

## การพัฒนาสมรรถนะในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

### PERFORMANCE CAPABILITY DEVELOPMENT OF SUPPORT STAFF OF ROI ET RAJABHAT UNIVERSITY

กัลยาวดี ศรีบุญจันทร์<sup>1</sup>  
จิวรีวัลย์ ภักดีวุฒิ<sup>2</sup>

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน 2) เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะในการทำงานและความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา การทดสอบแบบทีและแบบเอฟผลการวิจัยพบว่าพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดมีสมรรถนะในการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและคุณธรรมจริยธรรมรองลงมาด้านการทำงานเป็นทีมด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพด้านบริการที่ดีและด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานตามลำดับ และพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดมีความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและคุณธรรมจริยธรรมรองลงมาด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการทำงานเป็นทีมด้านบริการที่ดีและด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานตามลำดับพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และลักษณะการจ้างมีสมรรถนะในการทำงานและความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** สมรรถนะในการทำงาน การพัฒนาสมรรถนะ พนักงานสายสนับสนุน

#### Abstract

The objectives of this research were 1) to study performance capability of support staff 2) to study the need of performance capability development of support staff of Roi Et Rajabhat University 3) to compare performance capability and the need of performance capability development of support staff of Roi Et Rajabhat University. Questionnaires were used for data collecting. Statistics used in analyzing the data included descriptive statistics, t-test and f-test. The results showed that: Performance capability of support staff of Roi Et Rajabhat University both overall and each aspect were at high level, which could be shown in descending order as follows: adherence to moral and ethical principles, teamwork, expertise, good services and work achievement, respectively. The need to develop performance capability of support staff of Roi Et Rajabhat University both overall and each aspect were at high level, which could be shown in descending order as follows: adherence to moral and ethical principles, expertise, teamwork, good services and work achievement, respectively, The difference in genders, levels of education and types of employment of support staff of Roi Et Rajabhat University showed no difference in performance capability and the need to develop performance capability.

**Keywords:** Performance capability, Capability development, Support staff

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

<sup>2</sup> อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

## บทนำ

โลกในยุคโลกาภิวัตน์ได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วการเปลี่ยนแปลงของโลกรวมถึงสภาพการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในปัจจุบันทำให้องค์กรทุกแห่งต้องเผชิญทั้งความเสี่ยงภัยที่สูงขึ้นและการสร้างโอกาสที่ดีมากขึ้นและการเปลี่ยนแปลงก็เป็นสิ่งที่สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกองค์กรดังนั้นทุกองค์กรจะต้องเร่งสร้างภูมิคุ้มกันการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต[1]โดยพยายามพัฒนาแนวทางที่จะสามารถรับมือกับปัญหาต่างๆที่จะตามการให้ความสำคัญถึงคนหรือทรัพยากรบุคคล ซึ่งถือเป็นหัวใจและเป็นกลไกที่สำคัญของกระบวนการพัฒนาองค์กร และการพัฒนาทรัพยากรบุคคลต้องมีการพัฒนาให้มีคุณภาพมีศักยภาพมีความรู้ความสามารถมีความเชี่ยวชาญ เพื่อพัฒนาองค์กรให้ยั่งยืน ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงองค์กรใดมีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ มีคุณลักษณะเหมาะสมกับสมรรถนะ (Competency) ขององค์กรย่อมทำให้องค์กรก้าวไปในทิศทางที่พึงประสงค์[2]

ปัจจุบันองค์กรจำนวนมากได้นำแนวคิดเรื่องสมรรถนะ (Competency) มาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อให้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่มีศักยภาพและสมรรถนะอย่างต่อเนื่องเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมก้าวทันการเปลี่ยนแปลงภายใต้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและระบบบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่[3] สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ก็เช่นเดียวกัน ที่ได้จัดทำโมเดลสมรรถนะสำหรับข้าราชการพลเรือนไทยซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำกลุ่มงานเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้ข้าราชการผู้ดำรงตำแหน่งปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้นและสมรรถนะจะมีบทบาทในการพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลในภาคราชการมากขึ้น[4] และจากการที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) ได้มีคำสั่งให้ส่วนราชการนำหลักสมรรถนะโดยเฉพาะสมรรถนะหลัก(Core competency) ที่สำนักงานข้าราชการพลเรือนกำหนด 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี 3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) จริยธรรมและ 5) การทำงานเป็นทีมมาประเมินพฤติกรรมกรปฏิบัติราชการของบุคลากรทุกประเภท เพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กรต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เป็นอีกองค์กรหนึ่งในระดับอุดมศึกษาที่มีหน้าที่ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพ เพื่อนำมาซึ่งความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ มหาวิทยาลัยจึงได้เล็งเห็นถึงประโยชน์และความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในทุกๆ ด้าน เพื่อที่จะทำให้มหาวิทยาลัยสามารถแข่งขันกับมหาวิทยาลัยต่างๆ ได้ บุคลากรสายสนับสนุน จัดเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีส่วนสำคัญในการที่จะพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏให้ประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืนและมีความสามารถในการแข่งขันท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยบุคลากรจะเข้ามามีบทบาทในการนำนโยบายของมหาวิทยาลัยไปสู่การปฏิบัติหรือการนำบริการของมหาวิทยาลัยไปสู่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับมิติที่ 4 มิติด้านพัฒนาองค์กร [5] เป็นการวัดความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลงขององค์กร การพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างความพร้อมในการสนับสนุนแผนปฏิบัติราชการ รวมทั้งการพัฒนากฎหมาย การจัดการสารสนเทศขององค์กร และสอดคล้องกับมาตรา 11 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับข้อมูล ข่าวสาร และสามารถประมวลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการและบุคลากรในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกันทั้งนี้ เพื่อประโยชน์การปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการ

ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกา จากบทบาทที่สำคัญดังกล่าว จึงอาจกล่าวได้ว่า สมรรถนะ ความรู้ ความสามารถของบุคลากรสายสนับสนุนในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งในการที่มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว

จากสภาพปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการวางแผนการบริหารและพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
3. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะในการทำงานและความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดจำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษาและลักษณะการจ้าง

### วิธีดำเนินงาน

**ประชากรที่ใช้ในการวิจัย** คือ พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดประกอบด้วย พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ และพนักงานประจำตามสัญญา ประจำปีงบประมาณ 2557 จำนวน 111 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling)

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) และชนิดปลายปิด (Close-end response questions) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะการจ้าง ตอนที่ 2 ข้อมูลสมรรถนะในการทำงานและความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดโดยแบ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงาน จำนวน 56 ข้อและคำถามเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน จำนวน 56 ข้อประกอบด้วย ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ด้านบริการที่ดีด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและคุณธรรมจริยธรรมด้านการทำงานเป็นทีมชนิดแบบสอบถามเป็นการวัดแบบ Likert Scale มี 5 ระดับตามแบบของลิเคอร์ท ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามด้วยการหาดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญประเมิน (Index of Item – Objective Congruence: IOC) ซึ่งแบบสอบถามมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60-1.00 และการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยการนำไปทดลองใช้ 30 ชุดแล้วหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาร ซึ่งพบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.981 การเก็บข้อมูล ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเองจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบแบบ t-test และ F-test

## ผลการวิจัย

การศึกษาศมรรถนะในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็น พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งประกอบด้วยด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ด้านบริการที่ดีด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและคุณธรรมจริยธรรมด้านการทำงานเป็นทีมพบว่า ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีสมรรถนะในการทำงานมากที่สุด คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและคุณธรรมจริยธรรม ( $\bar{X} = 4.29$ )

การศึกษาความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็น พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งประกอบด้วยด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ด้านบริการที่ดีด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและคุณธรรมจริยธรรมด้านการทำงานเป็นทีมพบว่า ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่ความต้องการในการพัฒนามากที่สุด คือด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและคุณธรรมจริยธรรม ( $\bar{X} = 4.29$ )

การเปรียบเทียบสมรรถนะในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดจำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษาและลักษณะการจ้างพบว่า พนักงานสายสนับสนุนที่มีเพศชายมีสมรรถนะในการทำงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ) พนักงานสายสนับสนุน ที่เป็นเพศหญิง มีสมรรถนะในการทำงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ ) เมื่อเปรียบเทียบสมรรถนะในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน พบว่า พนักงานสายสนับสนุนที่มีเพศแตกต่างกัน มีสมรรถนะในการทำงานไม่แตกต่างกัน พนักงานสายสนับสนุนที่มีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีสมรรถนะในการทำงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ ) พนักงานสายสนับสนุนที่มีระดับการศึกษาในปริญญาตรี มีสมรรถนะในการทำงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ ) พนักงานสายสนับสนุนที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโท มีสมรรถนะในการทำงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) เมื่อเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน พบว่า พนักงานสายสนับสนุนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานไม่แตกต่างกัน พนักงานสายสนับสนุนที่มีเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย มีสมรรถนะในการทำงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ) พนักงานสายสนับสนุนที่มีเป็นพนักงานราชการ มีสมรรถนะในการทำงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ ) พนักงานสายสนับสนุนที่มีเป็นพนักงานประจำตามสัญญา มีสมรรถนะในการทำงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ ) เมื่อเปรียบเทียบสมรรถนะในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน พบว่า พนักงานสายสนับสนุนที่มีลักษณะการจ้างงานแตกต่างกัน มีสมรรถนะในการทำงานไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดจำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษาและลักษณะการจ้างพบว่าพนักงานสายสนับสนุนที่มีเพศชายมีความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ) พนักงานสายสนับสนุน ที่เป็นเพศหญิง มีความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ ) เมื่อเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน พบว่า พนักงานสายสนับสนุนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานไม่แตกต่างกัน พนักงานสายสนับสนุนที่มีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีสมรรถนะในการทำงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ) พนักงานสายสนับสนุนที่มีระดับการศึกษาในปริญญาตรี มีสมรรถนะในการทำงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ) พนักงานสายสนับสนุนที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญา

โท มีสมรรถนะในการทำงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.40$ ) เมื่อเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน พบว่า พนักงานสายสนับสนุนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานไม่แตกต่างกัน พนักงานสายสนับสนุนที่มีเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย มีความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ) พนักงานสายสนับสนุนที่มีเป็นพนักงานราชการ มีความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ ) พนักงานสายสนับสนุนที่มีเป็นพนักงานประจำ ตามสัญญา มีความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ ) เมื่อเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน พบว่า พนักงานสายสนับสนุนที่มีลักษณะการจ้างงานแตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานไม่แตกต่างกัน

### สรุป

การวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดมีสมรรถนะในการทำงานมากที่สุด คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและคุณธรรมจริยธรรม และมีความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานมากที่สุดในการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและคุณธรรมจริยธรรม ดังนั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดคือส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดเกี่ยวกับการยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ จริยธรรมคุณธรรมการดำรงความถูกต้อง รวมถึงอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดให้มากที่สุด พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดที่มีเพศ ระดับการศึกษาและลักษณะการจ้างแตกต่างกัน มีความคิดมีความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานไม่แตกต่าง ดังนั้นการวางแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดจึงควรมุ่งเน้นให้บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดทุกคน ทุกระดับสายงาน มีโอกาสในการพัฒนาความรู้ทักษะ และสมรรถนะตลอดเวลา เพื่อให้การปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

### ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจซึ่งเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ทำให้ข้อมูลที่ได้เป็นการพิจารณาจากกลุ่มพนักงานสายสนับสนุนเพียงฝ่ายเดียว หากมีการเก็บข้อมูลจากพนักงานสายผู้สอน และการสัมภาษณ์เชิงลึกเพิ่มเติม จะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็ประโยชน์ในการวางแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดได้ครอบคลุมในหลายมิติยิ่งขึ้น

### กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้สำเร็จและสมบูรณ์ได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก อาจารย์ ดร.จรีวัลย์ ภักดีวุฒิ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ให้การอนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษา และให้ข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานวิจัย และการเผยแพร่งานวิจัย ขอขอบคุณพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัย

ราชภัฏร้อยเอ็ดที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยดี

## เอกสารอ้างอิง

- [1] พิสมัย พวงคำ. (2551) . **สมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- [2] บดินทร์ อินทร์พันธ์. (2554). **สมรรถนะหลักและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัทมอชานโต้ไทยแลนด์จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญา สาขาวิชาการบริหารเชิงกลยุทธ์มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- [3] บดินทร์ อินทร์พันธ์. (2554). **สมรรถนะหลักและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัทมอชานโต้ไทยแลนด์จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญา สาขาวิชาการบริหารเชิงกลยุทธ์มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- [4] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2549). **คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการระดับกรมหรือเทียบเท่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2549**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.