

การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนตามมาตรฐานวิชาชีพ
ด้านทรัพยากรมนุษย์

กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคใต้ตอนบน

Support Staff Development According to the Professional
Standard of Human Resources : A Case Study of Upper
Southern Rajabhat University

ชุตินันท์ วิเศษโชค ¹	Chutinan Wisetchok
พลกฤต แสงอาวุธ ²	Ponlakrit Sangarwut
วาสนา จาตุรัตน์ ³	Wasana Jaturat

Received : 23 มีนาคม 2563

Revised : 13 เมษายน 2563

Accepted : 15 เมษายน 2563

¹ นิสิตรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Master of Public Administration in Faculty of Humanities and Social Sciences,
Suratthani Rajabhat University

² อาจารย์ ดร. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Ph.D. in Public Administration in Faculty of Humanities and Social Sciences,
Suratthani Rajabhat University

³ อาจารย์ ดร. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Ph.D. in Public Administration in Faculty of Humanities and Social Sciences,
Suratthani Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนตามมาตรฐานวิชาชีพด้านทรัพยากรมนุษย์ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนตามมาตรฐานวิชาชีพด้านทรัพยากรมนุษย์ และ 3) หาแนวทางการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนตามมาตรฐานวิชาชีพด้านทรัพยากรมนุษย์กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคใต้ตอนบน บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคใต้ตอนบน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 230 คน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98 และสัมภาษณ์หัวหน้าสำนักงานคณบดี จำนวน 6 คน คัดเลือกโดยวิธีเฉพาะเจาะจงวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบค่าที และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า 1) สมรรถนะในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคใต้ตอนบนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนต่อสมรรถนะในการทำงานจำแนกตามสถานภาพทั่วไปพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนที่มีอายุระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ สถานภาพ และสถาบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แนวทางการพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐานวิชาชีพด้านทรัพยากรมนุษย์ คือมหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มใหม่ในการทำงานเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถแสวงหาวิธีการทำงานที่ดีกว่าเดิมและเปิดรับข้อมูลการปรับปรุงการทำงาน มหาวิทยาลัยควรมีระบบการบริหารจัดการการเรียนรู้ที่เป็นอัตโนมัติจากหัวข้อของการเรียนรู้ต่าง ๆ ที่ทันสมัยและมีระบบการรายงานผลการเรียนรู้ให้ผู้บริหารทราบ และมหาวิทยาลัยควรส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานเป็นทีม มีสถานที่ปรึกษาหารือของทีมอย่างไม่เป็นทางการ รวมถึงมีเวลาที่จะให้สมาชิกในทีมได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการทำงานซึ่งกันและกัน

คำสำคัญ : สมรรถนะ มาตรฐานวิชาชีพ ทรัพยากรมนุษย์

Abstract

The objectives of this research were to: 1) study the competency of the support personnel in accordance with the professional standards of human resources; 2) compare opinions of support personnel in accordance with professional human resource standards; 3) develop guidelines for the development of support personnel in accordance with professional standards in human resources: a case study the universities in upper south of Thailand. The population of 230 support staff members in the Upper Southern Rajabhat University was used in a quantitative study. Data were collected by using questionnaires with reliability at 0.98. The qualitative sample consisted of 6 heads of the Dean's Office selected by specific method, using in-depth interview. The statistics used were percentage, mean, standard deviation, t and f values.

The results found that 1) the overall job performance of the support personnel of the Upper Southern Rajabhat University was at a high level; 2) the results of comparing opinions classified by personal status, it was found that support staff in different ages, educations, income rates, statuses, and universities had differences in opinions regarding work competency with statistical significance at the level of 0.05. The guidelines for human resource development in accordance with professional standards in human resources were that the university should encourage

personnel to have new initiatives in their work and be open for information about working improvements. Universities should have an automated learning management system based on modern learning topics and have a system for reporting learning results to executives. They should promote and support team work. Also, there should be an unofficial meeting place for the team as well as having time for team members to share their working procedures.

Keywords : competency, professional standards, human resources

บทนำ

ทรัพยากรบุคคลถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจต่าง ๆ ขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ศักยภาพของบุคลากรเป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จในการดำเนินงานบุคลากรที่มีความสามารถมีคุณธรรม จริยธรรม สามารถปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าไปสู่ความสำเร็จ ดังนั้นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในลักษณะที่พึงประสงค์ตลอดจนมีคุณลักษณะจึงเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการในการพัฒนาและส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถความเข้าใจ มีทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีทัศนคติและพฤติกรรมที่ดี เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ท างานที่ดีขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงการสร้างและส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศของการเรียนรู้ในองค์กร นอกจากนี้ความก้าวหน้าในการทำงานยังเป็นการกระตุ้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจส่งผลให้บุคลากรอุทิศตนทั้งร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาให้กับองค์กร (สุพัตรา ธัญน้อม, 2555)

แนวคิดในการสร้างมาตรฐานวิชาชีพการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐมาจากการศึกษาสภาพข้อเท็จจริงของผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) และแนวทางในการเป็นวิชาชีพ สำนักงาน ก.พ. และสถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในระบอบราชการ (สปร.) มีแนวทางในการสร้างมาตรฐานวิชาชีพการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ โดยนำหลักของการบริหารงานทรัพยากรบุคคลแนวใหม่เน้นเรื่องการเป็นหุ้นส่วนเชิงกลยุทธ์และกรอบแนวคิดของร่างพระราชบัญญัติ (พ.ร.บ.) ระเบียบข้าราชการพลเรือนฉบับใหม่ ซึ่งเน้นหลักการสำคัญคือนำสู่การเป็นวิชาชีพ เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้แก่หน่วยงานการเจ้าหน้าที่ส่งผลต่อความเป็นองค์กรที่เป็นเลิศด้านกลยุทธ์ มีผลการปฏิบัติงานสูง สร้างความเข้มแข็งให้เกิดขึ้นได้นั้นผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีสมรรถนะด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลในระดับสูง นั่นคือได้รับการรับรองมาตรฐานวิชาชีพด้านบริหารทรัพยากรบุคคลวิชาชีพ หมายความว่า ความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงานของบุคคลซึ่งต้องอาศัยความเชี่ยวชาญและความชำนาญเฉพาะด้าน (สำนักมาตรฐานและทดสอบฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน, 2554)

มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ตอนบนทั้ง 3 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชและมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต มีการบริหารจัดการด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรสายสนับสนุน และลักษณะโครงสร้างองค์กรที่คล้ายคลึงกัน ทั้งเรื่องแผนพัฒนาและภาระงานการอบรม การศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ ระบบพี่เลี้ยง การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อนำมาพัฒนางานในองค์กรหรือความก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้นบุคลากรสถาบันการศึกษาแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่ 1 คือ ผู้ทำหน้าที่หลักในด้านการสอนและพัฒนางานวิจัย คือ ตำแหน่งอาจารย์ สำหรับกลุ่มที่ 2 คือ บุคลากรที่มีความรู้ประสบการณ์หลากหลายที่ช่วยสนับสนุนงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัยให้บรรลุเป้าหมายนั่นก็คือบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ การพัฒนาบุคลากรมีความสำคัญต่อตนเองและต่อองค์กร ความสำคัญต่อตนเอง คือ การได้รับรู้ ความคิดใหม่ ๆ ทันท่วงที

เจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สามารถเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานให้มีความคุณภาพและประสิทธิภาพสูงขึ้น ทั้งเป็นการสนองความต้องการที่ก้าวหน้าของบุคลากรด้วย ส่วนความสำคัญขององค์กร คือ การเพิ่มผลผลิตขององค์กรและทำให้องค์กรได้ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพเพื่อรองรับให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของบุคลากร (มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 2561; มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช; 2561 และ ; มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 2561)

ประเด็นปัญหาการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคใต้ตอนบนทั้ง 3 แห่ง คือ ไม่ได้พัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยตามมาตรฐานวิชาชีพทั้ง 3 ด้าน ไม่มีแผนในการพัฒนาบุคลากรในแต่ละตำแหน่งที่ชัดเจน ครบถ้วน โดยพัฒนาหลักสูตรเฉพาะงานที่ปฏิบัติของแต่ละหน้าที่ จากสภาพปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนตามมาตรฐานวิชาชีพด้านทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคใต้ตอนบน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยคาดหวังว่าข้อมูลที่ได้จะเป็นแนวทางให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปกำหนดนโยบายและวางแผนพิจารณาสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้มีศักยภาพสูงขึ้น เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์และสอดคล้องตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนตามมาตรฐานวิชาชีพด้านทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคใต้ตอนบนโดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนตามมาตรฐานวิชาชีพด้านทรัพยากรมนุษย์
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนตามมาตรฐานวิชาชีพด้านทรัพยากรมนุษย์

3. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนตามมาตรฐานวิชาชีพด้าน
ทรัพยากรมนุษย์

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนตามมาตรฐานวิชาชีพด้าน
ทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคใต้ตอนบนมีสมมติฐานการวิจัย
ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของ
บุคลากรสายสนับสนุนมีความแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร
สายสนับสนุนตามมาตรฐานวิชาชีพด้านทรัพยากรมนุษย์และสังเคราะห์ออกมาเป็น
กรอบเนื้อหาในการวิจัย 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความรู้ 2) ด้านทักษะ และ 3) ด้าน
คุณลักษณะ

ขอบเขตของประชากรและขอบเขตด้านสถานที่

ประชากร

ประชากร (Population) เป็นบุคลากรสายสนับสนุนปฏิบัติงานในสำนักงาน
คณบดีของมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภาคใต้ตอนบน 3 แห่ง จำนวน 230 คน รายละเอียด
ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภาคใต้ตอนบน

ที่	สถาบัน	จำนวน
1	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี	122
2	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	49
3	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช	60
รวมทั้งหมด		230

ขอบเขตด้านสถานที่

มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคใต้ตอนบน 3 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช และมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณใช้ประชากรทั้งหมดจำนวน 230 คน

กลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ หัวหน้าสำนักงานคณบดีของมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภาคใต้ตอนบนจำนวน 6 คน เก็บข้อมูล การโดยสัมภาษณ์หัวหน้าสำนักงาน มหาวิทยาลัยละ 2 คน คัดเลือกจากจำนวนบุคลากรในสำนักงาน คือสำนักงานที่มีจำนวนบุคลากรมากที่สุด จำนวน 1 คน และสำนักงานที่มีจำนวนบุคลากรน้อยที่สุดจำนวน 1 คน โดยวิธีการแบบเฉพาะเจาะจงและการแบ่งสัดส่วน รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนหัวหน้าสำนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภาคใต้ตอนบนแสดงจำนวนของแต่ละหน่วยงาน

ที่	สถานศึกษา	จำนวน (คน)
1	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี	1
	คณะวิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี	1
2	คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	1
	คณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	1
3	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช	1
	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช	1
	รวม	6

ทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมประกอบไปด้วย แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

แนวคิดในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการให้การศึกษา การฝึกอบรม เพื่อให้พนักงานมีความสามารถในการทำงาน นอกจากการให้การศึกษาและการฝึกอบรม จำเป็นต้องมีการพัฒนาสายอาชีพ การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อให้พนักงานทั้งปัจเจกบุคคลและกลุ่มบุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่องค์กรมุ่งหวัง และผู้บริหารจำเป็นต้องมีความเข้าใจในเครื่องมือในการพัฒนาพนักงานไม่ว่าจะเป็นการศึกษา การฝึกอบรม การจัดการอาชีพ และการจัดการ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2558)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ปฏิบัติงานเพื่อสร้างความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์กร และพร้อมจะทำงานท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบันได้ (โชติ บดีรัฐ, 2558) นอกจากนี้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่ผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ใช้ในการจัดการบุคลากรในองค์กร ตั้งแต่การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ให้มีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ กำหนดวิธีการในการสรรหา การคัดเลือกเพื่อให้ได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานกับองค์กร และมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ทันกับสภาพแวดล้อมการแข่งขัน (กัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล, 2557)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สรุปความหมายได้ว่าเป็นกระบวนการด้านทรัพยากรมนุษย์ การให้การศึกษา การฝึกอบรม การพัฒนางานสายอาชีพ และการประเมินผลการปฏิบัติงานองค์กรเพื่อให้พนักงานทั้งในฐานะบุคคลสามารถปฏิบัติงานตามที่องค์กรมุ่งหวัง โดยมุ่งให้บุคลากรได้พัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถทั้งพฤติกรรม และทัศนคติ

2. หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการนำศักยภาพของแต่ละบุคคลมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสร้างให้แต่ละบุคคลเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ตลอดจนเกิดความตระหนักในคุณค่าของตนเอง เพื่อนร่วมงานและองค์กร โดยมีหลักการ 5 ประการ ดังนี้ (พลอย สืบวิเศษ, 2561)

- 1) มนุษย์มีศักยภาพพัฒนาให้เพิ่มพูนขึ้นได้ ทั้งด้านความรู้ ด้านทักษะเจตคติ
- 2) การพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ควรเป็นกระบวนการต่อเนื่อง
- 3) วิธีการการพัฒนาทรัพยากรต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะองค์การ
- 4) จัดให้มีระบบการประเมินการพัฒนาความสามารถของบุคลากรเป็นระยะ
- 5) องค์การจะต้องจัดระบบทะเบียนบุคลากรให้เป็นปัจจุบัน

จากข้อความข้างต้น สรุปได้ว่ากิจกรรมที่สำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นประกอบไปด้วย คือ ระบบการฝึกอบรม ระบบการศึกษา ระบบการพัฒนา และระบบการเรียนรู้ซึ่งแต่ละระบบมีความสัมพันธ์กับองค์ความรู้ในวิทยาการต่าง ๆ

3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างมาตรฐานวิชาชีพด้านทรัพยากรมนุษย์

อาชีพ (Career) คือ การทำกิจกรรม การทำงาน การประกอบอาชีพที่ไม่เป็นโทษ ต่อสังคม มีรายได้ตอบแทนอาศัยแรงงาน ความรู้ ทักษะ อุปกรณ์ เครื่องมือวิธีการที่ แตกต่างกันหรือเป็นความต่อเนื่องของทัศนคติและพฤติกรรม (กล้าหาญ ณ น่าน, 2559)

การสร้างมาตรฐานวิชาชีพด้านทรัพยากรมนุษย์ คือ การวางแผนอาชีพของ บุคคล ซึ่งจะช่วยให้บุคคลสามารถเข้าใจและพยายามที่จะควบคุมชีวิตการทำงานของ ตนเอง โดยบุคคลนั้นสามารถได้รับความช่วยเหลือจากที่ปรึกษา ผู้บังคับบัญชา หรือ บุคคลอื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร มุ่งเน้นการวางแผนอาชีพส่วนบุคคล (De Simone and Werner, 2012)

การกำหนดมาตรฐานวิชาชีพการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ ประกอบด้วย การกำหนดองค์ความรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ทั้งด้านความรู้ ทักษะ และสมรรถนะ (HR Competency Model) โดยศึกษาเปรียบเทียบจากหลักวิชาการ แนวทางของ PMAT, LPMA, CLPD และการศึกษา Hay Group และสำนักงาน ก.พ. ซึ่งกำหนดเป็น 3 ส่วน ดังนี้ (สำนักมาตรฐานและทดสอบฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน, 2554)

- 1) ความรู้ เช่น การวางแผนกำลังคน การสรรหาและเลือกสรร
- 2) ทักษะ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ การใช้ภาษา
- 3) คุณลักษณะ เช่น ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ การบริการที่ดี

การสร้างมาตรฐานวิชาชีพด้านทรัพยากรมนุษย์ สรุปได้ว่าเป็นกระบวนการ ความก้าวหน้าในการทำงานที่กำหนดเป็นแบบแผนของประสบการณ์ทำงาน และใช้เป็น แนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณสมบัติและประสบการณ์ตามท้องที่ความต้องการ ในช่วงชีวิตการทำงาน การพัฒนาอาชีพ มาตรฐานวิชาชีพการบริหารทรัพยากรบุคคล ภาครัฐได้กำหนดองค์ความรู้ ของผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ทั้งใน ด้านความรู้ ทักษะ และสมรรถนะ

4. หลักการสร้างมาตรฐานวิชาชีพด้านทรัพยากรมนุษย์

De Simone & Werner (2012) ศึกษา หลักการสร้างมาตรฐานวิชาชีพด้านทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วยกิจกรรมดังนี้ 1) การตระหนักถึงตนเอง โอกาสข้อจำกัดทางเลือก และผลที่ตามมา 2) การระบุเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับอาชีพ 3) การเขียนโครงการที่เกี่ยวข้องกับงาน

การกำหนดมาตรฐานวิชาชีพการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ

การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ (Personnel Administration) หมายถึง การให้การศึกษาในอันที่จะส่งเสริมกลุ่มความรู้ความสามารถความถนัดและทักษะของบุคลากร (Competency) ทั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะพัฒนาศักยภาพของคนในองค์กรให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้นทั้งในด้านความรู้ความสามารถความชำนาญ และประสบการณ์มีความคิดที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเสริมสร้างความรู้ประสบการณ์ตลอดจนแนวคิดต่าง ๆ ให้บุคลากรในระดับนี้สูงขึ้น
ที่มา : สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

การวิจัยครั้งนี้สรุปความหมายของกลุ่มความรู้ความสามารถความถนัดและทักษะของบุคลากร คือ ลักษณะเฉพาะของบุคคลที่ซ่อนอยู่ภายในที่สามารถนำมาใช้ในการสร้างผลการทำงานที่ดี ตามที่ได้รับมอบหมาย คุณลักษณะที่มองเห็นได้ชัดเจน คือ กลุ่มความสามารถ ด้านความรู้ และทักษะ เป็นสิ่งที่พัฒนาง่าย แต่ยากต่อการวัดและพัฒนา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ด้านการพัฒนาบุคลากร

สุพัตรา ธัญน้อม (2555) ศึกษาความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสามารถปฏิบัติงานและตลอดจนมีทัศนคติ และพฤติกรรมที่ดี เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงการสร้างและส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศของการเรียนรู้ในองค์กร การถ่ายโอนข้อมูลและประสบการณ์ของ

พนักงาน รวมถึงการให้คำปรึกษาในการพัฒนาสายอาชีพ (Career Development) ให้กับพนักงาน ทั้งนี้หนึ่งในวิธีการจูงใจบุคลากรที่องค์กรจัดเตรียมไว้ให้แก่บุคลากรที่ได้รับการพัฒนา นั่นก็คือโอกาสในความก้าวหน้าในงานหรืออาชีพ ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคใต้ ตอนบนอยู่ในระดับมาก ในขณะที่บุษบา สติปัญญา (2553) ศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความต้องการพัฒนาตนเอง ดังนี้ 1) ด้านการศึกษาต่อบุคลากรสายสนับสนุนมีความต้องการพัฒนาตนเอง ต้องการให้หน่วยงานส่งเสริมสนับสนุนด้านการศึกษาต่อ 2) ด้านการฝึกอบรมบุคลากรสายสนับสนุนให้มีความรู้ ความสามารถในการใช้ทักษะโปรแกรมเฉพาะด้าน 3) ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง และบุคลากรสายสนับสนุนมีความต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานอย่างเป็นกันเอง

ด้านมาตรฐานวิชาชีพ

จุฑามาส แสงอาวุธ และคณะ (2551) ศึกษาสภาพการดำเนินการพัฒนาของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รูปแบบการพัฒนาของบุคลากรสายสนับสนุนที่ดำเนินงานผ่านหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกจะมีด้วยกัน 4 รูปแบบ คือ การประชุมอบรม/สัมมนา การศึกษาดูงานในการประชุมในเทศ และการศึกษาต่อ โดยรูปแบบที่บุคลากรเห็นว่าจำเป็นและเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ การประชุมอบรมสัมมนา โครงการ/กิจกรรมส่วนใหญ่ที่บุคลากรเข้ารับการพัฒนาเป็นการพัฒนาความรู้ที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานตามสายงานมากกว่าการพัฒนาทักษะและสมรรถนะของบุคลากร สำหรับรูปแบบการพัฒนาที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ดำเนินการเอง พบว่าการพัฒนาตนเองด้วยวิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงานมากที่สุด รองลงมาคือศึกษาจากตำรา ระเบียบข้อบังคับต่างๆ การสอนงานโดยผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลอื่น ๆ การศึกษาจากคู่มือการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานหัวหน้ากลุ่มงาน และหัวหน้างานมีความเห็นตรงกันว่าบุคลากรสายสนับสนุนมีความจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพอยู่

ในระดับมากที่สุดซึ่งมี 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความรู้ความเข้าใจ 2) ด้านทักษะในการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบ 3) ด้านแนวคิดวิธีการขั้นตอนการทำงานการพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพด้านการวางแผนในการวิเคราะห์งานความสามารถในการแก้ไขปัญหาการคิดอย่างเป็นระบบ และด้านแนวคิดวิธีการขั้นตอนในการทำงานและพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยมุ่งศึกษาการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนตามมาตรฐานวิชาชีพด้านทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคใต้ตอนบน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ทั้งหมดมี 3 ตอน จำนวน 40 ข้อ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานับสถานภาพ จำนวนทั้งหมด 9 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนสู่มาตรฐานวิชาชีพด้านทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านคุณลักษณะ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนสู่มาตรฐานวิชาชีพด้านทรัพยากรมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภาคใต้ตอนบน โดยเป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเพิ่มเติม

แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนสู่มาตรฐานวิชาชีพด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยวิธีวิเคราะห์เชิงพรรณนา

3. หาคุณภาพของเครื่องมือ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 3 คน ด้านสังคมศาสตร์ 1 คน และด้านภาษาไทย 1 คน เป็นผู้ตรวจสอบเครื่องมือ และปรับแก้ตามคำแนะนำ
4. เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ระหว่างเดือน สิงหาคม-กันยายน พ.ศ. 2562 สัมภาษณ์หัวหน้าสำนักงาน เดือนกันยายน พ.ศ. 2562

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ที่ปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ
2. ผู้วิจัยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{\mu}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) สำหรับการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นโดยรวมของบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test แบบสองหาง (Two-tailed t-test) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นอันเนื่องมาจากปัจจัยส่วนบุคคลที่มีกลุ่มประชากร 1 คู่ ได้แก่ เพศ และประเภทของบุคลากร โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสถิติ F-test เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระยะเวลาในการทำงานและสถานภาพบุคลากร โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สำหรับกรณีที่มีความแตกต่างระหว่างระดับความคิดเห็นอันเนื่องมาจากปัจจัยส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จะใช้วิธีการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post – hoc Comparison) โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีแบบเชฟเฟ (Scheffe) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความคิดเห็นโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทั้งนี้ใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์ในการคำนวณ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยนำเสนอตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ตามมาตรฐานวิชาชีพด้านทรัพยากรมนุษย์กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคใต้ ตอนบนสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนตามมาตรฐานวิชาชีพด้านทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคใต้ตอนบน พบว่า โดยภาพรวมความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน

สมรรถนะในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{\mu}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)	แปลผล
ด้านความรู้	3.86	0.60	มาก
ด้านทักษะ	4.16	0.58	มาก
ด้านคุณลักษณะ	4.30	0.56	มาก
รวม	4.10	0.58	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{\mu}$) = 4.10, (σ) = 0.58) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า สมรรถนะในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าคะแนนด้านคุณลักษณะมากที่สุด ($\bar{\mu}$) = 4.30, (σ) = 0.56) รองลงมา คือ ด้านทักษะ ($\bar{\mu}$) = 4.16, (σ) = 0.58) และน้อยที่สุด คือ ด้านความรู้ ($\bar{\mu}$) = 3.86, (σ) = 0.60)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนด้านความรู้เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับในการทำงาน

ด้านความรู้	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ความรู้เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับในการทำงาน	4.11	0.73	มาก
1) ความรู้ในการอธิบายตอบข้อซักถามให้กับผู้รับบริการ			
2) ความรู้ในการวางแผนและจัดลำดับขั้นตอนของระบบงานให้เกิดประสิทธิภาพ	4.11	0.70	มาก
3) ความรู้ในการริเริ่มในการหาและพัฒนาเครื่องมือใหม่ๆ มาใช้ในองค์กร	3.95	0.71	มาก
4) ความรู้เกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศที่เกี่ยวข้องกับงาน	3.94	0.70	มาก
รวม	4.02	0.58	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนด้านความรู้เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับในการทำงาน พบว่า โดยภาพรวม ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{\mu}$) = 4.02, (σ) = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับความรู้ในการอธิบายตอบข้อซักถามให้กับผู้รับบริการ ($\bar{\mu}$) = 4.11, (σ) = 0.73) และความรู้ในการวางแผนและจัดลำดับขั้นตอนของระบบงานให้เกิดประสิทธิภาพ ($\bar{\mu}$) = 4.11, (σ) = 0.70) มีค่าคะแนนมากที่สุด รองลงมา คือ ความรู้ในการริเริ่มในการหาและพัฒนาเครื่องมือใหม่ๆ มาใช้ในองค์กร ($\bar{\mu}$) = 3.95, (σ) = 0.71) และน้อยที่สุด คือ ความรู้เกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศที่เกี่ยวข้องกับงาน ($\bar{\mu}$) = 3.94, (σ) = 0.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนด้านความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยี

ด้านความรู้	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยี	4.06	0.68	มาก
1) ความรู้และความเข้าใจหลักการทำงานของระบบข้อมูลสารสนเทศ			
2) ความรู้ในการตรวจสอบ และรวบรวมปัญหา ตรวจสอบ ให้คำแนะนำได้เบื้องต้นเกี่ยวกับระบบข้อมูลสารสนเทศ	3.98	0.78	มาก
3) ความรู้ในการปรับปรุง ถ่ายทอด พัฒนาการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.86	0.83	มาก
4) ความรู้ในการวางแผนจัดสรรระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเพียงพอต่อการใช้งานของทรัพยากรบุคคล	3.80	0.87	มาก
รวม	3.92	0.71	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนด้านความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{\mu}$) = 3.92, (σ) = 0.71) เพื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจหลักการทำงานของระบบข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{\mu}$) = 4.06, (σ) = 0.68) มากที่สุด รองลงมา คือ ความรู้ในการตรวจสอบ และรวบรวมปัญหา ตรวจสอบให้คำแนะนำได้เบื้องต้นเกี่ยวกับระบบข้อมูลสารสนเทศ (" $\bar{\mu}$ ") 3.98, (σ) = 0.78) และน้อยที่สุด คือ ความรู้ในการวางแผนจัดสรรระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเพียงพอต่อการใช้งานของทรัพยากรบุคคล (" $\bar{\mu}$ ") = 3.80, (σ) = 0.87)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนด้านความรู้เกี่ยวกับงบประมาณ

ด้านทักษะ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ความรู้เกี่ยวกับงบประมาณ	3.71	0.91	มาก
1) ความรู้ในการอธิบายหลักการบริหารจัดการงบประมาณและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	3.65	0.89	มาก
2) ความรู้ ความเข้าใจในการใช้งบประมาณจัดโครงการรวมถึงให้คำแนะนำผู้อื่นได้อย่าง ถูกต้อง แม่นยำ	3.60	0.97	มาก
3) ความรู้ในการกำหนดนโยบายการบริหารงบประมาณ และเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับผู้อื่น	3.61	0.93	มาก
4) ความรู้ในการตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดของการจัดทำงบประมาณ			
รวม	3.64	0.84	มาก
รวมทั้งหมด	3.86	0.60	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนด้านความรู้เกี่ยวกับงบประมาณ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{\mu}$) = 3.64, (σ) = 0.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ในการอธิบายหลักการบริหารจัดการงบประมาณและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องมากที่สุด ($\bar{\mu}$) = 3.71, (σ) = 0.91) รองลงมาคือ มีความรู้ ความเข้าใจในการใช้งบประมาณจัดโครงการรวมถึงให้คำแนะนำผู้อื่นได้

อย่างถูกต้อง แม่นยำ ($\bar{\mu}$) = 3.65, (σ) = 0.89) และมีความรู้ในการตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดของการจัดทำงบประมาณน้อยที่สุด ($\bar{\mu}$) = 3.61, (σ) = 0.93)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนด้านทักษะการสื่อสาร

ด้านทักษะ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ทักษะการสื่อสาร 1) ทักษะสื่อสารด้วยการพูดและตอบคำถามเบื้องต้นได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ	4.32	0.71	มาก
2) รู้ขั้นตอนของการสื่อสารมีความตั้งใจและความเข้าใจการยอมรับ นำไปสู่การปฏิบัติให้ตรงตามเป้าหมายของการส่งสารได้ให้เกิดประสิทธิภาพ	4.29	0.66	มาก
3) สื่อสารอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจ	4.31	0.66	มาก
4) แสดงความสนใจด้วยท่าทีในการกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.28	0.66	มาก
รวม	3.86	0.60	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านทักษะการสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{\mu}$) = 3.86, (σ) = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะสื่อสารด้วยการพูดและตอบคำถามเบื้องต้นได้อย่างถูกต้อง แม่นยำมากที่สุด ($\bar{\mu}$) = 4.32, (σ) = 0.71) รองลงมาคือ รู้ขั้นตอนของการสื่อสารมีความตั้งใจ และความเข้าใจการยอมรับ นำไปสู่การปฏิบัติให้ตรงตามเป้าหมายของการส่งสารให้เกิดประสิทธิภาพ ($\bar{\mu}$) = 4.29, (σ) = 0.66) และ

แสดงความสนใจด้วยท่าทีในการกระตือรือร้นในการให้บริการน้อยที่สุด ($\bar{\mu}$) = 4.28, (σ) = 0.66)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนด้านทักษะการจัดการงานเอกสาร

ด้านทักษะ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ทักษะการจัดการงานเอกสาร			
1) ทักษะในการวางแผน จัดสรรการใช้ทรัพยากร ได้อย่างเพียงพอ และควบคุมติดตามการให้บริการ	4.17	0.70	มาก
2) ทักษะรวบรวมปัญหา สามารถแก้ไข ปัญหาเบื้องต้นได้ รวมทั้งติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.20	0.73	มาก
3) ทักษะในการออกแบบระบบในการจัดเก็บเอกสารการจำแนกเอกสารโดยวิธีการที่ทันสมัยมาใช้ในองค์กร	4.09	0.75	มาก
4) มีทักษะในการให้คำปรึกษา แนะนำในเรื่องของงานเอกสารได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	4.28	0.66	มาก
รวม	4.13	0.63	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ทักษะการสื่อสารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{\mu}$) = 4.13, (σ) = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะในการวางแผน จัดสรรการใช้ทรัพยากร ได้อย่างเพียงพอ และควบคุม ติดตามการให้บริการมากที่สุด ($\bar{\mu}$) = 4.17, (σ) = 0.70) รองลงมา คือ ทักษะรวบรวมปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ รวมทั้งติดต่อ

ประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{\mu}$) = 4.20, (σ) = 0.73) และมีทักษะในการให้คำปรึกษา แนะนำในเรื่องของงานเอกสารได้อย่างถูกต้องแม่นยำน้อยที่สุด ($\bar{\mu}$) = 4.28, (σ) = 0.66

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านทักษะการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

ด้านทักษะ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ทักษะการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล	4.07	0.80	มาก
1) ทักษะในการอธิบายถึงรายละเอียดการสืบค้น และจัดเตรียมข้อมูล	4.05	0.75	มาก
2) ทักษะในการแยกข้อมูลเบื้องต้น และให้คำแนะนำเกี่ยวกับแหล่งสืบค้นข้อมูล	4.06	0.82	มาก
3) ทักษะในการเสนอแนวทางวิธีการใหม่ ๆ ในการสืบค้นข้อมูลมาใช้ในองค์กร	4.03	0.78	มาก
4) ท่านมีทักษะในการให้คำปรึกษาดูตาม ตรวจสอบผลการสืบค้นข้อมูล	4.05	0.70	มาก
รวม	4.05	0.70	มาก
รวมทั้งหมด	4.16	0.58	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านทักษะการสื่อสารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{\mu}$) = 4.05, (σ) = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะในการอธิบายถึงรายละเอียดการสืบค้น และจัดเตรียมข้อมูลมากที่สุด ($\bar{\mu}$) = 4.07, (σ) = 0.80) รองลงมา คือ ทักษะในการแยกข้อมูลเบื้องต้น และให้คำแนะนำเกี่ยวกับแหล่งสืบค้นข้อมูล ($\bar{\mu}$) = 4.05, (σ) = 0.75)

และมีทักษะในการให้คำปรึกษา ติดตาม ตรวจสอบผลการสืบค้นข้อมูลน้อยที่สุด
 $(\bar{\mu}) = 4.03, (\sigma) = 0.78$

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน
 ด้านคุณลักษณะความละเอียดรอบคอบ

ด้านคุณลักษณะ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ความละเอียดรอบคอบ	4.19	0.72	มาก
1) ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน แม่นยำในงานที่เกี่ยวข้อง			
2) ให้คำปรึกษาและแนะนำผู้อื่นถึงแนว ทางการตรวจสอบงาน	4.14	0.71	มาก
3) มีความละเอียดถี่ถ้วนในการปฏิบัติตาม ขั้นตอนการปฏิบัติงานกฎ ระเบียบที่วาง ไว้	4.22	0.73	มาก
4) สามารถค้นหาและวางแผนป้องกัน ข้อผิดพลาดในงานที่เกี่ยวข้องให้เกิด ประสิทธิภาพ	4.23	0.73	มาก
รวม	4.19	0.63	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ
 ระดับสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านคุณลักษณะความละเอียดรอบคอบใน
 ภาพรวมอยู่ในระดับมาก $(\bar{\mu}) = 4.19, (\sigma) = 0.73$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อเรียงลำดับจากมากไป
 นาน้อย โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน แม่นยำในงาน
 ที่เกี่ยวข้องมากที่สุด $(\bar{\mu}) = 4.19, (\sigma) = 0.72$ รองลงมา คือ ให้คำปรึกษาและแนะนำ

ผู้อื่นถึงแนวทางการตรวจสอบงาน ($\bar{\mu}$) = 4.14, (σ) = 0.71 และสามารถค้นหาและวางแผนป้องกันข้อผิดพลาดในงานที่เกี่ยวข้องให้เกิดประสิทธิภาบน้อยที่สุด ($\bar{\mu}$) = 4.23, (σ) = 0.73

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านคุณลักษณะการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

ด้านคุณลักษณะ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	4.24	0.69	มาก
1) ศึกษาความรู้ ติดตามข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานอยู่เป็นประจำ	4.24	0.72	มาก
2) จัดสรรเวลาในการเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนความรู้ข้อมูลข่าวสาร	4.20	0.72	มาก
3) สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลข่าวสารและถ่ายทอดประสบการณ์ในสายงานตนเองและสายงานอื่นกับผู้อื่น	4.17	0.75	มาก
4) คิดค้นพัฒนาวิธีการทำงาน ถ่ายทอดประสบการณ์ และช่วยเหลือผู้อื่น	4.17	0.75	มาก
รวม	4.21	0.63	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านคุณลักษณะการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{\mu}$) = 4.12, (σ) = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาความรู้ ติดตามข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานอยู่เป็นประจำมากที่สุด ($\bar{\mu}$) = 4.24, (σ) = 0.69) รองลงมา คือ จัดสรรเวลาในการเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนความรู้ข้อมูลข่าวสาร

$(\bar{\mu}) = 4.24$, $(\sigma) = 0.72$ และคิดค้นพัฒนาวิธีการทำงาน ถ่ายทอดประสบการณ์ และช่วยเหลือผู้อื่นน้อยที่สุด $(\bar{\mu}) = 4.17$, $(\sigma) = 0.75$

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนตามด้านคุณลักษณะมนุษย์สัมพันธ์

ด้านคุณลักษณะ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
มนุษย์สัมพันธ์	4.23	0.73	มาก
1) มีการแนะนำตนเองและทำความรู้จักกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน	4.23	0.73	มาก
2) มีการวางแผนจัดกิจกรรม และสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลภายนอก	4.27	0.77	มาก
3) สามารถให้คำแนะนำผู้อื่นถึงวิธีการสร้างสัมพันธ์ภาพและทำความรู้จักกับผู้อื่นได้	4.33	0.73	มาก
4) มีการยิ้มแย้มแจ่มใสและให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการและคนทั่วไป	4.47	0.65	มาก
รวม	4.32	0.61	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนด้านคุณลักษณะมนุษย์สัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก $(\bar{\mu}) = 4.32$, $(\sigma) = 0.61$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการแนะนำตนเองและทำความรู้จักกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำงานมากที่สุด $(\bar{\mu}) = 4.23$, $(\sigma) = 0.73$ รองลงมา คือ มีการวางแผนจัดกิจกรรม และสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลภายนอก $(\bar{\mu}) = 4.27$, $(\sigma) = 0.77$ และมีการยิ้มแย้มแจ่มใสและให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการและคนทั่วไปน้อยที่สุด $(\bar{\mu}) = 4.17$, $(\sigma) = 0.75$

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านคุณลักษณะจิตสำนึกในการบริการ

ด้านคุณลักษณะ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
จิตสำนึกในการบริการ	4.49	0.62	มาก
1) ท่านมีการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ			
2) ท่านได้แสดงพฤติกรรม ท่าทาง คำพูด และน้ำเสียงที่เหมาะสม	4.46	0.66	มาก
3) ท่านสามารถปรับปรุงขั้นตอนและวิธีการให้บริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจ	4.49	0.64	มาก
4) ท่านได้ปรับเปลี่ยนวิธีการ เสนอแนวทางพัฒนา และให้คำแนะนำผู้อื่น	4.47	0.72	มาก
รวม	4.47	0.59	มาก
รวมทั้งหมด	4.30	0.55	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านคุณลักษณะจิตสำนึกในการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{\mu}$) = 4.47, (σ) = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการบริการที่ดี และมีประสิทธิภาพมากที่สุด ($\bar{\mu}$) = 4.49, (σ) = 0.62) รองลงมา คือ แสดงพฤติกรรม ท่าทาง คำพูด และน้ำเสียงที่เหมาะสม ($\bar{\mu}$) = 4.46, (σ) = 0.66) และได้ปรับเปลี่ยนวิธีการ เสนอแนวทางพัฒนา และให้คำแนะนำผู้อื่นน้อยที่สุด ($\bar{\mu}$) = 4.47, (σ) = 0.72)

2. วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 : เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุน รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนตามมาตรฐานวิชาชีพด้านทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคใต้ตอนบน

สมรรถนะในการทำงาน	เพศ				T - test	Sig.
	ชาย		หญิง			
	($\bar{\mu}$)	(σ)	($\bar{\mu}$)	(σ)		
1. ด้านความรู้	3.84	0.60	3.87	0.61	-0.25	0.79
2. ด้านทักษะ	4.09	0.56	4.18	0.58	-1.02	0.30
3. ด้านคุณลักษณะ	4.28	0.59	4.30	0.54	-0.25	0.79
รวม	4.07	0.53	4.12	0.53	-0.55	0.57

*Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.10 สรุปผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนต่อสมรรถนะในการทำงานตามมาตรฐานวิชาชีพด้านทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคใต้ตอนบน จำแนกตามสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคใต้ตอนบนที่มีระดับอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพบุคลากร และสถาบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบุคลากรที่มีเพศ และระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงานไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ พบว่าระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลทางความคิดเห็นที่แตกต่างกันในด้านความรู้และสถานภาพของบุคลากร

3. วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อหาแนวทางการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนตามมาตรฐานวิชาชีพด้านทรัพยากรมนุษย์

จากการสัมภาษณ์คณบดีและหัวหน้าสำนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

จำนวน 6 คน พบว่า แนวทางการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนตามมาตรฐานวิชาชีพด้าน
ทรัพยากรมนุษย์ใน 3 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านความรู้ ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 6 คน มีการเสนอแนวทางไปในทิศทาง
เดียวกัน คือ ควรให้ความรู้แก่บุคลากรสายสนับสนุนเกี่ยวกับระเบียบ ประกาศ แนว
ปฏิบัติในการทำงาน โดยเฉพาะงานพัสดุ งบประมาณที่จำเป็นต้องอาศัยความถูกต้องในการ
ใช้กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน

3.2 ด้านทักษะ ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 6 คน มีการเสนอแนวทางที่แตกต่างกันใน
งานบริการ ได้แก่ การควบคุมอารมณ์ พุดจาสุภาพ มั่นใจในข้อมูล มีไหวพริบที่ดี สามารถ
แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ ทั้งการเขียน พุด อ่าน
สื่อสาร การสื่อสารที่ดีและพุดให้ผู้รับบริการเข้าใจในข้อสงสัย พุดจาด้วยน้ำเสียงอ่อนโยน

3.3 ด้านคุณลักษณะ ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 6 คน มีการเสนอแนวทางในการพัฒนา
คุณลักษณะไปในทิศทางเดียวกัน คือ ด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ และ
แนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะด้านอื่นๆ ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ควรมีจิตสาธารณะในการ
ให้บริการ มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ให้ความเอาใจใส่ต่อผู้ที่มาติดต่อ
ราชการ

อภิปรายผล

สมรรถนะในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
ภาคใต้ตอนบน ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
บุคลากรสายสนับสนุนที่มีอายุระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ สถานภาพ และสถาบัน
แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคใต้ตอนบนให้ความสำคัญ
กับการบริหารทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานเป็นอย่างมาก
จึงส่งผลให้คุณลักษณะในภาพรวมของบุคลากรสายสนับสนุนอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้อง
กับงานวิจัยของสุธีรา ใจดี (2551), จุฑามาส แสงอาวุธ และคณะ (2551), บุชบา

สทธิปัญญา (2553) ที่พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนมีความจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความรู้ความเข้าใจ 2) ด้านทักษะในการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบ 3) คุณลักษณะ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานโดดเด่นในองค์กรนั้นก็คือการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน การบริการที่ดี การส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องและการทำงานเป็นทีมและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของด่วนนุรีจันทร์ สุริยะและคณะ (2559) ศึกษาสมรรถนะหลักของบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายกองการศึกษา กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหมาก จังหวัดพัทลุง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะหลักของบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายกองการศึกษาในองค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษา 2) เปรียบเทียบระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายกองการศึกษา กับปัจจัยส่วนบุคคล 3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายกองการศึกษา กับปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-Test และค่า F-Test ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรปฏิบัติงานฝ่ายกองการศึกษา มีระดับสมรรถนะหลัก โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายกองการศึกษาที่มีประสบการณ์ในการอบรมและการเรียนรู้ต่างกันมีระดับสมรรถนะหลัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

แนวทางการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนตามมาตรฐานวิชาชีพด้านทรัพยากรมนุษย์กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคใต้ตอนบน ดังนี้ 1) มหาวิทยาลัยควรมีระบบการบริหารจัดการการเรียนรู้ที่เป็นอัตโนมัติจากหัวข้อของการเรียนรู้ต่างๆ ที่ทันสมัยและมีระบบการรายงานผลการเรียนรู้ให้ผู้บริหารทราบ 2) มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานเป็นทีม มีสถานที่ปรึกษาหารือของทีมน้อยไม่เป็นทางการ รวมถึงมีเวลาที่จะให้สมาชิกในทีมได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการทำงานซึ่งกันและกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรศักดิ์ เอี่ยมศรี (2553) พบว่า ควรมีการวางแผนการพัฒนาบุคลากรที่เป็นระบบ โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรเทศบาลตำบลวงษ์อู่เข้า

มามีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ความจำเป็นและนำแผนพัฒนาบุคลากรไปใช้อย่างจริงจัง พร้อมกับให้มีการติดตามและประเมินผลการพัฒนาบุคลากร

บทสรุปและข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนตามมาตรฐานวิชาชีพด้าน
ทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคใต้ตอนบน

1. มหาวิทยาลัยควรมีระบบการบริหารจัดการการเรียนรู้ที่เป็นอัตโนมัติจาก
หัวข้อของการเรียนรู้ต่างๆ ที่ทันสมัยและมีระบบการรายงานผลการเรียนรู้ให้ผู้บริหาร
ทราบ

2. มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานเป็นทีม มีสถานที่
ปรึกษาหารือของที้อย่างไม่เป็นทางการ รวมถึงมีเวลาที่จะให้สมาชิกในทีมได้แลกเปลี่ยน
เรียนรู้กระบวนการทำงานซึ่งกันและกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะข้อคิดเห็นดังนี้การศึกษาข้อมูลการ
พัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนตามมาตรฐานวิชาชีพด้านทรัพยากรมนุษย์ภูมิภาคอื่นๆ
เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงาน และนำมาเป็นแนวทางใน
การพัฒนาเพื่อเป็นโมเดลให้กับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กัลยารัตน์ ชีระธนชัยกุล. (2557). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์* (พิมพ์ครั้งที่ 1). ปัญญาชน.
- กล้าหาญ ณาน.(2555). *อิทธิพลของคุณลักษณะงานบุคคลิกภาพและความพึงพอใจในงานที่มีต่อ การปรับตัวในการทำงานสำหรับการเข้าสู่ตลาดแรงงานของบัณฑิตใหม่*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี].
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2557). *การบริหารทรัพยากรบุคคล* (พิมพ์ครั้งที่ 2). โปกส์มีเดีย แอนด์ พับลิชซิง.
- จุฑามาส แสงอาวุธ และพรนิภา จินดา. (2551).*แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี*. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี.
- โชติ บดีรัฐ. (2558).*เทคนิคการบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 1). สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พลอย สิบวิเศษ. (2556). *การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรภาครัฐ*. คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พลอย สิบวิเศษ. (2561). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ : บทเรียนแบบองค์รวมและการประยุกต์ใช้กับแนวคิดที่หลากหลาย*. รัตน์ไตร.
- บุษบา สติรปัญญา. (2553). *ความต้องการพัฒนาดตนเองของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. <http://www.research.mutt.ac.th/wp-content/pdf>.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2561). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ : แนวทางใหม่*. ปัญญาชน.

- มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. (2561). *ความเป็นมาของมหาวิทยาลัย*.
<http://www.sru.ac.th/index.php>.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช. (2561). *ความเป็นมาของมหาวิทยาลัย*.
<https://www.nstru.ac.th/th>.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (2561). *ความเป็นมาของมหาวิทยาลัย*.
<http://www.pkru.ac.th/th/>.
- สมนึก ลิ้มอารีย์. (2552). *การศึกษาสมรรถนะหลักของบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 3. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย*.
- สุพัตรา ธีญ์นอม. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาโรงเรียนลาซาล.วารสารมหาวิทยาลัยบูรพา,8(3), 75-87*.
- สุธีรา ใจดี. (2551). *บทบาทสำนักงานท้องถิ่นจังหวัดเชียงใหม่ในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุรศักดิ์ เอี่ยมศรี. (2553). *แนวทางการพัฒนาบุคลากรของเทศบาลตำบลวงษ์ อำเภอฟาร์มโพธิ์ จังหวัดพิษณุโลก*. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักมาตรฐานและทดสอบฝีมือแรงงานกระทรวงแรงงาน. (2554). *การพัฒนาฝีมือแรงงาน*. <http://www.dsd.go.th/DSD/Home/dsd2559>.
- ถ้วนบุรีชัยน์ สุริยะบุญนิกาลคณะ. (2558) *การศึกษาสมรรถนะหลักของ บุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายกองการศึกษา : กรณีศึกษาของค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหมาก จังหวัดพัทลุง*. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- De Simone, R. L. and Werner M. (2012). *Human Resource Developemnt, 6^(th) edition*. south-western Cengage tearning.

บุคลากรกรม

ชนิษฐา วิโรจสงคราม หัวหน้าสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ผู้ให้สัมภาษณ์). ชุดินันท์ วิเศษโชค (ผู้สัมภาษณ์) ที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2562.

ยรรยง ศรีฟ้า หัวหน้าสำนักงานคณบดีคณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศึกษา (ผู้ให้สัมภาษณ์). ชุดินันท์ วิเศษโชค (ผู้สัมภาษณ์) ที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2562.

รศ.ประภาศรี อึ้งกุล คณบดีคณะวิทยาการจัดการ (ผู้ให้สัมภาษณ์). ชุดินันท์ วิเศษโชค (ผู้สัมภาษณ์) ที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. เมื่อวันที่ 26 กันยายน 2562.

กัลยา ไอยรา หัวหน้าสำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์ (ผู้ให้สัมภาษณ์). ชุดินันท์ วิเศษโชค (ผู้สัมภาษณ์) ที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. เมื่อวันที่ 26 กันยายน 2562.

เตือนใจ คชภูมิ หัวหน้าสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ผู้ให้สัมภาษณ์). ชุดินันท์ วิเศษโชค (ผู้สัมภาษณ์) ที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช. เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2562.

ทัศนีย์ พาเจริญ หัวหน้าสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ผู้ให้สัมภาษณ์). ชุดินันท์ วิเศษโชค (ผู้สัมภาษณ์) ที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช. เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2562.