

สมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

Competencies of the Supporting Staff of Rajamangala University of Technology Isan

ภาณุวัฒน์ กิตติกรวรานนท์ รัตนพิมลพลแสน^{1,*} และชัคตตชัย ริยะสวัสดิ์²
Panuwat Kittikronwaranon Rattanapimonphonsaen^{1,} and Chacattrai Rayasawath²*

รับบทความ 8 สิงหาคม 2563 แก้ไข 6 ตุลาคม 2563

ตอบรับ 17 ตุลาคม 2563

Received 8 August 2020 Revised 6 October 2020

Accepted 17 October 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน 2) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จำนวน 226 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane และผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ จำนวน 7 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ที่มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.770 และแบบสัมภาษณ์มีโครงสร้างสถิติที่ใช้ คือ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) หากพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) และการวิเคราะห์เนื้อหาสรุปข้อมูลเชิงพรรณนาเป็นความเรียง

ผลการศึกษา พบว่า

1. สมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า สมรรถนะด้านการบริการที่ดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ สมรรถนะด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และสมรรถนะด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, นครราชสีมา 30000

M.P.A. Student in Public Administration Nakhon Ratchasima Rajabhat University, Nakhon Ratchasima 30000, Thailand

²คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, นครราชสีมา 30000

Faculty of Humanities and Social Science, Nakhon Ratchasima Rajabhat University, Nakhon Ratchasima 30000, Thailand

*Corresponding author, e-mail: panuwat@sut.ac.th

2. การเปรียบเทียบสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
คำสำคัญ: สมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุน

ABSTRACT

The objectives of this research were to 1) study competencies status of the supporting staff, 2) compare competencies of the supporting staff according to personal factors, and 3) study guidelines to develop competencies of the supporting staff of Rajamangala University of Technology Isan. Samples were 226 supporting staff of Rajamangala University of Technology Isan. Taro Yamane's calculation method was used and 7 purposive samples were interviewed. The instruments used for this research were questionnaire which the reliability was 0.770, and a structure interview. Data was statistically analyzed to find frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and f-test. Scheffe's method and descriptive data analyzed would be used if the differentiation between samples was found.

The research findings for the supporting staff of Rajamangala University of Technology Isan showed that their competencies were high. With regards to the result, Service Mind competency had the highest mean, followed by Integrity, Teamwork, Achievement Motivation and Expertise. On the other hand, the overall of their comparison competencies showed no statistically significant difference at .05 level, except the expertise which was statistically significant difference at .05 level.

Keywords: Competencies supporting staff

บทนำ

สถาบันอุดมศึกษาเป็นแหล่งพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จัดการศึกษาหลากหลายสาขาวิชาตามความต้องการของประเทศ การบริหารงานในสถาบันอุดมศึกษาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการผลิตทรัพยากรมนุษย์ระดับสูงที่มีบทบาทในการชี้นำ ร่วมพัฒนาชุมชน และสังคมไทยในโลกแห่งการแข่งขันให้เป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ นั้น ทรัพยากรบุคคลในสถาบันอุดมศึกษาถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จความก้าวหน้าหรือความล้มเหลวขององค์กร เพื่อให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการและสถาบันอุดมศึกษาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัวจึงต้องมีกลยุทธ์ในการดำเนินงานที่มีความคล่องตัว ยืดหยุ่น หลากหลายมีระบบจูงใจคนรุ่นใหม่เข้าสู่ระบบ มีการจัดหาคนเข้าทำงานให้สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายของหน่วยงานมีกระบวนการสำรวจความต้องการทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ได้บุคลากรที่

มีความสามารถและทักษะในเวลาที่ต้องการ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2556, น. 18) แต่อย่างไรก็ตามจากการศึกษาผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยในหลายมหาวิทยาลัยจะพบว่า โดยส่วนใหญ่จะทำการศึกษาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ใน 5 สมรรถนะหลัก คือ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) บริการที่ดี 3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และ 5) การทำงานเป็นทีม

มหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่ มีการนำเสนอทางเลือกในด้านการบริหารงานบุคลากร คือการปรับเปลี่ยนรูปแบบการคัดเลือก สรรหา และการให้เงินเดือนที่แตกต่างจากระบบราชการ คือจากการเป็นบุคลากรที่เรียกว่า “ข้าราชการ” สู่การเป็น “พนักงานมหาวิทยาลัย” การบรรจุ

แต่งตั้งที่มีแนวโน้มทำมากขึ้นคือ สัญญาจ้างเต็มเวลา บางเวลา การใช้บุคลากรร่วมในบางตำแหน่ง บุคลากรที่รับเข้าใหม่ได้รับเงินเดือนที่สูงกว่าการเป็น “ข้าราชการ” แต่ต้องได้รับการประเมินผลการทำงานทุก 6 เดือนหรือ 1 ปีตามเกณฑ์ของแต่ละสถาบัน บางสถาบันมุ่งพัฒนาระบบสัญญาจ้างทั้งในระดับอาจารย์และเจ้าหน้าที่ บางแห่งมีการนำระบบการจ้างงานภายนอก (Outsourcing) มาใช้กับการให้บริการเพื่อประสิทธิภาพและการลดจำนวนบุคลากรประจำลง (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2551, น. 12)

การพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาถือเป็นอีกปัจจัยสำคัญของสถานศึกษาในการจัดวางระบบงานหากบุคลากรขาดความรู้ ความเข้าใจ ขาดความสามารถ หรือความชำนาญไม่เพียงพอในการปฏิบัติงานและมีทัศนคติไม่ดีต่อการทำงานหรือหากมีส่วนหนึ่งส่วนใดขาดหายไป การพัฒนาส่งเสริมการเรียนรู้ที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดย่อมกระทำได้อย่าง ดังนั้นเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ทางการศึกษาการพัฒนาบุคลากรทางการศึกษา จึงเป็นเรื่องที่จำเป็นและสำคัญโดยแท้จริง (สังวาล เขื่อนคำ, 2554, น. 18)

บุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งได้แก่ ข้าราชการลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการและลูกจ้างชั่วคราว เป็นบุคคลหนึ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้หน่วยงาน องค์กร สามารถแก้ปัญหาและพัฒนาการปฏิบัติงาน รวมทั้งสามารถวางแผนการปฏิบัติงานในอนาคตได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพราะบทบาทหน้าที่ของบุคลากรสายสนับสนุนเป็นการทำตามขอบเขตลักษณะหน้าที่ของโครงสร้างของงานที่รับผิดชอบหรือแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละองค์กร และพัฒนาองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง (สมศักดิ์ คงเที่ยง, 2548, น. 28)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเป็นหนึ่งในจำนวนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 9 แห่ง ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่เน้นด้านวิชาชีพและเทคโนโลยีที่มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงที่มุ่งเน้นการปฏิบัติ ทำการสอน ทำการวิจัย ผลิตครู วิชาชีพ ให้บริการทางวิชาการในด้านวิทยาศาสตร์และ

เทคโนโลยี และทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม โดยต่อยอดให้ผู้สำเร็จการอาชีวศึกษามีโอกาสในการศึกษาต่อด้านวิชาชีพจนถึงระดับปริญญา แต่อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลการวิเคราะห์สถานการณ์ด้านการพัฒนาบุคลากร ของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีด้านจุดแข็งพบว่า บุคลากรมีคุณวุฒิที่หลากหลาย มีความพร้อมในการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ ในการพัฒนาตนเอง จากภายในองค์กรและภายนอกมหาวิทยาลัย จุดอ่อนพบว่า บุคลากรที่เป็นลูกจ้างชั่วคราวยังไม่ได้รับการบรรจุทำให้เกิดการเข้าออกของบุคลากรในหน่วยงานได้ตลอดเวลา พร้อมทั้งมีโอกาสน้อยหน่วยงานไปประจำทางสายวิชาการแทน ด้านโอกาสพบว่ามหาวิทยาลัยเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะได้โดยมีทุนสนับสนุนการศึกษาให้แก่หน่วยงานด้านอุปสรรค พบว่านโยบายของภาครัฐที่ยังไม่แน่นอน อาจทำให้การพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรมีอุปสรรคทางด้านการศึกษาได้ เช่น ค่าครองชีพที่สูงขึ้น อาจทำให้บุคลากรที่กำลังวางแผนการศึกษาต่อเลื่อนแผนพัฒนาตนเองออกไป (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, แผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร, 2561, น. 8)

จากข้อมูลที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ทำให้เห็นได้ว่าบุคลากรในมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาที่หลากหลายและถูกต้องตามความต้องการเพื่อที่จะสามารถใช้ศักยภาพของบุคลากรได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ ทั้งนี้เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรสายสนับสนุนต่อไป

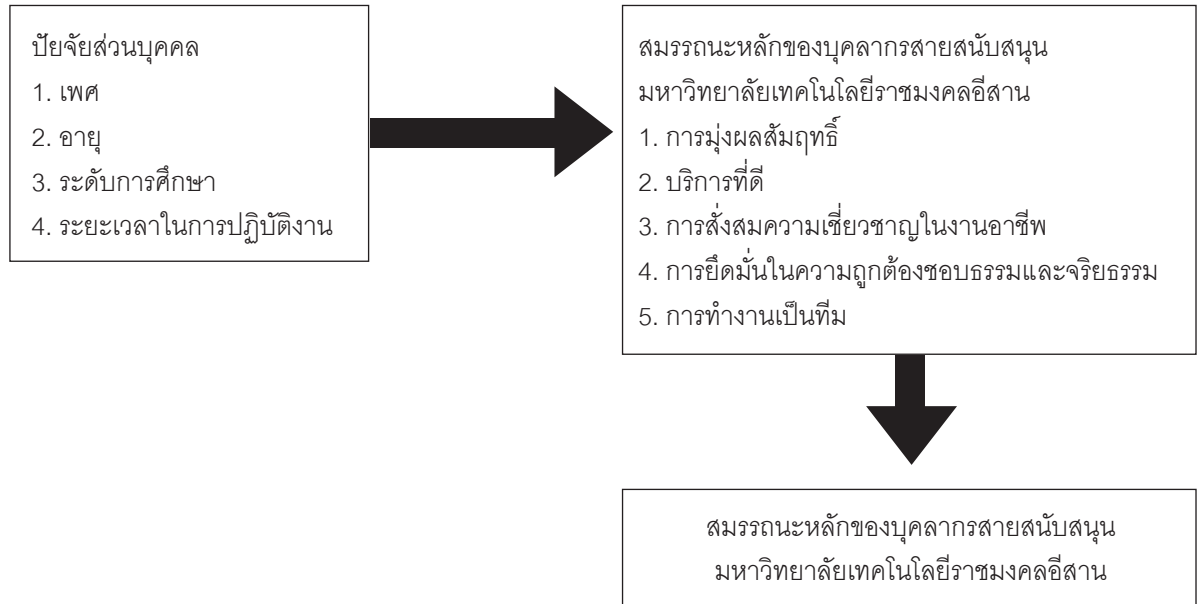
วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งศึกษาคู่มือการกำหนดสมรรถนะใน

ราชการพลเรือน: คู่มือสมรรถนะหลัก (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553, น. 2) และนำมาพัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 540 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

จำนวน 226 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane จากนั้นดำเนินการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการพิจารณาจากสัดส่วนของแต่ละคณะ สำนัก กอง สถาบันหรือหน่วยงาน ที่เทียบเท่า รายละเอียดตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการพิจารณาจากสัดส่วนของแต่ละคณะ สำนัก กอง สถาบันหรือหน่วยงาน
 ที่เทียบเท่า

หน่วยงาน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
คณะบริหารธุรกิจ	23	10
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	36	16
คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม	23	10
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	64	21
วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา	3	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	48	21
หน่วยตรวจสอบภายใน	7	2
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	44	19
สถาบันวิจัยและพัฒนา	22	9
กองกลาง	109	47
กองคลัง	30	14
กองนโยบายและแผน	17	7
กองบริหารงานบุคคล	25	12
กองพัฒนานักศึกษา	29	13
ศูนย์หนองระเวียง	18	8
สถาบันชุมชนะวันเพื่อการพัฒนาธุรกิจเอสเอ็มอีอย่างยั่งยืน	9	4
สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	7	2
ศูนย์อนุรักษ์และพัฒนาศูนย์บริการภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง	19	8
ศูนย์วิจัยและถ่ายทอดเทคโนโลยีทุ่งกุลาร้องไห้	7	2
รวมทั้งสิ้น	540	226

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบบสอบถามจะใช้คำถามแบบปลายเปิดและปลายปิดแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ด้านละ 10 ข้อ รวม 50 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุนและผู้วิจัยใช้มาตรวัดแบบ Rating scales ตามแบบวิธีของ Likert โดยมีระดับการวัด 5 ระดับ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555, น. 86)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้ นำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการวิจัย เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุนโดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับ

กลับคืนนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาบันทึกลงคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการใช้สถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และร้อยละ การวิเคราะห์ระดับสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุน วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (บุญชม ศรีสะอาด, 2554, น. 123)

4.2 การเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์โดย

ใช้สถิติทดสอบสมมติฐานค่าที่แบบ t -test for Independent และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และถ้าเมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe') โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (Level of Significant .05)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ปรากฏผลโดยสรุปดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.08	0.63	มาก
2. สมรรถนะด้านการบริการที่ดี	4.22	0.56	มาก
3. สมรรถนะด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน	3.97	0.61	มาก
4. สมรรถนะด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม	4.16	0.66	มาก
5. สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม	4.14	0.67	มาก
ภาพรวม	3.51	0.62	มาก

จากตารางที่ 1 สมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า สมรรถนะด้านการบริการที่ดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ สมรรถนะด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และสมรรถนะด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน ตามลำดับ

1. สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากรมีความมุ่งมั่นในและพยายาม

ปฏิบัติหน้าที่ให้ถูกต้องแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านบุคลากรมีการติดตามและประเมินผลโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน

2. สมรรถนะด้านการบริการที่ดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากรให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจนให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าการดำเนินงาน หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านบุคลากรปฏิบัติงานที่ได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนดหรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

3. สมรรถนะด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากรมีการศึกษาความรู้สนใจเทคโนโลยี และองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านบุคลากรสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากรเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา

4. สมรรถนะด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากรกล้าตัดสินใจปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความถูกต้องเป็นธรรม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านบุคลากร

อุทิศตนเพื่อความยุติธรรมและชื่อเสียงของประเทศชาติแม้อยู่ในสถานการณ์ที่เสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานหรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต

5. สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากรรักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมทีมเพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่างๆ ให้งานสำเร็จ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านบุคลากรกล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมทีมทั้งต่อหน้าและลับหลัง

2. เปรียบเทียบสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลดังนี้

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานรายด้าน จำแนกตามเพศ

สมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	เพศ		t	p
	ชาย	หญิง		
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.25	4.24	.099	.926
2. ด้านการบริการที่ดี	4.31	4.30	.134	.893
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน	4.17	4.11	.717	.474
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม	4.30	4.38	-1.047	.296
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	4.27	4.34	-1.130	.261
ภาพรวม	4.26	4.27	-.225	.822

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 การเปรียบเทียบสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานรายด้าน จำแนกตามเพศ พบว่า ระดับสมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีมและด้านสมรรถนะในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน จำแนกตามเพศ ในภาพรวมและเป็นรายข้อไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ด้านการบริการที่ดี จำแนกตามเพศ ในภาพรวมและเป็นรายข้อไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ข้อที่ 4 บุคลากรช่วยเหลือแก้ปัญหาหรือ

แนวทางแก้ไขปัญหาก็เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว โดยไม่บ่ายเบี่ยงแก้ตัว หรือบิดการะมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและ จริยธรรม จำแนกตามเพศ ในภาพรวมและเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ข้อที่ 6 ยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพและ จรรยาข้าราชการ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์กล้า รับผิดและรับผิดชอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05

4. ด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามเพศ ในภาพรวมและเป็นรายข้อไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ยกเว้น ข้อที่ 1 บุคลากรสนับสนุนการตัดสินใจ ของทีมและทีมงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย และ บุคลากรสร้างความสัมพันธ์ พร้อมทั้งปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น และให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานรายด้าน จำแนกตามอายุ

สมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	อายุ			F	p
	20-30 ปี	31-40 ปี	41 ปี ขึ้นไป		
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.31	4.23	4.20	.66	.516
2. ด้านการบริการที่ดี	4.33	4.32	4.23	.80	.450
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน	4.26	4.17	3.87	7.29*	.001
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม	4.40	4.37	4.30	.60	.550
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	4.38	4.31	4.29	.48	.619
ภาพรวม	4.33	4.28	4.18	1.886	.154

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 การเปรียบเทียบสมรรถนะของ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล อีสานรายด้าน จำแนกตามอายุ มีระดับสมรรถนะด้านการ มุ่งผลสัมฤทธิ์ด้านการบริการที่ดีด้านการยึดมั่นในความ ถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีมและ

ด้านสมรรถนะในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ในงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานรายคู่
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน

อายุ	ค่าเฉลี่ย	20-30 ปี	31-40 ปี	41 ปี ขึ้นไป
		4.26	4.17	3.87
20-30 ปี	4.26	-	0.09	0.39*
31-40 ปี	4.17	-	-	0.30*
41 ปี ขึ้นไป	3.87	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 การเปรียบเทียบสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานเป็นรายคู่พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนอายุ 20-30 ปี มีระดับสมรรถนะด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน

แตกต่างกับ บุคลากรสายสนับสนุน อายุ 41 ปี ขึ้นไป บุคลากรสายสนับสนุนอายุ 31-40 ปี มีระดับสมรรถนะด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานแตกต่างกับบุคลากรสายสนับสนุน อายุ 41 ปี ขึ้นไป

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานรายด้าน
จำแนกตามระดับการศึกษา

สมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	ระดับการศึกษา		t	p
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท		
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.23	4.28	-.614	.540
2. ด้านการบริการที่ดี	4.28	4.37	-1.192	.234
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน	4.15	4.04	1.241	.216
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม	4.36	4.36	.010	.992
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	4.34	4.27	1.075	.284
ภาพรวม	4.27	4.26	.163	.871

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 การเปรียบเทียบสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ด้านการบริการที่ดีและการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม เป็นรายข้อ จำแนกตามระดับการศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน เป็นรายข้อ จำแนกตามระดับการศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ข้อที่ 4 บุคลากรรอบรู้และ

รับรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่ทันสมัยในสาขาอาชีพของตนหรือเกี่ยวข้อง และข้อ 8 บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีลักษณะเป็นสหวิทยาการ และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้อย่างกว้างขวางมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ด้านการทำงานเป็นทีม เป็นรายข้อ จำแนกตามระดับการศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ข้อที่ 3 บุคลากรสร้างความสัมพันธ์ พร้อมทั้งปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นและให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

สมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน			F	p
	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี		
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.18	4.34	4.19	.27	.065
2. ด้านการบริการที่ดี	4.27	4.38	4.24	1.69	.185
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน	4.10	4.16	4.02	1.54	.215
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม	4.37	4.39	4.31	.49	.611
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	4.34	4.35	4.27	.57	.564
ภาพรวม	4.27	4.32	4.21	1.39	.249

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 การเปรียบเทียบสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานมีประเด็นที่

จะนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรสายสนับสนุนมีการเตรียมความพร้อมที่จะยอมรับกฎเกณฑ์การประเมินที่มหาวิทยาลัยกำหนดเพื่อความสำเร็จของงานองค์กรให้เป็นไปตามแผนการพัฒนารองรับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมฤทัย อยู่รอด (2555) ทำการศึกษาศมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัด

สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักในภาพรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก

2. เปรียบเทียบสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีระดับสมรรถนะ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากข้อค้นพบนี้สามารถอธิบายได้ว่า เพศของบุคลากรสายสนับสนุน นั้นไม่มีความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยง พร้อมทั้งไม่เป็นอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะของตนเองอันเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทและหน้าที่ที่ตนเองได้รับอย่างเต็มความรู้ความสามารถ ดังนั้น ไม่ว่าบุคลากรสายสนับสนุนจะมีเพศเป็นอย่างไรก็ไม่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธีรพจน์ ฐิริโสภณ (2550) ได้ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ไม่ใช่ข้าราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ไม่ใช่ข้าราชการ ที่มีเพศต่างกันมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานรายด้านและโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การเปรียบเทียบสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีรายด้าน จำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีระดับสมรรถนะ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีมและด้านสมรรถนะในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากข้อค้นพบนี้สามารถอธิบายได้ว่า อายุของบุคลากรสายสนับสนุน ไม่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน กล่าวคืออายุของบุคลากรสายสนับสนุนไม่มีผลโดยตรงและโดยอ้อมต่อการพัฒนาตนเองของบุคลากรอันเนื่องมาจากช่วงของอายุของบุคลากร ส่วนด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจ

จะเป็นเพราะในช่วงอายุของบุคลากรที่ได้ผ่านประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมาอย่างยาวนานมีความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างมากซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธีรพจน์ ฐิริโสภณ (2550) ได้ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ไม่ใช่ข้าราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ไม่ใช่ข้าราชการ ที่มีอายุต่างกัันมีสมรรถนะรายด้านและโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. การเปรียบเทียบสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากข้อค้นพบนี้สามารถอธิบายได้ว่า ระดับการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนไม่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนทั้งทางตรงและทางอ้อม กล่าวคือระดับการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนไม่ว่าจะเป็นการศึกษาในระดับใดก็ตาม ไม่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณิการ์ เดชประเสริฐ (2558) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการพัฒนาบุคลากรสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์ พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะที่เหมาะสมในการพัฒนาบุคลากร ทั้ง 7 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. การเปรียบเทียบสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากข้อค้นพบนี้สามารถอธิบายได้ว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในภาพรวมและเป็นรายด้านไม่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะทั้งทางตรงและทางอ้อม กล่าวคือระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละช่วงอายุก็สามารถที่จะพัฒนาตนเองให้มีความสมรรถนะเป็นไปตามความคาดหวังของตนเองและองค์กรได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิระศักดิ์ หมั่นจิต (2557) ได้ศึกษาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาล

ยุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม พบว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมที่มีอายุงานแตกต่างกัน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน มีข้อเสนอแนะจากการค้นพบ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยในครั้งนี้

1.1 ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองทางด้านวิชาการในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานแต่งงานแต่ละประเภท พร้อมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากร ได้ฝึกฝนทักษะ เพิ่มพูนความชำนาญในงานของตนเองด้วยการจัดทำวิจัยสถาบัน ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ หรือวิจัยที่นำมาใช้ในการพัฒนางานหรือมาแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน

1.2 ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้ารับการอบรมสัมมนาในเชิงปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มความรู้ ความเชี่ยวชาญในหน้าที่ มีการเรียนรู้เทคโนโลยีสมัยใหม่ อันจะนำไปสู่การพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีความรู้ก้าวหน้าทางเทคโนโลยีพร้อมทั้งสามารถนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อที่จะเป็นภาพสะท้อนในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และองค์กรแห่งการสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อให้ทราบถึงเหตุแห่งปัจจัยใดบ้างที่จะส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุน

2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุนระหว่างบุคลากรที่ได้รับการบรรจุในตำแหน่งพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาและกลุ่มลูกจ้างเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ทราบถึงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุนในแต่ละกลุ่ม

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ เดชประเสริฐ. (2558). การพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการพัฒนาบุคลากรสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์ (วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์).
- จิระศักดิ์ หมั่นจิต. (2557). สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม (วิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม).
- ธีรพจน์ ภูริโสภณ. (2550). สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ไม่ใช่ข้าราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระมหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ: บิสนิเนสอาร์ แอนด์ดี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: ชมรมเด็ก.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. (2561). แผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ระยะ 4 ปี (พ.ศ.2561-พ.ศ.2564). นครราชสีมา: ผู้แต่ง.
- สมฤทัย อยุรอต. (2555). ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี).
- สมศักดิ์ คงเที่ยง. (2548). การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2556). แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553).

คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน:

คู่มือสมรรถนะหลัก. นนทบุรี: ประชุมช่าง.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2551). ยุทธศาสตร์

การพัฒนาคุณภาพการศึกษา: ระเบียบวาระ

แห่งชาติ (พ.ศ. 2551-2555). กรุงเทพฯ: พริกหวาน

กราฟฟิค.

สังวาล เขื่อนคำ. (2554). การพัฒนานุเคราะห์

สายสนับสนุนการสอนของโรงเรียนวารีเชียงใหม่

(รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตร

มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).