



PROCEEDING

ประชุมวิชาการวิจัย | ครั้งที่ 9
และนวัตกรรมสร้างสรรค์ | ประจำปี 2566

The 9th Conference on Research
and Creative Innovations 2023



2023
C R C I

(9th Conference on Research and
Creative Innovations: CRCI 2023)

“...สู่วิจัยรับใช้สังคม การขับเคลื่อนเศรษฐกิจและ
สังคมด้วยนวัตกรรมเพื่อการใช้ประโยชน์
ในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน”

2 สาขามนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์

วันที่ 25 - 26 กรกฎาคม 2566

ณ ศูนย์ประชุมนานาชาติ โรงแรมดิเอ็มเพรส จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อหนังสือ

รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการวิจัยและนวัตกรรมสร้างสรรค์ ครั้งที่ 9 ประจำปี 2566
The 9th Conference on Research and Creative Innovations (CRCI 2023)

เล่ม 2

สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

เจ้าของลิขสิทธิ์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพพร พันธ์ประภคิต
ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

จำนวนหน้า

560 หน้า

เผยแพร่

15 กันยายน 2566

จัดทำโดย

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
98 หมู่ 8 ตำบลป่าป้อง อำเภอต๋อยสะแกต จังหวัดเชียงใหม่ 50220

ดำเนินงานโดย



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ร่วมกับ



สมาคมส่งเสริมนวัตกรรม
และการประดิษฐ์ไทย



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



มหาวิทยาลัยแม่โจ้



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตเชียงใหม่



มหาวิทยาลัยพาร์อีสเทอร์น



มหาวิทยาลัยพายัพ



มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่



มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง



มหาวิทยาลัยพิษณุโลก



มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่



CONFERENCE ON RESEARCH
& CREATIVE INNOVATIONS
การประชุมวิชาการ
วิจัยและนวัตกรรมสร้างสรรค์



กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ พิจารณาทบทวน และผลงานสิ่งประดิษฐ์นวัตกรรมผลงานสร้างสรรค์

การประชุมวิชาการวิจัยและนวัตกรรมสร้างสรรค์ ครั้งที่ 9 ประจำปี 2566 Circi 2023

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

รศ.ดร.อัญชลี สงวนพงษ์

รศ.ดร.สุชาดา บุญเลิศนรินทร์

รศ.ดร.ภาณุ พรหมพุทธางกูร

รศ.ดร.พรศิลป์ สีเผือก

รศ.ดร.เดช เหมือนขาว

ผศ.ดร.พีระเดช สุวิทยารักษ์

ผศ.ดร.คมเดือน โพธิสุวรรณ

ผศ.ดร.ไกรฤกษ์ เขยชื่น

ผศ.ดร.กัณฑ์พงษ์ ศรีสถิตย์

ศุภลักษณ์ สติรชีวิน

รศ.ดร.วัสสนัย วรธนันธรिया

รศ.จิราพร กุลสาริน

รศ.ดร.ธีระ ชีวินรินทร์

ผศ.ดร.จุฑาทิพย์ เฉลิมผล

ผศ.ดร.พิชญลักษณ์ พิชญกุล

ผศ.สายฝน บุญฉัตรกุล

ผศ.ดร.น้ำผึ้ง อินทะเนตร

ผศ.ดร.จุฬาลักษณ์ เขมาชีวะกุล

ผศ.ดร.สุคันธา โอศิริพันธุ์

สมาคมส่งเสริมนวัตกรรมและการประดิษฐ์ไทย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ผศ.ดร.

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผศ.ดร.เสริมศักดิ์ พงษ์เมษา

ผศ.ว่าที่ร้อยตรี ดร.สุวัฒน์วงศ์ พันเพ็ชร

ผศ.มานพ ชุ่มอุ้น

ผศ.นักสิทธิ์ ปัญโญใหญ่

ผศ.สายฝน แสนใจพรม

ผศ.จิตติคุณ นียมสิริ

ผศ.เจษฎาพล กิตติพัฒน์วิทย์

ดร.วิภาวี ศรีคะ

ดร.ภูเบศ พวงแก้ว

ดร.ภัทธนารวรรณ ฉันท์ตันโยธิน

รศ.ศิริกร อื่นคำ

ผศ.ดร.วีระพันธ์ อนันชัยธวัช

ผศ.ดร.พงศ์กร จันทราช

ผศ.ดร.ณัฐติญา บุญวิรัตน์

ผศ.จันทร์จิตร เจริญสิริ

ผศ.สีบพงษ์ พงษ์สวัสดิ์

ดร.พรนิภา จันทร์น้อย

รศ.ดร.วรวิทย์ นิเทศศิลป์

ผศ.ดร.ปราโมทย์ สิทธิจักร

ผศ.ดร.บัญชา คังตระกูล

ผศ.ผศ.สุชาดา เมฆพัฒน์

ดร.สุรัชย์ สานตสุขรัตน์

ดร.วารุณี โพธาสินธุ์

ผศ.ดร.เทียน เลรามัญ

ผศ.ดร.ทุติยาภรณ์ จิตตะปาโล

ผศ.ดร.เพชรรัช ประระไทย

ผศ.ปาริชาติ คงสนั่นทน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น

มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น

มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น

มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น

มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น

มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยพิษณุโลก

มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่

มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่

มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่

มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่

มหาวิทยาลัยพายัพ

มหาวิทยาลัยพายัพ

มหาวิทยาลัยพายัพ

มหาวิทยาลัยพายัพ

ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน

รศ.ดร.เกชา คูหา
รศ.ดร.ตระกูลพันธ์ พัทธเมธา
รศ.ดร.กัญฐณา ดิษฐ์แก้ว
รศ.นเรศ อินตะวงศ์
รศ.ดร.พิชามพ พันธุ์แพ
รศ.ชิตี ศรีตันทิพย์
รศ.มาลี ตั้งระเปียบ
รศ.ธัญญรัตน์ จิตรพิระ
รศ.ลิปิกร มาแก้ว
รศ.วันเพ็ญ จิตรเจริญ
รศ.วณิช หลิมวานิช
รศ.ดร.ไพบูลย์ หล้าสมศรี
ผศ.ดร.วรจักร เมืองใจ
ผศ.ดร.นพพร พัทธประภคิต
ผศ.ดร.ภาคภูมิ จารุภูมิ
ผศ.ดร.ชินานาฏ วิทยาประภากร
ผศ.ดร.วรรณพร ทีเก่ง
ผศ.ดร.แมน ต้อยแพร์
ผศ.ดร.จิรพัฒน์พงษ์ เสนาบุตร
ผศ.ดร.อรไท ครุฑเวโซ
ผศ.ดร.พลกฤษณ์ ทุนคำ
ผศ.ดร.ฐิติพร พันธุ์ท่าช้าง
ผศ.ดร.ชัชฎาพร ปุกแก้ว
ผศ.ดร.ชัยวัฒน์ กิตติเดชา
ผศ.ดร.พายัพ เกตุขันธ์
ผศ.ดร.ภาณุพงศ์ จงขานสิทธิ
ผศ.ดร.สุบงกช โตไพบูลย์
ผศ.ดร.ธีระศักดิ์ สมศักดิ์
ผศ.ดร.ว่าที่ร้อยตรีทรงศักดิ์ สัสดีแพง
ผศ.ประชา ยืนยงกุล
ผศ.เนริญชรา เกตุมี
ผศ.ชไมพร รัตนเจริญชัย

ผศ.หฤทัย อาษากิจ
ผศ.ณัฐชัย เทียงบูรณธรรม
ผศ.ทวีชัย กาทสินธุ์
ผศ.วิษณุ ช้างเนียม
ผศ.วิสูตร อาสนวิจิตร
ผศ.สันติ ช่างเจอร์จา
ผศ.ภัทรา วงษ์พันธ์กมล
ผศ.รุ่งนภา ช่างเจอร์จา
ผศ.วิไลพร จันทร์ไชย
ผศ.อภิชาติ ชิตบุรี
ผศ.อมรชัย ล้อทองคำ
ผศ.อรรณพ ทัดนอุดม
ผศ.ว่าที่ร้อยโทณัฐรัตน์ ปาณานนท์
ดร.ลัดดา ปินตา
ดร.พีรยา สมศักดิ์
ดร.ขวัญชัย เอื้อวิริยานุกูล
ดร.นวรรตน์ พรหมอุปลัมภ์
ดร.ถาวร อินทโร
ดร.ลมัย ผัสดี
ดร.ศิริวิมล ณ เชียงใหม่
ดร.ศกุนตลา สายใจ
ดร.จรรยาพรณ พิมูลชาติ
ดร.ธนวรรณ วัชรดำรงศักดิ์
ดร.สุรพล ใจวงศ์ษา
ดร.ปวีญา รักนัม
ดร.ปิยะวัฒน์ วุฒิชัยกิจเจริญ
ดร.พีรธรรม เตชะพะโลกุล
ดร.รุ่งกานต์ สีสากลาวุฒิ
ดร.ประเสริฐ ลือโขง

คำนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เป็นเจ้าภาพหลักการจัดประชุมวิชาการวิจัยและนวัตกรรมสร้างสรรค์ ครั้งที่ 9 ประจำปี 2566 (CRCI 2023) และการประกวดสิ่งประดิษฐ์นวัตกรรมผลงานสร้างสรรค์ ประจำปี 2566 ภายใต้หัวข้อ “...สู่วิจัยรับใช้สังคม การขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมด้วยนวัตกรรม เพื่อการใช้ประโยชน์ในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน” เมื่อวันที่ 25-26 กรกฎาคม 2566 ณ ศูนย์ประชุมนานาชาติ โรงแรมดิเอ็มเพรส จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อสร้างผลงานวิจัย นวัตกรรม และบริการ วิชาการที่ได้รับการเผยแพร่ในระดับชาติ และนานาชาติ และเพื่อเป็นการส่งเสริม สนับสนุน สร้างโอกาส ให้บุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ได้แสดงศักยภาพของตนเองในการเข้าร่วมนำเสนอ ผลงานเผยแพร่ผลงานวิจัยของอาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตลอดจนมี การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พัฒนา สร้างเครือข่ายด้านวิชาการ ในระดับชาติและยกระดับผลงานวิจัยสู่ระดับสากลสอดคล้องกับนโยบายสนับสนุนยกระดับผลงานวิจัยสู่ระดับสากล สร้างเครือข่ายความร่วมมือทาง วิชาการ บูรณาการงานวิจัยร่วมกันทั้งระดับ สาขา คณะ และมหาวิทยาลัย ในระดับชาติ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมเสียสละ ทั้งร่างกาย และแรงใจ และเวลาอันมีค่า เพื่อผลักดันให้เกิดการประชุมวิชาการในครั้งนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าพลังความร่วมมืออย่างต่อเนื่อง ในการสนับสนุนและส่งเสริมการจัดประชุมวิชาการวิจัยและนวัตกรรม จะพัฒนาและเติบโตต่อเนื่องไปทุกปี จนกว่าจะก้าวสู่การเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำของประเทศ

ในการประชุมวิชาการวิจัยและนวัตกรรมสร้างสรรค์ ครั้งที่ 9 ประจำปี 2566 และการประกวดสิ่งประดิษฐ์นวัตกรรมผลงานสร้างสรรค์ ประจำปี 2566 มีผลงานที่เข้าร่วมนำเสนอมาจากนักวิจัย นักวิชาการ หลากหลายสาขา จำนวนทั้งหมด 109 บทความ โดยเผยแพร่ในเล่มรายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการ 98 บทความ และเผยแพร่ในวารสารวิชาการระดับชาติ 11 บทความ และเผยแพร่ผลงานการประกวดในเล่มวารสารวิจัยสิ่งประดิษฐ์นวัตกรรมผลงานสร้างสรรค์ ประจำปี 2566 จำนวน 24 ผลงาน

รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการวิจัยและนวัตกรรมสร้างสรรค์ ครั้งที่ 9 ประจำปี 2566 (CRCI 2023 Proceeding) เล่ม 2 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 54 บทความ จากกลุ่มสาขาบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ 31 บทความ สาขาศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ 3 บทความ สาขางานวิจัยรับใช้สังคม งานวิจัยนวัตกรรมชุมชน 3 บทความ สาขางานประจำสู่งานวิจัย 4 บทความ และสาขางานวิจัยด้านการศึกษา 10 บทความ ซึ่งหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ ผู้สนใจ เพื่อการนำไปแลกเปลี่ยนความรู้ทางวิชาการในอนาคต

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

15 กันยายน 2566

สารบัญ : Proceeding CRCI 2023
เล่ม 2 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

(07-R2R) งานวิจัย ด้าน งานประจำสู่งานวิจัย

ลำดับที่	ชื่อเรื่อง	เจ้าของบทความ	สถาบัน/หน่วยงาน	หน้า
R2R- 001	การประเมินโครงการพัฒนาและเตรียมความพร้อม เข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยพิษณุโลก	ปราโมทย์ สิทธิจักร * ชาลี ทองเรือง * สุรางค์ คงหมื่นรักษ์ และ พรพิมรฎา สุขคำภา	มหาวิทยาลัยพิษณุโลก	393-406
R2R- 002	การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ของงานวิจัยและนวัตกรรม ภายใต้ทุนวิจัยพื้นฐาน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา อย่างมีส่วนร่วม	ธีระศักดิ์ สมศักดิ์ * ดอน วิไลคำ ฉัตรฉัตร มโนพฤษดิ์ และ สุรียนต์ สูงคำ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลล้านนา	407-418
R2R- 003	ความคิดเห็นต่อการปรับปรุงสัญญาจ้างที่ส่งเสริมอาชีพที่มั่นคง กรณีศึกษางานนิตินทร มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง	ชาตรี จำลองกุล ณราชัย ศรีนรานฤตล และ ปราโมทย์ สิทธิจักร*	มหาวิทยาลัยพิษณุโลก	419-429
R2R- 004	สมรรถนะการปฏิบัติงานสายสนับสนุน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	รุ่งอรุณ พรเจริญ เพ็ญนภา ฤกษ์สำราญ* ณัฐวุฒิ นามบุตดี และ จริญญา เอียบสกุล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร	430-444

สมรรถนะการปฏิบัติงานสายสนับสนุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

รุ่งอรุณ พรเจริญ¹, เพ็ญญา ฤกษ์สำราญ^{1*}, ณัฐวดี นามบุตตี² และจรรยา เอียบสกุล²

¹ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร กรุงเทพมหานคร 10300

² สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร 10300

*phennapha.l@mutp.ac.th, 0846807894

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะปัจจุบันที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และ 2) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะที่จำเป็นของสายสนับสนุนจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 248 คน ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครชีและมอร์แกน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ที่มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.83 สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัย พบว่า 1) สมรรถนะปัจจุบันของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีผลต่อการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.63$) และ 2) การเปรียบเทียบสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ สมรรถนะการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน

Competencies That Support Effective Performance of the Supporting Staff at Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

Rungaroon Porncharoen¹, Phennapha Leoksamrand^{1*},
Nattawut Nambuddee², and Jariya Labsakul²

¹ Faculty of industrial education, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon, Bangkok, 10300

² Office of Vocational Education Commission, Bangkok, 10300

*phennapha.l@mutp.ac.th, 0846807894

Abstract

This research aims to 1) study the current competency affecting the performance of the support staff at Rajamangala University of Technology Phra Nakhon, and 2) compare the required competency of support staff classified by personal data. The samples used were two hundred and forty-eight support staff at Rajamangala University of Technology Phra Nakhon that were selected using the Krejcie and Morgan sampling. The research instruments were a questionnaire with a reliability of 0.83. The statistics used in the research were percentage, mean, standard deviation, t-test, and One-way ANOVA. The results found that 1) The current competency of support staff at the Rajamangala University of Technology Phra Nakhon affecting the overall performance was at the highest level. 2) Regarding the comparison of the required competency of support staff at Rajamangala University of Technology Phra Nakhon classified by personal data, and with a level of .05, there were no statistically significant differences.

Keywords: Competencies, Effective Performance, Supporting Staff

1. บทนำ

สถาบันอุดมศึกษามีผู้ปฏิบัติงานเป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กร ซึ่งหากสถาบันอุดมศึกษามีทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพสูงแล้วนั้นย่อมทำให้สถาบันอุดมศึกษามีการเจริญเติบโตและมั่นคง แต่หากขาดทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าย่อมทำให้สถาบันเกิดการพัฒนาไปได้ยาก ดังนั้นเพื่อให้การบริหารของสถาบันอุดมศึกษาบรรลุวัตถุประสงค์จำเป็นต้องมีกลยุทธ์ในการดำเนินงานให้กับทรัพยากรบุคคลมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารงานต้องมีระบบสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ปฏิบัติงานรุ่นใหม่ที่มีความหลากหลายให้อยู่กับองค์กรได้อย่างยั่งยืน และมีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับนโยบาย เป้าหมาย และยุทธศาสตร์ของสถาบันอุดมศึกษา จึงทำให้การสำรวจความต้องการทรัพยากรบุคคลเพื่อให้ได้ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถและทักษะการปฏิบัติงานที่ต้องการ (ธนพร นิธิพฤทธิ์, 2565) สถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ จึงพยายามแสวงหากลยุทธ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล จึงมีการนำสมรรถนะมาเป็นเครื่องมือพื้นฐานในการบริหารจัดการที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นสถาบันการศึกษาที่มีผู้ปฏิบัติงานสายวิชาการและสายสนับสนุนที่เป็นบุคคลสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยมหาวิทยาลัยได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาขีดความสามารถและศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานทั้ง 2 กลุ่มทั้งด้านสมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้านสมรรถนะการปฏิบัติงาน (Functional Competency) ที่เป็นการเสริมสร้างทักษะความรู้ความสามารถให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งยังเสริมสร้างความผูกพันและส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติเชิงบวกต่องานที่ทำและต่อองค์กร รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานที่ดีเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขในการทำงาน (คณะอนุกรรมการจัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, 2560) ดังนั้นนโยบายของมหาวิทยาลัยในการเป็นมหาวิทยาลัย “Happy University” สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, 2565) ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนจึงเป็นบุคคลหนึ่งที่สามารถช่วยให้องค์กร สามารถแก้ปัญหาและพัฒนาการปฏิบัติงาน รวมทั้งสามารถวางแผนเป้าหมายการปฏิบัติงานในอนาคตได้ทันต่อนโยบายที่มีการปรับเปลี่ยนให้ทันต่อสิ่งที่เกิดขึ้น เพราะหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนเป็นการทำตามขอบเขตลักษณะหน้าที่ของโครงสร้างตามหน้าที่ความรับผิดชอบหรือแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นรวมถึงการพัฒนาองค์กรต่อไป ซึ่งเมื่อพิจารณาพบการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 3 ปีซ้อนหลัง (พ.ศ. 2563-2565) พบว่า ผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับสายงานที่ปฏิบัติและได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง แต่ยังคงขาดการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของสายสนับสนุน เนื่องจากภาวะการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนค่อนข้างเยาะ ดังนั้น องค์กรจึงควรคำนึงถึงความสำคัญของการบริหารจัดการผู้ปฏิบัติงานให้มีสมรรถนะการปฏิบัติงานสามารถดำเนินงานตามเป้าหมายขององค์กรและตัวผู้ปฏิบัติงานเองได้ด้วยความเต็มใจตามสมรรถนะการปฏิบัติงาน

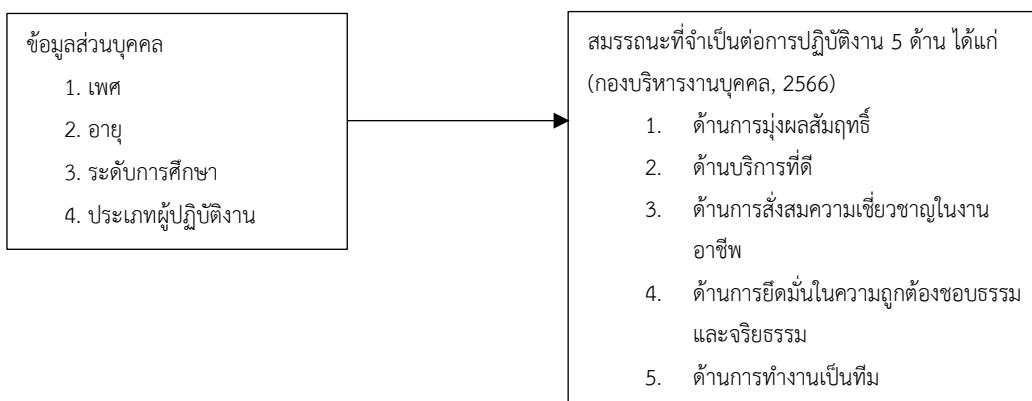
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น การส่งเสริมสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนจึงมีความจำเป็นและสำคัญยิ่งในต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน จึงทำให้นักวิจัยได้ศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาเป็นแนวทางการส่งเสริม ปรับปรุงวิธีการทำงาน หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานต่อเป้าหมายทางกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย และเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบการทำงานที่ทำให้มหาวิทยาลัยเกิดความได้เปรียบในเชิงแข่งขันทางเศรษฐกิจต่อไป

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะปัจจุบันที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 2) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แบ่งตามข้อมูลส่วนบุคคล

1.2 กรอบแนวคิดการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งศึกษาการกำหนดสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน (กองบริหารงานบุคคล, 2566) ซึ่งนำมาพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการบริหารอุดมศึกษา เป็นการหลักการสำคัญสำหรับการบริหารสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย 6 หลักการ ได้แก่ 1) หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 2) หลักความรับผิดชอบต่อสังคม 3) หลักเสรีภาพทางวิชาการ 4) หลักความเป็นอิสระ 5) หลักความเสมอภาค และ 6) หลักธรรมาภิบาล ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้ (ศิริเกษม ศิริลักษณ์ และจิตติมา วรณศรี, 2565)

1. หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง การบริหารงานเพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาบรรลุจุดมุ่งหมายตามปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจที่สถาบันได้กำหนดไว้ โดยยึดหลักความพอประมาณมี

หลักการตัดสินใจที่มีเหตุผล และมีภูมิคุ้มกันที่ดีในตัว ซึ่งเป็นการเตรียมตัวให้พร้อมรับผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น

2. หลักความรับผิดชอบต่อสังคม สถาบันอุดมศึกษาต้องจัดให้มีการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียน คณาจารย์ และบุคลากรให้มีความรับผิดชอบต่อและมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน สังคมชนบท และกลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เพื่อสร้างสำนึกรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม และพึงเป็นแบบอย่าง ให้แก่สังคม

3. หลักเสรีภาพทางวิชาการ สถาบันอุดมศึกษามีเสรีภาพทางวิชาการในการวิจัย การเรียนการสอน และการแสดงความคิดเห็นทางวิชาการตามหลักวิชา โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย หน้าที่ ปวงชนของชาวไทย และศีลธรรมอันดี

4. หลักความเป็นอิสระ สถาบันอุดมศึกษาต้องมีอิสระในการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริหารวิชาการ การบริหารบุคคล การเงิน งบประมาณ และทรัพย์สิน ทั้งนี้ ต้องอยู่ในกรอบของกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

5. หลักความเสมอภาค สถาบันอุดมศึกษาต้องจัดการศึกษาให้แก่ผู้เรียนอย่างเต็มที่ และเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม

6. หลักธรรมาภิบาล สถาบันอุดมศึกษาต้องจัดให้มีระบบควบคุมภายในและระบบ การตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ในการป้องกันและขจัดการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการทุจริตประพฤติมิชอบ

ดังนั้น ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาควรกำหนดเป้าหมายในการบริหารสถาบันอุดมศึกษา เพื่อพัฒนาบุคคลให้มีความเชี่ยวชาญ เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ โดยอยู่บนหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ธรรมาภิบาล เสรีภาพทางวิชาการ ความเป็นอิสระ ความเป็นสากล ความเสมอภาค และความรับผิดชอบต่อสังคม แนวโน้มในอนาคต กำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ดำเนินการตามแผน ตรวจสอบและประเมิน และนำผลไปปรับปรุงและกำหนดมาตรฐาน

สมรรถนะ (Competency) เป็นความสามารถการปฏิบัติงานที่เพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันขององค์กร โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะสมรรถนะเป็นสิ่งที่ช่วยให้พัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กร องค์กรต่าง ๆ จึงพยายามเอาสมรรถนะมาใช้เป็นปัจจัยในการบริหารองค์การในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนางานบริการหรือการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นต้น (กุสุมา แยมเกตต์, 2561)

กองบริหารงานบุคคล (2566) กล่าวว่า “สมรรถนะ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะหรือความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร” คือ บุคลากรสามารถแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้ ต้องมีทั้งความรู้ทักษะหรือความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ อาทิเช่น สมรรถนะการบริการที่ดี คือ สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ ซึ่งหากขาดองค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านี้แล้ว ผู้ปฏิบัติงานอาจต้องมีคุณลักษณะอื่น ๆ ประกอบเช่น เป็นคนใจเย็น อุดม ชอบช่วยเหลือผู้อื่น ซึ่งเป็นสมรรถนะของการบริการที่ดีด้วยการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ สรุปได้ว่า สมรรถนะเป็นความรู้ ทักษะ และ

คุณลักษณะที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ มีผลงานหรือสมรรถนะตามเกณฑ์หรือมีมาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่า

องค์ประกอบของสมรรถนะ (กุสุมา แยมเกต, 2561)

หลักตามแนวคิดของแมคเคลแลนด์มี 5 ส่วน (ดังภาพที่ 1) ดังนี้

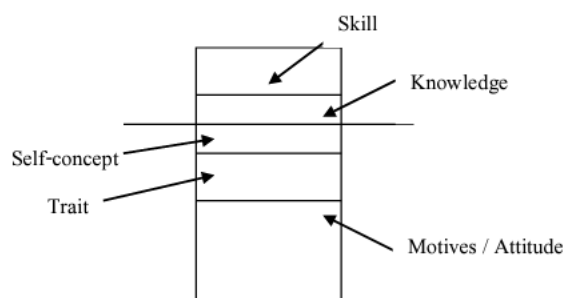
1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น

2. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดได้นั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self Concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น

4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น

5. แรงจูงใจ/เจตคติ (Motives/Attitude) เป็นแรงจูงใจ หรือแรงขับภายในซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น



ภาพที่ 1 Lceberg Model ของสมรรถนะ

ประเภทของสมรรถนะสามารถแบ่งได้เป็น 5 ประเภท คือ (กุสุมา แยมเกต, 2561)

1. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competencies) หมายถึง สมรรถนะที่แต่ละคนมีเป็นความสามารถเฉพาะตัว คนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ เช่น การต่อสู้ป้องกันตัวของจาพนม นักแสดงชื่อดังในหนังเรื่อง “ต้มยำกุ้ง” ความสามารถของนักดนตรี นักกายกรรมและนักกีฬา เป็นต้น ลักษณะเหล่านี้ยากที่จะเลียนแบบหรือต้องมีความพยายามสูงมาก

2. สมรรถนะเฉพาะงาน (Job Competencies) หมายถึง สมรรถนะของบุคคลกับการทำงานในตำแหน่งหรือบทบาทเฉพาะตัว เช่น อาชีพนักสำรวจก็ต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ตัวเลข การคิดคำนวณ ความสามารถในการทำบัญชี เป็นต้น

3. สมรรถนะองค์การ (Organization Competencies) หมายถึง ความสามารถพิเศษเฉพาะองค์การนั้นเท่านั้น เช่น บริษัท เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่มีความสามารถในการผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า หรือบริษัทฟอร์ด (มอเตอร์) จำกัด มีความสามารถในการผลิตรถยนต์ เป็นต้น หรือ บริษัท ที โอ เอ (ประเทศไทย) จำกัด มีความสามารถในการผลิตสี เป็นต้น

4. สมรรถนะหลัก (Core Competencies) หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมี หรือต้องทำเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น พนักงานเลขานุการสำนักงาน ต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การใช้คอมพิวเตอร์ได้ติดต่อประสานงานได้ดี เป็นต้นหรือผู้จัดการบริษัทต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การสื่อสาร การวางแผนและการบริหารจัดการและการ ทำงานเป็นทีม เป็นต้น

5. สมรรถนะในงาน (Functional Competencies) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ ตำแหน่งหน้าที่อาจเหมือนแต่ความสามารถตามหน้าที่ต่างกัน เช่น ข้าราชการตำรวจเหมือนกัน แต่มีความสามารถต่างกัน บางคนมีสมรรถนะทางการสืบสวน สอบสวน บางคนมีสมรรถนะทางปราบปราม เป็นต้น

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553) ได้กำหนดสมรรถนะหลักเป็นสมรรถนะที่สำคัญในการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่องค์กรต้องการ ซึ่งมีความหมายถึงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะรวมของข้าราชการพลเรือนทั้งระบบ เพื่อเป็นการหล่อหลอมค่านิยม และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน โดยสมรรถนะหลักในภาคราชการพลเรือน แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการ/หน่วยงานกำหนดขึ้น อีกทั้งหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนกรปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

2. บริการที่ดี (Service Mind) หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของบุคคลในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนตลอดจนของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ (Expertise) หมายถึง ความขวนขวายสนใจใฝ่ รู้ เพื่อสั่งสมพัฒนาศักยภาพ ความรู้ ความสามารถของตนในการปฏิบัติงาน ด้วยการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์

4. จริยธรรม (Integrity) หมายถึง การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตนโดยมุ่งประโยชน์ขององค์การและประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ทั้งนี้ เพื่อธำรงรักษาคำสัตย์แห่งอาชีพตน เพื่อเป็นกำลังใจในการสนับสนุนผลักดันให้ภารกิจหลักขององค์การและรัฐบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

5. ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork) หมายถึง สมรรถนะที่เน้น 1) ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน หน่วยงาน หรือองค์การ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกในทีม มีใจในฐานะหัวหน้าทีมและ 2) ความสามารถในการสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

ด้วยเหตุนี้ คณะผู้วิจัยจึงได้นำสมรรถนะหลักของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนมาศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่ส่งผลการต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์
2. ด้านบริการที่ดี
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม
5. ด้านการทำงานเป็นทีม

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ซึ่งคณะผู้วิจัยดำเนินการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร งานวิจัย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางการประกอบการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 661 คน (ข้อมูลจากรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2564)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 248 คน ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน โดยทำการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะที่ส่งผลการต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม มีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likerts) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนและแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนน	ค่าเฉลี่ย	มีระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เป็นจริง
5	4.51-5.00	อยู่ในระดับมากที่สุด
4	3.51-4.50	อยู่ในระดับมาก
3	2.51-3.50	อยู่ในระดับปานกลาง
2	1.51-2.50	อยู่ในระดับน้อย
1	1.00-1.50	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.3 การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน

2. กำหนดประเด็นการประเมินให้ครอบคลุมกับองค์ประกอบของสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

3. สร้างแบบสอบถามสมรรถนะที่ส่งผลการต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านบริการที่ดี ด้านการส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม เป็นลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 สมรรถนะปัจจุบันที่เป็นอยู่สำหรับการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อความคำถามกับวัตถุประสงค์ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 แสดงให้เห็นว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำไปทดลองกับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและภาษาที่ใช้ และทำการหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.83

6. นำแบบสอบถามสมรรถนะการปฏิบัติงานที่ส่งผลการต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่สมบูรณ์แล้วไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครผ่านทาง Google Form โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 1-30 มีนาคม 2566 ซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนตอบแบบสอบถามมาทั้งหมด 248 คน คิดเป็นร้อยละ 100 จากขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ จากนั้นดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

1. การวิเคราะห์สมรรถนะปัจจุบันที่ส่งผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (บุญชม ศรีสะอาด, 2560)

2. การเปรียบเทียบสมรรถนะที่สำคัญของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แบ่งตามข้อมูลส่วนบุคคล ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การทดสอบทางสถิติค่าที แบบ t-test for Independent และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Level of Significant .05)

4. ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาสมรรถนะปัจจุบันที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

คณะผู้วิจัยดำเนินการศึกษาสมรรถนะปัจจุบันของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับสมรรถนะปัจจุบันของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน

สมรรถนะปัจจุบันส่งผลต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	<i>S. D.</i>	ความหมาย
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.53	0.64	มากที่สุด
ด้านบริการที่ดี	4.58	0.63	มากที่สุด
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.55	0.62	มากที่สุด
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	4.63	0.60	มากที่สุด
ด้านการทำงานเป็นทีม	4.53	0.66	มากที่สุด
ภาพรวม	4.56	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า สมรรถนะปัจจุบันของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีผลต่อการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.56$, *S. D.* = 0.63) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สมรรถนะปัจจุบันมีผลต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม รองลงมาได้แก่ ด้านบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ

2) ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แบ่งตามข้อมูลส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบสมรรถนะที่สำคัญของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พระนคร แบ่งตามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทของผู้ปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 2 - ตารางที่ 5

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน แบ่งตามเพศ

สมรรถนะที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน	เพศ		t	p
	ชาย	หญิง		
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.43	4.56	-1.573	0.058
ด้านบริการที่ดี	4.50	4.61	-1.332	0.092
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.53	4.56	-0.441	0.330
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	4.56	4.65	-1.150	0.126
ด้านการทำงานเป็นทีม	4.46	4.55	-1.047	0.148
ภาพรวม	4.49	4.59	-1.109	0.151

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน แบ่งตามอายุ

สมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน	อายุ				F	p
	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 51 ปี		
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.64	4.52	4.54	4.36	1.642	0.180
ด้านบริการที่ดี	4.62	4.62	4.56	4.47	0.675	0.568
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.62	4.58	4.53	4.41	1.083	0.357
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	4.69	4.63	4.61	4.58	0.334	0.801
ด้านการทำงานเป็นทีม	4.66	4.51	4.52	4.42	1.053	0.370
ภาพรวม	4.65	4.57	4.55	4.45	0.957	0.455

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน แบ่งตามระดับการศึกษา

สมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา				F	p
	ต่ำกว่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก		
	ปริญญาตรี					
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.60	4.54	4.48	4.80	0.566	0.638
ด้านบริการที่ดี	4.62	4.59	4.55	4.65	0.140	0.936
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.71	4.57	4.49	4.65	0.653	0.582
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	4.75	4.64	4.59	4.75	0.364	0.779
ด้านการทำงานเป็นทีม	4.58	4.53	4.52	4.69	0.126	0.944
ภาพรวม	4.65	4.57	4.53	4.71	0.370	0.776

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน แบ่งตามประเภทของผู้ปฏิบัติงาน

สมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน	ประเภทของผู้ปฏิบัติงาน					F	p
	ข้าราชการ	พนักงานมหาวิทยาลัย	พนักงานราชการ	ลูกจ้างชั่วคราว	ลูกจ้างประจำ		
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.85	4.51	4.35	4.59	4.84	1.754	0.139
ด้านบริการที่ดี	4.83	4.60	4.30	4.56	4.92	2.261	0.063
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.95	4.55	4.35	4.55	4.80	2.068	0.086
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	4.88	4.63	4.36	4.69	4.90	2.097	0.082
ด้านการทำงานเป็นทีม	4.94	4.53	4.35	4.49	4.75	1.669	0.158
ภาพรวม	4.89	4.57	4.35	4.57	4.84	1.970	0.105

ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แบ่งตามข้อมูลส่วนบุคคล ภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาแต่ละข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน แบ่งตามเพศ ในภาพรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 2

จากตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน แบ่งตามอายุ พบว่า ในภาพรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน แบ่งตามระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจากตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน แบ่งตามประเภทของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปรายผล ดังนี้

1. การศึกษาสมรรถนะปัจจุบันของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม ใน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสมรรถนะการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้านเป็นสิ่งจำเป็นของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนที่ต้องปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนมีการเตรียมความพร้อมและยอมรับกฎเกณฑ์การประเมินสมรรถนะส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดผลสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกุสุมา แยมเกตุ (2561) ที่ทำรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า สมรรถนะปัจจุบันของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน มี 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการร่วมแรงร่วมใจ อยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของอุทัยทิพย์ บุญนา และคณะ (2560) ที่ทำการศึกษาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย พบว่า ผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนมีสมรรถนะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นสมรรถนะหลักในภาคราชการพลเรือน 5 ด้าน ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม และความร่วมแรงร่วมใจ (กองบริหารงานบุคคล, 2566)

2. การเปรียบเทียบสมรรถนะที่สำคัญของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แบ่งตามข้อมูลส่วนบุคคล ภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาการเปรียบเทียบสมรรถนะที่สำคัญของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน แบ่งตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทผู้ปฏิบัติงาน พบว่า มีสมรรถนะที่สำคัญไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากข้อค้นพบนี้สามารถอภิปรายได้ว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนไม่มีผลกับสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานทำให้ไม่มีอุปสรรคต่อการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็น สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทและความรับผิดชอบของตนเองได้อย่างเต็มความสามารถตามเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ ดังนั้น ไม่ว่าผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนจะมีเพศเป็นอย่างไรก็ไม่เป็นปัญหาต่อการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุวัฒน์ กิตติกรวรรณท์ รัตนพิมลพลแสน และชัคตตรัย ริยะสวัสดิ์ (2564) ได้ทำการศึกษาสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พบว่า การเปรียบเทียบสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม แบ่งตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีระดับสมรรถนะไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าข้อมูลส่วนบุคคลของสายสนับสนุนไม่ส่งผลต่อสมรรถนะ การปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อม ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานภายใต้ขององค์กรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเองจนทำให้สามารถบรรลุตามเป้าหมายของตนเองและองค์กรได้นอกจากนั้นยังสามารถนำสมรรถนะไปประยุกต์ใช้การปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรม ด้านการบริการที่ดี ซึ่งสิ่งเหล่านั้นสามารถช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ (สิริวดี ชูเชิด, 2565)

6. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่ให้การสนับสนุนทุนอุดหนุนการวิจัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ ที่นี้

7. เอกสารอ้างอิง

กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. (2566). แผนพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570). สืบค้น 18 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://ppd.offpre.rmutp.ac.th/>

กองบริหารงานบุคคล. (2566). เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนเงินเดือน/ค่าตอบแทน. สืบค้น 18 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://hrm.offpre.rmutp.ac.th/>

- กฤษมา แยมเกตต์. (2561). *รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- คณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. (2560). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ระยะ 15 ปี (พ.ศ.2560-2574)*. สืบค้น 18 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://ppd.offpre.rmutp.ac.th/>
- ธนพร นิธิพฤทธิ. (2565). การสำรวจองค์ความรู้ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในกรณีธุรกิจเริ่มก่อตั้งใหม่. *วารสารปริชาต มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 35(3), 18-37.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ภาณุวัฒน์ กิตติกรวรรณท์ รัตนพิมลพลแสน และชัคตตรีย์ รัชสวรรค์. (2564). สมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. *วารสารราชพฤกษ์*, 19(1), 86-98.
- ศิริเกษม ศิริลักษณ์ และจิตติมา วรรณศรี. (2565). แนวทางการบริหารสถาบันอุดมศึกษาในยุคดิจิทัล. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 10(3), 1192-1202.
- สิริวดี ชูเชิด. (2565). การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 12(1), 223-238.
- อุทัยทิพย์ บุญญา เกษฎา นกน้อย และวรรณภรณ์ บริพันธ์. (2560). สมรรถนะและความต้องการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย. *วารสารสาระคาม*, 8(1), 122-136.



สถาบันวิจัยและพัฒนา : 98 หมู่ 8 ตำบลป่าป้อง อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย 50220
โทรศัพท์ : 0 5326 6518 ต่อ 1011 , โทรสาร : 0 5326 6522