อุปกรณ์ สำนักงาน หรือสิ่งอำนวยความสะดวก หรือสิ่งที่สนับสนุนให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ

4. ความสัมพันธ์ของสมรรถนะกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า สมรรถนะบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r_{xy} = 0.792^*$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และคู่ที่มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง 5 อันดับแรก ได้แก่

การทำงานเป็นทีม (X5) สัมพันธ์กับ การบรรลุเป้าหมาย (Y1) ($r_{xy} = 0.778^*$) กล่าวคือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามส่วนใหญ่มีการทำงานแบบมีส่วนร่วมตามที่องค์กรได้กำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดไว้ และยังมีการส่งเสริมให้บุคลากรทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ มีการประยุกต์ใช้กระบวนการทำงานเป็นทีมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำกลับมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน รวมทั้งองค์กรต้องกำหนดหรือสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่ชัดเจน สอดคล้องกับ ปราโมทย์ เบนจกกาญจน์ (2545 : 50) ได้กล่าวถึงการทำงานเป็นทีมว่า การบริหารองค์กร เป็นการดำเนินการให้บุคคลในองค์กร พยายามผลัดกันให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้ การที่จะทำการดำเนินงานประสบความสำเร็จได้ จำเป็นต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม เพราะมีการช่วยเหลือพึ่งพากัน ถ้าบุคคลใดแยกตัวอยู่คนเดียวจะมีปัญหาจะทำการสิ่งใดย่อมประสบความสำเร็จได้ยาก เนื่องจากการที่คนหลายคนมาร่วมกันทำงานย่อมช่วยกันคิด ช่วยกันทำและต่างก็นำความสามารถของตนมาร่วมเข้ากับความสามารถของคนอื่น ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ และยังสอดคล้องกับ จริยา นุชยะประภัสสร (2552 : 38) ได้ให้ความเห็นว่า การขับเคลื่อนระบบบริหารผลการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างประสบความสำเร็จ หัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนต้องให้ความสำคัญกับปรัชญาพื้นฐาน 4 ประการ คือ (1) การมีส่วนร่วมของพนักงาน (2) การสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถในการบริหารจัดการ (3) การพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และ (4) การสร้างแรงจูงใจอย่างเหมาะสม เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่องค์กรต้องการอย่างต่อเนื่อง ระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน จึงเป็นการบริหารจัดการแบบบูรณาการเพื่อขับเคลื่อนให้บุคลากรในองค์กรมีผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ เป็นกระบวนการที่เชื่อมโยง โดยเริ่มจากขั้นตอนต่างๆ 5 ขั้นตอนประกอบด้วย ขั้นตอนการวางแผน

(Plan) ผลลัพธ์ที่ต้องการจากตำแหน่งงาน ขั้นตอนการติดตาม (Monitor) เพื่อทราบว่าเป็นไปตามที่กำหนดกับผลที่ปฏิบัติได้จริงเป็นอย่างไร ขั้นตอนการพัฒนา (Develop) ไม่ว่าจะโดยวิธีการสอนงาน (Coaching) หรือการให้คำปรึกษา ขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนด (Appraise) และขั้นตอนการให้ผลตอบแทนตามผลงาน (Reward) อย่างเหมาะสม

การทำงานเป็นทีม (X5) สัมพันธ์กับ ลักษณะการให้บริการ (Y4) ($r_{xy} = 0.753^*$)

กล่าวคือ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปฏิบัติงานตามระบบและกระบวนการอย่างมีส่วนร่วมตามวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้มาใช้บริการทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้รับประโยชน์สูงสุด สอดคล้องกับ ชงชัย สันติวงษ์ (2543 : 34) ได้ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมไว้ว่า ทีม (Team) หมายถึง บุคคลที่ทำงานร่วมกันอย่างประสานงานภายในกลุ่ม กล่าวคือ เป็นการรวมตัวของกลุ่มคนที่ต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน ในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จ และยังกล่าวถึงทีมงาน คือ กลุ่มคนที่มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างจะใกล้ชิดและคงความสัมพันธ์อยู่ค่อนข้างจะถาวรซึ่งประกอบด้วยหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน โดยร่วมกันทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีมงาน “การทำงานเป็นทีม” เป็นความร่วมมือร่วมใจของบุคคล เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายร่วมกัน โดยต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ (3P) ได้แก่ 1) มีวัตถุประสงค์ (Purpose) ต้องชัดเจน 2) มีการจัดลำดับความสำคัญ (Priority) ในการทำงาน และ 3) มีผลการทำงาน (Performance) และยังสอดคล้องกับ จิตตินันท์ เชชะคุปต์ (2542 : 56) ได้กล่าวถึงลักษณะของการให้บริการไว้ว่าเป็นขบวนการของการปฏิบัติการณ์เพื่อผู้อื่น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ประทับใจแต่ต้องอยู่ภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรหรือไม่ทำให้องค์กรเสียหายทั้งชื่อเสียงทั้งทรัพย์สินทั้งภาพลักษณ์ ดังนั้น การบริการจะมีส่วนประกอบ 3 ส่วน เพื่อให้เกิดความสำเร็จ คือ 1) ผู้ให้บริการ คือ บุคคลผู้ให้บริการลูกค้า 2) ผู้ใช้บริการ คือ บุคคลผู้เข้ามาใช้บริการจากผู้ให้บริการ 3) บริการ คือ งานที่ผู้ให้บริการสนองต่อผู้ให้บริการ

ความเชี่ยวชาญในงาน (X2) สัมพันธ์กับ กระบวนการปฏิบัติงาน (Y3) ($r_{xy} = 0.741^*$)

กล่าวคือ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ การประสานความร่วมมือในงานกับส่วนต่าง ๆ อย่างเป็นระบบและกระบวนการ ทั้งยังได้มีการบูรณาการความรู้ และวิธีการเทคนิคต่าง ๆ รวมทั้งนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพการทันต่อเวลา และถูกต้องมาตรฐานและเป้าหมายที่องค์กรกำหนด สอดคล้องกับงานวิจัยของ คาลเทอร์

(Kanter 2007 : 195) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการกับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลเป็นผลมาจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง โดยตำแหน่งนั้นจะถูกจัดวางให้เข้าถึงอำนาจและโอกาสที่จะเสริมให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน โดยอาศัยปัจจัยหลายประการ เช่น สภาพการทำงานที่ดี การมีเครื่องมืออุปกรณ์ ค่าตอบแทน สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการได้รับการสนับสนุน ช่วยเหลือพิเศษ แนะนำจากบุคคลอื่นความสามารถ ของบุคคลแตกต่างกันไปตามความถนัด ลักษณะทางบุคลิกภาพ ความสนใจ แรงจูงใจ อายุ เพศการศึกษา ประสบการณ์ ความเชื่อ และค่านิยม และยังสอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2555 : 53) ได้ให้ความหมายว่าเป็นผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่งซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน จะเป็นลักษณะข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาในงานที่ต้องปฏิบัติ โดยจะมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลาย ๆ ด้านด้วยกัน อาทิ ด้านปริมาณคุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากมาตรฐานของงานบางประเภท จะออกมาในรูปของปริมาณ ในขณะที่บางประเภทอาจออกมาในรูปของคุณภาพองค์กรจึงจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้น ๆ

การทำงานเป็นทีม (X5) สัมพันธ์กับ การจัดสรรทรัพยากร (Y2) ($r_{xy} = 0.729^*$) กล่าวคือ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีส่วนร่วมปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ขององค์กรมีการวางแผนการปฏิบัติงานตามลำดับขั้นตอน มีการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน โดยสร้างและดำรงความสัมพันธ์ มีการพึ่งพาซึ่งกันและกันกับสมาชิกอื่น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญใจ สนธิสวัสดิ์ (2547 : 2) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี กองคลังสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่บัญชีภายในกองคลังและกลุ่มบุคคลผู้มาติดต่อฝ่ายงานบัญชีกองคลัง รวมทั้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ภายในกองคลัง เห็นว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของฝ่ายงานบัญชี อยู่ในระดับปานกลาง สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาติดต่อได้ในระดับหนึ่งแต่ไม่สูงเท่าที่ควร สำหรับปัจจัยนำเข้า พบว่า ฝ่ายงานบัญชี กองคลัง มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความเพียงพอ 1) ด้านวัสดุ

อุปกรณ์ และเครื่องมือในด้านเชิงปริมาณและคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลาง แสดงถึงยังมีความต้องการอยู่พอสมควร 2) ด้านปริมาณและคุณภาพเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับต่ำ แสดงถึงมีความต้องการเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถเพิ่มมากขึ้น 3) ด้านงบประมาณอยู่ในระดับต่ำ แสดงถึงมีความต้องการงบประมาณมาก 4) ด้านความแม่นยำถูกต้องในระเบียบและกฎหมาย อยู่ในระดับปานกลางแสดงถึงการทำงานยังมีข้อบกพร่องและควรได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น 5) ด้านผู้นำ อยู่ในระดับปานกลาง แสดงถึง มีความพอใจต่อการบริหารของผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาที่อยู่พอสมควร และยังสอดคล้องกับ

รวีกา ธรรมโชติ (2555 : 98) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดสรรทรัพยากร หมายถึง การจัดหา จัดมอบ หรือจัดแบ่งทรัพยากรให้กับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้หน่วยงานหรือบุคลากร ได้ใช้ทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อการดำเนินงานสู่เป้าหมายขององค์กรการจัดสรรทรัพยากรมีความสำคัญต่อระบบการบริหารงานคุณภาพด้วยสาเหตุสำคัญ 2 ประการ คือ สาเหตุ 1 ทรัพยากรเป็นต้นทุนการผลิต / การบริการ สาเหตุ 2 ทรัพยากรเป็นจุดเริ่มต้นของคุณภาพ นอกจากนี้ยังกล่าวถึงการจัดสรรทรัพยากรซึ่งทรัพยากรที่ใช้ในการผลิต / การบริการ แบ่งได้ 2 ประเภท คือ ประเภทที่ 1 ทรัพยากรบุคคล หรือทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กรทุกคน ประเภทที่ 2 ทรัพยากรด้านเทคโนโลยี/เครื่องจักร / อุปกรณ์สำนักงาน หรือสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก หรือสิ่งที่สนับสนุนให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ

การทำงานเป็นทีม (X5) สัมพันธ์กับ กระบวนการปฏิบัติงาน (Y3) ($r_{xy} = 0.710*$) กล่าวคือ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีส่วนร่วมปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ขององค์กร มีการวางแผนการปฏิบัติงานตามลำดับขั้นตอน และยังสามารถนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ทันต่อเวลา ถูกต้องตามมาตรฐานและเป้าหมายที่องค์กรกำหนด สอดคล้องกับ ณีฎฐพันธ์ เจริญนันท์ (2546 : 10) ได้กล่าวว่าการทำงานเป็นทีม หมายถึง การร่วมกันทำงานของสมาชิกที่มากกว่า 1 คน โดยที่สมาชิกทุกคนนั้นจะต้องมีเป้าหมายเดียวกันจะทำอะไรแล้วทุกคนต้องยอมรับร่วมกันมีการวางแผนการทำงานร่วมกันการทำงานเป็นทีมมีความสำคัญในทุกองค์กรการทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานการทำงานเป็นทีมมีบทบาทสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือของกลุ่มสมาชิกเป็นอย่างดี ซึ่งลักษณะที่สำคัญของทีมมี 4 ประการ ได้แก่

1. การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคล หมายถึง การที่สมาชิกตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีความเกี่ยวข้องกัน ในกิจการของกลุ่ม / ทีม ตระหนักในความสำคัญของคุณและกัน แสดงออกซึ่ง การยอมรับ การให้เกียรติกัน สำหรับกลุ่มขนาดใหญ่มักมีปฏิสัมพันธ์กันเป็นเครือข่ายมากกว่าการ ติดต่อกันตัวต่อตัว

2. มีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกัน หมายถึง การที่สมาชิกกลุ่มจะมีส่วนกระตุ้น ให้เกิดกิจกรรมร่วมกันของทีม / กลุ่ม โดยเฉพาะจุดประสงค์ของสมาชิกกลุ่มที่สอดคล้องกับองค์กร มักจะนำมาซึ่งความสำเร็จของการทำงานได้ง่าย

3. การมีโครงสร้างของทีม / กลุ่ม หมายถึง ระบบพฤติกรรม ซึ่งเป็นแบบแผน เฉพาะกลุ่มสมาชิกกลุ่มจะต้องปฏิบัติตามกฎหรือมติของกลุ่ม ซึ่งอาจจะเป็นกลุ่มแบบทางการ (Formal Group) หรือกลุ่มแบบไม่เป็นทางการ (Informal Group) ก็ได้ สมาชิกทุกคนของกลุ่ม จะต้องยอมรับและปฏิบัติตามเป็นอย่างดี สมาชิกกลุ่มย่อย อาจจะมีกฎเกณฑ์แบบไม่เป็นทางการ มีความสนิทสนมกันอย่างใกล้ชิดระหว่างสมาชิกด้วยกัน

4. สมาชิกมีบทบาทและมีความรู้สึกร่วมกัน การรักษายบทบาทที่มั่นคงในแต่ละ ทีม / กลุ่ม จะมีความแตกต่างกันตามลักษณะของกลุ่ม รวมทั้งความรู้ความสามารถของสมาชิก โดยจัดการจัดแบ่งบทบาทและหน้าที่ ความรับผิดชอบ กระจายงานกันตามความรู้ ความสามารถ และความถนัดของสมาชิก

การทำงานเป็นทีมเป็นแรงจูงใจสำคัญที่จะผลักดันให้เป็นผู้ที่ที่ดี การที่จะนำทีมให้ ประสบความสำเร็จในการทำงาน จำเป็นต้องค้นหาคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมให้พบระลึก ไว้เสมอว่าทุกคนมีอิสระในตัวเอง ขณะเดียวกันก็เป็นส่วนหนึ่งของทีม แล้วจึงนำเอากลยุทธ์ในการ สร้างทีมเข้ามาใช้เพื่อให้ทุกคนทำงานร่วมกันและประสบความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

- 1.1 ควรมีการส่งเสริมและสร้างจิตสำนึกที่ดีในการทำงานให้กับบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เช่น การจัดอบรมให้บุคลากรได้รับฟังบรรยายเกี่ยวกับเรื่องของคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรมีจิตสำนึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน
- 1.2 ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองในเรื่องของการมีจิตบริการ ความมุ่งมั่น ตั้งใจ รวมทั้งการมีวิธีการเทคนิคต่าง ๆ ให้กับผู้ที่มารับบริการ เช่น การจัดกิจกรรมละลายพฤติกรรม หรือการเชิญวิทยากรมาให้ความรู้ในเรื่องของการมีจิตบริการ เป็นต้น
- 1.3 ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการที่ทันสมัย รวดเร็ว และเพียงพอต่อความต้องการของทุกฝ่าย เช่น การอบรมทักษะทางคอมพิวเตอร์เกี่ยวกับเรื่องของการใช้โปรแกรมต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถและรวดเร็ว
- 1.4 ควรมีส่งเสริมให้บุคลากรได้มีการทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ เพื่อช่วยลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน และเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง เช่น การส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมในเรื่องที่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ
- 1.5 ควรส่งเสริมให้บุคลากร มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อพูนความรู้และทักษะ เช่น การศึกษาดูงานนอกสถานที่ การไปอบรมสัมมนาในงานที่ปฏิบัติหรือที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมาย
- 1.6 ควรมีการตั้งหรือกำหนดวัตถุประสงค์ของการทำงานให้ชัดเจนและส่งเสริมให้บุคลากรได้ทำงานร่วมกันเป็นทีม เช่น การจัด โครงการหรือกิจกรรมเพื่อละลายพฤติกรรมให้กับบุคลากรทุกคนในองค์กร โดยการเชิญทีมวิทยากรจากหน่วยงานภายนอกเป็นผู้จัดกิจกรรม เพื่อที่จะได้ให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานร่วมกับทุกฝ่ายได้เป็นอย่างดี
- 1.7 ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรได้ให้นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น การจัดอบรมให้กับบุคลากรเกี่ยวกับการใช้ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อความรวดเร็วถูกต้องและลดความซ้ำซ้อนของงาน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาหรือทำวิจัยเกี่ยวกับเรื่องของการมีคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2.2 ควรมีการศึกษาหรือทำวิจัยเกี่ยวกับเรื่องของการมีจิตบริการของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2.3 ควรศึกษาแนวทางในการพัฒนาตนเองเพื่อการพัฒนาสมรรถนะส่วนบุคคลของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY