

Guidelines for Developing the Performance of Support Personnel in Chaiyaphum Rajabhat University

แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

Arunee Prabpayak^{1,*}, and Waraporn Lertkarnpoom²

อรุณี ปราบพัยค์^{1,*}, และ วราภรณ์ เลิศคามป้อม²

¹Central Division, Office of the President, Chaiyaphum Rajabhat University

²Office of Academic Promotion and Lifelong Learning, Chaiyaphum Rajabhat University

¹กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

²สำนักส่งเสริมวิชาการและจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิต มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

Article Info	ABSTRACT
Article history: Received: September 5th, 2025 Revised: October 1st, 2025 Accepted: October 6th, 2025 Published: December 31st, 2025	This research had the following objectives: 1. To study the guidelines for developing the performance of support personnel at Chaiyaphum Rajabhat University. 2. To compare the development approaches of support personnel at Chaiyaphum Rajabhat University. Population and sample consisted of support personnel. The sample size was calculated using the Krejcie & Morgan formula, totaling 123 people. The instrument used was a questionnaire. The statistics used were percentage, mean, t-test, standard deviation, F-test. The research results found that 1) The study of the development guidelines for the performance of support personnel at Chaiyaphum Rajabhat University is at a high level overall. 2) The comparison of the opinions of support personnel at Chaiyaphum Rajabhat University regarding the development guidelines for support personnel at Chaiyaphum Rajabhat University, which categorized by gender and length of employment in overall, there were significant differences at the statistical level of .05. The study of guidelines for support personnel suggests guidelines for improving work performance, including training to develop skills and knowledge, and improving work processes. For example, allowing employees to fully utilize their abilities, wit, intelligence, methods, and decision-making in solving problems, setting clear goals, prioritizing, and using technology. and self-development such as self-awareness, emotional management, learning from mistakes to increase efficiency and effectiveness in work performance.
Keywords: Development Guidelines, Operations, Support Personnel	
Corresponding Author: Arunee Prabpayak Central Division, Office of the President, Chaiyaphum Rajabhat University *Email:arunee141214@gmail.com	

This is an open access article under
the CC BY-NC-SA license.



คำสำคัญ:

แนวทางการพัฒนา,
การปฏิบัติงาน,
บุคลากรสายสนับสนุน

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ 2. เพื่อเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน หาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรเครชีและมอร์แกน จำนวน 123 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสถิติ t – test ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน F – test ผลการวิจัยพบว่า 1) การศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำแนกตามเพศ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า ควรมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน เช่น เปิดโอกาสให้บุคลากรใช้ความสามารถ ให้อำนาจ ปรึกษาหารือ การตัดสินใจในการแก้ปัญหาได้อย่างเต็มที่ การตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน การจัดลำดับความสำคัญ และการใช้เทคโนโลยี และการพัฒนาตนเอง เช่น การตระหนักรู้ในตนเอง การจัดการอารมณ์ การเรียนรู้จากความผิดพลาด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

1. บทนำ (Introduction)

การพัฒนาบุคลากรถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการบริหารองค์การภาครัฐใน ปัจจุบันเพราะมนุษย์จัดได้ว่า เป็นทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญ และการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ตลอดจนการจัดการกระบวนการนั้นมีบทบาทในการทำให้บุคลากรทำงานในหน้าที่ของตนและการ ดำเนินงานในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากผลกระทบจาก สถานการณ์ ทางด้านนโยบายการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมมีการเปลี่ยนแปลง หน่วยงานจึงจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรให้เกิดสัมฤทธิ์ผลและเป็นประโยชน์ในองค์กรมากที่สุด ในขณะเดียวกัน บุคคลผู้ทำงานให้กับองค์กรเมื่อมีความพึงพอใจในการทำงานและมีความสุข คุณภาพ ชีวิตที่ดีนั้นจะเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรและเต็มใจในปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการบริหารงานไม่ว่าภาครัฐ หรือเอกชน ผู้บริหารทุกคนล้วนมีความต้องการให้ บุคลากรของตนได้รับการพัฒนา และต้องการให้บุคลากรของตนมีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ซึ่ง บุคคลที่มีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาจะมีความพร้อมต่อการแข่งขัน และจะเป็นบุคคลที่พร้อม รับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หน่วยงานหรือองค์กรใดก็ตามที่บุคลากรมีการพัฒนาตนเอง ย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการท างานและนำมาซึ่ง

ความเจริญก้าวหน้าขององค์กรนอกเหนือจาก การพัฒนาบุคลากรเพื่อองค์กรแล้ว การพัฒนาตนเองของบุคลากรยังส่งผลต่อความสำเร็จหรือเพื่อ ความก้าวหน้าในอาชีพอีกด้วย (Phookklang, 2018)

บุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญต่อ การบริหารและการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องได้รับการพัฒนาทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ที่สอดคล้องกับงานในหน้าที่หลัก และส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนสามารถปฏิบัติงานได้อย่าง มีคุณภาพและมีประสิทธิผล โดยบุคลากรสายสนับสนุนมีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งทุกตำแหน่งของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ถือว่ามีความสำคัญต่อหน่วยงาน ซึ่งต้องปฏิบัติหน้าที่ในการควบคุมจัดการงานต่าง ๆ เช่น งานธุรการ งานบุคคล งานจัดระบบ งานการเงิน และบัญชี งานพัสดุ งานจัดพิมพ์และจ่ายเอกสาร งานวางแผนแบบแผน งานรวบรวมข้อมูล งานบริการวิชาการ เป็นต้น ซึ่งจำเป็นต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ สามารถปฏิบัติงานต่าง ๆ ด้วยความชำนาญและถูกต้อง เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ และมีการพัฒนาตนเองและ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จได้ด้วยดี (Rukjanyaban, 2014)

การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนจำเป็นต้องประเมินความสามารถของบุคลากรของ องค์กรให้รู้ว่ามีจุดแข็งอะไรที่ต้องส่งเสริมสนับสนุนและมีจุดอ่อนอะไรที่ต้องปรับปรุงแก้ไขที่สำคัญการ พัฒนาเพื่อให้รู้ทันความเป็นไปของโลกธุรกิจในอนาคต ทั้งด้านทักษะการปฏิบัติงาน ความสามารถในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว รวดเร็ว ถูกต้อง และ ความชำนาญในการปฏิบัติงานเป็นที่เชื่อถือและยอมรับ ด้านแรงจูงใจการปฏิบัติงาน ส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่มากระตุ้นให้ ต้องการงาน ได้แก่ ค่าชมเชย ค่าตอบแทน การลงโทษ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และชุมชน ความภาคภูมิใจในตำแหน่ง หน้าที่ ความพอใจในงาน (Phookklang, 2018) ด้านการติดต่อประสานงาน การที่ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ลุล่วงไปตามความมุ่งหมายของหน่วยงานหรือตามที่ได้รับมอบหมายให้ทำนั้นการจัดระเบียบ วิธีการทำงาน เพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว ไม่ทำให้งานซ้อนกัน ขัดแย้งกันหรือเหลื่อมล้ำกัน (Rukjanyaban, 2014)

ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน พัฒนาเกี่ยวกับการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม เพื่อปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นอย่างราบรื่น ด้านรูปแบบ วิธีการ และกิจกรรม ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาการปฏิบัติงาน ให้มีความรู้ความเข้าใจความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น (Siriyanon, 2017)

ดังนั้นผู้ศึกษาในฐานะผู้ปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน จึงสนใจ ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ โดยศึกษาในประเด็น คือ ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ด้านแรงจูงใจการปฏิบัติงาน ด้านการติดต่อประสานงาน ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน และด้านรูปแบบ วิธีการ และกิจกรรม เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรดังกล่าวที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการงานของในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์งานวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
2. เพื่อเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

3. การทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง (Literature Review)

3.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

หลักปฏิบัติเพื่อประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับอุปนิสัยและทัศนคติของแต่ละบุคคล โดยผู้ที่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานนั้นควรเริ่มจากการปรับเปลี่ยน ทัศนคติเกี่ยวกับตนเอง (Ruangdetsakul, 2009) ได้ให้หลักปฏิบัติเพื่อประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานนี้

1. เป็นผู้ที่มอง หรือมีวิธีคิดในทางบวก (Positive Thinking) เสมอ ทำให้ไม่ย่อท้อ ต่ออุปสรรคต่าง ๆ เพราะในสิ่งที่ไม่ดีก็มักจะมีสิ่งที่ดีซ่อนไว้เสมอ อยู่ที่วิธีการมองของเราเปรียบเสมือนกับเหรียญจะมีสองด้านเสมอ สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ ทุกคนไม่ควรประเมินตนเองต่ำเกินไป ต้องคิดเสมอว่าเราสามารถทำได้
2. เป็นผู้ที่ได้รับปลูกฝัง อบรมสั่งสอนให้ระเบียบวินัย และได้รับการวางแผนจาก ครอบครัว
3. เป็นผู้ใฝ่รู้ และเรียนรู้ที่จะปรับปรุงตนเอง พัฒนางาน พัฒนาตนเองตลอดเวลา พร้อม ที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เสมอ โดยไม่จำเป็นต้องเรียนรู้ให้รอบด้านทุก ๆ เรื่อง
4. เป็นผู้ตั้งใจทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่เต็มความสามารถ รักงานสนุกกับการทำงาน ไม่หวังผลประโยชน์ มีจิตใจให้บริการ ไม่ใช่ทำเพราะเป็นหน้าที่หรือคำสั่งและเชื่อว่าถ้าทำให้เต็มที่ที่สุด สิ่งดี ๆ ในชีวิตจะตามมาเอง
5. เป็นผู้ที่เตรียมความพร้อมให้กับตนเอง พร้อมที่รับโอกาสดี ๆ ที่เข้ามาหาเสมอ ซึ่งโอกาสดี ๆ มักจะเข้ามาบ่อยครั้ง
6. เป็นผู้ที่เรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเอง และของผู้อื่น โดยดึงเอามาแต่สิ่งที่เป็นตัวอย่างที่ดี
7. การประสบความสำเร็จไม่ได้คิดมาจากความเก่งของตนเองเพียงผู้เดียว แต่มาจากการมีหัวหน้าที่ดี เพื่อนร่วมงานดี ลูกน้องดี จากการทำงานเป็นทีม
8. เป็นผู้ที่ไม่พุงเพื่อ ไม่สร้างหนี้สิน เพราะเป็นอุปสรรคต่อความก้าวหน้าและสร้าง ปัญหาตามมาอีกมากมาย
9. เป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อตนเอง ต่อหน่วยงาน และต่อประเทศชาติ
10. ควรแบ่งเวลาให้เป็น ไม่ทำงานมากจนลืมนิสัยสุขภาพตนเอง ลืมดูแลเอาใจใส่คนใน ครอบครัว

3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน

Akarathitipong (2013) ได้ให้ความหมายว่า ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรและประโยชน์ในการ พัฒนาบุคลากร ประการแรก ได้แก่ คนในองค์กรคือ สินทรัพย์ที่สำคัญและองค์การสามารถใช้ศักยภาพของ บัณฑิตบุคคลให้ได้ประโยชน์สูงสุดโดยให้สิ่งแวดล้อมและ โอกาสในการพัฒนา ด้วยการส่งเสริมและให้รางวัลสำหรับ สิ่งใหม่ ๆ และความสร้างสรรค์ ประการที่สอง สมรรถนะ สามารถพัฒนา ณ จุดใดจุดหนึ่งของเวลา และ องค์การต้องสนับสนุนในการส่งเสริมสมรรถนะ ประการที่สาม การ พัฒนาศักยภาพมนุษย์ให้คุณภาพชีวิตของการทำงานที่สูงผ่านโอกาสของอาชีพที่มีความหมายความพอใจในงาน และ การพัฒนาวิชาชีพ

3.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง

การพัฒนาตน ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Self-Development แต่ยังมีคำที่มีความหมาย ใกล้เคียงกับคำว่า การพัฒนาตน และมักใช้แทนกันบ่อย ๆ ได้แก่ การปรับปรุงตน (Self-Improvement) การบริหารตน (Self-Management) และการปรับตน (Self-Modification) หมายถึงการเปลี่ยนแปลงตัวเองให้เหมาะสมเพื่อสนองความต้องการและเป้าหมายของตนเอง หรือเพื่อให้สอดคล้องกับสิ่งที่สังคมคาดหวัง (Chonsakultaworn, 2014) ความหมายที่ 1 การ

พัฒนาตนคือการที่บุคคลพยายามที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนด้วยตนเองให้ดีขึ้นกว่าเดิม เหมาะสมกว่าเดิม ทำให้สามารถดำเนินกิจกรรม แสดงพฤติกรรม เพื่อสนองความต้องการ แรงจูงใจ หรือเป้าหมายที่ตนตั้งไว้ ความหมายที่ 2 การพัฒนาตนคือการพัฒนาศักยภาพของตนด้วยตนเองให้ดีขึ้นทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม เพื่อให้ตนเป็นสมาชิกที่มีประสิทธิภาพของสังคม เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นตลอดจนเพื่อการดำรงชีวิตอย่างสันติสุขของตน

Reinboonyong (2006, as cited in Chonsakultaworn, 2014) แบ่ง ออกได้ 3 ด้าน ดังนี้

1. การฝึกอบรม เป็นการพัฒนาตนเองของบุคลากรในองค์กร เพื่อให้บุคคลนั้น ๆ ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการทำงาน การวางแผน การปรับทัศนคติ การเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ตลอดจนประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความสามารถของบุคคล พร้อมกับความพึงพอใจในปัจจุบันและบรรลุความต้องการขององค์กรในอนาคต เพื่อช่วยให้บุคคลสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นการยกระดับความสามารถของบุคคล เพื่อให้เท่าเทียมกับงานที่มอบหมายให้ทำ การฝึกอบรมจึงถือว่าเป็นกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงลักษณะการทำงานให้เป็นไปตามความต้องการของ บุคคลและยุทธศาสตร์ขององค์กร

2. การศึกษาต่อ เป็นการศึกษาลงจากที่ได้เข้าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมาเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้ว การพัฒนานี้เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้เพิ่มพูนความรู้ ทักษะความสามารถโดยการเข้ารับการศึกษเพิ่มเติม โดยมุ่งหวังเพื่อจะได้ปริญญา ประกาศนียบัตรหรือวุฒิการศึกษาต่าง ๆ ซึ่งองค์กรต้องมีส่วนเกี่ยวข้องโดยการอนุญาตให้พนักงานลาศึกษาต่อได้ โดยได้รับเงินเดือนในระหว่างลาหรือไม่ก็ได้ หรือบางองค์กรอาจมีการสนับสนุนทุนการศึกษาทั้งหมดหรือบางส่วนก็ได้ขึ้นอยู่กับระเบียบข้อบังคับของแต่ละองค์กร

3. การเพิ่มพูนความรู้อย่างไม่เป็นทางการ คือ เป็นการพัฒนาตนเองของบุคลากรในองค์กรโดยการเพิ่มพูนความรู้อย่างไม่เป็นทางการ โดยเป็นการศึกษาด้วยตนเอง โดยมีได้มีวุฒิเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นการเพิ่มคุณภาพในการทำงานที่ดีขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์แก่องค์กร โดยแนวทางในการพัฒนาตนเองมีหลายวิธี เช่น การศึกษาหาความรู้จากเอกสารวิชาการต่าง ๆ การแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดแบบเป็นกันเอง การติดตามความเคลื่อนไหวภายนอกองค์กรโดยอาศัยหนังสือพิมพ์โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ตและสื่อมวลชนต่าง ๆ

4. กรอบแนวคิดงานวิจัย (Conceptual Framework)

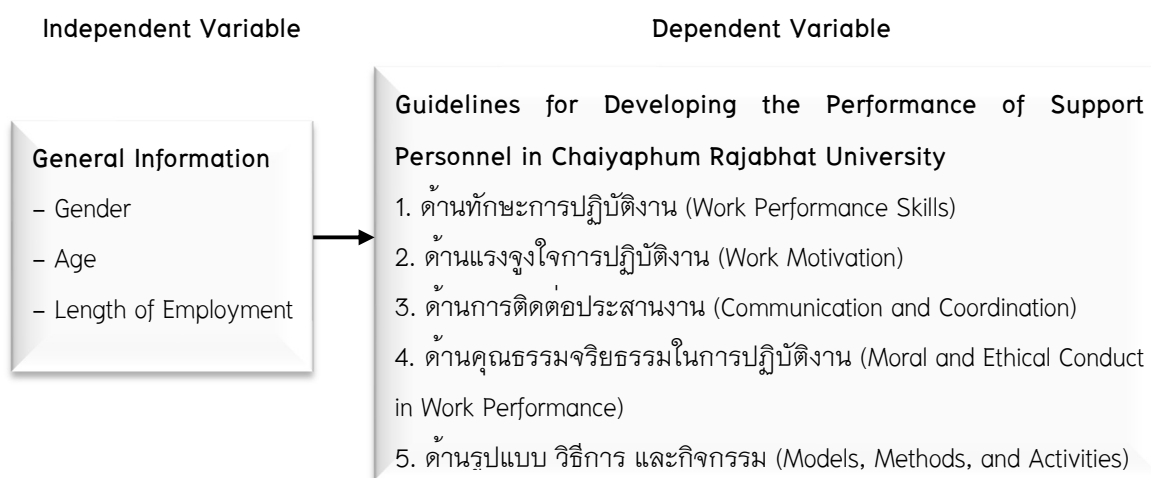


Figure 1. Research Conceptual Framework.

จาก Figure 1. เป็นการศึกษาค้นคว้างานวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานในประเด็นด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ด้านแรงจูงใจการปฏิบัติงาน ด้านการติดต่อประสานงาน ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน และด้านรูปแบบ วิธีการ และกิจกรรม (Rukjanyaban, 2014; Phooklang, 2018; Siriyanon, 2017) นำมาใช้ประกอบใช้ในการกำหนดรายละเอียดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

5. วิธีดำเนินงานวิจัย (Research Methodology)

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ประกอบด้วย สำนักงานอธิการบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ คณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์ คณะพยาบาลศาสตร์ และสำนักส่งเสริมวิชาการและจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิต จำนวน 181 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน กำหนดขนาดโดยใช้ตารางเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 123 คน

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาการวิจัยในครั้งนี้ ดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมด้วยตนเองให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 123 คน โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ลักษณะแบบสอบถามมีตัวเลือกตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

เมื่อสร้างแบบสอบถามการวิจัยเรียบร้อยแล้ว จึงหาคุณภาพเครื่องมือการวิจัยโดยการนำแบบสอบถามแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คนพิจารณาคัดเลือกข้อคำถามที่เหมาะสมและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.80 ถึง 1.00 และความเชื่อมั่นมีค่าเท่ากับ 0.92 จากนั้นไปใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง

5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยขอหนังสือรับรองจากกองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ถึงหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เพื่อขอเข้าเก็บข้อมูล ซึ่งได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน และนำหนังสือขอความอนุเคราะห์ถึงหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยแจกแบบสอบถามไป 123 ชุด ได้กลับคืนมา 123 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์แบบสอบถามแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายด้านและรายข้อ

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

2. วิเคราะห์สถิติเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ โดยใช้ค่าสถิติ t – test และ F – test เมื่อพบความแตกต่างแล้วทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe')

6. ผลการวิจัย (Results)

การศึกษา เรื่อง แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำนวน 123 คน จากนั้นนำเสนอผล การวิเคราะห์ และตารางประกอบการบรรยายตามลำดับ ดังนี้

6.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ

ผลการวิจัย พบว่า เพศของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 78.90 และรองลงมา คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 21.10 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ 30 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 78.10 และอายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ น้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.60 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ 10 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 72.40 และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ มากกว่า 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.80

6.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายด้านและรายข้อ (ดัง Table 1.) พบว่า การศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (High) ($\bar{X}$ = 3.90, S.D. = .19) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 4.33, S.D. = .40) รองลงมาคือ ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 3.82, S.D. = .30) ด้านแรงจูงใจการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 3.81, S.D. = .39) และด้านการติดต่อประสานงาน ($\bar{X}$ = 3.81, S.D. = .38) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านรูปแบบ วิธีการ และกิจกรรม ($\bar{X}$ = 3.70, S.D. = .43) ตามลำดับ

Table 1. Mean and Standard Deviation of the Study of Guidelines for Developing the Performance of Support Personnel at Chaiyaphum Rajabhat University.

Guidelines for Developing the Performance of Support Personnel	Level of Opinion		Interpretation
	$\bar{x}$	S.D.	
1. Operational Skills	3.82	.30	High
2. Work Motivation	3.81	.39	High
3. Communication and Coordination	3.81	.38	High
4. Moral and Ethical Conduct in Work Performance	4.33	.40	High
5. Models, Methods, and Activities	3.70	.43	High
Total	3.90	.19	High

Table 2. Mean and Standard Deviation of the Study of the Development Guidelines for the Performance of Support Personnel at Chaiyaphum Rajabhat University in terms of work skills.

ด้านทักษะการปฏิบัติงาน (Work Performance Skills)	Level of Opinion		Interpretation
	$\bar{x}$	S.D.	
1. You have developed knowledge and understanding of the tasks and responsibilities under your supervision.	3.97	.36	High
2. You have improved your ability to use modern tools, such as office equipment, electronic document management systems, and various multimedia media.	3.89	.55	High
3. You have developed thinking and analytical skills related to the tasks and responsibilities under your supervision.	3.86	.50	High
4. You have received continuous training to enhance your knowledge and skills in work performance.	3.70	.46	High
5. You regularly participate in seminars to exchange knowledge and experiences related to work performance.	3.69	.48	High
Total	3.82	.30	High

จาก Table 2. พบว่า การศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = .30) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในงานที่ดูแลรับผิดชอบ ($\bar{x}$

= 3.97, S.D. = .36) รองลงมา คือ ท่านมีการพัฒนาความสามารถในการใช้เครื่องมือที่ทันสมัย เช่น อุปกรณ์สำนักงาน ระบบสารบัญอิเล็กทรอนิกส์ และสื่อ มัลติมีเดียต่าง ๆ เป็นต้น ($\bar{X}$ = 3.89, S.D. = .55) และท่านมีการพัฒนาทักษะความคิดในงานที่ดูแลรับผิดชอบ ($\bar{X}$ = 3.86, S.D. = .50) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านได้เข้าร่วมการสัมมนาเพื่อ แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ด้านการ ปฏิบัติงานอยู่เสมอ ($\bar{X}$ = 3.69, S.D. = .48)

Table 3. Mean and Standard Deviation of the Study of the Development Guidelines for the Performance of Support Personnel at Chaiyaphum Rajabhat University in Terms of Work Motivation.

ด้านแรงจูงใจการปฏิบัติงาน (Work Motivation)	Level of Opinion		Interpretation
	$\bar{X}$	S.D.	
1. Your organization has clearly defined and fair criteria for promotion.	3.92	.57	High
2. Your organization provides appropriate welfare and benefits as incentives to enhance personnel performance development.	3.72	.47	High
3. Supervisors do not neglect problem-solving and the resolution of conflicts arising in the course of work.	3.83	.58	High
4. Your organization places importance on motivating personnel to develop their work performance by encouraging participation in work and various activities.	3.88	.59	High
5. Your organization provides recognition, praise, and rewards to personnel who demonstrate good performance and continuously engage in self-development.	3.75	.57	High
Total	3.81	.39	High

จาก Table 3 พบว่า การศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านแรงจูงใจการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.81, S.D. = .39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานของท่านมีการกำหนดเกณฑ์การเลื่อน ตำแหน่งที่ชัดเจนและยุติธรรม ($\bar{X}$ = 3.92, S.D. = .57) รองลงมา คือ หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการ พัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยการให้มีส่วนร่วมในการทำงานและกิจกรรมต่าง ๆ ($\bar{X}$ = 3.88, S.D. = .59) และผู้บังคับบัญชาไม่ละเลยในการแก้ไขปัญหา และการยุติความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 3.83, S.D. = .58) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หน่วยงานของท่านมีการจัดสวัสดิการที่เหมาะสม เพื่อเป็นแรงจูงใจในการ พัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากร ($\bar{X}$ = 3.72, S.D. = .47)

Table 4. Mean and Standard Deviation of the Study of Guidelines for Developing the Performance of Support Personnel at Chaiyaphum Rajabhat University in the Area of Communication and Coordination.

ด้านการติดต่อประสานงาน (Communication and Coordination)	Level of Opinion		Interpretation
	$\bar{X}$	S.D.	
1. You have organized work procedures to ensure smooth coordination and communication between yourself and your colleagues.	3.92	.61	High
2. Your organization has organized work procedures to ensure effective coordination and communication within the unit and between units.	3.87	.66	High
3. Your organization regularly holds small-group, informal meetings to discuss work-related matters.	3.67	.50	High
4. When work-related problems arise, you and your colleagues consult and exchange opinions to jointly find solutions.	3.76	.52	High
5. The internal communication and coordination system of your organization contributes to effective operational performance.	3.86	.56	High
Total	3.81	.38	High

Table 5. Mean and Standard Deviation of the Study of Guidelines for Developing the Performance of Support Personnel at Chaiyaphum Rajabhat University in Terms of Ethics in Work Performance.

ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน (Moral and Ethical Conduct in Work Performance)	Level of Opinion		Interpretation
	$\bar{X}$	S.D.	
1. You perform your duties with honesty, integrity, and transparency.	4.44	.56	High
2. You perform your duties in accordance with principles of correctness and professionalism in work performance.	4.35	.48	High
3. You perform your duties with a strong sense of responsibility toward the work entrusted to you.	4.28	.50	High
4. You perform your duties with consideration for the reputation and interests of the organization.	4.24	.56	High
5. You perform your duties with pride in the work you do.	4.32	.58	High
Total	4.33	.40	High

จาก Table 4. พบว่า การศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านการติดต่อประสานงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = .38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านได้มีการจัดระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้การติดต่อประสานงานระหว่างท่าน กับเพื่อนร่วมงานเป็นไปอย่างราบรื่น ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = .61) รองลงมา คือ หน่วยงานของท่านได้มีการจัดระเบียบ วิธีการทำงาน เพื่อให้การติดต่อประสานงานภายในหน่วยงาน และ ระหว่างหน่วยงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = .66) และระบบการติดต่อประสานงานภายใน หน่วยงานช่วยให้ผลการดำเนินงานของ หน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = .56) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หน่วยงานของท่านมีการประชุมปรึกษาหารือกันในเรื่องงานเป็นกลุ่มเล็ก ๆ อย่างเป็นกันเองเสมอ ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = .50)

จาก Table 5. พบว่า การศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = .40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = .56) รองลงมา คือ ท่านปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = .48) และท่านปฏิบัติหน้าที่โดยมีความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = .58) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงชื่อเสียง และผลประโยชน์ ของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = .56)

Table 6. Mean and Standard Deviation of the Study of Guidelines for Developing the Performance of Support Personnel at Chaiyaphum Rajabhat University in Terms of Formats, Methods and Activities.

ด้านรูปแบบ วิธีการ และกิจกรรม (Models, Methods, and Activities)	Level of Opinion		Interpretation
	$\bar{X}$	S.D.	
1. Your organization provides an orientation program for newly appointed personnel before they begin their duties.	3.77	.53	High
2. Your organization regularly organizes training programs or sends personnel to participate in training.	3.67	.55	High
3. Your organization supports personnel in pursuing further education for self-development and applying the acquired knowledge to organizational development.	3.72	.54	High
4. Your organization arranges study visits or field trips for personnel to enhance work performance efficiency.	3.70	.53	High
5. Your organization organizes seminars or workshops that enable personnel to exchange knowledge and experiences in order to improve work performance efficiency.	3.65	.54	High
Total	3.70	.43	High

จาก Table 6. พบว่า การศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านรูปแบบ วิธีการ และกิจกรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = .43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานของท่านได้มีการจัดการปฐมนิเทศบุคลากรที่บรรจุใหม่ก่อนปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = .53) รองลงมา คือ หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้บุคลากรไปศึกษาต่อ เพื่อพัฒนาตนเองและนำมาใช้พัฒนาหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = .54) และหน่วยงานของท่านได้มีการจัดให้บุคลากรได้ไปศึกษาดูงานเพื่อพัฒนา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = .53) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หน่วยงานของท่านได้มีการจัดให้สัมมนา หรือประชุม เชิงปฏิบัติการให้บุคลากรแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = .54)

6.3 ผลการเปรียบเทียบระดับแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำแนกตาม ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ 1. ด้านทักษะการปฏิบัติงาน 2. ด้านแรงจูงใจการปฏิบัติงาน 3. ด้านการติดต่อประสานงาน 4. ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน และ 5. ด้านรูปแบบ วิธีการ และกิจกรรม พบว่า ด้านที่มีความแตกต่างกันรายคู่ ดัง Table 7.

Table 7. Comparative Study of the Development of Support Personnel at Chaiyaphum Rajabhat University Classified by Length of Work Experience in Pairs.

Development Guideline	Length of Work Experience	$\bar{X}$	Less than	10 – 20	More than
			10 years	years	20 years
			3.8182	3.8517	3.6000
Work Performance Skills	Less than 10 years	3.8182	–	.03350	–
	10 – 20 years	3.8517	–	–	–
	More than 20 years	3.6000	.21818*	.25169*	–
Work Motivation	Less than 10 years	3.8182	–	.40102*	.19091
	10 – 20 years	3.8517	–	–	–
	More than 20 years	3.6000	–	.21011	–
Communication and Coordination	Less than 10 years	3.8182	–	.35352*	.24697
	10 – 20 years	3.8517	–	–	–
	More than 20 years	3.6000	–	.10655	–

*Statistically significant at the .05 level

จาก Table 7.สรุป ดังนี้

1. ด้านทักษะการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ มากกว่า 20 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับ น้อยกว่า 10 ปี และ 10 – 20 ปี โดยมีระดับความคิดเห็นน้อยกว่า

2. ด้านแรงจูงใจการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ 10 – 20 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับ น้อยกว่า 10 ปี

3. ด้านการติดต่อประสานงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ 10 – 20 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับ น้อยกว่า 10 ปี

7. สรุปผลการวิจัย (Conclusion)

การศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ด้านแรงจูงใจการปฏิบัติงาน และด้านการติดต่อประสานงาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านรูปแบบ วิธีการ และกิจกรรม ผลการเปรียบเทียบการศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำแนกตามเพศและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แนวทางการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงาน ควรมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน เช่น การตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน การจัดลำดับความสำคัญ และการใช้เทคโนโลยี และการพัฒนาตนเอง เช่น การตระหนักรู้ในตนเอง การจัดการอารมณ์ การเรียนรู้จากความผิดพลาด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

8. อภิปรายผลการวิจัย (Discussion)

การศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ยึดหลักความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านทักษะการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในงานที่ดูแลรับผิดชอบ ด้านแรงจูงใจการปฏิบัติงาน มีการกำหนดเกณฑ์การเลื่อน ตำแหน่งที่ชัดเจนและยุติธรรม ด้านการติดต่อประสานงาน มีการจัดระเบียบ วิธีการทำงาน เพื่อให้การติดต่อประสานงานภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และด้านรูปแบบ วิธีการ และกิจกรรม มีการจัดให้สัมมนา หรือประชุม เชิงปฏิบัติการให้บุคลากรแลกเปลี่ยนความรู้และ ประสบการณ์เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ Phooklang (2018) 1. ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับแรก พบว่า เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือปฏิบัติหน้าที่โดยมีจิตสำนึกที่ดีต่องานที่รับผิดชอบ คำนึงถึงชื่อเสียง และ ผลประโยชน์ของหน่วยงาน ยึดหลักความถูกต้องในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส แต่ทั้งนี้ยังมีเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่ขาดการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นหน้าที่สำคัญของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่ควรพึงปฏิบัติ 2. ด้านการติดต่อประสานงาน พบว่า เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ได้รับความร่วมมืออย่างดีจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รองลงมาคือได้รับทราบความเคลื่อนไหวต่าง ๆ (การประกาศ นโยบาย คำสั่งแต่งตั้ง สวัสดิการ/

สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ) ในองค์กร อย่างสม่ำเสมอ มีการจัดระเบียบ วิธีการทำงานเพื่อให้การติดต่อประสานงานภายในหน่วยงาน และระหว่าง หน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการประชุมปรึกษาหารือกันในเรื่องงานเป็นกลุ่มเล็ก ๆ อย่างเป็นกันเองเสมอ 3. ด้านทักษะการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปมีการพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ดูแลรับผิดชอบ มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่ เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ระเบียบพัสดุ ระเบียบการเงิน ฯลฯ แต่เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปบางส่วนยังอยากให้จัดตั้งงบประมาณในการจัดทำระบบฐานข้อมูลระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน และระเบียบอื่น ๆ ให้เป็นมาตรฐานและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ 4. ด้านรูปแบบ วิธีการ และกิจกรรม พบว่า ส่วนใหญ่อยากให้มีการจัดให้สัมมนา หรือประชุมเชิงปฏิบัติการให้บุคลากรแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์เพื่อนำไป พัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น สนับสนุนให้บุคลากรไปศึกษาต่อเพื่อพัฒนาตนเอง และนำมาใช้พัฒนาหน่วยงานทั้งนี้ควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปให้ เหมาะสมและต่อเนื่อง 5. ด้านแรงจูงใจการปฏิบัติงาน พบว่า มีการสร้างแรงจูงใจในการ พัฒนาการปฏิบัติงานด้วยการให้มีส่วนร่วมในการทำงานและกิจกรรมต่าง ๆ ผู้บังคับบัญชาไม่ละเลยในการ แก้ไขปัญหาและการยุติความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน มีการยกย่อง ชมเชย และให้รางวัลตอบแทนแก่เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่มีผลการปฏิบัติงานดี และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และสอดคล้องกับ Rukjanyaban (2014) ผลการศึกษา การพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัย บุรพา พบว่า โดยภาพรวม เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยบุรพา มีการพัฒนาการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา ระดับการพัฒนาการปฏิบัติงานจากมากไปน้อย สามารถสรุปได้ดังนี้ 1. ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มีการปฏิบัติงานหน้าที่โดยยึดหลักความถูกต้องในการปฏิบัติงานช่วยพัฒนา ผลการปฏิบัติงานโดยให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก 2. ด้านทักษะการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปมีการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในงานที่ดูแลรับผิดชอบ โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก 3. ด้านการติดต่อประสานงาน อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มีการจัดระเบียบวิธีการทำงานเพื่อให้การติดต่อประสานงานระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงานเป็นไป อย่างราบรื่นโดยให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก 4. ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า หน่วยงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายในการปฏิบัติไว้อย่างชัดเจนโดยให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก 5. ด้านรูปแบบ วิธีการ และกิจกรรมในการพัฒนาการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า หน่วยงานได้มีการจัดการปฐมนิเทศบุคลากรที่บรรจุใหม่ก่อนการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เกี่ยวกับการศึกษา แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำแนกตาม เพศ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ Phooklang (2018) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ และระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน พบว่า การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพิจารณาราย ด้านพบว่า ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเพศหญิงมีการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ มากที่สุด ส่วนเพศชายมีการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก

9. ข้อเสนอแนะงานวิจัย (Recommendation)

จากการวิจัย พบว่า แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านรูปแบบ วิธีการ และกิจกรรม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญ และส่งเสริมด้านความสามารถของบุคลากรให้เกิด การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น เปิดโอกาสให้บุคลากรใช้ความสามารถ ไหวพริบ ปฏิภาณ วิธีการ การตัดสินใจในการแก้ปัญหาได้อย่างเต็มที่ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ควรมีการเพิ่มกระบวนการการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อได้ข้อมูลที่หลายหลายนำมาเป็นแนวทางชี้วัดความสามารถของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยทำให้เกิดการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เกิดประสิทธิผลมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในส่วนของระดับผู้บริหารงาน เพื่อให้ทราบปัจจัยในการบริหาร และนำมาบูรณาการในการพัฒนา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

2. ควรทำการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบการประเมินสภาพการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคของ บุคลากร เฉพาะแต่ละหน่วยงาน

10. เอกสารอ้างอิง (References)

- Akarathitipong, J. (2013). *Human Resource Development*. Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. (In Thai)
- Chonsakultaworn, D. (2014). *Self-Development Needs of Personnel at Chonburi Area Revenue Office 1*. [Master's thesis, Burapha University]. Burapha University Institutional Repository. https://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/55930261.pdf. (In Thai)
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>.
- Phooklang, N. (2018). Development of the performance potential of general administrative staff at Maha Sarakham Rajabhat University. Research and Development Institute, Maha Sarakham Rajabhat University. (In Thai)
- Reinboonyong, A. (2006). *Self-Development Needs of Budget Bureau officials*. [Master's thesis, Kasetsart University]. Kasetsart University Digital Repository. <https://doi.org/10.14457/KU.the.2006.947>. (In Thai)
- Ruangdetsakul, J. (2009). *Story Telling About the Key to Success in Work*. Mahanakorn University of Technology Knowledge Management. <http://www.km.mut.ac.th/index.php?view=article>. (In Thai)
- Rukjanyaban, L. (2014). *Development of the Performance of General Administrative Staff at Burapha University*. [Master's thesis, Burapha University]. Burapha University Institutional Repository. https://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/55930278/title.pdf. (In Thai)
- Siriyanon, D. (2017). *Self-Development Needs of Support Personnel in the General Administrative Position of Burapha University*. [Master's thesis, Burapha University]. Burapha University Institutional Repository. http://digital_library.buu.ac.th/handle/123456789/2619. (In Thai)