วารสาร Mahidol R2R e-Journal ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนมกราคม-เมษายน 2568
Received: December 20, 2022, Revised: March 2, 2024, Accepted: May 7, 2024
http://doi.org/10.14456/jmu.2025.13

แนวทางการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

Concept for the competency development of supportive staff of School of Public Health, University of Phayao

ภาณุวัฒน์ ทวีกุล[1*] จิราพร ขำจันทร์[1] และ เกษแก้ว เสียงเพราะ[1]
Panuwat Taweekul[1*], Jiraporn Sudsom[1] and Katekaew Seangpraw[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความต้องการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะและแนวทางการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นการวิจัยแบบผสานวิธีระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายสนับสนุนคณะสาธารณสุขศาสตร์ จำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและการสัมภาษณ์กลุ่ม ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 80.0 อายุเฉลี่ย 34.65 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 80.0 เมื่อวิเคราะห์ระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนมากกว่าครึ่งหนึ่งอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 65.0 มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 6.54 เมื่อวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า ด้านการฝึกอบรมอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 65.0 คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 26.8 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 4.36 ด้านการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 40.0 คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 24.5 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 5.16 ด้านการพัฒนาตนเอง อยู่ในระดับสูง ร้อยละ 45.0 คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 26.2 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 4.43 และด้านสิ่งที่คาดหวัง ความมั่นคงและแนวทางในการพัฒนาอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 50.0 คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 26.3 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 4.25

ดังนั้น แนวทางในการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ควรดำเนินการดังนี้ 1) การฝึกอบรมและทักษะต่าง ๆ เช่น ภาวะผู้นำการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) การสนับสนุนทุนการศึกษาและการเพิ่มงบประมาณในการอบรม 3) การสร้างความผูกพันในองค์กรเพื่อเพิ่มสมรรถนะและการมีส่วนร่วมในการทำงาน และ 4) การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และใช้ระบบพี่เลี้ยงในการสอนงานหรือช่วยตัดสินใจแก้ไขปัญหาในงานที่รับผิดชอบ ทั้งนี้ยังสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางต่าง ๆ ในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อยกระดับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

คำสำคัญ: การพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะ; บุคลากรสายสนับสนุน; คณะสาธารณสุขศาสตร์; มหาวิทยาลัยพะเยา

[1] คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา, ประเทศไทย

[1] School of Public Health University of Phayao, Phayao, Thailand

[*] Corresponding Author: e-mail: phanuwat_taweekul@hotmail.com

Received: December 20, 2022, Revised: March 2, 2024, Accepted: May 7, 2024
http://doi.org/10.14456/jmu.2025.13

Abstract

The purpose of this study was to determine the level of potential development and concept for competency development of supportive staff of School of Public Health, University of Phayao. A mixed-method study using quantitative and qualitative research. Twenty samples came from the School of Public Health's support staff. Questionnaires and group interviews were used as research tools. Descriptive statistics were used to analyze frequency, mean, percentage, and standard deviation.

The study's findings were mostly female (80.0%), with an average age of 34.65 years old and a bachelor's degree (80.0%). When the level of competency of support staff was examined, more than half (65.0%) had a mean score of 3.91 (SD=6.54). In terms of the need for potential development based on support staff competency, it was discovered that training was at a high level (65.0%), the mean score was 26.8 (SD=4.36), education is moderate (40.0%), the mean score was 24.5 (SD=5.16), self-development was at a high level (45.0%), the mean score was 26.2 (SD=4.43), and expectations, stability, and direction for development were high (50.0%), the mean score was 26.3 (SD=4.25). Therefore, concept for potential development based on the competencies of support staff at the School of Public Health, University of Phayao, should proceed as follows:1) Leadership, English communication, and information technology training and skills 2) Supporting scholarships and increasing training budgets 3) Establishing organizational ties to boost competencies and participation at work and 4) Development of Routine to Research, preparation of practical manuals work, and use of mentoring system to teach work or help make decisions in solving problems in job responsibilities. However, it can also be used as a guideline for analyzing and defining various guidelines for the preparation of personnel potential development plans in order to improve the development of support personnel in the future.

Keywords: Concept competency development, Supportive staff, School of Public Health, University of Phayao

บทนำ

การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร มีความสำคัญ เพราะบุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการบริหารงานขององค์การ การปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายย่อมขึ้นอยู่กับศักยภาพของบุคลากร (Buytendijk, 2010) ทั้งต่อตัวเองและต่อองค์กร ได้แก่ การได้รับความรู้ความคิดใหม่ ๆ ทางเทคโนโลยี สามารถเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ทั้งความก้าวหน้าของบุคลากร (กัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล, 2557) ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องพัฒนาบุคลากรโดยการเพิ่มศักยภาพที่จำเป็นในด้านความรู้ความสามารถ และสร้างทักษะในการปฏิบัติงาน และสร้างแรงกระตุ้นอย่างเต็มศักยภาพ (ธนาภรณ์ บุญทอง, 2561) การส่งเสริมและสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยมีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพและศักยภาพที่จะช่วยสนับสนุนการดำเนินภารกิจบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการบริหารกลุ่มทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด (นิติธร เจริญยิ่ง และคณะ, 2561)

Received: December 20, 2022, Revised: March 2, 2024, Accepted: May 7, 2024
http://doi.org/10.14456/jmu.2025.13

มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นสถาบันอุดมศึกษาภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มีหน้าที่ในการผลิตพัฒนาบุคลากรระดับวิชาชีพให้กับประชากรของประเทศมีวิสัยทัศน์เป็น “มหาวิทยาลัยสร้างปัญญา เพื่อนวัตกรรมชุมชนสู่สากล” เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจในการผลิตกำลังคนที่มีคุณภาพและมาตรฐานจัดการเรียนรู้ที่เน้นการพัฒนาผู้เรียนทุกช่วงวัยแบบบูรณาการ เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน สังคมและประเทศชาติที่ต้องดำเนินการ 5 ด้านได้แก่ (1) ผลิตคนไทยศตวรรษที่ 21 (2) วิจัยและนวัตกรรมสู่ประโยชน์เชิงพาณิชย์ (3) บริการวิชาการ สร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนและสังคม (4) ทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมท้องถิ่นเพื่อความเป็นไทย และ (5) บริหารงานทันสมัยด้วยธรรมาภิบาล และเรียนรู้เปลี่ยนแปลงร่วมกัน” (มหาวิทยาลัยพะเยา, กองการเจ้าหน้าที่, 2565) สมรรถนะหลักพนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา (Personal Competency) ได้แก่ (1) ทักษะบริหารงาน (Managerial Skill) (2) ทักษะการบริหารงานบุคคล (Personnel Management Skill) (3) มุ่งเน้นกระบวนการทำงานเชิงดิจิทัล (Digital Process Oriented) (4) ความสามารถประเมินผลการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์ (Empowerment Evaluation) และกำหนดเป้าหมายเชื่อมโยงการส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายและได้รับการอบรมพัฒนาตามความก้าวหน้าตามสายงาน ประกอบด้วย (1) มุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) (2) บริการที่ดี (Service Mind) (3) เชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) (4) ทำงานเป็นทีม (Teamwork) (5) พัฒนาความก้าวหน้าด้านวิชาชีพของบุคลากรสายสนับสนุน (6) ยึดมั่นในคุณธรรมและจรรยาบรรณพนักงาน (Integrity) (7) มุ่งสานความคิดสร้างจิตใจ ให้เกิดพลังความสามัคคี ร่วมสร้างสิ่งที่ดีให้มหาวิทยาลัยพะเยาได้รับการยอมรับจากชุมชน สังคม ประเทศชาติ และนานาชาติ (มหาวิทยาลัยพะเยา, คณะสาธารณสุขศาสตร์, 2563) คณะสาธารณสุขศาสตร์ เป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนการพัฒนาตามบริบทเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ

บุคลากรสายสนับสนุน ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งช่วยให้องค์กรสามารถแก้ปัญหาและพัฒนางาน มีบทบาทหน้าที่ตามขอบเขตลักษณะหน้าที่ของโครงสร้างของงานที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในแต่ละองค์กร (วิไล โพธิ์เตมิ และ หควณ ชูเพ็ญ, 2558) จากการทบทวนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการความก้าวหน้าของแต่ละสายงาน การพัฒนาตนเอง ความเชี่ยวชาญเฉพาะ และให้ทุนการศึกษาเพื่อพัฒนาองค์กรต่อไป (ไพโรจน์ บุตรเพ็ง และคณะ, 2562) จากการศึกษาพบว่า สมรรถนะที่จำเป็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ ความกระตือรือร้น ใฝ่รู้ เทคโนโลยี กฎระเบียบ การปรับตัว และด้านภาษา รูปแบบและวิธีการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็น เช่น การฝึกอบรม สัมมนา การศึกษา เป็นต้น (ศิรินทิพย์ แสงมิ่ง, 2562) จากการศึกษาพบว่า (1) ด้านการศึกษา สนับสนุนทุนการศึกษาด้านภาษาอังกฤษ (2) ด้านการฝึกอบรม สำรวจความต้องการและจัดหาหลักสูตรที่ทันสมัยสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง (3) ด้านการพัฒนา จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ระบบพี่เลี้ยงช่วยแก้ไขปัญหาในงาน (จารุเนตร เกื้อภักดิ์, 2559) สอดคล้องกับการศึกษาชี้ว่า (1) ด้านการศึกษา ช่วยให้บุคลากรสามารถนำความรู้ไปพัฒนาตนเอง รวมทั้ง ในการทำงาน และพัฒนาองค์กรในระดับที่สูงขึ้น (2) ด้านการอบรม มีองค์ความรู้ ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และทันสมัย (3) ด้านการพัฒนารูปแบบ ฝึกความเชี่ยวชาญในสายงาน เช่น การมอบหมายงาน สร้างความรู้ความเข้าใจ เรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นต้น (พัชรินทร์ สังข์ทอง, 2557) และความคาดหวัง ความมั่นคง และแนวทางในการพัฒนา พบว่า บุคลากรมีความคาดหวังกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันไปจนถึงอนาคต สิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้นจากการพัฒนาตนเองและมีความมั่นคง ก้าวหน้าในสายอาชีพ (ชุติกาญจน์ สลาหลง และ อมลวรรณ วีระธรรมโม, 2563) จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าบุคลากรในคณะสาธารณสุขศาสตร์มีความสำคัญที่ต้องได้รับการพัฒนาที่

Received: December 20, 2022, Revised: March 2, 2024, Accepted: May 7, 2024
http://doi.org/10.14456/jmu.2025.13

หลากหลาย และถูกต้องเพื่อสามารถใช้ศักยภาพได้อย่างเต็มกำลัง ทั้งทางด้านเทคโนโลยี รูปแบบการปฏิบัติงาน การวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนตามกรอบแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) (บุษบงค์ วงษ์พันทา, 2560) ของการทำงาน 3 ประการ ได้แก่ (1) การฝึกอบรม (Training) (2) การศึกษา (Education) (3) การพัฒนา (Development) และนำสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา (Personal Competency) มาศึกษาสร้างเครื่องมือหาระดับและแนวทางในการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา รวมทั้ง แนวคิด ทฤษฎี และผลงานการวิจัย ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ (1) การฝึกอบรม (2) การศึกษา (3) การพัฒนาตนเอง (4) สิ่งที่คาดหวังความมั่นคง และแนวทางในการพัฒนา ให้สอดคล้องกับเป้าหมายการส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามภารกิจ (มหาวิทยาลัยพะเยา, คณะสาธารณสุขศาสตร์, 2563)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความต้องการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และคุณภาพ (Qualitative Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) เป็นบุคลากรสายสนับสนุนสำนักงานคณะสาธารณสุขศาสตร์ จำนวน 20 คน โดยสมัครใจและยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี จากเอกสารนำมาพัฒนาสร้างเครื่องมือประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเชิงปริมาณ ได้แก่ (1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์ผ่านการอบรม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประเภท และวิธีการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุนโดยกำหนดเป็น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรม ด้านการศึกษา ด้านการพัฒนาตนเอง และด้านความคาดหวัง ความมั่นคง และแนวทางในการพัฒนา แต่ละด้านมีจำนวน 7 ข้อ รวมทั้งจำนวน 28 ข้อ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีการของลิเคอร์ต (Likert) กำหนดเป็น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ส่วนที่ 4 แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึก เป็นการสนทนากลุ่ม โดยมีประเด็นหลัก คือ ความต้องการและแนวทางการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะสู่แนวทางการพัฒนา

การได้มาซึ่งผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษา (Purpose) และความเหมาะสมกับกรอบแนวคิดทฤษฎี (Conceptual Context) เป็นหลัก (Podhisita, 2009) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเป็นการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Criterion Based Selection) ที่สามารถให้ข้อมูลได้ลึกซึ้งที่สุด ขนาดของกลุ่มตัวอย่างพิจารณาจากจุดอิ่มตัวของข้อมูล (Data Saturation) และความพอเพียงของข้อมูล (Data Sufficiency) ประกอบด้วย งานบริหารทั่วไป จำนวน 4 คน งานวิชาการ จำนวน 8 คน งานแผนงาน จำนวน 2 คน และงานห้องปฏิบัติการ จำนวน 6 คน

Received: December 20, 2022, Revised: March 2, 2024, Accepted: May 7, 2024
http://doi.org/10.14456/jmu.2025.13

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย แบ่งออกดังนี้

(1) ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1.1 ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลบุคลากรสายสนับสนุน

1.2 รวบรวมข้อมูล ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวมข้อมูลให้กับกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.3 ตรวจสอบ และจัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อทำการวิเคราะห์

(2) ข้อมูลเชิงคุณภาพ มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

2.1 ผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างข้อคำถามสำหรับการสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1.1 ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างข้อคำถาม

2.1.2 กำหนดขอบข่ายของข้อมูลที่ต้องการให้ครอบคลุมกรอบการศึกษาค้นคว้า

2.1.3 นำข้อคำถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความถูกต้องและให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2.2 การเข้าถึงข้อมูล

2.2.1 สนทนากลุ่ม เพื่อสัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็นความต้องการและแนวทางการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปสู่แนวทางการพัฒนา

2.3 ตรวจสอบและการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการและแนวทางการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ โดยตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) ความสอดคล้องของข้อมูล (Data Source Triangulation) ได้แก่ แหล่งบุคคล เวลาและสถานที่ และจากการเก็บรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกันด้วยวิธีที่แตกต่างกัน (Methodological Triangulation) (Morse, 1994)

การตรวจสอบเครื่องมือ

ทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน (ด้านการบริหารจัดการ ด้านการพัฒนาองค์กร) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและนำไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ทดลองใช้แบบสอบถาม (Try Out) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการทดสอบมีความคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ทดสอบความเชื่อถือของแบบสอบถาม (Test of Reliability) แบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 ได้ค่าความเที่ยงวิเคราะห์โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.93 และ 0.97

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ประมวลผลและวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โครงการวิจัยนี้ได้รับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยพะเยา เลขที่ UP-HEC 1.2/078/65

ข้อมูลเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการอย่างต่อเนื่อง พร้อมกับการเริ่มเก็บข้อมูลและสิ้นสุดเมื่อเก็บข้อมูลคนสุดท้าย โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม การศึกษาจากเอกสารมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งมีการให้รหัสข้อมูล (Codes) การจัดกลุ่มข้อมูล (Categories) และวิเคราะห์กลุ่มมโนทัศน์ (Themes) (Morse, 1994)

ผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 80 อายุเฉลี่ย 34.65 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 80 ปฏิบัติงานในหน่วยงานย่อย งานวิชาการ ร้อยละ 45

Received: December 20, 2022, Revised: March 2, 2024, Accepted: May 7, 2024
http://doi.org/10.14456/jmu.2025.13

งานห้องปฏิบัติการร้อยละ 30 งานบริหารทั่วไป ร้อยละ 20 และงานแผนงาน ร้อยละ 5 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ระยะเวลาการปฏิบัติงานเฉลี่ย 5 - 10 ปี ร้อยละ 45 เกือบทั้งหมดเคยผ่านการอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะเกี่ยวข้องกับงาน ร้อยละ 90

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

สมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับต่ำ (0-29 คะแนน)	3	15.0
ระดับปานกลาง (30-39 คะแนน)	4	20.0
ระดับสูง (40-50 คะแนน)	13	65.0
คะแนนเฉลี่ย = 39.1, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 6.54		

ผลการสำรวจสมรรถนะหลักในภาพรวมของบุคลากรสายสนับสนุนคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ในอยู่ระดับสูงร้อยละ 65 รองลองมาคือระดับปานกลาง ร้อยละ 20 โดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 6.54 ดังตารางที่ 1 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อที่ต้องการเพิ่มสมรรถนะ 3 อันดับแรก พบว่า การมีทักษะในการสื่อสาร เจรจาต่อรองที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 รองลงมาคือ ทักษะการวางแผนงาน การทำงานเป็นทีม แก้ไขปัญหา และการตัดสินใจที่มีความจำเป็นต่องาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับ 2.8 และการปฏิบัติงานที่มีผลสัมฤทธิ์ที่ถูกต้อง เหมาะสมตามกรอบมาตรฐานภาระงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับ 3.4

ตารางที่ 2 จำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประเภทและวิธีการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะของบุคลกรสายสนับสนุน (Core Competency) ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

สมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุน (Core Competency)	ระดับ
1. ความมุ่งมั่นปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้เป็นไปตามมาตรฐาน เป้าหมายที่ยาก ท้าทาย	มากที่สุด
2. ท่านตั้งใจและพยายามในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์	มากที่สุด
3. ใฝ่รู้ขวนขวายในการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ภายใต้การบริหารการเปลี่ยนแปลง	มากที่สุด
4. ปฏิบัติงานที่มีผลสัมฤทธิ์ที่ถูกต้องเหมาะสมตามกรอบมาตรฐานภาระงาน	มาก
5. ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และมีส่วนร่วม ผลักดันให้หน่วยงานบรรลุผลตามวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายของส่วนงาน	มาก
6. ทักษะในการสื่อสาร เจรจาต่อรองที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน	ปานกลาง
7. ทักษะการวางแผนงาน การทำงานเป็นทีม แก้ไขปัญหา และการตัดสินใจที่มีความจำเป็นต่องาน	น้อย
8. ความจำเป็นต้องรู้เทคนิคการปฏิบัติงานในหน้าที่ หรือตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย	มากที่สุด
9. สามารถปรับตัว มีมาตรฐานการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบที่มีประสิทธิภาพตามกรอบมาตรฐาน	มาก
10. ความเข้าใจบทบาทการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะ ของท่านเพื่อพัฒนางานของท่านให้เกิดประโยชน์สูงสุด	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย = 39.1, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 6.54	

Received: December 20, 2022, Revised: March 2, 2024, Accepted: May 7, 2024
http://doi.org/10.14456/jmu.2025.13

สมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุน (Core Competency) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อที่สมรรถนะหลัก 3 อันดับแรก พบว่า ความตั้งใจและพยายามในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการได้ อย่างมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมา คือ มุ่งมั่นปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้เป็นไปตามมาตรฐานเป้าหมายที่ยากท้าทาย คิดเป็นร้อยละ 55 และจำเป็นต้องรู้เทคนิคการปฏิบัติงานในหน้าที่ หรือตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย และความเข้าใจบทบาทการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะของท่านเพื่อพัฒนางานของท่านให้เกิดประโยชน์สูงสุด คิดเป็นร้อยละ 70

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวน ร้อยละ ความต้องการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยาจำแนกดังนี้

ความต้องการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน	mean	ร้อยละ	ระดับ
การฝึกอบรม			
1. ส่วนงานมีการจัดฝึกอบรมทักษะต่าง ๆ เพื่อช่วยให้สามารถปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น	3.95	0.80	ปานกลาง
2. ท่านสามารถให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ และสนับสนุนในการเข้าร่วมอบรมกับเพื่อนร่วมงานอย่างเต็มใจเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์	4.00	0.77	สูง
3. ส่วนงานดำเนินการอบรมเป็นขั้นตอนตั้งแต่การประเมินความจำเป็นในการฝึกอบรมการออกแบบ การฝึกอบรม การเลือกวิธีฝึกอบรมและการประเมินผลการ ฝึกอบรม	3.50	0.74	ปานกลาง
4. ส่วนงานมีการใช้เทคนิคและรูปแบบที่หลากหลายอย่างเหมาะสมกับเนื้อหาในการฝึกอบรม	3.55	0.86	ปานกลาง
5. การเข้ารับการฝึกอบรม มีผลหรือเป็นเงื่อนไขสำคัญในการพิจารณาเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี	3.75	0.69	ปานกลาง
6. ผู้บริหารให้การสนับสนุน ร่วมมือในการส่งท่านเข้ารับการฝึกอบรมอย่างดี	3.85	0.79	ปานกลาง
7. หัวหน้าให้การสนับสนุนให้ความร่วมมือและกำหนดเกณฑ์ในการส่งท่านเข้ารับการฝึกอบรมอย่างดี	4.20	0.87	สูง
ค่าเฉลี่ย	**26.8**	**4.36**	**สูง**
การศึกษา			
1. มีการสนับสนุนบุคลากรสายสนับสนุนให้มีการศึกษาต่อในทุกระดับ	3.59	0.81	ปานกลาง
2. มีการกำหนดนโยบายในการสนับสนุนให้มีการศึกษาต่ออย่างชัดเจน	3.47	0.79	ปานกลาง
3. สนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนเข้ารับการศึกษาต่อในหลักสูตรที่เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ	3.41	0.86	ปานกลาง
4. ท่านมีความสามารถใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการทำงานและการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	2.88	0.94	ต่ำ
5. ท่านมีทักษะในการศึกษาค้นคว้า หาความรู้ที่หลากหลายเพื่อพัฒนางานในความรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพ	3.65	1.16	ปานกลาง
6. ท่านมีความสนใจ ใฝ่รู้ ที่จะพัฒนาตนเองด้วยการเข้าร่วมอบรม ร่วมประชุมสัมมนา ศึกษาดูงานเพื่อพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง	4.12	0.84	สูง
7. ท่านมีความรอบรู้ และแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาวิชาชีพ	3.82	0.83	ปานกลาง

Received: December 20, 2022, Revised: March 2, 2024, Accepted: May 7, 2024
http://doi.org/10.14456/jmu.2025.13

ค่าเฉลี่ย	24.5	5.16	ปานกลาง
การพัฒนาตนเอง			
1. ส่วนงานมีกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมองค์กร	4.06	1.00	สูง
2. กิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนมีความสอดคล้องกับลักษณะงานในปัจจุบัน	3.94	0.81	ปานกลาง
3. ส่วนงานให้อิสระในการเลือกกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร	3.82	0.73	ปานกลาง
4. ส่วนงานมีการจัดสรรงบประมาณในการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	3.59	1.16	ปานกลาง
5. ท่านสามารถวางแผนพัฒนาตนเอง (ID Plan) และการทำงานด้านต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม	3.59	0.81	ปานกลาง
6. ท่านสามารถนำประสบการณ์จากการทำงานในการศึกษาค้นคว้าความรู้ใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาตนเองและการทำงานอย่างต่อเนื่อง	3.82	0.62	ปานกลาง
7. ท่านมีทักษะในการติดตามการเปลี่ยนแปลงสร้างเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการพัฒนาตนเองและการทำงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างเหมาะสม	3.76	0.71	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	**26.2**	**4.43**	**สูง**
สิ่งที่คาดหวัง ความมั่นคง และแนวทางในการพัฒนา			
1. มุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่โดยการริเริ่มสร้างสรรค์นำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	4.28	0.91	สูง
2. สามารถในการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์การปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สอดคล้องกับนโยบาย/แผนพัฒนาของมหาวิทยาลัย	3.36	0.93	ปานกลาง
3. สามารถในการติดตามการปฏิบัติงานเพื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายนำมาปรับปรุงแก้ไข การปฏิบัติงานอย่างครบวงจร	3.50	0.74	ปานกลาง
4. มีทักษะในการแก้ไขในปัญหาได้อย่างเหมาะสมเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ	3.79	0.54	ปานกลาง
5. มีความสามารถในการนำผลการประเมินผลมาปรับปรุงการให้บริการ	4.00	0.62	สูง
6. มีทักษะในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ที่หลากหลายเพื่อพัฒนางานในความรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพ	3.79	0.64	ปานกลาง
7. มีความสนใจใฝ่รู้ที่จะพัฒนาตนเองด้วยการเข้าร่วมอบรมร่วมประชุมสัมมนาศึกษาดูงานตามสายงานเพื่อนำประสบการณ์มาพัฒนาสมรรถนะงานอย่างต่อเนื่อง	4.14	0.74	สูง
ค่าเฉลี่ย	26.3	4.25	สูง

จากตารางที่ 3 ความต้องการการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ดังนี้

1. ด้านการฝึกอบรม ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง ร้อยละ 65 โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 26.8 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 4.36 ดังตารางที่ 3 เมื่อพิจารณารายข้อคะแนน พบว่า หัวหน้าให้การสนับสนุนความร่วมมือและกำหนดเกณฑ์ในการส่งท่านเข้ารับการฝึกอบรมอย่างดี คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2 รองลงมาคือ ท่านสามารถให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ และสนับสนุนในการเข้าร่วมอบรมกับเพื่อนร่วมงานอย่างเต็มใจเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0 ส่วนงาน

Received: December 20, 2022, Revised: March 2, 2024, Accepted: May 7, 2024
http://doi.org/10.14456/jmu.2025.13

ดำเนินการอบรมเป็นขั้นตอน ตั้งแต่การประเมินความจำเป็นในการฝึกอบรม การออกแบบการฝึกอบรม การเลือกวิธีฝึกอบรมและการประเมินผลการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.5

2. ด้านการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า เกือบถึงครึ่งต้องการศึกษาที่สูงอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 40 โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 24.5 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 5.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความสนใจใฝ่รู้ที่จะพัฒนาตนเองด้านการเข้าร่วมอบรม ร่วมประชุมสัมมนา ศึกษาดูงานเพื่อนำประสบการณ์มาพัฒนางานอย่างต่อเนื่องค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมาคือ ต้องการความรอบรู้ และแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาเฉพาะของตนเอง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการทำงานและการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 2.88

3. ด้านการพัฒนาตนเอง พบว่า ความต้องการอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 45 รองลงมาคือระดับปานกลาง ร้อยละ 40.0 โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 26.2 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 4.43 เมื่อพิจารณารายข้อคะแนน พบว่า ต้องการพัฒนางานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมาคือ กิจกรรมที่พัฒนาจะต้องมีความสอดคล้องกับลักษณะงานในปัจจุบัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ส่วนรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สามารถนำประสบการณ์จากการทำงานในการศึกษาค้นคว้าความรู้ใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาตนเอง และการทำงานอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

4. ด้านสิ่งที่คาดหวัง ความมั่นคงและแนวทางในการพัฒนา พบว่า ครึ่งหนึ่งอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 50 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 26.3 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่โดยการริเริ่ม สร้างสรรค์ นำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 รองลงมาคือ มีความสนใจใฝ่รู้ที่จะพัฒนาตนเองด้วยการเข้าร่วมอบรม ประชุมสัมมนา ศึกษาดูงานตามสายงานเพื่อนำประสบการณ์มาพัฒนาสมรรถนะงานอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และความสามารถในการวางแผนงานและกำหนดกลยุทธ์การปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สอดคล้องกับนโยบาย/แผนพัฒนาของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.36

ความต้องการการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยรวบรวมการศึกษาจากเอกสาร ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์ปลายเปิดในการซักถาม โดยมีคำถามสัมภาษณ์ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาการปฏิบัติงานตามข้อที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) โดยนำมาเรียบเรียงสรุปและนำเสนอข้อมูล โดยเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา มีวิธีการแตกต่างในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านการฝึกอบรม ผลการศึกษา พบว่า 1) ต้องการฝึกอบรมการพัฒนาทักษะมากที่สุด ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ การสื่อสารด้านภาษา การสื่อสารภายในองค์กรและในที่สาธารณะการให้บริการแก่ผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพ การเขียนประเมินค่างาน การทำงานวิจัย (R2R) การบริหารจัดการงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานธุรการอย่างมืออาชีพ 2) ต้องการฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยหรือโปรแกรมพื้นฐานเพื่อรองรับการปฏิบัติงาน รองลงมา ประกอบด้วยไมโครซอฟต์ Microsoft Excel ระดับกลาง การวิเคราะห์สถิติ และการใช้ Infographic และ 3) ต้องการฝึกอบรมการวิเคราะห์แผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ เพื่อวางแผนการทำงานในอนาคต

2. ด้านการศึกษา ผลการศึกษา พบว่า 1) ส่วนใหญ่ต้องการศึกษาเพิ่มเติมทางด้านภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานในอนาคตมากที่สุด 2) ต้องการทุนสนับสนุนการศึกษาหลักสูตรเฉพาะทางและเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน และ 3) ต้องการทุนสนับสนุนการศึกษาต่อในระดับวุฒิการศึกษาที่สูงขึ้น

Received: December 20, 2022, Revised: March 2, 2024, Accepted: May 7, 2024
http://doi.org/10.14456/jmu.2025.13

3. ด้านการพัฒนาตนเอง ผลการศึกษา พบว่า 1) ต้องการสนับสนุนอบรมเตรียมความพร้อมในการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (R2R) 2) คู่มือปฏิบัติงาน เพื่อเตรียมความพร้อมในการขอตำแหน่งที่สูงขึ้นในอนาคต 3) การเขียนประเมินค่างานเพื่อใช้ในการขอพิจารณากำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น 4) เปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้าร่วมอบรมตามหลักสูตรที่สนใจและเกี่ยวของในการพัฒนางาน และการอบรมเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และการจัดกิจกรรมกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน Knowledge Management (KM)

4. สิ่งที่คาดหวัง ความมั่นคง และแนวทางในการพัฒนา ผลการศึกษา พบว่า 1) ส่วนใหญ่ต้องการให้ผู้บริหารสนับสนุนงบประมาณให้มากขึ้นในการพัฒนาตนเอง Block Grant และงานวิจัย 2) การสนับสนุนทุนในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นและสอดคล้องกับตำแหน่ง 3) ความชัดเจน ความยุติธรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ งบประมาณ 4) การสร้างความผูกพัน การมีส่วนร่วมและจิตอาสาในการทำงานกรณีผู้รับผิดชอบงานไม่อยู่และการพัฒนาประสิทธิภาพด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอก และ 5) ปรับปรุงผังที่นั่ง

ส่วนที่ 4 นอกจากนั้น จากการสนทนากลุ่ม แนวทางการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนจากการศึกษาข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ 1) ต้องการและจัดหาหลักสูตรที่ทันสมัยในการจัดฝึกอบรมให้กับบุคลากรสายสนับสนุนที่หลากหลายตามตำแหน่งงาน เพื่อสามารถนำไปพัฒนาและใช้ในการปฏิบัติงานได้จริงและมีการประเมินผลการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง 2) มีระบบพี่เลี้ยงในการสอนงานหรือช่วยตัดสินใจแก้ไขปัญหางานที่รับผิดชอบ และ 3) การสนับสนุนการศึกษาดูงาน เพื่อเรียนรู้ ปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา มีประเด็นที่น่าสนใจจากผลการสำรวจตามสมรรถนะหลักในภาพรวมของบุคลากรสายสนับสนุนคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ส่วนใหญ่ในอยู่ระดับสูงและปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากปฏิบัติงานตามขอบเขตความรับผิดชอบตามตำแหน่งงาน (Job Description) ทั้งหมดมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 5 ปี และเคยผ่านการอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะเกี่ยวข้องกับงาน อีกทั้งในระดับคณะสาธารณสุขศาสตร์ มีนโยบายในการสนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนมีสมรรถนะในการทำงานตามบทบาทหน้าที่ ผลที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้า พบว่าการพัฒนาศักยภาพบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (มาริษา อนันทราวัน และ โชติ บดีรัฐ, 2564) และการศึกษาของบุษบงค์ วงษ์พันทา (2560) พบว่าแนวทางการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากสภามหาวิทยาลัยกำกับ กำหนดยุทธศาสตร์และแนวนโยบายการบริหารมหาวิทยาลัย จึงต้องกำหนดเป้าหมายและแผนดำเนินงานพัฒนาบุคลากร

1. ระดับความต้องการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการพัฒนาตนเองในการฝึกอบรมอยู่ในระดับสูง ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ การสื่อสารด้านภาษา การสื่อสารภายในองค์กรและในที่สาธารณะ การให้บริการ การพัฒนาบุคลิกภาพ การเขียนประเมินค่างาน และการทำงานวิจัย (R2R) การปฏิบัติงานธุรการอย่างมืออาชีพ สอดคล้องกับการศึกษาของมาริษา อนันทราวัน และ โชติ บดีรัฐ (2564) พบว่า ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อการฝึกอบรมในสัดส่วนที่เหมาะสมกับบุคลากร และการศึกษาการพัฒนาบุคลากรตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี พบว่า ด้านการอบรม ผู้บริหารควรสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมอบรมในเรื่องที่สนใจที่จะพัฒนาตนเอง เพื่อนำความรู้มาพัฒนาองค์กร (รณิภา

Received: December 20, 2022, Revised: March 2, 2024, Accepted: May 7, 2024
http://doi.org/10.14456/jmu.2025.13

พงศ์พุทธชาติ และ เพ็ญศรี ฉิรินัง, 2562) พบว่า ต้องการให้หัวหน้าส่วนงานสนับสนุนและกำหนดการฝึกอบรมต่อเนื่อง เช่น ภาวะผู้นำ การสื่อสารด้านภาษา การสื่อสาร การพัฒนาบุคลิกภาพ การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย สอดคล้องกับการวิจัยที่พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนต้องการพัฒนาตนเองด้านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ ทักษะการใช้ภาษา และเทคโนโลยี (มาริษา อนันทราวัน และ โชติ บดีรัฐ, 2564; รณิภา พงศ์พุทธชาติ และ เพ็ญศรี ฉิรินัง, 2562)

2. ประเภทและวิธีการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสุนน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยาพบว่า เกือบถึงครึ่งต้องการศึกษาที่สูงอยู่ในระดับปานกลาง 1) ด้านภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารในการปฏิบัติงานในอนาคตมากที่สุด 2) ทุนสนับสนุนการศึกษาหลักสูตรเฉพาะทางและเกี่ยวข้อง และ 3) ทุนสนับสนุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ทั้งนี้ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ต้องการเรียนหลักสูตรระยะสั้น ศึกษาดูงาน และแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาเฉพาะและการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ บุษบงค์ วงษ์พันทา (2560) ด้านการลาศึกษาต่อ โดยกำหนดระเบียบการขอลาศึกษาต่อ ดังนั้น ควรส่งเสริมบุคลากรสายสนับสนุนในการศึกษาของ มาริษา อนันทราวัน และ โชติ บดีรัฐ (2564) พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนต้องการพัฒนาตนเองด้านการศึกษาในระดับมาก จากการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน ควรมีประกาศ ระเบียบข้อบังคับอย่างชัดเจนในการขอรับทุนการศึกษาและการเรียนต่อ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธเนศพล อินทร์จันทร์ (2565) ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการศึกษาต่อ เพื่อนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในองค์กร หรือในเรื่องที่ตนเองสนใจ เพื่อเพิ่มคุณวุฒิ

3. ความต้องการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา พบว่า ความต้องการอยู่ในระดับสูงและปานกลาง ประกอบด้วย 1) อบรมการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (R2R) 2) คู่มือปฏิบัติงาน 3) การเขียนประเมินค่างาน 4) ให้บุคลากรอบรมตามหลักสูตรที่สนใจและเกี่ยวข้องอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และการจัดกิจกรรมกลุ่มเพื่อสร้างความสามัคคีระหว่างบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน Knowledge Management (KM) จากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2567 และแผนพัฒนาบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 – 2569 ได้วางกลยุทธ์การพัฒนาระบบบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล เน้นการพัฒนาระบบบริหารและพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน มีการเตรียมความพร้อมของบุคลากรเพื่อความก้าวหน้าในการเข้าสู่ตำแหน่งตามสายงาน (มหาวิทยาลัยพะเยา, กองการเจ้าหน้าที่ 2565) เมื่อพิจารณาข้อมูลสิ่งที่บุคลากรสายสนับสนุนต้องการพัฒนาตนเองมากสุด ได้แก่ การพัฒนางานต่อการเปลี่ยนแปลง การอบรมการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (R2R) การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน การเขียนประเมินค่างาน สอดคล้องกับงานวิจัย รณิภา พงศ์พุทธชาติ และ เพ็ญศรี ฉิรินัง (2562) ผลการศึกษาพบว่า ด้านการพัฒนาตนเองบุคลากรเน้นเรื่องการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองเป็นหลัก และควรมีการสนับสนุนให้มีการศึกษาดูงานนอกสถานที่ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการศึกษาของศิรินทิพย์ แสงมิ่ง (2562) พบว่า การจัดแผนการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเป็นสิ่งจำเป็น ความก้าวหน้าในสายอาชีพ อบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง ภาษาต่างประเทศ หรือมีทีมพี่เลี้ยงเพื่อสอนงาน และสอดคล้องการศึกษาของไพโรจน์ บุตรเพ็ง และคณะ (2562) ความต้องการพัฒนาศักยภาพตนเองของบุคลากรสายสนับสนุน ต้องการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานตำแหน่งเฉพาะ และความก้าวหน้าของแต่ละสายงานให้ชัดเจน

4. ด้านความคาดหวัง ความมั่นคง และแนวทางในการพัฒนา ผลการศึกษาพบว่า ครึ่งหนึ่งมีความคาดหวังในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การริเริ่มสร้างสรรค์การพัฒนาตนเอง ในหลากหลายรูปแบบเพื่อพัฒนาสมรรถนะ และความผูกพันธ์ สอดคล้องกับของสุมาลี แสงสว่าง และ ปิยนุช รัตนกุล (2560) พบว่า ความผูกพันในองค์กรจะส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรักความ

Received: December 20, 2022, Revised: March 2, 2024, Accepted: May 7, 2024
http://doi.org/10.14456/jmu.2025.13

มุ่งมั่นตั้งใจต่อการทำงาน ดังนั้น การสร้างความผูกพันเป็นสมรรถนะหนึ่ง และมีความยุติธรรม สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ บุษบา กรุดเนียม (2559) พบว่า บุคลากรมีความคาดหวัง อาทิ ควรจัดให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ส่งเสริมพัฒนาความรู้ให้แก่บุคลากรเท่าเทียมกัน ได้แก่ การส่งบุคลากรไปศึกษาต่อ การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน และการพัฒนาตนเอง

จากผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุน ของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการฝึกอบรม 2) ด้านการศึกษา 3) ด้านการพัฒนาตนเอง และ 4) ด้านความคาดหวัง ความมั่นคง และแนวทางในการพัฒนา เมื่อนำมาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาและการเชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคณะสาธารณสุขศาสตร์ (มหาวิทยาลัยพะเยา คณะสาธารณสุขศาสตร์, 2563) ทั้ง 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) มุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) บริการที่ดี 3) เชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) ทำงานเป็นทีม 5) ยึดมั่นในคุณธรรมและจรรยาบรรณพนักงานและ 6) มุ่งสานความคิดสร้างจิตใจ ให้เกิดพลังความสามัคคีร่วมสร้างสิ่งที่ดีให้มหาวิทยาลัยพะเยาได้รับการยอมรับจากชุมชน สังคม ประเทศชาติ และนานาชาติ เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาให้บรรลุเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรมโดยกำหนดเป็นแผนพัฒนาบุคลากรตามแนวทางการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะสาธารณสุขศาสตร์ สรุปดังตารางที่ 3

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ส่วนงานควรมีการจัดให้คำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาทั้งเรื่องงาน ด้านความต้องการด้านการศึกษาความก้าวหน้า ผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้อง ควรเปิดโอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้นตามลำดับและด้านความต้องการในการดำรงชีวิต ผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้อง ควรมีการจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับบุคลากรอย่างเหมาะสม

2. ส่วนงานควรส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนมีความรู้สึกภูมิใจในคณะสาธารณสุขศาสตร์ ควรสำรวจความต้องการในการพัฒนาตนเองอย่างเหมาะสมและครอบคลุมทุกตำแหน่ง เพื่อให้สอดคล้องตามภารกิจหลักของส่านงานและมหาวิทยาลัยพะเยา นอกจากนั้น ด้านการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้อง ควรมีการส่งเสริมโอกาสในการพัฒนาและใช้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่โดยบรรจุเป็นแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนในแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณอย่างต่อเนื่อง

3. ส่วนงานควรจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กร ให้บุคลากรในส่วนงานได้ทำความรู้จักและทำกิจกรรมสร้างสรรค์ร่วมกัน เป็นประจำเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีในการปฏิบัติงานในระดับคณะและสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความคาดหวัง การสร้างแรงจูงใจ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุน ทั้งนี้ เนื่องจากสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงย่อมมีผลต่อแรงจูงใจ และคุณภาพชีวิตการทำงานต่อองค์การมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

2. ควรศึกษาแผนการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อดูว่ามียุทธศาสตร์และตัวชี้วัดมีความสอดคล้องหรือสามารถนำมาปรับปรุงให้ตอบสนองความต้องการแนวทางการปฏิบัติงานได้อย่างจริงจังหรือไม่และควรศึกษาในกลุ่มเป้าหมายอื่น ๆ เช่น บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพอาจารย์ผู้สอนและการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนต่อไป

3. การดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพใช้วิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจงและขนาดกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็กอาจทำให้เกิดความ

Received: December 20, 2022, Revised: March 2, 2024, Accepted: May 7, 2024
http://doi.org/10.14456/jmu.2025.13

คลาดเคลื่อนและไม่สามารถขยายผลต่อประชาชนได้ จึงเหมาะสำหรับบริบทของพื้นที่ศึกษาเป็นหลัก ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป อาจจะเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างหรือดำเนินการในระดับกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ตารางที่ 4 แผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2567-2570

แผนพัฒนาบุคลากร	ดำเนินงาน	ประเมินผล
ประจำปีงบประมาณ 2567		
ด้านการฝึกอบรม	ภาวะผู้นำ การสื่อสาร เขียนประเมินค่างาน และ KM ถอดบทเรียนการดำเนินงาน	-กำหนด PA (Performance Agreement) ร่วมกัน
ด้านการศึกษา	หลักสูตรระยะสั้น ศึกษาดูงาน นำระบบเทคโนโลยีมาใช้ปฏิบัติงาน	-ร้อยละ 20 เข้าสู่การขอตำแหน่ง
ด้านการพัฒนา	เข้าสู้กระบวนการขอตำแหน่งที่สูงขึ้น จัดการความรู้แบบบูรณาการ และทบทวน/พัฒนาระบบประเมินผลปฏิบัติงาน	
ด้านความคาดหวังฯ	เสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร	
ประจำปีงบประมาณ 2568		
ด้านการฝึกอบรม	อบรมความรู้ความเชี่ยวชาญในสายงาน การวิจัย (R2R) พัฒนาคู่มือปฏิบัติงาน และ KM ถอดบทเรียนการดำเนินงาน	-กำหนด PA (Performance Agreement) ร่วมกัน
ด้านการศึกษา	ติดตามผลปฏิบัติงานหลังสำเร็จการศึกษา ศึกษาหลักสูตรระยะสั้น	-ร้อยละ 30 เข้าสู่การขอตำแหน่ง
ด้านการพัฒนา	ติดตามสมรรถนะของบุคลากรในการขอตำแหน่งที่สูงขึ้น ติดตาม/ประเมินการพัฒนาศักยภาพ และทบทวน/พัฒนาระบบประเมินผลปฏิบัติงาน	
ด้านความคาดหวังฯ	เชื่อมโยงความผูกพันต่อองค์กรสายวิชาการและสายสนับสนุน	
ประจำปีงบประมาณ 2569		
ด้านการฝึกอบรม	ด้านภาษา สถิติ อินโฟกราฟฟิกส์ (Infographic) แผนกลยุทธ์ /ปฏิบัติการ และ KM ถอดบทเรียนการดำเนินงาน	-กำหนด PA (Performance Agreement) ร่วมกัน
ด้านการศึกษา	หลักสูตรระยะสั้น (เฉพาะทาง) นำระบบเทคโนโลยีมาใช้ปฏิบัติงาน	-ร้อยละ 50 เข้าสู่การขอตำแหน่ง
ด้านการพัฒนา	จัดทำแผนพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะของบุคลากรให้ทันสมัย ส่งเสริมการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ติดตาม/ประเมินการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะ ทบทวน/พัฒนาระบบประเมินผลปฏิบัติงาน และทบทวนแผนการพัฒนาศักยภาพตามสมมรถนะของบุคลากรเพื่อบรรจุในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากร	
ด้านความคาดหวังฯ	รักษาและเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร และทบทวนสมรรถนะ (Corporate Core Competency)	
ประจำปีงบประมาณ 2570		
ด้านการฝึกอบรม	พัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะของบุคลากรด้านการวิเคราะห์แผนการปฏิบัติงาน (เฉพาะทาง) และ KM ถอดบทเรียนแนวทางการปฏิบัติที่ดี (Best Practice)	-กำหนด PA (Performance Agreement) ร่วมกัน
ด้านการศึกษา	หลักสูตรระยะสั้น (เฉพาะทางที่จำเป็น)	-ร้อยละ 80 เข้าสู่การขอตำแหน่ง
ด้านการพัฒนา	จัดทำแผนพัฒนาทศักยภาพตามสมรรถนะของบุคลากรให้สูงทันสมัยและพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ส่งเสริมการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ติดตาม/ประเมินการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะ พัฒนาระบบประเมินผลปฏิบัติงาน และพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะของบุคลากรตามแผนยุทธศาสตร์	
ด้านความคาดหวังฯ	กำหนดแนวทางการพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะของบุคลากร และกำหนดแผนยุทธศาสตร์การสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้ทันสมัย	

Received: December 20, 2022, Revised: March 2, 2024, Accepted: May 7, 2024
http://doi.org/10.14456/jmu.2025.13

เอกสารอ้างอิง

กัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล. (2557). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์.* ปัญญาชน.

กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยพะเยา. (2565, 18 กุมภาพันธ์). *แผนพัฒนาบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2565-2569.* https://personnel.up.ac.th/

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา. (2563, 15 มีนาคม). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2564-2570*. https://www.ph.up.ac.th

จารุเนตร เกื้อภักดิ์. (2559). *ศึกษาแนวทางพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์].

ชุติกาญจน์ สลาหลง และ อมลวรรณ วีระธรรมโม. (2563). *ความต้องการและความคาดหวังในการพัฒนาตนเองของข้าราชการ ครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 13 จังหวัดตรัง.* [วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ]. http://ir.tsu.ac.th/xmlui/123456789/239

ธนาภรณ์ บุญทอง. (2561). *การพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองสถานที่ ยานพาหนะ และรักษาความปลอดภัย สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี.* [การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. https://www3.ru.ac.th/mpa- abstract/index.php/abstractData/viewInd ex/176

ธเนศพล อินทร์จันทร์. (2565). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์, 7*(2), 246-254.

นิติธร เจริญยิ่ง, ชาตรี เกษโพนทอง, และ อิทธิวัตร ศรีสมบัติ. (2561). แนวทางการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, 20*(1), 169-180.

บุษบงค์ วงษ์พันทา. (2560). แนวทางการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. *วารสารสารสนเทศ, 16*(2), 115-121.

บุษบา กรุดเนียม. (2559). สภาพปัจจุบันและความคาดหวังการพัฒนาของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดในเขตพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเก่า, 3*(2), 1-8

พัชรินทร์ สังข์ทอง. (2557). *ศึกษารูปแบบการพัฒนาศักยภาพข้าราชการศาลยุติธรรม : กรณีศึกษาสำนักศาลยติธรรมประจำ ภาค 9 อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา.* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง].

ไพโรจน์ บุตรเพ็ง, วันชาติ สุพรมพิทักษ์, ทัศนีย์ บุตรเพ็ง และ ภัทราภรณ์ เขียวทองสี. (2562). ความต้องการพัฒนาศักยภาพตนเองของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. *วารสารวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 14*(49), 52-61.

มาริษา อนันทราวัน และโชติ บดีรัฐ. (2564). แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์, 6*(3), 153-162.

รณิภา พงศ์พุทธชาติ และ เพ็ญศรี ฉิรินัง. (2562). การพัฒนาบุคลากรตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดราชบุรี. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ, 7*(3), 53-65.

Received: December 20, 2022, Revised: March 2, 2024, Accepted: May 7, 2024
http://doi.org/10.14456/jmu.2025.13

วิไล โพธิ์เตมิ และ หควณ ชูเพ็ญ. (2558). *บทบาทของบุคลากรสายสนับสนุนในการพัฒนางานอุดมศึกษา: วิเคราะห์กรณีคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.* การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปี 2558 (RSU National Research Conference 2015), 204-61.

ศิรินทิพย์ แสงมิ่ง. (2562). *การพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของบุคลากรในสำนักนโยบายและแผนการอาชีวศึกษา สำ*นักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. [การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง] . https://www3.ru.ac.th/mpa- abstract/ files/2562_1597741668_6114832007.pdf

สุมาลี แสงสว่าง และ ปิยนุช รัตนกุล (2560). การศึกษาความคาดหวังและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสารการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2*(4), 56-66.

Buytendijk, F. (2010). *Theory and Practice of Leadership, Dealing with Dilemmas: Where Business Analytics Fall Short.* John Wiley & Son.

Morse, J. M. (1994). *Critical Issues in Qualitative Research Methods*. SAGE.

Podhisita, C. (2009). *Science and Art in Qualitative Research*. 4 th ed. Amarin