



.....
การประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์เพื่อพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

**A Complete Needs Assessment to Develop the Competency of
Support Personnel in the Faculty of Education, Silpakorn University.**

Received: January 31, 2024

Revised: January 31, 2024

Accepted: February 27, 2024

นิตยา จิตรคำ*

Nittaya Jitkam

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร 2) เพื่อกำหนดสาเหตุและแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ประชากรในการวิจัยในการประเมินความต้องการจำเป็น ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีงบประมาณ 2566 จำนวน 58 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการกำหนดสาเหตุและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้แก่ คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ รองคณบดีคณะศึกษาศาสตร์ เลขานุการคณะศึกษาศาสตร์ รวมจำนวน 5 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดัชนีความสำคัญของลำดับความต้องการจำเป็นแบบปรับปรุงและการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

1. ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ พบว่ามีค่าเท่ากับ .16 โดยด้านที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด ได้แก่ “การมุ่งผลสัมฤทธิ์” (.24) และค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสมรรถนะตามสายงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ พบว่ามีค่าเท่ากับ .16 โดยด้านที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด ได้แก่ “การเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง” (.19)

2. สาเหตุที่สมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นมีค่าสูงสุดเกิดจาก แนวทางการบริหารงานของมหาวิทยาลัยและของคณะศึกษาศาสตร์ที่ผ่านมามีอยู่ภายใต้แนวคิด EdPEx มีการมุ่งเน้นและกล่าวถึงการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์บ่อยครั้ง รวมทั้งกล่าวถึงการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน และสาเหตุที่

* บุคลากรสำนักงานคณบดี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Personnel, Office of the Dean, Faculty of Education, Silpakorn University, Thailand

Corresponding Author E-mail Address: tnittaya20@gmail.com



.....
สมรรถนะตามสายงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นที่มีค่าสูงสุด เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทิศทางการพัฒนาและการบริหารของผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัยและผู้บริหารคณะศึกษาศาสตร์ที่ต้องคำนึงถึงทิศทางการพัฒนาประเทศ ทำให้บุคลากรสายสนับสนุนต้องรับเป้าหมายและแนวทางที่ปรับเปลี่ยนและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ ผู้บริหารคณะจะต้องมีความเข้าใจแนวทางการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ พร้อมสนับสนุนการบริหารงานตามแนวทางการบริหารและการทำงานที่สร้างวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมการทำงานที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ และแนวทางการพัฒนาสมรรถนะตามสายงานด้านการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ ควรมีการกำหนดให้ “การเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง” เป็นค่านิยมองค์กร ควบคู่ไปกับแนวคิดแบบ Growth Mindset

คำสำคัญ : การประเมินความต้องการจำเป็น/ สมรรถนะ/ บุคลากรสายสนับสนุน

Abstract

The objectives were 1) to study the level of needs in developing the competency of support personnel in the Faculty of Education, Silpakorn University; 2) to determine the reasons and guidelines for developing the competency of support personnel in the Faculty of Education, Silpakorn University. The research population in the needs assessment includes support personnel in the Faculty of Education, Silpakorn University, Fiscal year 2023, a total of 58 people. Key informants in determining the reasons and guidelines for developing the competency of support personnel in the Faculty of Education, Silpakorn University include the Dean, the Deputy Dean, the Secretary of the Faculty, a total of 5 people. The purposive sampling method was used to determine the research sample. The tools used to collect data include questionnaires and interviews. Data were analyzed using frequency, percentage, mean and standard deviation, Modified Priority Needs Index and content analysis.

Research findings

1. It was found that the index of competency needs of support personnel in the Faculty of Education had a value equal to .16. The aspect with the highest needs index is “Achievement Motivation” (.24), The index of competency needs according to the line of work of support personnel, Faculty of Education had a value equal to .16. The aspect with the highest needs index is “continuous learning and development” (.19).

2. The reasons why core competencies in the aspect of “Achievement Motivation” had the highest needs index value is because the administration of the Faculty of Education and Silpakorn University is under the concept of EdPEX, with a focus on and frequent mention of results-based management and the achievement of common goals. The competency according



.....
to the line of work in the aspect of continuous learning and development has the highest needs index value because of a change in the direction of development and management of university administrators and Faculty of Education administrators who must take into account the direction of national development. As a result, support personnel must adopt goals and approaches that are constantly changing. Guidelines for developing core competencies in the aspect of Achievement Motivation are faculty administrators needs to be knowledgeable about achievement motivation management methods. They must be prepared to support management in accordance with policies and procedures that establish a results-oriented workplace culture. Guidelines for developing competency in the aspect of continuous learning and development is to assign “Continuous learning and development” as the organizational value along with the concept of Growth Mindset

Keywords : Complete Needs Assessment/ Competency/ Support Personnel

บทนำ

บุคลากรถือเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติงานในองค์กร หากบุคลากรมีสมรรถนะที่สำคัญไม่ว่าจะเป็นสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และเจตคติ มนุษย์สัมพันธ์ ย่อมที่จะทำให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดีดังนั้นองค์กรจึงต้องมีการสรรหาและพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะที่พึงประสงค์เพื่อให้สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ เป้าหมายและพันธกิจขององค์กร

มหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นองค์กรหนึ่งที่กำหนดวิสัยทัศน์ว่า “บูรณาการศิลปวัฒนธรรม และวิทยาศาสตร์ เพื่อเสริมสร้างเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์และนวัตกรรมสู่ความผาสุกและความยั่งยืนของสังคม” โดยมีพันธกิจที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ 1) พัฒนาและถ่ายทอดความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ โดยสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ผ่านสภาพแวดล้อมเชิงสร้างสรรค์และการเรียนรู้เชิงนวัตกรรม 2) วิจัย เพื่อสร้างองค์ความรู้ นวัตกรรม และงานสร้างสรรค์ เพื่อการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน โดยนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาด้วยการบูรณาการศาสตร์ที่สร้างสรรค์ ผ่านการจัดการองค์ความรู้และการจัดการเครือข่ายในการทำงานร่วมกัน 3) ให้บริการทางวิชาการเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและความผาสุกแก่สังคม ผ่านการมีส่วนร่วมกับชุมชนและเครือข่ายเสริมสร้างเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์และนวัตกรรมด้วยการบูรณาการองค์ความรู้และวัฒนธรรม และ 4) เป็นศูนย์กลางองค์ความรู้ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของประเทศ ต่อยอดทุนทางวัฒนธรรม ด้วยศิลปะและการออกแบบ เพื่อการพัฒนาชุมชน สังคม และประเทศอย่างยั่งยืน มหาวิทยาลัยศิลปากร (Silpakorn University, 2023) เพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัยศิลปากรดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นหน้าที่ของบุคลากรของมหาวิทยาลัยทุกคนที่จะมุ่งการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ ทั้งนี้บุคลากรในมหาวิทยาลัยมี 2 ส่วนที่สำคัญ ได้แก่ 1) บุคลากรสายวิชาการ เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ผลิตบัณฑิต วิจัย บริการวิชาการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเพื่อตอบโจทย์การพัฒนาของมหาวิทยาลัย และ 2) บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มีหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้



มหาวิทยาลัยสามารถบรรลุตามเป้าหมาย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าบุคลากรทั้ง 2 ส่วน ล้วนมีความสำคัญในการพัฒนามหาวิทยาลัยทั้งสิ้น

เมื่อพิจารณาในส่วนของบุคลากรสายสนับสนุนจะพบว่า มหาวิทยาลัยศิลปากรได้มีการกำหนดข้อบังคับว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานพ.ศ. 2561 คือ ด้านที่ 1 สมรรถนะหลัก (Core Competency) ประกอบด้วย 4 คุณลักษณะ ได้แก่ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน 3) การทำงานเป็นทีม 4) การมีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ด้านที่ 2 สมรรถนะการบริหารจัดการ (Management Competency) ประกอบด้วย 5 คุณลักษณะ ได้แก่ 1) ความสามารถในการสื่อสารข้อมูล การสนับสนุนและการติดตาม 2) การคิดวิเคราะห์และการตัดสินใจแก้ปัญหา 3) สภาวะผู้นำ 4) วิสัยทัศน์ และ 5) ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน และ ด้านที่ 3 สมรรถนะตามสายงาน (Functional Competency) ประกอบด้วย 4 คุณลักษณะ ได้แก่ 1) มีจิตสำนึกในการให้บริการ 2) การเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 3) การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ และ 4) การสร้างสัมพันธภาพ ทั้งนี้บุคลากรจะต้องดำเนินการรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อประเมินผลงานประจำปี ดังนั้นหากมีการพัฒนาสมรรถนะดังกล่าวให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการย่อมจะเป็นสิ่งเสริมทำให้การพัฒนามหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ในการที่จะพัฒนาสมรรถนะดังกล่าว หากได้มีการศึกษาระดับสมรรถนะของบุคลากรก่อนที่จะมีการกำหนดแนวทางการพัฒนา ย่อมจะทำให้การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยดำเนินการใช้วิธีการประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ (Complete Needs Assessment) ซึ่งเป็นการศึกษาระดับความต้องการจำเป็น รวมทั้งดำเนินการกำหนดสาเหตุและแนวทางการพัฒนา ซึ่งสอดคล้องกับสุวิมล ว่องวานิช (Wongwanich, 2005) ที่กล่าวถึงความสำคัญของการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นเป็นการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและสภาพที่ควรจะเป็นและกำหนดวิธีการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์เพื่อพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. เพื่อกำหนดสาเหตุและแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 การศึกษาระดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยศิลปากรและระยะที่ 2 การกำหนดสาเหตุและศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากรโดยมีรายละเอียดดังนี้



ระยะที่ 1 การศึกษาระดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย สนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ประชากรในการวิจัย

ประชากรวิจัยได้แก่บุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีงบประมาณ
2566 จำนวน 58 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะ
การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากรมีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า
5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ทั้งนี้การตอบจะเป็นแบบตอบสนองรายการคู่ (Dual
Response) คือ สิ่งที่เป็นอยู่ (What is) และสิ่งที่ควรจะเป็น (What should be) ผู้วิจัยกำหนดรูปแบบและ
โครงสร้างเนื้อหาแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 สมรรถนะหลัก (Core Competency)
ประกอบด้วย 4 คุณลักษณะ ได้แก่ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน 3) การทำงานเป็น
ทีม 4) การมีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ด้านที่ 2 สมรรถนะตามสายงาน (Functional Competency)
ประกอบด้วย 4 คุณลักษณะ ได้แก่ 1) มีจิตสำนึกในการให้บริการ 2) การเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
3) การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ และ 4) การสร้างสัมพันธภาพ ผลการตรวจสอบความตรงตาม
เนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พบว่ามีค่าระหว่าง .67-1.00 จากนั้นดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงแบบคร
อนบาคแอลฟา (Cronbach Alpha) พบว่า ข้อคำถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ .98

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้บุคลากรสายสนับสนุนที่เป็นประชากรวิจัย โดยผู้วิจัยทำการประสานงานและขอ
ความร่วมมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล และดำเนินการติดตามแบบสอบถามกลับมาเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล
ทั้งนี้บุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากรตอบแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 50 ชุด
คิดเป็นร้อยละ 86.21

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ด้วยสถิติบรรยาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดเกณฑ์
การแปลผล ได้แก่ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00 หมายถึง ผลการประเมินสภาพที่เป็นอยู่และสภาพที่ควรจะเป็นใน
ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49 หมายถึง ผลการประเมินสภาพที่เป็นอยู่และสภาพที่ควรจะเป็นอยู่ใน
ระดับมาก ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49 หมายถึงผลการประเมินสภาพที่เป็นอยู่และสภาพที่ควรจะเป็นอยู่ในระดับ
ปานกลาง ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49 หมายถึง ผลการประเมินสภาพที่เป็นอยู่และสภาพที่ควรจะเป็นอยู่ในระดับ
น้อย ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49 หมายถึง ผลการประเมินสภาพที่เป็นอยู่และสภาพที่ควรจะเป็นอยู่ในระดับน้อย
ที่สุด และวิเคราะห์หาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุนคณะศึกษาศาสตร์



มหาวิทยาลัยศิลปากรโดยใช้ดัชนีความสำคัญของลำดับความต้องการจำเป็น หรือ Modified Priority Needs Index: PNI_{Modified} ซึ่งปรับปรุงโดยสุวิมล ว่องวานิช (Wongwanich, 2005)

ระยะที่ 2 การกำหนดสาเหตุและศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการกำหนดสาเหตุและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้แก่ คณบดี คณะศึกษาศาสตร์ รองคณบดีคณะศึกษาศาสตร์ เลขาธิการคณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 5 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) โดยผู้วิจัยกำหนดคุณสมบัติผู้ให้ข้อมูลสำคัญ กล่าวคือ จะต้องเป็นผู้บริหาร คณะศึกษาศาสตร์ ที่ดำรงตำแหน่งไม่ต่ำกว่ารองคณบดี หรือดำรงตำแหน่งเลขาธิการคณะศึกษาศาสตร์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการกำหนดสาเหตุและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากรโดยมีลักษณะเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยกำหนดประเด็นคำถามเกี่ยวกับสาเหตุ แนวทางการพัฒนาสมรรถนะ และข้อเสนอแนะ ผลการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา พบว่ามีค่าเท่ากับ 1.00

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้บริหารคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากรเกี่ยวกับสาเหตุและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาระดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 50 คน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลเป็นเพศหญิงมากกว่าชาย (ร้อยละ 78.00 และ 22.00 ตามลำดับ) โดยส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 31-40 ปี และ 41-50 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 42.00 เท่ากัน) โดยเป็นบุคลากรในสังกัดงานบริหารและธุรการและโรงเรียนสาธิตมัธยมศึกษา มากที่สุด (ร้อยละ 24.00 เท่ากัน) ทั้งนี้ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 84.00) และอยู่ในระดับชำนาญการมากที่สุด (ร้อยละ 84.00) เมื่อพิจารณาถึงตำแหน่งพบว่า เป็นนักวิชาการอุดมศึกษา มากที่สุด (ร้อยละ 56.00) โดยมีประสบการณ์การทำงาน ระหว่าง 1-5 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 30.00)



ตาราง 1 ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์

รายการประเมิน	สภาพที่เป็นอยู่จริง			สภาพที่ควรจะเป็น			PNI _M	อันดับ
	M	S.D.	แปลผล	M	S.D.	แปลผล		
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.83	.46	มาก	4.68	.37	มากที่สุด	.24	1
2. ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน	3.92	.53	มาก	4.66	.44	มากที่สุด	.20	2
3. การทำงานเป็นทีม	4.27	.46	มาก	4.79	.35	มากที่สุด	.13	3
4. การมีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ	4.51	.53	มากที่สุด	4.85	.27	มากที่สุด	.09	4
ภาพรวมด้านสมรรถนะหลัก	4.13	.39	มาก	4.75	.31	มากที่สุด	.16	-

จากตารางพบว่า ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ พบว่ามีค่าเท่ากับ .16 โดยด้านที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด ได้แก่ “การมุ่งผลสัมฤทธิ์” (.24) รองลงมาคือ “ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน” (.20) และ “การทำงานเป็นทีม” (.13) ตามลำดับ

ตาราง 2 ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสมรรถนะตามสายงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์

รายการประเมิน	สภาพที่เป็นอยู่จริง			สภาพที่ควรจะเป็น			PNI _M	อันดับ
	M	S.D.	แปลผล	M	S.D.	แปลผล		
1. มีจิตสำนึกในการให้บริการ	4.20	.57	มาก	4.77	.34	มากที่สุด	.15	3
2. การเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	3.99	.58	มาก	4.69	.44	มากที่สุด	.19	1
3. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ	4.24	.49	มาก	4.80	.30	มากที่สุด	.15	3
4. การสร้างสัมพันธภาพ	4.10	.50	มาก	4.70	.41	มากที่สุด	.16	2
ภาพรวมด้านสมรรถนะตามสายงาน	4.13	.46	มาก	4.74	.34	มากที่สุด	.16	-

จากตารางพบว่า ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสมรรถนะตามสายงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ พบว่ามีค่าเท่ากับ .16 โดยด้านที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด ได้แก่ “การเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง” (.19) รองลงมาคือ “การสร้างสัมพันธภาพ” (.16) และ “การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ” (.15) ตามลำดับ

.....
พัฒนาอย่างต่อเนื่อง” (.19) รองลงมาคือ “การสร้างสัมพันธภาพ” (.16) และ “มีจิตสำนึกในการให้บริการ”
“การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ” (.15 เท่ากัน) ตามลำดับ

ตาราง 3 ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์

รายการประเมิน	สภาพที่เป็นอยู่จริง			สภาพที่ควรจะเป็น			PNI _M	อันดับ
	M	S.D.	แปลผล	M	S.D.	แปลผล		
สมรรถนะหลัก	4.13	.39	มาก	4.75	.31	มากที่สุด	.157	2
สมรรถนะตามสายงาน	4.13	.46	มาก	4.74	.34	มากที่สุด	.159	1
ภาพรวม	4.13	.41	มาก	4.74	.31	มากที่สุด	.157	-

จากตารางพบว่า ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ พบว่ามีค่าเท่ากับ .157 โดยสมรรถนะตามสายงานมีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด (.159) รองลงมาคือ สมรรถนะหลัก (.157)

2. ผลการกำหนดสาเหตุและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารคณะศึกษาศาสตร์จำนวน 5 คน ถึงสาเหตุที่สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์มี ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นมีค่าสูงสุดเกิดจาก แนวทางการบริหารงานของมหาวิทยาลัยและของ คณะศึกษาศาสตร์ที่ผ่านมามีอยู่ภายใต้แนวคิด EdPEx เปรียบเสมือนเป้าหมายขององค์กร ดังข้อมูลที่ได้จากการ สัมภาษณ์

“แนวทางการบริหารงานของมหาวิทยาลัยและของคณะศึกษาศาสตร์ที่ผ่านมามีอยู่ภายใต้แนวคิด EdPEx จึงน่าจะมี ส่วนสำคัญ เพราะผู้บริหารมหาวิทยาลัยและผู้บริหารคณะศึกษาศาสตร์ มุ่งเน้นและกล่าวถึงการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์บ่อยครั้ง รวมทั้งกล่าวถึงการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน มีการกำหนด KPI จากผู้บริหารไปถึงทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และมีการกำหนดแนว ทิศทางการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดผลผลิตและผลลัพธ์เหล่านั้น” (ผู้บริหารคณะศึกษาศาสตร์)

จากสาเหตุข้างต้นจึงอาจกล่าวได้ว่าการให้ความสำคัญกับการบริหารงานภายใต้แนวคิด EdPEx เป็น สาเหตุให้ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์มีค่าสูงที่สุด

จากสาเหตุดังกล่าวผู้บริหารคณะศึกษาศาสตร์ยังได้ให้แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลัก ด้านการ มุ่งผลสัมฤทธิ์ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผู้บริหารคณะจะต้องมีความเข้าใจแนวทางการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ พร้อมสนับสนุนการบริหารงาน ตามแนวทางการบริหารและการทำงานที่สร้างวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมการทำงานที่มุ่งเน้นผลลัพธ์



.....
2. ควรมีการทำความเข้าใจเกี่ยวกับภาระงานร่วมกันของบุคลากรในสายงานนั้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจในเป้าหมายและกระบวนการทำงาน

3. ควรมีการปรับ Mindset ในการทำงานของบุคลากร มุ่งเน้นการปฏิบัติเพื่อส่วนรวม

4. ควรมีการเสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐาน สามารถพัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่มีระดับความยากและท้าทายเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

5. ควรมีการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้หัวข้อการเรียนรู้จะต้องคำนึงถึงความต้องการและความจำเป็นรายบุคคล มีการเชื่อมโยงกับงานที่บุคลากรนั้น ๆ ได้รับมอบหมาย อีกทั้งสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และโอกาสก้าวหน้าในสายงาน โดยมุ่งเน้นเนื้อหาที่เป็นความรู้ ตัวอย่างแนวปฏิบัติสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนที่สัมพันธ์กับการทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์อย่างชัดเจน เป็นรูปธรรม เอื้อต่อการนำไปต่อยอด ปรับใช้ในการทำงาน

ในส่วนของสมรรถนะตามสายงานที่พบว่า สมรรถนะด้าน “การเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง” มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นที่มีค่าสูงสุด ทั้งนี้ผู้บริหารคณะศึกษาศาสตร์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุว่าเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทิศทางการพัฒนาและการบริหารของผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัยและผู้บริหารคณะศึกษาศาสตร์ที่ต้องคำนึงถึงทิศทางการพัฒนาประเทศ ทำให้บุคลากรสายสนับสนุนต้องรับเป้าหมายและแนวทางที่ปรับเปลี่ยนและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

“การเปลี่ยนแปลงทิศทางการพัฒนาและการบริหารของผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัยและผู้บริหารคณะศึกษาศาสตร์ที่ต้องคำนึงถึงทิศทางการพัฒนาประเทศ เช่น การเข้ามาของ EdPEX การสอบใบประกอบวิชาชีพครู การบริหารหลักสูตร AUN-QA แนวคิด SDGs รวมทั้งช่วงการระบาดของโควิด19 เป็นต้น ทั้งในการปรับตัวของบุคลากรในเรื่องดังกล่าวจึงจำเป็นต้องเรียนรู้และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน อาจส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนต้องติดตามและรายงานตัวชี้วัดต่างๆ ทำให้เกิดความตระหนักว่าการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเป็นเงื่อนไขสำคัญของการทำงานในปัจจุบัน” (ผู้บริหารคณะศึกษาศาสตร์)

จากสาเหตุดังกล่าวผู้บริหารคณะศึกษาศาสตร์ยังได้ให้แนวทางการพัฒนาสมรรถนะตามสายงานด้านการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ควรมีการกำหนดให้ “การเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง” เป็นค่านิยมองค์กร ควบคู่ไปกับแนวคิดแบบ Growth Mindset ที่เชื่อในศักยภาพของคนและเชื่อว่าทุกคนสามารถเปลี่ยนแปลงพัฒนาตนเองได้เสมอ

2. ควรมีแนวทางที่ให้บุคลากรสายสนับสนุนเห็นโอกาสและความเป็นไปได้ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนรู้และการทำงาน

3. ควรมีการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงาน รวมทั้งแนวทางการเรียนรู้และการพัฒนา โดยมุ่งเน้นให้บุคลากรเกิดตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง มีความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะที่คาดหวังของบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ มีการเรียนรู้และสามารถกำหนดเป้าหมายในระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งสามารถแสวงหาโอกาสในการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ



.....
4. ควรมีการออกแบบการเรียนรู้ที่คำนึงถึงความต้องการจำเป็นของบุคลากรสายสนับสนุนเป็นรายบุคคล และคำนึงถึงวิธีการเรียนรู้ที่หลากหลาย

นอกจากนี้ผู้บริหารคณะศึกษาศาสตร์ยังให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ดังนี้

1. ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญของแนวคิดการเรียนรู้และการพัฒนาส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ที่สัมพันธ์กันระหว่างการเรียนรู้ การพัฒนา และการทำงาน ปฏิบัติตามนิยามการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
2. ควรมีการออกแบบการเรียนรู้ที่ยืดหยุ่นและเป็นสำคัญ โดยออกแบบการเรียนรู้และการพัฒนาที่คำนึงถึงความต้องการและความจำเป็นรายบุคคล มีการเชื่อมโยงกับงานที่บุคลากรได้รับมอบหมาย สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และโอกาสก้าวหน้าในสายงาน
3. ควรมีรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาที่หลากหลาย เพื่อให้บุคลากรเห็นแนวทางการปฏิบัติที่ดีที่เป็นต้นแบบ และมีความชัดเจนเป็นรูปธรรม เพื่อสามารถนำมาเชื่อมโยงและปรับใช้ในการทำงานได้ ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการเรียนรู้รายบุคคล เช่น การเรียนรู้ด้วยตนเองจากการเรียนรู้จากการทำงานจริง การสอนงาน การศึกษาเอกสาร คู่มือ สื่อต่าง ๆ หรือรูปแบบการเรียนรู้แบบกลุ่ม เช่น การประชุม การอบรม เป็นต้น
4. ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสเข้าร่วม เวทีประชุม สัมมนา มหกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ
5. ควรมีการพัฒนาสภาพแวดล้อมและระบบนิเวศในการทำงานที่ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผลการวิจัย

1. เมื่อพิจารณาคำดัชนีความต้องการจำเป็นสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์พบว่ามีความเท่ากับ .16 โดยด้านที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด ได้แก่ “การมุ่งผลสัมฤทธิ์” (.24) รองลงมาคือ “ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน” (.20) และ “การทำงานเป็นทีม” (.13) ตามลำดับ เนื่องจากเป็นสมรรถนะที่มีความสำคัญและจำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งเป็นเกณฑ์ที่หน่วยงานกำหนดขึ้นเพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานด้วย สาเหตุที่การมุ่งผลสัมฤทธิ์อยู่ในลำดับแรก อาจเนื่องมาจากบุคคลต้องการความสำเร็จ ประกอบกับการกำหนดเป้าหมายการทำงานที่เชื่อมโยงกับการประเมินผลการปฏิบัติประจำปีของบุคลากร ทำให้การมุ่งผลสัมฤทธิ์มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด ดังทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคิลแลนด์ (Achievement Motivation Theory) โดยทฤษฎีนี้เน้นอธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ ความสำเร็จ มิได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขา ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่ของการทำงาน หมายถึง ความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อตนทำอะไรสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์การใดที่มีพนักงานที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมสุขภาพจิต, (Strategy and Planning Division, Department of Mental Health, 2023) และสอดคล้องกับ ศศิธร ยติรัตนกัญญา และสายสุตา เตียเจริญ (Yatirattanakanya



.....
and Tiacharoen, 2016) ที่ดำเนินการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการวิจัยที่สำคัญพบว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีค่าสูงที่สุด และสอดคล้องกับทศพร พิษะระ ที่ดำเนินประเมินความต้องการจำเป็น เกี่ยวกับสมรรถนะหลักเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์มีค่าสูงที่สุด

2. เมื่อพิจารณาคำดัชนีความต้องการจำเป็นสมรรถนะตามสายงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ พบว่ามีค่าเท่ากับ .16 โดยด้านที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด ได้แก่ “การเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง” (.19) รองลงมาคือ “การสร้างสัมพันธภาพ” (.16) และ “มีจิตสำนึกในการให้บริการ” “การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ” (.15 เท่ากัน) ตามลำดับ เนื่องจากการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่องนั้นเป็นสมรรถนะที่บุคลากรทุกคนควรมีประจำตน เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงาน เพราะหากบุคลากรได้มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องจะทำให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นต่อเนื่องและเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งรองรับสิ่งที่จะเกิดในอนาคตได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ เอกอนงค์ คงประสม, ชลภัตต์ วงษ์ประเสริฐ และวสุ เชาวพานนท์ (Kongprasom, Vongprasert and Chaopan, 2011) ที่กล่าวถึงพฤติกรรมบ่งชี้ที่สำคัญเป็นลำดับแรกของสมรรถนะการเรียนรู้ตลอดชีวิตของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากรเพื่อส่งเสริมยุทธศาสตร์การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ มีความสามารถในการเข้าถึงแหล่งเรียนรู้และแหล่งข้อมูลเพื่อพัฒนาความรู้ของตนเองอย่างต่อเนื่อง และพฤติกรรมบ่งชี้รองลงมาคือ มีความกระตือรือร้นและแสวงหาโอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้ตนเองตลอดเวลา และ เลือกสรรความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ทั้งจากประสบการณ์ของตนและจากผู้อื่นมาพัฒนาปรับใช้กับการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารคณะควรสนับสนุนการบริหารงานตามแนวทางการบริหารและการทำงานที่สร้างวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมการทำงานที่มุ่งเน้นผลลัพธ์
2. ควรมีการทำความเข้าใจเกี่ยวกับภาระงานร่วมกันของบุคลากรในสายงานนั้น ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในเป้าหมายและกระบวนการทำงาน
3. ควรมีการเสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐาน สามารถพัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่มีระดับความยากและท้าทายเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ



.....
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบ ระบบ หรือวิธีการในส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ผ่านรูปแบบการโค้ชหรือระบบพี่เลี้ยง
2. ควรมีการขยายกลุ่มเป้าหมายในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครอบคลุมบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยศิลปากรต่อไป

References

- Kongprasom, E., Vongprasert, C. and Chaopanon, W. (2011). “Core Competency for Supporting Staff Driving Silpakorn University Strategies on Learning Organization”. **KKU Research Journal (Graduate Studies)** (11): 111-122. (in Thai)
- Peesara, T. (2019). “The Training Programs Development of Core Competency Enhancement of Academic Staffs in North-Eastern Rajabhat University Group”. **NRRU Community Research Journal** (13): 137-149. (in Thai)
- Silpakorn University. (2023). **Philosophy, Resolution, Vision**. [Online]. Retrieved November 15, 2023, from www.su.ac.th/th/about-mission-vision.php. (in Thai)
- Strategy and Planning Division Department of Mental Health. (2023). **Achievement Motivation**. [Online]. Retrieved November 15, 2023, from <http://www.netlibrary.com>.
- Wongwanich, S. (2005). **Needs Assessment Research**. Bangkok: Chulalongkorn University Press. (in Thai)
- Yatirattanakanya, S. and Tiacharoen, S. (2016). “Organizational Culture and Core Competency of Supporting Staff’s Performance in Office of the President, Kasetsart University”. **Journal of Educational Administration Silpakorn University** 7(1): 134–144.