

# ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

## Relationships between Core Competency and Efficiency Performance of Supporting Staffs of College of Politics and Governance, Mahasarakham University

เมขลา วุฒิวงศ์<sup>1</sup>

Mekhala Wuttiwong<sup>1</sup>

---

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของบุคลากร สายสนับสนุนของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มี เพศ และกลุ่มงานต่างกัน ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 39 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักโดยรวม อยู่ในระดับมาก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับ

---

<sup>1</sup> อาจารย์ผู้ช่วยสอน, วิทยาลัยการเมืองการปกครอง วิทยาลัยมหาสารคาม

<sup>1</sup> Teaching Assistance, College of Politics and Governance, Mahasarakham University

มาก บุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสังกัดกลุ่มงานต่างกัน ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ :** สมรรถนะหลัก, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, บุคลากรสายสนับสนุน

## **Abstract**

This research was aimed 1) to study Core Competency of Supporting Staffs of College of Politics and Governance, Mahasarakham University 2) to compare Core Competency of Supporting Staffs of College of Politics and Governance, Mahasarakham University with sex and department. The sample population consisted of 39 Supporting Staffs of College of Politics and Governance. The questionnaire was used to collect data. The statistics for data analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test. The results of the research are as follows ; Supporting Staffs of College of Politics and Governance, Mahasarakham University who took different sex, have the same opinions about Core Competency and Efficiency Performance as overall by significance at .05 level and Supporting Staffs of College of Politics and Governance, Mahasarakham University who had different department, have the non different opinions about Core Competency and Efficiency Performance as overall significance at .05 level.

**Keywords :** core competency, efficiency performance, supporting staffs

## บทนำ

ในการบริหารงานขององค์กรทุก ๆ องค์กร ทรัพยากรบุคคลถือเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะนำพาให้องค์กรดำเนินไปสู่จุดหมายปลายทางได้อย่างประสบความสำเร็จ หากไม่มีทรัพยากรบุคคลในการขับเคลื่อนการทำงานแล้ว องค์กรไม่สามารถที่จะดำรงอยู่ได้ แต่ถึงกระนั้น การมีทรัพยากรบุคคลในการทำงานอย่างเดียวยังคงไม่เพียงพอ ทรัพยากรบุคคลในองค์กรเหล่านั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะที่ตรงกับตำแหน่งงานของตน ปัญหาก็คือ ทำอย่างไรที่จะพัฒนาองค์กรพัฒนาบุคลากรให้เป็นปัจจัยสำคัญในการนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น สมรรถนะ (Competency) ซึ่งเป็นคุณลักษณะความสามารถในการที่จะทำงานว่า ทรัพยากรบุคคลในองค์กรนั้นควรจะมีคุณลักษณะความสามารถอย่างไรในการที่จะตอบสนองความสำเร็จหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรได้นอกจากนี้ สมรรถนะ (Competency) ยังเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรสามารถจัดวางบุคลากรให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่เขา มีอยู่ ซึ่งผลลัพธ์สุดท้ายก็คือองค์กรจะได้บุคลากรที่มีความสามารถในระดับที่ค่อนข้าง

สูง และคนเหล่านี้จะไปทำผลงานให้เกิดขึ้นในองค์กรในระดับที่สูงอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2555 : เว็บไซต์)

สมรรถนะหลักหมายถึงบุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ทักษะทัศนคติความเชื่อและอุปนิสัยของคนในองค์กรโดยรวมที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้ (สถาบันดำรงราชานุภาพ. 2553 : 14) ซึ่งสมรรถนะหลักนั้นจะสอดคล้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ดังนั้น การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน จะประสบผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ จำเป็นต้องอาศัยปรับเปลี่ยนและส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรในองค์กรจากความรู้ความคิดหลักการและแนวปฏิบัติตั้งแต่ต้น (ปภาพิต ศรีสว่างวงศ์. 2549 : 28) ดังนั้น สมรรถนะหลักจึงมีความสำคัญในการสร้างคุณภาพของบุคลากรในการทำงาน เพื่อให้เกิดการนำคุณลักษณะทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของบุคลากร ซึ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งหนึ่ง ๆ ให้ประสบความสำเร็จ

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัย จึงสนใจศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยการเมือง การปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าสมรรถนะหลัก มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือไม่อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยการเมือง การปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลลัพธ์ที่ได้จากงานวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดทิศทางการยุทธ์ของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง การนำปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ นำมาปรับปรุงและผลักดันให้สมรรถนะของบุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สูงซึ่งผลที่ได้คือการปฏิบัติงานตามหน้าที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยการเมือง การปกครอง

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีเพศ และกลุ่มงานต่างกัน

### วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 39 คน ใช้วิธีกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด. 2556 : 43)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม แบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทพนักงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และสังกัดกลุ่มงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบจำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 สอบถามสภาพที่เป็นจริงเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 20 ข้อ

แบบสอบถามได้ทดสอบหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminate Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งสมรรถนะหลักได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.4298 – 0.8729 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (r) อยู่ระหว่าง 0.4106 – 0.6995 ซึ่งสอดคล้องกับรังสรรค์ มณีเล็ก (2546 : 35) ได้เสนอว่า ค่าอำนาจจำแนกรายข้อต้องมีค่า 0.400 ขึ้นไป จึงจะถือว่ายอมรับได้ และเมื่อหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของแต่ละด้านตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งสมรรถนะหลักมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.7105 – 0.9217 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ระหว่าง 0.7286 – 0.7500 ซึ่งสอดคล้องกับ สมบัติ ห้ายเรือคำ (2552 : 90) ได้เสนอว่าเกณฑ์การพิจารณา ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.70 ขึ้นไป ถือว่าเป็นค่าที่ยอมรับได้

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งเป็นบุคลากร สายสนับสนุนของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคามจำนวน 39 คน โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ด้วยแบบสอบถามที่ได้รับและตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบ จากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้วิธีการวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินวิจัย โดยกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 คือ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 คือ มาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 คือ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 คือ น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 คือ น้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์โดยการให้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (t – test) และกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม (F – test)

## ผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 56.40) อายุ 25 – 30 ปี (ร้อยละ 33.30) สถานภาพ โสด (ร้อยละ 64.10) ระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 79.50 เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 53.80) ประสบการณ์ในการทำงาน 3 – 6 ปี (ร้อยละ 41.00) สังกัดกลุ่มงานวิชาการ (ปริญญาตรี) (ร้อยละ 28.20)

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยการเมือง การปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับสมรรถนะหลักโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$  = 4.19) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านการทำงานเป็นทีม ( $\bar{x}$  = 4.36) ด้านจริยธรรม ( $\bar{x}$  = 4.28) และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ( $\bar{x}$  = 4.19) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ

โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก พบว่า มีการทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ ความสามารถของตนเองให้ดียิ่งขึ้น ( $\bar{x}$  = 4.62) เข้าร่วมโครงการอบรม พัฒนาพนักงานในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับ สายงานของตนเองทุกครั้งที่มีโอกาส ( $\bar{x}$  = 4.46) ให้ความสำคัญกับการทำหน้าที่ที่รับผิดชอบในทีม ให้สำเร็จด้วยความเต็มใจ และเพื่อนร่วมงานสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานร่วมกันได้อย่างสำเร็จ ลุล่วงและมีประสิทธิภาพ และให้ความสำคัญกับการพัฒนาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ( $\bar{x}$  = 4.41)

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$  = 4.13) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านความพอใจของทุกฝ่าย ( $\bar{x}$  = 4.21) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ( $\bar{x}$  = 4.21) และด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร

( $\bar{x} = 4.05$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก พบว่า สามารถปฏิบัติงานได้แล้วเสร็จได้ตามกำหนดเวลาและตามแผนการปฏิบัติงานที่วางไว้กับสามารถปฏิบัติงานโดยเห็นความสำคัญ ของผู้อื่นและเห็นคุณค่าของการทำงานเป็นทีม ( $\bar{x} = 4.38$ ) รองลงมา การนำข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของท่านมาปรับปรุงแก้ไขให้การปฏิบัติงานครั้งต่อไป มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น ( $\bar{x} = 4.28$ ) และมีความภูมิใจในตนเอง และในผลงานของตนเองทุกผลงานที่ท่านทำเพื่อองค์กรกับสามารถสร้างเจตคติที่ดี

ต่อการปฏิบัติงานและต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร ( $\bar{x} = 4.26$ )

4. การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับสมรรถนะหลักโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านจริยธรรม และด้านการงานเป็นทีม ไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน

สมรรถนะหลัก	ชาย		หญิง		t	p-value
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D		
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.31	0.39	4.10	0.39	1.637	0.110
2. ด้านการบริการที่ดี	4.32	0.44	4.04	0.57	1.663	0.105
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.09	0.68	3.90	0.70	0.850	0.401
4. ด้านจริยธรรม	4.34	0.40	4.24	0.49	0.677	0.503
5. ด้านการงานเป็นทีม	4.56	0.58	4.20	0.85	1.464	0.152
โดยรวม	<b>4.32</b>	<b>0.50</b>	<b>4.10</b>	<b>0.60</b>	<b>1.258</b>	<b>0.254</b>

5. การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีสังกัดกลุ่มงาน ต่างกันพบว่า บุคลากร

สายสนับสนุนของวิทยาลัยการเมือง การปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีสังกัดกลุ่มงานต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับสมรรถนะหลักโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักโดยรวม ของบุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีสังกัดกลุ่มงาน ต่างกัน

สมรรถนะหลัก	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	10	0.850	0.085	0.405	0.933
	ภายในกลุ่ม	28	5.876	0.210		
	รวม	38	6.727			

6. การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุนของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน ทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 3

**ตารางที่ 3** การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ชาย		หญิง		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
1. ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	4.22	0.41	3.92	0.68	1.597	0.119
2. ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร	4.08	0.48	4.03	0.62	0.263	0.794
3. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	4.20	0.50	4.23	0.39	-0.219	0.828
4. ด้านความพอใจของทุกฝ่าย	4.33	0.54	4.12	0.53	1.229	0.227
โดยรวม	4.21	0.48	4.08	0.56	0.718	0.492

### สรุปผล

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยการเมือง การปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

1. บุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25 – 30 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ประสบการณ์ในการทำงาน 3 – 6 ปี สังกัดกลุ่มงานวิชาการ (ปริญญาตรี)

2. บุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักโดยรวมและรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการทำงานเป็นทีม เช่น บุคลากรสายสนับสนุนให้ความสำคัญกับการทำหน้าที่ที่รับผิดชอบในทีมให้สำเร็จด้วยความเต็มใจ บุคลากรสายสนับสนุนและเพื่อนร่วมงานสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานร่วมกันได้อย่างสำเร็จลุล่วงและมีประสิทธิภาพ และบุคลากรสายสนับสนุนมองว่าการทำงานเป็นทีมจะนำพาให้งานนั้นประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ด้านจริยธรรม เช่น บุคลากรสายสนับสนุน มีการทดลอง

วิธีการทำงานแบบใหม่ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของตนเองให้ดียิ่งขึ้นบุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วมโครงการอบรม พัฒนาพนักงานในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับสายงานของตนเองทุกครั้งที่มีโอกาสและบุคลากรสายสนับสนุนสามารถแนะนำและ/หรือแลกเปลี่ยนความรู้ใหม่ๆกับเพื่อนร่วมงานได้ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ เช่น บุคลากรสายสนับสนุนให้ความสำคัญกับการพัฒนาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น บุคลากรสายสนับสนุนมีการวางแผนการทำงานให้เป็นระบบ มีขั้นตอนและแบ่งภาระหน้าที่ตามความถนัดของแต่ละบุคคลในทีมให้มีความเหมาะสม และบุคลากรสายสนับสนุนปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพตามแผนที่ได้วางไว้ทุกครั้งเป็นต้น

3. บุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยการเมื่องการปกครองมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากได้แก่ ด้านความพอใจของทุกฝ่าย เช่น บุคลากรสายสนับสนุนสามารถปฏิบัติงานโดยเห็นความสำคัญของผู้อื่น และเห็นคุณค่าของการทำงานเป็นทีม

บุคลากรสายสนับสนุนสามารถสร้างเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร และบุคลากรสายสนับสนุนสามารถสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานพร้อมกันได้ รับของขวัญและกำลังใจที่จะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน เช่น บุคลากรสายสนับสนุนจะนำข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของท่าน มาปรับปรุงแก้ไขให้การปฏิบัติงานครั้งต่อไปมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นบุคลากรสายสนับสนุนสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบุคลากรสายสนับสนุนมีการวางแผนกระบวนการทำงานอย่างเป็นขั้นตอนก่อนทุกครั้งที่จะมีการลงมือปฏิบัติงาน และด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร เช่น บุคลากรสายสนับสนุนมีการวางแผนการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ บุคลากรสายสนับสนุนมีความรู้ ทักษะและความเชี่ยวชาญในการใช้ทรัพยากรในด้านต่างๆได้เป็นอย่างดีและบุคลากรสายสนับสนุนสามารถใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงานได้อย่างเหมาะสม และนำสิ่งที่

ใช้ได้อีกกลับมาใช้ใหม่ ซึ่งทำให้สามารถลดต้นทุนขององค์กรได้ เป็นต้น

4. บุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน

5. บุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่สังกัดกลุ่มงานแตกต่างกัน ได้แก่ กลุ่มงานแผน วิจัยและประกันคุณภาพ กลุ่มงานบริหารและธุรการ กลุ่มงานวิชาการ (ปริญญาตรี) กลุ่มงานการเงินและบัญชี กลุ่มงานพัสดุ กลุ่มงานบุคคล กลุ่มงานโสตทัศนศึกษา และคอมพิวเตอร์ กลุ่มงานห้องสมุด กลุ่มงานพัฒนานิสิตงานบัณฑิตศึกษา และกลุ่มงานฝึกอบรมหลักสูตรพิเศษ / งานวารสารการเมืองการปกครอง / งานบริการวิชาการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน

## อภิปรายผล

1. บุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักโดยรวมและรายด้าน

ทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการทำงานเป็นทีม เช่น บุคลากรสายสนับสนุนให้ความสำคัญกับการทำหน้าที่ที่รับผิดชอบในทีมให้สำเร็จด้วยความเต็มใจ บุคลากรสายสนับสนุนและเพื่อนร่วมงานสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานร่วมกันได้อย่างสำเร็จลุล่วง และมีประสิทธิภาพและบุคลากรสายสนับสนุนมองว่า การทำงานเป็นทีมจะนำพาให้งานนั้นประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ จะเห็นได้ว่าบุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีศักยภาพในการทำงานเป็นทีมเป็นอย่างดี มีความฉลาดทางอารมณ์สามารถจัดการรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานเป็นทีม รวมถึงมีกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ มีการวางแผนการทำงานเป็นทีม และแบ่งหน้าที่การทำงานกันอย่างชัดเจน ด้านจริยธรรม เช่น บุคลากรสายสนับสนุนมีการทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ ความสามารถของตนเองให้ดียิ่งขึ้น บุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วมโครงการอบรมพัฒนาพนักงานในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับสายงานของตนเองทุกครั้งที่มีโอกาสและบุคลากรสายสนับสนุนสามารถแนะนำ

และ/หรือแลกเปลี่ยนความรู้ใหม่ๆกับเพื่อนร่วมงานได้ จะเห็นได้ว่า บุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มีความกระตือรือร้นในการที่จะพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพในการทำงาน มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จและบรรลุแผนที่ตั้งเป้าหมายไว้ และมีการตั้งใจจริงที่จะทำงานเพื่อองค์กร และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ เช่น บุคลากรสายสนับสนุนให้ความสำคัญกับการพัฒนาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น บุคลากรสายสนับสนุนมีการวางแผนการทำงานให้เป็นระบบ มีขั้นตอน และแบ่งภาระหน้าที่ตามความถนัดของแต่ละบุคคลในทีมให้มีความเหมาะสม และบุคลากรสายสนับสนุนปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพตามแผนที่ได้วางไว้ทุกครั้งเป็นต้นจะเห็นได้ว่า บุคลากรสายสนับสนุนมุ่งเน้นการทำงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดปัญหาในการทำงานน้อยที่สุด และมุ่งมั่นที่จะทำผลงานให้ออกมามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วินัย ไช้ขาว (2553 : บทคัดย่อ) พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่การทำงานเป็นทีม ความ

ผูกพันกับองค์กรการสื่อสารที่ดี ความ เป็นผู้นำการบริการที่ดี ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการมีจริยธรรม อยู่ใน ระดับมาก

2. บุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ด้านความพอใจของทุกฝ่าย เช่น บุคลากรสายสนับสนุนสามารถปฏิบัติงานโดยเห็นความสำคัญของผู้อื่นและเห็นคุณค่าของการทำงานเป็นทีม บุคลากรสายสนับสนุนสามารถสร้างเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร และบุคลากรสายสนับสนุนสามารถสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานพร้อมกันได้ รับของขวัญและกำลังใจที่จะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ จะเห็นได้ว่าบุคลากรสายสนับสนุนมีความยินดีที่จะร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน และมีความสุขในการทำงานในภาระหน้าที่ของตนเอง ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน เช่น บุคลากรสายสนับสนุนจะนำข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของท่าน

มาปรับปรุงแก้ไขให้การปฏิบัติงานครั้งต่อไปมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น บุคลากรสายสนับสนุนสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบุคลากรสายสนับสนุนมีการวางแผนกระบวนการทำงานอย่างเป็นขั้นตอนก่อนทุกครั้ง ที่จะมีการลงมือปฏิบัติงาน จะเห็นได้ว่าบุคลากรสายสนับสนุน มีความรับผิดชอบในงานและผลงานของตนเอง และพร้อมที่จะแก้ไขปรับปรุงผลงาน หรือข้อบกพร่องของตนเองด้วยความเต็มใจ และพร้อมที่จะพัฒนาตนเองและผลงานให้มีศักยภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร เช่น บุคลากรสายสนับสนุนมีการวางแผนการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ บุคลากรสายสนับสนุนมีความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในการใช้ทรัพยากรในด้านต่างๆ ได้เป็นอย่างดีและบุคลากรสายสนับสนุนสามารถใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงานได้อย่างเหมาะสม และนำสิ่งที่ใช้ได้อีกกลับมาใช้ใหม่ ซึ่งทำให้สามารถลดต้นทุนขององค์กรได้จะเห็นได้ว่า บุคลากรสาย

สนับสนุน รู้จักใช้สอยทรัพยากรอย่างประหยัด และเห็นคุณค่าของทรัพยากร รวมถึงมีความคิดสร้างสรรค์ในการที่จะนำทรัพยากร มาประยุกต์ใช้ในในงานด้านอื่นๆ ของตนเอง

3. บุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มี เพศ และกลุ่มงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า เพศ และกลุ่มงาน ไม่ได้เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม บุคลากรสายสนับสนุนทุกคนไม่ว่าจะเพศใด หรือกลุ่มงานใด ก็มีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการทำงานไม่แตกต่างกันและมีทัศนคติที่จะพัฒนาตนเองและผลงานให้มีศักยภาพ และมีจิตใจที่จะทำงานเพื่อองค์กร

อย่างแท้จริง ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรที่จะศึกษาปัจจัยอื่นหรือตัวแปรอื่นเพื่อนำมาศึกษาว่า จะทำให้มีความคิดเห็นเรื่องสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน หรือไม่ อย่างไร

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารควรนำผลวิจัยไปพิจารณาเพื่อใช้ประกอบในการกำหนดสมรรถนะหลักที่เหมาะสมกับบุคลากรสายสนับสนุนและองค์กร เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

1.2 ผู้บริหารควรนำผลการวิจัยไปพิจารณาถึงจุดเด่น และจุดด้อยของสมรรถนะในแต่ละด้านของบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อที่จะได้แก้ไขจุดด้อยและพัฒนาจุดเด่นของสมรรถนะในแต่ละด้านให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยถึงการพัฒนากลยุทธ์สมรรถนะหลักเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัย

การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนมีศักยภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น และผลงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วย ความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดี ยิ่งจากคณบดีวิทยาลัยการเมืองการปกครองที่ให้คำแนะนำในเรื่องต่างๆ ขอขอบพระคุณบุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคามทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามสุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สำหรับการสนับสนุนการวิจัยด้วยงบประมาณเงินรายได้ปี 2557

## บรรณานุกรม

- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปภาพิต ศรีสว่างวงศ์. (2549). *การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน*. กรุงเทพมหานคร : เนชั่น.
- รังสรรค์ มณีเล็ก. (2546). *การพัฒนาเครื่องมือสำหรับการประเมินการศึกษา*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วินัย ไช้ขาว. (2553). *สมรรถนะหลักของพนักงานบริษัทครัวแม่ศรีเรือน จำกัด*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สถาบันดำรงราชานุภาพ. (2549). *ความสำคัญของสมรรถนะหลักขององค์กร*. กรุงเทพฯ : เนชั่น.
- สมบัติ ห้ายเรือคำ. (2552). *เอกสารประกอบการสอนวิชาการวิจัยการศึกษาเบื้องต้น*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2555). *สมรรถนะทางการบริหารของข้าราชการ*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2555, จาก [http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/index.php?option=com\\_content&view=article&id=258&Itemid=252](http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/index.php?option=com_content&view=article&id=258&Itemid=252).