Journal of Politics and Governance
Volume 13 No. 1, January – April 2023

The Factors Affecting Performance Efficiency Among the Supportive Staff of Khon Kaen University in the Disruption

Somsak Srisuntisuk [1*], Yuttaphong Jakkhom [2*], Phannavich Nakhonsong [3*], Prathana Malithai [4*], Athipong Poomeesaeng [5*], Thinnavut Wongsila [6*] Robby Rosandi [7*]

(Received Date: January 27, 2021, Revised Date: March 24, 2021, Accepted Date: April 7, 2021)

Abstract

The objective of this research was to study the factors affecting performance efficiency among the supporting staffs of Khon Kaen University in the disruption era. Using quantitative research, the sample were 3 8 3 staffs who were support personnel, the online questionnaire was used as the research instrument. Descriptive and inferential statistics such as mean, standard deviation, Pearson's correlation analysis and multiple regression were utilized for data analysis. The research found that: 1) Most of the respondents were 283 females. 2) The overall at a high level of opinions on factors affecting performance efficiency among the supportive staff of Khon Kaen university in the disruption ($\bar{x}$ = 3.67, S.D. = 0.61) and when considered on each side, it was found at the high level in all aspects. In descending order, information technology ($\bar{x}$ = 3.82, SD = 0.56), human resource development ($\bar{x}$ = 3.67, SD = 0.67), operational promotion policy ($\bar{x}$ = 3.65, SD = 0.70), and skills ($\bar{x}$ = 3.54, SD = 0.51). 3). Meanwhile, efficiency in performance of supporting staffs of Khon Kaen University in the disruption, the overall was at a high level ($\bar{x}$ = 4.08, S.D. = 0.46) and when considered individually, it was found at a high level in all aspects. In descending order: quality of work ($\bar{x}$ = 4.15, S.D. = 0.43), cost of work ($\bar{x}$ = 4.12, S.D. = 0.46), success in work ($\bar{x}$ = 4.04, S.D. = 0.46) and duration ($\bar{x}$ = 3.99, S.D. = 0.47) 4) Overall, performance factors were a moderate correlation with the performance of efficiency among the supporting staffs of Khon Kaen University in the disruption was statistically significant at the level of 0.01 (r = 0.408, p-value <0.01). 5) Factors affecting performance efficiency among the supportive staff of Khon Kaen University in the disruption can be forecasted at 28.70% (R^2= 0.287). It was found that there were only information technology and skills factors that affect the performance efficiency among the supporting staffs of Khon Kaen University.

Keyword: Performance Efficiency, Supportive Staff, Disruption

---

[1*] *Assoc. Prof. Dr. of Public Administration, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University*
[2*] *General Administration Officer, Practitioner Level, Faculty of Medicine Khon Kaen University*
[3*] *Project Manager at CHD. Asset Limited Partnership in Nakornpathom*
[4*] *Asst. Prof. of Public Administration, Srisaket Rajabhat University*
[5*] *Plan and Policy Analyst, Kalasin University*
[6*] *PhD students Doctor of Philosophy, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University*
[7*] *Program Officer, Mekong Institute, Thailand*

© *Authors*

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในยุคภาวะพลิกผัน

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข [1*], ยุทธพงษ์ จักรคม [2*], ปัณณวิชญ์ นาคนทรง [3*], ปรารถนา มะลิไทย [4*]
อธิพงษ์ ภูมีแสง [5*], ทินวุฒิ วงศิลา[6*], Robby Rosandi[7*]

(วันรับบทความ: 27 มกราคม 2564/ วันแก้ไขบทความ: 24 มีนาคม 2564/ วันตอบรับบทความ: 7 เมษายน 2564)

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในยุคภาวะพลิกผัน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 383 คน เป็นบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา สถิติเชิงอนุมานโดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Enter Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ระดับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.67, S.D. = 0.87) และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.08, S.D. = 0.68) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในยุคภาวะพลิกผัน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกหรือมีลักษณะคล้อยตามกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (r= 0.408, p-value<0.001) สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในยุคภาวะพลิกผัน ได้ร้อยละ 28.70 (R^2 = .287, p-value<0.001)

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, บุคลากรสายสนับสนุน, ยุคภาวะพลิกผัน

[1*] *รองศาสตราจารย์ ดร., สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*
[2*] *นักจัดการงานทั่วไป ปฏิบัติการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*
[3*] *ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี.เอช.ดี.แอสเซ็ท จังหวัดนครปฐม*
[4*] *ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*
[5*] *นักวิเคราะห์นโยบายและแผน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์*
[6*] *นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*
[7*] *เจ้าหน้าที่ประสานงานโครงการ สถาบันความร่วมมือเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจลุ่มน้ำโขง*

© Authors

บทนำ

ในศตวรรษที่ 21 เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ ที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นด้านการเมือง นโยบาย เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยี (พิชญ์สินี มะโน, 2562) สิ่งที่เกิดขึ้นเป็นสภาวการณ์โลกที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะเทคโนโลยีจากระบบอนาล็อก (analog) ก้าวเข้าสู่ระบบดิจิทัล (digital) ที่ทำให้ทุกองค์กรต้องเผชิญหน้ากับการพัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างก้าวกระโดด ส่งผลกระทบต่อแนวโน้มการบริหารงานในรูปแบบดั้งเดิม ทำให้หลายอาชีพ หลายกิจการต้องสูญหายเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกผัน ซึ่งแนวโน้มนี้จะยิ่งทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เป็นวงกว้างแผ่ขยายกระจายไปทั่วทุกมุมโลก (Karimi & Walter, 2015) เมื่อบริบทตามกาลเวลาเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วต่อเนื่องและรุนแรง (chaotic environment) โดยเฉพาะเทคโนโลยีที่หมุนไปอย่างรวดเร็วเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการพลิกโฉมองค์กรในปัจจุบันให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างที่ไม่เคยเป็นมาก่อน ประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) มีการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานจนเกิดการขยายตัวอย่างก้าวกระโดด ซึ่งสอดคล้องกับกระแสโลกที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดยั้ง และเป็นการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกผันหรือ Disruptive World ทำให้การเข้าถึงนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล (จักรกฤษณ์ โปณะทอง, 2560) เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และเป็นความท้ายทายอย่างหนึ่งในการบริหารงานในยุคพลิกผัน (พัชราภรณ์ ดวงชื่น, 2560) ผู้บริหารจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีการสื่อสารและเทคโนโลยีดิจิทัล และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อการบริหารจัดการองค์กรเพื่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด (ชินวัตร เชื้อสระคู, 2562) ซึ่งความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในอนาคตเป็นความท้าทายในการบริหารงานขององค์กรที่จะต้องมีความสัมพันธ์ไปพร้อมกันระหว่างการพัฒนาเทคโนโลยีและการพัฒนาบุคลากร การปรับตัว การปรับวิธีคิด การปรับวิธีการทำงาน และการเปลี่ยนวิธีการบริหารขององค์กรย่อมมีส่วนสำคัญในยุคที่โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผู้นำองค์กรจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการนำพาองค์กรให้ผ่านพ้นอุปสรรคต่าง ๆ ด้วยการกำหนดยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ นโยบาย และทิศทางขององค์กรที่เอื้อต่อภาวะปัจจุบันและให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ การเปลี่ยนมุมมองการบริหารองค์กรยุคที่มีความท้าทายต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วรูปแบบใหม่ จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารองค์กรเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุค Disruptive World (Ulrich et al., 2013) โดยจะต้องเป็นนักบริหารที่มีมุมมองที่มุ่งไปสู่สัมฤทธิ์ผลขององค์การในอนาคตเพื่อปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพได้ทั้งในเชิงปฏิบัติการและในเชิงยุทธศาสตร์ พร้อมทั้งจะต้องเตรียมความพร้อมของคนในองค์การให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงตามบริบทโลกที่เปลี่ยนไป

จากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วที่ส่งผลให้เกิดยุคภาวะพลิกผัน (disruption) (จักรกฤษณ์ โปณะทอง, 2560) ทุกหน่วยงานจะต้องดำเนินการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ที่มุ่งสู่ “ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” โดยเน้นการขับเคลื่อนด้วย “การพัฒนานวัตกรรม การบริการใหม่ ๆ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี รูปแบบการดำเนินธุรกิจ และการปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตของผู้คนในสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างถอนรากถอนโคนและการพัฒนา

© Authors

ต่อยอด” (อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา, 2561) และภายใต้การผลักดันของภาครัฐ แผนยุทธศาสตร์ในการปฏิรูปประเทศให้ก้าวผ่านไปสู่ระบบดิจิทัล (Digital Thailand) มหาวิทยาลัยซึ่งเป็นองค์กรสำคัญในการผลิตบุคลากรที่มีคุณค่าออกมารับใช้สังคมและป้อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน โดยมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีเป้าหมายสู่การเป็น “มหาวิทยาลัยดิจิทัล” ซึ่งมี “สำนักเทคโนโลยีดิจิทัล” เป็นหน่วยงานหลักในการวางแผนการทำงานที่ผลักดันการใช้ระบบเทคโนโลยีและดิจิทัลสนับสนุนด้านการเรียนการสอน และการขับเคลื่อนการทำงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น แต่กระแสการเปลี่ยนแปลงทางด้านดิจิทัลหรือ Digital Transformation ในช่วงก่อนการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 (COVID-19) ยังไม่มีผลกระทบมากพอที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทำให้การขับเคลื่อนเป็นไปอย่างช้า เพราะบุคลากรจำนวนหนึ่งยังอยู่ในพื้นที่ปลอดภัย (comfort zone) ที่ยังไม่ตื่นตัวต่อการปรับตัว จากวิกฤติการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 (COVID-19) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมหาวิทยาลัยต้องหยุดการทำงานเพื่อรักษาความปลอดภัยในชีวิตของบุคลากรและนักศึกษา กอรปกับต้องดำเนินการบริหารจัดการให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน แต่ในขณะเดียวกันต้องไม่กระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งบุคลากรบางส่วนจะต้องหมุนเวียนการปฏิบัติงาน และทำงานที่บ้าน (work from home) โดยลดระยะห่างทางสังคม (social distancing) และเพื่อเป็นการสนับสนุนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการจัดอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงาน เช่น การใช้งาน workplace, การประชุมออนไลน์, Hangouts Meet, การจัดการไฟล์ google drive file streams: drive G โดยบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมสามารถถ่ายทอดต่อได้ และนำไปใช้ในการปฏิบัติงานที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ดังนั้น การที่องค์การจะเผชิญหน้ากับความรุนแรงของแนวโน้มผลกระทบจากเทคโนโลยีดิจิทัลที่เป็นไปในลักษณะของการทำลายล้างในยุคพลิกผัน ที่ต้องอาศัยองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในยุคปัจจุบัน คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในยุคภาวะพลิกผัน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากร ในยุคภาวะพลิกผัน (disruption) อย่างรู้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 อันที่จะนำไปสู่การประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในยุคภาวะพลิกผัน (disruption)
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัย ขอนแก่น ในยุคภาวะพลิกผัน (disruption)
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในยุคภาวะพลิกผัน (disruption)

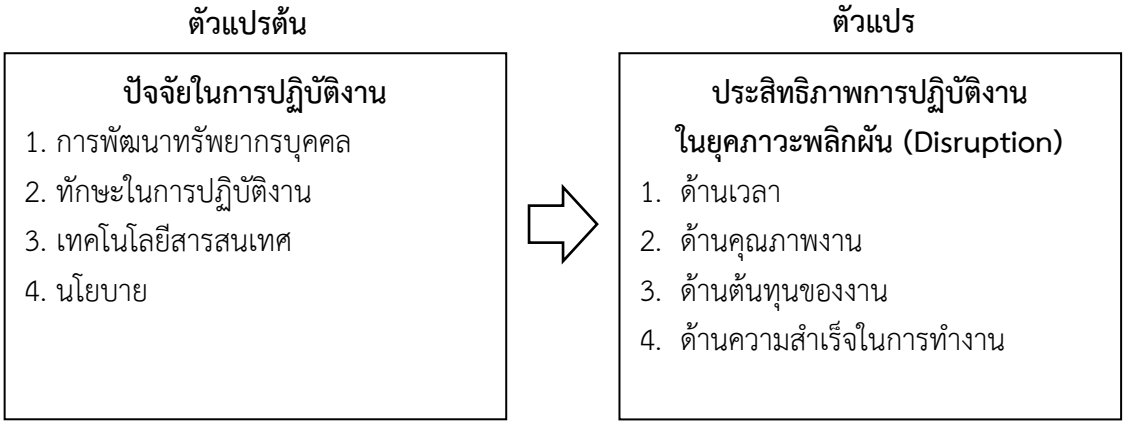
© Authors

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ด้านทักษะ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านนโยบายส่งเสริมการปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 ด้าน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในยุคภาวะพลิกผัน (disruption)

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มาจากการศึกษาข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี การทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล ปัจจัยในการปฏิบัติงานประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมและการพัฒนาองค์การ และการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกผัน (Disruption) โดยนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาดำเนินการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และสรุปผลออกมาเป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่ ตัวแปรปัจจัยในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การพัฒนาทรัพยากรบุคคล, ทักษะในการปฏิบัติงาน, เทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบาย (ชนิศา หาญสมบุญ, 2563; นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558; คนางค์ ภูถมดี, 2558; Pace & Smith, 1991) และตัวแปรตาม ได้แก่ ตัวแปรประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านเวลา ด้านคุณภาพงาน ด้านต้นทุนของงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน (Ryan & Smith, 1954; Peterson & Plowman, 1953; Woodruff, 1990; ชุติภาส ชนะจิตต์, 2552) ดังนั้น กรอบแนวคิดทฤษฎีในการวิจัยในครั้งนี้จึงครอบคลุมประเด็นเนื้อหาที่ศึกษาได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังต่อไปนี้



วิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (correlation research) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรทุกส่วนงาน โดยใช้วิธีการทางสถิติเข้ามาช่วยในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

© Authors

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 8,925 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (sample size) คำนวณจากสูตร ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับ (e) .05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 383 คน (≈382.60) จากนั้นสุ่มโดยวิธีการสุ่มแบบง่าย (simple random sampling) โดยเปิดโอกาสให้ประชากรทุกหน่วยมีสิทธิ์ได้รับการเลือกเท่า ๆ กัน โดยมีบัญชีรายชื่อของประชากรทุกหน่วย แล้วทำการใช้ตารางเลขสุ่ม (random number table) จนได้กลุ่มตัวอย่างประชากรครบตามต้องการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (check list) ส่วนที่ 2 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน และส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยส่วนที่ 2 และ 3 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert's Rating Scale) โดยผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ได้ความตรงของเนื้อหา (Index of Item-objective Congruence: IOC) ได้เท่ากับ 0.94 จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับบุคลากรที่ไม่ใช่ประชากรกลุ่มตัวอย่างในมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ที่เป็นพื้นที่ใกล้เคียงกับพื้นที่ศึกษา จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาหาความเชื่อมั่นของข้อมูล (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของคอนบาค (Cronbach, 1970) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับอยู่ระหว่าง 0.5-1.00

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำไปสร้างแบบสอบถามออนไลน์ (E- Questionnaires) แล้วดำเนินการส่งให้แก่กลุ่มตัวอย่างทาง e-mail โดยให้สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นผู้ดำเนินการส่งข้อมูลให้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 383 คน ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม ถึงตุลาคม 2563

4. การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยหาค่าต่าง ๆ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (percentage) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย ผู้วิจัยกำหนดการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยใช้วิธีการคำนวณค่าพิสัย ดังนี้

R = 5-1
= 4
ดังนั้น 4 ÷ 5 = 0.80

แสดงว่าช่วงห่างของคะแนนเท่ากับ 0.80 โดยแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

© Authors

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมานในการหาค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ (Sample Correlation) ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยใช้เกณฑ์ของ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2553) ซึ่งได้แปลความหมายไว้ดังนี้

0.71 – 1.00 หมายถึง	มีระดับความสัมพันธ์กันสูง
0.31 – 0.70 หมายถึง	มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง
0.01 – 0.30 หมายถึง	มีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ
เท่ากับ 0.00 หมายถึง	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ (sample correlation) เป็น 0 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่ถ้าไม่เป็น 0 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน โดยทิศทางของความสัมพันธ์พิจารณาจากเครื่องหมายของค่าความสัมพันธ์ที่คำนวณได้ คือ ถ้าเป็นไปในทางบวก แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ที่คล้อยตามกัน ถ้าเป็นไปในทางลบ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามกันหรือผกผันกัน

และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (enter multiple regression analysis) โดยก่อนการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบตัวแปรอิสระว่ามีความสัมพันธ์กันเองหรือไม่ (multicollinearity) โดยใช้ค่า Variance Inflation Factor (VIF) และค่า Tolerance ผลการทดสอบพบว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง

ผลการวิจัย

ข้อมูลลักษณะบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 283 คน มีอายุเฉลี่ย 38.42 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย และมีอายุงานเฉลี่ย 12.43 ปี

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในยุคภาวะพลิกผัน (disruption) ในภาพรวม (n=383)

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	3.66	0.89	มาก
ด้านทักษะ	3.54	0.84	มาก
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.82	0.82	มาก
ด้านนโยบายส่งเสริมการปฏิบัติงาน	3.65	0.91	มาก
ภาพรวม	3.67	0.87	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในยุคภาวะพลิกผัน (disruption) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก($\bar{X}$ = 3.67, S.D. = 0.87) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}$ = 3.82, S.D. = 0.82) ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ($\bar{X}$ = 3.66, S.D. = 0.89) ด้านนโยบายส่งเสริมการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 3.65, S.D. = 0.91) และด้านทักษะ ($\bar{X}$ = 3.54, S.D. = 0.84) ตามลำดับ

© Authors

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในยุคภาวะพลิกผัน (disruption) ในภาพรวม (n=383)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านระยะเวลา	3.99	0.73	มาก
ด้านคุณภาพงาน	4.15	0.64	มาก
ด้านต้นทุนงาน	4.12	0.67	มาก
ด้านความสำเร็จในงาน	4.04	0.67	มาก
ภาพรวม	**4.08**	**0.68**	**มาก**

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในยุคภาวะพลิกผัน (disruption) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.08, S.D. = 0.68) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ($\bar{X}$ = 4.15, S.D. = 0.64) ด้านต้นทุนงาน ($\bar{X}$ = 4.12, S.D. = 0.67) ด้านความสำเร็จในงาน ($\bar{X}$ = 4.04, S.D. = 0.67) และด้านระยะเวลา ($\bar{X}$ = 3.99, S.D. = 0.73) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในยุคภาวะพลิกผัน (disruption) (n=383)

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r)	P-value	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	0.293**	0.01	ต่ำ
ด้านทักษะ	0.462**	0.01	ปานกลาง
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.502**	0.01	ปานกลาง
ด้านนโยบายส่งเสริมการปฏิบัติงาน	0.375**	0.01	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	0.408**	0.01	ปานกลาง

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในยุคภาวะพลิกผัน (Disruption) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (r=0.408, p-value<0.01) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (r=0.502, p-value<0.01) ด้านทักษะ (r=0.462, p-value<0.01) และด้านนโยบายส่งเสริมการปฏิบัติงาน (r=0.375, p-value<0.01) มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ ส่วนด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (r=0.293, p-value<0.01) มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

© Authors

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในยุคภาวะพลิกผัน (disruption)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน (Total dependent)	b	S.E.	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	2.567	.126		20.396	.000***
ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (THR)	-.005	.030	-.009	-.162	.871
ด้านทักษะ (TSK)	.168	.043	.228	3.876	.000***
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (TIT)	.214	.043	.321	4.949	.000***
ด้านนโยบายส่งเสริมการปฏิบัติงาน (TPO)	.031	.034	.059	.921	.358
$R = .535$, $R^2 = .287$, Adj. $R^2 = .279$, $F = 38.100$					

$P < .001$

จากการนำตัวแปรทั้งหมดเข้าสู่สมการถดถอยในขั้นสุดท้ายของตารางที่ 4 ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในยุคภาวะพลิกผัน (disruption) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ถึงร้อยละ 21.4 ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลร่วมกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ด้านทักษะ สามารถอธิบายความแปรปรวนเพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 16.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 2 ตัว พบว่า สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้รวมร้อยละ 28.7 ($R^2 = .287$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .535 ($R = .535$)

ซึ่งสามารถสร้างเป็นสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในยุคภาวะพลิกผัน (disruption) ในรูปของคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 2.565 + .215\ TIT + .167\ TSK$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = .322\ TIT + .226\ TSK$$

© Authors

จากสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ สามารถอธิบายความหมายได้ดังนี้

1. ถ้าตัวแปรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในยุคภาวะพลิกผัน เพิ่มขึ้น 0.215 หน่วย โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

2. ถ้าตัวแปรด้านทักษะ มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในยุคภาวะพลิกผัน เพิ่มขึ้น 0.167 หน่วย โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัย ขอนแก่น ในยุคภาวะพลิกผัน (disruption) สามารถสรุปและอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในยุคภาวะพลิกผัน สามารถสรุปผลได้ดังนี้ คือ ระดับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในยุคภาวะพลิกผัน (disruption) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งพิจารณาเป็นรายด้านก็อยู่ในระดับมากทุกด้าน อีกทั้งระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมก็อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และผลความสัมพันธ์ทั้ง 2 ตัวแปร ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในยุคภาวะพลิกผัน มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลางทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อวิเคราะห์ในขั้นสุดท้ายของการนำตัวแปรทั้งหมดเข้าสู่สมการถดถอย พบว่า มีปัจจัยเพียง 2 ด้าน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในยุคภาวะพลิกผัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านทักษะ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในยุคภาวะพลิกผัน (Disruption) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากมหาวิทยาลัยฯ กำลังเข้าสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล ซึ่งได้มีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานภายในองค์การแบบเดิมสู่การดำเนินงานแบบดิจิทัลด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงาน สุรัตน์ ไชยชมพู (2556) ได้กล่าวถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์การ ซึ่งเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่สำคัญมาก การพัฒนาความรู้ความสามารถแก่ผู้ปฏิบัติงาน ให้ทันกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยในอนาคตจะเข้ามามีบทบาทและมีอิทธิพลต่อชีวิตมนุษย์มากขึ้น โดยมีการปรับตัวขององค์กรในยุคสารสนเทศโดยเฉพาะการพัฒนาบุคลากรที่รับผิดชอบเพื่อให้ก้าวทันเทคโนโลยีอนาคตอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันองค์การก็ต้องมีลักษณะเปิดกว้างในการยอบรับการเปลี่ยนแปลง เพราะการประยุกต์ใช้นวัตกรรมใหม่

© Authors

ในองค์การย่อมเป็นเงื่อนไขสำคัญที่เอื้ออำนวยให้ระบบสารสนเทศประสบความสำเร็จ ซึ่งมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้เปิดโอกาสให้บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ส่งผลงานสร้างสรรค์ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์จากการใช้และพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการทำงานตามภาระหน้าที่และความรับผิดชอบสู่เวทีนำเสนอผลงาน อีกทั้งในด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยหน่วยงานมีการจัดฝึกอบรมในหลักสูตรที่สามารถพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรและองค์การอยู่เสมอเพื่อให้บุคลากรมีทักษะในการปฏิบัติงานในการรับมือกับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล สอดคล้องกับเอกสิทธิ์ สนามทอง (2562) ได้ศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: แนวทางพัฒนาสู่ความสำเร็จขององค์การ โดยมองว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นเครื่องมือในการดำเนินการขององค์การเพื่อพัฒนาบุคลากรขององค์การ การพัฒนารายบุคคล การพัฒนาอาชีพ การพัฒนาองค์การและการบริหารผลการปฏิบัติงานตามกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นการวิเคราะห์หาความต้องการจำเป็นการในพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ขั้นการออกแบบวิธีการและการเลือกเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ขั้นการดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และขั้นการประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยที่การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์การให้มีสมรรถนะที่จำเป็นและเหมาะสมในด้านความรู้ (knowledge) ความเข้าใจ (understanding) ทักษะ (skill) และทัศนคติ (attitude) สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (behavior) ของบุคลากรให้มีศักยภาพที่สูงขึ้นจนเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาองค์การสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน การดำเนินงานต่าง ๆ โดย วิลาวรรณ รพีพิศาล (2554) ได้อธิบายว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญและสามารถที่จะเอื้อประโยชน์ให้องค์การดำเนินงานต่าง ๆ ไปสู่เป้าหมาย ได้อย่างมั่นใจ จะเห็นได้ว่าทุกองค์การประสงค์ที่จะพัฒนาตนเองไปสู่ความสำเร็จในฐานะผู้นำธุรกิจ โดยเฉพาะคุณภาพของบุคลากรนับเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำพาองค์การไปสู่เป้าหมายได้ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติที่มีคุณภาพ ทั้งนี้เพราะงาน ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นงานที่มุ่งเลือกสรรคนดี มีความรู้ ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน และเมื่อเรา ได้คัดสรรให้บุคลากรเหล่านี้เข้ามาอยู่ในองค์การแล้ว งานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ก็ไม่ได้หยุดอยู่เพียงเท่านี้ หน่วยงานทรัพยากรมนุษย์จะต้องดูแลฝึกอบรมและพัฒนาให้บุคลากรได้รับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ที่ทันสมัยสอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีที่จะเป็นพลังเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ และพร้อมจะปฏิบัติงานที่ท้าทายความรู้ ความสามารถ สร้างความสำเร็จให้แก่องค์การมากยิ่งขึ้น อีกทั้งในยุคปัจจุบันที่องค์กรส่วนมากมุ่งสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลโดยวิมลพรรณ อาภาเวท (2560) เสนอแนะแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยจะต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถทางด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และความสามารถทางด้าน ภาษา มีการรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ผู้นำของมหาวิทยาลัยจะต้องมีบุคลิกที่ดูทันสมัย จะต้องมีทิศทางในการดำเนินงานซึ่งขึ้นอยู่กับนโยบายส่งเสริมการปฏิบัติงานขององค์กร และมหาวิทยาลัยฯ มีการส่งเสริมสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล โดยสอดคล้องกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากได้มีความเห็นตรงกันว่าหน่วยงานมีการส่งเสริมการพัฒนาระบบงานและกระบวนการทำงานส่วนบุคคลและภารกิจของหน่วยงานเพื่อมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล สอดคล้องกับ

© Authors

ประพันธ์ คชแก้ว (2562) โดยองค์กรจะต้องมีการจัดทำนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัลให้ชัดเจนขึ้น ในบริหารจัดการในเรื่องต่าง ๆ ที่ต้องใช้ความเป็นดิจิทัลมากขึ้นจะต้องสร้างระบบธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการ เพื่อมุ่งสู่องค์กรคุณภาพ และมีการจัดทำแผนแม่บททางกายภาพเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัย และด้านทักษะในการปฏิบัติงาน บุคลากรมีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และใช้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคลในการติดต่องานประสานการทำงาน เนื่องจากงานมีความหลากหลาย เพื่อเกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับจักรวาล สุขไมตรี (2561) การประสานงาน เป็นการร่วมมือกันในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การโดยมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันในการทำงานร่วมกัน ซึ่งองค์ประกอบของการประสานงานนั้น ประกอบด้วย คน การสื่อสาร เวลา สถานที่ บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ สัมพันธภาพที่ดีต่อกัน เพื่อให้เป้าหมายขององค์การบรรลุตามที่กำหนดไว้ ประหยัดเงิน เวลา ลดความขัดแย้ง สำหรับปัญหาในการประสานงานมาจากคนในองค์การ ซึ่งมีอยู่ 4 ประการ คือ 1) ขาดการเสียสละ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ 2) ขาดการพูดด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน 3) ขาดการทำประโยชน์แก่เพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ 4) ขาดความเสมอต้นเสมอปลาย โดยมีการปฏิบัติต่อกันน้อย และมีอคติต่อกัน ดังนั้น เทคนิคการประสานงานในองค์การ ทั้งนี้ทักษะด้านภาษาต่างประเทศอยู่ในระดับน้อยที่สุด เนื่องบุคลากรมีความต้องการเพิ่มพูนทักษะด้านภาษาต่างประเทศ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานในยุคปัจจุบัน ส่วนใหญ่ต้องการวิธีปฏิบัติที่สามารถนำไปใช้ในการทำงานได้จริง โดยวิจารณ์ พาณิช (2551) ได้กล่าวว่า หน่วยงานอาจจะจัดกิจกรรมใดขึ้นมาในรูปแบบโครงการระยะสั้น และให้บุคลากรได้เข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาทักษะให้ดีขึ้น

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่นในยุคภาวะพลิกผัน (disruption) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน รองลงมาคือ ด้านต้นทุนงาน ด้านความสำเร็จในงาน และด้านระยะเวลา ตามลำดับ โดยบุคลากรมีความตั้งใจในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยได้ผลิตภาพ (productivity) ออกมาดีที่สุด โดยโดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาตามมาภายหลัง พร้อมทั้งปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ครบถ้วนสมบูรณ์เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด อีกทั้งยังศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมเป็นประจำเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมาก แสดงให้เห็นว่าบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีการปฏิบัติงานที่มีความถูกต้อง มีคุณภาพ มีมาตรฐานในเวลาที่กำหนดตามแผนงานหรือเป้าหมายที่วางไว้ บุคลากรมีการเรียนรู้และพัฒนาการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับมาลินี นกศิริ (2559) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธรรมรักษ์ ออโตพาร์ท จำกัด ผลการวิจัยอยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งคุณภาพการปฏิบัติงานถือเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการทำงาน โดยชุติภาส ชนะจิตต์ (2552) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมบางชัน พบว่าการควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานและองค์กรองค์กรจะต้องมีนโยบายการทำงาน พร้อมทั้งกำหนดโครงสร้างองค์กร ตลอดจนวางระบบการทำงานไว้เป็นอย่างดีทำให้ การควบคุมการทำงานมีมาตรฐาน สอดคล้องกับปริศนา พิมพา (2558)

© Authors

ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม ผลการศึกษาพบว่า องค์กรได้มีการกำหนดปริมาณงานที่มีความเหมาะสมกับบุคลากร ซึ่งบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ใช้เวลาได้ตรงตามมาตรฐานและแผนงานที่กำหนด ใช้งบประมาณและทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า มีความน่าเชื่อถือ โปร่งใสตรวจสอบได้ มีการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงาน เพื่อประหยัดระยะเวลาในการทำงาน ส่งผลให้ผลงานและการทำงานสำเร็จเสร็จทันตามเวลา เมื่อเปรียบเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้ทำให้องค์กรมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรสามารถปฏิบัติงานที่ ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามภารกิจ ถูกต้อง รวดเร็วทันตามกำหนดเวลา ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ดังนั้นบุคลากรจึงมีการรับรู้และให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

4. ปัจจัยในการปฏิบัติงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในยุคภาวะพลิกผัน (disruption) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน และด้านนโยบายส่งเสริมการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ตามลำดับ ส่วนด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน สอดคล้องกับณิชานันท์ เพ็ญศร (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา พบว่า ทุกปัจจัยล้วนแล้วมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานทั้งสิ้นเพราะบุคลากรจะปฏิบัติงานได้ดีมีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นต้องปัจจัยต่าง ๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง สอดคล้องกับ อัครเดช ไม้จันทร์ (2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์และอยู่ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยมองว่าอาจมีปัจจัยอื่นที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน และขวัญและกำลังใจในการทำงาน เช่น ด้านค่าตอบแทน ผู้บังคับบัญชา ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านลักษณะของงาน

5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัย ขอนแก่น ในยุคภาวะพลิกผัน (disruption) พบว่า มีปัจจัยเพียง 2 ด้าน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในยุคภาวะพลิกผัน (disruption) ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านทักษะ ได้ร้อยละ 28.70 สามารถอภิปรายผลโดยเรียงลำดับความมีอิทธิพลจากระดับมากไปหาน้อยดังนี้

5.1 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นปัจจัยการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีอิทธิพลทางบวก หรือมีอำนาจในการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในยุคภาวะพลิกผัน (disruption) ในระดับมากที่สุด

© Authors

แสดงให้เห็นว่า มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีการพัฒนากระบวนการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนอยู่ตลอดเวลา โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เช่น การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนกระบวนการทำงานโดยเฉพาะด้านการสื่อสาร ซึ่งได้ดำเนินการทั่วทั้งองค์การเพื่อการติดต่อประสานงานในด้านต่าง ๆ รวมถึงการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่หลากหลาย เหมาะสมกับงานทั้งในหน่วยงานภายในและภายนอก ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานจากแบบเดิมสู่การดำเนินงานแบบดิจิทัล จึงทำให้บุคลากรสายสนับสนุนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านระยะเวลาที่รวดเร็วขึ้น เกิดความคล่องตัวมากขึ้น ผลงานก็มีคุณภาพตรงมาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนด ส่งผลให้เกิดความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากรในการดำเนินงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สาธิมา ชลศิริ (2558) ได้ทำการศึกษาการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำ ไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการคลังและพัสดุในสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัย/สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ควรมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับโปรแกรมที่ใช้งานและพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา และต้องการให้พัฒนาปรับปรุงโปรแกรมที่ใช้งานอยู่ให้ทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ ครบถ้วน และมีความเชื่อมโยงถึงกันทุกระบบ และควรเป็นโปรแกรมที่ใช้งานง่าย มีความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน ปลอดภัย ตรงความต้องการของทุกฝ่าย และต้องการระบบเครือข่ายที่มีความทันสมัยพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลาเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว การแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงเพื่อเข้ามาดูแลการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานด้านการคลังและพัสดุโดยเฉพาะจะทำให้การทำงานร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความราบรื่น และประสบผลสำเร็จตามต้องการอย่างเต็มที่ หน่วยงานควรมีนโยบายการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศตามการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้านโดยจัดทำเป็นแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน จากปัญหาด้านต่าง ๆ ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถนำ เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์ ผู้บริหารควรสนับสนุนผู้ปฏิบัติงาน เช่น ส่งไปอบรม สัมมนาดูงาน เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานมีภารงานหลักปริมาณมากผู้ปฏิบัติงานควรแบ่งเวลางานเพื่อศึกษาเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มเติมด้วยตนเอง

5.2 ด้านทักษะ เป็นปัจจัยการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีอิทธิพลทางบวก หรือมีอำนาจในการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในยุคภาวะพลิกผัน (disruption) ในระดับรองลงมาจากด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แสดงให้เห็นว่าถ้าบุคลากรได้รับการฝึกอบรมเพิ่มพูนทักษะด้านภาษาต่างประเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานในยุคปัจจุบัน มีระดับการพัฒนาทักษะดิจิทัลที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในยุคปัจจุบันที่ดี มีทักษะความสัมพันธ์ส่วนบุคคลในการติดต่องานเพื่อเกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีรูปแบบการประสานการทำงานที่หลากหลายเพื่อเกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ให้เหมาะสมกับภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จะทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีประสิทธิภาพสูงสุดในยุคภาวะพลิกผัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จารุเนตร เกื้อภักดิ์ (2559) ที่ทำการศึกษาแนวทางพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

© Authors

ราชมงคลรัตนโกสินทร์ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนควรได้รับการพัฒนาทักษะความพร้อมด้านภาษาอังกฤษจึงจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงสุด และสอดคล้องกับผลการศึกษาของพรรณิดา คำนา (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า ปัจจัยด้านทักษะความสามารถของบุคลากร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการทำงาน มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน และริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ มีความสามารถเป็นทั้งผู้นำและผู้ตามที่ดี มีความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค สามารถจัดการกับอุปสรรคต่าง ๆ ได้ มีความคล่องตัวในการทำงาน และมีความสามารถด้านการประสานงานทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร ยังรวมถึงบุคลากรต้องมีความสามารถด้านการตัดสินใจที่ดี มีความสามารถในการสื่อสารและการเจรจาต่อรอง และสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ บุคลากรมีความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี มีความสามารถในการสร้างเครือข่ายในการปฏิบัติงาน และจูงใจผู้อื่นในการทำงานอย่างถูกต้องและเหมาะสม มีทักษะความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ และมีความสามารถในการบริหารจัดการตนเอง

จากผลการศึกษาผู้วิจัยเห็นว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านทักษะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในยุคภาวะพลิกผัน (disruption) เนื่องด้วยการเข้ามาของเทคโนโลยีและความทันสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลโดยตรงกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยต้องปรับเปลี่ยนไปอย่างมาก ทำให้มหาวิทยาลัยและบุคลากรสายสนับสนุนนั้นต้องพัฒนาความสามารถตัวเองให้ทันการเปลี่ยนแปลงนี้อยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นด้านการสื่อสาร การจัดการงานด้านเอกสาร การจัดการข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานที่ตอบโจทย์การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่ระบบหุ่นยนต์หรือระบบอัตโนมัติต่าง ๆ เข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงานของหน่วยงานหรือองค์การภาครัฐในยุคภาวะพลิกผัน และบุคลากรต้องแสดงให้เห็นถึงทักษะว่า เราสามารถปรับตัวให้รู้เท่าทันและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การได้อย่างไร รวมถึงแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของมนุษย์กับระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่เข้ามา ว่าเราสามารถควบคุมสิ่งเหล่านี้และประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้โดยไม่ถูกครอบงำจากอิทธิพลของยุคภาวะพลิกผัน ด้วยเหตุนี้ทักษะความสามารถของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นจึงเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นสิ่งที่ต้องได้รับการพัฒนาให้ทันสมัยอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินการส่งเสริมในปัจจัยด้านต่าง ๆ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

© Authors

1.1 มหาวิทยาลัยควรเสริมสร้างพัฒนาความรู้ ความสามารถ การฝึกทักษะความชำนาญในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกผัน

1.2 ในยุคปัจจุบันเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกผัน การส่งเสริมพัฒนาทักษะเพื่อให้บุคลกรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรดำเนินการจัดการฝึกอบรม เพิ่มพูนความสามารถด้านทักษะความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ ให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการฟัง อ่าน เขียน และสื่อสารภาษาอังกฤษ ซึ่งภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่ใช้ในการสื่อสารกันระหว่างประชาคมโลกและยังถูกกำหนดให้เป็นภาษากลางในการสื่อสารในอาเซียนอีกด้วย โดยเฉพาะในมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่มีบุคลากรทางการศึกษา นักวิจัย และนักศึกษาจากต่างประเทศจำนวนมาก จึงมีความจำเป็นต้องประสานงานกับบุคคลเหล่านี้อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นผู้บริหารควรพิจารณาจัดฝึกอบรมเพิ่มเติมให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่องและเร่งด่วน เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยขอนแก่นในยุคภาวะพลิกผัน (disruption) มีทักษะทางด้านภาษาอังกฤษในระดับที่สามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ควรดำเนินการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งการมอบหมายงานที่สำคัญหลังจากไปรับการฝึกอบรม เพื่อให้ทราบถึงการนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาตัวเองและการถ่ายทอดองค์ความรู้ไปยังเพื่อนร่วมงานในองค์กรที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ พร้อมรับมือและแก้ไขปัญหากับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในยุคภาวะพลิกผัน

1.4 ควรกำหนดนโยบายส่งเสริมการปฏิบัติงาน โดยการถ่ายทอดนโยบายเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์การ พร้อมทั้งสร้างเครือข่ายการดำเนินงานที่เกิดกระบวนการพัฒนาระบบงานใหม่อาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนการทำงานให้เข้ากับยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกผันและมีปัจจัยอื่นที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อหน่วยงาน

2.1 จากผลการศึกษาวิจัยชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารควรวางกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยวางกลยุทธ์ให้มหาวิทยาลัยมีความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์ภาวะพลิกผัน โดยดำเนินการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โดยปัจจัยภายใน คือ แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น (นโยบายผู้บริหาร) รายงานการประกันคุณภาพประจำปี และผลการตรวจประเมินภายในส่วนปัจจัยภายนอก คือ แผนอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากปัจจัยภายใน ประกอบไปด้วย กรอบแผนอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา (สกอ.) แผนกลยุทธ์ของสถาบันวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และแผนกลยุทธ์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยขอนแก่น ควรวางกลยุทธ์เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการเตรียมความพร้อมในด้านคน ได้แก่ 1) การพัฒนาระบบครือข่ายอินเตอร์เน็ต 2) การขยายพื้นที่ให้บริการเครือข่ายสารสนเทศแบบไร้สาย 3) การรักษาความปลอดภัยเครือข่ายสารสนเทศของมหาวิทยาลัย 4) การขยายการเชื่อมโยงเครือข่ายสารสนเทศ 5) พัฒนาระบบฐานข้อมูลงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น 6) ระบบข้อมูลสารสนเทศด้านบุคลากร 7) ระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (e - Meeting) และ 8) ระบบบริการวิชาการสารสนเทศและแนะนำการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

© Authors

2.2 จากผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านทักษะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในยุคภาวะพลิกผัน ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับการขับเคลื่อนตามนโยบายยุทธศาสตร์ว่าด้วยการพัฒนาบุคลากร มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในประเด็นการพัฒนาความสามารถของบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างสร้างสรรค์ มีคุณธรรมและจริยธรรม อันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างเหมาะสม จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่มหาวิทยาลัยควรมีโครงการดำเนินงานจัดฝึกอบรม ให้ความรู้และเสริมทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและทักษะในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรสายสนับสนุน โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรได้พัฒนาความรู้ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัย พัฒนาแนวทางในการเชื่อมโยงการนำผลการฝึกอบรมไปสู่การพัฒนาเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร เพิ่มความแข็งแกร่งและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของมหาวิทยาลัย และเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรให้มีความชำนาญในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการปฏิบัติงานต่อไป

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการศึกษาวิจัยในกลุ่มเป้าหมายอื่น ๆ เช่น บุคลากรสายวิชาการ เพราะปัจจุบันยุคภาวะพลิกผัน (disruption) ได้ส่งผลกระทบต่อบุคลากรในสายวิชาการเป็นอย่างมาก เช่น การสอนออนไลน์แทนสอนในชั้นเรียน การส่งงานของนักศึกษา และรวมถึงการสื่อสารผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายวิชาการในอนาคต

3.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในพื้นที่สถาบันการศึกษาอื่น ๆ เนื่องจากบริบทพื้นที่และเงื่อนไขของแต่ละมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน ซึ่งจะนำไปสู่ผลสรุปการศึกษา เพื่อรวบรวมเป็นองค์ความรู้ให้กับนักวิจัยเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในองค์รวมระดับมหาวิทยาลัยในประเทศไทยต่อไป

3.3 จากการศึกษาอาจยังมีปัจจัยอื่น ๆ นอกเหนือจากปัจจัยที่ได้ศึกษาที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในการศึกษาครั้งถัดไปจึงควรศึกษาตัวแปร ปัจจัยที่เหมาะสมสอดคล้องกับบริบทขององค์กรและสภาวะเศรษฐกิจ เช่น ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านลักษณะของการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการได้รับความยุติธรรมในองค์กร ด้านการจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านทัศนคติในการทำงานของพนักงาน ซึ่งหากพบปัจจัยที่มีอิทธิต่อการปฏิบัติงาน

© Authors

บรรณานุกรม

คนางค์ ภูถมดี. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความภักดีต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดมหาสารคาม.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.

จักรกฤษณ์ โปณะทอง. (2560). ปัจจัยความเสี่ยงบนความท้าทายของการบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษาในศตวรรษที่ 21. *วารสารสุทธิปริทัศน์, 31*(99), 2560-2573.

จักรวาล สุขไมตรี. (2561). เทคนิคการประสานงานในองค์การ. *วารสารวิชาการแพรวากาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์, 5*(2), 263-276.

จารุเนตร เกื้อภักดิ์. (2559). *แนวทางพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.

ชนิศา หาญสมบุญ. (2563). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการทางพิเศษแห่งประเทศไทย. *วารสารศิลปะการจัดการ, 4*(1), 46-58.

ชินวัตร เชื้อสระคู. (2562). การบริหารเชิงกลยุทธ์: ความท้าทายและข้อเสนอแนะในการจัดการทรัพยากรมนุษย์องค์กรภาครัฐ. *วารสารการเมืองการปกครอง, 9*(2), 200-215.

ชุติภาส ชนะจิตต์. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมบางชัน.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธนบุรี, กรุงเทพมหานคร.

ณิชานันท์ เพ็ญศร. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.* (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, ขอนแก่น.

นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี.* (งานนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ประพันธ์ คชแก้ว. (2562). นวัตกรรมการบริหารงานในยุคดิจิทัล. *วารสาร มจร. มนุษยศาสตร์ปริทัศน์, 5*(1), 131-142.

ปริศนา พิมพา. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม. *การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ "สร้างสรรค์และพัฒนา เพื่อก้าวหน้าสู่ประชาคมอาเซียน" ครั้งที่ 2.* ณ วิทยาลัยนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา.

พรรณิดา คำนา. (2562). *ปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร.* (ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.

© Authors

พัชราภรณ์ ดวงชื่น. (2560). เปลี่ยนมุมมองการบริหารองค์กรการศึกษาในโลก Disruptive. *วารสารบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร, 8*(2), 248-256.

พิชญ์สินี มะโน. (2562). ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงในยุค DIGITAL DISRUPTION ต่อการศึกษา. *วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม, 18*(1), 1-6.

มาลินี นกศิริ. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ธรรมรักษ์ออโตพาร์ท จำกัด.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์, ฉะเชิงเทรา.

วิจารณ์ พานิช. (2551). *กลไกกำกับดูแลสถาบันอุดมศึกษา.* กรุงเทพฯ: สถาบันคลังสมองของชาติ (มูลนิธิส่งเสริมทบวงมหาวิทยาลัย).

วิมลพรรณ อาภาเวท. (2560). *การบริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเพื่อมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล.* กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2554). *ความรู้พื้นฐานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: วิจิตรหัตถกร.

สาธิมา ชลศิริ. (2558). การพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำ ไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการคลังและพัสดุในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย/สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า. *วารสารวิชาการศิลปะศาสตร์ประยุกต์*, *8*(1), 145-153.

สุรัตน์ ไชยชมภู. (2556). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์การ. *วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, 7*(1), 1-14.

อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา. (2561). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ, 5*(2), 273-306.

อัครเดช ไม้จันทร์, และนุจรีย์ แซ่จิว. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. *วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 5*(1), 95-121.

เอกสิทธิ์ สนามทอง. (2562). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ : แนวทางพัฒนาสู่ความสำเร็จขององค์การ. *วารสารเกษมบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, 20*(1), 64-77.

Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis.* New York: Harper & Row.

Karimi, J., & Walter, Z. (2015). The Role of Dynamic Capabilities in Responding to Digital Disruption: A Factor-Based Study of the Newspaper Industry. *Journal of Management Information Systems, 32*(1):39-81.

Ulrich, D., Younger, J., Brockbank, W., &Ulrich, M. (2013). The state of the HR profession. *Human Resource Management, 52*(3), 457-471.

Pace, R. W., Smith, P. C., &. Mills G E. (1991). *Human Resource Development - The Field- USA.* New Jersey: Prentice Hall.

© *Authors*

Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management.* (3rd ed.). Ill: Irwin.

Ryan, T.A., & Smith, P.C. (1954). *Principle of Industrial Psychology.* New York: The Mcnanla Press Company.

Woodruff, C.K. (1990). *Managing for results: An examination of professional.* New Jersey: Prentice Hall.

© *Authors*