

การพัฒนารูปแบบการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับ บุคลากรสายปฏิบัติการในสถาบันอุดมศึกษารัฐ

DEVELOPMENT OF WORK EFFICIENCY EVALUATION MODEL FOR OPERATION OFFICER IN GOVERNMENT HIGHER EDUCATION INSTITUTE



Doctor of Philosophy in Social Sciences Association
Ramkhamhaeng University

เกียรติชัย อัทธายุวัฒน์¹

บทคัดย่อ

การพัฒนารูปแบบการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรสายปฏิบัติการในสถาบันอุดมศึกษารัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาองค์ประกอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการในสถาบันอุดมศึกษารัฐ 2) เพื่อสร้างรูปแบบการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรสายปฏิบัติการในสถาบันอุดมศึกษารัฐ และ 3) เพื่อประเมินรูปแบบการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการในสถาบันอุดมศึกษารัฐ ผลการวิจัยสามารถสรุปผลได้ ดังนี้ 1.) องค์ประกอบประสิทธิภาพที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ ซึ่งผลที่ได้มีความสอดคล้องกับแนวคิดตั้งต้น คือ แนวคิดวินัย 5 ประการขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของ Peter Senge ได้แก่ 1) ความรอบรู้ตนเอง (personal mastery) 2) แบบแผนความคิดอ่าน (mental model), 3) วิสัยทัศน์ร่วม (shared vision), 4) การเรียนรู้เป็นทีม (team learning) และ 5) การคิดเชิงระบบ (system thinking) 2.) รูปแบบการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการในสถาบันอุดมศึกษารัฐ เป็นแบบประเมินที่เป็นโปรแกรมประยุกต์เว็บ และมีการเก็บข้อมูลในฐานข้อมูล โดยมีรูปแบบการประเมินเป็นลักษณะแบบประเมินที่มีค่าถ่วงน้ำหนักในการคำนวณค่าประสิทธิภาพเป็นค่าความแปรปรวน และค่าน้ำหนักองค์ประกอบ โดยการหาค่าความสอดคล้องกับวิธีการประเมินตามปกติ โดยได้ค่าสหสัมพันธ์ที่แสดงค่าว่าทั้ง 2 วิธีมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับกลางที่ 0.625

คำสำคัญ: องค์ประกอบ การประเมินประสิทธิภาพ สถาบันอุดมศึกษารัฐ

¹ นักศึกษาปริญญาเอกปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการพัฒนาศาสตร์มนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

This dissertation is objected to study the work efficiency factors of the operation officer in government higher education institute, to develop the work efficiency evaluation model for the operation officer in government higher education institute, and to evaluate the work efficiency evaluation model for the operation officer in government higher education institute. Findings are as follows 1.)The work efficiency factors of the operation officer in higher education institute resulted from the factor analysis technique conforms with the starting theoretical concept, Peter Senge's 5 principles of learning organization, 1) personal mastery, 2) mental models, 3) shared vision, 4) team learning, and 5) system thinking 2.) The work efficiency evaluation model for operation officer in government higher education institute is constructed and presented in the form of web application connected to the database system. The application applied the evaluation form with the weight loading multiplication, calculated from the retrieved eigen value and the factor loading from the factor analysis technique, and resulted in returned work efficiency value. The evaluation of the work efficiency evaluation model for operation officer in government higher education institute by the comparison of the result from the application and the result of the traditional procedures resulted in the medium positive relation expression with the correlation value of 0.625.

Keywords: factor, efficiency evaluation, higher education institute

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันองค์กรทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็น องค์กรธุรกิจ หรือองค์กรภาครัฐ ล้วนมีความ จำเป็นที่จะต้องพัฒนาตนเองให้เป็นองค์กรที่มี ประสิทธิภาพ มีความสามารถในการแข่งขัน และ มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อการ พัฒนาองค์กร และความสามารถขององค์กรให้มี ศักยภาพ และความสามารถในการแข่งขันต่อสู้กับ องค์กรอื่นในตลาดได้ สิ่งที่จะเป็นตัวจักรสำคัญที่ ทำให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขันปรับตัวเข้า กับการต่อสู้ในตลาดได้นั้นคือ บุคลากรในองค์กร เนื่องจากบุคลากรในองค์กรนี้เองที่เป็นคนที่ทำงาน คิดค้น พัฒนา รวมทั้ง ปฏิบัติงานเพื่อผลิตผลงาน ที่มีคุณภาพออกมาสู่องค์กร ดังนั้นหากองค์กร สามารถจัดสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถและ มีศักยภาพ รวมทั้งสามารถที่จะรักษาให้บุคลากร เหล่านี้ได้อยู่คู่กับการเจริญเติบโตขององค์กร สามารถที่จะสร้างสรรค์ และพัฒนาผลงานและ ผลิตผลขององค์กรให้ออกมาสู่ตลาดได้อย่างต่อเนื่อง ยิ่งยืน และเพิ่มพูนมากขึ้นเรื่อยๆ องค์กรย่อมต้อง สามารถที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ อยู่เสมอ

บุคลากรในองค์กรเหล่านี้เองที่เป็นผู้ผลิต และสร้างสรรค์ เปลี่ยนแปลง รวมทั้งพัฒนา ผลงานให้สามารถรองรับต่อตลาดตามสถานะที่ เป็นอยู่ได้ ดังนั้นการพัฒนาองค์กรหรือการที่ จะบริหารงานให้องค์กรได้มีการผลิตผลงานที่มี ประสิทธิภาพได้อย่างไม่สิ้นสุด และมีความสามารถ ในการแข่งขันต่อตลาดภายนอกได้ การเปลี่ยน แปลงนี้เป็นไปตามสถานะที่เกิดขึ้นจากภายนอก เช่น การเปลี่ยนแปลงตามยุคสมัยของโลกยุค โลกาภิวัตน์ที่ข้อมูลข่าวสารนั้นสามารถเข้าถึง

ได้จากทุกที่ทุกเวลาและเป็นไปอย่างกว้างขวาง จึงทำให้ตลาดมีความรอบรู้มากขึ้น ดังนั้นหาก สถานะตลาดภายนอกเกิดการเปลี่ยนแปลงหรือ กำลังจะเกิดการเปลี่ยนแปลงนั้น องค์กรจะต้องมี ความสามารถในการคาดเดาหรือตอบรับการ เปลี่ยนแปลงนั้นได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งหากองค์กร ไม่สามารถที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว นี้ได้จะทำให้องค์กรไม่สามารถตอบสนองต่อ ตลาดได้อย่างถูกต้องตลอดเวลา จะทำให้องค์กร ไม่สามารถต่อสู้ยืนหยัดในตลาดได้อย่างยั่งยืน ตัวจักรสำคัญที่จะทำให้องค์กรเหล่านี้สามารถ ทำการคาดคะเนหรือคิดค้น พัฒนา สร้างสรรค์ ทั้งผลิตภัณฑ์และกระบวนการให้สามารถทำการ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามสิ่งเหล่านี้ได้นั้นคือ บุคลากรในองค์กร

ดังนั้นบุคลากรจึงเป็นทรัพย์สินที่มีค่าที่ สุดขององค์กร เพราะองค์กรใดมีบุคลากรที่มี ความสามารถในการปฏิบัติงานให้ผลิตผลงานที่มี คุณภาพได้นั้น จะแปลว่าองค์กรสามารถผลิตผล งานที่มีคุณภาพได้ หากองค์กรมีบุคลากรที่มี ประสิทธิภาพในการปรับตัวแข่งขันได้ องค์กรก็จะ มีประสิทธิภาพในการปรับตัวแข่งขันกับตลาดได้ องค์กรต่างๆ จึงต้องมีกระบวนการในการแย่งชิง จัดสรรหาทรัพยากรบุคคลเหล่านี้ เพื่อให้ได้ บุคลากรที่ดีที่สุดสำหรับปัจจุบันและอนาคต และ หากได้บุคลากรที่ดีมาแล้ว จะต้องมีความสามารถ ในการรักษาให้บุคลากรเหล่านี้ได้อยู่กับองค์กร ไปตลอด ซึ่งการที่จะรักษาบุคลากรเหล่านี้ให้ สามารถอยู่กับองค์กรได้ตลอดนั้น จำเป็นที่จะ ต้องมีระบบตอบแทนบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การเพิ่ม ค่าตอบแทน หรือเงินเดือน เงินสนับสนุนต่างๆ

รวมทั้งมีการพัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลให้บุคลากรได้มีความเป็นอยู่ที่ดี เป็นที่พอใจแก่บุคลากร จนไม่หันเหความสนใจไปจากองค์กร และมีใจที่จะร่วมกันพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรของบุคลากรเอง ร่วมกันพัฒนางานให้ได้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพที่ดีอยู่เสมอ ดังนั้นทุก ๆ องค์กรจึงมีความต้องการที่จะมีบุคลากรที่มีความสามารถ มีประสิทธิภาพที่ต้องการในการปฏิบัติงานภายในองค์กร และรวมทั้งการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรได้

ในการทำงานในยุคปัจจุบัน ทุกองค์กรล้วนต้องใช้เทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ร่วมในการทำงาน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว สามารถประมวลผลข้อมูลที่มีขนาดใหญ่หรือซับซ้อนมากได้ ตามแต่ผู้พัฒนาโปรแกรมได้ทำการออกแบบสร้างไว้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์จึงสามารถนำมาจัดสร้างให้เป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงานได้อย่างหลากหลาย รวมทั้งการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน โดยมีมาตรวัดระดับในรูปแบบเดียวกัน และยังสามารถเก็บข้อมูลอ้างอิงให้เห็นพัฒนาการได้ในระยะยาว สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็งได้อย่างเป็นวิทยาศาสตร์

ผู้วิจัยจึงได้มีแนวความคิดที่จะจัดทำวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรสายปฏิบัติการในสถาบันอุดมศึกษารัฐ ที่มีรูปแบบการประเมินเป็นระบบตัดสินใจบนคอมพิวเตอร์ โดยทำการศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการของสถาบันอุดมศึกษารัฐ แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลนำมาสร้างรูปแบบการประเมินแล้วพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ตามรูปแบบ

ประเมินที่ได้ เพื่อให้ผู้บริหารได้มีเครื่องมือในการตัดสินใจช่วยประเมินโดยมีฐานวัดคะแนนเป็นตัวเลอย่างชัดเจน เพื่อเป็นการประกอบการพิจารณาการให้ผลตอบแทน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ให้มีความยุติธรรม รวมทั้งบุคลากรที่ได้รับการประเมินยังสามารถนำผลที่ได้มาพิจารณาจุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง เพื่อนำไปวางแผนพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรสายปฏิบัติการในสถาบันอุดมศึกษารัฐ
2. เพื่อสร้างรูปแบบการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรสายปฏิบัติการในสถาบันอุดมศึกษารัฐ
3. เพื่อประเมินรูปแบบการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรสายปฏิบัติการในสถาบันอุดมศึกษารัฐ

ขอบเขตของการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวนทั้งสิ้น 65,800 คน คือข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ ของสถาบันอุดมศึกษารัฐที่มีจำนวนบุคลากรประเภทปฏิบัติการมากกว่า 2,000 คน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการในสถาบันอุดมศึกษารัฐ โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (quota sampling) กำหนดขนาด

ของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบที่ 20 เท่าของข้อคำถาม (Hair, Black, Babin & Anderson, 2009) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 500 คน

เนื้อหาที่ใช้ในการสร้างแบบสอบถามปรับปรุงจากแนวคิดวินัย 5 ประการขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (Senge, 2006) ได้แก่ 1) การรอบรู้ส่วนบุคคล (Personal Mastery) 2) แบบแผนความคิดอ่าน (Mental Models) 3) วิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) 4) การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) และ 5) การคิดเชิงระบบ (System Thinking)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการสถาบันอุดมศึกษารัฐ
2. ได้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการ สถาบันอุดมศึกษารัฐ
3. สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองของบุคลากร เพื่อให้มีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรมนุษย์นับเป็นปัจจัยที่มีคุณค่าสำคัญที่สุดขององค์กร (บตี ตรีสุคนธ์, 2550) และเป็นปัจจัยที่ช่วยผลักดันองค์กรให้ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย การบริหารองค์กรจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อ

เพิ่มมูลค่าให้กับทรัพยากรมนุษย์ (จิระ หงส์ดารมภ์, 2550); Werner & Desimone (2006) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นการจัดระบบ วางแผน ออกแบบโดยองค์กรเพื่อให้สมาชิกในองค์กรมีการเรียนรู้สิ่งที่จำเป็นในการทำงานทั้งงานปัจจุบัน และงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคตโดยมีการเน้นให้เกิดการเรียนรู้แผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงต้องตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลสูงสุดกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นกระบวนการมุ่งหวังให้เกิดผลในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยมีการเพิ่มความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และสมรรถภาพ (Capabilities) ของสมาชิกในองค์กรให้ดีขึ้น มุ่งพัฒนาใน 3 ส่วนคือ 1) การพัฒนาบุคคล (Individual Development) 2) การพัฒนาวิชาชีพ (Career Development) และ 3) การพัฒนาองค์กร (Organization Development)

แนวคิดวินัย 5 ประการขององค์กรแห่งการเรียนรู้ แนวคิดการพัฒนาองค์กรที่ได้รับการยอมรับมากที่สุดแนวคิดหนึ่งคือการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) คือองค์กรที่บุคลากรภายในองค์กรได้มีการเพิ่มพูนความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่องทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร เพื่อสร้างผลงานที่เป็นที่ต้องการอย่างแท้จริง เป็นองค์กรที่บุคลากรมีการสร้างแนวคิดใหม่ๆ และสามารถยืดขยายความคิดออกไปให้ได้รับการยอมรับและใช้งาน เป็นองค์กรที่บุคลากรในองค์กรมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องด้วยวิธีการที่จะเรียนรู้ไปด้วยกันทั้งองค์กร ประกอบด้วยวินัย 5

ประการ คือ 1) ความรอบรู้ส่วนบุคคล (Personal Mastery) 2) แบบแผนความคิดอ่าน (Metal Model) 3) วิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) 4) การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) และ 5) การคิดเชิงระบบ (System Thinking) (Senge, 2006)

แนวคิดการปฏิรูประบบราชการ ระบบราชการไทยได้มีการนำแนวความคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้มาปรับใช้ในการพัฒนาระบบราชการมาตั้งแต่ยุคการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2540 โดยจะเห็นได้จากการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 ได้กำหนดเป็นหลักการว่าส่วนราชการต้องมีหน้าที่ในการพัฒนาความรู้เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งสร้างความมีส่วนร่วมในหมู่ราชการให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการร่วมกับมูลนิธิสถาบันกฎหมาย, 2546) นอกจากนั้นในยุคการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2540 นั้นยังมีการปฏิรูปการเมืองเพื่อเปลี่ยนวิธีการบริหารประเทศให้เป็นประชาธิปไตยและมีธรรมาภิบาล (Good Governance) มากขึ้น โดยการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 โดยมีการปฏิรูประบบราชการในด้านต่างๆ มากมาย (ปิณรส มาลากุล ณ อยุธยา, 2546)

แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ แนวคิดหนึ่งที่ใช้ในการปฏิรูประบบราชการคือแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เป็นวิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่โดยการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานภาครัฐ

ปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน การบริการด้านข้อมูลและสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ให้ประชาชนมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น สื่ออิเล็กทรอนิกส์จะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเข้าถึงบริการของรัฐ ประการสำคัญจะต้องมีความร่วมมืออย่างใกล้ชิดและเต็มใจจากทั้ง 3 ฝ่าย ได้แก่ ภาครัฐ ภาคธุรกิจ และประชาชน ผลพลอยได้ที่สำคัญที่จะได้รับคือธรรมาภิบาลและความโปร่งใสที่มีมากขึ้นในกระบวนการทำงานของระบบราชการ อันเนื่องมาจากการเปิดเผยข้อมูลและประชาชนสามารถเข้ามาตรวจสอบได้ตลอดเวลาจึงคาดว่าจะนำไปสู่การลดคอร์รัปชันได้ในที่สุด (กรมปศุสัตว์, 2555)

แนวคิดการบริหารราชการแบบมีธรรมาภิบาล การปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2540 ยังมีการสนับสนุนการเสริมสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารราชการ โดยเห็นได้จากการจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ส่งเสริมการพัฒนาระบบราชการและส่งเสริมธรรมาภิบาลภาครัฐ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 และได้มีการจัดทำแนวทางปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในระดับองค์กรกับทุกหน่วยงานส่วนราชการ เรียกว่า นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี ซึ่งหมายถึง การประกาศเจตนารมณ์ขององค์กรที่จะดำเนินการและกำหนดนโยบายตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยผู้บริหารแต่ละองค์กรจะต้องวางนโยบายที่เกี่ยวกับรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม ผู้รับบริหาร ผู้มีส่วนได้เสีย องค์กร และผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งกำหนดแนวทางปฏิบัติ และมาตรการหรือ

โครงการเพื่อให้บรรลุตามนโยบายขององค์กร โดยคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2555 ได้มีมติเห็นชอบกับหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญได้แก่ 1) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) อันประกอบด้วย หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) และหลักการตอบสนอง (Responsiveness) 2) ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) อันประกอบด้วย หลักการระบับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) หลักความเปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) หลักนิติธรรม (Rule of Law) และหลักความเสมอภาค (Equity) 3) ประชาธิปไตย (Participatory State) อันประกอบด้วย หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) และ หลักการมีส่วนร่วม/การมุ่งเน้นฉันทามติ (Participation/Consensus Oriented) และ 4) ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility) อันประกอบด้วย หลักคุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethics) (วิภาดา ตรีตระกูล, 2555)

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพ การประเมินประสิทธิภาพเป็นการวัดพฤติกรรม ไม่ใช่วัดความรู้ความสามารถ ดังนั้นการประเมินพฤติกรรมที่ตรงไปตรงมาคือการสังเกตพฤติกรรม จดบันทึก และทำการประเมินแบบประเมินพฤติกรรมที่นิยมกันอย่างแพร่หลาย ได้แก่ แบบประเมินความถี่หรือปริมาณกำหนดระดับ (likert scale) แต่แบบนี้มีข้อจำกัดเนื่องจากพฤติกรรมในการทำงานนั้นไม่มีบริบทของงานเป็นตัวกำกับ ข้าราชการระดับต้นอาจมีประสิทธิภาพของ

ข้าราชการในระดับนักบริหารสูงได้ ทั้งๆ ที่โดยหน้าที่แล้วข้าราชการระดับต้นไม่มีโอกาสที่จะแสดงประสิทธิภาพของข้าราชการในระดับนักบริหารระดับสูงได้ ทำให้ผลการประเมินผิดพลาดได้ เนื่องจากหน้าที่รับผิดชอบต่างกัน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ, 2548) จึงสรุปว่าวิธีการประเมินประสิทธิภาพจึงเป็นการวัดพฤติกรรมไม่ใช่เป็นการวัดความรู้ การประเมินต้องมีการสังเกตพฤติกรรมการทำงาน ต้องใช้แบบประเมินที่มีพฤติกรรมในการกำหนดระดับ การแสดงความสามารถ เป็นพฤติกรรมที่คาดหวังหรือต้องการให้เกิดขึ้น การใช้ประโยชน์ในการประเมินประสิทธิภาพในงานของบุคคลจึงจะมีประสิทธิภาพ และมีความแม่นยำได้

แนวความคิดพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ วงจรการพัฒนาโปรแกรม คือ ขั้นตอนของการทำงานที่ใช้สำหรับสร้างโปรแกรม ซึ่งประกอบไปด้วยขั้นตอนต่างๆ 6 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การศึกษาวิเคราะห์ปัญหา (problem analysis) ต้องวิเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบ และจะสามารถเอาโปรแกรมเข้าไปช่วยในการจัดการได้อย่างไร ซึ่งการวิเคราะห์ปัญหานี้จะประกอบไปด้วยหน้าที่ที่สำคัญ ได้แก่ การพิจารณาตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความต้องการทางด้านการนำเข้าข้อมูล การแสดงผลข้อมูล และการประมวลผล รวมถึงการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของข้อมูลที่ได้จากนักวิเคราะห์ระบบอีกครั้ง วิเคราะห์ปัญหาร่วมกับนักวิเคราะห์ระบบและผู้ใช้โปรแกรม กำหนดองค์ประกอบต่างๆ ของโปรแกรม เช่น องค์ประกอบการนำเข้าข้อมูล การประมวลผล และการแสดงผล เป็นต้น 2) การออกแบบโปรแกรม (program design) เป็นการ

นำเอาวิธีการที่ได้จากการวิเคราะห์โปรแกรมมาเขียนเป็นภาพหรือสัญลักษณ์ ที่เรียกว่า อัลกอริทึม โดยนำเครื่องมือต่างๆ มาช่วยในการออกแบบโปรแกรม เพื่อให้ทราบขั้นตอนการทำงานของโปรแกรม และง่ายต่อการตรวจสอบ 3) การเขียนโปรแกรม (program coding) จะประกอบไปด้วย 2 ขั้นตอนหลักคือ การเปลี่ยนข้อความหรือภาพที่อธิบายขั้นตอนการทำงานของโปรแกรมเป็นภาษาที่คอมพิวเตอร์นำไปปฏิบัติได้ที่เราเรียกว่ารหัสคำสั่ง (source code) และการเขียนรหัสคำสั่งจริง 3) การทดสอบโปรแกรม (program testing) เป็นขั้นตอนของการทดลองนำเอาโปรแกรมที่เขียนขึ้นมาทดลองใช้ และตรวจหาข้อผิดพลาดของโปรแกรมแล้วผู้สร้างโปรแกรมจะต้องแก้ไขโดยทันที ซึ่งข้อผิดพลาดอาจเกิดจากการเขียนโค้ดคำสั่งผิดหรือเป็นความผิดพลาดที่เกิดจากการออกแบบอัลกอริทึมที่อธิบายขั้นตอนการทำงานของโปรแกรมให้ทำงานผิดพลาดประสงค์ 4) การทบทวนการทำงานของโปรแกรมครั้งสุดท้าย (program formalization) เป็นขั้นตอนของการตรวจสอบรหัสคำสั่งของโปรแกรมทั้งหมดอีกครั้ง แล้วลบรหัสคำสั่งที่ไม่ได้รับการประมวลผล (dead code) ออกให้หมด จากนั้นทดลองรัน (run) โปรแกรมดูว่าโปรแกรมยังคงทำงานได้เหมือนเดิมหรือไม่ หลังจากนั้นนักพัฒนาโปรแกรมจะตรวจสอบเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับตัวโปรแกรมและส่งมอบเอกสารทั้งหมดให้กับนักวิเคราะห์ระบบ และ 5) การบำรุงรักษาโปรแกรม (program maintenance) ประกอบไปด้วยการทำงาน 2 ส่วน คือ การแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น และการปรับปรุงโปรแกรมให้มีความสามารถเพิ่มขึ้น ซึ่งในขณะนี้โปรแกรมถูกนำไปใช้จริง ผู้ใช้บางคนอาจพบข้อผิดพลาด

บางประการที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ ซึ่งนักวิเคราะห์ระบบจะวิเคราะห์ปัญหาอีกครั้งว่า ข้อผิดพลาดนั้นเกิดจากการใช้งานของผู้ใช้เอง หรือเกิดจากข้อผิดพลาดของตัวโปรแกรม (กิตติ ภักดีวัฒนกุล และพินดา พานิชกุล, 2548)

ระเบียบวิธีวิจัย

ขั้นตอนในการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนตามวัตถุประสงค์คือ

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรสายปฏิบัติการในสถาบันอุดมศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัด 5 ระดับที่ปรับปรุงเนื้อหาจากแนวคิดวินัย 5 ประการขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของ Peter Senge ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและกำหนดเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการ แล้วนำไปถามกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสายปฏิบัติการจำนวน 500 คนจากสถาบันอุดมศึกษาขนาดใหญ่ที่มีจำนวนบุคลากรมากกว่า 2,000 คนขึ้นไปจำนวน 12 สถาบันที่ได้จากการแบ่งกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา และทำการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เฉพาะผู้ที่ยินยอมตอบแบบสอบถามเท่านั้น แล้วทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ ด้วยวิธีการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence—I OC) แล้วหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการหาค่าอำนาจจำแนกด้วยการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมข้อ (Item Total Correlation) โดยทดลองกับกลุ่มทดลองที่มีขนาด 30 คน แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย

วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis)

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างรูปแบบการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรสายปฏิบัติการในสถาบันอุดมศึกษา รัฐ แบ่งขั้นตอนออกเป็น 2 ขั้นตอนย่อยคือ 1) การสร้างเครื่องมือวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบที่ได้จากผลการวิจัยในขั้นตอนที่ 1 จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบจากแบบสอบถามในขั้นตอนที่ 1 ได้องค์ประกอบ (Factor), ค่าลักษณะเฉพาะ (Eigen Value) และค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มาสร้างเป็นข้อคำถามและสมการคำนวณค่าประสิทธิภาพของแบบประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรสายปฏิบัติการในสถาบันอุดมศึกษา รัฐ และ 2) การสร้างโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ให้เป็นโปรแกรมในรูปแบบโปรแกรมประยุกต์เว็บด้วยภาษา PHP และใช้ฐานข้อมูล MySQL ให้มีส่วนของผู้ประเมินสามารถ

ประเมินผู้ถูกประเมินได้ สามารถคำนวณค่าประสิทธิภาพ และเก็บข้อมูลในฐานข้อมูลได้

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินรูปแบบการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรสายปฏิบัติการในสถาบันอุดมศึกษา รัฐ ทำการประเมินรูปแบบด้วยวิธีการทดลองกับบุคลากรจำนวน 30 คนจากหน่วยงานที่แตกต่างกัน 3 ประเภทของมหาวิทยาลัยรามคำแหง คือ หน่วยงานระดับคณะ หน่วยงานระดับสำนัก/ศูนย์ และหน่วยงานระดับกอง โดยให้ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานเป็นผู้ประเมิน แล้วเปรียบเทียบผลที่ได้จากการประเมินด้วยรูปแบบการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรสายปฏิบัติการในสถาบันอุดมศึกษา รัฐ กับผลที่ได้จากการประเมินด้วยวิธีการประเมินตามวิธีการปกติของมหาวิทยาลัย โดยเปรียบเทียบด้วยวิธีการหาค่าความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ (Correlation)

ผลของการวิเคราะห์ข้อมูล

ตาราง 1

ค่าความลักษณะเฉพาะและน้ำหนักองค์ประกอบ

น้ำหนักองค์ประกอบ		
องค์ประกอบที่ 1 ด้านการคิดเชิงระบบ		
การคิดอย่างเป็นขั้นเป็นตอน		0.610
การคิดอย่างเป็นองค์รวม		0.774
การคิดเชิงกลยุทธ์		0.723
ความสามารถในการมองเห็นปัญหา		0.688
การไม่ยึดติดกับความคิดส่วนตัว		0.682
ค่าลักษณะเฉพาะ	ร้อยละความแปรปรวน	ร้อยละความแปรปรวนสะสม
3.373	13.490	13.490
องค์ประกอบที่ 2 ด้านแบบแผนความคิดอ่าน		
การคิดโดยยึดหลักตามความเป็นจริง		0.620
การให้เหตุผลเพื่อวิเคราะห์ปัญหา		0.635
การไม่ใช้อารมณ์วิเคราะห์ประเมินปัญหา		0.695
ความสามารถในการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนของตนเองได้ตามความเป็นจริง		0.758
ความสามารถในการใช้จุดแข็งของตนเองเพื่อองค์กร และพยายามแก้ไขจุดอ่อน		0.631
ค่าลักษณะเฉพาะ	ร้อยละความแปรปรวน	ร้อยละความแปรปรวนสะสม
3.332	13.329	26.819
องค์ประกอบที่ 3 ด้านความรู้ส่วนบุคคล		
ความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง		0.787
การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง		0.722
ความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองเพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์ของตน		0.805
ความใฝ่รู้ส่วนบุคคล		0.755
ความกล้าคิด กล้าทำ		0.561
ค่าลักษณะเฉพาะ	ร้อยละความแปรปรวน	ร้อยละความแปรปรวนสะสม
3.224	12.895	39.714

องค์ประกอบที่ 4 ด้านวิสัยทัศน์ร่วม

การมีวิสัยทัศน์กว้างไกลเพื่อองค์กร	0.401
การสร้างความสะดวกคล่องระหว่างวิสัยทัศน์	0.777
การปฏิบัติหน้าที่ตามวิสัยทัศน์ขององค์กร	0.744
ความกล้าริเริ่มสิ่งใหม่ที่สอดคล้องต่อวิสัยทัศน์ขององค์กร	0.769
ความเข้าใจต่อการคิด และการปฏิบัติตนที่สอดคล้องกับแนวทางขององค์กร	0.710

ค่าลักษณะเฉพาะ	ร้อยละความแปรปรวน	ร้อยละความแปรปรวนสะสม
3.060	12.242	51.956

องค์ประกอบที่ 5 ด้านการเรียนรู้เป็นทีม

ความสามารถในการเสาะหาและแบ่งปันความรู้กับทีมงาน	0.624
ความสามารถในการสื่อสารเพื่อประสานงานภายในทีม	0.775
ความเป็นมิตรและความผูกพันกับทีมงาน	0.745
การเรียนรู้ร่วมกับทีมงานในการปฏิบัติงานร่วมกัน	0.551
การพัฒนาความรู้ร่วมกับทีมงานในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	0.404

ค่าลักษณะเฉพาะ	ร้อยละความแปรปรวน	ร้อยละความแปรปรวนสะสม
2.348	9.392	61.347

ตาราง 2

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ตัวแปร	ประเมินตามปกติ	ประเมินโดยใช้รูปแบบฯ
ประเมินตามปกติ	1	
ประเมินโดยใช้รูปแบบฯ	.625**	1

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การอภิปรายผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัย แบ่งตามวัตถุประสงค์ เป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรสายปฏิบัติการในสถาบันอุดมศึกษารัฐ จากการนำผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปทำการวิเคราะห์องค์ประกอบได้ผลการจัดองค์ประกอบใหม่ อยู่ในลักษณะเดิมคือเป็นไปตามแนวคิดตั้งต้น จึงสามารถสรุปได้ว่าผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ มีความสอดคล้องกับแนวความคิดตั้งต้นคือนิยามปฏิบัติการที่ปรับปรุงจากแนวคิดวินัย 5 ประการขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (Senge, 2006) จึงทำให้สามารถนำตัวแปร องค์ประกอบ และนิยามปฏิบัติการเดิมมาใช้ได้ทันที โดยมีค่าร้อยละความแปรปรวนสะสม 61.347 ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่าทุกองค์ประกอบมีค่าลักษณะเฉพาะและค่าน้ำหนักขององค์ประกอบในลักษณะเกาะกลุ่มกัน คือ องค์ประกอบที่มีค่าลักษณะเฉพาะสูงที่สุดคือ องค์ประกอบด้านการคิดเชิงระบบ มีค่าลักษณะเฉพาะ 3.373 มีค่าร้อยละความแปรปรวน 13.490 และองค์ประกอบด้านการเรียนรู้เป็นที่มีค่าลักษณะเฉพาะต่ำที่สุดคือ 2.348 มีค่าร้อยละความแปรปรวน 9.392 ส่วนค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมีค่าระหว่าง 0.401 ถึง 0.805

ขั้นที่ 2 การสร้างรูปแบบการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรสายปฏิบัติการในสถาบันอุดมศึกษารัฐ ผลการวิจัยในขั้นตอนที่ 2 การสร้างรูปแบบการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรสายปฏิบัติการในสถาบันอุดมศึกษารัฐ แบ่งออก

เป็น 2 ส่วนตามขั้นตอนการทำงานคือ การสร้างเครื่องมือวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการสร้างโปรแกรมคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัยของการสร้างเครื่องมือวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบที่ได้จากผลการวิจัยในขั้นตอนที่ 1 ทำให้ได้เครื่องมือวัดสำหรับใช้เป็นการหาค่าคะแนนในโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการในสถาบันอุดมศึกษารัฐ เป็นลักษณะแบบสอบถามที่ถาเมระดับการแสดงพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคน เป็นมาตรวัด 5 ระดับ โดย 5 หมายถึงมากที่สุด, 4 หมายถึงมาก, 3 หมายถึงปานกลาง, 2 หมายถึงน้อย และ 1 หมายถึงน้อยที่สุด และแต่ละข้อคำถามจะมีน้ำหนักสัดส่วนเพื่อมาใช้ในการคำนวณ และหาค่าคะแนนรวมของแบบประเมินชุดนี้ของบุคลากรแต่ละคนจะมีคะแนนที่ระดับเท่าไร โดยมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน แต่เนื่องจากผลการวิจัยในขั้นตอนที่ 1 ปรากฏว่าการจัดกลุ่มขององค์ประกอบเป็นไปตามสมมติฐานตั้งต้นที่ปรับปรุงมาจากแนวคิดวินัย 5 ประการขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (Senge, 2006) เท่ากับว่าผลการวิจัยในขั้นตอนที่ 1 ยืนยันแนวคิดของทฤษฎีดังกล่าว แล้วทำการปรับปรุงข้อคำถามให้มีความเหมาะสมกับลักษณะคำถามที่เป็นการประเมินพฤติกรรมรายบุคคล

จากการนำเอาผลการวิจัยในขั้นตอนที่ 1 มาคำนวณตามสูตรคำนวณ ทำให้ได้ผลน้ำหนักสัดส่วนเพื่อใช้คำนวณในแต่ละหัวข้อเป็นฐานในการคำนวณคะแนนรวมของแบบประเมินรายบุคคล มีน้ำหนักสัดส่วนกระจายอยู่ระหว่าง

0.0493 ถึง 0.0200 น้ำหนักสัดส่วนที่มากที่สุด คือ ความสามารถในการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน ของตนเองได้ตามความเป็นจริง และน้อยที่สุด คือ การพัฒนาความรู้ร่วมกับทีมงานในการพัฒนา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ย น้ำหนักองค์ประกอบอยู่ที่ 0.0400 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.0077

ผลการวิจัยในขั้นตอนการสร้างโปรแกรม คอมพิวเตอร์ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างรูปแบบการ ประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสำหรับบุ คลากรสายปฏิบัติการในสถาบันอุดมศึกษารัฐ ให้สามารถทำงานได้เป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ใน ลักษณะโปรแกรมประยุกต์เว็บ (Web Application) พัฒนาโดยใช้ภาษาคอมพิวเตอร์คือ ภาษา PHP และฐานข้อมูล MySQL และได้ผลเป็นโปรแกรม ที่มีฟังก์ชันในการทำงานครบถ้วนตามรูปแบบที่ได้ ออกแบบไว้

ฟังก์ชันที่ผู้ดูแลระบบสามารถกระทำได้จะ แบ่งเป็นส่วนจัดการผู้ใช้ ส่วนจัดการผู้ถูกประเมิน และส่วนการจัดการแบบประเมิน ในส่วนจัดการ ผู้ใช้ ผู้ดูแลระบบจะสามารถทำการเรียกดู สร้าง แก้ไข ลบ และให้สิทธิผู้ใช้งานเป็นผู้ดูแลระบบหรือ ผู้ประเมินได้ ส่วนจัดการผู้ถูกประเมิน ผู้ดูแล ระบบจะสามารถทำการเรียกดู สร้าง แก้ไข ลบ ข้อมูลของผู้ถูกประเมินได้ และสามารถกำหนดได้ ว่าใครจะเป็นผู้ประเมินผู้ถูกประเมินนี้ ส่วนการ จัดการแบบประเมิน ผู้ดูแลระบบจะสามารถเรียก ดู สร้าง แก้ไข ลบ ข้อมูลของแบบประเมินได้ และ กำหนดสัดส่วนน้ำหนักของแบบประเมินได้ และ กำหนดได้ว่าใครจะเป็นผู้ประเมินที่จะใช้แบบ ประเมินนี้ได้ ส่วนฟังก์ชันที่ผู้ประเมินสามารถใช้ งานในโปรแกรมได้คือ ส่วนของการประเมิน โดย

ผู้ประเมินจะสามารถเข้าไปเรียกดู และประเมิน ในหัวข้อประเมินที่ตนเองยังไม่ได้ทำ โดยจะต้อง เป็นหัวข้อประเมินที่ผู้ดูแลระบบได้ทำการกำหนด ไว้ให้เท่านั้น โดยสามารถเลือกประเมินแต่ละ บุคคลได้ และทำการบันทึกคะแนน และเรียกดู ภาพรวมผลการประเมินของแบบประเมินชุดนั้นได้

ขั้นที่ 3 การประเมินรูปแบบการประเมิน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากร สายปฏิบัติการในสถาบันอุดมศึกษารัฐ ผลการ วิจัยในขั้นตอนการประเมินรูปแบบการประเมิน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย ปฏิบัติการในสถาบันอุดมศึกษารัฐ เกิดจากผู้วิจัย นำรูปแบบการประเมินที่ได้จากการวิจัยในขั้น ตอนที่ 2 ไปทดลองกับหน่วยงาน 3 หน่วยงานที่มี ระดับแตกต่างกันในมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดย ทำการทดลองเพื่อเปรียบเทียบผลการประเมิน จากรูปแบบการประเมินที่ได้จากงานวิจัยและ ผลการประเมินด้วยวิธีการตามระเบียบปกติของ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้วิธีการเปรียบเทียบ ผลด้วยการหาค่าสหสัมพันธ์ เปรียบเทียบค่า ประเมินของกลุ่มตัวอย่างทดลองจำนวน 30 คน ได้ผลว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับกลาง ที่ 0.625 แบบมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

การอภิปรายผลการวิจัยของการศึกษาใน ครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอตามวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากร สายปฏิบัติการ สถาบันอุดมศึกษารัฐ จากผล การวิจัยในขั้นตอนที่ 1 ในการวิเคราะห์ผลจาก แบบสอบถามในขั้นตอนที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีสัดส่วนที่สะท้อนกลุ่มประชากรได้ดี เนื่องจาก

ไม่มีสัดส่วนเอนเอียงไปที่ด้านใดด้านหนึ่งอย่างเห็นได้ชัด ตัวเลขค่าเฉลี่ยทุกตัวอยู่ในระดับกลางๆ จึงนับได้ว่าเป็นผลการวิจัยที่สะท้อนความเป็นจริงได้จริง หากพิจารณาที่คำตอบของแต่ละข้อคำถาม จะพบว่า มี 2 ข้อคำถามที่ให้ผลคำตอบในระดับดีมาก และที่เหลือทั้งหมดอยู่ในระดับดี นอกจากนั้นในจำนวนข้อคำถามที่ได้ระดับดี บางข้อมีคะแนนที่ใกล้เคียงระดับดีมาก จึงนับได้ว่าข้อคำถามส่วนใหญ่ได้คะแนนเป็นระดับดีที่ใกล้เคียงดีมาก เป็นเพราะข้อคำถามเป็นการถามให้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นตัวแปรที่จะมีผลต่อการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทุกข้อคำถามจึงเป็นประเด็นในเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานทั้งสิ้น ทำให้กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบคำถามเกือบทั้งหมดให้คะแนนในระดับ 4 และ 5 เป็นส่วนใหญ่ คะแนนเฉลี่ยที่ได้จึงสูง และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำ โดยมีข้อคำถามที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงอยู่ในระดับดีมาก คือ การมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ทั้ง 2 ข้อคำถามอยู่ในองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือการรอบรู้ตนเอง นอกจาก 2 ข้อดังกล่าวแล้ว ข้อคำถามอื่นในองค์ประกอบนี้ยังมีคะแนนอยู่ในระดับสูงใกล้เคียงระดับดีมาก ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อต่อความสามารถส่วนบุคคล ว่าความสามารถส่วนบุคคลนั้นจะเป็นส่วนสำคัญในการก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การพัฒนาตนเอง และการมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองจะส่งผลให้บุคคลเหล่านั้นมีการเพิ่มพูนความสามารถของตนเองและทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอยู่เสมอได้ ส่วนข้อคำถามที่มีคะแนนต่ำสุด คือ ความเข้าใจต่อการคิด และการปฏิบัติตนที่สอดคล้องกับแนวทาง

ขององค์กร ซึ่งอยู่ในองค์ประกอบวิสัยทัศน์ร่วมที่มีคะแนนเฉลี่ยองค์ประกอบต่ำสุดเช่นกัน อีกทั้งข้อคำถามอื่นในองค์ประกอบนี้ยังมีคะแนนเฉลี่ยต่ำเมื่อเทียบกับองค์ประกอบอื่น ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรในระดับปฏิบัติงานเป็นส่วนใหญ่ จึงไม่มีความสนใจต่อวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน เพียงสนใจแต่งานตนเอง และผลงานของตนเองที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น เรื่องวิสัยทัศน์ขององค์กรเป็นเรื่องไกลตัว และเป็นแนวทางกำหนดจากฝ่ายบริหารที่ตนเองต้องทำตาม ดังนั้นงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ทุกวันจึงเป็นเหมือนการปฏิบัติงานตามวิสัยทัศน์อยู่แล้ว จึงให้คะแนนความสำคัญในองค์ประกอบนี้ต่ำกว่าองค์ประกอบอื่น

ผลจากการวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยใช้ตัวแปรและองค์ประกอบที่ปรับปรุงมาจากแนวคิดวินัย 5 ประการขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (Senge, 2006) พบว่าการจัดกลุ่มของตัวแปรสอดคล้องและเป็นไปตามแนวคิดตั้งต้นดังกล่าว เป็นการยืนยันว่าแนวคิดดังกล่าวนี้อย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์พิจารณาลงไปในรายละเอียดต่อไปพบว่า ข้อคำถามชุดนี้มีค่าความแปรปรวน สะสมในระดับกลางที่ประมาณร้อยละ 61 แสดงว่าถึงแม้จะสามารถจัดกลุ่มองค์ประกอบได้ตามแนวคิดตั้งต้น แต่ข้อคำถามในทุกองค์ประกอบยังมีความสัมพันธ์ข้ามองค์ประกอบกันอยู่ ซึ่งมีผลถึงร้อยละ 41 เป็นตัวเลขร้อยละที่มากพอสมควร องค์ประกอบที่มีค่าความแปรปรวนสูงที่สุดคือ การคิดเชิงระบบและองค์ประกอบที่มีค่าต่ำที่สุดคือ การเรียนรู้เป็นทีมแต่ยังเป็นค่าคะแนนที่ลักษณะเกาะกลุ่มกันอยู่ไม่มีความแตกต่างกันมากนัก ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าองค์ประกอบที่

มีค่าความแปรปรวนสูงกว่าคือ การคิดเชิงระบบ การรอบรู้ส่วนบุคคล และแบบแผนความคิดอ่าน ส่วนองค์ประกอบที่มีค่าความแปรปรวนต่ำกว่า คือ การเรียนรู้เป็นทีม และวิสัยทัศน์ร่วม จึงเห็นได้ชัดว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นถึงความสำคัญของความสามารถส่วนบุคคล มากกว่าแนวคิดการสนับสนุนองค์กรหรือการทำงานเป็นทีม เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเป็นระดับผู้ปฏิบัติงานซึ่งส่วนใหญ่เป็นการทำงานตามคำสั่ง และเป็นงานที่ได้รับมอบหมายเป็นให้รับผิดชอบเป็นรายบุคคล ดังนั้นจึงไม่เห็นความสำคัญของการทำงานเป็นทีม หรือวิสัยทัศน์ขององค์กร และเห็นเป็นเรื่องไกลตัว สะท้อนให้เห็นถึงสิ่งที่น่าสังเกตจากการคำนวณ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ที่มีอยู่ 2 ตัวแปรที่มีค่าดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำกว่าตัวแปรอื่นอย่างเห็นได้ชัดคือ การพัฒนาความรู้ร่วมกับทีมงานในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การมีวิสัยทัศน์กว้างไกลเพื่อองค์กรรวม ซึ่งสอดคล้องและสนับสนุนแนวคิดการวิเคราะห์ผลของผู้วิจัยในประเด็นดังกล่าวอย่างชัดเจน

ขั้นที่ 2 การสร้างรูปแบบการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรสายปฏิบัติการในสถาบันอุดมศึกษา ผลการวิจัยในขั้นตอนที่ 2 การสร้างรูปแบบการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการในสถาบันอุดมศึกษา ผู้วิจัยได้ออกแบบขั้นตอนการทำงานเป็น 2 ขั้นตอนคือ การสร้างเครื่องมือวัดตามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการสร้างโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ผู้วิจัยได้ทำทั้ง 2 ขั้นตอนครบถ้วนสมบูรณ์ ได้รูปแบบการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรสายปฏิบัติการในสถาบัน

อุดมศึกษา ความเป็นรูปแบบการประเมินบนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เป็นโปรแกรมประยุกต์เว็บ จากการวิเคราะห์พิจารณาของผู้วิจัยพบว่า ถึงแม้โปรแกรมจะสามารถทำงานได้ตรงตามที่ต้องการได้ทำการออกแบบไว้ แต่ลักษณะของรูปแบบการประเมินยังเป็นรูปแบบที่มีวิธีการประเมินได้ทางเดียว คือผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินฝ่ายเดียว ไม่สามารถใช้ในการทำการประเมินในวิธีการอื่นที่มีผู้ประเมินหลายคนได้ นอกจากนั้นรูปแบบการประเมินยังเป็นลักษณะเดียวคือ เป็นมาตรวัด 5 ระดับ เท่านั้น ไม่สามารถให้คะแนนในลักษณะอื่นได้อีก ถึงแม้ว่าผู้วิจัยจะได้ทำการออกแบบโปรแกรมให้สามารถรองรับเนื้อหาการประเมินในเนื้อหาอื่นได้ก็ตาม แต่ยังไม่มีความหลากหลายในประเด็นวิธีการ และวิธีการให้คะแนนการประเมิน โดยสรุปคือรูปแบบการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรสายปฏิบัติการในสถาบันอุดมศึกษา สามารถทำงานได้ตามที่ผู้วิจัยตั้งใจออกแบบเอาไว้ แต่ขาดความยืดหยุ่นในการใช้งานทั้งในแง่วิธีการประเมิน และรูปแบบการประเมิน

ขั้นที่ 3 การประเมินรูปแบบการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรสายปฏิบัติการในสถาบันอุดมศึกษา ผลการวิจัยในขั้นตอนที่ 3 การประเมินรูปแบบการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรสายปฏิบัติการในสถาบันอุดมศึกษา ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ผลที่ได้จากการประเมินรูปแบบการประเมินที่ได้จากงานวิจัยด้วยวิธีการหาค่าสหสัมพันธ์ ระหว่างผลที่ได้กับรูปแบบที่ได้จากงานวิจัย และผลที่ได้จากการประเมินด้วยวิธีการตามปกติของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

จากกลุ่มตัวอย่างทดลองจำนวน 30 คน ผลที่ได้คือมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับกลางที่ 0.625 แบบมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าผลนี้แสดงให้เห็นถึงว่ารูปแบบการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรสายปฏิบัติการในสถาบันอุดมศึกษารัฐสามารถใช้ในการประเมินประสิทธิภาพได้จริง แต่ผลที่ได้ยังมีความต่างจากผลที่ได้จากวิธีการประเมินตามปกติของมหาวิทยาลัยรามคำแหงอยู่พอสมควร อย่างไรก็ตามผู้วิจัยไม่สามารถสรุปได้ว่าวิธีการใดจึงให้ผลที่เที่ยงตรงกว่ากัน เพราะถึงแม้วิธีการตามปกติจะถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้งานจริง แต่ก็ยังได้รับการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอในทุกๆ รอบการประเมิน จึงไม่สามารถชี้ชัดลงไปได้ว่าการประเมินในรูปแบบปกติในปัจจุบันเป็นรูปแบบที่เที่ยงตรงที่สุด หากแต่เป็นตัววัดเปรียบเทียบที่ดีที่สุดเท่าที่จะหาได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปว่ารูปแบบการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรสายปฏิบัติการในสถาบันอุดมศึกษารัฐ ให้ผลการประเมินที่ใกล้เคียงกับการประเมินตามปกติ แต่ไม่สามารถทดแทนกันได้ในพื้นที่เนื่องจากแนวคิดการประเมินต่างกัน โดยรูปแบบการประเมินที่ได้จากงานวิจัยนี้ยึดหลักการแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับหลักแนวคิดวินัย 5 ประการขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (Senge, 1990) ในขณะที่การประเมินในรูปแบบปกติให้ความสำคัญต่อผลงานการปฏิบัติงานถึงร้อยละ 70 สมรรถนะตามตำแหน่งร้อยละ 20 และพฤติกรรมแสดงออกร้อยละ 10 จึงทำให้ไม่สามารถทดแทนกันได้ แต่สามารถใช้เป็นตัวประกอบอ้างอิงหาจุดแข็งจุดอ่อนในศักยภาพของบุคลากรแต่ละคนได้

ข้อเสนอแนะต่อสถาบันอุดมศึกษารัฐ
จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรสายปฏิบัติการ ซึ่งเป็นบุคลากรในระดับปฏิบัติงานนั้นมีความคิดในเรื่องประสิทธิภาพการทำงานเพียงประเด็นความสามารถและศักยภาพส่วนบุคคลเป็นส่วนใหญ่ ประเด็นที่ให้ความสำคัญน้อยได้แก่ประเด็นการเรียนรู้เป็นทีม และวิสัยทัศน์ร่วมทำให้บุคลากรส่วนใหญ่ไม่คำนึงถึงผลงานแบบเป็นองค์กรรวม และไม่มีการพัฒนานตนเองเพื่อตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ขององค์กร ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษารัฐจึงควรมุ่งเน้นให้บุคลากรสายปฏิบัติการมีการพัฒนาในเรื่องการเรียนรู้เป็นทีม การคำนึงถึงงานอย่างเป็นองค์กรรวม และการมีใจมุ่งมั่นต่อองค์กรพัฒนานตนเองและองค์กรให้มีความเข้มแข็งสอดคล้องต่อวิสัยทัศน์ขององค์กรร่วมกันได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยของเสนอแนะว่า 1) ควรมีการนำแนวทางการวิจัยนี้ไปทำต่อหน่วยงานหรือองค์กรราชการ หรือหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งหน่วยงานเอกชนที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน 2) ควรมีการพัฒนาประเด็นในการประเมินประสิทธิภาพที่นอกเหนือจากแนวคิดที่นำเสนอในงานวิจัยนี้ คือแนวคิดวินัย 5 ประการขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (Senge, 2006) ได้แก่ ความรอบรู้ส่วนบุคคล แบบแผนความคิดอ่าน วิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้เป็นทีม และการคิดเชิงระบบ และ 3) ควรมีการนำรูปแบบการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรสายปฏิบัติการในสถาบันอุดมศึกษารัฐ ไปพัฒนาต่อเพื่อให้สามารถทำการประเมินให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้นทั้งในแง่วิธีการและรูปแบบการประเมิน

เอกสารอ้างอิง

- กรมปศุสัตว์.(2552).THAId-Government.ค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2555, จาก <http://www.dld.go.th/ict/article/egov/e-gev02.html>
- กิตติ ภัคศิริวัฒนกุล และพนิดา พานิชกุล. (2548). *คัมภีร์การวิเคราะห์และออกแบบระบบ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์.
- จีระ หงส์ลดารมภ์. (2550). *ทรัพยากรมนุษย์พันธุ์แท้*. ค้นเมื่อ 7 กรกฎาคม 2553, จาก <http://gotoknow.org/blog/chirakm/29245>
- บตี ตรีสุคนธ์. (2550). *คุณค่า (เล่า) พนักงานกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร*. ค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2554, จาก <http://rakanclub.com/viewtopic.php?id=62>
- ปิ่นรส มาลากุล ณ อยุธยา. (2546). การพัฒนาระบบราชการไทย การพัฒนาองค์กรและการสร้างองค์การที่เรียนรู้. *วารสารสถาบันพระปกเกล้า*,1(2)
- วิภาดา ตริตระการ. (2555). *การส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี*. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2555, จาก http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=3&content_id=2225
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2548). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-พ.ศ. 2550*. ค้นเมื่อ 12 พฤศจิกายน 2553, จาก <http://www.cgd.go.th/Library/knowledge/knowledge.htm>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการร่วมกับมูลนิธิสถาบันวิจัยกฎหมาย.(2546).*พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. (2554). *ข้อมูลสถิติอุดมศึกษา*. ค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2555, จาก <http://www.info.mua.go.th/information/>
- Hair, J. F. J., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2009). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Saddle River, New Jersey: Prentice -Hall
- Senge, P. M. (1990). *The Fifth Discipline: The art and practice of the learning organization*. New York: Currency Doubleday.
- Senge, P. M. (2006). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization*. London: Century Press.
- Werner, J. M., & DeSimone, R. L. (2006). *Human resource development* (4th ed.). Singapore: Thomson.