

แนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอกของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

Guidelines for Developing the Potential of Academic Support Personnel in Relation to Receiving Academic Services from External Sources of King Mongkut's University of Technology North Bangkok

ปวีณา มณฑลจรัส

Paweena Montoncharas

สำนักพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

Institute of Technological Development for Industry, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

Corresponding Author: E-mail: paweena.m@itdi.kmutnb.ac.th

Received: 20 มิ.ย. 66 Revised: 10 ก.ค. 66 Accepted: 8 พ.ย. 66

DOI: 10.14416/j.ted.2024.06.006

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอกของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือในสภาพปัจจุบัน 2) ศึกษาเปรียบเทียบความต้องการเพิ่มพูนศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอกของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และ 3) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอกของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 117 คน ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอกของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มีความต้องการเพิ่มพูนความรู้ความรู้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการที่บุคลากรสามารถนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และความรู้เฉพาะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน



บทควาณวิจัย

แนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอกของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ในตำแหน่ง ซึ่งทุกข้ออยู่ในระดับมาก สำหรับความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านทักษะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาข้อ 3 อันดับแรก พบว่า มีความต้องการพัฒนา ทักษะเฉพาะที่ใช้ในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง รองลงมาคือ ทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณ และการแก้ปัญหา และวิธีการบริหารจัดการไฟล์ข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งทุกข้ออยู่ในระดับมาก ในขณะที่ความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาข้อ 3 อันดับแรก พบว่า มีความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์มีทัศนคติในเชิงบวกในการเรียนรู้และยอมรับในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อปรับใช้ในงานการรับงานบริการวิชาการ รองลงมาคือ การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ซึ่งทุกข้ออยู่ในระดับมาก

2) บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการพัฒนาศักยภาพเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอก โดยภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ (Knowledge) และ ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attributes) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านทักษะ (Skills) ไม่แตกต่างกัน และบุคลากรที่มีระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความต้องการพัฒนาศักยภาพเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอก ในภาพรวมและรายด้าน ทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skills) และด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attributes) ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การพัฒนา ศักยภาพ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ งานบริการวิชาการ หน่วยงานภายนอก

Abstract

The objectives of this study were 1) to investigate problems and obstacles of KMUTNB academic support personnel in respect of providing academic support work for external agencies in the existing circumstances; 2) to compare the needs to increase potential of these personnel regarding the stated tasks; and 3) to propose guidelines for potential and professional development of these target employees. Data were collected from 117 academic support personnel whose tasks were related to the specified duties. A simple random sampling procedure was used to obtain a sample of size whereas the research instruments involved a questionnaire and interview questions. Statistical methods for data analysis were the mean, standard deviation, t-test.

As results, 1) The explored personnel showed a high-level requirement for overall potential development needs, as arranged in descending order: First, the need to enhance knowledge of emerging technologies to improve staff efficiency, a need for knowledge about performing academic service tasks, and a need for job-specific knowledge; second, the need to develop overall skill set, as arranged in descending order: the need for improving job specific skills for their responsibilities, improving critical thinking and problem solving skills, and methods for data storage management via a network. All these needs were disclosed at a high level. Finally, the need for the development of desirable characteristics were exposed at a high level, as shown in descending order: A positive attitude for acquiring knowledge and adoption of digital technologies; open-mindedness, and self-regulation in different situations. All these needs were displayed at a high level.

2) Gender differences in academic support personnel revealed significantly different needs for professional and potential development in respect of Knowledge and Attributes ($p < .05$). However, there were no differences found in terms for employability skills. Educational level diversity and diverse work experiences



revealed no differences in personnel needs for professional development, both comprehensive and respective dimensions.

Keywords: Development, Potential, Academic Support Personnel, Academic Services, External Agency

1. บทนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีปณิธาน “มุ่งมั่นที่จะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีความเป็นเลิศทางวิชาการด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และวิชาการขั้นสูงที่เกี่ยวข้อง ให้มีความรู้คู่คุณธรรม เพื่อเป็นผู้พัฒนาและสร้างเทคโนโลยีที่เหมาะสม อันก่อให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน” โดยมีการดำเนินงานตามพันธกิจหลักทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการศึกษา ด้านความเป็นเลิศด้านการวิจัย สร้างสรรค์ประดิษฐ์กรรมและนวัตกรรม ด้านความเป็นเลิศด้านบริการวิชาการ และด้านความเป็นเลิศด้านการจัดการ โดยในด้านบริการวิชาการ ถือว่าเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในการให้บริการทางวิชาการ แก่หน่วยงานภาครัฐ ภาคอุตสาหกรรม เอกชน หน่วยงานอิสระ หน่วยงานสาธารณะและชุมชน สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคอุตสาหกรรม เอกชน หน่วยงานอิสระ หน่วยงานสาธารณะและชุมชน เพื่อร่วมมือในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และสอดคล้องต่อเป้าหมายการพัฒนาประเทศระยะยาวตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) [1] แผนอุดมศึกษาระยะยาว 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) [2] และนโยบายต่าง ๆ ที่สำคัญของประเทศ การให้บริการทางวิชาการจากแหล่งทุนภายนอกได้ถูกจัดให้อยู่ในแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) [3] ยุทธศาสตร์ที่ 3 ความเป็นเลิศด้านบริการวิชาการ (Academic Service Excellence) ซึ่งมีเป้าประสงค์ในการพึ่งพาตนเองด้วยการหารายได้ ทั้งในรูปของค่าใช้จ่าย (In Cash) และในรูปมูลค่า (In Kind) จากงานบริการวิชาการ มีระบบนิเวศ (Ecosystem) การบริการวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการ และเป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ (Branding) ที่ได้รับความเชื่อถือเชื่อมั่น ซึ่งจะต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร

ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางวิชาการจากหน่วยงานภายนอกของมหาวิทยาลัยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ในการให้บริการทางวิชาการจากหน่วยงานภายนอกนั้น บุคลากรสายสนับสนุนที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการทางวิชาการจากหน่วยงานภายนอกจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะ และมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ในการให้บริการวิชาการ เนื่องจากว่าการให้บริการทางวิชาการจากหน่วยงานภายนอกจะเป็นส่วนสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับมหาวิทยาลัยแล้ว การให้บริการทางวิชาการยังเป็นสร้างแบรนด์ทางการตลาด (Marketing Brand) และภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image) สำหรับใช้เพื่อประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการ ช่วยส่งเสริมงานบริการวิชาการสู่ชุมชน สังคม ส่งเสริมภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ทำให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อรองรับงานบริการวิชาการ ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างส่วนงานและวิทยาเขตในการบริการวิชาการ และส่งเสริมแนวทางเชิงรุกในการสร้างเครือข่ายกับภาครัฐภาคเอกชน ชุมชน และสังคม เพื่อตอบสนองการสร้างงานบริการวิชาการที่ยั่งยืน

จากความสำคัญของการให้บริการทางวิชาการจากหน่วยงานภายนอกเพื่อให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ยุทธศาสตร์ที่ 3 ความเป็นเลิศด้านบริการวิชาการ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอกของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ซึ่งเป็นการส่งเสริมการพัฒนา ศักยภาพของบุคลากรเพื่อรองรับงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในการให้บริการทางวิชาการจากหน่วยงานภายนอกอย่างยั่งยืนต่อไป



2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอกของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือในสภาพปัจจุบัน

2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความต้องการเพิ่มพูนศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอกของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอกของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพให้ข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ได้แก่ ผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเกี่ยวข้องหรือมีประสบการณ์ในด้านบริการวิชาการ ประกอบด้วย ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับงานบริการวิชาการ ผู้ที่ทำงานบริการวิชาการระดับหัวหน้าโครงการ และหัวหน้าสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการวิชาการ รวมทั้งสิ้น จำนวน 7 คน

กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยที่ผ่านการทดลองปฏิบัติงาน ที่สังกัดสำนักพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออุตสาหกรรม สถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีไทย-ฝรั่งเศส สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา สำนักวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และอุทยานเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% Taro Yamane [4] ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 117 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เพื่อใช้

ในการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเกี่ยวข้องหรือมีประสบการณ์ในด้านบริการวิชาการ ประกอบด้วย ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับงานบริการวิชาการ ผู้ที่ทำงานบริการวิชาการระดับหัวหน้าโครงการ และหัวหน้าสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการวิชาการ โดยใช้กรอบแนวคิด ทฤษฎีของ McClelland [5]

3.3 การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแนวคิดและหลักการทฤษฎีในเรื่องแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอกของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย และสร้างคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2) จัดทำแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเกี่ยวข้องหรือมีประสบการณ์ในด้านบริการวิชาการ ประกอบด้วย ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับงานบริการวิชาการ ผู้ที่ทำงานบริการวิชาการระดับหัวหน้าโครงการ และหัวหน้าสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการวิชาการ จำนวน 7 คน

3) เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานเกี่ยวข้องหรือมีประสบการณ์ในด้านบริการวิชาการ ประกอบด้วย ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับงานบริการวิชาการ ผู้ที่ทำงานบริการวิชาการระดับหัวหน้าโครงการ และหัวหน้าสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการวิชาการ จำนวน 7 คน

4) สร้างแบบสอบถามความคิดเห็นโดยนำผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอกของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พร้อมทั้งกำหนดชนิดของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด ตามวิธี



ของลิเคิร์ต (Likert) [6] แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ จำนวน 25 ข้อ ด้านทักษะ 22 ข้อ และด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 22 ข้อ รวมทั้งหมด จำนวน 69 ข้อ

5) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปหาคุณภาพ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความเหมาะสมของข้อความ และความเที่ยงตรง (Validity) โดยพิจารณาจากความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item Objective Congruence : IOC) [7] ซึ่งมีค่า IOC เท่ากับ 0.80-1.00

6) นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยวิธีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) [8] พบว่า แบบสอบถามของการวิจัยครั้งนี้ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.98 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ

7) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ที่ผ่านการแก้ไขและปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว จากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยโดยผ่านการทดลองปฏิบัติงาน ที่สังกัดสำนักพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออุตสาหกรรม สถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีไทย-ฝรั่งเศส สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา สำนักวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และอุทยานเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 117 คน

8) นำข้อมูลที่ได้รวบรวมจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ผลทางสถิติด้วยโปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป

9) สรุปผลการวิจัย และเสนอแนะแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอกของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth

Interview) จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับงานบริการวิชาการ ผู้ที่ทำงานบริการวิชาการระดับหัวหน้าโครงการ และหัวหน้าสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการวิชาการ รวมจำนวน 7 คน และขอเข้าสัมภาษณ์ด้วยตนเอง เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอกของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

2) ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณ จำนวน 117 คน โดยผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังผู้บริหารต้นสังกัดของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ที่ผ่านการทดลองปฏิบัติงาน ที่สังกัดสำนักพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออุตสาหกรรม สถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีไทย-ฝรั่งเศส สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา สำนักวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และอุทยานเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) และโปรแกรมไลน์ (LINE) ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจากการตอบแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) และโปรแกรมไลน์ (LINE) จำนวนทั้งสิ้น 108 คน คิดเป็นร้อยละ 92.30

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการเพิ่มพูนศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอกของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้แก่ ด้านความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skills) และด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attributes) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)



4. ผลการวิจัย

4.1 ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอกของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือในสภาพปัจจุบัน สรุปได้ดังนี้

1) ด้านความรู้ (Knowledge) ควรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการรับงานบริการวิชาการ การประสานงานกับหน่วยงานภายนอก การจัดซื้อ จัดจ้าง ขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานโครงการ รวมทั้งความรู้ในงานที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี

2) ด้านทักษะ (Skill) ควรมีทักษะในการตีโจทย์ต่าง ๆ ได้ดีที่จะสามารถทำงานได้ถูกต้อง ตรงประเด็น การทำงานร่วมกับผู้อื่น มีทักษะด้านความคิด สามารถมองภาพรวมของโครงการต่าง ๆ ได้ ทักษะในการแก้ไขปัญหา การใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล การประสานงาน การจัดระบบงาน การสื่อสารกับหน่วยงานที่รับบริการ รวมทั้งการเจรจาต่อรอง

3) ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attributes) ควรมี

ความสามารถทำงานได้หลาย ๆ อย่างในเวลาจำกัด มีความละเอียดรอบคอบ มีเวลาและทุ่มเทให้กับการทำงาน มีความซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ และความรับผิดชอบต่อนหน้าที่มีความขยัน อดทน และเสียสละ อุทิศเวลาในการทำงานรักษาระเบียบวินัย และเป็นคนที่ตรงต่อเวลา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยอมรับความเป็นจริง มีความรับผิดชอบตรงต่อเวลา มีความใฝ่เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ มีความรักในองค์กร มีความจริงใจ คิดในแง่บวก รวมทั้งต้องมีความอดทน การแสดงออกทางใบหน้า และแววตา อารมณ์ดี และมีรอยยิ้มกับผู้มารับบริการ

4.2 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความต้องการเพิ่มพูนศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอกของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผลการศึกษาความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอกของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปรากฏดังตารางที่ 1-3

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอกของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยภาพรวม และ รายด้าน ตามความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

ความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอกของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	X	S.D.	ระดับความต้องการ	ลำดับความสำคัญ
ด้านความรู้ (Knowledge)	4.10	0.56	มาก	1
ด้านทักษะ (Skills)	4.19	0.59	มาก	2
ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attributes)	4.29	0.71	มาก	3
โดยภาพรวม	4.19	0.53	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีความต้องการพัฒนาศักยภาพเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอก โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมาก

ไปน้อยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มีความต้องการพัฒนาศักยภาพ ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attributes) มากที่สุด รองลงมา ด้านทักษะ (Skills) และด้านความรู้ (Knowledge) ตามลำดับ



ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอกของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอกของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ	ลำดับความสำคัญ
1. ด้านความรู้ (Knowledge)				
1.1 ความรู้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	4.37	0.65	มาก	1
1.2 ความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการที่บุคลากรสามารถนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.37	0.80	มาก	2
1.3 ความรู้เฉพาะที่ใช้ในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง	4.32	0.76	มาก	3
2. ด้านทักษะ (Skills)				
2.1 ทักษะเฉพาะที่ใช้ในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง	4.39	0.71	มาก	1
2.2 ทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณและการแก้ปัญหา	4.37	0.67	มาก	2
2.3 วิธีการบริหารจัดการไฟล์ข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	4.33	0.72	มาก	3
3. ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attributes)				
3.1 มีทัศนคติในเชิงบวกในการเรียนรู้และยอมรับในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อปรับใช้ในงานการรับงานบริการวิชาการ	4.37	0.75	มาก	1
3.2 การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	4.36	0.83	มาก	2
3.3 ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน	4.36	0.78	มาก	3

จากตารางที่ 2 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความต้องการพัฒนาศักยภาพ ด้านความรู้ (Knowledge) ได้แก่ ลำดับที่ 1 ความรู้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ลำดับที่ 2 ความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการที่บุคลากรสามารถนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลำดับที่ 3 ความรู้เฉพาะที่ใช้ในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ด้านทักษะ (Skills) ได้แก่ ลำดับที่ 1 ทักษะเฉพาะที่ใช้ในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ลำดับที่ 2 ทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณ และการแก้ปัญหา และ ลำดับที่ 3 วิธีการบริหารจัดการไฟล์ข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attributes) ได้แก่ ลำดับที่ 1 มีทัศนคติในเชิงบวกในการเรียนรู้และยอมรับในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อปรับใช้ในงานการรับงานบริการวิชาการ ลำดับที่ 2 การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และลำดับที่ 3 ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ตามลำดับ



ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอกของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยภาพรวม และรายด้าน จำแนกตามเพศ

รายการประเมิน	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านความรู้ (Knowledge)	3.90	0.54	4.19	0.55	2.689	0.008*
ด้านทักษะ (Skills)	4.20	0.75	4.33	0.69	0.915	0.362
ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attributes)	4.02	0.61	4.26	0.57	2.144	0.034*
ภาพรวม	4.04	0.56	4.26	0.49	2.128	0.036*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาศักยภาพเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอก โดยภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ (Knowledge) และด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attributes) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านด้านทักษะ (Skills) ไม่แตกต่างกัน

4.3 แนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอกของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

1) ด้านความรู้ (Knowledge) ควรมีการพัฒนาความรู้ในการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ความรู้เฉพาะที่ใช้ในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน ความรู้ในกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกระบวนการขั้นตอนของการรับงานบริการวิชาการจากภายนอก รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับการรายงานการใช้จ่ายงบประมาณ ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งที่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอกควรต้องได้รับการเพิ่มพูนความรู้เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ด้านทักษะ (Skills) ควรมีการพัฒนาทักษะเฉพาะที่ใช้ในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง การคิดแบบมีวิจารณญาณ การแก้ปัญหา การคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน

วิธีการใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันสำหรับการรับงานบริการวิชาการ ทักษะการคิดวิเคราะห์ และสังเคราะห์งานในหน้าที่รับผิดชอบ ทักษะการสื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่น ทักษะการให้คำปรึกษางานบริการวิชาการเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการมองภาพรวมของโครงการต่าง ๆ การประสานงาน การจัดระบบงาน การสื่อสารกับหน่วยงานที่รับบริการ รวมทั้งการเจรจาต่อรอง และทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการให้มีทักษะการรับงานบริการวิชาการจากภายนอกที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

3) ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attributes) ควรมีการพัฒนาในด้านความมีคุณธรรม จริยธรรม ซื่อสัตย์ และอดทน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความใฝ่รู้ มีทัศนคติในเชิงบวกในการเรียนรู้ และยอมรับในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อปรับใช้ในงานการรับงานบริการวิชาการ การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองในสถานการณ์ที่แตกต่าง การมีเป้าหมายที่ชัดเจนในการทำงาน รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี กล้าคิด กล้าทำสิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและบุคคลอื่น มีความกระตือรือร้น เชื้อมั่นในตนเอง สามารถทำงานได้หลาย ๆ อย่างในเวลาจำกัด มีความละเอียดรอบคอบ มีเวลาและทุ่มเทให้กับการทำงาน เสียสละ รับผิดชอบต่องานที่มีความซับซ้อน รักษาระเบียบวินัย และเป็นคนที่ตรงต่อเวลา



5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล

1) ผลการศึกษาเปรียบเทียบความต้องการการพัฒนา ศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเกี่ยวกับการ รับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอกของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า บุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ มีความต้องการพัฒนาศักยภาพของ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเกี่ยวกับการรับงานบริการ วิชาการจากหน่วยงานภายนอก โดยภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skills) และด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attributes) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากการที่บุคลากร สายสนับสนุนวิชาการเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการ จากหน่วยงานภายนอกจะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่าง มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องมีการสมรรถนะทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skills) และด้าน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attributes) ที่มีความสัมพันธ์กัน สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน [9] กล่าวว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผล มาจากความรู้ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อน ร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร สอดคล้องกับ McClelland [5] ให้ คำจำกัดความของสมรรถนะ หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อน อยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคล สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงาน ที่ตนรับผิดชอบ Lyle and Spencer [10] ให้ความหมายว่า “สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying Characteristic) ที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) อัตตมโนทัศน์ (Self-Concept) ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ จะเป็นตัวผลักดันหรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Causal Relationship) ให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ ความรับผิดชอบหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ/หรือสูงกว่าเกณฑ์อ้างอิง (Criterion-Reference) เช่นเดียวกับ de Nadaillac [11] ให้ความหมาย สมรรถนะ คือ

สิ่งที่ต้องลงมือปฏิบัติและทำให้เกิดขึ้นเป็นความสามารถ ที่ใช้ให้เกิดการบรรลุวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นตัว ขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดความรู้ (Knowledge) การเรียนรู้ทักษะ (Know-how) และเจตคติ ลักษณะนิสัยหรือบุคลิกภาพต่าง ๆ (Attitude) ที่ช่วยให้สามารถเผชิญและแก้ไขสถานการณ์หรือ ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้จริง และสอดคล้องกับ Dubois and Rothwell [12] กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะ ที่ทุกคนมีและใช้ได้อย่างเหมาะสมเพื่อผลักดันให้ผลการ ปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ แรงจูงใจทางสังคม ลักษณะนิสัย ส่วนบุคคลตลอดจนรูปแบบความคิด และวิธีการคิด ความรู้สึก และการกระทำ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มีความต้องการเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) เกี่ยวกับการนำ เทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับการรับงาน บริการวิชาการที่บุคลากรสามารถนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติ งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และความรู้เฉพาะที่ใช้ในการ ปฏิบัติงานในตำแหน่ง สำหรับความต้องการพัฒนาศักยภาพ ด้านทักษะในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณา รายข้อสามลำดับแรก พบว่า มีความต้องการพัฒนาทักษะเฉพาะ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง รองลงมาคือ ทักษะการคิด แบบมีวิจารณญาณ และการแก้ปัญหา และวิธีการบริหารจัดการ ไฟล์ข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในขณะที่ ความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อสามลำดับแรก พบว่า มีความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านคุณลักษณะที่ พึงประสงค์ (Attributes) มีทัศนคติในเชิงบวกในการเรียนรู้ และยอมรับในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อปรับใช้ในงาน การรับงานบริการวิชาการ รองลงมาคือ การยอมรับฟังความคิดเห็น ของผู้อื่น และ ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง ในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน และผลการเปรียบเทียบระดับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการจาก หน่วยงานภายนอกของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ โดยภาพรวม และรายด้าน จำแนกตามเพศ



พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาศักยภาพเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอก โดยภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ (Knowledge) และด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attributes) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเพศหญิง มีความต้องการพัฒนาศักยภาพเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอก โดยภาพรวม ด้านความรู้ (Knowledge) และด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attributes) มากกว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเพศชาย ส่วนด้านทักษะ (Skills) พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับสมนึก วิสุทธิแพทย์ [13] ได้วิจัยการพัฒนารูปแบบการบริหารการให้บริการวิชาการแก่อุตสาหกรรมของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่า ผลการพัฒนารูปแบบการบริหารวิชาการแก่อุตสาหกรรม พบว่า รูปแบบการบริหารการให้บริการวิชาการแก่อุตสาหกรรมที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย 5 ปัจจัยหลัก และในแต่ละปัจจัยหลักก็ประกอบไปด้วยปัจจัยย่อย รายละเอียดมีดังนี้ ปัจจัยหลักด้านการวางแผน ประกอบด้วย 5 ปัจจัยย่อย ได้แก่ 1) นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ 2) กฎระเบียบข้อบังคับ ประกาศ 3) ระบบสารสนเทศ การบริหาร 4) ระบบบริหารคุณภาพสากล และ 5) บุคลากรและผู้เชี่ยวชาญ สอดคล้องกับกุสุมา แยมเกตุ [14] พบว่า สมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพมีความต้องการจำเป็นมากที่สุด และสมรรถนะตามตำแหน่งมีความต้องการจำเป็นลำดับแรก ดังนี้ 1) นักวิชาการศึกษา คือ ความรู้และทักษะการให้บริการวิชาการและให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานด้านงานวิชาการ 2) รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) แนวทางการพัฒนาตามรูปแบบ ประกอบด้วย การเตรียมความพร้อม การสร้างบรรยากาศ การวางแผน ศึกษาความเป็น การกำหนดวัตถุประสงค์ การออกแบบ การจัดกิจกรรมให้เหมาะสม และการประเมิน

ผลการพัฒนาสมรรถนะปฏิบัติงาน นอกจากนั้น บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการพัฒนาศักยภาพเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอก โดยภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ (Knowledge) และ ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attributes) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านทักษะ (Skills) พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน นอกจากนั้น บุคลากรที่มีระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ความต้องการพัฒนาศักยภาพเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอก โดยภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skills) และด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attributes) ไม่แตกต่างกัน

2) แนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอกของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ 1) ด้านความรู้ (Knowledge) โดยการเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการที่บุคลากรสามารถนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความรู้เฉพาะที่ใช้ในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ความรู้เกี่ยวกับการใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน ความรู้ความเข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกระบวนการขั้นตอนของการรับงานบริการวิชาการจากภายนอก รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับการรายงานการใช้จ่ายงบประมาณ ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งที่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอกควรต้องได้รับการเพิ่มพูนความรู้เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสมนึก วิสุทธิแพทย์ [13] พบว่า รูปแบบการบริหารการให้บริการวิชาการแก่อุตสาหกรรมที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย 5 ปัจจัยหลัก และในแต่ละปัจจัยหลักก็ประกอบไปด้วยปัจจัยย่อย รายละเอียดมีดังนี้ ปัจจัยหลักด้านการวางแผน ประกอบด้วย 5 ปัจจัยย่อย ได้แก่ 1) นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ 2) กฎระเบียบข้อบังคับ ประกาศ 3) ระบบสารสนเทศ การบริหาร



4) ระบบบริหารคุณภาพสากล และ 5) บุคลากรและผู้เชี่ยวชาญด้านทักษะ (Skills) โดยการพัฒนาทักษะเฉพาะที่ใช้ในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง การคิดแบบมีวิจารณญาณ การแก้ปัญหา วิธีการบริหารจัดการไฟล์ข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต การคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน วิธีการใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันสำหรับการรับงานบริการวิชาการ ทักษะการคิดวิเคราะห์ และสังเคราะห์งานในหน้าที่รับผิดชอบ ทักษะการสื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่น ทักษะการให้คำปรึกษางานบริการวิชาการเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงาน วิธีการใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำการทำงานร่วมกับผู้อื่น ความสามารถในการมองภาพรวมของโครงการต่าง ๆ การประสานงาน การจัดระบบงาน การสื่อสารกับหน่วยงานที่รับบริการ รวมทั้งการเจรจาต่อรอง และทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการให้มีทักษะการรับงานบริการวิชาการจากภายนอกที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attributes) พบว่า โดยการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attributes) เกี่ยวกับมีคุณธรรม จริยธรรม ซื่อสัตย์ และอดทน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความใฝ่รู้ และต้องการที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีทัศนคติในเชิงบวกในการเรียนรู้ และยอมรับในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อปรับใช้ในงาน การรับงานบริการวิชาการ การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน การมีเป้าหมายที่ชัดเจนในการทำงาน มีการคิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาได้ ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี ถ้าคิด ถ้าทำสิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและบุคคลอื่น มีความกระตือรือร้นเชื่อมั่นในตนเอง สามารถทำงานได้หลาย ๆ อย่างในเวลาที่ย่ำกัด มีความละเอียดรอบคอบ มีเวลาและทุ่มเทให้กับการทำงาน เสียสละ รับผิดชอบต่องานที่มีความขยัน รักษาระเบียบวินัย และเป็นคนที่ตรงต่อเวลา ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์เหมาะสมในการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอกของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือได้มีคุณลักษณะ

ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ซึ่งในแต่ละด้านนั้น อาจนำแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ Pace [15] ที่ว่าการพัฒนาบุคลากรในองค์กรใช้กิจกรรมการพัฒนา ซึ่งครอบคลุม 2 ด้าน คือ ด้านบุคคล จะต้องพัฒนาในด้านความรู้ ทักษะ ทักษะคิด และด้านองค์กร คือ นโยบาย โครงสร้าง และการจัดการ เพื่อนำไปสู่คุณภาพและความสามารถในการผลิตที่สูงขึ้น และเกิดความพึงพอใจกับผู้ปฏิบัติงาน โดยมีเป้าหมาย คือ คุณภาพสูงสุดของพนักงาน ความสามารถในการผลิต บริการอย่างมีคุณภาพ ตามสภาพแวดล้อมขององค์กร เช่นเดียวกับ Gilley, Maycunich [16] ได้นิยามความหมายของการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ หมายถึง การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานคนเดียวและการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม เช่น การอบรม คอร์สเรียนต่าง ๆ การสร้างระบบแบ่งปันข้อมูลในองค์กร และการสร้างกระบวนการให้คำแนะนำระหว่างผู้จัดการและพนักงาน

5.2 ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1) หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอก ควรนำผลการวิจัยในครั้งนี้ ไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย การวางแผนในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอกของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

1.2) หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอก ควรนำผลการวิจัยในครั้งนี้ ไปใช้ในการจัดฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเกี่ยวกับการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอกให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

2) ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบสภาพปัญหา การรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอกของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการแต่ละวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ



2.2) ควรมีการศึกษารูปแบบการเพิ่มพูนศักยภาพด้านการรับงานบริการวิชาการจากหน่วยงานภายนอกที่เหมาะสมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

เอกสารอ้างอิง

- [1] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). [ออนไลน์]. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564). [สืบค้นเมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2566]. จาก https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6422.
- [2] สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2561). [ออนไลน์]. แผนอุดมศึกษาระยะยาว 20 ปี พ.ศ. 2561-2580. สำนักนโยบายและแผนการอุดมศึกษา. [สืบค้นเมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2566]. จาก https://ppd.rmutt.ac.th/download/pr_ppd_rmutt/pr_related-plan/PPD_Rmutt_Plan_09.pdf.
- [3] มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. (2562). [ออนไลน์]. แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580). กองแผนงาน กลุ่มงานยุทธศาสตร์และการประเมินผล: กรุงเทพมหานคร. [สืบค้นเมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2566]. จาก <https://www.planning.kmutnb.ac.th/news/view?id=38>.
- [4] Yamane T. (1973). Statistics: an introductory analysis-3.
- [5] McClelland DC. (1973). Testing for competence rather than for "intelligence.". American psychologist. 28(1),1.
- [6] Likert R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. Archives of psychology.
- [7] บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. (2545). การพัฒนาเครื่องมือสำหรับการประเมินทางการศึกษา. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- [8] Cronbach LJ. (1949). Statistical methods applied to Rorschach scores: a review. Psychological Bulletin. 46(5),393.
- [9] สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง สมรรถนะของข้าราชการ.
- [10] Lyle M, Spencer S. (1993). Competence at work: Models for superior performance: John Wiley & Sons Incorporated.
- [11] de Nadaillac A. (2003). Vocational education and training in France. 2003.
- [12] Dubois D, Rothwell WJ. (2004). Competency-based or a traditional approach to training. T and D. 58(4).
- [13] สมนึก วิสุทธิแพทย์. (2557). การพัฒนารูปแบบการบริหารการให้บริการวิชาการแก่อุตสาหกรรมของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ. 7(2),160-168.
- [14] กุสุมา แยมเกตุ. (2561). รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ: ปริญญา นิพนธ์การศึกษาคุณูปกต มหาวชิวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.
- [15] Pace RW. (1991). Human Resource Development: The Field. The Prentice Hall Series on Human Resource Development: ERIC.
- [16] Gilley JW, Maycunich A, Quatro SA. (2002). Comparing the roles, responsibilities, and activities of transactional and transformational HRD professionals. Performance Improvement Quarterly. 4(15),23-44.