

**การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน
ตามการรับรู้ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
Need Analysis of Core Performance Competency Development as Perceived by
the Academic Support Staff at Rajamangala University of Technology**

สมัญญา พิมพ์าลัย สมนึก ทองเยี่ยม และ พิมพ์พีวีณ์ วัฒนาทรงยศ

Samunya Pimpalai Somnung Thongaim and Pimpavee Watthanamongyot

สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

E-mail: hudchew1@hotmail.com โทร. 081-7153417

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงาน สายสนับสนุนวิชาการที่มีอยู่จริงในปัจจุบัน 2. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงาน สายสนับสนุนวิชาการที่ควรจะเป็น 3. เพื่อศึกษาลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ และ 4. เพื่อศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ สอบถามระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่มีอยู่จริงในปัจจุบัน ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่ควรจะเป็น และข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนา ($PNI_{modified}$) ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ที่มีอยู่จริงในปัจจุบัน อยู่ในระดับมาก ซึ่งจะต้องแสวงหาแนวทางและวิธีการปรับปรุงให้ดีขึ้นตามลำดับ ดังนี้ 1. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 2. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 3. ด้านการบริการที่ดี 4. ด้านการทำงานเป็นทีม และ 5. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการที่มีควรจะเป็น อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งจะต้องแสวงหาแนวทางและวิธีการพัฒนาต่อไป ตามลำดับ ดังนี้ 1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 3. ด้านการบริการที่ดี 4. ด้านการทำงานเป็นทีม และ 5. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ลำดับ ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน มีดังนี้ อันดับ 1 ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ อันดับ 2 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อันดับ 3 ด้านการบริการที่ดี อันดับ 4 ด้านการทำงานเป็นทีม และ อันดับ 5 ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน มีดังนี้ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ส่งเสริมให้พนักงานนำความรู้และเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการทำงาน และจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ส่งเสริมให้มีการวางแผนการทำงานเพื่อความสามารถบรรลุความสำเร็จในการทำงาน ส่งเสริมการทำงานด้วยความถูกต้อง มุ่งมั่น ขยัน อดทน และตรงต่อเวลา ด้านการบริการที่ดี ส่งเสริมให้มีความรู้ด้านการบริการที่ดี และการประเมินการให้บริการ ด้านการทำงานเป็นทีม ส่งเสริมกิจกรรมที่สร้างความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กันในการอยู่ร่วมกัน และจัดกิจกรรมที่พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน และด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ควรจัดให้มีการฝึกอบรมธรรมะและจรรยาบรรณกับ การปฏิบัติงาน และสนับสนุนการทำกิจกรรม ทางศาสนาด้วยกัน

คำสำคัญ : สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน พนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

Abstract

The purposes of this research were to: (1) core performance competency of the academic support staff's in real situations. (2) core performance competency of the academic support staff's in expectations situations. (3) need for core performance competency development of the academic support staff and (4) core performance competency development suggestions concerned. The research instrument was a questionnaire rated on a 5-point scale, asking the respondents about the real situation of core performance competency, expectation core performance competency, and included open-ended questions regarding suggestions for core performance competency development. The statistics used for data analysis were percentage (%), mean (\bar{X}), standard deviation (SD), and the modified priority needs index (PNI_{modified}). The research results revealed that the academic support staff's core performance competency in real situations was at a high level, where improvement focused on the following: (1) expertise, (2) achievement motivation, (3) service mind, (4) teamwork, and (5) integrity. Expectations were at a very high level, and the following were focused on: (1) integrity, (2) teamwork, (3) service mind, (4) expertise, and (5) achievement motivation. The core performance competency priority needs development focused on the following: (1) achievement motivation, (2) expertise, (3) service mind, (4) teamwork, and (5) integrity. The academic support staff's core performance competency development suggestions concerned the following: expertise; the idea that the staff should implement technology in their jobs; training courses for working improvement and a work instruction manual; achievement motivation; the notion that the staff must have an operation plan, be committed to their work, diligent, patient, on time, and have a service mind; the staff must know "what to do in order to achieve a service mind," and service assessment and teamwork; participative activities for mankind should be created and integrity promoted; and the staff must concentrate on religious activities.

Keywords: Core performance competency, The academic support staff, Rajamangala University of Technology

1. บทนำ

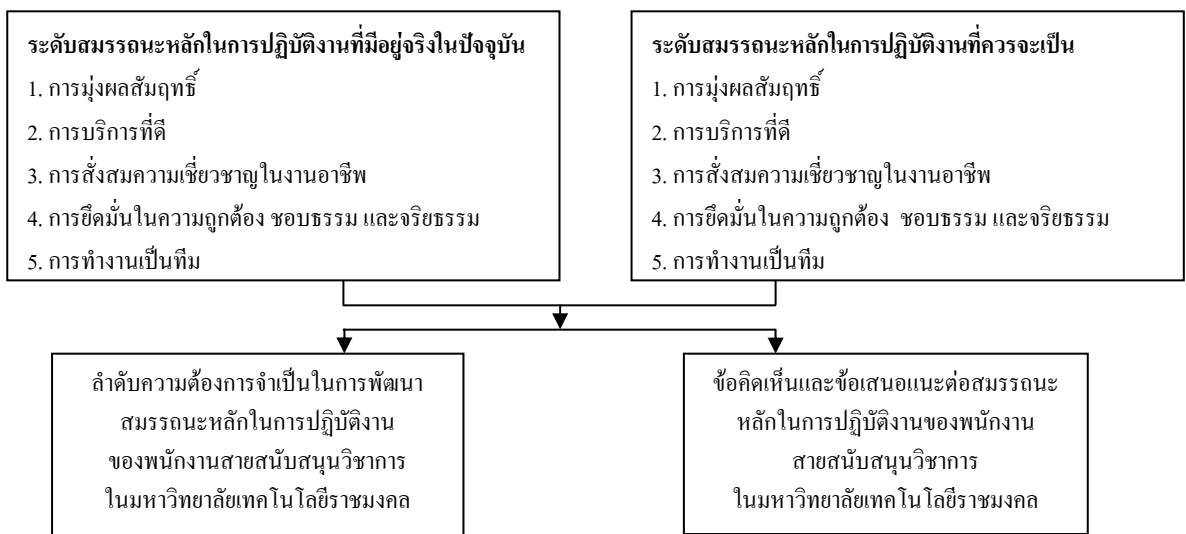
ภายใต้การเปลี่ยนแปลงการปฏิรูประบบราชการ และการปฏิรูปการศึกษาแนวทางการบริหารงานบุคคลของภาครัฐได้ถูกเปลี่ยนแนวคิดใหม่เป็นการบริหารงานบุคคลเชิงกลยุทธ์ (Strategic human resource management) และมีนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลแนวใหม่ที่ยึดหลักสมรรถนะ (Competency based) หลักผลงาน (Performance based) และหลักคุณธรรม (Merit based) กระบวนการพัฒนาบุคลากรยุคใหม่ จึงให้ความสำคัญในกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่อยู่บนฐานของหลักสมรรถนะ (Competency based approach) ในด้านการศึกษาของกลุ่มทรัพยากรที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเป็นการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยให้ประสบความสำเร็จสอดคล้องกับนโยบายและรองรับสภาพการเปลี่ยนแปลง คือ บุคลากรทางการศึกษาควรได้รับการพัฒนาตามหลักสมรรถนะ ซึ่งทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานทุกประเภท การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง มีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลให้การบริหารงานประสบความสำเร็จ คือ คุณภาพและศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน หากขาดบุคลากรที่มีคุณภาพ จะทำให้ปัจจัยอื่น ๆ ไร้ความหมาย เพราะหากบุคลากรไม่เรียนรู้ ไม่มีการติดตาม การพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ จะทำให้การเจริญเติบโตขององค์กรหยุดอยู่กับที่ (ธงชัย, 2540) ในการพิจารณาว่าบุคคลใดมีคุณภาพ หรือศักยภาพในการปฏิบัติงานหรือไม่นั้นจะต้องมีเกณฑ์มาตรฐานในการวัดศักยภาพ หรือความสามารถของบุคคล รวมทั้งใช้เป็นองค์ประกอบในการพัฒนาบุคลากร และเป็นโอกาสใน การปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพหรือศักยภาพทันต่อการเปลี่ยนแปลง (दनัย, 2546) อย่างไรก็ตาม คำว่าสมรรถนะนำมาใช้ตามแนวคิดของ David C. McClelland ที่ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคลในองค์กรกับระดับทักษะ ความรู้ ความสามารถ เพื่อให้ได้มาซึ่งคุณลักษณะที่ดีนั้น ต่อมาได้มีผู้นำแนวคิดดังกล่าว มาประยุกต์ใช้โดยการกำหนดปัจจัยพื้นฐานในตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ นั้น จะต้องมีความรู้พื้นฐานทักษะ ความรู้ และความสามารถ หรือพฤติกรรมใดบ้างและอยู่ในระดับเท่าไร จึงทำให้บุคคลนั้นมีคุณลักษณะที่ดีต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

(สุกัญญา, 2549) ทั้งนี้ผลจากการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนมีข้อสนับสนุนว่าเมื่อนำตัวแบบสมรรถนะมาใช้ในองค์กรแล้ว จะทำให้การบริหารงานบุคคลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นตัวกำหนดในเรื่องของการจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานดี และเป็นเครื่องมือช่วยในการบริหารให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (กฤษ, 2555) ดังนั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงาน อย่างสมบูรณ์ และใช้ประโยชน์จากกำลังคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัย ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สนับสนุนการเรียนการสอนให้สามารถบรรลุผลสำเร็จขององค์กร จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ผลผลิตขององค์กรจะมีคุณภาพมากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ในองค์กร จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความอยู่รอดขององค์กร การที่ผู้ปฏิบัติงานจะมีความสามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพสูง จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในงาน ได้รับการศึกษาและฝึกอบรมให้ก้าวทันเทคโนโลยี ดังนั้น จึงถือว่าการพัฒนาบุคลากรเป็นกิจกรรมที่มีความจำเป็น ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรที่ต้องจัดทำเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ ความสามารถให้แก่บุคลากรทุกระดับ ในองค์กร (เพ็ญจันทร์, 2546) การดำเนินงานการพัฒนาบุคลากรที่ผ่านมามีว่า การพัฒนาบุคลากรทางการศึกษา ไม่เป็นตามความต้องการของบุคลากร สังเกตได้จากการอบรม สัมมนา และการพัฒนารูปแบบอื่น ๆ ได้ถูกกำหนดจากหน่วยงานต้นสังกัดโดยกำหนดตัวชี้วัด งบประมาณ และจำนวนผู้เข้ารับการพัฒนา เป็นการพัฒนาแบบเหมารวมทั้งยังกำหนดรูปแบบ วิธีการพัฒนาให้ดำเนินการ จึงเป็นผลให้ผู้เข้ารับการพัฒนาขาดแรงจูงใจในการเข้ารับ การพัฒนา จึงไม่บรรลุวัตถุประสงค์เท่าที่ควร บุคลากรจึงไม่สามารถนำความรู้ ทักษะ ที่ได้รับการพัฒนานั้นมาดำเนินงานหรือกิจกรรมที่ตนเองรับผิดชอบได้เหมาะสมกับขอบข่ายของงาน ดังนั้นจะเห็นได้ว่า หลักสูตรที่ถูกกำหนดจากหน่วยงานต้นสังกัด ไม่สนองต่อความต้องการของการเข้ารับการพัฒนา การพัฒนาที่ผ่านมา เน้นการอบรมในภาคทฤษฎี ไม่ได้ให้บุคลากร ได้ฝึกปฏิบัติ ซึ่งเป็นหนึ่งในสมรรถนะหลัก คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ขาดทักษะในการดำเนินงานที่ต้องปฏิบัติจริง จากเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล (สุวรรณี, 2556)

1.1 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการที่มีอยู่จริงในปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการที่ควรจะเป็น
3. เพื่อศึกษาลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ
4. เพื่อศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

1.2 กรอบแนวคิด



2. วิธีการศึกษา

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 แห่ง จำนวน 1,042 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 285 คน ซึ่งได้จากการเปิดตารางสำเร็จรูปของ (Krejcie and Morgan, 1970)

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และหน่วยงานที่สังกัด

ตอนที่ 2 ข้อมูลระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการที่มีอยู่จริงในปัจจุบัน และที่ควรจะเป็น จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2. การบริการที่ดี 3. การส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม และ 5. การทำงานเป็นทีม

ลักษณะเครื่องมือเพื่อการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ มาตรฐานประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ตมี 5 ระดับ (Likert, 1932) ระดับประมาณค่า 5 ระดับ และกำหนดน้ำหนักคะแนน โดย คะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด คะแนน 2 หมายถึง น้อย คะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง คะแนน 4 หมายถึง มาก และคะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อมูลคำถามปลายเปิด เป็นคำถามปลายเปิดที่ต้องการข้อมูลคำตอบที่เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

2.4.1 หากคุณภาพเครื่องมือโดยการนำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) ผู้วิจัยใช้การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item – objective congruence: IOC) ของข้อคำถามแต่ละข้อ เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องด้านเนื้อหาโดยในส่วนของเกณฑ์การคัดเลือกข้อคำถาม

2.4.2 หากความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยการหาความสอดคล้องภายในของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) Cronbach (Cronbach's alpha coefficient) Cronbach (1990) โดยความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ได้เท่ากับ .97

2.4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.4.3.1 วิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ

2.4.3.2 วิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะหลักของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ที่เป็นจริงในปัจจุบันและที่ควรเป็น ทั้ง 5 ด้าน โดยใช้ค่าสถิติค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

2.4.3.3 วิเคราะห์ข้อมูลดัชนีความต้องการจำเป็นของการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ทั้ง 5 ด้าน โดยใช้ค่าสถิติ PNI_{modified} (สุวิมล, 2550)

2.4.4.4 หากค่าความเชื่อมั่นระดับของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ (%)

3. ผลการศึกษา

ผลการศึกษาข้อมูลระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ที่มีอยู่จริงในปัจจุบัน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยต้องการให้มีการปรับปรุงในแต่ละด้าน ดังนี้ อันดับ 1 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อันดับ 2 ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ อันดับ 3 ด้านการบริการที่ดี อันดับ 4 ด้านการทำงานเป็นทีม และอันดับ 5 ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม ผลการศึกษาข้อมูลระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ที่ควรจะเป็นในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยต้องการรักษา หรือคงสภาพไว้ ในแต่ละด้าน ดังนี้ อันดับ 1 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อันดับ 2 ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ อันดับ 3 ด้านการทำงานเป็นทีม อันดับ 4 ด้านการบริการที่ดี และอันดับ 5 ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม

ลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับต้องการพัฒนา จากมากไปน้อย พบว่า อันดับ 1 ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ อันดับ 2 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อันดับ 3 ด้านการบริการที่ดี อันดับ 4 ด้านการทำงานเป็นทีม และอันดับ 5 ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม คิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รายละเอียดการสรุปผลการศึกษา มีดังนี้

สมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ พบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ คือ นำความรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานส่งเสริมให้พนักงานได้รับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนางานของตนเอง และจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานเพื่อสะดวกในการปฏิบัติงาน

สมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ คือ มีการวางแผนในการทำงาน และปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ปฏิบัติงานในหน้าที่ ด้วยความถูกต้อง มุ่งมั่น ขยัน อดทน และตรงต่อเวลา และเรียนรู้ ขวนขวายหาความรู้ใหม่ ๆ หรือปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ

สมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดี พบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ คือ ส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่สนับสนุนการพัฒนาการบริการที่ดี การให้บริการที่เป็นมิตรมีมาตรฐาน และสม่ำเสมอเท่าเทียม และการชมเชย หรือให้รางวัลแก่ผู้ให้บริการยอดเยี่ยม เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

สมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีม พบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ คือ จัดกิจกรรมที่สอนน้อง ระบบพี่เลี้ยง เพื่อสอนงาน และสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเพื่อร่วมงาน จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานให้มากขึ้น เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน และส่งเสริมความสามัคคีในการทำงานร่วมกัน

สมรรถนะหลักด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม พบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ คือ จัดอบรมเกี่ยวกับธรรมะและการปฏิบัติธรรม มีจริยบรรณในการปฏิบัติงาน และสนับสนุนในการทำกิจกรรมทางศาสนาและวันสำคัญต่าง ๆ ร่วมกัน

4. สรุปผล

4.1 ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ที่มีอยู่จริงในปัจจุบัน อยู่ในระดับมาก โดยต้องการให้มีการปรับปรุงในแต่ละด้าน ดังนี้ อันดับ 1 คือ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ อันดับ 2 คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อันดับ 3 คือ ด้านการบริการที่ดี อันดับ 4 คือ ด้านการทำงานเป็นทีม และอันดับ 5 คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม รายละเอียดของการสรุปผลการศึกษา ดังนี้ สมรรถนะด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ พบว่า ต้องการให้มีการปรับปรุง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การนำความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานหลาย ๆ ด้านไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างกว้างขวาง และการส่งเสริมองค์ความรู้ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า ต้องการแก้ไข โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผลงานที่โดดเด่น ต่างจากเพื่อนร่วมงาน และการวางแผนในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การบริหารจัดการเวลาได้เหมาะสมกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และการติดตามประเมินผล การทำงานเป็นระยะเพื่อทราบปัญหาและนำมาปรับปรุงแก้ไข สมรรถนะด้านการบริการที่ดี พบว่า ต้องการให้มีการปรับปรุง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การแก้ไขปัญหาและจัดอุปสรรคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ การให้คำแนะนำ และติดตามเรื่องเมื่อผู้รับบริการมีคำถามหรือข้อเรียกร้องที่เกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน และการสร้างความประทับใจต่อผู้รับบริการ สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม พบว่า ต้องการให้มีการปรับปรุง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน การรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงานให้สมาชิกในกลุ่มทราบ การประมวลความคิดเห็นจากบุคลากรในกลุ่มเพื่อใช้ในการตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกัน และสมรรถนะด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม พบว่า ต้องการให้มีการปรับปรุง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี การปฏิเสธต่อข้อเสนอที่ไม่ถูกต้อง

4.2 สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ที่ควรจะเป็น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยต้องการรักษา หรือคงสภาพไว้ ในแต่ละด้าน ดังนี้ อันดับ 1 คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อันดับ 2 คือ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ อันดับ 3 คือ ด้านการทำงานเป็นทีม อันดับ 4 คือ ด้านการบริการที่ดี และอันดับ 5 คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม รายละเอียดของการสรุปผลการศึกษา ดังนี้ สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า ต้องการให้มีการปรับปรุง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผลงานที่โดดเด่น ต่างจากเพื่อนร่วมงาน และการติดตาม ประเมินผล การทำงานเป็นระยะเพื่อทราบปัญหาและนำมาปรับปรุงแก้ไข การวางแผนในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สมรรถนะด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ พบว่า ต้องการรักษา หรือคงสภาพไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การให้ความร่วมมือในการรวบรวมและเผยแพร่องค์ความรู้ เพื่อเป็นพื้นฐานการพัฒนาองค์กร การนำความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานหลาย ๆ ด้านไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างกว้างขวาง สมรรถนะด้านการบริการที่ดี พบว่า ต้องการรักษา หรือ คงสภาพไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การให้คำแนะนำและติดตามเรื่องเมื่อผู้รับบริการมีคำถามหรือข้อเรียกร้องที่เกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน การเน้นคุณภาพของการบริการที่ฉับพลันรวดเร็ว และทันเวลา สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม พบว่า ต้องการรักษา หรือ คงสภาพไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงานให้สมาชิกในกลุ่มทราบ การประมวลความคิดเห็นจากบุคลากรในกลุ่มเพื่อใช้ในการตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกัน และสมรรถนะ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม พบว่า ต้องการรักษา หรือคงสภาพไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และการปฏิเสธต่อข้อเสนอที่ไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสมในหน้าที่

4.3 ลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับต้องการพัฒนา ตามลำดับ ดังนี้ สมรรถนะด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ พบว่า ต้องการพัฒนาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การนำความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานหลาย ๆ ด้านไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างกว้างขวาง การส่งเสริมองค์ความรู้ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง และการให้ความร่วมมือในการรวบรวมและเผยแพร่องค์ความรู้ เพื่อเป็นพื้นฐานการพัฒนาองค์กร สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า ต้องการพัฒนาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การวางแผนในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ผลงานที่โดดเด่น ต่างจากเพื่อนร่วมงาน การพัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และการบริหารจัดการเวลาได้เหมาะสมกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย สมรรถนะด้านการบริการที่ดี พบว่า ต้องการพัฒนาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การแก้ไขปัญหาและและจัดอุปสรรคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ การนำข้อขัดข้องของการให้บริการไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ และการสร้างความประทับใจต่อผู้รับบริการ สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม พบว่า ต้องการพัฒนา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน การรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงานให้สมาชิกในกลุ่มทราบ การสร้างขวัญและกำลังใจของทีมเพื่อรวมพลังกันในการปฏิบัติภารกิจใหญ่ๆ ให้บรรลุผล และการประมวลความคิดเห็นจากบุคลากร ในกลุ่มเพื่อใช้ในการตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกัน และสมรรถนะด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม พบว่า ต้องการพัฒนา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การปฏิเสธต่อข้อเสนอที่ไม่ถูกต้องไม่เหมาะสมในหน้าที่ การปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และการตัดสินใจในปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม

จากการศึกษาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ทำให้พบว่าสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่ว่าจะตำแหน่งใด ๆ ล้วนมีความสำคัญในการนำไปพัฒนาองค์กรทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น การศึกษาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลเป็นการทำให้ทราบว่าปัจจุบันสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการอยู่ในระดับใด และมีความต้องการจะพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานไปสู่ระดับใด และข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการให้ดียิ่งขึ้น

5. เอกสารอ้างอิง

- กฤษ บัวเลิศ. 2555. การมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและศักยภาพในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. 1(2) : 7-14.
- คณิศ เทียนพุด. 2546. ความสามารถปัจจัยชนะของธุรกิจและคน. โรงพิมพ์นาโคค้า. กรุงเทพฯ.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2540. การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 9). โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช. กรุงเทพฯ.
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน. 2546. Quality and safety in nursing concept and practice. โรงพิมพ์สุขุมวิทการพิมพ์. กรุงเทพฯ.
- สุกัญญา รัศมิธรรมโชติ. 2549. แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency based learning. โรงพิมพ์บริษัทศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้น จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ.
- สุวรรณณี ภู่อ้น. 2556. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ระดับปฏิบัติการสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร. วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. 2(2) : 1-9.
- สุวิมล ว่องวานิช. 2550. การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น. โรงพิมพ์ธรรมดาเพลส. กรุงเทพฯ.
- Cronbach, L.J. 1990. *Essentials of Psychological Testing* (5thed.). Haper Collis. New York.
- Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. 1970. Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3) : 607-610.
- Likert, Rensis. 1932. *A Technique for the Measurement of Attitudes*. Archives of Psychology 140: 1-55.