

การศึกษาความหมายและลักษณะพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยของรัฐ
ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ*

The study of Work Behavior's Characteristics and Meaning based on
the concept of Thailand Education Criteria for Performance
of government universities' support staffs in Thailand

สาธิต เชื้ออุยูนาน (Satit Chuayounan)**

ยุทธนา ไชยจุกุล (Yutthana Chaijuku)***

สุนทร คล้ายอ่ำ (Sunthon Khelai-um)****

ณัฐวุฒิ อรินทร์ (Natthawut Arin)*****

บทคัดย่อ

บทความวิจัยคุณภาพนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการหาความหมายและลักษณะพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยของรัฐ ภายใต้แนวคิดเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อ การดำเนินการที่เป็นเลิศ ตามการรับรู้ของผู้บริหารของคณะวิชาที่เข้าร่วมโครงการในระยะนำร่องและระยะ ต่อยอด เพื่อจะนำไปสู่การสร้างแบบวัดพฤติกรรมการทำงาน หน่วยศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ คณะวิชาที่เข้าร่วมโครงการ เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศทั้ง 2 ระยะ คือ ระยะนำร่องและระยะต่อยอด โดยผู้วิจัยใช้ การสัมภาษณ์เชิงลึกและเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจงตามบทบาทหน้าที่ตามตำแหน่งที่รับผิดชอบเกณฑ์คุณภาพ

* บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ เรื่อง แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทุกระดับ พฤติกรรมการชี้แนะเพื่อการ จัดการของหัวหน้างาน ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานเพื่อผลการปฏิบัติงานสูงของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยของรัฐ ภายใต้ แนวคิดเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

This research is the part of the thesis title “The Multilevel Causal Model of The Influence of Supervisors’ Managerial Coaching Behavior on Support Staff’s High Performance Work Behavior within The Education Criteria for Performance Excellence.

** นิสิต หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ E-mail: satit.up@gmail.com, Tel.: 083-570-2728

Graduate Student, Doctor of Philosophy Degree in Applied Behavioral Science Research, Srinakharinwirot University E-mail: satit.up@gmail.com Tel.: 083-570-2728

*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ Assistance Professor in Behavioral Science Research Institute, Srinakharinwirot University

**** อาจารย์ ประจำวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา Lecturer in School of education, University of Phayao

***** อาจารย์ ประจำคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Lecturer in Faculty of Humanities, Chiangmai University

การศึกษาฯ อย่างน้อยหน่วยงานละ 1 คน โดยทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารหรือผู้ที่รับผิดชอบคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ซึ่งในงานวิจัยนี้มีจำนวนผู้ให้ข้อมูลรวม 7 ท่าน

ผลการศึกษาพบว่า 1) พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อความสำเร็จของงาน ด้วยการเอาใจใส่งาน มีความมุ่งมั่นและกระตือรือร้น การทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่ตามศักยภาพและความสามารถ 2) ลักษณะของพฤติกรรมการทำงาน ประกอบด้วย 1) ความร่วมมือในการทำงาน เป็นการทำงานร่วมกันภายในคณะ การทำงานร่วมกันระหว่างคณะหรือหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงการทำงานร่วมกับองค์กรภายนอกมหาวิทยาลัย 2) ความสามารถในการปรับตัว โดยการยอมรับการเปลี่ยนแปลง การปรับตัว และการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง 3) การเรียนรู้ในการทำงาน เป็นการเรียนรู้ในการทำงานของตนเอง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนร่วมงาน และการเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน

คำสำคัญ : พฤติกรรมการทำงาน แนวคิดเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

Abstract

This research aims to study the meaning and characteristics of work behavior based on the concept of Thailand Education Criteria for Performance of government universities' support staffs in Thailand. This research is qualitative study. The key informants are executive faculties and use purposive sampling including 7 cases. The data analysis is done using content analysis approach.

The results showed as follows: 1) The work-behavior meaning is the actions which concern the achievement performance work as carefulness to work, task oriented and enthusiastic, and dedication to work and 2) There are 3 characteristics of work behavior including 2.1) Work collaboration which collaborate within and between organization, 2.2) Adjustable working which is flexible by dynamic and social changing, and 2.3) work-based learning by self-learning, colleague learning, and organization learning.

Keywords: Work Behavior, The Education Criteria for Performance Excellence context

บทนำ

แผนพัฒนาอุดมศึกษาระยะยาวฉบับที่ 2 (2550-2565) มุ่งเน้นให้สถาบันอุดมศึกษาแข่งขันกันในเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาไปสู่มหาวิทยาลัยชั้นนำของโลก (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2550ก) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงได้นำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPex) มาใช้เป็นกรอบการปรับปรุงประสิทธิภาพประสิทธิผลของสถาบันอุดมศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2550ข) ส่วนหนึ่งของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาได้

กำหนดว่าการดำเนินการที่เป็นเลิศนั้น สถาบันต้องมีการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี (High-Performance Work) ซึ่งแนวทางจะนำไปสู่การทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี จำเป็นต้องอาศัยการทำงานของบุคลากรอย่างเอาใจใส่และทุ่มเท

สถาบันอุดมศึกษาประกอบไปด้วยบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน ซึ่งพนักงานทั้งสองส่วนต้องทำงานส่งเสริมซึ่งกันและกัน แต่ในงานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาพฤติกรรมการทำงานเฉพาะพนักงานสายสนับสนุน ทั้งนี้เพราะพนักงานสายสนับสนุนนับมีส่วนสำคัญยิ่งต่อการทำงานของอาจารย์ ซึ่งที่ผ่านมาองค์กรมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับสายวิชาการมากกว่าสายสนับสนุน ทำให้พนักงานสายสนับสนุนส่วนหนึ่ง มีความคิดเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติไม่ได้ใช้ความสามารถในวิชาชีพเมื่อเทียบกับงานสายวิชาการ (ศิริพรอุมา คัมภีรารักษ์, 2548:86) ทำให้บุคลากรขาดแรงจูงใจในการทำงาน (จุฑามาศ แสงอาวุธ, 2551)

เกณฑ์คุณภาพการศึกษา กำหนดเพียงแนวทางปฏิบัติไว้อย่างกว้างเกี่ยวกับการทำงานของบุคลากรอย่างเอาใจใส่และทุ่มเท ซึ่งการกำหนดแนวปฏิบัติไว้อย่างกว้างอาจส่งผลต่อการตีความและการปฏิบัติที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการนำไปใช้ ถ้าหากมีการศึกษาลักษณะและองค์ประกอบที่ชัดเจนจะทำให้มีแนวทางปฏิบัติที่ดีและมีสอดคล้องกัน ซึ่งมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้องค์กรไปสู่เป้าหมายและมีผลลัพธ์ในการดำเนินการที่เป็นเลิศและสร้างความยั่งยืนแก่องค์กร (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2554) ดังนั้นคำถามการวิจัยนี้ คือ ความหมายและลักษณะของพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศเป็นอย่างไร โดยการศึกษาด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้รายละเอียดของความหมายและลักษณะพฤติกรรมการทำงาน เพื่อให้การนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษา ไปใช้ในทางปฏิบัติให้เกิดประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความหมายและลักษณะของพฤติกรรมการทำงาน ภายใต้แนวคิดเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

แนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้แนวคิดพฤติกรรมการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีของสถาบัน ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ เป็นแนวทางในการศึกษาทั้งนี้เพราะการดำเนินการที่เป็นเลิศนั้น สถาบันจะต้องทำให้บุคลากรทุกระดับทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อผลของการทำงานที่ผลการปฏิบัติงานที่สูง เพราะพนักงานเหล่านั้นจะช่วยการสร้างสรรค์ ปรับปรุงการทำงาน (พสุ เดชะรินทร์. 2549:4) อีกทั้งพฤติกรรมการทำงาน เป็นรากฐานสำคัญที่ทำให้้องค์การประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน (Michaels et al. 2001) นอกจากนั้นแนวคิดการศึกษาพฤติกรรมองค์กร กล่าวว่าการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ด้านปัจเจกของบุคคลสามารถอธิบายการเพิ่มประสิทธิผลของบุคคลและองค์การได้ (Baron and Greenberg, 1990: 4) ดังนั้นผู้วิจัยมีความเชื่อว่าพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนภายใต้บริบท

ของหน่วยงานที่มีการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศมาใช้เป็นแนวทางการบริหารจัดการ ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานและผลลัพธ์ขององค์กรได้

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง สิ่งที่บุคคลแสดงออกซึ่งสามารถสังเกตวัดได้ ทั้งภายในที่ไม่สามารถสังเกตได้ (Invert Behavior) หรือภายนอกที่แสดงให้เห็นได้ (Overt Behavior) เพื่อตอบสนองหรือตอบโต้ขณะปฏิบัติงาน (Loper, 1968) แต่จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ยังไม่พบการศึกษาพฤติกรรมการทำงานภายใต้แนวคิดเกณฑ์คุณภาพการศึกษาซึ่งเกณฑ์คุณภาพการศึกษา กำหนดเพียงอธิธานศัพท์ไว้ว่า การทำงานเพื่อให้มีผลการดำเนินการที่ดี เป็นพฤติกรรมการทำงานอย่างเอาใจใส่และเต็มที่ ซึ่งมักจะเกี่ยวข้องกับ ความร่วมมือในการทำงานกับผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรรวมถึงความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน 2) การกำหนดความรับผิดชอบด้วยตนเองและการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากร 3) การเรียนรู้ในระดับบุคคล สถาบัน และการเรียนรู้จากองค์กรอื่น 4) ความยืดหยุ่นในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและการมอบหมายงาน 5) การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ รวมถึงการวัดผลการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยการใช้ข้อมูลเปรียบเทียบ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2550 : 223-225) 1) ดังนั้นผู้วิจัยใช้ลักษณะทั้ง 5 ประการดังกล่าวข้างต้น เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษาความหมายและลักษณะพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน

วิธีดำเนินการวิจัย

หน่วยศึกษา

คณะวิชาที่เข้าร่วมโครงการเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศทั้ง 2 ระยะคือ ระยะนำร่องและระยะต่อยอด ทั้งนี้เพราะมหาวิทยาลัยที่เข้าร่วมดังกล่าวมีความต่อเนื่องและมีพัฒนาการในการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา โดยผู้วิจัยได้กำหนดคณะที่ทำการเก็บข้อมูลเป็นกลุ่มวิชา และกำหนดอักษรแทนมหาวิทยาลัย ตามแนวทางปฏิบัติหลักจริยธรรมการวิจัยในคน ว่าด้วยหลักความเคารพในบุคคล (Respect for person) โดยคณะวิชาที่เข้าร่วมทั้ง 2 ระยะรวม 4 คณะวิชา ได้แก่ คณะกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (มหาวิทยาลัย A) คณะกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ (มหาวิทยาลัย B) คณะกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (มหาวิทยาลัย C) คณะกลุ่มสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ (มหาวิทยาลัย D)

.... การเก็บรวบรวมข้อมูล

....ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจงตามบทบาทหน้าที่ตามตำแหน่งที่รับผิดชอบเกณฑ์คุณภาพการศึกษา อย่างน้อยองค์กรละ 1 คน โดยทำการสัมภาษณ์คนบติ รองคนบติฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา หากคณะวิชาใดไม่มีรองคนบติฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาจะทำการสัมภาษณ์รองคนบติฝ่ายบริหาร หรือผู้ที่รับผิดชอบคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ รวมถึงเลือกผู้ให้ข้อมูลกลุ่มอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับผิดชอบเกณฑ์ดังกล่าว ที่ได้มาจากการใช้เทคนิค Snowball กล่าวคือ การให้ผู้บริหารที่ได้ทำการสัมภาษณ์คนแรกแนะนำผู้ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่สามารถตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้อย่างชัดเจน ซึ่งในงานวิจัยนี้มีจำนวนผู้ให้ข้อมูลรวม 7 ท่าน และผู้วิจัยจะหยุดการสัมภาษณ์เมื่อได้ข้อมูลมีการอิ่มตัว (Saturated data) โดยข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลหลักมีดังนี้

มหาวิทยาลัย	ผู้ให้ข้อมูล	กลุ่มคณะวิชา	ตำแหน่ง	ประสบการณ์
A	ก	กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	รองคณบดีฝ่ายแผนยุทธศาสตร์และพัฒนาคุณภาพ	6 ปี
B	ข	กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ	4 ปี
C	ค	กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	รองคณบดีฝ่ายบริหาร	4 ปี
D	ง	กลุ่มสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์	รองคณบดีฝ่ายบริหาร	6 ปี
D	จ	กลุ่มสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์	เลขานุการคณะ	4 ปี
B	ฉ	กลุ่มสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์	หัวหน้างาน	10 ปี
C	ช	กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ	หัวหน้างาน	12 ปี

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้วิจัยใช้หลักการตรวจสอบข้อมูลสามเส้า (Data Triangulation) โดยผู้ให้ข้อมูลอย่างน้อย 3 คน มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันในประเด็นนั้นๆ เพื่อให้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือและมีความคิดเห็นไปแนวทางเดียวกัน และในขณะเดียวกันผู้วิจัยได้ทำการสะท้อนข้อมูลกลับไปยังผู้ให้ข้อมูล (Member Check) ระหว่างการสนทนา เพื่อตรวจสอบข้อมูลนั้นมีความถูกต้องและเข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย และทำให้ข้อมูลการวิจัยนั้นมีความน่าเชื่อถือ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลหลังจากการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง เพื่อนำผลการวิเคราะห์มาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลว่ามีเพียงพอหรือไม่ โดยผู้วิจัยมีแนวทางใช้การวิเคราะห์ข้อมูล คือ 1) การจัดระบบข้อมูล 2) การสร้างรหัส 3) การแปลความเพื่อการวิเคราะห์ ที่ความและแปลความหมาย

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลเป็น 2 ส่วน คือ 1) ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน และ 2) ลักษณะของพฤติกรรมการทำงาน เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนั้นผู้วิจัยได้นำเสนอการสรุปผลไปพร้อมกับ การอภิปรายผล เพื่อให้ง่ายต่อการนำเสนอและความเข้าใจของผู้อ่าน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

พฤติกรรมการทำงานเป็นการแสดงออกในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน ด้วยการเอาใจใส่ งานและมีสติจดจ่อกับงาน โดยจิตใจที่จดจ่อกับงานล้วนเกิดผลดีต่องานที่ทำ ซึ่งการเอาใจใส่และการจดจ่อในการทำงานนั้น ถือเป็นธรรมชาติที่แสดงถึงสติ ว่าด้วยอิทธิบาท 4 ในด้านจิตตะ ซึ่งเป็นเครื่องมือทางแห่งความสำเร็จ ที่มี

ความเกี่ยวข้องกับความเอาใจใส่ ความผูกพัน ความสนใจ เพราะหากพนักงานเอาใจใส่งานและจดจ่อกับงานที่ทำอย่างมีสติ นั้นหมายถึงพนักงานทำงานอย่างมีความรอบคอบและเกิดความรับผิดชอบที่จะตามมา นอกจากนั้นจิตตะนั้นมีความสำคัญยิ่งต่อการทำงาน เพื่อไม่ให้พนักงานเกิดความวอกแวกออกไปนอกเส้นทางของการทำงานตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบตนเองและเป้าหมายขององค์กร

“การทำงานต้องมีอิทธิบาทสี่ ในเรื่องของจิตตะ เพราะจิตตะจะเป็นเสมือนรั้วของเส้นทางที่ไม่ให้ไขว้เขวออกนอกการทำงาน” (ผู้ให้ข้อมูล ข)

นอกจากนั้นการทำงานของพนักงานต้องมี ความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นต่อความสำเร็จของงานควบคู่กับการเอาใจใส่ในงาน โดยความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นเป็นคุณลักษณะที่แสดงออกถึงความตั้งใจและรับผิดชอบในการทำหน้าที่การงานด้วยความเพียรพยายาม อดทน เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย โดยพนักงานที่มีความมุ่งมั่นในการทำงาน จะแสดงออกถึงความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายด้วยความเพียรพยายาม ทุ่มเท กำลังกาย กำลังใจ รวมถึงมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนดด้วยความรับผิดชอบ และมีความภาคภูมิใจในผลงาน

“ความสำเร็จในหน้าที่การงาน หรือความสำเร็จของหน่วยงาน พนักงานต้องมีความกระตือรือร้นและทำด้วยความเต็มใจ” (ผู้ให้ข้อมูล ข)

.....“งานจะสำเร็จ องค์กรจะบรรลุเป้าหมายพนักงานต้องเอาใจใส่และทุ่มเทกับงาน”(ผู้ให้ข้อมูล จ)

.....จากผลการศึกษาทำให้พบความหมายที่สำคัญ 2 ประการ ประกอบด้วย 1) การเอาใจใส่งานซึ่งการเอาใจใส่งานถือเป็นหน้าที่ปฏิบัติของข้าราชการหรือพนักงานที่ทำงานในหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงาน ถ้าหากพนักงานมีความเอาใจใส่ ก็ยิ่งจะช่วยให้ประสบผลสำเร็จของงาน ดังพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรของวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา 8 กรกฎาคม 2530 ความว่า

“เมื่อมีโอกาสและมีงานให้ทำ ควรเต็มใจทำโดยไม่จำเป็นต้องตั้งข้อแม้หรือเงื่อนไขอันใดไว้ให้เป็นเครื่องกีดขวาง คนที่ทำงานได้จริงๆนั้น ไม่ว่าจะจับงานสิ่งใดย่อมทำได้เสมอ ถ้ายังมีความเอาใจใส่ มีความขยัน ซื่อสัตย์สุจริต ก็ยิ่งจะช่วยให้ประสบผลสำเร็จในงานที่ทำสูงขึ้น”

.....นอกจากนั้นการเอาใจใส่ในงาน นับเป็นจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน (Work Ethics) ที่บุคคลควรยึดถือปฏิบัติ เพื่อเป็นแนวทางในการประกอบอาชีพว่าควรจะปฏิบัติตัวอย่างไรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (สำนักงานข้าราชการพลเรือน, 2554) ซึ่งมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานของสำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ ได้กำหนดการเอาใจใส่ในงานเป็นหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้มีการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ, ออนไลน์) 2) การทุ่มเทในงานมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะการทุ่มเทในงานเป็นลักษณะของบุคคลที่ให้ความสำคัญกับงาน มีความศรัทธา มีความภูมิใจ มีแรงบันดาลใจ มีความจดจ่อในการทำงาน รวมถึงมีทัศนคติต่อหน้าที่ที่มีความท้าทายต่อความสามารถของตน (Schaufeli et al., 2002) และการทุ่มเทในงานของพนักงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความผูกพันในงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน หากพนักงานมีการทุ่มเทและอุทิศตนในงานสูงย่อมมีผล

ต่อผลการปฏิบัติงานที่สูงตามไปด้วย (Bakker and Demerouti, 2008) ทั้งนี้เพราะพนักงานจะมีอารมณ์ทางบวก ทำให้เกิดความสุขและความยินดีในการทำงาน ทำให้มีสุขภาพจิตที่ดีส่งผลให้เกิดการสร้างสรรคผลงาน

2) ลักษณะพฤติกรรมการทำงาน

ผู้ให้ข้อมูลได้สะท้อนถึงลักษณะของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในฐานะผู้ได้บังคับบัญชา ประกอบด้วย 1) ความร่วมมือในการทำงาน 2) ความยืดหยุ่นและการปรับตัวในการทำงาน 3) การเรียนรู้ในการทำงาน ส่วนอีก 2 ลักษณะ คือ 1) การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ รวมถึงการวัดผลการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยการใช้ข้อมูลเปรียบเทียบ และการกำหนดความรับผิดชอบด้วยตนเอง และ 2) การให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากร ถือเป็นพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชา ไม่มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในฐานะพนักงานในระดับผู้บังคับบัญชา

..... “การกระจายอำนาจและการให้อำนาจ เป็นบทบาทและหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา เพื่อใช้บริหารจัดการ” (ผู้ให้ข้อมูล ก)

..... “พนักงานเองต้องทำงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ หรืออำนาจที่ได้รับมอบหมาย” (ผู้ให้ข้อมูล ข)

2.1) ความร่วมมือในการทำงาน ความร่วมมือคือพลังแห่งความสำเร็จของการทำงาน เพราะความร่วมมือในการทำงาน เป็นการช่วยเหลือกันและกันด้วยความเต็มใจเพื่อให้งานนั้นๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี องค์กรในการทำงานนั้นถือเป็นสังคมขนาดเล็ก เป็นการอยู่ร่วมกับผู้อื่นที่มาจากหลากหลายที่พื้นฐานแตกต่างกัน การทำงานจะให้เกิดความสำเร็จจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือ เพื่อประโยชน์แก่องค์กรเพราะความสำเร็จขององค์กรมีพื้นฐานมาจากความร่วมมือของสมาชิกนั่นเอง ซึ่งความร่วมมือในการทำงานเพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จของงานและเป้าหมายของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศนั้น เป็นการกระทำของพนักงานอย่างเต็มใจ การช่วยเหลือเกื้อกูลข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ซึ่งกันและกัน เพื่อไปสู่เป้าหมายของผลการปฏิบัติงานและองค์กร

“สังคมในงานมีความหลากหลายตามพื้นฐานของแต่ละคน ความร่วมมือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวจึงสำคัญในการช่วยเหลือกันในการทำงาน” (ผู้ให้ข้อมูล ข)

“ความร่วมมือคือพลังร่วมของพนักงาน เพื่อให้เกิดความสำเร็จของงานและเป้าหมายของคณะ” (ผู้ให้ข้อมูล ฉ)

โดยความร่วมมือในการทำงานที่พบมี 3 ด้าน คือ 1) การทำงานร่วมกันภายในคณะ คือ การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในส่วนงานและระหว่างส่วนงาน การทำงานร่วมกับอาจารย์และนักวิจัยของคณะหรือหน่วยงานที่เทียบเท่า 2) การทำงานร่วมกันระหว่างคณะหรือหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย คือ การทำงานที่เกี่ยวข้องและประสานงานกับคณะหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่อยู่ภายในมหาวิทยาลัย 3) การทำงานร่วมกับภายนอกมหาวิทยาลัย เป็นการงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่อยู่ภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งเป้าหมายของความร่วมมือในการทำงานทั้ง 3 ด้านดังกล่าวนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในหน้าที่ที่ตนเองได้รับมอบหมาย บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน รวมถึงการสร้างความพึงพอใจและความผูกพันแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีส่วนเกี่ยวข้องในความร่วมมือนั้นๆ อาทิเช่น หน่วยงานภายนอก นิสิต นักศึกษา ผู้มารับบริการ เป็นต้น

.....จากผลการศึกษา ความร่วมมือในการทำงาน เป็นลักษณะหนึ่งของพฤติกรรมการทำงาน โดยเป็นการกระทำของพนักงานอย่างเต็มที่ การช่วยเหลือเกื้อกูลข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ซึ่งกันและกัน เพื่อไปสู่เป้าหมายของผลการปฏิบัติงานและองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Graham & Wright (1999) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าความหมายของความร่วมมือเพื่อนำไปสู่การสร้างตัวบ่งชี้ ด้วยวิธีการสอบถามผู้เชี่ยวชาญ ผลการศึกษาพบว่า ความร่วมมือในการทำงานเป็นการทำงานและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสมาชิก เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกิจกรรม (Goal Achieving Activities) เพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ

.....นอกจากนั้นผลการศึกษาพบอีกว่า ลักษณะความร่วมมือในการทำงานนั้นพนักงานต้องมีการแบ่งปัน (sharing) ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่เพื่อนร่วมงานโดยการตระหนักและรับรู้งานของผู้อื่น ใช้หลักการสื่อสาร การสื่อสาร (communication) ที่มีประสิทธิภาพและแสดงถึงการเคารพผู้ร่วมงานเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือ ประการสุดท้ายการมองเห็นคุณค่าของเพื่อนร่วมงาน (Valuing Others) โดยการเปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานแสดงแนวคิดใหม่ๆ เพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น

.....“ความร่วมมือเป็นการแบ่งปันสิ่งที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน” (ผู้ให้ข้อมูล ข)

.....“การแสดงออกโดยการสื่อสาร เพื่อให้เพื่อนร่วมงานรับรู้ คือความร่วมมือ” (ผู้ให้ข้อมูล ค)

.....“การทำงานร่วมกัน ต้องเปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานแสดงความคิดเห็น” (ผู้ให้ข้อมูล ง)

.....“ความร่วมมือเป็นการแลกเปลี่ยนแนวคิดเพื่อการเปลี่ยนแปลงการทำงาน” (ผู้ให้ข้อมูล จ)

จากผลการศึกษา ความร่วมมือในการทำงานประกอบด้วย การแบ่งปัน การสื่อสาร และการเห็นคุณค่าของเพื่อนร่วมงาน โดยการแบ่งปันเป็นลักษณะหนึ่งของความร่วมมือในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Graham & Wright (1999) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าองค์ประกอบของความร่วมมือ ผลการศึกษาพบว่า การแบ่งปันเป็นองค์ประกอบหนึ่งเพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารเป็นลักษณะหนึ่งของความร่วมมือในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Weltch and Tulbert (2000) ได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของความร่วมมือในการทำงานตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานพบว่า การสื่อสารเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความร่วมมือในการทำงาน โดยการสื่อสารนั้นจะต้องประกอบด้วย การฟังและการเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ และประการสุดท้ายการทำงานร่วมกันพนักงานต้องให้ความสำคัญคุณค่าเพื่อนร่วมงาน ยอมรับและให้โอกาสเพื่อนร่วมงานแสดงแนวคิดใหม่เพื่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการสนับสนุนทางสังคมของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งวรรณภา อาภาอดุล (2545) กล่าวว่า การสนับสนุน การเห็นคุณค่า และปฏิสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงานมีส่วนสำคัญ และมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน เพราะเพื่อนร่วมงานเป็นบุคคลที่สามารถให้กำลังใจ ยุยงให้มีการเปลี่ยนแปลง และช่วยกระตุ้นให้เกิดแนวคิดหรือประสบการณ์ใหม่ๆ ซึ่งมีผลต่อผลการปฏิบัติงาน และมีการศึกษาของศิริภรณ์ สุขศรีล้ำเลิศ (2550) การสนับสนุนทางสังคมของเพื่อนร่วมงานในการการให้คำแนะนำในการทำงาน การรับฟังความคิดเห็นในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน

2.2) การปรับตัวในการทำงาน

การทำงานในปัจจุบันอยู่ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่เป็นแบบพลวัต ผลกระทบทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนโยบายการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น แนวทางและนโยบายการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ต้องมีการปรับตัวให้เหมาะสมกับการ

เปลี่ยนแปลงดังกล่าว ซึ่งส่งผลกระทบต่อนโยบาย การดำเนินการ แนวทางและวิธีการทำงาน ซึ่งพนักงานทุกระดับจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้เหมาะสม การปรับตัวในการทำงานเป็นการปรับแนวคิด ทักษะ และวิธีการให้สอดคล้องกับสิ่งที่เปลี่ยนแปลง รวมถึงต้องมีความยืดหยุ่นตามสถานการณ์เพื่อให้สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ

“พนักงานต้องเปิดใจกว้างยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง” (ผู้ให้ข้อมูล ก)

“การปรับตัวเป็นความสามารถในการทำงานให้มีความยืดหยุ่นตามสถานการณ์”(ผู้ให้ข้อมูล ข)

“การเปลี่ยนแปลงของสังคมมีผลต่อแนวทางการทำงานของมหาวิทยาลัย คนและองค์กรต้องปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องตาม” (ผู้ให้ข้อมูล ค)

“การปรับตัวไม่ใช่เพียงแต่การปรับวิธีการทำงาน แต่ยังรวมถึง ปรับวิธีคิด ทักษะ” (ผู้ให้ข้อมูล จ)

..... นอกจากการปรับตัวในการทำงานและยอมรับการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้พนักงานมีความสามารถในการทำงาน มีการสร้างสรรค์งาน และมีภาวะเครียดลดลง นอกจากนั้นสิ่งสำคัญของการปรับตัวในการทำงาน พนักงานต้องมีความยืดหยุ่นในการทำงาน พนักงานต้องสามารถมองปัญหาและอุปสรรค เพื่อนำมาปรับใช้ให้เกิดพลังกระตุ้นการทำงานเชิงบวก และนำมาปรับใช้ให้เกิดผลเชิงบวกกับการทำงาน โดยตั้งอยู่บนหลักการที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงสร้างสรรค์ ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน

“ปัญหาในงานต้องคิดเชิงบวก แล้วจะมีความสุข คิดงานออก ถ้าแม้แต่คิดลบโลกมีแต่ความมืด” (ผู้ให้ข้อมูล ก)

“การทำงานต้องรู้จักจะลุ่มอล่วย ผ่อนสั้นผ่อนยาว ดึงกันไปงานไม่เดิน” (ผู้ให้ข้อมูล ข)

..... “การปรับตัวสำคัญมาก ในการทำงานปัจจุบันที่ซับซ้อน” (ผู้ให้ข้อมูล ง)

..... “ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง ยึดติดกับรูปแบบวิธีการเดิมๆ ไม่มีการปรับตัวก็จะเครียด” (ผู้ให้ข้อมูล จ)

..... จากผลการศึกษาทำให้พบว่า การปรับตัวในการทำงานมีความสำคัญต่อผลการดำเนินการที่เป็นเลิศตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา ทั้งนี้เพราะปัจจุบันมหาวิทยาลัยปรับตัวเข้าสู่การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ซึ่งมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมีอิสระและความคล่องตัวในการบริหารและการจัดการมหาวิทยาลัย ดังนั้นการทำงาน ต้องมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างพลวัตในศตวรรษที่ 21 ซึ่งความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัว เป็นทักษะชีวิตและการทำงาน (Life and Career Skills) ที่จำเป็นสำหรับการทำงานในบริบทที่มีความซับซ้อนมากขึ้น (The Partnership for 21st Century Skills, 2009) และมีความสอดคล้องกับแนวคิดของศักดิ์ชัย ภูเจริญ (2558.ออนไลน์) กล่าวว่าความยืดหยุ่นและการปรับตัวเพื่อบรรลุเป้าหมาย เป็นทักษะเพื่อการทำงาน และการเป็นพลเมืองในศตวรรษที่ 21 ทั้งนี้เพราะการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว รุนแรง และไม่คาดฝันในโลกปัจจุบัน ทำให้การวางแผนการทำงานแบบตายตัวใช้ไม่ได้ผล ดังนั้นพนักงานในศตวรรษที่ 21 จึงต้องมีความสามารถสูงในการยืดหยุ่นและปรับตัว การปรับตัวที่ดีที่สุดคือการใช้วิกฤตเป็นโอกาส เพื่อหาทางออกอย่างสร้างสรรค์ และเกิดการเรียนรู้สูงสุด ยิ่งงานมีความยากและซับซ้อนมากเพียงใด พนักงานก็มีโอกาสใช้และเรียนรู้ทักษะด้านความยืดหยุ่นและปรับตัวมากขึ้น

2.3) การเรียนรู้ในการทำงาน การเรียนรู้ในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญของพนักงาน ซึ่งถูกกำหนดไว้ในเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อก่อให้เกิดการเรียนรู้เพื่อให้มีห้องค์การมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ทั้งนี้เพราะการเรียนรู้ในการทำงานเป็นการพัฒนาตัวพนักงานในการปฏิบัติงาน โดยการแสวงหาข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นเกี่ยวกับงาน และจากการเรียนรู้รอบตัวที่เกี่ยวกับงาน ซึ่งการเรียนรู้จากการทำงาน พนักงานต้องมีความสามารถวิเคราะห์แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการทำงานให้ดีขึ้นเพื่อให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงานน้อยที่สุด อันมีประโยชน์ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานและประสิทธิผลของหน่วยงาน

“ผลการปฏิบัติงาน ส่วนหนึ่งมาจากการเรียนรู้” (ผู้ให้ข้อมูล ข)

“การเรียนรู้ สามารถทำได้ทั้งภายในองค์กรและนอกองค์กร” (ผู้ให้ข้อมูล ค)

“การเรียนรู้จากการแลกเปลี่ยน เป็นการให้ความรู้และแนวทางการทำงานแก่กันและกัน”

(ผู้ให้ข้อมูล จ)

นอกจากนั้นการเรียนรู้ร่วมในการทำงาน พนักงานมีความจำเป็นในการอาศัยทักษะทางสังคม อาศัยหลักการพึ่งพา พนักงานต้องมีความตระหนักว่าทุกคนต้องมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ทั้งนี้เพราะพนักงานคนใดคนหนึ่งไม่สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้คนเดียว ฉะนั้นพนักงานควรมีการแบ่งปันข้อมูล การสนับสนุนช่วยเหลือกัน ส่งเสริมซึ่งกันและกัน ซึ่งการเรียนรู้ร่วมกันอาจเป็นการพูดคุยถกเถียงการแก้ปัญหาาร่วมกัน นอกจากนั้นการเรียนรู้ในการทำงานร่วมกันยังเป็นการตรวจสอบความเข้าใจในการทำงานอีกด้วย “ทักษะทางสังคมสำคัญในการทำงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน” (ผู้ให้ข้อมูล ก)

..... “การถกเถียง การเสนอแนะเป็นการเรียนรู้ในการทำงาน การเรียนรู้ไม่ใช่แค่การจัดการอบรม ”

(ผู้ให้ข้อมูล จ)

..... “การเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงานเป็นการแบ่งปัน สนับสนุน ส่งเสริม แนวทางและวิธีการทำงาน”

(ผู้ให้ข้อมูล ข)

..... จากผลการศึกษาพบว่าการเรียนรู้ในการทำงานเป็นการพัฒนาตัวพนักงานซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี (2556) กล่าวว่า การเรียนรู้ถือเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ระดับปัจเจกบุคคล (Individual) แบบตั้งใจ (Intentional Learning) โดยผ่านกิจกรรมการพัฒนา (development) จากการเรียนรู้รอบตัวเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน ซึ่งการเรียนรู้ในระดับปัจเจกบุคคลถือเป็นจุดเริ่มต้นและหัวใจของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพราะหากปราศจากการเรียนรู้ของบุคคล องค์กรย่อมไม่สามารถมีการเรียนรู้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศศิวิมล ว่องวิไล และคณะ (2558: 811-829) พบว่าการเรียนรู้แบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับบุคคลดังกล่าวสามารถบ่งบอกถึงการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐได้อีกด้วย

..... นอกจากนั้นการเรียนรู้จากการทำงานนั้นยังเป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนาพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Swanson and Holton (2009) กล่าวว่า การเรียนรู้ที่เน้นงานเป็นฐาน เป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยการถ่ายทอดความรู้จากทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติ เพื่อให้การเรียนรู้ของพนักงานสามารถนำไปสนับสนุนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และสอดคล้องกับ สุพรหม ทำจะดี (2553) กล่าวว่า การเรียนรู้จากการทำงานเป็นการผสมผสานระหว่างทฤษฎีและการปฏิบัติ ซึ่งเป็นการผนวกความรู้และ

ประสบการณ์ผ่านกระบวนการเรียนรู้ วิเคราะห์แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันจนกระทั่งสามารถสังเคราะห์เป็นความรู้ใหม่เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และสิ่งสำคัญประการหนึ่งของการเรียนรู้ในการทำงาน จะทำให้พนักงานมีลักษณะการคิดริเริ่ม ซึ่งการคิดริเริ่มดังกล่าวเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในระดับตัวพนักงานเองได้ (วสันต์ และประสพชัย, 2558:530-545)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความหมายและลักษณะของพฤติกรรมการทำงานภายใต้แนวคิดเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ทำให้พบว่าส่วนหนึ่งของผลสำเร็จในการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการไปใช้ให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาและส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนที่สำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ การสร้างความร่วมมือในการทำงาน การปรับตัวในการทำงาน และการเรียนรู้ในการทำงาน ซึ่งการจะพัฒนาและส่งเสริมด้วยรูปแบบและวิธีการใดนั้น ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและบริบทของแต่ละหน่วยงานเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความหมายและคุณลักษณะพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนั้นควรทำการวิเคราะห์หาค่าประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) เพื่อการพิสูจน์และตรวจสอบ ลักษณะของพฤติกรรมการทำงานที่ค้นพบ เพื่อนำไปสู่การสร้างแบบวัดพฤติกรรมการทำงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- สำนักงานข้าราชการพลเรือน. (2554). คู่มือการพัฒนาและส่งเสริมการปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมข้าราชการพลเรือน สำหรับคณะกรรมการจริยธรรม. กรุงเทพฯ: กลุ่มโรงพิมพ์สำนักงานเลขาธิการ.
- ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี. (2556). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรรณภา อาภาอดุล. (2545). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานของครูวิทยาลัยสารพัดช่าง สังกัดกรมอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร. ปริญญาโท. กศ.ม.(จิตวิทยาการศึกษา).
- กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วสันต์ สุทธาวาส และ ประสพชัย พสุนนท์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. วารสาร Veridian E-Journal, Silpakorn. ปีที่ 8, ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน 2558) : 530-545.
- ศศิวิมล ว่องวิไล, ธนินทร์ รัตนโอฬาร และกฤษฎา คิตติ. (2558). การวิเคราะห์องค์ประกอบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในประเทศไทย. วารสาร Veridian E-Journal, Silpakorn. ปีที่ 8, ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม 2558) : 811-829.

ศิริภรณ์ สุขสีล้าเลิศ. (2550). คุณลักษณะความทันสมัยและการสนับสนุนทางสังคมที่สัมพันธ์กับความสามารถในการเป็นครูยุคปฏิรูปการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา. ปรินญาณพนธ วท.ม.

(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2558). จรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กันยายน 2558.

จาก<http://www.nsc.go.th/Pages/Ethics.aspx>.

ศักดิ์ชัย ภูเจริญ. (2558). ความยืดหยุ่นและการปรับตัว (Flexibility and Adaptability). สืบค้น

เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2558. จาก http://www.kruinter.com/show.php?id_quiz=3269&p=

ภาษาต่างประเทศ

Lopers, Felix M. (1968). Evaluation employ performance. New York: Public Personality Association.

Weltch, M., & Tulbert, B. (2000). Practitioner's Perspective of Collaboration : A Social Validation and Factor Analysis. Journal of Educational and psychological consultant, 11(3-4), 357-378.

Graham, J. & Wright, J. A. (1999). What does interprofessional collaboration mean to professionals working with pupils physical disabilities? British Journal of special Education, 22(1).

The Partnership for 21st Century Skills. (2011). Framework for 21st century learning. Retrieved September 11, 2013, from http://www.p21.org/storage/documents/1.__p21_framework_2-pager.pdf