

**แนวทางการยกระดับคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ**
**Guidelines for Improving the Quality of work Performance of Support Staff
at Chaiyaphum Rajabhat University**

ชินวร ศิริบุตร^{1*}
Chinnaworn Siribut¹

¹สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ; Office of the President, Chaiyaphum Rajabhat University, Thailand.

*Corresponding Author; e-mail : s_non29@hotmail.com

DOI : 10.65205/jasrru.2026.e3784

Received : July 9, 2026; Revised : August 16, 2026; Accepted : August 20, 2026

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ (2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงาน และ (3) ศึกษาแนวทางการยกระดับคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ โดยใช้แนวคิดของ Deming แนวคิดการบริหารงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ (RBM) การบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) แนวคิดสมรรถนะ (Competency) ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg และทฤษฎีการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกรอบการวิจัย การวิจัยเป็นแบบเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำนวน 348 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane ได้จำนวน 186 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.82, S.D. = 0.54) โดยด้านความสามารถมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ทักษะคิดในการทำงาน การพัฒนาตนเอง ความรู้ และทักษะ (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.97, S.D. = 0.41) โดยปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน และการบริหารจัดการ และ (3) แนวทางการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.11, S.D. = 0.07) โดยด้านความรับผิดชอบและความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ประสิทธิภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความถูกต้องครบถ้วนของงาน และความรวดเร็วตรงต่อเวลา

ผลการวิจัยสะท้อนว่า การยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนเกิดจากการบูรณาการศักยภาพของบุคลากร การบริหารจัดการ แรงจูงใจ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดสมรรถนะของ Boyatzis (2008) ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) และแนวคิด TQM ของ Deming (1986) อีกทั้งสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาภาครัฐและการอุดมศึกษาที่มุ่งพัฒนาสมรรถนะบุคลากรและประสิทธิภาพการบริหารจัดการ เพื่อยกระดับคุณภาพองค์กรอย่างยั่งยืน

Citation : Siribut., C. (2026). Guidelines for Improving the Quality of work Performance of Support Staff at Chaiyaphum



Rajabhat University. *Journal of Academic Surindra Rajabhat*, 4(2), e3784.

<https://doi.org/10.65205/jasrru.2026.e3784>

คำสำคัญ (Keywords) : การยกระดับคุณภาพ, การปฏิบัติงาน, บุคลากรสายสนับสนุน, สภาพแวดล้อมในการทำงาน, สถาบันอุดมศึกษา

Abstract

This study aimed to: (1) examine the work performance potential of support staff at Chaiyaphum Rajabhat University; (2) investigate the factors affecting the quality of work performance; and (3) identify guidelines for enhancing the quality of work performance among support staff at Chaiyaphum Rajabhat University. The conceptual framework was developed based on Deming's management principles, Result-Based Management (RBM), Total Quality Management (TQM), Competency Theory, Herzberg's Two-Factor Theory, and Human Resource Management Theory. This study employed a quantitative research design. The population consisted of 348 personnel at Chaiyaphum Rajabhat University. A sample of 186 respondents was determined using Taro Yamane's formula. Data were collected using a structured questionnaire and analyzed using percentage, mean, and standard deviation.

The findings revealed that: (1) the overall work performance potential of support staff was at a high level ($\bar{X}$ = 3.82, S.D. = 0.54), with Ability receiving the highest mean score, followed by Work Attitude, Self-Development, Knowledge, and Skill, respectively; (2) the overall factors affecting the quality of work performance were at a high level ($\bar{X}$ = 3.97, S.D. = 0.41), with the Work Environment being the highest-rated factor, followed by Work Motivation and Management; and (3) the overall guidelines for enhancing the quality of work performance were at a high level ($\bar{X}$ = 4.11, S.D. = 0.07), with Responsibility and Consistency in Work Performance receiving the highest mean score, followed by Service Efficiency and Service Recipient Satisfaction, Accuracy and Completeness of Work, and Timeliness and Promptness, respectively.

The findings indicate that enhancing the quality of work performance among support staff requires the integration of personnel potential, effective management, work motivation, and a supportive work environment. These findings are consistent with Boyatzis' Competency Theory (2008), Herzberg's Two-Factor Theory (1959), and Deming's Total Quality Management (TQM) principles (1986). Furthermore, they are aligned with Thailand's public sector and higher education development policies, which emphasize personnel competency development and management effectiveness as key drivers for achieving sustainable organizational quality and excellence.

Keywords: Quality Enhancement, Work Performance, Support Staff, Work Environment, Higher Education Institution

บทนำ (Introduction)

การเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีในยุคปัจจุบัน ส่งผลให้องค์กรภาครัฐต้องปรับตัวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงและบรรลุเป้าหมายการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติที่เหมาะสม ย่อมส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ความโปร่งใสในการดำเนินงาน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญของประสิทธิผลในการบริหารราชการแผ่นดิน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

รัฐบาลไทยได้กำหนดยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580) เป็นกรอบการพัฒนาประเทศระยะยาว โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรภาครัฐให้มีสมรรถนะสูง มีคุณธรรม จริยธรรม และความเป็นมืออาชีพ ควบคู่กับการปรับปรุงระบบราชการให้มีความคล่องตัว โปร่งใส และมุ่งผลสัมฤทธิ์ (สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ, 2561) ขณะเดียวกัน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาภาครัฐสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง โดยมุ่งพัฒนาทุนมนุษย์ ยกระดับสมรรถนะบุคลากร และปรับปรุงระบบบริหารจัดการให้ทันสมัย เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยี (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565)

สำหรับสถาบันอุดมศึกษา กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ได้กำหนดนโยบายในการยกระดับคุณภาพการอุดมศึกษา โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคใหม่ (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2564) โดยเฉพาะบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยด้านการจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการ และการบริหารองค์กร หากบุคลากรกลุ่มนี้มีคุณภาพในการปฏิบัติงานสูง ย่อมส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานและคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทุกสายงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินพันธกิจของมหาวิทยาลัยและการพัฒนาท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม จากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล นโยบายภาครัฐ และความคาดหวังของผู้รับบริการที่เพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาต้องเผชิญกับความท้าทายด้านการปฏิบัติงานมากขึ้น ทั้งภาระงานที่เพิ่มขึ้น ความซับซ้อนของกระบวนการทำงาน และความจำเป็นในการปรับตัวต่อระบบดิจิทัลและรูปแบบการให้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2565) ขณะเดียวกัน ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งสะท้อนให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการบริหารจัดการข้อร้องเรียนยังเป็นประเด็นที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2566) นอกจากนี้ ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรยังถูกตั้งข้อสงสัยว่าอาจไม่สามารถสะท้อนผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริง ส่งผลให้บุคลากรบางส่วนขาดแรงจูงใจและโอกาสในการพัฒนาศักยภาพอย่างเหมาะสม (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2563) ประกอบกับการทบทวนวรรณกรรมพบว่า คุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรได้รับอิทธิพลจากศักยภาพของบุคลากร การบริหารจัดการ แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่สามารถส่งเสริมหรือจำกัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ (Herzberg, 1959; สมคิด, 2561)

Citation : Siribut., C. (2026). Guidelines for Improving the Quality of work Performance of Support Staff at Chaiyaphum



Rajabhat University. *Journal of Academic Surindra Rajabhat*, 4(2), e3784.

<https://doi.org/10.65205/jasrru.2026.e3784>

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการยกระดับคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ” เพื่อศึกษาศักยภาพของบุคลากร ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน และแนวทางในการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน อันจะเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับการกำหนดนโยบาย การพัฒนาทรัพยากรบุคคล การปรับปรุงระบบบริหารจัดการ และการพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ยกระดับคุณภาพการให้บริการ และสนับสนุนการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิให้สามารถดำเนินพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
3. เพื่อศึกษาแนวทางการยกระดับคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

การทบทวนวรรณกรรม (Literature Review)

1. ความหมาย แนวคิด หลักการ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการทบทวนแนวคิด หลักการ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดกรอบแนวคิดและอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยแนวคิดด้านคุณภาพอธิบายว่า คุณภาพเป็นความสามารถขององค์กรในการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Deming, 1986) ขณะที่ Juran (1988) ให้ความหมายว่าคุณภาพคือความเหมาะสมต่อการใช้งาน ส่วนการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่โดยอาศัยความรู้ ความสามารถ และทักษะของบุคลากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (Armstrong, 2014) สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนถือเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาและเชื่อมโยงนโยบายของมหาวิทยาลัยสู่การปฏิบัติ นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดต่างๆ มาใช้ประกอบการศึกษาดังนี้

(1) การบริหารงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ (RBM) มีหลักการสำคัญคือ การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน การกำหนดตัวชี้วัด การติดตามผล และการประเมินผลอย่างเป็นระบบ โดยเชื่อมโยงทรัพยากร กระบวนการ ผลผลิต และผลลัพธ์เข้าด้วยกัน เพื่อให้การดำเนินงานนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ที่เป็นรูปธรรม (OECD, 2010; สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2563) ตัวแปรการบริหารงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์จึงเชื่อมโยงกับตัวแปรคุณภาพในการปฏิบัติงานผ่านกลไกของการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดที่ชัดเจน ซึ่งช่วยให้บุคลากรเข้าใจความคาดหวังขององค์กร สามารถปรับปรุงวิธีการทำงาน และมุ่งเน้นการสร้างผลลัพธ์ที่มีคุณค่าต่อผู้รับบริการ ส่งผลให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้น

(2) แนวคิดการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) มีหลักการสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ และการมุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Deming, 1986) แนวคิดนี้มองว่าคุณภาพเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในองค์กร ไม่ใช่หน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ตัวแปร TQM จึงเชื่อมโยงกับตัวแปรคุณภาพในการปฏิบัติงานผ่านกลไกของการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การทำงานเป็นทีม และการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพภายในองค์กร เมื่อบุคลากรมีส่วน

ร่วมในการพัฒนางานและได้รับโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง จะช่วยลดข้อผิดพลาด เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานขององค์กรในระยะยาว

(3) แนวคิดสมรรถนะ (Boyatzis, 2008) อธิบายว่า สมรรถนะประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความสามารถในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ แนวคิดนี้เชื่อว่าบุคลากรที่มีสมรรถนะสูงจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้ดีกว่า ตัวแปรสมรรถนะจึงเชื่อมโยงกับตัวแปรคุณภาพในการปฏิบัติงานผ่านกลไกของการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร กล่าวคือ เมื่อบุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการทำงาน จะช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้คุณภาพของงานและคุณภาพการให้บริการเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

(4) ทฤษฎีแรงจูงใจสองปัจจัย (Herzberg, 1959) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากปัจจัย 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ เช่น ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับ และความก้าวหน้าในอาชีพ และปัจจัยค้ำจุน เช่น เงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และนโยบายขององค์กร แนวคิดนี้ชี้ให้เห็นว่า การลดความไม่พึงพอใจเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ตัวแปรแรงจูงใจจึงเชื่อมโยงกับตัวแปรคุณภาพในการปฏิบัติงานผ่านกลไกของความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร เมื่อบุคลากรได้รับทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอย่างเหมาะสม จะเกิดความกระตือรือร้น มีความคิดสร้างสรรค์ และมุ่งมั่นในการพัฒนางาน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

(5) ทฤษฎีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Armstrong, 2014) มีหลักการสำคัญคือ การมองบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและสามารถพัฒนาได้ โดยเน้นการวางแผนกำลังคน การสรรหา การฝึกอบรม การประเมินผล และการสร้างแรงจูงใจให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร แนวคิดนี้เชื่อว่าความสำเร็จขององค์กรเกิดจากการใช้ศักยภาพของบุคลากรอย่างเต็มประสิทธิภาพ ตัวแปรการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเชื่อมโยงกับตัวแปรคุณภาพในการปฏิบัติงานผ่านกลไกของการพัฒนาทุนมนุษย์และการสร้างความสอดคล้องระหว่างบุคลากรกับยุทธศาสตร์ขององค์กร เมื่อบุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีความผูกพันต่อองค์กร จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดข้อผิดพลาด และสร้างผลงานที่มีคุณภาพสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2. จุดเน้น นโยบาย และแผนงานยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง

การยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมีความสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาประเทศที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์และการบริหารภาครัฐ โดยยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580) กำหนดให้การพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีสมรรถนะสูง มีธรรมาภิบาล และมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นกลไกสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถของประเทศ (สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ, 2561) ขณะที่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 มุ่งพัฒนาภาครัฐสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาทุนมนุษย์ การบริหารจัดการที่ทันสมัย และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งผลลัพธ์ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565) นอกจากนี้ แผนด้านการอุดมศึกษาเพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนของประเทศ พ.ศ. 2564–2570 ยังมุ่งพัฒนาสมรรถนะบุคลากรและการบริหารจัดการของสถาบันอุดมศึกษาให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยีได้อย่างยั่งยืน (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2564)

Citation : Siribut., C. (2026). Guidelines for Improving the Quality of work Performance of Support Staff at Chaiyaphum



Rajabhat University. *Journal of Academic Surindra Rajabhat*, 4(2), e3784.

<https://doi.org/10.65205/jasrru.2026.e3784>

3. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนอยู่ภายใต้กรอบกฎหมายที่กำหนดหลักการบริหารจัดการของสถาบันอุดมศึกษาและการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ โดยพระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562 กำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา การบริหารองค์กร และการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับพันธกิจของสถาบัน ขณะที่พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน และความก้าวหน้าในสายอาชีพ เพื่อให้เกิดความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ นอกจากนี้ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ยังเน้นหลักประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความคุ้มค่า ความรับผิดชอบ และการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการและคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา

4. เกณฑ์มาตรฐานการกำหนดคุณภาพการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

เกณฑ์มาตรฐานการกำหนดคุณภาพการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐมุ่งยกระดับประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส และมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) กำหนดกรอบการพัฒนางานองค์กรที่ครอบคลุมการนำองค์กร การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การมุ่งเน้นผู้รับบริการ การจัดการความรู้ การพัฒนาบุคลากร การบริหารกระบวนการ และผลลัพธ์ขององค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2563) สำหรับสถาบันอุดมศึกษา เกณฑ์ดังกล่าวสามารถประยุกต์ใช้ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยเน้นความรับผิดชอบต่อ ความถูกต้อง ความรวดเร็ว การมุ่งเน้นผู้รับบริการ และการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการพัฒนาระบบประเมินผลและสมรรถนะของบุคลากร เพื่อให้การบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยมีคุณภาพและสามารถตอบสนองต่อพันธกิจขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

(1) เจนจิรา แซ่เตียว และคณะ ได้ศึกษาแนวทางการยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยของรัฐในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนประสบปัญหาด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจ รวมทั้งยังขาดการส่งเสริมด้านสุขภาพกายและจิตใจ ตลอดจนการสนับสนุนความก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างเพียงพอ ผู้วิจัยเสนอให้สภามหาวิทยาลัยกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างชัดเจน จัดตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบ เพิ่มสวัสดิการที่เหมาะสม และส่งเสริมโอกาสในการเติบโตทางวิชาชีพเพื่อสร้างความมั่นคงในการทำงาน (เจนจิรา แซ่เตียว และคณะ, 2563)

(2) นุชจรินทร์ วรรณพงษ์ ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัยพบว่า ทั้งการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ได้รับคะแนนสูงที่สุด ขณะที่คุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันอยู่ในระดับสูงที่สุด นอกจากนี้ ปัจจัยด้านการให้บริการทุกด้านมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเฉพาะด้านคุณภาพการให้บริการและระยะเวลาในการให้บริการ (นุชจรินทร์ วรรณพงษ์, 2564)

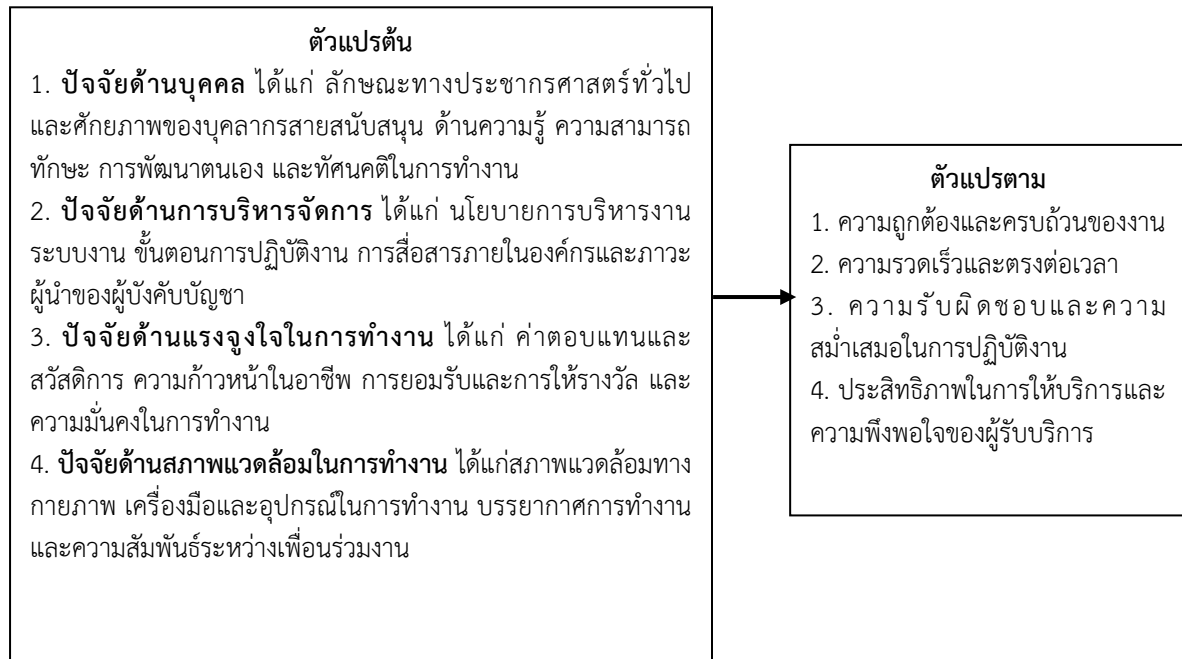
(3) นาทยา อินทร์กรุงเก่า, ธวัชชัย สมอเนื้อ, ประสิทธิ์ พุทธศาสน์ศรัทธา และพระมหาสุพัฒน์ นนทปญโญ ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามหลักพุทธธรรมของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และปัจจัยการปฏิบัติงานร่วมกับหลักอิทธิบาท 4 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ($R = .689^{**}$) นอกจากนี้ คุณภาพของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน อุปกรณ์ และปัจจัยด้านบุคคล เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร (นาทยา อินทร์กรุงเก่า และคณะ, 2563)

(4) Li, Swatdikun, Zumitzavan, Mahadi และ Prempanichnukul ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง Exploring Talent Management on Employee Performance in Chinese Higher Education Institutions: The Interplay of Job Engagement and Job Satisfaction ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการบุคลากรที่มีประสิทธิภาพส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาของจีน โดยความผูกพันต่อการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่านที่สำคัญ การพัฒนาระบบบริหารและการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ความรับผิดชอบ และคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างมีนัยสำคัญ (Li et al., 2026)

(5) Abdullahi, Arnaut, Adeiza, Mahmoud, Shahreki, Aigbogun, Kofar Naisa, Nuhu และ Ya'u ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง Mediating Role of Staff Engagement in Staff Performance among Academics of Universities: Bootstrapping Approach ผลการวิจัยพบว่า แนวปฏิบัติด้านการเลื่อนตำแหน่งมีอิทธิพลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการในมหาวิทยาลัยเอกชนของประเทศมาเลเซีย โดยความผูกพันต่อองค์กรทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างความก้าวหน้าในสายอาชีพกับผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ความเป็นธรรมและความชัดเจนของระบบบริหารยังช่วยสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง (Abdullahi et al., 2025)

จากการสังเคราะห์งานวิจัยพบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ สมรรถนะ แรงจูงใจ และการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร ซึ่งล้วนส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา งานวิจัยส่วนใหญ่ชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร การสร้างความผูกพันต่อองค์กร การจัดสวัสดิการที่เหมาะสมการส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพ การพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการปรับปรุงระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นกลไกสำคัญที่ช่วยยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน คุณภาพการให้บริการ และความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาแนวทางการยกระดับคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ประชากรของโครงการวิจัย ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำนวน 348 คน, กลุ่มตัวอย่างของโครงการวิจัย ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ซึ่งได้มาจากการคำนวณตามสูตรของยามานะ (Yamane, 1973) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 186 คน ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 186 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยจำแนกประชากรตามประเภทบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน แล้วกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละกลุ่มตามสัดส่วนของประชากรจริง (Proportional Allocation) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างสะท้อนโครงสร้างประชากรของมหาวิทยาลัยอย่างเหมาะสม จากนั้นจึงใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ภายในแต่ละกลุ่ม

2. ขอบเขตการศึกษา การวิจัยมุ่งศึกษาแนวทางการยกระดับคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ โดยครอบคลุมศักยภาพของบุคลากร ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ แรงจูงใจ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน

3. วิธีการศึกษา การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับศักยภาพ ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง และแนวทางการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูล

4. เครื่องมือที่ใช้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างจากการทบทวนวรรณกรรม เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ทำการตรวจประเมินคุณภาพ ความถูกต้องของภาษา ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้และความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ หรือเนื้อหา แล้วนำมาคำนวณค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Index : CVI) โดยกำหนด เกณฑ์ค่าความตรงของเนื้อหาไว้ที่ 0.66 จากนั้นนำไปตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบในส่วนของความชัดเจนในภาษา ระยะเวลาที่ใช้ในการทำความเข้าใจเพื่อตอบคำถามและความสะดวกในการนำเครื่องมือไปใช้ แล้วนำมา คำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยกำหนดเกณฑ์ความเชื่อมั่นไว้ที่ 0.66 หลังจากนั้นนำ แบบสอบถามไปเก็บข้อมูล โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแบบ Likert นำมาแปลผลระดับ คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41- 4.20	หมายถึง มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61-3.40	หมายถึง ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.80	หมายถึง น้อยที่สุด

5. จริยธรรมการวิจัย ผู้วิจัยส่งโครงร่างและแบบสอบถามเพื่อขอรับรองจากคณะกรรมการ จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ (ใบรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เลขที่: HE 69-2-032 ลงวันที่ 17 เมษายน 2569) ซึ่งแจ้งวัตถุประสงค์ ประโยชน์ และการนำผลวิจัยไปใช้แก่กลุ่มตัวอย่าง พร้อมรักษาความลับ ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล และใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น

6. วิธีการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยขออนุญาตเก็บข้อมูลจากอธิการบดี ซึ่งแจ้งรายละเอียดการวิจัยแก่กลุ่ม ตัวอย่าง แล้วเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์โดยใช้ Google Form จากนั้นตรวจสอบความถูกต้อง และความครบถ้วนของแบบสอบถามก่อนนำไปวิเคราะห์

7. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล โดยข้อมูลทั่วไปวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพ ปัจจัย และแนวทางการยกระดับคุณภาพ วิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย (Research Results)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 186 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 58.06 และเพศชาย จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 41.94 โดยช่วง อายุที่พบมากที่สุด คือ อายุ 36-40 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 28.49 รองลงมา คือ อายุ 31-35 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 23.12 และอายุ 46-50 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 17.74 แสดงให้เห็น ว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวัยทำงานตอนกลาง ซึ่งเป็นช่วงวัยที่มีประสิทธิภาพในการ ทำงาน มีความเข้าใจในระบบงาน และสามารถสะท้อนความคิดเห็นต่อการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน ได้อย่างเหมาะสม

ด้านสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 52.69 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 30.11 ส่วนด้านระดับการศึกษา

Citation : Siribut., C. (2026). Guidelines for Improving the Quality of work Performance of Support Staff at Chaiyaphum



Rajabhat University. *Journal of Academic Surindra Rajabhat*, 4(2), e3784.

<https://doi.org/10.65205/jasrru.2026.e3784>

พบว่าส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 42.47 รองลงมา คือ ปริญญาโท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 28.49 และปริญญาเอก จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 23.12 สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยมีพื้นฐานทางการศึกษาค่อนข้างสูง ซึ่งเป็นทุนมนุษย์สำคัญต่อการพัฒนางานเชิงคุณภาพ การปรับตัวต่อระบบงานสมัยใหม่ และการเรียนรู้เพื่อเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

เมื่อพิจารณาประเภทบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรประเภทวิชาการ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 46.24 รองลงมา คือ ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 23.66 และประเภทผู้บริหาร จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 18.82 ขณะที่ประสบการณ์ทำงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 7-10 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 36.02 และมากกว่า 10 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.95 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่มีประสบการณ์สูง มีความคุ้นเคยกับระบบงาน โครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมการทำงาน และปัญหาเชิงระบบของมหาวิทยาลัย จึงสามารถให้ข้อมูลที่มีคุณค่าต่อการกำหนดแนวทางการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญ

สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.82, S.D. = 0.54) โดยด้านความสามารถมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ทักษะคติในการทำงาน การพัฒนาตนเอง ความรู้ และทักษะปรากฏตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุน

ศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ด้านความรู้ (Knowledge)			
(1) มีความรู้พื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน	3.99	0.59	มาก
(2) มีความรู้เพียงพอในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.60	0.60	มาก
(3) มีความรู้เชิงลึกและสามารถประยุกต์ใช้ในการทำงาน	3.52	0.77	มาก
(4) สามารถถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้อื่นได้	3.68	1.08	มาก
รวม	3.70	0.35	มาก
2. ด้านความสามารถ (Ability)			
(1) สามารถปฏิบัติงานตามคำแนะนำได้อย่างถูกต้อง	4.53	0.69	มากที่สุด
(2) สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น	3.91	0.88	มาก
(3) สามารถแก้ไขปัญหาและตัดสินใจในการทำงานได้	3.99	0.69	มาก
(4) สามารถพัฒนาหรือปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.64	1.08	มาก
รวม	4.02	0.70	มาก
3. ด้านทักษะ (Skill)			
(1) มีทักษะด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	3.27	0.83	ปานกลาง
(2) มีทักษะด้านการใช้เทคโนโลยี/สารสนเทศในการทำงาน	3.50	1.62	มาก
(3) มีทักษะด้านการวิเคราะห์และแก้ปัญหา	4.09	0.98	มาก
(4) มีทักษะด้านการประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานอื่น	3.58	0.97	มาก
(5) มีทักษะด้านการวางแผนและบริหารจัดการงาน	3.52	0.70	มาก
(6) มีทักษะด้านการให้บริการที่ดี	3.33	1.64	ปานกลาง
รวม	3.55	0.90	มาก
4. ด้านการพัฒนาตนเอง (Self-Development)			
(1) เข้าร่วมการอบรม/สัมมนาเพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	3.53	0.93	มาก
(2) การศึกษาต่อหรือพัฒนาความรู้ในระดับที่สูงขึ้น	3.81	0.85	มาก
(3) เรียนรู้ด้วยตนเองจากแหล่งต่าง ๆ เช่น หนังสือหรือออนไลน์	3.95	0.65	มาก
(4) เรียนรู้จากประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจริง	3.89	1.08	มาก
(5) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนร่วมงาน	3.68	1.02	มาก
(6) เข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการพัฒนาศักยภาพของหน่วยงาน	4.11	0.59	มาก
รวม	3.83	0.55	มาก
5. ด้านทัศนคติในการทำงาน (Attitude)			
(1) มุ่งมั่นปฏิบัติงานให้สำเร็จตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	4.34	0.77	มากที่สุด
(2) ให้ความสำคัญกับความถูกต้องและคุณภาพของงาน	4.60	0.59	มากที่สุด
(3) มีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองและงานอย่างต่อเนื่อง	3.04	1.35	ปานกลาง
(4) มีทัศนคติที่ดีในการทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรและการทำงานเป็นทีม	4.10	0.97	มาก
(5) มีความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	3.71	0.96	มาก
(6) มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน	4.19	0.52	มาก
(7) มีทัศนคติเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลงในองค์กร	3.45	0.86	มาก
(8) มีความภาคภูมิใจและความผูกพันต่อหน่วยงาน	4.37	0.68	มากที่สุด
รวม	3.97	0.52	มาก
ภาพรวมทุกด้าน	3.82	0.54	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีผลต่อแนวทางการยกระดับคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ พบว่ามีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}=3.82$, S.D. = 0.54) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสามารถ (Ability) ($\bar{X}=4.02$, S.D. = 0.70) รองลงมา คือ ด้านทัศนคติในการทำงาน (Attitude) ($\bar{X}=3.97$, S.D. = 0.52) ด้าน

Citation : Siribut., C. (2026). Guidelines for Improving the Quality of work Performance of Support Staff at Chaiyaphum



Rajabhat University. *Journal of Academic Surindra Rajabhat*, 4(2), e3784.

<https://doi.org/10.65205/jasrru.2026.e3784>

การพัฒนาตนเอง (Self-Development) ($\bar{X}=3.83$, S.D. = 0.55), ด้านความรู้ (Knowledge) ($\bar{X}=3.70$, S.D. = 0.35) และด้านทักษะ (Skill) ($\bar{X}=3.55$, S.D. = 0.90) ตามลำดับ

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.41) โดยปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน และการบริหารจัดการ ปรากฏตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ	3.58	0.67	มาก
2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน	4.03	0.15	มาก
3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.30	0.42	มากที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน	3.97	0.41	มาก

จากตารางที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อแนวทางการยกระดับคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ พบว่ามีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}=3.97$, S.D. = 0.41) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X}=4.30$, S.D. = 0.42) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ($\bar{X}= 4.03$, S.D. = 0.15) และปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ($\bar{X}=3.58$, S.D. = 0.67) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ทั้ง 3 ปัจจัย ปรากฏตามตารางที่ 3 - 5

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ

	ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ด้านนโยบายการบริหารงาน				
(1)	หน่วยงานมีนโยบายการบริหารที่ชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย	4.29	0.46	มากที่สุด
(2)	นโยบายของหน่วยงานสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการทำงานของบุคลากร	3.81	0.71	มาก
(3)	นโยบายการบริหารมีความเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.71	0.46	มากที่สุด
	รวม	4.27	0.40	มากที่สุด
2. ด้านระบบงาน				
(1)	ระบบงานในหน่วยงานมีความชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน	3.68	1.03	มาก
(2)	ระบบงานเอื้อต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อน	2.98	0.97	ปานกลาง
(3)	ระบบงานสามารถปรับปรุงให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสถานการณ์	3.30	0.46	ปานกลาง
	รวม	3.32	0.65	ปานกลาง
3. ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน				
(1)	ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และปฏิบัติได้จริง	2.80	1.20	ปานกลาง
(2)	ขั้นตอนการทำงานช่วยลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.52	0.85	มาก
(3)	ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและไม่ซ้ำซ้อน	3.23	0.88	ปานกลาง
	รวม	3.18	0.78	ปานกลาง
4. ด้านการสื่อสารภายในองค์กร				
(1)	การสื่อสารภายในองค์กรมีความรวดเร็วและทั่วถึง	3.24	0.87	ปานกลาง
(2)	บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการทำงานได้อย่างเพียงพอ	2.92	1.21	ปานกลาง
(3)	หน่วยงานมีช่องทางการสื่อสารที่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	2.69	1.32	ปานกลาง
	รวม	2.95	0.98	ปานกลาง
5. ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา				
(1)	ผู้บังคับบัญชามีภาวะผู้นำและสามารถตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม	4.27	0.97	มากที่สุด
(2)	ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	4.63	0.60	มากที่สุด
(3)	ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรมและเท่าเทียม	3.68	1.32	มาก
	รวม	4.20	0.82	มาก
	รวมปัจจัย	3.58	0.67	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีผลต่อแนวทางการยกระดับคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ พบว่ามีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.58, S.D. = 0.67) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารงาน ($\bar{X}$ =4.27, S.D. = 0.40) รองลงมา คือ ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ($\bar{X}$ =4.20, S.D. = 0.82) ด้านระบบงาน ($\bar{X}$ =3.32, S.D. = 0.65), ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ =3.18, S.D. = 0.78) และด้านการสื่อสารภายในองค์กร ($\bar{X}$ =2.95, S.D. = 0.98) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ			
(1) ค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพผลงาน	4.10	0.69	มาก
(2) สวัสดิการของหน่วยงานช่วยส่งเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	3.35	0.48	ปานกลาง
(3) มีระบบค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและสอดคล้อง	3.33	0.84	ปานกลาง
รวม	3.60	0.45	มาก
2. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ			
(1) หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรก้าวหน้าในสายอาชีพ	5.00	0.00	มากที่สุด
(2) มีการสนับสนุนการพัฒนาความรู้และทักษะเพื่อความก้าวหน้า	3.72	0.83	มาก
(3) เกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งมีความชัดเจน โปร่งใส และยุติธรรม	3.83	0.71	มาก
รวม	4.18	0.45	มาก
3. ด้านการยอมรับและการให้รางวัล			
(1) ผลการปฏิบัติงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	4.05	0.53	มาก
(2) การยกย่องชมเชยช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน	4.09	0.92	มาก
รวม	4.07	0.55	มาก
4. ด้านความมั่นคงในการทำงาน			
(1) บุคลากรมีความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.94	0.63	มาก
(2) หน่วยงานมีความมั่นคงและน่าเชื่อถือ	4.24	0.54	มากที่สุด
(3) มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ	4.71	0.46	มากที่สุด
รวม	4.30	0.30	มากที่สุด
รวมปัจจัย	4.03	0.15	มาก

จากตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อแนวทางการยกระดับคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ พบว่ามีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}=4.03$, S.D. = 0.15) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X}=4.30$, S.D. = 0.30) รองลงมา คือ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ($\bar{X}=4.18$, S.D. = 0.45), ด้านการยอมรับและการให้รางวัล ($\bar{X}=4.07$, S.D. = 0.55) และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{X}=3.60$, S.D. = 0.45) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ			
(1) สถานที่ทำงานมีความสะอาด เหมาะสม และเอื้อการปฏิบัติงาน	3.94	0.72	มาก
(2) สภาพแวดล้อมเอื้อต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.28	0.45	มากที่สุด
(3) สถานที่ทำงานมีความปลอดภัยในการทำงาน	4.08	0.72	มาก
รวม	4.10	0.48	มาก
2. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน			
(1) หน่วยงานมีเครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	3.63	0.69	มาก
(2) เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัยและใช้งานได้ดี	4.22	0.81	มากที่สุด
(3) มีการบำรุงรักษาอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอและพร้อมใช้งาน	4.45	0.71	มากที่สุด
รวม	4.10	0.64	มาก
3. ด้านบรรยากาศในการทำงาน			
(1) บรรยากาศในการทำงานมีความเป็นกันเอง	4.53	0.50	มากที่สุด
(2) หน่วยงานส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและความร่วมมือ	4.70	0.46	มากที่สุด
(3) บรรยากาศในการทำงานช่วยลดความเครียดและเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน	4.82	0.39	มากที่สุด
รวม	4.68	0.24	มากที่สุด
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร			
(1) บุคลากรให้ความร่วมมือในการทำงาน	4.03	1.07	มาก
(2) มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน	4.16	0.86	มาก
(3) สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและราบรื่น	4.71	0.46	มากที่สุด
รวม	4.30	0.71	มากที่สุด
รวมปัจจัย	4.30	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อแนวทางการยกระดับคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ พบว่ามีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.30$, S.D. = 0.42) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านบรรยากาศในการทำงาน ($\bar{X}=4.68$, S.D. = 0.24) รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร ($\bar{X}=4.30$, S.D. = 0.71), ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน ($\bar{X}=4.10$, S.D. = 0.64) และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ($\bar{X}=4.10$, S.D. = 0.48) ตามลำดับ

3. แนวทางการยกระดับคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.11$, S.D. = 0.79) โดยด้านความรับผิดชอบและความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ประสิทธิภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความถูกต้องครบถ้วนของงาน และความรวดเร็วตรงต่อเวลา ปรากฏตามตารางที่ 6



ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์แนวทางการยกระดับคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

แนวทาง	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ด้านความถูกต้องและครบถ้วนของงาน			
(1) ปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามระเบียบและข้อกำหนด	4.48	0.50	มากที่สุด
(2) งานที่รับผิดชอบมีความครบถ้วนสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของงาน	4.54	0.50	มากที่สุด
(3) ตรวจสอบความถูกต้องของงานก่อนส่งมอบเสมอ	3.42	0.50	มาก
(4) มีการตรวจสอบความถูกต้องของงานก่อนส่งมอบอย่างเป็นระบบ	3.21	0.88	ปานกลาง
(5) มีการปรับปรุงแก้ไขงานเพื่อให้เกิดความถูกต้องครบถ้วนก่อนส่งมอบทุกครั้ง	3.95	0.65	มาก
รวม	3.92	0.16	มาก
2. ด้านความรวดเร็วและตรงต่อเวลา			
(1) สามารถปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	4.05	0.43	มาก
(2) มีการวางแผนการทำงานเพื่อให้เสร็จทันเวลา	3.12	0.32	ปานกลาง
(3) งานที่รับผิดชอบมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	3.75	0.65	มาก
(4) สามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.75	0.65	มาก
(5) สามารถปรับตัวต่อสถานการณ์เร่งด่วนโดยไม่กระทบต่อคุณภาพของงาน	4.42	0.50	มากที่สุด
รวม	3.82	0.24	มาก
3. ด้านความรับผิดชอบและความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน			
(1) มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	4.94	0.25	มากที่สุด
(2) ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอตามมาตรฐานที่กำหนด	4.42	0.50	มากที่สุด
(3) สามารถทำงานได้อย่างเป็นอิสระโดยมีการกำกับดูแลในระดับที่เหมาะสม	4.40	0.69	มากที่สุด
(4) การติดตามความคืบหน้าของงานจนแล้วเสร็จตามเป้าหมาย	4.76	0.43	มากที่สุด
(5) การรักษาคุณภาพของงานตามมาตรฐานเดิมได้อย่างสม่ำเสมอทุกครั้ง	4.01	0.49	มาก
รวม	4.51	0.23	มากที่สุด
4. ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ			
(1) ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร คำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ และตอบสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสม	5.00	0.00	มากที่สุด
(2) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด
(3) สามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลา	4.12	0.48	มาก
(4) ให้คำแนะนำหรือข้อมูลแก่ผู้รับบริการได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.42	0.70	มาก
(5) มีการนำข้อเสนอแนะของผู้รับบริการมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.35	0.59	ปานกลาง
รวม	4.18	0.27	มาก
รวมทั้ง 4 ส่วน	4.11	0.79	มาก

จากตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์แนวทางการยกระดับคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ พบว่ามีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$, S.D. = 0.79) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบและความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.51$, S.D. = 0.23) รองลงมา คือ ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.18$, S.D. = 0.27), ด้านความถูกต้องและครบถ้วนของงาน ($\bar{X}=3.92$, S.D. = 0.16) และด้านความรวดเร็วและตรงต่อเวลา ($\bar{X}=3.82$, S.D. = 0.24) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

สรุปผลวิจัยพบว่า

1. ศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีผลต่อแนวทางการยกระดับคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ พบว่ามีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}=3.82$, S.D. = 0.54) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสามารถ (Ability) รองลงมา คือ ด้านทัศนคติในการทำงาน, ด้านการพัฒนาตนเอง (Self-Development), ด้านความรู้ (Knowledge) และด้านทักษะ (Skill) ตามลำดับ

ผลการวิจัยที่พบว่าศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนอยู่ในระดับมาก โดยด้านความสามารถมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับแนวคิดด้านสมรรถนะของ Boyatzis (2008) ที่อธิบายว่า ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Li et al. (2026) ที่พบว่าการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยตรง ในบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏ บุคลากรสายสนับสนุนจำเป็นต้องมีความสามารถในการปรับตัวและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับภารกิจด้านการพัฒนาท้องถิ่นและการให้บริการทางการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อแนวทางการยกระดับคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ พบว่ามีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}=3.97$, S.D. = 0.41) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน รองลงมา คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ตามลำดับ

ผลการวิจัยที่พบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือแรงจูงใจและการบริหารจัดการ สอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ซึ่งระบุว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานและแรงจูงใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของเจนจิรา แซ่เตียว และคณะ (2563) และนาตยา อินทร์กรุงเก่า และคณะ (2563) ที่พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏ การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานจะช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานที่หลากหลายและการประสานงานระหว่างหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. แนวทางการยกระดับคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ พบว่ามีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$, S.D. = 0.07) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบและความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ, ด้านความถูกต้องและครบถ้วนของงาน และด้านความรวดเร็วและตรงต่อเวลา ตามลำดับ

ผลการวิจัยที่พบว่าคุณภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความรับผิดชอบและความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ (OECD, 2010; สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2563) ที่เน้นการกำหนดเป้าหมาย การวัดผล และการสร้างผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของ Deming (1986) ที่ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของนุชจิรินทร์ วรรณพงษ์ (2564) ที่พบว่าคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏ คุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนถือเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนภารกิจด้านการจัดการศึกษา การวิจัย และการบริการวิชาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

Citation : Siribut., C. (2026). Guidelines for Improving the Quality of work Performance of Support Staff at Chaiyaphum



Rajabhat University. *Journal of Academic Surindra Rajabhat*, 4(2), e3784.

<https://doi.org/10.65205/jasrru.2026.e3784>

ความรู้ใหม่ (New Knowledge)

ผลการวิจัยครั้งนี้ก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ว่า คุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาเกิดจากการบูรณาการ 3 องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ ศักยภาพของบุคลากร ปัจจัยสนับสนุนจากองค์กร และผลลัพธ์ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความเชื่อมโยงและส่งเสริมซึ่งกันและกันอย่างเป็นระบบ จนพัฒนาเป็น “รูปแบบการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน” (Support Staff Quality Enhancement Model: SSQEM) ที่สามารถใช้เป็นกรอบในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัย โดยประยุกต์ใช้ในการกำหนดนโยบาย แผนพัฒนาบุคลากร การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) การกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (KPIs) การพัฒนาระบบประเมินผล และการยกระดับระบบบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและสนับสนุนการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน



ภาพที่ 2 แสดงรูปแบบการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน (Support Staff Quality Enhancement Model: SSQEM)

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ผลการวิจัยครั้งนี้เสนอให้มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมินำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและระบบบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ โดยมุ่งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรตามสมรรถนะที่จำเป็น ควบคู่กับการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคล ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน และเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ รวมทั้งส่งเสริมแรงจูงใจ คุณภาพชีวิต และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ควรประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารงานบุคคล

Citation : ชินวร ศิริบุตร. (2569). แนวทางการยกระดับคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.



วารสารราชภัฏสุรินทร์วิชาการ, 4(2), e3784. <https://doi.org/10.65205/jasrru.2026.e3784>

บูรณาการผลการวิจัยกับการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA และระบบประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย และควรขยายผลการวิจัยไปยังสถาบันอุดมศึกษาอื่น รวมถึงศึกษาปัจจัยร่วมสมัยเพิ่มเติม เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

เอกสารอ้างอิง (References)

- กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2564). *นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมของประเทศ*. กรุงเทพฯ.
- เจนจิรา แซ่เตียว, พลกฤต แสงอาวุธ, และวาสนา จาตุรัตน์. (2563). แนวทางการยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยของรัฐในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารนิติศาสตร์และสังคมท้องถิ่น*, 5(2), 127–144.
- นิตยา อินทร์กรงเก่า, ธวัชชัย สมอเนื้อ, ประสิทธิ์ พุทธศาสนศรีธธา, และพระมหาสุพัฒน์ นนทปญโญ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามหลักพุทธธรรมของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. *วารสารพุทธนวัตกรรมการจัดการ*, 7(2), 148–160.
- นุชจรินทร์ วรรณพงษ์. (2564). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคนบติ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. *วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง*, 11(2), 28–53.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ. (2566). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ พ.ศ. 2566–2570*. ชัยภูมิ.
- สมคิด บางโม. (2561). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2547). *พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2547*. ราชกิจจานุเบกษา, 121(65ก), 1–31.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2565). *แผนอุดมศึกษาระยะยาว พ.ศ. 2566–2580*. กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2563). *คู่มือการบริหารผลการปฏิบัติราชการ*. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2546). *พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546*. ราชกิจจานุเบกษา, 120(100ก), 1–16.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2563). *การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (PMQA)*. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2566). *รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566*. กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม.
- สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ. (2561). *ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561–2580*. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 พ.ศ. 2566–2570*. กรุงเทพฯ.

Citation : Siribut., C. (2026). Guidelines for Improving the Quality of work Performance of Support Staff at Chaiyaphum



Rajabhat University. *Journal of Academic Surindra Rajabhat*, 4(2), e3784.

<https://doi.org/10.65205/jasru.2026.e3784>

- Abdullahi, M. S., Arnaut, M., Adeiza, A., Mahmoud, M. A., Shahreki, J., Aigbogun, O., Kofar Naisa, F. U., Nuhu, M. S., & Ya'u, A. (2025). *Mediating role of staff engagement in staff performance among academics of universities: Bootstrapping approach. Journal of Applied Research in Higher Education*, 17(5), 1772–1791.
- Armstrong, M. (2014). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (13th ed.). Kogan Page.
- Boyatzis, R. E. (2008). Competencies in the 21st century. *Journal of Management Development*, 27(1), 5–12.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press.
- Dessler, G. (2017). *Human resource management* (15th ed.). Pearson.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). John Wiley & Sons.
- Juran, J. M. (1988). *Juran on planning for quality*. Free Press.
- Li, P., Swatdikun, T., Zumitzavan, V., Mahadi, N., & Premanichnukul, V. (2026). *Exploring talent management on employee performance in Chinese higher education institutions: The interplay of job engagement and job satisfaction. Frontiers in Education*, 11, Article 1724211.
- OECD. (2010). *Results-based management in development co-operation: A review of experience*. OECD Publishing.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). Harper & Row.