

สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

The Core Competencies on Efficiency Performance of Employees in the Higher Education Institute (Supporting Staff) of Kalasin University

สว่างวงศ์ หมายเทียมกลาง¹ และ นภาพร วงษ์วิชิต²

Sawangwong Maytiemklang¹ and Napaporn Wongwichit²

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 3) เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน ทั้งหมดจำนวน 108 คน ของมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติ ที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ กำหนดความสำคัญทางสถิติ 0.05 และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก การทดสอบสมมติฐานพบว่า สมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($P < 0.001$) ซึ่งสมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและ

¹ นักศึกษา บธ.ม.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ อีเมล: peter.saw@hotmail.com

² อาจารย์คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ อีเมล: napaporn_w@hotmail.com

¹ M.B.A. (Master of Business Administration) student, Faculty of Administrative Science, Kalasin University
e-mail: peter.saw@hotmail.com

² Assistant Professor, Lecturer, Faculty of Administrative Science, Kalasin University
e-mail: napaporn_w@hotmail.com

จริยธรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในทิศทางบวก เนื่องจากพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มีการนำเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ๆ มาประยุกต์สู่การปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและพัฒนาวิธีการทำงานแบบใหม่ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีความมุ่งมั่นปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด โดยยึดหลักประหยัด ถูกต้อง สมบูรณ์ และประพฤติตนเพื่อรักษาภาพลักษณ์องค์กรภายใต้กรอบของคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($P < 0.001$)

คำสำคัญ: สมรรถนะหลัก ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

Abstract

The purposes of the research are 1) to study the core competencies and operational efficiency 2) to study the relationship between core competencies and operational efficiency 3) to study the core competencies that affect the performance Of employees in higher education institutions in support of Kalasin University The sample population is 108 employees in the higher education institutions of Kalasin University. The research instrument used in gathering data was questionnaire. The statistics used in analyzing data were percentage, mean, standard deviation, multiple correlation analysis, and multiple regression analysis; Signifeant Lehel at 0.05 The results revealed that: The supporting staff in higher educational institute's employee of Kalasin University had the overall opinion on core competencies in working. While the overall opinion on the efficiency performance of supporting staff in higher educational institute's employee of Kalasin University. The hypothesis revealed that the core competencies had the highly significant positive relationship with the efficiency performance of supporting staff in higher educational institute's employee

of Kalasin University ($P < 0.001$) While the core competency on expertise and achievement motivation orientation significantly and positively affected the efficiency performance of supporting staff in higher educational institute's employee of Kalasin University ($P < 0.001$)

Keywords: Core Competency, Efficiency Performance, kalasin university

บทนำ

การบริหารงานบุคคลภายในองค์กรของรัฐหลายองค์กรใช้กลยุทธ์และวิธีการตามหลักการปฏิบัติราชการตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรบุคคลย่อมมีความมุ่งมั่นและต้องการพัฒนาความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของแผนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้โดยทั่วไป หน่วยงานของรัฐ เมื่อมีการอบรมพัฒนาความรู้ สร้างความชำนาญในสายอาชีพแล้วต้องมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร และการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระบบที่ใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ เน้นผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน (Results Oriented) ยึดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร (Focus on Goals or Objectives) ทั้งผู้บริหารและบุคลากรร่วมกันในการกำหนดเป้าหมายของงาน (Mutual Goal Setting) การประเมินผลการปฏิบัติงานถือว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญขององค์กรเพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานบุคคล ทั้งระบบ รวมทั้งเป็นการยืนยันต่อผู้รับบริการว่าจะได้รับบริการที่ได้คุณภาพ (มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2554:1) การประเมินผลการปฏิบัติงานตามระบบการบริหารการปฏิบัติราชการ คือ การประเมินตัวชี้วัดผลงานและค่าเป้าหมาย รวมถึงพฤติกรรมการปฏิบัติราชการได้อ้างอิงจากสมรรถนะ โดยการประเมินผลการปฏิบัติราชการจะพิจารณาองค์ประกอบหลักของการประเมิน 2 ส่วน ได้แก่ การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานและการประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติงานหรือสมรรถนะ (Competencies) โดยสมรรถนะประกอบด้วยสมรรถนะหลัก (Core Competency) และสมรรถนะประจำตำแหน่ง (Functional Competency) (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553:7)

การประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติงานหรือสมรรถนะหลัก (Core Competency) มีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่ทุกหน่วยงานจะต้องประเมินเนื่องจากเป็นทักษะและคุณลักษณะ ที่ทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมีและเป็นพื้นฐานที่จะนำองค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ ซึ่งสมรรถนะหลัก ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมและการทำงานเป็นทีม (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ พลเรือน, 2553:7) โดยด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ บุคลากรในองค์กรแสดงให้เห็นถึงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ให้สามารถ ทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้โดยหาแนวทางปรับปรุงวิธีการทำงานให้ได้ ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งสามารถกำหนดเป้าหมายการพัฒนางานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นหรือแตกต่างและกล้าตัดสินใจแม้ว่าการตัดสินใจนั้นจะมีความเสี่ยงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ส่วนด้านการบริการที่ดีบุคลากรในองค์กร มีความเต็มใจ ช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการหรือให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้อง ใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมากในการทำความเข้าใจ โดยให้บริการ ที่ตรงตามความต้องการและเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงแก่ผู้รับบริการ ซึ่งด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ บุคลากรในองค์กรมีความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพ ของตนหรือที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้มีความรู้ในวิชาการและเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพ ของตนสามารถนำความรู้ วิชาการหรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ ราชการ โดยการศึกษาพัฒนาตนเองให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้นทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม บุคลากรในองค์กรจะแสดงให้เห็นความซื่อสัตย์สุจริต มีสัจจะเชื่อถือได้ยึดมั่นในหลักการ ยืนหยัดเพื่อความถูกต้องโดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการแม้อยู่ในสถานการณ์ ที่ยากลำบากและพร้อมอุทิศตนเพื่อความยุติธรรม และด้านการทำงานเป็นทีมบุคลากร ในองค์กรจะแสดงให้เห็นการปฏิบัติหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ ให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานประสานความร่วมมือของสมาชิก ในทีมและสนับสนุนช่วยเหลือ เพื่อนร่วมทีมเพื่อให้งานประสบความสำเร็จสามารถนำทีมให้ปฏิบัติภารกิจให้ได้ ผลสำเร็จ โดยสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านจะทำให้บุคลากรนั้นมีคุณลักษณะที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การพยายามทำหน้าที่ให้ถูกต้องให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา มาตรฐานอดทนขยันหมั่นเพียร การขอคำแนะนำอย่างกระตือรือร้น หรือการแสดง

ความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนา ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าหากองค์กรมีการผลักดันให้บุคลากรในองค์กร เกิดความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานการปฏิบัติงานของตนเองจะนำมาซึ่งความสำเร็จและกระบวน ขั้นตอนปฏิบัติงานที่เหมาะสมและได้ผลตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2549)

ด้วยความสำคัญของสมรรถนะหลักที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ได้กำหนดสมรรถนะหลักตามกรอบที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรของมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ที่ได้มีการจัดตั้งตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ พ.ศ.2558 โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 132 ตอนที่ 86 ก เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2558 และได้มีการแบ่งส่วนราชการใหม่ โดยอาศัยความ ในมาตรา 9 จึงทำให้มีการกำหนดอัตรากำลังบุคลากรรองรับการดำเนินงานตามโครงสร้างส่วนราชการใหม่ ซึ่งทำให้บุคลากรแต่ละประเภทได้รับผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กรในครั้งนี้ โดยเฉพาะพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน ถือว่าเป็นกำลังสำคัญในการบริหารจัดการและพัฒนาประสิทธิภาพระบบการทำงานของมหาวิทยาลัย เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย ดังนั้น ในช่วงการเปลี่ยนแปลงของมหาวิทยาลัย พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน ควรมีสมรรถนะหลักในด้านใดเป็นสำคัญที่จะนำไปสู่ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานซึ่งเป็นข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยในการพัฒนาและสนับสนุนการทำงานการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ต่อไป

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึงสมรรถนะหลักส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ในช่วงของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรและการเปลี่ยนแปลงโยกย้ายบุคลากรของมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ตามโครงสร้างส่วนราชการใหม่ ซึ่งกระบวนการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ในช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลง การศึกษาถึงสมรรถนะหลักที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ จะเป็นประโยชน์ต่อการหาแนวทางการปรับปรุงระบบการพัฒนาบุคลากรภายใต้โครงสร้างใหม่ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานและจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีผลต่อการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ให้บรรลุเป้าหมาย วิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ให้มากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักของการปฏิบัติงานพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์
4. เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ จำนวน 108 คน (งานบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์, 2561) เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้มีจำนวนไม่มาก ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาจากประชากรทั้งหมด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) และคำถามปลายปิด (Close-Ended-Questionnaires) จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของการปฏิบัติงานพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ซึ่งระดับสมรรถนะหลักของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ มีเกณฑ์ในการกำหนด

น้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามแนวของลิเกิร์ต (Likert) จำนวน 28 ข้อ ดังต่อไปนี้ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ จำนวน 6 ข้อ 2) บริการที่ดี จำนวน 6 ข้อ 3) การส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จำนวน 5 ข้อ 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม จำนวน 5 ข้อ และ 5) การทำงานเป็นทีม จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ มีเกณฑ์ในการกำหนดน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามแนวของลิเกิร์ต (Likert) จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ คำถามปลายเปิด (Open Ended Question) จำนวน 1 ข้อ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ จำนวน 108 คน ด้วยตัวเองตามหน่วยงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ และข้อมูลที่รวบรวมเป็นข้อมูลที่รวบรวมได้จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 108 ชุด ซึ่งเป็นข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ระหว่างวันที่ 3 มกราคม 2561 ถึงวันที่ 31 มกราคม 2561

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) โดยมีค่า Factor Loading อยู่ระหว่าง 0.47-0.97 (บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2550 : 232-236) ทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.83-0.94 (บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2550 : 232-236)

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity Test) โดยหาค่า Variance Inflation Factor (VIFs) มีค่าอยู่ระหว่าง 1.58-2.39 และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษา

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 71 คน (ร้อยละ 65.74) มีอายุระหว่าง 30-35 ปี จำนวน 55 คน (ร้อยละ 50.93) มีสถานภาพโสด จำนวน 53 คน (ร้อยละ 49.07) การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 79 คน (ร้อยละ 73.15) ประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 70 คน (ร้อยละ 64.81) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท จำนวน 45 คน (ร้อยละ 41.67)

การวิเคราะห์เกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของ

พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ โดยรวม

ข้อ	สมรรถนะหลัก	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
1	ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.59	0.39	มากที่สุด
2	ด้านบริการที่ดี	4.61	0.42	มากที่สุด
3	ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.36	0.42	มาก
4	ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	4.68	0.43	มากที่สุด
5	ด้านการทำงานเป็นทีม	4.63	0.41	มากที่สุด
โดยรวม		4.58	0.34	มากที่สุด

ตารางที่ 1 พบว่า พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ คิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.58$) และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ($\bar{X}=4.68$) รองลงมาคือ ด้านการทำงานเป็นทีม ($\bar{X}=4.63$) และด้านบริการที่ดี ($\bar{X}=4.61$) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความคิดเห็นประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

ข้อ	สมรรถนะหลัก	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
1	ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน และบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ขององค์กร	4.19	0.55	มาก
2	ผลปฏิบัติงานของท่านสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	4.31	0.56	มาก
3	ผลปฏิบัติงานของท่านสามารถพัฒนางานให้ได้ผลงานที่โดดเด่นหรือแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ	4.23	0.65	มาก
4	ผลปฏิบัติงานของท่านมีความน่าเชื่อถือ มีประโยชน์ที่คุ้มค่าและเหมาะสมกับเวลา	4.37	0.59	มาก
5	ผลการปฏิบัติงานของท่านนั้น มีความถูกต้องรวดเร็วแม่นยำ เป็นประโยชน์ต่อองค์กร	4.29	0.56	มาก
รวม		4.28	0.47	มาก

ตารางที่ 2 พบว่า พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถ

เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ผลปฏิบัติงานของท่าน มีความน่าเชื่อถือมีประโยชน์ที่คุ้มค่าและเหมาะสมกับเวลา ($\bar{X}=4.37$) รองลงมาคือ ผลปฏิบัติงานของท่านสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ($\bar{X}=4.31$) และผลการปฏิบัติงานของท่านนั้น มีความถูกต้อง รวดเร็วแม่นยำ เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ($\bar{X}=4.29$) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

H_1 : สมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

H_2 : สมรรถนะหลักส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ตัวแปร	ACM	SEM	EXT	INT	TEW	PER	VIFs
\bar{X}	4.59	4.61	4.36	4.68	4.63		
S.D.	0.39	0.42	0.42	0.43	0.41		
ACM		0.67**	0.54**	0.53**	0.61**	0.51**	2.27
SEM			0.53**	0.48**	0.58**	0.42**	2.10
EXT				0.44**	0.49**	0.59**	1.58
INT					0.59**	0.40**	1.69
TEW						0.41	2.02

**มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

ตาราง 3 พบว่าพบว่าตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่าค่า VIFs ระหว่างตัวแปรอิสระมีค่าตั้งแต่ 2.39-1.75 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 ถือว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระไม่ทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hair. et al. (2010)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ สมรรถนะของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพหลักของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.001$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.40-0.59 โดยสมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ มากที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (EXT) ($r=0.59$) รองลงมาคือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ACM) ($r=0.51$) ด้านการบริการที่ดี (SEM) ($r=0.42$) ด้านการทำงานเป็นทีม (TEW) ($r=0.41$) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (INT) ($r=0.40$) ตามลำดับ ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน H_1

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยสมรรถนะหลักส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

สมรรถนะหลัก	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในสถาบันอุดมศึกษา			t	p-value
	(B)	(S.E.)	(Beta)		
ค่าคงที่ (CONSTANT)	0.40	0.23		1.72	0.09
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ACM)	0.24	0.07	0.19	3.56	<0.001
2. บริการที่ดี (SEM)	0.00	0.06	0.00	0.04	0.97
3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ (EXT)	0.39	0.05	0.35	7.88	<0.001
4. การยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรมและจริยธรรม (INT)	0.12	0.05	0.11	2.39	0.02*
5. การทำงานเป็นทีม (TEW)	0.11	0.06	0.09	1.75	0.08

F = 60.45 P = 0.00 Adjusted $R^2=0.38$

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยสมรรถนะหลักส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรที่ส่งผลเข้าไปในสมการ ทั้งหมดตามวิธีการ (Enter) พบว่า

1. ตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษาทั้งหมดมีความสัมพันธ์พหุคูณกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ร้อยละ 38.00 (Adjusted $R^2=0.38$)

2. สมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P<0.001$) ส่วนด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.02 และสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้เรียงจากตัวแปร ที่มีผลต่อการผันแปรในตัวแปรตามในรูปของคะแนนดิบมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้

- 1) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ($B=0.39$)
- 2) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($B=0.24$)
- 3) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ($B=0.12$)

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่องสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 71 คน มีอายุระหว่าง 30-35 ปี จำนวน 55 คน มีสถานภาพโสด จำนวน 53 คน การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 79 คน ประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 70 คน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท จำนวน 45 คน

2. พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ โดยรวมมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์

รายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม รองลงมาคือ ด้านการทำงานเป็นทีมและด้านการบริการที่ดี ตามลำดับ

3. พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ผลปฏิบัติงานมีความน่าเชื่อถือ มีประโยชน์ที่คุ้มค่าและเหมาะสมกับเวลา รองลงมาคือ ผลปฏิบัติงานสามารถปรับปรุงวิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและผลการปฏิบัติงานนั้น มีความถูกต้องรวดเร็วแม่นยำ เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ตามลำดับ

4. สมรรถนะหลักการปฏิบัติงาน ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

5. สมรรถนะหลักการปฏิบัติงาน ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา สมรรถนะหลักส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ ดังนี้ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านบริการที่ดี ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตามลำดับ สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

1. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา

สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ให้ความสำคัญกับการดำรงตนภายใต้กรอบของคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพเพื่อรักษาเกียรติยศของการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรและประเพณี ปฏิบัติตนเพื่อรักษาภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เนตรนภา ตะลาด และอาคม อึ้งพวง (2560:41) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากร สายสนับสนุนด้านวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สภาพปัจจุบันปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ รองลงมาได้แก่ยึดมั่นในจรรยาบรรณอาชีพ มุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผล ตามลำดับ

2. ด้านการทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ให้ความสำคัญกับการตั้งใจและพร้อมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยสร้างความรู้สึกเป็นหนึ่งใจเดียวกันในทีมและพัฒนาไปสู่ค่านิยมของความเป็นทีมภายในองค์กรทำให้การปฏิบัติภารกิจต่างๆ บรรลุผลสำเร็จ รวมถึงรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและยอมรับข้อติกลงของทีมงานเพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศศิธร จิมากรณ์ (2556:69-70) ได้ศึกษา สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเลขานุการสำนักงานศาลยุติธรรม พบว่า ระดับสมรรถนะหลักของเลขานุการ สำนักงานศาลยุติธรรม ด้านการทำงานเป็นทีมภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือเป็นผู้ที่มีทักษะในการทำงานร่วมกับกลุ่มคนที่หลากหลายได้เป็นอย่างดี รองลงมาเป็นผู้ที่ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ สนับสนุนเพื่อนร่วมงานเสมอ เป็นผู้ที่แสดงบทบาทผู้นำและ/หรือผู้ตามได้อย่างเหมาะสม และเป็นผู้ที่ให้เกียรติ ยกย่อง ชมเชย แก่เพื่อนร่วมงานในโอกาสต่างๆ อย่างเหมาะสมเสมอตามลำดับ ซึ่งสมรรถนะหลักของเลขานุการ สำนักงานศาลยุติธรรม ด้านการทำงานเป็นทีมทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด

3. ด้านบริการที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า มหาวิทยาลัยกระตุนให้พนักงานมีพฤติกรรมที่เต็มใจให้บริการให้เป็นรูปธรรม บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีและสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ รวมถึงให้ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด ซึ่งสอดคล้อง

กับผลการวิจัยของ ศศิธร จิมากรณ์ (2556:66) ได้ศึกษาสมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเลขานุการสำนักงานศาลยุติธรรม พบว่า ภาพรวมระดับสมรรถนะหลักของเลขานุการ สำนักงานศาลยุติธรรมด้านจิตสำนึกด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เมื่อผู้มาติดต่อประสานงาน มีข้อขัดข้องต่างๆ เลขานุการมักมีความพยายามหรือกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือโดยทันที รองลงมาเป็นผู้ที่สามารถให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน แก่ผู้มาติดต่อประสานงาน เป็นผู้ที่ประสานงานกับหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกได้รับบริการที่ต่อเนื่อง รวดเร็วและถูกต้อง

4. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ให้ความสำคัญกับการมุ่งมั่นปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด ยึดหลักประหยัดในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานให้ได้ ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศศิธร จิมากรณ์ (2556:65-66) ได้ศึกษา สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเลขานุการสำนักงานศาลยุติธรรม พบว่า ระดับสมรรถนะหลักของเลขานุการ สำนักงานศาลยุติธรรม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้ความสำคัญสูงสุดต่อการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายทุกครั้ง รองลงมา คือ เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจได้เป็นอย่างดี เป็นผู้ที่มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาผลงานที่ได้รับมอบหมายอย่างต่อเนื่อง และประเมินผลงานของตนเองอยู่เสมอ ตามลำดับ

5. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ให้ความสำคัญต่อการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้และพัฒนาความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่องโดยนำเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานและพัฒนาวิธีการทำงานแบบใหม่เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มความรู้ ความสามารถ ของตนเองให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เมธาพัฒน์ หงษ์ภูมิ (2559:172) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ความคิด

เห็นต่อสมรรถนะหลักที่มีของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานเทศบาลศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในตำแหน่งหน้าที่ที่อยู่เสมอ รองลงมา พัฒนาความรู้ ความสามารถของตนจนเกิดความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ และสามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ผลปฏิบัติงานมีความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง รวดเร็วแม่นยำ เป็นประโยชน์ต่อองค์กร มีประโยชน์ที่คุ้มค่าและเหมาะสมกับเวลา สามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศศิธร จิมากรณ์ (2556:70) ได้ศึกษาสมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเลขานุการสำนักงานศาลยุติธรรม พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเลขานุการสำนักงานศาลยุติธรรมพบว่าเลขานุการสำนักงานศาลยุติธรรม มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด เกี่ยวกับปริมาณงาน คุณภาพของงาน และความทันเวลา เนื่องจากมีการกำหนดทิศทางการทำงานและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ สนับสนุนเพื่อนร่วมงานเสมอ โดยเป็นผู้ที่แสดงบทบาทผู้นำและ/หรือผู้ตามได้อย่างเหมาะสมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรในงานเลขานุการขององค์กรเสมอ เมื่อผู้มาติดต่อประสานงาน มีข้อขัดข้องต่างๆ เลขานุการมักมีความพยายามหรือกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือโดยทันที สามารถให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน ได้รับการที่ต่อเนื่อง รวดเร็วและถูกต้อง และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560:51-54) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่าผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับการปฏิบัติมาก คือ ความรวดเร็วในการทำงาน รองลงมาคุณภาพงาน และปริมาณการผลิต

ผลการวิเคราะห์สมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ พบว่า สมรรถนะหลักในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า การให้ความสำคัญกับการพัฒนาวิธีการปฏิบัติงาน มีความมุ่งมั่นกระตือรือร้น คิดสร้างสรรค์ วิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง รวมถึงยึดหลักประหยัด ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ เพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้แม้ว่างานนั้นจะมีความยากและท้าทาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พชรวิทย์ จันท์ศิริลิล (2560:152-154) ได้ศึกษาการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า สมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นสมรรถนะที่มีคุณลักษณะร่วมของข้าราชการครูทั้งระบบเพื่อเป็นการหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน โดยข้าราชการครูมีหน้าที่เกี่ยวกับการเรียนการสอนจัดการเรียนรู้ตามกลุ่มสาระวิชาที่ตนเองรับผิดชอบ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียนรวมทั้งผู้ปกครอง ประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับผลการวิจัยของเมธาพัฒน์ หงษ์ภูมิมิ (2560:177) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า สมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ เพราะปัจจัยข้างต้นจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในภาพรวม

2. ด้านบริการที่ดี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน ให้ความสำคัญกับการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี ที่ดีเน้นสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ และกระตุ้นให้พนักงานมีพฤติกรรมที่เต็มใจให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม สามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ ตลอดจนมีส่วนช่วยเหลือในการตัดสินใจของผู้รับบริการ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีต่อเนื่องและรวดเร็ว รวมถึงการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้

ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเมธาวัฒน์ หงษ์ภูมิ (2559:167-168) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า สมรรถนะหลักด้านบริการที่ดี พนักงานเทศบาลให้การบริการที่เป็นมิตรและสุภาพเรียบร้อยแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ ให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานให้บริการ ที่ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นประโยชน์กับผู้รับบริการ ในการดำเนินเรื่องหรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่ให้ผู้รับบริการทราบ ซึ่งสมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา

3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า การนำเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้และพัฒนาความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง กระตุ้นให้พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน และมีการใช้ความรู้ทางวิชาการสู่การปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อพัฒนาวิธีการทำงานแบบใหม่ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของภิญญา หูก้อนทอง (2557:401) การพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานส่วนตำบลเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี พบว่า การพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานส่วนตำบล ด้านความรู้เป็นสิ่งที่จะต้องมีการปฏิบัติงานในทุกส่วน ตั้งแต่การติดต่อประสานงาน วางแผนงาน จนสิ้นสุดโครงการ ดังนั้น การพัฒนา ปรับปรุงเพิ่มเติมในทุกด้านอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านความรู้ ได้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน รวมทั้งการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานและคุณลักษณะต่างๆ เพื่อเป็นการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากสมรรถนะหลักของพนักงานส่วนตำบลนั้นเป็นสิ่งที่มิอยู่ในตัวบุคคล ในรูปของความรู้ ความสามารถ ทักษะ คุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกัน และมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในตำแหน่งนั้นๆ

4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติ

หน้าที่ถูกต้องตามหลักกฎหมายและระเบียบภายใต้กรอบของคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ โดยมุ่งเน้นให้พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน ประพฤติ ปฏิบัติตน เพื่อรักษาเกียรติยศ รักษาภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเมธาพัฒน์ หงษ์ภูมิ (2559: 167-178) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า พนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ปฏิบัติงานราชการตามตำแหน่งและอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยอยู่ภายใต้ลักษณะงานที่ได้กำหนดไว้ของแต่ละตำแหน่งมีระเบียบ มีข้อบังคับ มีกฎหมาย เป็นตัวกำกับดูแลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความถูกต้อง โปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5. ด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ มีความตั้งใจและมีความพร้อมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นและรักษาความสัมพันธ์ภาพกับพนักงานด้วยกันเป็นอย่างดี พร้อมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและยอมรับข้อติกลงเพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของแสงทอง แป้นประโคน และคณะ (2558:75) ได้ศึกษา สมรรถนะการปฏิบัติงานของนายช่างโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครพนม พบว่า สมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีม เนื่องจากนครพนมเป็นจังหวัดขนาดเล็กทำให้การบริหารงานต่างๆ มีเครือข่ายเชื่อมโยงถึงกัน ทำให้ในการปฏิบัติงานของนายช่างโยธามีการประสานงานหรือติดต่อสอบถามในเรื่องของการปฏิบัติงานได้ อีกทั้งยังมีกระบวนการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ภายในจังหวัดเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้งการทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นการทำงานกับท้องถิ่น กับประชาชนในเขตชนบท ไม่ใช่เขตชุมชนเมือง ประชาชนหรือผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน ยังคงมีความเป็นคนชนบทคือมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ทำงานเหมือนญาติพี่น้อง จึงทำให้การปฏิบัติงานได้ด้วยความสบายใจ สามารถปฏิบัติงานออกมาได้อย่างเต็มที่

ผลการวิเคราะห์การศึกษาสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ พบว่า สมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการยึดมั่น

ในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มีการนำเทคโนโลยี หรือองค์ความรู้ใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้และพัฒนาความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์สู่การปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุดและพัฒนาวิธีการทำงานแบบใหม่เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มความรู้ ความสามารถของตนเองให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงมีความมุ่งมั่นปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด โดยยึดหลักประหยัดในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ กระตือรือร้นในการสร้างสรรค์ผลงานและปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้แม้ว่างานนั้นจะมีความยากและท้าทาย รวมถึงการประพฤติปฏิบัติตนเพื่อรักษาภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กรภายใต้กรอบของคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเนตรนภา ทะลาด และอาคม อึ้งพวง (2560:40-44) ได้ศึกษา แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนด้านวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า สมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนด้านวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ มากที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ รองลงมาคือด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญ โดยนำเทคโนโลยี หรือองค์ความรู้ใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน สนับสนุนให้พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน ศึกษา ค้นคว้าหาความรู้และพัฒนาความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง กระตุ้นให้พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุนประยุกต์

ใช้ความรู้ทางวิชาการสู่การปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อพัฒนาวิธีการทำงานแบบใหม่ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาวิธีการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้พนักงานมีความมุ่งมั่นกระตือรือร้น คิดสร้างสรรค์วิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง รวมถึงยึดให้หลักประหยัด ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ เพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ แม้ว่างานนั้นจะมีความยากและท้าทาย

3) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ให้ความสำคัญกับการดำรงตนภายใต้กรอบของคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพเพื่อรักษาเกียรติยศของการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรและประพฤติ ปฏิบัติตนเพื่อรักษาภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กร

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะหลักการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายวิชาการ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้ครอบคลุมทุกสายงาน

2) ควรมีการศึกษาสมรรถนะหลักและสมรรถนะรองในการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ เพื่อการพัฒนาพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน ให้แสดงสมรรถนะที่แท้จริงออกมาและรองรับการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบ ลักษณะงาน ตลอดจนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กรใหม่

เอกสารอ้างอิง

- เนตรนภา ทะลาด และอาคม อึ้งพวง. (2560). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนด้านวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารศึกษาศาสตร์ ฉบับวิจัยบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 11(4), 36-44.
- Talad Netnapa & Arkom Eungpuang. (2017). Guidelines to Develop Core Competencies of the Academic Supporting Staff of Khon Kaen University. *Journal of Education Graduate Studies Research KKU*, 11(4), 36-44.
- บุญใจ ศรีสถิตยน์รากูร. (2550). *ระเบียบวิธีการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : ยูแอนด์ ไออินเตอร์มีเดีย.
- Srisatidnarakul Boonchai. (2550). *Research Methodology*. (4th ed.), Bangkok: UNI Intermedia.
- พชรวิทย์ จันทร์ศิริสิริ. (2560). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *Journal of Education Mahasarakham University*, 11(3), 144-158.
- Chansirisira Pacharawit. (2017). Developing Core Competency and Performance Efficiency of Government Teachers in Northeastern Thailand. *Journal of Education Mahasarakham University*, 11(3), 144-158.
- ภิญญาดา ชูก้อนทอง. (2557). การพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานส่วนตำบลเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal*, 7(1), 395-406.
- Choogontong Pinyada. (2014). Development of Core Competency of Subdistrict Employees to Enhance Public Service Capacity of Subdistrict Administrative Organizations in Phetchaburi Province. *Veridian E-Journal*, 7(1), 395-406.

- มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ กระทรวงศึกษาธิการ. (2561). *แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงาน ราชการของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาและการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา*. กาฬสินธุ์.
- Kalasin university. (2018). Education, ministry. *Guidelines for evaluating the performance of civil servants in higher education institutions and evaluating the performance of employees in higher education institutions*. Kalasin.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. กระทรวงศึกษาธิการ. (2554). *คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*. มหาสารคาม.
- Rajabhat Maha Sarakham University. (2011). Education, ministry. *Employee Performance Assessment Guide In higher education institutions Rajabhat MahaSarakhm University*. MahaSarakhm.
- เมธาพัฒน์ หงษ์ภูมิ. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา. *วารสารราชนครินทร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์*, 167-178.
- Hogphoomee Metapat. (2016). The Relationship between Principle Performance and Operational Efficiency of Employees of Municipalities in Chachoengsao Province. *Journal of Rajanagarindra*, 167-178.
- ศศิธร จิมากรณ์. (2556). *สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเลขานุการ สำนักงานศาลยุติธรรม*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) คณะศิลปศาสตร์: มหาวิทยาลัยเกริก.
- Jimakon Sasithon. (2013). *The Core Competency and the Performance Effectiveness of Secretary Office of the Judiciary*. (Master of Public Administration Thesis). Faculty of Liberal Arts: Krirk University.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. กระทรวงศึกษาธิการ. (2553). *คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน: คู่มือสมรรถนะหลัก*. กรุงเทพฯ.

Office of the Higher Education Commission : OHEC. Ministry of Education.
(2010). *Civil Service Competency Handbook: Core Performance Guide*. Bangkok.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. กระทรวงศึกษาธิการ. (2549). *คู่มือสมรรถนะในระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนที่ปรับปรุงใหม่ของภาคราชการพลเรือนไทย*. กรุงเทพฯ.

Office of the Higher Education Commission : OHEC. Ministry of Education.
(2006). *Performance guide in the newly improved position classification and compensation system of the Thai civil service sector*. Bangkok.

แสงทอง แป้นประโคน. (2558). สมรรถนะการปฏิบัติงานของนายช่างโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครพนม. *การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ “สร้างสรรค์และพัฒนา เพื่อก้าวหน้าสู่ประชาคมอาเซียน” ครั้งที่ 2 วิทยาลัยนครราชสีมา*. (มิถุนายน), 699-707.

Panphakon Sangtong.(2015). Competency Performance of Civil Works Technician. sub-district administrative organization of Nakhon Phanom province. *The National Conference & Research Presentation 2015 "Create and Development to Approach ASEAN Community II", Nakhon Ratchasima College*. (June), 699-707.

อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สงขลา:มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

Maichan Arkkaradate. (2017). *The Factors Affecting Performance Efficiency among Employees in Machine Installed Production Line, SongKhla Province*. (Master of Business Administration Thesis). SongKhla: Prince of Songkla University.

D.C. McClelland. (1973). *Test for Competence, Rather Than Intelligence, American Psychologists*. New York.

Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective*. (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Plowman, Grosvenor E & Peterson, E. (1989). *Business Organization and Management Illinois*, Irwin.