

The 21st Century Competency Development of Staff's Rajabhat University in Lower Northern Group

Nathaphon Noyaime ¹ & Saovalak Kosonkittiumporn ²

Received	Reviewed	Revised	Accepted
19/04/2022	30/06/2022	19/07/2022	25/07/2022

Abstract

This research is mixed methods research which has research objectives to (1) study the factors affecting the development of competency of support university staff in the 21st century of Rajabhat Universities in the lower northern region. (2) Create a model for developing the competency of support university staff in the 21st century of the lower northern group of Rajabhat Universities. (3) Confirm the model for the development of competency development of university staff in the 21st century of Rajabhat University in the lower northern group.

The 3 phases of research are as follows: Phase 1 is quantitative research to study the factors affecting the development of competency of support university staff in the 21st century of Rajabhat University in the lower northern region. The second phase is qualitative research to create a model for developing the competency of supporting university staff in the 21st century of Rajabhat University groups in the lower northern region. Phase 3 is quantitative research to confirm the model of the 21st-century supportive university staff competency development of universities. Rajabhat group in the lower northern region.

Keyword: Competence, Support University Staff, 21st Century

¹ Mahasarakham Rajabhat University, Email- nathaphonnoyaime@gmail.com

² Mahasarakham Rajabhat University, Email- Saovakkk@hotmail.com

การพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนในศตวรรษที่ 21

ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง

ณัฐพล น้อยเอี่ยม³ และเสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสานวิธี ซึ่งมีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง (2) สร้างตัวแบบการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง (3) ยืนยันตัวแบบการพัฒนา สมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง มีวิธีการดำเนินการวิจัย 3 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ภาคเหนือตอนล่าง ระยะที่ 2 เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อสร้างตัวแบบการพัฒนา สมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือ ตอนล่าง ระยะที่ 3 เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อยืนยันตัวแบบการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกได้ 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือ ตอนล่าง ประกอบด้วย พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ พนักงาน มหาวิทยาลัย สายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และพนักงาน มหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ จำนวน 400 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์ไม่น้อยกว่า 20 เท่าของตัวแปร มีเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 เป็นผู้มีบทบาทและเกี่ยวข้องสำหรับการให้ข้อมูลสำคัญในการร่วมประชุมสนทนากลุ่ม จำนวน 17 คน ใช้วิธีการ สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 3 เป็นผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญในการยืนยันความเหมาะสมของตัวแบบการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง จำนวน 5 คน ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจง ใช้วิธีการเชิงปริมาณสำหรับการวิเคราะห์และยืนยันตัว

³ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, Email- nathaphonnoyaim@gmail.com

⁴ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, Email- Saovakkk@hotmail.com

แบบการพัฒนา สมรรถนะ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัย ราชภัฏกลุ่มภาคเหนือ ตอนล่าง ด้วยวิธีสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ โดยมีเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม

ผลการวิจัย พบว่า (1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ปัจจัยด้านการจัดการผลการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ ทั้งสามปัจจัยนี้ สามารถอธิบายความผันแปรของสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง โดยพยากรณ์ ได้อย่างถูกต้อง ร้อยละ 75.30 ($R^2 = 0.753$) และโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2 = 147.689$, $df = 88$, $\chi^2/df = 1.678$, $CFI = 0.984$, $TLI = 0.978$, $RMSEA = 0.041$, $SRMR = 0.033$) (2) ตัวแบบการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง โดยสามารถสร้างเป็น โครงการ กิจกรรมที่ส่งเสริมปัจจัยด้านภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ปัจจัยการจัดการผลการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ ให้กับพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือ ตอนล่าง ได้ทั้งหมด 5 โครงการหลัก 11 กิจกรรมย่อย ซึ่งโครงการกิจกรรม ดังกล่าวนำไปสู่การสร้างเป็นตัวแบบการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัย ราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง ต่อไป และ (3) การยืนยันความเหมาะสมของตัวแบบการพัฒนาสมรรถนะ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนล่าง พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด และมีค่าความสอดคล้องระหว่างควอไทล์ น้อยกว่า 1.5 ทุกแนวทาง จึงแสดงถึงความสอดคล้องกันสูง และมีข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ข้อ ได้แก่ (3.1) ภาระงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ควรจะมีการกิจในการช่วยบุคลากรสายวิชาการในการปฏิบัติหน้าที่ลงพื้นที่เก็บข้อมูลการวิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น (3.2) การทำวิจัยเชิงสถาบันของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ควรมุ่งเน้นในเรื่องของการใช้นวัตกรรมเข้ามาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานและระบบกลไกในแผนงาน (3.3) การทำผลงานเพื่อการขึ้นสู่ระดับตำแหน่งชำนาญการ และชำนาญการพิเศษ ควรมีผลงานวิจัย ในเชิงสถาบันประกอบการพิจารณา (3.4) กิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาภาวะผู้นำควรจะมีกิจกรรมส่งเสริม คุณธรรม และจรรยาบรรณทางวิชาชีพ

คำสำคัญ: สมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21

บทนำ

วิกฤตการณ์นักศึกษาที่มีอัตราการลดลงอย่างต่อเนื่องกับการก้าวเข้าสู่การเป็นมหาวิทยาลัย ในกำกับของรัฐ สองปัจจัยภายนอกสำคัญที่มหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศต้องสร้างจุดเน้นทางกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันและอนาคต อีกทั้งการจัดการองค์การสมัยใหม่เป็นสิ่งที่ท้าทายความเป็นระบบราชการ ที่เป็นข้อจำกัดด้านคุณภาพการบริการ การพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงาน และการออกแบบระบบกลไกภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏ จึงต้องมีความเชื่อมโยงหรือสนับสนุนกับพันธกิจที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ในทุกระดับ

ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี นวัตกรรม ส่งผลให้ธุรกิจการบริการมีอัตราการแข่งขันสูง องค์การในทุกภาคส่วนต่างออกแบบหลักเกณฑ์และวิธีการ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ ในยุคโลกาภิวัตน์ที่เกิดขึ้น รวมถึงองค์การระดับอุดมศึกษาของรัฐที่เห็นความสำคัญต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และจัดทำแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงในระดับนโยบาย เพื่อที่จะสร้างจุดเน้นให้กับมหาวิทยาลัยของรัฐ ในแต่ละระดับพื้นที่บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่างได้รับเลือกให้เป็นมหาวิทยาลัย เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นจากกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ และนวัตกรรม เพราะเป็นสถาบันการศึกษาระดับ อุดมศึกษาที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เชิงเกษตรและมีความใกล้ชิดคุ้นชินกับวัฒนธรรมพื้นถิ่น สามารถศึกษาและ ทำความเข้าใจบริบทเชิงพื้นที่ได้โดยง่าย อีกทั้งยังเป็นศูนย์กลางสถาบันทางวิชาการประจำท้องถิ่น บุคลากรทางวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญในศาสตร์ทางด้านเกษตร การวิจัย และนวัตกรรม ที่เป็จุดแข็ง ในขณะเดียวกันที่มหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภาคเหนือตอนล่างกำลังก้าวเข้าสู่การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับ มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงทางด้านความมีอิสระทางวิชาการและด้านการบริหารจัดการงบประมาณ รวมถึง ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล การจัดทำ พัฒนา และปรับปรุงหลักสูตร โดยอำนาจสิทธิขาดสิ้นสุด ที่ คณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยได้ ซึ่งกระบวนการทางด้านการบริหารจัดการภายในองค์กรกำลังก้าวหน้า แต่ กลับสวนทางกลับสภาพปัญหาในระดับพื้นที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง นั่นคือ ปัญหาจำนวนนักศึกษาที่มีอัตราการลดลงทุกปี ซึ่งเป็นผู้รับบริการหลักและเป็นรายได้ส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย ราชภัฏ อีกทั้งจำนวนคู่แข่งขั้นกับมหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยเอกชนในระดับพื้นที่ภาคเหนือตอนล่าง ที่ มีการแข่งขันสูงส่งผลถึงการปิดตัวของหลักสูตรที่ไม่มีนักศึกษาสมัครเรียน หรือมีจำนวนนักศึกษา ไม่ เพียงพอต่อการเปิดหลักสูตร การปรับปรุง พัฒนาหลักสูตรให้น่าสนใจและรองรับกับความต้องการ ทางด้านตลาดแรงงานในปัจจุบันและอนาคตนั้น กลายเป็นสิ่งที่มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง จะต้องให้ความสำคัญและมุ่งพัฒนาปรับปรุงให้มีความทันสมัย บุคลากรสายวิชาการซึ่งเป็นบุคลากรสายหลัก จึงต้องมีการพัฒนาดตนเอง ทั้งในด้านงานวิชาการที่สอดคล้องกับบริบทในเชิงพื้นที่ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรม เทคนิควิธีการใหม่ ๆ ในการถ่ายทอดองค์ความรู้ไปยังผู้เรียน เป็นต้น รวมถึงบุคลากรสาย สนับสนุน ก็จะต้องพัฒนาดตนเองให้มีความเชี่ยวชาญในงานเฉพาะเจาะจง (Specialist) และสามารถปฏิบัติงาน ทั่วไปได้หลายด้าน (Generalist) อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ในภารกิจงานที่แปรผันตรงกับจำนวน นักศึกษาและจำนวนของบุคลากรสายวิชาการ การกำหนดจำนวนภาระงานจึงต้องมากพอกับปริมาณงาน ที่มี

อยู่จริงตามความเหมาะสม หากไม่พิจารณาภาระงานในเชิงปริมาณก็จะทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับจำนวน ภาระงานไม่เพียงพอต่อการประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อขอตำแหน่งสูงขึ้น เพราะความเคยชิน ในการปฏิบัติภารกิจที่เป็นงานประจำ (Routine Work) โดยไม่พิจารณาความสำคัญในพันธกิจระดับยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย อันเนื่องมาจากการถ่ายทอดนโยบายระดับมหาวิทยาลัยไม่ทั่วถึงทุกระดับในองค์กร (Implementation of the Policy) บทบาทของผู้บริหารในระดับนโยบายที่เกี่ยวข้องกับแผนพัฒนาศักยภาพพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ควรมุ่งเน้นในด้านของการเพิ่มพูนศักยภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการบริการ และความมุ่งมั่นให้เกิดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานที่ตามมาตราฐานกำหนดตำแหน่ง ระบบประเมินผลการปฏิบัติราชการจึงไม่ควรเชื่อมโยงกับสมรรถนะหลักเพียงด้านเดียวแต่ต้องจำเป็น ต้องกำหนดตัวชี้วัด (Performance Indicator) และค่าเป้าหมาย (Target) ทั้งภาระงานเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพในสมรรถนะระดับหน้าที่ (Function Competency) รวมถึงการมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการ (Service Mine) แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการทุกระดับเป็นสำคัญ การกำหนดสมรรถนะของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง ในศตวรรษที่ 21 ที่ควรจะเป็นในลักษณะผสมผสานระหว่างสมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะประจำตำแหน่งงาน หรือภาระงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งที่พนักงานมหาวิทยาลัยสังกัด (Function Competency) และสมรรถนะของคนในวัยแรงงานในยุคศตวรรษที่ 21 ที่จะต้องต้องมี ได้แก่ การคิดวิเคราะห์ (Critical Thinking) ความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) ให้สอดคล้องกับพันธกิจ ภาระงานที่จะต้องถูกปรับปรุงพัฒนาไปตามสภาพการณ์ในปัจจุบันและอนาคตที่กำลังจะมาถึง

จากรายงานผลการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (มศว) มีผลการวิจัย พบว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีด้วยกัน 2 ระบบ คือ ระบบประการประเมินผลข้าราชการพลเรือน และระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการทั้งสองระบบนั้น ก็ยังขาดเกณฑ์การให้คะแนนที่เป็นปรนัยเป็นผลการให้คะแนน จากผู้ประเมินต่างคนประเมินต่างชุด และไม่เป็มาตรฐานเดียวกันส่งผลถึงความผันแปรและคลาดเคลื่อนสูง ในผลประเมินการปฏิบัติราชการ และในกลุ่มตัวอย่าง 62.26 % เห็นว่าระบบการประเมินที่พัฒนาขึ้นด้วย ตัวชี้วัดรายบุคคลจะต้องถูกถ่ายทอดจากตัวชี้วัดและเป้าหมายขององค์กรภายใต้ฐานคิดการประเมินระบบเดียวกันและเน้นการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในระบบที่มีคุณภาพ (Naiyapat, O., 2015) จึงมีความสอดคล้องกับปัญหาที่พบในพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ กลุ่มภาคเหนือตอนล่าง คือ ระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่ไม่มีความชัดเจนทำให้เกิดการใช้ดุลยพินิจของผู้บริหาร ผลที่ตามมา ก็คือ คุณภาพของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน

ผู้วิจัย เห็นว่าการปรับปรุงระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ควรจะต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายให้เป็นมาตรฐาน

การปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการ และแผนกลยุทธ์ในระดับมหาวิทยาลัย อีกระบบ การประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้นควรเชื่อมโยงกับการกำหนดวิธีพัฒนาศักยภาพพนักงานควบคู่กันไปทั้งสองด้าน ได้แก่ การส่งเสริมให้พนักงานพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนได้รับการฝึกอบรม เชิงปฏิบัติการในงานที่ปฏิบัติ เพื่อเกิดความรู้ ทักษะ และส่งเสริมภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ให้กับพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนด้วยการปลูกฝังให้ใช้การคิดวิเคราะห์และประยุกต์ใช้ความรู้กับงานที่ปฏิบัติ เพื่อมุ่งเน้นพันธกิจงานให้เกิดเป็นผลสัมฤทธิ์ของงานและมุ่งเน้นการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการตกผลึกทางความรู้ร่วมกันสำหรับการสร้างแนวทางและวิธีปฏิบัติร่วมกัน โดยมุ่งเน้นคุณภาพ การบริการ

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผล ต่อการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง โดยกำหนดตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ (Strategic Leadership) ปัจจัยด้านการจัดการผลการปฏิบัติงาน (Performance Indicator Management) และปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ (Organization Learning) อีกทั้ง ผู้วิจัยต้องการสร้างรูปแบบหรือวิธีการพัฒนาสมรรถนะพนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อให้พนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานเชิงวิชาชีพเฉพาะที่สามารถปรับปรุง พัฒนาการปฏิบัติงานด้วยนวัตกรรมให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลต่อหน่วยงาน และมหาวิทยาลัยเหมาะสมกับสถานการณ์ ในยุคศตวรรษที่ 21

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง
2. เพื่อสร้างตัวแบบการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง
3. เพื่อยืนยันตัวแบบการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ตัวแบบการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่างในครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งการดำเนินการวิจัยออกเป็น 3 ระยะ โดยใช้การวิจัยทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพหรือเป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method Research Method) มีรายละเอียด ดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน
ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
กลุ่มภาคเหนือตอนล่าง 5 มหาวิทยาลัย ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูล
สงคราม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
โดยมีจำนวนพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ทั้งหมด 920 คน (ข้อมูลจากงานการเจ้าหน้าที่ทั้ง 5
มหาวิทยาลัยราชภัฏ, 2563)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
กลุ่มภาคเหนือตอนล่าง 5 มหาวิทยาลัย จำนวน 920 คน โดยใช้หลัก 20 เท่า ของจำนวนพารามิเตอร์
ทั้งหมด (Hair, et al, 2010) เพื่อให้ได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 400 ชุด (20x20) และหาขนาดของ
กลุ่มตัวอย่างของแต่ละมหาวิทยาลัยโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่ม
ตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิแบบกำหนดสัดส่วน (Stratified Proportion Sampling Random)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะที่ 1 นี้ ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire)
ประเภทแบบสอบถามปลายปิด (Close Ended Form) และปลายเปิด (Open Ended Form) ถามความคิดเห็น ต่อ
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
กลุ่มภาคเหนือตอนล่าง

2.1 การหาคุณภาพของเครื่องมือ

2.1.1 ความเที่ยงตรงของเนื้อหาหรือเรียกว่า IOC (Index of Item Objective
Congruence) เป็นการหาค่าความเที่ยงตรงของข้อคำถามกับเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์การวิจัยและพิจารณา
ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective
Congruence หรือ IOC) ผลคะแนนที่ได้จะต้อง มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป และเกณฑ์การพิจารณาข้อ
คำถามที่มีค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป หากข้อใดมีค่าไม่ถึงเกณฑ์
ผู้วิจัย ได้นำมาปรับปรุงใหม่อีกครั้ง จากนั้นก็จะนำเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบอีกครั้ง จนกว่าข้อสอบ
ทุกข้อจะมีค่าผ่านเกณฑ์ ในการวิจัยระยะที่ 1 นี้ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา
หรือข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ให้ค่าความสอดคล้อง ของ
เครื่องมือให้ 1 จึงสามารถคำนวณผลของค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามหรือเนื้อหาที่วัตถุประสงค์ ของ
การวิจัย โดยค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC จากผู้เชี่ยวชาญ มีมากกว่า 0.5 จึงถือว่าผ่านเกณฑ์ การ
พิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย

2.1.2 หากค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม (Discrimination) เป็นการหาอำนาจการจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม ซึ่งคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าอำนาจจำแนกของข้อคำถามจากกลุ่มตัวอย่าง 42 คน เมื่อทำการวิเคราะห์ในโปรแกรม IBM SPSS พบว่า ข้อคำถามทั้งหมด มีค่าตั้งแต่ 0.504-0.828 จึงถือว่าอยู่ในเกณฑ์ดี ถึง ดีมาก

2.1.3 การหาค่าความเชื่อมั่น ที่มีการให้คะแนนเป็นระดับของคะแนนใช้ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้ใช้ในการเก็บแบบสอบถามจริง (Try Out) ใช้ข้อมูลในการคำนวณ จำนวน 42 คน 176 ข้อคำถาม และเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของเครื่องมือตอนที่ 2 ถึงตอนที่ 5 ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.985 ซึ่งถือว่าเป็นไปตามเกณฑ์ ซึ่งยอมรับค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในวิจัยทั้งฉบับ ตั้งแต่ 0.6 (Cronbach's Coefficient Reliability > 2) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นที่มีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ยิ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 ยิ่งมีความเชื่อมั่นสูง ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ต้องมากกว่า 0.8 (Strainer and Norman) 1995, p. 7)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัย ได้สร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถาม (Questionnaire) ทดสอบเครื่องมือ (Try Out) และดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือแล้ว จึงลงพื้นที่เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ มีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัว จากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และส่งไปยังมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนล่าง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบหนังสือขออนุญาตที่จัดส่งไป และดำเนินการจัดส่งแบบสอบถาม 920 ชุด ไปยังกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนล่าง 5 มหาวิทยาลัย ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ พร้อมซองจดหมายตอบกลับไปทางไปรษณีย์

ขั้นตอนที่ 3 ติดตาม และตรวจสอบ หลังจากได้รับแบบสอบถาม เมื่อครบ ผู้วิจัย ได้ทำการตรวจสอบข้อมูลแบบสอบถามอีกครั้ง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ในงานวิจัยระยะที่ 1 นี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อบรรยายคุณลักษณะปัจจัยบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ระดับตำแหน่ง ส่วนที่ 2 เป็นการบรรยายระดับความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ที่มีต่อการพัฒนาพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 โดยสถิติที่ใช้ในการ

บรรยาย คือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และในส่วนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์โมเดล สมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องกลไกของโมเดล สมการเชิงโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Goodness of Fit Indicator) และวิเคราะห์ขนาด อิทธิพล เส้นทางของปัจจัยแฝง (Path Analysis) ด้วยสถิติ Multiple Linear Regression

ระยะที่ 2 งานวิจัยระยะที่สอง เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อที่จะสร้างตัวแบบการพัฒนาสมรรถนะ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือ ตอนล่าง โดยมากจากกรอบแนวคิดการวิจัยระยะที่ 1 ที่ผ่านการทบทวนวรรณกรรมและการวิเคราะห์ ทางสถิติมาแล้ว มีรายละเอียด ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวนทั้งหมด 17 คน ดังนี้

1.1 ตัวแทนผู้บริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและการจัดทำ แผนพัฒนาศักยภาพพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้แก่ อธิการบดี 1 คน รองอธิการบดี 2 คน และผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี 1 คน รวมทั้งหมด 4 คน

1.2 ตัวแทนเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานการเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาวิทยาลัย ราชภัฏพิบูลสงคราม จำนวน 1 คน

1.3 ตัวแทนพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ จำนวน 9 คน

1.4 ตัวแทนพนักงานมหาวิทยาลัยวิชาการที่เกี่ยวข้องในศาสตร์วิชาการบริหารทรัพยากร มนุษย์ และการจัดการ การจากมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ จำนวน 3 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure in-Depth Interview) หรือแบบบันทึกการประชุมสนทนาสำหรับผู้วิจัยได้กำหนดข้อคำถาม และบันทึกการประชุม จากการให้ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุมและคน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Groups Discussing) โดยมีผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินรายการ ควบคุมการประชุมและตั้งคำถาม ไปยังผู้เข้าร่วมการประชุมได้สนทนา ให้ความคิดเห็น

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้แบบบันทึกการประชุมสนทนา และนำข้อสนทนาที่ได้ จากการประชุมสนทนากลุ่มนั้นวิเคราะห์เนื้อหาพรรณานายละเอียด ดีความ และอธิบายความ โดยใช้วิธี อุปนัย (Analysis Induction) พร้อมกับการจัดทำรายการกลุ่มข้อสนทนา (Text Grouping) ประกอบ กับการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับบริบทของการวิจัยแล้วเปรียบเทียบกับปัจจัยเชิงสาเหตุ และผลที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง โดยอาศัยหลักการเหตุผลลำดับความสัมพันธ์การเกิดก่อน หลัง (Birth Order) ของปัจจัยลักษณะที่มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมให้ได้มาซึ่ง โครงการ กิจกรรม การส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 สำหรับนำไปสร้าง เป็น ข้อคำถามเชิงปริมาณเพื่อนำไปสู่การยืนยัน กิจกรรม โครงการ ในงานวิจัยระยะที่ 3 ต่อไป

ระยะที่ 3 การดำเนินการวิจัยระยะที่ 3 นี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อยืนยันตัวแบบการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง จากโครงการ กิจกรรม การพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง ที่มาจากการวิจัยระยะที่ 2 มีรายละเอียด ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นตัวแทนผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง 5 คน ที่มีบทบาทสำคัญในการ ส่งเสริม สนับสนุน และการกำหนดหลักเกณฑ์ แนวทางการพัฒนาศักยภาพรวมถึงการสร้างระบบประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อยืนยันโครงการและกิจกรรมที่ได้จากการประชุมสนทนากลุ่มในงานวิจัยระยะที่ 2 มีผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

1.1 ตัวแทนคณะกรรมการสภาของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ 1 ท่าน

1.2 ตัวแทนคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร 1 ท่าน

1.3 ตัวแทนคณะกรรมการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม 2 ท่าน

1.4 ตัวแทนอาจารย์ประจำหลักสูตรการบริหารทรัพยากรมนุษย์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 1 ท่าน

2. เครื่องมือที่ใช้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คน ยืนยัน กิจกรรม โครงการ การส่งเสริม การพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสนทนาอิงผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) (Eisner, 1976)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม เพื่อหาค่าค่ามัธยฐาน (Median) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ หรือค่า IQR (Interquartile Range) หลังจากได้คำตอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คน ที่สอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันจากแบบสอบถาม โดยพิจารณาจากค่ามัธยฐาน (Median) พิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) เพื่อสรุปข้อมูลและรายงานข้อค้นพบหรือยืนยันตัวแบบการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัย ระยะที่ 1

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกตามเพศ โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุด ได้แก่ เพศ ชาย จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมา ได้แก่ เพศหญิง จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 คน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 81.8 รองลงมา เป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 จำแนกตามระดับตำแหน่ง ได้แก่ ระดับตำแหน่งชำนาญการ จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 57 ระดับตำแหน่งชำนาญการ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29 ระดับตำแหน่งชำนาญการพิเศษ 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ตามลำดับ

1.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นมืออาชีพ ($\bar{X} = 3.67$) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ($\bar{X} = 3.61$) ด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.60$) ด้านจรรยาบรรณ คุณธรรม จริยธรรม ($\bar{X} = 3.59$) ด้านการคิดวิเคราะห์ ($\bar{X} = 3.56$) และด้านความคิดสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 3.54$)

1.2 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องกลมกลืนของสมการเชิงโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Goodness of Fit Indicator) ได้ค่า Value เท่ากับ 467.349 และได้ค่า องศาความเป็นอิสระ “df” มีค่าเท่ากับ 98 ทำให้ผลทางสถิติหรือเกิดดัชนีความสอดคล้องกลมกลืน ดังนี้ ค่า “ χ^2 ” ของโมเดลมีค่าเท่ากับ 147.689 โดยมีค่า df เท่ากับ 88 เมื่อทำการคำนวณ ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (“ χ^2/df ”) พบว่า มีค่าเท่ากับ 1.678 ซึ่งน้อยกว่า 2.00 แสดงให้เห็นว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ มีค่า CFI เท่ากับ 0.984 และ TLI เท่ากับ 0.978 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า มีค่า RMSEA เท่ากับ 0.041 แสดงให้เห็นว่า โมเดล มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนในรูปความคลาดเคลื่อน มีค่า SRMR เท่ากับ 0.033 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

1.3 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) พบว่า ตัวแปรแฝงนอก ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ (LDS) การจัดการผลการปฏิบัติงาน (PEM) ปัจจัยแฝงใน ได้แก่ องค์กรแห่งการเรียนรู้ (ORL) ทั้งสามตัวแปรสามารถร่วมกันอธิบายอิทธิพลรวมของการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนล่าง (COC) หรือเป็นการพยากรณ์ ได้ร้อยละ 75.30 ($R^2 = 0.735$)

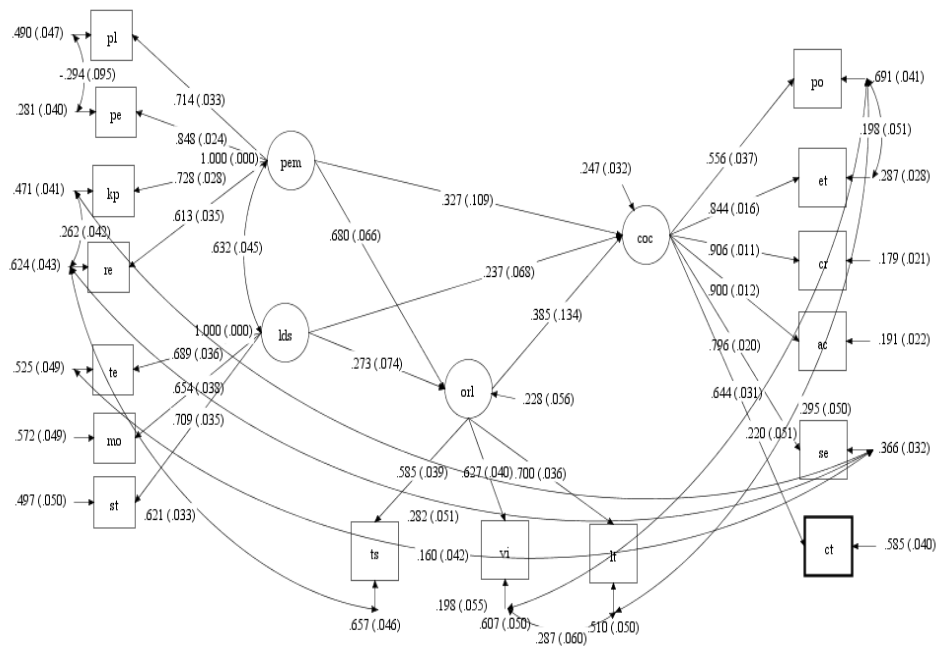
1.4 ผลการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล (Path Analysis) ของโมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง (COC) พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง (COC) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ประกอบด้วย ตัวแปรแฝงภายนอก ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ (LDS) ปัจจัยด้านการจัดการผลการปฏิบัติงาน (PEM) และตัวแปรแฝงภายใน ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ (ORL) ซึ่งทั้ง 3 ตัวแปรแฝง สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง (COC) เรียงลำดับตัวแปรที่มีค่าขนาดอิทธิพลโดยรวม (Total Effect; TE) จากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1.4.1 ปัจจัยด้านการจัดการผลการปฏิบัติงาน (PEM) เป็นตัวแปรที่มีค่าขนาดอิทธิพลโดยรวมสูงสุด (TE) ต่อสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง (COC) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีอิทธิพลโดยรวม (TE) เท่ากับ 0.589 ซึ่งมีอิทธิพลในทางตรง (DE) เท่ากับ 0.327 และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ (ORL) (IE) เท่ากับ 0.262

1.4.2 ปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ (ORL) เป็นตัวแปรแฝงภายในที่มีค่าขนาดอิทธิพลทางตรง (TE) ต่อสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง (COC) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าขนาดอิทธิพลทางตรง (DE) เท่ากับ 0.385

1.4.3 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ (LDS) เป็นตัวแปรที่มีค่าขนาดอิทธิพลโดยรวม (TE) ต่อสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง (COC) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีอิทธิพลโดยรวม (TE) เท่ากับ 0.342 ซึ่งมีอิทธิพลในทางตรง (DE) เท่ากับ 0.237 และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ (ORL) (IE) เท่ากับ 0.105

แสดงให้เห็นว่า ค่าดัชนีความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง (COC) ที่ได้รับจากการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผ่านเกณฑ์ของดัชนีวัดความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยสามารถแสดงให้เห็นถึงโครงสร้างของโมเดล (SEM) ดังกล่าว ดังภาพ



ภาพที่ 1 โมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง หลังการปรับแก้ด้วยค่าดัชนีปรับโมเดล (After Modification)

2. ผลการวิจัย ระยะที่ 2

เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างตัวแบบการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ในงานวิจัยระยะที่ 2 นี้ ได้มาจากการประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Groups Discussion) 15 คน โดยวิธีการแบบอุปนัย (Analytic Introduction) ได้แก่ การตีความ จัดจำแนกสารระบบข้อมูลตามประเด็นคำถาม จากแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interviews) ให้มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่เกี่ยวข้อง หรืออ้างอิงทฤษฎี (Typological Analysis) มีผลการวิจัยข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิจัย ปัจจัยด้านการจัดการผลการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัย ด้านปัจจัยการจัดการผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ได้แก่ โครงการหลัก 2 โครงการ มี โครงการ HR สัญจร และโครงการพัฒนาศักยภาพ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ซึ่งในแต่ละโครงการนั้น ประกอบด้วย กิจกรรม 5 กิจกรรม ได้แก่ การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย การฝึกอบรมตามวิชาชีพเฉพาะตำแหน่ง การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานหลัก การฝึกอบรมการเขียนงานวิจัยเชิงสถาบัน และการฝึกอบรมการวิเคราะห์ค่างาน

ตอนที่ 2 ผลการวิจัย ปัจจัยด้านภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์

ผลการวิจัย ด้านปัจจัยภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ได้แก่ โครงการหลัก 1 โครงการ คือ โครงการพัฒนาจุดรวมบริการ ซึ่งในโครงการนั้น ประกอบด้วย กิจกรรม 5 กิจกรรม ได้แก่ การแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานตามพันธกิจ การกำหนดค่าเป้าหมาย การสร้างกลยุทธ์ และกิจกรรมการประเมินพันธกิจทั้งระบบ

ตอนที่ 3 ผลการวิจัย ปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้

ผลการวิจัย ปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วย โครงการหลัก 1 โครงการ คือ โครงการเสริมเสริมและพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ ซึ่งในโครงการนั้น มีกิจกรรมย่อย 4 กิจกรรม ได้แก่ 1) การแต่งตั้งคณะกรรมการ KM Team (Knowledge Management Team) และคณะกรรมการ (Chief Knowledge Officer) 2) การประชุม คณะกรรมการฯ (KM Fucus Area) กำหนดขอบเขตและเป้าหมายการดำเนินงานเพื่อการบริการที่ดี ในงานแต่ละด้าน 3) ร่วมประชุมคณะกรรมการฯ เพื่อการจัดเก็บความรู้ (Tacit Knowledge) การประมวลผล และกลั่นกรองความรู้ 4) เผยแพร่ผลการรวบรวมความรู้ทางเอกสารไปตามหน่วยงานต่าง ๆ และทางเว็บไซต์ ของมหาวิทยาลัย

3. ผลการวิจัย ระยะที่ 3

เป็นลักษณะการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการยืนยันความเหมาะสมของโครงการ กิจกรรม การพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนล่าง โดยใช้วิธีการสัมมนากลุ่มอิงผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) 5 ท่าน และใช้สถิติวิเคราะห์ด้วยค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (IQR) มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

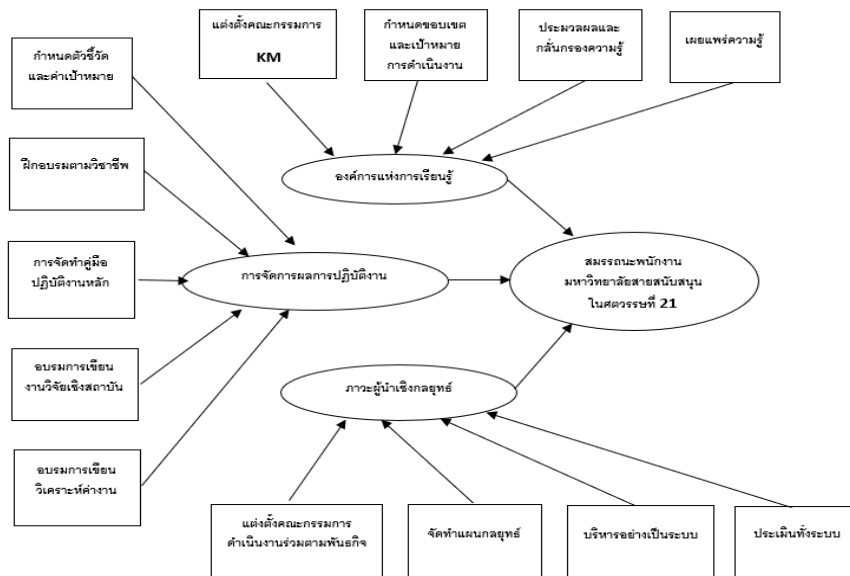
ตอนที่ 1 ผลการวิจัย ความเหมาะสมของกิจกรรม การพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง ด้านการจัดการผล การปฏิบัติงาน (Performance Management) จากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน พบว่า ความคิดเห็นโดยรวม ที่มีต่อกิจกรรมการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 เห็นว่ามีความเหมาะสมมากที่สุด (Med = 5) และความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญมีความสอดคล้องกัน

(IQR = 0) แสดงให้เห็นว่า กิจกรรม โครงการเกี่ยวกับการจัดการผลการปฏิบัติงานนั้น สามารถนำไปสร้างตัวแบบการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนล่างได้ ต่อไป

ตอนที่ 2 ผลการวิจัย ความเหมาะสมของกิจกรรมการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง ด้านภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ (Leadership Strategic) จากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ 5 คน พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมที่มีต่อกิจกรรมการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 เห็นว่ามีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก (Med = 3.75) และความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญมีความสอดคล้องกัน (IQR = 0.75) แสดงให้เห็นว่า กิจกรรมการส่งเสริมภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์สามารถนำไปสร้างตัวแบบการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่างได้ ต่อไป

ตอนที่ 3 ผลการวิจัย ความเหมาะสมของกิจกรรมการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง ด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Organization Learning) จากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คน พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมที่มีต่อกิจกรรมการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 เห็นว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (Med = 4.25) และความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ มีความสอดคล้องกัน (IQR = 0.75) แสดงให้เห็นว่า กิจกรรมที่ส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้น สามารถนำไปสร้างตัวแบบการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่างได้ ต่อไป

ทั้งนี้ จากผลการวิจัยความเหมาะสมของโครงการ กิจกรรม ด้านการจัดการผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) ด้านภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ (Leader Ship Strategic) ด้านการองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Organization Learning) สามารถนำไปสู่การสร้างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง ได้ดังภาพ



ภาพที่ 2 ตัวแบบการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ กลุ่มภาคเหนือตอนล่าง

สรุปผลการวิจัย

1. ระดับสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$)
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านการจัดการผลการปฏิบัติงาน 2) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ 3) ปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ ทั้งสามปัจจัย สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง โดยพยากรณ์ ได้อย่างถูกต้องร้อยละ 75.30 ($R^2 = 0.753$)

3. ผลการวิเคราะห์การยืนยันตัวแบบการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง ด้านการจัดการผลการปฏิบัติงาน ด้านภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ และด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยรวมนั้นมีความเหมาะสมต่อการนำไปสร้าง เป็นตัวแบบการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง ต่อไป

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ กลุ่มภาคเหนือตอนล่าง ที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของปัจจัยที่ส่งต่อการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัย ราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่างซึ่ง ได้แก่ ปัจจัยด้านการจัดการผลการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการประเมินผล การปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่างได้ 75.30 ($R^2 = 0.753$) สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Srisa-at, S. (2016) ได้ทำการวิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลงานวิจัยของ Lortrakul, A. (2017) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลงานวิจัยของ Kheowdee, L. (2019) ได้ทำการวิจัยเรื่อง รูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนล่าง และผลงานวิจัยของ Donphanat, P. (2019) ได้ทำการวิจัยเรื่อง เกี่ยวกับสมรรถนะของกลุ่มงานสายสนับสนุนกับประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนรินทร์

2. การยืนยันความเหมาะสมของตัวแบบการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง พบว่า กลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีความคิดเห็นต่อตัวแบบการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง ด้านปัจจัยการจัดการผลการปฏิบัติงาน ด้านภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยรวมนั้นอยู่ในระดับมาก และมีค่าความสอดคล้องระหว่างควอไทล์ น้อยกว่า 1.5 ทุกแนวทาง จึงแสดงให้เห็นว่าตัวแบบการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง มีความเหมาะสมต่อการนำไปสร้างเป็นแนวทางการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่างได้ต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Wongphantha, B. (2017) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาศูนย์สายสนับสนุน และผลงานวิจัยของ Sathonghuam, P. (2017) ได้

ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาตนเองของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร และผลงานวิจัยของ Srisa-at, S. (2016) ได้ทำการวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะ

การดำเนินการวิจัยเรื่อง ตัวแบบการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง มีข้อเสนอแนะในการวิจัย ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 สามารถนำประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางสำหรับขยายขอบเขตทางการศึกษาสำหรับปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

1.2 ผู้บริหารในระดับกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง รวมถึงผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยราชภัฏ สามารถนำไปเป็นข้อกำหนดทางนโยบายทางด้านการพัฒนาสมรรถนะ หรือพฤติกรรมการปฏิบัติราชการในยุคศตวรรษที่ 21 ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน

1.3 สามารถนำไปพัฒนาเป็นตัวชี้วัดทางการปฏิบัติราชการของพนักงาน มหาวิทยาลัยสายสนับสนุนในรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีและการทำตำแหน่งที่สูงขึ้น

1.4 สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับบริบทในพื้นที่อื่นเพื่อให้เกิดข้อเปรียบเทียบและหาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของผู้บริหารที่เหมาะสมว่าควรมีการพัฒนาไปในทิศทางใดที่จะเกิดประโยชน์สูงสุด

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาบริบทในพื้นที่อื่นเพื่อให้เกิดข้อเปรียบเทียบและหาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่เหมาะสมว่าควรมีการพัฒนาไปในทิศทางใดที่จะเกิดประโยชน์สูงสุด

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยอื่นๆ เพื่อค้นหาปัจจัยทำนายที่สามารถทำนายตัวแปรตามได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

References

- Donphanat, P. (2019). Competency of the support work group and effectiveness of Rajabhat Rajanagarindra University. *Journal of Rajanagarindra*, 16(35), 75–86.
- Eisner, E. (1976). Education connoisseurship and criticism: Their form and function in education evaluation. *Journal of Aesthetic Education*, 10 (3/4), 135.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. Anderson, R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. (7th ed). Pearson : New York
- Kheawdee, L., Robchanachai Poolsuk, P. & Prapassorn, P. (2019). Model of capacity building. Performance of support personnel in the Lower Northern Rajabhat University. The Golden Teak : *Humanity and Social Science Journal*, 25(4), 138–150.
- Lortrakul, A. (2017). Developing the competency of government university employees. *Journal of MCU Social Science Review*, 6(1), 183–195.
- Naiyapat, O. (2015). Development of a system for evaluating the performance of Faculty of Education personnel. Srinakharinwirot University (SWU) using individual key indicators. *Srinakharinwirot Research and Development (Journal of Humanities and Social Sciences)*, 7(14), 182-197.
- Sathonghuam, P. (2017). *Self-development of university employees in academic support, Silpakorn University*. Nakhon Pathom: Nakhon Pathom Rajabhat University.
- Srisa-at, S. (2016). *Model for developing support competencies of Maha Sarakham Rajabhat University*. Maha Sarakham : Maha Sarakham Rajabhat University.
- Wongphantha, B. (2017). Guidelines for developing support personnel. and research results of. *Journal of Information*, 16(2), 115-121.

วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 10 (3) : กันยายน-ธันวาคม 2566

Journal of Research and Development Institute, Rajabhat Maha Sarakham University, 10 (3) : September-December 2023
