



ผลกระทบของความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบและการมุ่งเน้นสมรรถนะหลัก ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

Effects of Systematic Thinking Competency and Core Competency Orientation on Job Efficiency of Supporting Staff at The Public Higher Education Institution

ปวริศา แสงคำ¹ และ พิษณุ คุณชื่น^{2*}
Pawarisa Saengkham¹ and Phitsanu Koonchuen^{2*}

Article History

Receive: August 1, 2024
Revised: October 22, 2024
Accepted: October 28, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกระหว่างความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบและการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 280 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ ด้านทักษะ การสร้างสรรค์และออกแบบการบริการ และด้านทักษะการสื่อสาร และการทำงานร่วมกัน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของผลงาน ด้านปริมาณของผลงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า 2) การมุ่งเน้นสมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทุกด้าน และ 3) ความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ ด้านทักษะการสร้างสรรค์และออกแบบการบริการ ด้านทักษะการสื่อสาร และการทำงานร่วมกัน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักทุกด้าน สรุปได้ว่าความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบ เป็นความสามารถของกระบวนการทางความคิดแบบครบวงจรคิดอย่างมีหลักการมององค์รวมทั้งระบบ ให้มีความเชื่อมโยง และสัมพันธ์กันเป็นเหตุเป็นผลให้สามารถกระทำและตัดสินใจอย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และผลลัพธ์ที่ดี และการมุ่งเน้นสมรรถนะหลัก เป็นคุณลักษณะขีดความสามารถพิเศษ หรือการมีความชำนาญที่สุดที่บุคคลจำเป็นต้องมีต้องทำ เพื่อให้บรรลุตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรบรรลุพันธกิจสร้างความได้เปรียบให้แก่องค์กร สมรรถนะหลักถือเป็นสิ่งกระตุ้นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติทำให้มีผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลทั้งในด้านคุณภาพ ปริมาณ ความรวดเร็ว ตรงต่อเวลาและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ผลลัพธ์สามารถนำไปเป็นแนวทางเสริมสร้างและสนับสนุนให้เกิดความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบ การพัฒนาเพื่อกำหนดสมรรถนะหลัก และทราบประเด็นการแก้ไข เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาวิธีการบริหารงานขององค์กรที่จะนำไปสู่การยกระดับขีดความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบ การมุ่งเน้นสมรรถนะหลักให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนต่อเนื่องต่อไป

คำสำคัญ : ความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ ; การมุ่งเน้นสมรรถนะหลัก ; ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ; บุคลากรสายสนับสนุน ; สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

¹ นักวิชาการพัสดุ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, Procurement Officers, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University.

² เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, General administration officer, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University.

* Corresponding Author E-mail: phitsanu.k@acc.msu.ac.th

ABSTRACT

This research aims to test the relationship and positive effects between systematic thinking competency and core competency orientation on the job efficiency of supporting staff at public higher education institutions. A questionnaire was used as a tool to collect data from supporting staff in public institutions. The sample consists of 280 supporting staff. The statistics used in data analysis included mean, standard deviation, correlation analysis, and multiple regression analysis. The research results found that 1) there is a relationship and positive impact of systematic thinking competency, service creativity and design skills, and communication and coordination skills toward job efficiency in terms of quality of work, volume of work, and efficient use of resources. 2) There is a relationship and positive impact of core competency orientation in terms of achievement motivation, service mind, accumulation of professional expertise, and teamwork toward all aspects of operational job efficiency. And 3) There is a relationship and positive impact of systematic thinking competency, service creativity and design skills, and communication and coordination skills toward all aspects of core competency orientation. The systematic thinking competency is an ability of complete systematic thinking, including holistic thinking to connect and interrelate to be able to make a decision systematically to help leading to efficient work and positive outcomes, and focusing on core competencies, which represent special capabilities or personal necessary expertise to achieve set goals, which is an important factor to achieve an organization's mission and create a competitive advantage. Core competencies serve as a stimulant that impacts job efficiency, leading to effective and efficient performance in terms of quality, quantity, speed, punctuality, and cost-effective resource use. The results of this research can be used as guidelines to strengthen and support systematic thinking competency development to focus on core competencies and identify areas for improvement to refining management methods within the organization to enhance better systematic thinking and a stronger focus on core competencies, to increase operational efficiency to achieve goals and sustainably succeed.

Keywords : Systematic Thinking Competency ; Core Competency Orientation ; Job Efficiency ; Supporting Staff ; The Public Higher Education Institution

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 อย่างเต็มรูปแบบทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบกิจกรรมทางการเมือง สังคม เศรษฐกิจ การค้า การลงทุน การผลิต การบริการ และกิจกรรมอื่นๆ ความเจริญก้าวหน้าทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแบบไร้พรมแดนอย่างรวดเร็ว ดังนั้น เพื่อให้ก้าวทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงโลกาภิวัตน์ รัฐบาลจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์และจัดทำแผนพัฒนาชาติ แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมขึ้น โดยมุ่งเน้นให้มีการพัฒนากำลังคนให้มีความพร้อมในการเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล อันจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ โดยทุกองค์กรต้องเร่งพัฒนานวัตกรรมทุกมิติ เพื่อเตรียมความพร้อมให้ทันกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง (Ministry of information and communication technology, 2023) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน จึงกำหนดแผนพัฒนาและปฏิรูปการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ ตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เพื่อคัดสรรและจูงใจบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ศักยภาพ เรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเข้ามาร่วมงานกับหน่วยงานภาครัฐ โดยสนับสนุนให้บุคลากรเกิดทักษะและสมรรถนะที่ทันสมัยตามตลาดแรงงานโลกต้องการ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ยึดมั่นในคุณธรรม รวมถึงมีภาวะผู้นำ ความรับผิดชอบ ความเป็นมืออาชีพในระดับสากล ซึ่งทักษะและสมรรถนะดังกล่าวเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศภายใต้บริบทความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกผัน สถาบันอุดมศึกษาจึงเกิดแนวคิดการพัฒนาศักยภาพทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ โดยการเน้นคุณภาพ ศักยภาพทักษะความสามารถพื้นฐานที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 ให้มีประสิทธิภาพตามแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาครัฐ พ.ศ.2565 กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นประเด็นหลัก



เพราะทุนมนุษย์ถือได้ว่าเป็นหัวใจและกลไกสำคัญที่ต้องมีการพัฒนา ให้มีคุณภาพ ศักยภาพ มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ เพื่อนำไปพัฒนาองค์กรให้มั่นคงและยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง (Office of the civil service commission, 2022) องค์กรที่มีทุนมนุษย์ที่มีคุณลักษณะกระบวนการทางความคิดที่ดีมีการจัดระบบความคิดแบบครบวงจรที่เหมาะสม มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ ย่อมทำให้องค์กรก้าวสู่ไปในระดับสากล ทักษะอนาคตที่ตลาดแรงงานโลกต้องการ ได้แก่ ความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบคิดแบบครบวงจร (PDCA) มีหลักการมองรายละเอียดที่สัมพันธ์หรือเชื่อมโยงกันทั้งระบบอย่างเป็นเหตุเป็นผล เพื่อให้เกิดการกระทำและตัดสินใจที่ดีที่สุด และช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและผลลัพธ์ที่ดี ได้แก่ ทักษะการวิเคราะห์ตัดสินใจและแก้ไขปัญหา ทักษะการสร้างสรรค์และออกแบบการบริการ ทักษะทางอาชีพและการเรียนรู้ ทักษะการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน และทักษะความรู้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้มีโอกาสสูงในการเติบโตและประสบความสำเร็จสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในอนาคต (World economic forum, 2023)

การมุ่งเน้นสมรรถนะหลัก ถือเป็นความรู้ ทักษะ ความสามารถพิเศษหรือความชำนาญที่สุดที่บุคคลต้องมี เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคลที่มุ่งเน้นการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีคุณภาพที่ดีถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ตามมาตรฐาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการวางแผนกำหนดเป้าหมายติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานให้ตรงตามเป้าหมาย รวมทั้งปรับปรุงพัฒนาผลงาน ศักยภาพให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กรบรรลุพันธกิจตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม (Office of the civil service commission, 2022) ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นความสามารถของบุคลากรอันเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาสนับสนุนให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ และยังเป็นผลดีสำหรับบุคลากรทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่ตรงตามมาตรฐานเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ ความตั้งใจปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว ใช้เวลาน้อยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เป็นที่น่าพึงพอใจแก่ตนเอง และผู้ที่เกี่ยวข้อง ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พิจารณาจาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของผลงาน ด้านปริมาณของผลงาน ด้านความรวดเร็วและตรงต่อเวลา และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าสนใจในทุกด้านรวมทั้งสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น หากองค์กรสามารถสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและความคิดสร้างสรรค์ที่มีออกมาเพื่อทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้ และสามารถดึงดูดผู้ที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่ในองค์กรได้นานที่สุด จะส่งผลดีต่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคลที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงานบรรลุตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาของรัฐควรกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนากระบวนการศึกษาและระบบบริหารจัดการองค์กร เพื่อความเป็นเลิศและทันสมัยขึ้นและเพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล โดยการปรับปรุงพัฒนาและการบริหารจัดการในทุกมิติ ให้เกิดความต่อเนื่องและสอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบันที่มีความเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกระหว่างความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบและการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบและการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัย ดังนี้

ความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบ

ความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบ (Systematic Think Competency) คือ ความสามารถในการคิดแบบครบวงจร (PDCA) การคิดอย่างมีหลักการมองอย่างองค์รวมทั้งระบบที่เกี่ยวข้องและความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในรายละเอียดที่สัมพันธ์กัน เป็นการคิดอย่างเป็นเหตุเป็นผล เพื่อให้สามารถวางระเบียบให้กับการกระทำและการตัดสินใจอย่างเป็นระบบเพื่อช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและผลลัพธ์ที่ดี ความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบเป็นทักษะอนาคตที่ตลาดแรงงานโลกต้องการ มี 5 ทักษะที่นิยมใช้อย่างแพร่หลาย ได้แก่ 1) ทักษะการวิเคราะห์ ตัดสินใจและแก้ไขปัญหา

(Analytical Skills Make Decisions and Solve Problems) 2) ทักษะการสร้างสรรค์และออกแบบการบริการ (Innovative Creativity and Service Design Skills) 3) ทักษะทางอาชีพและการเรียนรู้ (Vocational Skills and Learning) 4) ทักษะการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน (Communication and Coordination Skills) และ 5) ทักษะความรู้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี (Computer and Technology Literacy Skills) (World economic forum, 2023)

ความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบที่ศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Suksawang กล่าวว่า ทักษะการคิดถือเป็นความสามารถที่สำคัญในปัจจุบันเป็นกิจกรรมที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูลเพื่อแก้ปัญหาตัดสินใจและสร้างแนวคิดใหม่ มนุษย์มักจะใช้ทักษะการคิด เพื่อพยายามทำความเข้าใจเกี่ยวกับเหตุการณ์บางอย่างและจัดระเบียบข้อมูล การเชื่อมต่อกำถามเพื่อหาคำตอบการคิดวางแผนหรือตัดสินใจแล้วให้ลงมือทำ เรียนรู้ ปรับปรุงแก้ไขเหตุการณ์นั้น เพื่อไม่ก่อให้เกิดผลกระทบในอนาคต ทักษะการคิดมี 7 ทักษะ ได้แก่ 1) การคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) คือ กระบวนการคิด ความสามารถในการรับรู้รูปแบบความคิดใหม่และเกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ เกิดทฤษฎี กฎ หรือขั้นตอนการทำงานในรูปแบบใหม่ และเกิดจินตนาการความคิดสร้างสรรค์ หรือการคิดนอกกรอบ 2) การคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking) คือ กระบวนการคิดในรายละเอียด ความสามารถในการแยกแยะส่วนต่างๆ เพื่อตรวจสอบและวิเคราะห์ความเชื่อมโยง หรือความสัมพันธ์ ส่วนประกอบต่างๆ เป็นการคิดในเชิงตรรกะที่ละขั้นตอนเพื่อแบ่งข้อมูลออกเป็นส่วนๆ เพื่อมาวิเคราะห์หาสาเหตุหรือเป้าหมายที่ต้องการ 3) การคิดวิพากษ์ (Critical Thinking) คือ กระบวนการคิดโดยใช้วิจารณ์หรือการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลรอบด้าน โดยใช้เหตุผลในการวิเคราะห์ประเด็น รวมทั้งการรวบรวมข้อมูลต่างๆ รอบด้าน การสำรวจองค์ประกอบอื่นๆ ที่อาจมีอิทธิพลต่อข้อสรุปเพื่อตรวจสอบพิจารณา ตัดสินและประเมินความถูกต้อง หรือสิ่งที่เป็นประเด็นในขณะนั้นๆ ให้แม่นยำ 4) การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking) คือ กระบวนการคิด วิเคราะห์และประเมินเหตุการณ์ และแนวทางการปฏิบัติ เพื่อตัดสินใจให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ภายใต้สถานการณ์โลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว 5) การคิดเชิงบวก (Positive Thinking) คือ กระบวนการคิดและเข้าใจในสิ่งที่เห็นทั้งด้านบวกและด้านลบ หาเรื่องดีๆ หรือมุมมองในเหตุการณ์หรือสิ่งต่างๆ ที่ได้พบเจอ เพื่อยอมรับ เรียนรู้ ปรับปรุงแก้ไข และให้เราเติบโตขึ้น 6) การคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking) คือ กระบวนการคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ และนวัตกรรม จากทักษะและกระบวนการคิดแบบต่างๆ ที่มีประโยชน์ต่อผู้คน สังคม โลก ออกมาเป็นรูปธรรม และสามารถต่อยอดในเชิงพาณิชย์ได้ และ 7) การคิดเชิงระบบ (System Thinking) คือ กระบวนการคิดอย่างเป็นขั้นตอน การมองภาพรวมอย่างเป็นระบบ มีส่วนประกอบย่อย มีขั้นตอน และรายละเอียดแยกย่อยออกมา และเชื่อมโยงกับระบบต่างๆ (Suksawang, 2020)

สอดคล้องกับแนวคิดของการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย กล่าวว่าทักษะที่มีประสิทธิภาพและมีความยั่งยืน (Top 10 Skills for 2020-2025) แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม 10 ทักษะ (Petroleum authority of Thailand, 2023) ได้แก่

ทักษะด้านการคิดและแก้ปัญหา โลกยุคใหม่ต้องการบุคลากรที่มีทักษะการคิดและตัดสินใจที่ดี สามารถคิดค้นวิธีใหม่ๆ ในการแก้ปัญหาให้กับองค์กรได้ เพราะการทำงานจะยิ่งมีความยากและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ดังนั้นทักษะเหล่านี้จึงเป็นทักษะที่สำคัญที่สุด บุคลากรควรมีไม่ว่าจะทำงานอยู่ในตำแหน่งใดก็ตาม ได้แก่ 1) ทักษะการคิดวิเคราะห์และทักษะด้านนวัตกรรม 2) ทักษะการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน 3) ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์ 4) ทักษะความคิดสร้างสรรค์และการริเริ่มสิ่งใหม่ 5) ทักษะการใช้เหตุผล ทักษะการตัดสินใจ และทักษะการระดมความคิด

ทักษะด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ในอนาคตโลกจะต้องการผู้นำที่มีอุดมการณ์และเป้าหมายในการขับเคลื่อนโลกไปข้างหน้า ผู้นำยุคใหม่จึงต้องสามารถสร้างแรงบันดาลใจ สร้างสังคมการทำงานที่ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมและมีเป้าหมายร่วมกัน เพื่อดึงศักยภาพสูงสุดของทีมออกมา เพื่อบรรลุถึงเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ คือ 6) ทักษะการเป็นผู้นำและอิทธิพลทางสังคม

ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะการใช้เทคโนโลยี เครื่องมือดิจิทัลและโปรแกรมใหม่ๆ ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับ Data and AI, Cloud Computing, Digital Marketing and E-Commerce, Software Engineering หรือ Product Development ได้แก่ 7) ทักษะการใช้ ดูแล และจัดการเทคโนโลยี 8) ทักษะการออกแบบและเขียนโปรแกรม

ทักษะด้านการจัดการทางอารมณ์และบริหารตน คือ การที่บุคลากรสามารถรับมือกับปัญหาได้ สามารถจัดการกับอารมณ์และความกดดัน ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อหาวิธีแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง รวมถึงรู้จักปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ทักษะเหล่านี้จึงเป็นทักษะที่บุคลากรควรพัฒนาและฝึกฝนอยู่เสมอ ได้แก่ 9) ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง 10) ทักษะการรับมือกับปัญหาอดทนต่อความกดดันทักษะการปรับตัว

ความสามารถในการคิด เป็นทักษะที่สำคัญเป็นอย่างยิ่ง หากบุคคลมีทักษะและความสามารถในการคิดให้ครบ ไม่ว่าจะเป็นการคิดให้ลึกเชิงวิเคราะห์ คิดให้กว้างอย่างสร้างสรรค์ คิดให้ครบและคิดในภาพรวมทั้งระบบจะทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการคิด โดยองค์กรยุคใหม่จะให้ความสำคัญกับบุคคลที่มีความสามารถในด้านนี้มากยิ่งขึ้น ดังนั้นจึงจำเป็น



จะต้องปรับตัวให้มีความรู้และทักษะที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรนั้นๆ การคิดอย่างเป็นระบบ เป็นกระบวนการทางปัญญาของบุคคล เป็นการมองภาพรวมของงาน เพื่อมองเห็นความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน มองเห็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงและปัจจัยต่างๆ การคิดอย่างเป็นระบบเป็นการคิดแบบมุ่งผลสำเร็จทั้งในระยะสั้นและระยะยาวขึ้นตอน เป็นการประเมินสถานการณ์ การวิเคราะห์ปัญหา การตัดสินใจและการจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต การคิดอย่างเป็นระบบมีความสำคัญในหลายๆ ด้าน เพื่อช่วยให้เกิดความคิดสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาองค์กรในภาพรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสานงานร่วมกับบุคคลอื่นให้เป็นไปตามกระบวนการ และระบบการบริหารงานภายใน สามารถแก้ปัญหา ตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ แก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อมองเห็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นกับระบบภายในองค์กรอย่างเป็นระบบเชื่อมโยงติดต่อกัน และสามารถแก้ไขสถานการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรได้รับการยอมรับว่ามีความทันสมัยเปิดกว้าง ซึ่งจะช่วยให้ดึงดูดและรักษาคนรุ่นใหม่ที่มีศักยภาพสูงมาทำงานกับองค์กร และได้รับความเชื่อมั่นและไว้วางใจมากขึ้น คนในองค์กรสามารถใช้ศักยภาพในการทำงานที่มีมูลค่าสูง (High Value Job) กระบวนการทำงานและการสื่อสารขององค์กร กระชับขึ้น คล่องตัวมากขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถประหยัดทรัพยากรทั้งงบประมาณและกำลังคนในการดำเนินงานได้มากขึ้น การคิดอย่างเป็นระบบเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร ทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้รวดเร็วลดข้อผิดพลาดและความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น มีความภาคภูมิใจในผลงานที่สามารถสร้างสรรค์ได้เอง สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถระบุทางเลือกและตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถบริหารจัดการงานและเวลาได้ดีมากขึ้น และช่วยสร้างสมดุลในชีวิตและการทำงานมีเครื่องมือช่วยในการเรียนรู้และเติบโตอย่างเหมาะสมบุคลากรที่มีศักยภาพและทักษะทางความคิดที่ดีมีระบบจะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนองค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

การมุ่งเน้นสมรรถนะหลัก

การมุ่งเน้นสมรรถนะหลัก (Core Competency Orientation) คือ ความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่จำเป็นของบุคคลที่จะมุ่งเน้นการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีคุณภาพที่ดี ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ตามมาตรฐาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน โดยมีการวางแผน กำหนดเป้าหมายติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมาย และปรับปรุงพัฒนาผลงาน ศักยภาพบุคคล ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กร และเพิ่มขีดความสามารถอย่างต่อเนื่อง การประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พิจารณาจากสมรรถนะการปฏิบัติงาน 5 ประการ (Office of the civil service commission, 2022) ดังนี้

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) คือ ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด หรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงาน หรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน พิจารณาได้ 3 มิติ ได้แก่ ความสมบูรณ์ของการทำกิจกรรมในงาน ผลกระทบของผลสำเร็จในงานว่าเกี่ยวกับระดับบุคคล กลุ่ม หรือหน่วยงาน และระดับนวัตกรรมที่สร้าง เป็นสิ่งใหม่ของหน่วยงานหรือวิชาชีพ คุณลักษณะที่แสดงให้เห็นถึงการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ การเน้นและพยายามปรับปรุงงาน (Striving for Improvement) การทำงานได้ตามเป้าหมาย (Results Orientation) การทำงานที่ยากท้าทายไม่เคยมีใครทำมาก่อน (Innovation) การคิดริเริ่ม (Initiative) การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking) การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking) และความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility)
2. ด้านการบริการที่ดี (Service Mind) คือ ความตั้งใจและความพยายามในการให้บริการ รวมถึงการช่วยเหลือผู้อื่น พิจารณาจาก 2 มิติ ได้แก่ ความสมบูรณ์ของกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริการ และระดับของความพยายามในการให้บริการ โดยเน้นความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ (Accumulation of Professional Expertise) คือ ความสนใจใฝ่รู้สั่งสมความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องจนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ พิจารณาได้จาก ระดับการศึกษา การบริหารจัดการความรู้ ประสบการณ์ ความพยายาม ความเชี่ยวชาญในงาน และการเผยแพร่ความรู้

4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (Upholding Legitimacy and Ethics) คือ การดำรงตนประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพและจรรยาของตน เพื่อรักษาศักดิ์ศรีพิจารณาได้จาก การประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพและจรรยาของตน

5. ด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีมหน่วยงาน หรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธ์ภายในทีม พิจารณาได้จาก ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกันเป็นทีม

การมุ่งเน้นสมรรถนะหลักที่ศึกษานี้สอดคล้องกับการประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐอีกหลายแห่ง เช่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กล่าวว่า การมุ่งเน้นสมรรถนะหลัก (Core Competency Orientation) เป็นการวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อประเมินการปฏิบัติราชการและการประกันคุณภาพการศึกษาด้านคุณธรรมและความโปร่งใสโดยยึดหลักธรรมาภิบาลที่ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชันในทุกระดับ เพื่อส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กร (Thammasat University, 2023) มหาวิทยาลัยขอนแก่น กล่าวว่า สมรรถนะหลัก (Competency Dictionary) เป็นความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยอาศัยสมรรถนะหลัก ได้แก่ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การทำงานเป็นทีม และการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (Khon Kaen University, 2023) และมหาวิทยาลัยมหาสารคาม กล่าวว่า การมุ่งเน้นสมรรถนะหลัก (Core Competency Orientation) เป็นการปฏิบัติราชการตามภารกิจด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์สุจริต ภายใต้ระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยยึดหลักความเป็นธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานราชการตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อป้องกันความเสี่ยงต่อการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการศึกษาที่ใช้เกณฑ์การประเมินสมรรถนะหลัก ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม (Mahasarakham University, 2023a) ดังนั้น การประเมินสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ เป็นระบบที่ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ความสำเร็จขึ้นอยู่กับทีมต่างฝ่ายต่างทำหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด การทำงานให้สำเร็จขึ้นอยู่กับสองความสามารถ คือ ความสามารถในการใช้วิชาความรู้อย่างหนึ่งสามารถประสานสัมพันธ์กับผู้อื่นอีกอย่างหนึ่ง ทั้งสองประการต้องดำเนินคู่กันไปและจำเป็นต้องกระทำด้วยความสุจริตกายสุจริตใจ ด้วยความคิดความเห็นที่เป็นอิสระ ปราศจากอคติและด้วยความถูกต้องตามเหตุตามผลด้วย จึงจะทำให้งานบรรลุจุดหมายและประโยชน์ที่พึงประสงค์โดยครบถ้วนแท้จริง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Job Efficiency) คือ ผลลัพธ์การปฏิบัติงานที่ตรงตามมาตรฐาน เป็นไปตามวัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งต้องใช้ความรู้ ความสามารถและความตั้งใจปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง ผลงานที่ออกมาคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว ใช้เวลาน้อยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเป็นที่น่าพึงพอใจกับตนและผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งตัวชี้วัดของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคคล สามารถพิจารณาได้จาก 4 ด้าน (Office of the civil service commission, 2022) ดังนี้

1. คุณภาพของผลงาน (Quality of Work) เป็นผลการปฏิบัติงานที่สำเร็จตามเป้าหมาย ที่มีคุณภาพ ความถูกต้อง ความครบถ้วนสมบูรณ์ตรงตามมาตรฐาน และเป็นข้อมูลที่เชื่อถือเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและเป็นที่น่าพึงพอใจ
2. ปริมาณของผลงาน (Volume of Work) เป็นผลการปฏิบัติงานที่สำเร็จในเชิงปริมาณสอดคล้องกับเป้าหมายที่วางไว้ มีจำนวนงาน ความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ตามมาตรฐาน และไม่มีข้อผิดพลาดบกพร่อง
3. ความรวดเร็วและตรงต่อเวลา (Speed and Punctuality) เป็นผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จด้วยความรวดเร็ว ลุล่วงตามระยะเวลาหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้และการมีข้อมูลพร้อมที่เป็นปัจจุบัน เพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจในปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ตรงตามความต้องการหรือตอบสนองผู้ใช้ได้อย่างทันเวลา
4. การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า (Efficient use of Resources) เป็นผลการปฏิบัติงานที่สำเร็จที่สามารถใช้ทรัพยากรเท่าที่มีอยู่ด้วยความจำเป็น ไม่เกิดการสูญเสียเปล่าของทรัพยากร รวมทั้งสามารถประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมเพื่อให้มีทรัพยากรไว้ใช้งานได้นานและเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่าสูงสุด

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดของนักวิจัยอีกหลายท่านที่ใช้ตัวชี้วัดดังที่กล่าวมาแล้ว เช่น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Job Efficiency) หมายถึง การกระทำที่มุ่งผลลัพธ์ โดยใช้ต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าในการลงทุนน้อยที่สุดเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างทันต่อสถานการณ์และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอย่างคุ้มค่า

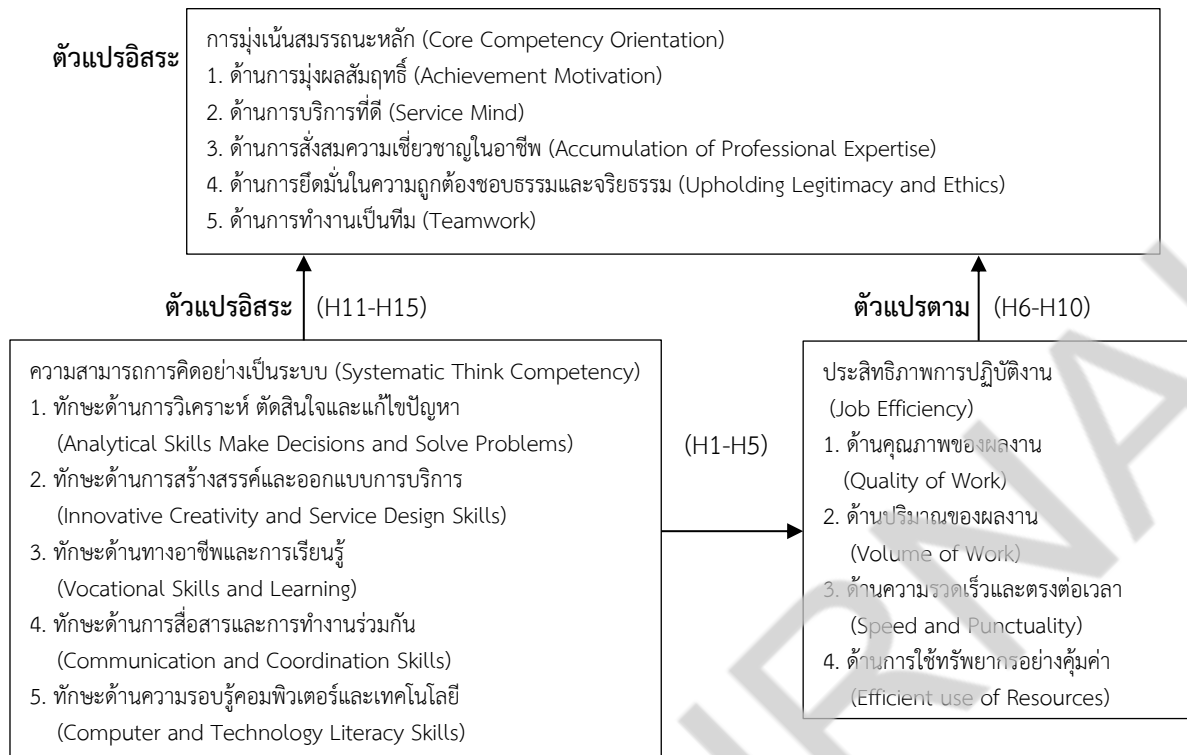


โดยอาศัยปัจจัยจากประสิทธิภาพด้านบุคคล งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือรวมถึงการบริหารจัดการจนได้ผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ตามเงื่อนไขของเป้าหมายที่ถูกต้อง รวดเร็ว ตามมาตรฐาน และเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ (Sadoyu & Taisaeng, 2022) และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Job Efficiency) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะปฏิบัติงานด้วยวิธีการลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาช่วยเพิ่มผลงานและลดเวลาในการทำงานให้บรรลุผลตามที่ต้องการ และเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยสามารถประหยัดและการสูญเสียของทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างทันต่อสถานการณ์ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร อย่างคุ้มค่าโดยอาศัยปัจจัยจากประสิทธิภาพที่เกี่ยวกับด้านบุคคล รวมถึงด้านการจัดการจนได้ผลลัพธ์ ที่กำหนดไว้ตามเงื่อนไขของเป้าหมายถูกต้องรวดเร็วและเป็นที่ยอมรับขององค์กร ประกอบด้วยด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณ และด้านเวลา (Apirakthara & Thanimkan, 2022) ดังนั้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานถือเป็นหัวใจสำคัญของการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ องค์กรจะมีความเจริญก้าวหน้ามีผลผลิตที่น่าพอใจทั้งด้านการผลิต การบริการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น หากองค์กรใดสามารถสรรหาบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถ มีความคิดสร้างสรรค์ เพื่อการทำงานให้เกิดการยอมรับและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้ และสามารถดึงดูดผู้ที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่ในองค์กรได้นานที่สุด การบริหารงานขององค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นผู้วิจัยได้ศึกษา เรื่อง ผลกระทบของความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบและการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีตัวแปรอิสระ คือ ความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ เป็นความสามารถในการคิดแบบครบวงจรคิดอย่างมีหลักการมองอย่างองค์รวมทั้งระบบมีความเชื่อมโยงและสัมพันธ์กัน เป็นการคิดอย่างเป็นเหตุเป็นผลให้สามารถกระทำและตัดสินใจอย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและผลลัพธ์ที่ดี นอกจากนี้ยังมีตัวแปรอิสระอีกหนึ่งตัว คือ การมุ่งเน้นสมรรถนะหลัก เป็นคุณลักษณะขีดความสามารถพิเศษ หรือการมีความชำนาญที่สุดที่บุคคลจำเป็นต้องมี ต้องทำ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรบรรลุพันธกิจสร้างความได้เปรียบให้แก่องค์กรหรือสภาพแวดล้อมของการบริการ ซึ่งสมรรถนะหลักจะเป็นกระตุ้นส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติ ทำให้มีผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทั้งในด้านคุณภาพ ปริมาณ ความรวดเร็ว ตรงต่อเวลา และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยนี้ ได้ทำการทดสอบผลกระทบของความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบและการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน โดยใช้กรอบแนวคิด ดังนี้ 1) ความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ โดยประยุกต์จากกรอบทักษะอนาคตที่ตลาดแรงงานโลกต้องการ (World economic forum, 2023) 2) การมุ่งเน้นสมรรถนะหลัก และ 3) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จากตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (Office of the civil service commission, 2022) เป็นตัวแปรตาม ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

H₁ : ความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ ด้านทักษะการวิเคราะห์ ตัดสินใจและแก้ไขปัญหา มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

H₂ : ความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ ด้านทักษะการสร้างสรรค์และออกแบบการบริการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

H₃ : ความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ ด้านทักษะทางอาชีพและการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

H₄ : ความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ ด้านทักษะการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

H₅ : ความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ ด้านทักษะความรู้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

H₆ : การมุ่งเน้นสมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

H₇ : การมุ่งเน้นสมรรถนะหลัก ด้านการบริการที่ดี มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

H₈ : การมุ่งเน้นสมรรถนะหลัก ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

H₉ : การมุ่งเน้นสมรรถนะหลัก ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

H₁₀ : การมุ่งเน้นสมรรถนะหลัก ด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

H₁₁ : ความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ ด้านทักษะการวิเคราะห์ ตัดสินใจและแก้ไขปัญหา มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับบรรยากาศองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ



H₁₂ : ความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ ด้านทักษะการสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรมและออกแบบการบริการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับบรรยากาศองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

H₁₃ : ความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ ด้านทักษะทางอาชีพและการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับบรรยากาศองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

H₁₄ : ความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ ด้านทักษะการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับบรรยากาศองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

H₁₅ : ความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ ด้านทักษะความรู้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับบรรยากาศองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 883 คน (Mahasarakham University, 2023b)

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 280 คน โดยการเปิดตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในจังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

พนักงานปฏิบัติการ/ หน่วยงานที่สังกัด	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	จำนวนผู้ตอบกลับ แบบสอบถาม (คน)
1. ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	116	70	68
2. ด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี	98	70	61
3. ด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพและอื่นๆ	389	70	57
4. ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนศึกษา	280	70	67
รวม	883	280	253

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามความมุ่งหมายวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในจังหวัดมหาสารคาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย จำนวน 9 ข้อประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน ตำแหน่งหน้าที่ในปฏิบัติงานในปัจจุบัน กลุ่มงานในการปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่สังกัด

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบของบุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในจังหวัดมหาสารคาม เป็นตัวแปรอิสระ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยครอบคลุมเนื้อหาความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบ จำนวน 5 ทักษะ ได้แก่ 1) ทักษะการวิเคราะห์ ตัดสินใจและแก้ไขปัญหา 2) ทักษะการสร้างสรรค์และออกแบบการบริการ 3) ทักษะทางอาชีพและการเรียนรู้ 4) ทักษะการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน และ 5) ทักษะความรู้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในจังหวัดมหาสารคาม เป็นตัวแปรอิสระ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยครอบคลุมเนื้อหาการมุ่งเน้นสมรรถนะหลัก จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านการบริการที่ดี 3) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ 4) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และ 5) ด้านการทำงานเป็นทีม

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในจังหวัดมหาสารคาม เป็นตัวแปรตาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยครอบคลุมเนื้อหาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพของผลงาน 2) ด้านปริมาณของผลงาน 3) ด้านความรวดเร็วและตรงต่อเวลา และ 4) ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ซึ่งแต่ละตอนหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยได้กำหนดการให้คะแนนของแบบสอบถาม ดังนี้ (Srisaet, 2010)

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมความถูกต้องของการใช้ภาษา และครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 4 ท่าน จากนั้นรวบรวมข้อความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัยด้วยค่า IOC (Index of item objective) โดยใช้สูตร ICO ของ Baotham (2015) ซึ่งได้ผลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยแบบสอบถามทั้งหมดมีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์อยู่ระหว่าง 0.75-1.00 ซึ่งพบว่ามีค่าดัชนีสอดคล้องกับนิยามศัพท์ และเป็นไปตามแนวคิดของนักวิชาการ กล่าวว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องมีค่า 0.50 ขึ้นไปเป็นค่าที่ยอมรับได้และถือว่าข้อคำถามมีความเหมาะสม (Baotham, 2015) จากนั้นผู้วิจัยได้นำเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาอีกครั้ง เพื่อเข้าสู่กระบวนการยื่นขอจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ขอเสนอโครงการวิจัยที่เข้าข่ายการพิจารณาแบบเร่งรัด (Expedited Review) และได้รับการรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน เมื่อวันที่ 3 เมษายน 2567

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Crobach) ซึ่งความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.86-0.89 การมุ่งเน้นสมรรถนะหลัก มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.86-0.92 และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.92-0.93 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally & Bernstein (1994) ได้นำเสนอว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่ามากกว่า 0.7 เป็นค่าที่ยอมรับได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากประชากร กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติการของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในจังหวัดมหาสารคาม พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถาบันอุดมศึกษาของรัฐในจังหวัดมหาสารคาม โดยมีระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 17 เมษายน 2567 ถึง 17 มิถุนายน 2567 มีระยะเวลา 60 วัน เมื่อครบกำหนดได้รับแบบสอบถามตอบกลับมา จำนวน 253 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90.03 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด สอดคล้องกับ Aaker et al. (2005) ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับมาอย่างน้อย ร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

1. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) พิจารณาจากค่า VIFs ได้แก่
 - 1.1 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
 - 1.2 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
 - 1.3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบส่งผลต่อการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ



2. การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

2.1 การทดสอบผลกระทบระหว่างความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

2.2 การทดสอบผลกระทบระหว่างการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

2.3 การทดสอบผลกระทบระหว่างความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบที่ส่งผลต่อการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักของนักวิชาการพัสดุในสถาบันอุดมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลางประเทศไทย

ผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

ทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกระหว่างความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบและการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ดังตารางที่ 2-7

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณของความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ตัวแปร	JECT	STAS	STIC	STVL	STCC	STCT	Tolerance	VIFs
$\bar{X}$	4.57	4.28	4.32	4.31	4.40	4.23		
S.D	0.46	0.53	0.51	0.45	0.47	0.55		
JECT	-	0.50	0.56	0.54	0.55	0.51		
STAS		-	0.77	0.68	0.70	0.70	0.33	2.99
STIC			-	0.75	0.70	0.72	0.29	3.49
STVL				-	0.73	0.68	0.33	2.90
STCC					-	0.70	0.35	2.82
STCT						-	0.38	2.65

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผู้วิจัยทำการทดสอบปัญหา Multicollinearity เพื่อวิเคราะห์และตรวจสอบค่า Tolerance และค่า VIFs (Variance Inflation Factor) ของตัวแปรอิสระความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบแต่ละด้านเป็นอิสระต่อกัน พบว่าค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.29-0.38 ค่า VIFs อยู่ระหว่าง 2.65-3.49 เป็นไปตามเกณฑ์ของ Black (2006) ที่กำหนดให้ค่า Tolerance มีค่ามากกว่า 0.01 และค่า VIFs น้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีระดับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันตามนัยสำคัญทางสถิติ (Black, 2006) และพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบแต่ละด้าน มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม (JECT) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม (JECT) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณของความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบ (STCT)	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม (JECT)		t	Sig
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.77	0.23	7.53	0.00*
ด้านทักษะการวิเคราะห์ตัดสินใจและแก้ไขปัญหา (STAS)	0.00	0.07	0.10	0.92
ด้านทักษะการสร้างสรรค์และออกแบบการบริการ (STIC)	0.22	0.08	2.61	0.01*
ด้านทักษะทางอาชีพและการเรียนรู้ (STVL)	0.15	0.09	1.74	0.08
ด้านทักษะการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน (STCC)	0.21	0.08	2.61	0.01*
ด้านทักษะความรู้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี (STCT)	0.06	0.07	0.84	0.40
F = 30.21 p = 0.00 R ² = 0.38 Adj R ² = 0.37				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า ความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ ด้านทักษะการสร้างสรรค์และออกแบบการบริการ (STIC) และด้านทักษะการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน (STCC) มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม (JECT) ระดับของความแปรปรวนร้อยละ 37 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน H₂ และ H₄

ความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบ ด้านทักษะการสร้างสรรค์และออกแบบการบริการ และด้านทักษะการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของผลงาน ด้านปริมาณของผลงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เนื่องจาก สถาบันอุดมศึกษาแห่งนี้มีนโยบายและแผนพัฒนาบุคลากรทั้งเชิงคุณภาพ ปริมาณและศักยภาพตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ฉบับที่ 13 (พ.ศ.2565-2569) เพื่อความเป็นมหาวิทยาลัยอัจฉริยะและรองรับมหาวิทยาลัยดิจิทัล โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับกระบวนการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้มีทักษะความสามารถพื้นฐานที่จำเป็นในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพราะเชื่อมั่นว่าทุนมนุษย์ถือได้ว่าเป็นหัวใจและเป็นกลไกสำคัญที่ต้องมีการพัฒนาให้มีคุณภาพ มีศักยภาพ มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ เพื่อนำไปพัฒนาองค์กรให้ยั่งยืนท่ามกลางการเปลี่ยนแปลง เชื่อมั่นว่าองค์กรที่มีทุนมนุษย์ที่มีคุณลักษณะเหมาะสม มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ย่อมทำให้องค์กรก้าวไปในระดับสากล สอดคล้องกับ Ali (2021) พบว่า การมีทักษะของการคิดอย่างเป็นระบบ ถือเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในการเสริมสร้างบุคลิกภาพ ด้านบวกที่จะทำให้การทำงานบรรลุผลดียิ่งขึ้น ดังนั้น องค์กรควรสนับสนุน ผลักดัน เสริมสร้างและยกระดับทักษะของการคิดอย่างเป็นระบบให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งให้มีการฝึกอบรมสำหรับพัฒนาทักษะการคิดอย่างเป็นระบบ ให้มีความรู้ ความสามารถและความพร้อม เพื่อรองรับสำหรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในอนาคต สอดคล้องกับ Nawiphatthana (2021) พบว่าการพัฒนาทักษะการคิดอย่างเป็นระบบ ช่วยพัฒนาให้เป็นบุคคลมีคุณภาพ สามารถจัดระบบความคิดเกิดกระบวนการคิดที่เข้าใจถึงความสัมพันธ์สิ่งต่างๆ สามารถแก้ไขปัญหาที่มีความสลับซับซ้อนได้เป็นอย่างดี รวมทั้งเป็นบุคคลที่มีเจตคติที่ดีเป็นบุคคลที่มีแรงจูงใจและใฝ่สัมฤทธิ์สูง โดยสรุป ทักษะการคิดอย่างเป็นระบบ เป็นความสามารถส่วนบุคคล เป็นเทคนิคที่ช่วยในการกระตุ้นความจำและความคิดสร้างสรรค์ได้ดียิ่งขึ้น ทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้รวดเร็วลดข้อผิดพลาด และมีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น มีความภาคภูมิใจในผลงานที่สามารถสร้างสรรค์ได้เอง สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถระบุทางเลือกและตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสอดคล้องกับ Duangwiset (2019) พบว่า ความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ เป็นรูปแบบการคิดขั้นสูง ที่มนุษย์ใช้การมองปัญหาในแง่มุมต่างๆ ตั้งแต่ในระดับสถานการณ์ แบบแผน พฤติกรรม และระดับโครงสร้างทั้งระบบ และสร้างความเข้าใจในสถานการณ์มองแบบองค์รวม มองความสลับซับซ้อนของปัญหา เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุและจะพิจารณาแก้ไขปัญหาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยสรุป ความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะคนที่มีความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบมีลักษณะเด่น คือมีการคิดแบบพลวัต คิดอย่างมีโครงสร้างคิด



แบบปฏิบัติการมีขั้นตอนมีเป้าหมายชัดเจน กระบวนการคิดเกิดประโยชน์และสร้างประสิทธิภาพ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพสูงสุด

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณของการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ตัวแปร	JECT	CCAM	CCSM	CCAP	CCUL	CCTW	Tolerance	VIFs
$\bar{X}$	4.57	4.56	4.62	4.52	4.58	4.76		
S.D	0.46	0.48	0.47	0.50	0.51	0.44		
JECT	-	0.75	0.74	0.76	0.70	0.58		
CCAM		-	0.78	0.75	0.69	0.53	0.33	3.06
CCSM			-	0.74	0.73	0.48	0.31	3.26
CCAP				-	0.82	0.66	0.23	4.28
CCUL					-	0.63	0.27	3.69
CCTW						-	0.53	1.88

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 ผู้วิจัยทำการทดสอบปัญหา Multicollinearity เพื่อวิเคราะห์และตรวจสอบค่า Tolerance และค่า VIFs (Variance Inflation Factor) ของตัวแปรอิสระการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักแต่ละด้านเป็นอิสระต่อกัน พบว่าค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.23-0.53 ค่า VIFs อยู่ระหว่าง 1.88-4.28 เป็นไปตามเกณฑ์ของ Black (2006) ที่กำหนดให้ค่า Tolerance มีค่ามากกว่า 0.01 และ ค่า VIFs น้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีระดับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันตามนัยสำคัญทางสถิติ (Black, 2006) และพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักในแต่ละด้าน มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามผลการปฏิบัติงานโดยรวม (JPFT) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม (JECT) ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณของการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

การมุ่งเน้นสมรรถนะหลัก (CCOT)	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม (JECT)		t	Sig
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.43	0.20	2.15	0.03*
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (CCAM)	0.25	0.06	4.30	0.00*
ด้านการบริการที่ดี (CCSM)	0.25	0.06	3.92	0.00*
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ (CCAP)	0.25	0.07	3.69	0.00*
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (CCUL)	0.03	0.06	0.53	0.60
ด้านการทำงานเป็นทีม (CCTW)	0.12	0.05	2.27	0.02*
F = 108.11 p = 0.00 R ² = 0.69 Adj R ² = 0.68				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 พบว่า การมุ่งเน้นสมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (CCAM) ด้านการบริการที่ดี (CCSM) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ (CCAP) และด้านการทำงานเป็นทีม (CCTW) มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม (JECT) ระดับของความแปรปรวนร้อยละ 68 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน H₆, H₇, H₈ และ H₁₀

การมุ่งเน้นสมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ และด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทุกด้าน เนื่องจากสถาบันอุดมศึกษาเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพและทักษะบุคลากรให้มีคุณภาพ เพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บุคลากรล้วนเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว ต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอน แผนงานด้วยความละเอียดรอบคอบ เพื่อให้การปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ประกอบกับองค์กรแห่งนี้ยังมีการนำระบบบริการเทคโนโลยีและนวัตกรรมภายใต้การบริหารจัดการที่ทันสมัย เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ผลลัพธ์การปฏิบัติงานตรงตามมาตรฐาน เป็นไปตามวัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ องค์กรนี้มีการกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการประเมินสมรรถนะหลักไว้อย่างชัดเจน โดยประเมินจากคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมและภาระหน้าที่ความรับผิดชอบตามงานที่ปฏิบัติที่ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสิทธิภาพ หรือความชำนาญส่วนบุคคลในการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งด้านประสิทธิภาพและเกิดผลผลิตที่ดี ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความได้เปรียบให้แก่องค์กรแห่งนี้ สอดคล้องกับ Dangthepho (2022) พบว่า การพัฒนาสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี และด้านการทำงานเป็นทีมของสถาบันแห่งนี้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพทุกด้าน ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยเน้นการปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ถูกต้อง ครบถ้วน ตามมาตรฐานตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ ด้านการบริการที่ดี โดยเน้นการให้บริการต่อผู้รับบริการด้วยความเต็มใจและตรงตามความต้องการ และด้านการทำงานเป็นทีม สร้างสัมพันธภาพที่ดีและรับฟังความคิดเห็นของทีมงานและเพื่อนร่วมงาน และมีการวางแผนการทำงานร่วมกันเพื่อช่วยให้สามารถทำงานได้ บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ สอดคล้องกับ Ratchasombat (2023) พบว่า สถาบันอุดมศึกษาแห่งนี้มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีศักยภาพและประสบการณ์ในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อเชิงบวกกับคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ความเชี่ยวชาญในอาชีพ การบริการที่ดี การทำงานเป็นทีม และการมีจริยธรรม ดังนั้น องค์กรควรส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาและปรับปรุงศักยภาพให้มีทักษะในทุกด้าน ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องรอบคอบ ภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรในอนาคตต่อไป และสอดคล้องกับ Maithiamklang & Wongwichit (2019) พบว่า การพัฒนาสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านบริการที่ดีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางบวก เนื่องจากบุคลากรให้ความสำคัญในการพัฒนาวิธีการปฏิบัติงาน มีความมุ่งมั่นกระตือรือร้น คิดสร้างสรรค์วิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ และนำมาปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง รวมถึงยึดหลักความประหยัด ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ เพื่อให้งานบรรลุตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี เน้นสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ และมีการกระตุ้นพฤติกรรมด้านความเต็มใจในการให้บริการ สามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ มีส่วนช่วยเหลือในการตัดสินใจของผู้รับบริการ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีต่อเนื่องและรวดเร็ว จึงเป็นผลทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณของความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบกับการมุ่งเน้นสมรรถนะหลัก โดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ตัวแปร	CCOT	STAS	STIC	STVL	STCC	STCT	Tolerance	VIFs
X̄	4.61	4.28	4.32	4.31	4.40	4.23		
S.D	0.42	0.53	0.51	0.45	0.47	0.55		
CCOT	-	0.51	0.61	0.51	0.59	0.52		
STAS		-	0.77	0.68	0.70	0.70	0.33	2.99



ตารางที่ 6 (ต่อ)

ตัวแปร	CCOT	STAS	STIC	STVL	STCC	STCT	Tolerance	VIFs
STIC			-	0.75	0.70	0.72	0.29	3.49
STVL				-	0.73	0.68	0.34	2.90
STCC					-	0.70	0.35	2.82
STCT						-	0.38	2.65

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 ผู้วิจัยทำการทดสอบปัญหา Multicollinearity เพื่อวิเคราะห์และตรวจสอบค่า Tolerance และค่า VIFs (Variance Inflation Factor) ของตัวแปรอิสระความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบแต่ละด้านเป็นอิสระต่อกัน พบว่าค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.29-0.38 ค่า VIFs อยู่ระหว่าง 2.65-3.49 เป็นไปตามเกณฑ์ของ Black (2006) ที่กำหนดให้ค่า Tolerance มีค่ามากกว่า 0.01 และค่า VIFs น้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีระดับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันตามนัยสำคัญทางสถิติ (Black, 2006) และพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบในแต่ละด้าน มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักโดยรวม (CCOT) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์การมุ่งเน้นสมรรถนะหลักโดยรวม (CCOT) ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณของความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบกับการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบ (STCT)	การมุ่งเน้นสมรรถนะหลักโดยรวม (CCOT)		t	Sig
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	2.06	0.20	10.04	0.00*
ด้านทักษะการวิเคราะห์ตัดสินใจและแก้ไขปัญหา (STAS)	0.03	0.07	0.48	0.63
ด้านทักษะการสร้างสรรค์และออกแบบการบริการ (STIC)	0.33	0.07	4.45	0.00*
ด้านทักษะทางอาชีพและการเรียนรู้ (STVL)	0.04	0.07	0.49	0.62
ด้านทักษะการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน (STCC)	0.29	0.07	4.09	0.01*
ด้านทักษะความรู้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี (STCT)	0.04	0.06	0.59	0.55
F = 36.09 p = 0.00 R ² = 0.42 Adj R ² = 0.41				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 พบว่า ความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ ด้านทักษะการสร้างสรรค์และออกแบบการบริการ (STIC) และด้านทักษะการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน (STCC) มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักโดยรวม (CCOT) ระดับของความแปรปรวนร้อยละ 41 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน H₁₂ และ H₁₄

ความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบ ด้านทักษะการสร้างสรรค์และออกแบบการบริการ ด้านทักษะการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักทุกด้าน เนื่องจาก สถาบันอุดมศึกษาแห่งนี้ เป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญกับบุคคลที่มีความสามารถในการคิดเชิงวิเคราะห์ คิดสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นในการปรับตัวในปัจจุบัน การที่บุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีพฤติกรรมที่จะมุ่งเน้นปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีคุณภาพที่ดีถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ตามมาตรฐาน ปฏิบัติงานตามแผน ตามเป้าหมายติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งปรับปรุงพัฒนาผลงาน พัฒนาศักยภาพให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับบุคลากรล้วนมีทักษะในการสื่อสาร การทำงานร่วมกันทีม ประสานงานระหว่างหน่วยงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

ชัดเจน สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี เกิดความสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผลงานที่ออกมาจึงประจักษ์ถึงการมีประสิทธิภาพบรรลุวัตถุประสงค์คือมุ่งเน้นการแสวงหาความเป็นเลิศทางวิชาการที่เป็นสากล บุคลากรล้วนเป็นผู้มีความสามารถในกระบวนการทางความคิด ซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญเป็นอย่างยิ่ง หากบุคคลมีทักษะและความสามารถในการคิดให้ครบไม่ว่าจะเป็นการคิดให้ลึกเชิงวิเคราะห์ คิดให้กว้างอย่างสร้างสรรค์ คิดให้ครบและคิดในภาพรวมทั้งระบบจะทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการคิด โดยองค์กรยุคใหม่จะให้ความสำคัญกับบุคคลที่มีความสามารถในด้านนี้มากยิ่งขึ้น ดังนั้น จึงจำเป็นต้องปรับตัวให้มีความรู้และทักษะที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรนั้นๆ บุคลากรมุ่งเน้นนำเอาความรู้ ความสามารถของตน เพื่อนำมาปฏิบัติงานให้มีคุณภาพที่ดี ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ตามมาตรฐาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน มีการวางแผน กำหนดเป้าหมายติดตามประเมินผล การปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมาย และปรับปรุงพัฒนาผลงาน ศักยภาพบุคคล ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กรและเพิ่มขีดความสามารถอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ Ali (2021) พบว่า การมีระดับทักษะของการคิดอย่างเป็นระบบในระดับสูง เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับนำไปใช้ประโยชน์ ทั้งความจำเป็นในการเสริมสร้างบุคลิกภาพด้านบวก เช่น การคิดอย่างเป็นระบบผ่านการอบรมด้วยโปรแกรมและหลักสูตรต่างๆ เพื่อให้บรรลุผลดียิ่งขึ้น ดังนั้น องค์กรควรสนับสนุนและผลักดัน สร้างและยกระดับทักษะของการคิดอย่างเป็นระบบ ให้มีความรู้ความสามารถและความพร้อมเพื่อสนับสนุนและรองรับสำหรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในอนาคต Thanchanok (2023) พบว่า การปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ บุคลากรจำเป็นต้องมีทักษะความสามารถ ความเชี่ยวชาญในสายงาน การทำงานเชิงรุก ความรับผิดชอบต่อหน้าที่มีคุณธรรมซื่อสัตย์และสุจริต การทำงานเป็นทีม การสื่อสาร การใช้คอมพิวเตอร์เทคโนโลยี ติดตามผล ประเมินงาน การนำเสนอ การให้คำปรึกษา การเจรจาต่อรอง และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และด้านบุคลิกลักษณะ อาทิ ความกระตือรือร้นในการบริการ การเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ละเอียดรอบคอบ ถูกต้อง แม่นยำ การมีภาวะผู้นำ การมีไหวพริบปฏิภาณ การรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ซึ่งถือเป็นความสามารถที่สำคัญที่บุคคลควรมีเพื่อหล่อหลอมพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สรุปผลการวิจัย

ผลการทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกระหว่างความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบและการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยมีผลวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ดังนี้

บุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบ อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก สถาบันอุดมศึกษาแห่งนี้มีนโยบายและแผนพัฒนาบุคลากรทั้งเชิงคุณภาพ ปริมาณและศักยภาพตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ฉบับที่ 13 (พ.ศ.2565-2569) เพื่อความเป็นมหาวิทยาลัยอัจฉริยะ โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ มีทักษะความสามารถพื้นฐานที่จำเป็นในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพราะเชื่อมั่นว่าทุนมนุษย์ถือได้ว่าเป็นหัวใจและเป็นกลไกสำคัญที่ต้องมีการพัฒนาให้มีคุณภาพ มีศักยภาพ มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ เพื่อนำไปพัฒนาองค์กรให้ยั่งยืน ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลง เชื่อมั่นว่าองค์กรที่มีทุนมนุษย์ที่มีคุณลักษณะเหมาะสม มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ย่อมทำให้องค์กรก้าวไปในระดับสากล และทักษะที่ตลาดแรงงานโลกต้องการในอนาคต ได้แก่ ความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ แบบครบวงจร (PDCA) การคิดอย่างมีหลักการมองภาพรวมทั้งระบบที่เกี่ยวข้องและเชื่อมโยงในรายละเอียดที่สัมพันธ์กัน เป็นการคิดอย่างเป็นเหตุเป็นผล เพื่อให้สามารถจัดระเบียบความคิดที่ดีนำไปสู่การกระทำและการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและผลลัพธ์ที่ดีขึ้น

บุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก สถาบันอุดมศึกษาแห่งนี้ มีประกาศกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการประเมินสมรรถนะหลักสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน โดยประเมินจากคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมและภาระหน้าที่ความรับผิดชอบตามงานที่ปฏิบัติที่อาศัยความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสพการณ์คุณลักษณะขีดความสามารถพิเศษหรือความชำนาญที่สัดส่วนบุคคลในการปฏิบัติงาน ทั้ง 5 ด้าน ที่ส่งผลดีต่อองค์กรทั้งด้านประสิทธิภาพ และเกิดผลผลิตที่ดี บรรลุตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความได้เปรียบให้แก่องค์กร



บุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม ด้านคุณภาพของผลงาน ด้านปริมาณของผลงาน ด้านความรวดเร็วตรงต่อเวลา และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก สถาบันอุดมศึกษาแห่งนี้มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นถึงคุณภาพของงาน ปริมาณของงาน การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ความรวดเร็ว และผลจากการปฏิบัติงานต้องตรงตามมาตรฐาน เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งบุคลากรล้วนใช้ความรู้ ความสามารถ ความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ ล่วง งานมีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว ใช้เวลาน้อย ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เป็นที่น่าพึงพอใจแก่ตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าสนใจในทุกด้าน ดังนั้น หากองค์กรใดสามารถสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความคิดสร้างสรรค์ที่มีออกมา เพื่อทำงานให้เกิดการยอมรับ และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้ และสามารถดึงดูดผู้ที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่ในองค์กรได้นานที่สุด การบริหารบุคคลที่ดีจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงานบรรลุตรงตามเป้าหมายที่วางไว้

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศในการประยุกต์ใช้ความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบให้เกิดประสิทธิภาพในระดับที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง หรือนำไปสู่การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้เกิดทักษะความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง และเพื่อเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าประสงค์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
2. เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรให้สามารถเชื่อมโยงกับการขับเคลื่อนและพัฒนามหาวิทยาลัยเพื่อก้าวไปสู่มหาวิทยาลัยชั้นนำเอเชียต่อไป
3. เพื่อเป็นข้อมูลที่จะนำกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบไปประยุกต์ให้เชื่อมโยงกับสมรรถนะหลักในสายงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแผนพัฒนามหาวิทยาลัยอัจฉริยะในระบบบริหารองค์กร และระบบบริหารงานบุคลากรที่มีประสิทธิภาพต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ควรส่งเสริมและสนับสนุนการจัดอบรมให้บุคลากรได้มีทักษะความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบในด้านการวิเคราะห์ การตัดสินใจและแก้ไข ทักษะทางอาชีพและการเรียนรู้ และทักษะความรู้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กร
2. สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ควรให้ความสำคัญและมุ่งเน้นส่งเสริมให้บุคลากรยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้วยหลักสูตรระยะสั้น ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอบรม เพื่อยึดถือเป็นหลักในการปฏิบัติงานที่ดีต่อไป ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้
3. สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายและวางแผนพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์และระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรให้สอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายการพัฒนาสู่มหาวิทยาลัยอัจฉริยะเพื่อก้าวสู่ระดับสากลต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. นอกจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ควรใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีอื่นควบคู่ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth-Interview) และการสัมภาษณ์หรือสนทนาแบบกลุ่ม (Focus Group) เพื่อให้ได้ข้อมูลรายละเอียดที่ตรงประเด็นและสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุด
2. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยสาเหตุที่ทำให้บุคลากรขาดทักษะความสามารถการคิดอย่างเป็นระบบ ด้านการวิเคราะห์ การตัดสินใจและแก้ไข ทักษะทางอาชีพและการเรียนรู้ และทักษะความรู้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี รวมทั้งนวัตกรรมในการปฏิบัติงานใหม่ๆ ให้ทันกับการพัฒนาในยุคดิจิทัลให้ประสบความสำเร็จ

ข้อจำกัดการวิจัย

การวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในจังหวัดมหาสารคาม ทำให้ได้ข้อมูลที่จำกัด ดังนั้น การวิจัยในครั้งต่อไป ควรศึกษาในพื้นที่ที่มีขอบเขตกว้างขึ้น หรือในภาพรวมในระดับประเทศ



References

- Aaker, D. A., Kumar, V. & Day, G.S. (2005). *Marketing research*. New York : John Wiley & Son.
- Ali, H. (2021). *Systematic thinking among university students*. *Turkish Online Journal of Qualitative Inquiry.*, 12(3),3792-3803.
- Apirakthara, S. & Thaninkan, P. (2022) Organizational atmosphere and quality of life in work that affects the performance of university support staff Rajamangala University of Technology Isan. *Nakhon Ratchasima College Journal (Humanities and social sciences) Nakhon Ratchasima University*, 16(2),44-58.
- Baotham, S. (2015). *Accounting research*. Bangkok : Triple Education.
- Black, K. (2006). *Business statistics for contemporary decision-making*. (4th ed). USA : John Wiley & Son.
- Daengthepho, N. (2022). The effect of developing core competency on financial budget disbursement efficiency of accounting and finance officers at Mahasarakham University. *Journal of Roi Et Rajabhat University*, 17(2),176-187.
- Duangwiset, B. (2019). The enhancement of System Thinking by Using Mind Mapping Technique for Student Teachers in Rajabhat University. *Journal of Educational Research Faculty of Education Srinakharinwirot University*, 14(2),190-207.
- Khonkaen University. (2023). *Criteria and methods for evaluating the performance of Khonkaen University Personnel*. Retrieved on October 2023, from <https://hs.kku.ac.th/husodean/download/competency>.
- Mahasarakham University. (2023a). *Personnel division performance indicators for support personnel mahasarakham university*. Retrieved on October 2023 from <https://pd.msu.ac.th/pd7/order/d2>.
- Mahasarakham University. (2023b). *Personnel division mahasarakham university search for personnel history registration*. Retrieved October 2023, from <https://pd.msu.ac.th/staff/hr>.
- Ministry of Information and communication technology. (2023). *Digital Thailand digital development plan for the economy and society 2021*. Retrieved October 2023, from <https://Users/Administrator/Desktop/2565/digital-thailand.pdf>.
- Maithiamklang, S. & Wongwichit, N. (2019). Core competencies that affect the operational efficiency of employees in higher education institutions Kalasin university support line. *Praewa Kalasin academic Journal Kalasin university*, 6(2),290-314.
- Nawiphatthana, R. (2021). Developing systematic thinking skills using mind mapping techniques. *Journal of educational Bansomdejchaopraya Rajabhat University*, 15(2),31-41.
- Nunnally, J. C. & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory*. (3rd ed.). New York : McGraw-Hill.
- Office of the civil service commission. (2022). *Development manual according to the human resource development plan of Bangkok 2018-2022*. Retrieved October 2023, from <http://www.mua.go.th>.
- Petroleum authority of Thailand. (2023). *Concept of important skills that are effective and sustainable: Top 10 skills for 2020-2025*. Retrieved October 2023, from <https://www.pttgcgroup.com/th/newsroom/feature-stories/107/top-10-skills>.
- Rachasombat, R. (2023). The impact of the ability of accountants on the quality of operation for financial and accounting officers at higher education institutions in Mahasarakham province. *Journal of Management Science, Udon Thani Rajabhat University*, (5)6,65-77.
- Sadoyu, S. & Taisaeng, S. (2022). Factors in work performance that affect efficiency in work performance of employees of Elek and Eltech (Thailand) Co., Ltd. Province Pathum Thani. *Journal of Management Science Review*, 24(2),1-10.
- Srisaat, B. (2010). *Preliminary research*. (9th ed.). Bangkok : Suviriyasan.



- Suksawang, S. (2020). *7 Thinking skills: 7 Thinking skills*. Retrieved October 2023, from <https://www.sasimasuk.com/16761107/7/7-thinking-skills>
- Thammasat University. (2023). *Staff division strategic plan for resource management and development Thammasat University Humanities*. Retrieved November 2023, from <https://tu.ac.th/uploads/OIT>
- Thanchanok, C. (2023). The Study of Core Competency and Operational Competence of Supporting Staff Positions, Thaksin University, as Perceived by Head Office of the Faculties. *Journal of Council of University Administrative Staff of Thailand*, 12(1),62-75.
- World economic forum. (2023). *The top 10 skills of 2023*. Retrieved October 2023, from <https://www.weforum.org/agenda/2023/05/future-of-jobs-2023-skills/>