

# สมรรถนะและความต้องการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

## Competency and Requirement for Staff Development of The Rajamangala University of Technology Srivijaya

อุทัยทิพย์ บุญนา<sup>1</sup>, เฉษฐภา นกน้อย<sup>2</sup>, วรณภรณ์ บริพันธ์<sup>3</sup>

Uthaitip Boonna<sup>1</sup>, Chetsada Noknoi<sup>2</sup>, Wannapornt Boripunt<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาสมรรถนะและความต้องการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ตามทัศนะของผู้บริหารกับบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหาร จำนวน 88 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 258 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และใช้สถิติ สำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์

<sup>1</sup> นิสิตปริญญาโท, หลักสูตรการจัดการธุรกิจ สาขาการจัดการธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์, คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

<sup>3</sup> อาจารย์, คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

<sup>1</sup> Master degree, Business Administration in Business Management, Faculty of Economics and Business Administration, Thaksin University

<sup>2</sup> Asst.Prof., Faculty of Economics and Business Administration, Thaksin University

<sup>3</sup> Lecturer, Faculty of Economics and Business Administration, Thaksin University

สถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์ผลการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ตามทัศนะของผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย พบว่า ผู้บริหาร และบุคลากรสายสนับสนุน มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย แตกต่างกัน ยกเว้นด้านบุคลิกภาพ และด้านมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนตามทัศนะของผู้บริหารกับบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะและความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนตามทัศนะของผู้บริหารกับบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านบุคลิกภาพ ซึ่งผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความคิดเห็นต่อความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ :** สมรรถนะการพัฒนาบุคลากร, ความต้องการพัฒนาบุคลากร

## **Abstract**

This research study aspired to develop performance requirements for employees of Rajamangala University of Technology Srivijaya. The aim of this research was to compare the competency and requirements for staff development between the administrator and the staff of RMUTSV. Data were collected from a sample of two groups: the executives were represented by 88 people and staff 259 people. Research tools questionnaires and statistics used in this study were analyzed by descriptive statistics and inferential statistics. Research found 1) Competency in the practices of staff. The research found that management and staff had different comments with respect to the operations

of staff; however, regarding personality and interpersonal skills, management and staff comments did not differ significantly at the statistical level 05. 2) There was a requirement to improve the performance of the staff in the opinion of management and staff. Management and staff's comments did not differ, except on personality where management and staff comments differed significantly at the statistical level 05.

**Keywords:** Capacity Development, Demand workforce development

## บทนำ

ภายใต้สถานการณ์ปัจจุบันประเทศไทยต้องเผชิญกระแสการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกประเทศที่ผันผวนซับซ้อน และคาดการณ์ผลกระทบได้ยากจึงจำเป็นต้องนำภูมิคุ้มกันที่มีอยู่พร้อมทั้งสร้างภูมิคุ้มกันใหม่ในประเทศให้เข้มแข็งขึ้นภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยเสริมสร้างทุนที่มีอยู่ของประเทศให้เข้มแข็ง ทั้งทุนทางสังคม ทุนทางเศรษฐกิจ และทุนทางทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรมเพื่อเตรียมพร้อมให้ประเทศสามารถปรับตัวรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้อย่างยั่งยืน การพัฒนาประเทศไทยในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 มีแนวคิดที่ต่อเนื่องจากแนวคิดของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับ

ที่ 8-10 โดยยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา รวมทั้งสร้างสมดุลการพัฒนาทุกมิติด้วยการบริหารจัดการความเสี่ยงให้เพียงพอพร้อมรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทั้งภายนอกและภายในประเทศ ทั้งนี้ การขับเคลื่อนกระบวนการ พัฒนาทุกขั้นตอนต้องใช้ความรู้ในการพัฒนา ด้านต่างๆ ด้วยความรอบคอบเป็นไปตามลำดับขั้นตอน และสอดคล้องกับวิถีชีวิตของสังคมไทย รวมทั้งเสริมสร้างศีลธรรมและสำนึกในคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ และดำเนินชีวิตด้วยความเพียร จะเป็นภูมิคุ้มกันที่ดีให้พร้อมเผชิญการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในระดับปัจเจกบุคคล ครอบครัว ชุมชน สังคมและประเทศชาติ การกำหนดทิศทางและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศในระยะของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 เร่งสร้างภูมิคุ้มกัน

เพิ่มขึ้นในมิติการพัฒนาต่างๆ เพื่อป้องกันปัจจัยเสี่ยงที่สังคมไทยต้องเผชิญ และเสริมรากฐานของประเทศด้านต่างๆ ให้เข้มแข็งควบคู่ไปกับการให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนและสังคมไทยให้มีคุณภาพ ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงมีโอกาเข้าถึงทรัพยากร และได้รับประโยชน์จากการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างเป็นธรรมรวมทั้งสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจด้วยฐานความรู้ เทคโนโลยีและนวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์บนพื้นฐานการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม นำไปสู่การพัฒนาประเทศที่มั่นคงและยั่งยืน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2554)

การพัฒนาโดยเริ่มที่คนนั้น เป็นพลังขับเคลื่อนไปสู่การพัฒนาด้านต่างๆ ทั้งสิ้น ดังนั้นการพัฒนาประเทศให้มีศักยภาพในการแข่งขันกับนานาชาติได้ จึงต้องเริ่มที่การพัฒนาคน และกระบวนการที่จะพัฒนาคนได้ก็คือ กระบวนการทางการศึกษา ทำให้การศึกษามีความสำคัญและเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคนในด้านความรู้ ความคิด ความประพฤติ ทัศนคติ ตลอดจนคุณธรรม เพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอย่างมีความสุข เพื่อความอยู่รอดและเพื่อความเจริญก้าวหน้า ด้วยเหตุนี้สถานศึกษาจึงเป็นองค์กรที่มีคุณค่า

ทำหน้าที่ในการอบรม สั่งสอน และถ่ายทอดความรู้ วัฒนธรรม ทัศนคติ ค่านิยมพัฒนาคนให้เป็นผู้ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกายจิตใจ สติปัญญา มีคุณธรรม จริยธรรม ในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข สถาบันการศึกษาซึ่งเป็นพื้นเพอสำคัญในการพัฒนาดังกล่าวมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป(ชนัย เนียมกฤษฯ. 2553 : 1) การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารต้องทำคือ การจัดการกับองค์กรประกอบต่างๆ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร โดยเปลี่ยนจากการคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานในอดีตของพนักงาน มาให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคตมากขึ้น นั่นหมายความว่าองค์กรจะต้องให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ การฝึกอบรม และการพัฒนาพนักงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความสามารถ และมีศักยภาพในการที่จะปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรในที่สุด (เฉษฐา นกน้อย. 2554)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เป็นมหาวิทยาลัยที่จัดการเรียนการสอนครอบคลุม 3 วิทยาเขต ประกอบด้วย จังหวัดสงขลา จังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดตรัง 5 พื้นที่ ได้แก่ สงขลา ไส้ใหญ่ ทุ่งใหญ่ ขนอม และตรัง ประกอบด้วย 34 หน่วยงาน ทำหน้าที่ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพที่เน้นการปฏิบัติ การสอน การวิจัย ผลิตครูวิชาชีพ ให้บริการทางวิชาการในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแก่สังคม ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานสายสนับสนุน ซึ่งประกอบด้วย ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การดำเนินงานขององค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย เพราะทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยที่จะเข้าไปจัดการ ให้ปัจจัยอื่นๆ ที่เป็นองค์ประกอบสำคัญในการบริหารงานขององค์การ ให้สัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์การ ซึ่งผลจากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นพบว่า การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนมีค่อนข้างน้อย ทั้งที่บุคลากรสายสนับสนุนมีความสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์การให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (สร้อยสิน แก้วหนู. 2555)

ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุน จึงมีความสนใจที่จะศึกษา สมรรถนะและความต้องการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการวางแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ส่งเสริมให้องค์กรมีบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยีใหม่ๆ ต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติของบุคลากรสายสนับสนุน ตามทัศนะของผู้บริหารกับบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ตามทัศนะของผู้บริหารกับบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

## สมมุติฐานการวิจัย

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนตามทัศนะของผู้บริหารกับบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยมีความแตกต่างกัน

ความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ตามทัศนะของผู้บริหารกับบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยมีความแตกต่างกัน

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “สมรรถนะและ ความต้องการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย” เป็น การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็น กรอบในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการศึกษา วิจัย ดังนี้

### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยครบกลุ่ม 5 พื้นที่ ได้แก่

สงขลา ใสใหญ่ ทุ่งใหญ่ หนอง และตรัง ประกอบด้วย ผู้บริหารและบุคลากรสาย สนับสนุน จำนวน 846 คน

### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยครอบ กลุ่ม 5 พื้นที่ ได้แก่ สงขลา ใสใหญ่ ทุ่งใหญ่ หนอง และตรัง คำนวณจากสูตรของทาโรยามาเน่ (ไพศาล หวังพานิช. 2551: อ้างอิงจาก Taro Yamane, 1973) ที่ระดับค่าความ เชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 347 คน แบ่งเป็นผู้บริหาร จำนวน 88 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 259 คน และทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบ่งชั้น (Stratified random sampling) แยกตาม พื้นที่

### เครื่องมือและวิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลระดับ ความพึงพอใจของบุคลากรของบุคลากร ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยผู้วิจัย ทำการออกแบบ และสร้างแบบสอบถาม

โดยผ่านการตรวจสอบ แก้ไข ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และหาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยวิธีการของครอนบาค ( $\alpha$ -coefficient) เท่ากับ 0.90 โดยผู้วิจัยแบ่งแบบ สอบถามออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ โดยสอบถามสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุนงาน และสถานภาพในการทำงาน

ส่วนที่ 2 สมรรถนะและความต้องการในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในกรณีที่ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหาร จะให้แสดงทัศนคติที่มีต่อสมรรถนะและความต้องการในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่ตนเองเคยร่วมงานด้วย ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนให้แสดงทัศนคติที่มีต่อสมรรถนะและความต้องการในการปฏิบัติงานของตนเอง โดยมีขอบเขตเนื้อหาสำหรับการศึกษา 5 สมรรถนะ ประกอบด้วย ด้านบุคลิกภาพ ด้านทัศนคติในการทำงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านทักษะในการทำงาน และ

ด้านความรู้ในวิชาชีพ มีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของ ลิกิเวิร์ท (Likerts) กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชานีประศาสน์, 2545)

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีความต้องการหรือมีสมรรถนะน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีความต้องการหรือมีสมรรถนะน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีความต้องการหรือมีสมรรถนะปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีความต้องการหรือมีสมรรถนะมาก

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีความต้องการหรือมีสมรรถนะมากที่สุด การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยจะดำเนินการแจกแบบสอบถาม และจัดเก็บแบบสอบถามกลับโดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมาณ 1 เดือน โดยจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ครอบคลุม 5 พื้นที่ ได้แก่ สงขลา ใสนใหญ่ ทุ่งใหญ่ ขนอม และตรัง

## การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากได้แบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งใน ส่วนของสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) สำหรับการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย

## ผลการศึกษา

จากผลวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.80 มีอายุระหว่าง 31-35 ปี ร้อยละ 29.70 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ

61.10 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 41.50 ส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 1-5 ปี ร้อยละ 32.30 สถานภาพการทำงาน เป็นบุคลากรสายสนับสนุน ร้อยละ 74.60

2. ผลจากการทดสอบสมมุติฐาน โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยผู้บริหาร และบุคลากรสายสนับสนุนในภาพรวมพบว่า ผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยแตกต่างกัน โดยหากพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยแตกต่างกัน ยกเว้นด้านบุคลิกภาพ และด้านมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ดังแสดงในตารางที่ 1)



**ตารางที่ 1** เปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ตามทัศนะของผู้บริหารกับบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

สมรรถนะ	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.	Mean Difference
1 ด้านบุคลิกภาพ	3.91	0.61	0.97	0.33	0.67
2 ด้านทัศนคติในการทำงาน	3.87	0.55	-2.78	0.00	-0.19
3 ด้านมนุษยสัมพันธ์	3.94	0.49	-1.12	0.26	-0.07
4 ด้านทักษะในการทำงาน	3.68	0.57	-3.83	0.00	-0.25
5 ด้านความรู้ในวิชาชีพ	3.63	0.69	-4.01	0.00	-0.32
<b>รวม</b>	<b>3.80</b>	<b>0.50</b>	<b>-2.90</b>	<b>0.00</b>	<b>-0.15</b>

ผลจากการทดสอบสมมุติฐาน โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนในภาพรวมพบว่า ผู้บริหาร และบุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความคิดเห็นต่อความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนตามทัศนะของผู้บริหารกับบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยไม่แตกต่างกันโดยหากพิจารณารายด้านจะพบว่า ผู้บริหารและบุคลากร

สายสนับสนุนมีระดับความคิดเห็นต่อความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนตามทัศนะของผู้บริหารกับบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยไม่แตกต่างกันทุกด้าน ยกเว้นด้านบุคลิกภาพ ซึ่งผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความคิดเห็นต่อความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ดังแสดงในตารางที่ 2)

**ตารางที่ 2** เปรียบเทียบความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ตามทัศนะของผู้บริหารกับบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ความต้องการ	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.	Mean Difference
1 ด้านบุคลิกภาพ	4.55	0.57	4.12	0.00	0.32
2 ด้านทัศนคติในการทำงาน	4.53	0.60	1.14	0.25	0.09
3 ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.40	0.56	-0.38	0.79	-0.03
4 ด้านทักษะในการทำงาน	4.38	0.54	0.46	0.65	0.03
5 ด้านความรู้ในวิชาชีพ	4.38	0.59	-1.12	0.23	-0.09
<b>รวม</b>	<b>4.44</b>	<b>0.52</b>	<b>0.95</b>	<b>0.34</b>	<b>0.06</b>

### สรุปผลการวิจัย

ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ตามทัศนะของผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย พบว่า ผู้บริหาร และบุคลากรสายสนับสนุน มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย แตกต่างกัน ยกเว้นด้านบุคลิกภาพ และด้านมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนตามทัศนะของผู้บริหารกับบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะและความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนตามทัศนะของผู้บริหารกับบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านบุคลิกภาพ ซึ่งผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความคิดเห็นต่อความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## อภิปรายผล

1. ผลรวมของการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนตามทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ทั้ง 5 ด้านพบว่า ในภาพรวมผู้บริหารเห็นว่าบุคลากรสายสนับสนุนมีสมรรถนะอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่บุคลากรสายสนับสนุนมีระดับสมรรถนะสูงสุดคือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัย เนียมกฤษกร ที่พบว่า สมรรถนะสูงสุดของบุคลากรสายสนับสนุนในมุมมองของผู้บริหารคือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ เนื่องจากวัฒนธรรมของแต่ละมหาวิทยาลัยที่มีกระบวนการในการพัฒนาบุคลากรในด้านดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เช่น ในส่วนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มีการจัดกิจกรรมในรูปแบบของโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการแก่บุคลากรสายสนับสนุน โครงการแข่งขันกีฬาสร้างความสัมพันธ์ภายในมหาวิทยาลัย เป็นต้น

ผลรวมการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนตามทัศนะของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยทั้ง 5 ด้าน พบว่า ในภาพรวมบุคลากรสายสนับสนุนเห็นว่า

ตนเองมีสมรรถนะอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่บุคลากรสายสนับสนุนเห็นว่าตนเอง มีระดับสมรรถนะสูงที่สุดคือ ด้านทัศนคติในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัย เนียมกฤษกร ที่พบว่า สมรรถนะสูงสุดของบุคลากรสายสนับสนุนในมุมมองของตนเอง คือ ด้านทัศนคติในการทำงาน เนื่องจากนโยบายของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ทั้งระดับมหาวิทยาลัย คณะ และกองต่างๆ ที่ให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมุมมองของการให้โอกาสในการพัฒนาตนเอง เช่น การให้ทุนการศึกษาสำหรับบุคลากรที่ต้องการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การให้ทุนสนับสนุนในการเผยแพร่ผลงานวิจัย สถาบัน การให้เงินรางวัลสำหรับบุคลากรที่มีผลงานตีพิมพ์ในวารสาร วิชาการระดับชาติและระดับนานาชาติ ซึ่งเป็นขวัญและกำลังใจสำคัญของบุคลากรทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและต่อองค์กร

2. ผลรวมของการวิเคราะห์ระดับความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนตามทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย พบว่า ผู้บริหารเห็นว่าบุคลากรสายสนับสนุนควรต้องได้รับการพัฒนาสมรรถนะมากที่สุดในด้านบุคลิกภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ

วินัย เพชรช่วย (ม.ป.ป.) ที่กล่าวว่า บุคคลจะต้องเป็นผู้มุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงตัวเอง ไม่มีบุคคลใดที่มีความสมบูรณ์พร้อมทุกด้าน จนไม่จำเป็นต้องพัฒนาในเรื่องใดๆ อีก การปรับปรุงและพัฒนาตนเองสามารถดำเนินการได้ทุกเวลาและอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคมโลก ซึ่งเป็นการเตรียมตนให้พร้อมในด้านต่างๆ ปรับปรุงสิ่งที่บกพร่องและพัฒนาพฤติกรรมให้เหมาะสม ขจัดคุณลักษณะที่ไม่ต้องการออกจากตัวเองและเสริมสร้างคุณลักษณะที่สังคมต้องการ เนื่องจากภารกิจที่แต่ละหน่วยงานในสังคมต้องรับผิดชอบ ล้วนต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลเป็นผู้ปฏิบัติงาน การที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนได้พัฒนาและปรับปรุงตนเองให้ทันต่อพัฒนา การของรูปแบบการทำงานหรือเทคโนโลยี การพัฒนาเทคนิควิธี หรือวิธีคิดและทักษะใหม่ๆ ที่จำเป็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพของผลผลิต ทำให้หน่วยงานนั้นสามารถแข่งขันในเชิงคุณภาพและประสิทธิภาพกับสังคมอื่นได้สูงขึ้น ส่งผลให้เกิดความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศโดยรวมได้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ให้บริการด้านการศึกษา ซึ่งในแต่ละปีการศึกษามีผู้เข้ามาใช้บริการจำนวนมาก ทั้งในส่วนของนักศึกษา

ผู้ปกครอง และรวมถึงบุคลากรจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ที่เข้ามาติดต่อบริการงานกับมหาวิทยาลัย ซึ่งบุคลิกภาพเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถสื่อถึงภาพพจน์ขององค์กร โดยบุคลิกภาพประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ ทางกาย ทางวาจา และทางใจ เป็นต้น (หน้าตาสดชื่นแจ่มใส เข้มแข็งแต่ไม่กระด้าง อ่อนโยนแต่ไม่อ่อนแอ คิดก่อนพูด มีความมั่นใจในตนเอง กระตือรือร้น มีความอดทน และมีความพยายาม มีเหตุผล เป็นต้น) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัย เนียมกฤษกร (2553) ที่พบว่า สารสำคัญที่บุคลากรสายสนับสนุนต้องการพัฒนาสมรรถนะตามทัศนคติของผู้บริหาร คือ การพัฒนาจิตสำนึกในการเป็นผู้ให้บริการ ซึ่งหมายรวมถึง บุคลิกภาพที่แสดงออกของบุคลากร

ในทางเดียวกันผลรวมการวิเคราะห์ระดับความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนตามทัศนคติของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ทั้ง 5 ด้านพบว่า ในภาพรวมบุคลากรสายสนับสนุนมีระดับต้องการพัฒนาสมรรถนะอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่บุคลากรสายสนับสนุนมีความต้องการพัฒนา สมรรถนะสูงสุดคือ ด้าน

ความรู้ในวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัย เนียมมฤต (2553) ที่พบว่า ผลจากการพิจารณาด้านบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า ประเด็นที่บุคลากรสายสนับสนุนมีความต้องการพัฒนาสมรรถนะสูงสุดคือ ด้านความรู้ในวิชาชีพ เนื่องจากการความเจริญก้าวหน้าของวิทยาการต่างๆ ตลอดจนเทคนิคในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ คนที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ในสมัยหนึ่ง ก็อาจกลายเป็นคนที่หย่อนความสามารถไปในอีกสมัยหนึ่งก็ได้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่มีความรู้ความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่อยู่เสมอ ไม่ว่าจะวิทยาการและหน้าที่ความรับผิดชอบจะได้เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โกเมนทร์ พร้อมจะบก (2550) และปิ่นศิรา จันหลวง (2552) พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการพัฒนาของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านการพัฒนาด้วยตนเอง การฝึกอบรม และการสัมมนา การศึกษาดูงานและสังเกตวิธีการทำงาน การเผยแพร่ข่าวสาร การประชุมในเทศและการนิเทศงาน การส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อ และการโอนย้ายสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

ประเด็นความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ตามทัศนะของผู้บริหาร จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยมีความต้องการให้บุคลากรสายสนับสนุน มีบุคลิกภาพที่ดี มีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ สามารถสื่อสารกับผู้ที่มาติดต่อด้วยวาจา ท่าทางที่สุภาพเรียบร้อย และรู้จักกาลเทศะในสถานที่และกิจกรรมต่างๆ อีกทั้งสามารถควบคุมสติอารมณ์ เช่น ควบคุมความโกรธ หงุดหงิดหรือการแสดงความเป็นศัตรูต่อผู้อื่น ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุนควรนำไปพัฒนาตนเองในประเด็นข้างต้น เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาของผู้บริหารในการวางแผนการบริหารอัตรากำลัง

ประเด็นความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ตามทัศนะของบุคลากรสายสนับสนุน จากผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยต้องการพัฒนาตนเองในด้านความรู้ในวิชาชีพ ต้องการที่จะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบของตนเองอย่างถ่องแท้ จน

สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ และ ถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเองแก่ผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง ซึ่งผู้บริหารควรผลักดันในเรื่องดังกล่าวอย่างต่อเนื่องเพราะเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยเป็นอย่างยิ่ง

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อเสนอสมรรถนะหลักด้านอื่นๆ ที่เหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน โดยแยกออกเป็น 2 หน่วยงานหลัก คือ หน่วยงานระดับคณะ และหน่วยงานระดับกอง เนื่องจากพันธกิจของหน่วยงานมีความแตกต่างกัน ควรมีการปรับปรุงรูปแบบ และเครื่องมือการวิจัย เน้นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึก และให้ได้ข้อเท็จจริงมาใช้ประโยชน์ในอนาคต

### กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณในความกรุณาช่วยเหลือ แนะนำ และให้คำปรึกษาอย่างดียิ่งจาก ผศ.ดร.เจษฎา นกน้อย และ อ.ดร.วรรณภรณ์ บริพันธ์ ที่ได้กรุณาถ่ายทอดความรู้ แนวคิด วิธีการคำแนะนำ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่ยิ่ง ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ที่ให้ความอนุเคราะห์ และความสะดวกในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ตลอดจนผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี

### เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ ชัดโพธิ์. (2556). *สมรรถนะในการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- โกเมนทร์ พร้อมจะบก. (2550). *สภาพและความต้องการพัฒนาของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนในมหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ การบริหารการศึกษามหาบัณฑิต. เลย : มหาวิทยาลัยราชภัฏ.*

- ปิ่นศิรา จันทหลวง. (2552). *แนวทางการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. การศึกษาอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงราย มหาวิทยาลัยราชภัฏ.*
- เจษฎา นกน้อย. (2554). *แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*
- ชนัย เนียมกฤษ. (2553). *สมรรถนะและความต้องการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนตามทัศนะของผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภาคเหนือตอนบน. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต.*
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และ อัจฉรา ชานีประศาสน์. (2545). *ระเบียบวิธีการวิจัย. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดีการพิมพ์*
- ล้วน สายยศและอังคณา สายหยด. (2536). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ*
- วินัย เพชรช่วย. (ม.ป.ป.). *การพัฒนาตน Self-Development. ค้นเมื่อ 28 ตุลาคม 2558, จาก [http://www.novabizz.com/NovaAce/Learning/Self\\_Development.htm](http://www.novabizz.com/NovaAce/Learning/Self_Development.htm)*
- สร้อยสิน แก้วหนู. (2555). *ความต้องการพัฒนาตนเองกระบวนการบริหารบุคลากรและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ.*
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ*