

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะหลัก
ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
THE TRAINING PROGRAMS DEVELOPMENT OF CORE COMPETENCY
ENHANCEMENT OF ACADEMIC STAFFS IN NORTH-EASTERN
RAJABHAT UNIVERSITY GROUP

ทศพร พิษะระ

THORSPORN PEESARA

เอกสิทธิ์ สนามทอง

EKKASIT SANAMTHONG

อิทธิพัทธ์ สุวทันพรกุล

ITTIPAT SUWATTANPORKUL

โฆษิต อินทวงศ์

KHOSIT INTAWONGSE

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

กรุงเทพมหานคร

BANGKOK

รับต้นฉบับ : 13 มิถุนายน 2562 / ปรับแก้ไข : 30 กรกฎาคม 2562 / รับลงตีพิมพ์ : 14 สิงหาคม 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุน 2) พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสมรรถนะหลักสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน และ 3) ศึกษาผลการใช้หลักสูตรฝึกอบรมสมรรถนะหลักสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน จากประชากรที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 11 แห่ง ซึ่งวิธีดำเนินการวิจัยและแสดงผลการวิจัยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 การประเมินความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก ใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นโดยไม่อิงสัดส่วนได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสำรวจจากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลทั่วไปโดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ และวิเคราะห์สภาพความคาดหวังและความเป็นจริงโดยวิธี priority need index (PNI_{modified}) พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

มีความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักเรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้ 1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 3) ด้านการบริการที่ดี 4) ด้านการทำงานเป็นทีม และ 5) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะหลัก โดยการสร้างโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมที่ผ่านการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ด้วยแบบประเมินความเหมาะสม พบว่า ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าทุกองค์ประกอบของโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=3.60-4.80$, $S.D.=0.44-0.83$)

ขั้นตอนที่ 3 การศึกษาผลของการใช้หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะหลัก โดยนำหลักสูตรฝึกอบรมไปทดลองใช้กับบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำนวน 40 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการวิจัยกึ่งทดลอง กำหนดแผนการทดลองแบบกลุ่มเดียววัดก่อนและหลังทดลอง รวม 2 วัน จำนวน 13 ชั่วโมง พบว่า คะแนนเฉลี่ยของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านการบริการที่ดี 3) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรมและจริยธรรม และ 5) ด้านการทำงานเป็นทีม หลังการทดลองดีกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจจากการใช้หลักสูตรอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.52$, $S.D.=0.46$)

คำสำคัญ: การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม, สมรรถนะหลัก

ABSTRACT

The objectives of this research were to (1) assess the needs for core competency of the support staff, (2) develop the core competency training course for the support staff and (3) investigate the results of using the core competency training course for the support staff working at 11 Rajabhat Universities in the Northeast Group. The study was divided into 3 steps as follows;

Step 1: Assessing the needs for core competency of the support staff using questionnaire with 385 samples from 11 Rajabhat Universities. The needs for strengthening core competency were: (1) Achievement motivation, (2) Expertise, (3) Service mind, (4) Teamwork and (5) Integrity, respectively.

Step 2: Developing the training course to enhance core competency of the support staff of Rajabhat Universities, consisting of 4 units: (1) Roles, duties and responsibilities of support staff, (2) Professional support staff, (3) Effective work development, and (4) Problem solving and decision making. The quality of the course was evaluated by 5 experts.

Step 3: Investigating the effects of the training course to enhance core competency of the support staff by piloting with 40 support staff members for 2 days. One group pre- and posttest design was employed. It was found that the mean scores of the 5 aspects of core competency after attending the training were higher than those of before attending the training with the statistical significance level of .05 and the participants were satisfied with the training at the highest level.

Keywords : Development of training course curriculum, Core competencies

บทนำ

ในยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งเป็นยุคของการเปลี่ยนแปลงและสังคมแห่งความรู้ ทำให้การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันต้องอาศัยความรวดเร็วในการแข่งขัน เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นจากความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความก้าวหน้าด้านวิชาการ สิ่งที่ต้องการในยุคปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ หรือเอกชนล้วนแต่ให้ความสำคัญอย่างมากคือ การพัฒนาสมรรถนะ (Competency) ขององค์กรให้มีความสามารถในการแข่งขัน เพื่อให้สามารถอยู่รอดและบรรลุผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร สอดคล้อง Saenthong (2017, p. 11) ที่ได้นำเสนอแนวคิดความสอดคล้องระหว่างการการบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ง่ายขึ้น หากบุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถนะ (Competency) จะช่วยในการสร้างกรอบแนวคิด พฤติกรรม ความเชื่อ ทักษะคติของคนในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับวิสัยทัศน์ ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กร และสมรรถนะ (Competency) เปรียบเสมือนตัวเร่งปฏิกิริยาให้เป้าหมายต่าง ๆ บรรลุได้ดีและเร็วยิ่งขึ้น ดังนั้น การพัฒนาองค์กร ทักษะ เจตคติ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะมีส่วนช่วยให้ผลของการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้หน่วยงาน หรือองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ แต่การที่องค์กรจะมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือได้ “คนมีคุณภาพ” นั้น องค์กรจะต้องมีกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่พร้อมต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งนอกเหนือจากความรู้ที่ได้กล่าวข้างต้นแล้ว ความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าขององค์กรยังขึ้นอยู่กับการพัฒนาคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นสินทรัพย์ที่มีค่าขององค์กร (Delahaye, 2005, p. 9) โดยองค์กรจะต้องมีการกำหนดทิศทางการพัฒนาอย่างชัดเจน รวมทั้งสนับสนุนในการใช้เครื่องมือพัฒนาบุคลากร โดยเน้นการเรียนรู้ที่เสริมสร้างประสบการณ์ตรงให้กับผู้เรียน เนื่องจากการเรียนรู้เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคปัจจุบัน (Watson & Harmel-Law, 2010, pp. 10-11) และเครื่องมือเหล่านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความรู้ (Knowledge) ประสบการณ์ (Experience) ความถนัด (Aptitude) ทักษะ (Skill) และสมรรถนะส่วนบุคคล (Individual capacity) สามารถพัฒนาสมรรถนะ (Competency) ให้แก่บุคลากรในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผ่านกระบวนการพัฒนา และสร้างความชำนาญ เพื่อปรับปรุงคุณลักษณะส่วนบุคคล ทิม ขั้นตอนการทำงาน และระบบงานภายในองค์กร (Swanson & Holton, 2009, p. 4) ซึ่งการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้น และส่งเสริมคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ประกอบด้วย พัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถ ทักษะคติ ความตระหนักรู้ และแรงจูงใจของบุคลากรในองค์กร (Smithikrai, 2013, p. 10; Saenthong, 2017, p. 9; Lim, Mathis, & Jackson, 2012, p. 182) ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยตรง ได้ถูกกำหนดไว้ในสมรรถนะหลักสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) เพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วยสมรรถนะ 5 สมรรถนะประกอบด้วย 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement motivation) 2) การบริการที่ดี (Service mind) 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน (Expertise) 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity) และ 5) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) (Office of the Higher Education Commission (OHEC), 2012, p. 1) และยังเป็นส่วนประกอบในการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร เป็นสิ่งสำคัญที่มหาวิทยาลัยราชภัฏจะต้องให้ความสำคัญ และดำเนินการตามระดับสมรรถนะหลักที่กำหนดไว้

จากเหตุผลที่ได้กล่าวข้างต้นผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการส่งเสริมสมรรถนะหลักตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (กพ.) ได้กำหนดสมรรถนะหลักของผู้ปฏิบัติงานไว้ตามที่ได้อ้างไปแล้วข้างต้น เนื่องจากสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านของบุคลากรสายสนับสนุน

เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคลากรสายสนับสนุนสร้างผลงานที่ดีขึ้น ตามผลการวิจัยของ บริษัท เฮย์กรุ๊ป จำกัด ซึ่งผลการวิจัยได้ระบุถึงข้อกำหนดสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านของข้าราชการพลเรือน ประกอบด้วย 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement motivation) 2) การบริการที่ดี (Service mind) 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน (Expertise) 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity) และ 5) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) ประกอบกับรายงานการวิจัย เรื่อง ระบบข้าราชการในขนาดของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ยังให้ความสำคัญต่อสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กร (Office of the Civil Service Commission, 2009, p. 3) ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริม และเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ความก้าวหน้าในอาชีพ ส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสมรรถนะหลักสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. เพื่อศึกษาผลการใช้หลักสูตรฝึกอบรมสมรรถนะหลักสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประโยชน์การวิจัย

1. มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงระดับความสำคัญสมรรถนะหลัก และนำไปพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับใช้ในการเสริมสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาประกอบการกำหนดแผนการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อให้สอดคล้องต่อนโยบายในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาที่เกี่ยวข้องต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การประเมินความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อให้ได้ข้อมูลสำคัญจากกลุ่มเป้าหมายโดยตรง และวิเคราะห์ผลการทดสอบของสภาพที่เป็นจริง และสภาพที่คาดหวัง ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

ประชากร (Population) ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 11 แห่ง ประกอบด้วย 1) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี 2) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 3) มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย 4) มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร 5) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา 6) มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ 7) มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ 8) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี 9) มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ 10) มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด และ 11) มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง (Sample) เป็นบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 364 คน โดยพิจารณาจากขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม ดังที่ Kanjanawasee et al. (2016, p. 150) ได้นำเสนอขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่าง 385 คน เพื่อป้องกันอัตราการตอบกลับที่ไม่ครบถ้วน และดำเนินการสุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งตามสัดส่วนขนาดตัวอย่าง เพื่อแจกแบบสอบถาม โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยไม่อิงสัดส่วน (Kanjanawasee et al., 2016, p. 31)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยตามขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยศึกษาหลักการแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนจากการกำหนดสมรรถนะหลักของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้กำหนดสมรรถนะหลักของ บุคลากร ประกอบด้วย 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (achievement motivation) 2) การบริการที่ดี (service mind) 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน (expertise) 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (integrity) และ 5) การทำงานเป็นทีม (teamwork) (Office of the Higher Education Commission (OHEC), 2012, p. 1; Office of the Civil Service Commission, 2009, p. 3) จากนั้นนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ ปรับแก้ไขตามข้อชี้แนะ และนำไปเสนอผู้เชี่ยวชาญ 5 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ นำผลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of Item Objective Congruence : IOC) (Suriyawong et al., 2007, pp. 259-260) คัดเลือกเฉพาะข้อรายการที่มีค่า 0.50 ขึ้นไป ผลการวิเคราะห์ พบว่า ข้อคำถามสภาพความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของความต้องการจำเป็นสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีค่าระหว่าง 0.6-1.0 ผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับบุคลากรสายสนับสนุนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงในการศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันโปรดักทโมเมนต์ (Pearson's product-moment correlation coefficient) ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม โดยเลือกข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์ตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป เพื่อนำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงคุณภาพของแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.32-0.78 และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของ Cronbach (Suriyawong et al., 2007, pp. 256-258) ได้ค่าความเชื่อมั่นสภาพที่คาดหวังทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 และค่าความเชื่อมั่นสภาพที่เป็นจริงทั้งฉบับเท่ากับ 0.95

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัยด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ในขั้นตอนที่ 1 คือ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพความคาดหวังและความเป็นจริงของความต้องการจำเป็นสมรรถนะหลัก โดยวิธี priority need index (PNI_{modified}) (Kanjanawasee 2016, p. 279) ได้ปรับสูตรการคำนวณมาจากดัชนี PNI โดยการหาค่าผลต่างของ (I-D) แล้วหารด้วยค่า D เพื่อควบคุมขนาดของความถี่ความต้องการจำเป็นให้อยู่ในพิสัยที่ไม่มีช่วงกว้างมากเกินไป และให้ความหมายเชิงเปรียบเทียบ เมื่อใช้ระดับของสภาพที่เป็นอยู่เป็นฐานในการคำนวณค่าอัตราการพัฒนาเข้าสู่สภาพที่คาดหวังของกลุ่ม

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะหลัก โดยการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม จากข้อมูลวิเคราะห์ผลการประเมินความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) จากสภาพที่เป็นจริง และสภาพที่คาดหวังที่เรียงลำดับ ความสำคัญจากการศึกษาขั้นตอนที่ 1 ประกอบด้วย ลำดับที่ 1 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ลำดับที่ 2 ด้านการสั่งสม ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ลำดับที่ 3 ด้านการบริการที่ดี ลำดับที่ 4 ด้านการทำงานเป็นทีม และลำดับที่ 5 ด้าน การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม ผ่านการประเมินคุณภาพและความเหมาะสมจากผู้เชี่ยวชาญ ทางด้านหลักสูตร และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 5 คน โดยมีกระบวนการในการดำเนินงาน 3 ส่วน คือ 1) การสร้างโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม แบ่งเป็น (1) กำหนดหลักการและเหตุผล สภาพปัญหา และความต้องการจำเป็น (2) กำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรม และ (3) กำหนดหน่วยการฝึกอบรม ประกอบด้วย คำอธิบาย เนื้อหาวิชา วัตถุประสงค์ของหน่วยการฝึกอบรม กิจกรรมการเรียนรู้และวิธีการฝึกอบรม สื่อประกอบการฝึกอบรม และการวัดและประเมินผล 2) การพัฒนาโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม โดยผู้วิจัยวัดประเมินตนเองของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ก่อนและหลังการฝึกอบรม และ 3) การปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรม โดยใช้แบบประเมินความเหมาะสมของส่วนประกอบ ในหลักสูตรฝึกอบรมแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ เหมาะสมมากที่สุด เหมาะสมมาก เหมาะสมปานกลาง เหมาะสมน้อย และเหมาะสมน้อยที่สุด มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ เหมาะสมมากที่สุด เหมาะสมมาก เหมาะสม ปานกลาง เหมาะสมน้อยและเหมาะสมน้อยที่สุด โดยกำหนดค่าเฉลี่ยของคะแนนความเหมาะสม คือ 3.50 ขึ้นไป โดยถือว่าโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสม ไม่ต้องดำเนินการปรับปรุง ส่วนข้อที่คะแนนต่ำกว่า 3.50 ให้พิจารณาปรับปรุงหลักสูตรต่อไป (Suriyawong et al., 2007, p. 223)

ขั้นตอนที่ 3 การศึกษาผลการใช้หลักสูตรฝึกอบรม โดยนำหลักสูตรที่ผ่านการตรวจสอบและแก้ไข ข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 40 คน ดำเนินการแบบวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi experimental) ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการทดลองแบบเจาะจงโดยการคัดเลือกจากบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ที่มีอายุการปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 40 คน และมีความสมัครใจเข้ารับการทดลอง ตามวิธีการของหลักสูตรฝึกอบรม และกำหนดแผนการดำเนินการทดลองแบบกลุ่มเดียววัดก่อนและหลังทดลอง (One group pre-test and post-test design) ตามหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นและผ่านการตรวจสอบแล้วจากผู้เชี่ยวชาญ เอกสารประกอบหลักสูตร ประกอบด้วย 1) ตารางการฝึกอบรม 2) เอกสารประกอบการฝึกอบรม และ 3) แบบประเมินตนเอง และแบบประเมินความพึงใจ โดยแบบประเมินตนเองตามสมรรถนะหลักชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ถามเกี่ยวกับระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ 5 หมายถึง ผู้เข้ารับการฝึกอบรม คิดว่าตนเองมีสมรรถนะหลักในระดับมากที่สุด 4 หมายถึง ผู้เข้ารับการฝึกอบรมคิดว่าตนเองมีสมรรถนะหลักในระดับมาก 3 หมายถึง ผู้เข้ารับการฝึกอบรมคิดว่าตนเองมีสมรรถนะหลักในระดับปานกลาง 2 หมายถึง ผู้เข้ารับการฝึกอบรมคิดว่าตนเองมีสมรรถนะหลักในระดับน้อย และ 1 หมายถึง ผู้เข้ารับการฝึกอบรมคิดว่าตนเองมีสมรรถนะหลักในระดับน้อยที่สุด นำแบบประเมินที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ นำผลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC) พบว่า แบบประเมินตนเองตามสมรรถนะหลักมีค่าระหว่าง 0.80-1.00 และนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับบุคลากรสายสนับสนุนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงในการศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันโปรดักท์ โมเมนต์ (Pearson's product-moment correlation coefficient) ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม โดยเลือก

ข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์ตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป (Suriyawong et al., 2007, pp. 256-258) เพื่อนำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงคุณภาพของแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.37-0.68 และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 และแบบประเมินความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุน ที่มีต่อหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยแบบประเมินมีลักษณะเป็นแบบประเมินความพึงพอใจชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งนำแบบประเมินความพึงพอใจที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับบุคลากรสายสนับสนุนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงในการศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันโปรดักท์โมเมนต์ (Pearson's product-moment correlation coefficient) ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม โดยเลือกข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์ตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป (Suriyawong et al., 2007, pp. 256-258) เพื่อนำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงคุณภาพของแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.47-0.82 และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.95 จากนั้นเก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการทดลอง ในการวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการทดลอง 2 วัน (13 ชั่วโมง) ณ ห้องประชุมสัมมนา ชั้น 9 อาคารเรียนรวม 9 ชั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ตำบลนาฝาย อำเภอเมืองจังหวัดชัยภูมิ ดำเนินการทดลองกับบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 40 คน โดยใช้หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ และมีการประเมินตนเองสมรรถนะหลักด้านต่าง ๆ ทั้งก่อนและหลังการทดลอง ตลอดจนการประเมินความพึงพอใจจากการใช้หลักสูตรฝึกอบรม

ผลการวิจัย

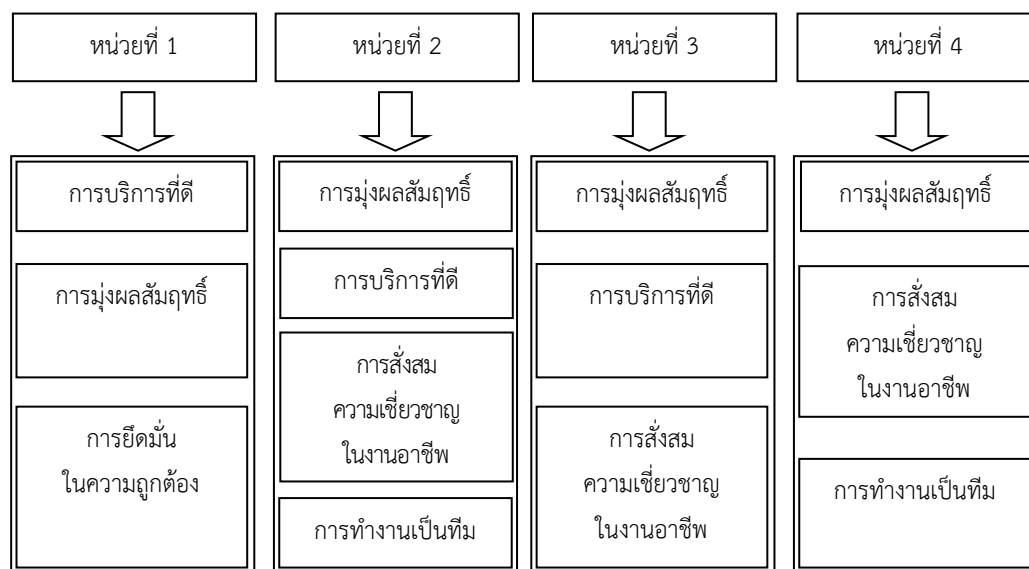
ผลการประเมินความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับการเสริมสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถสรุปข้อมูลที่ปรากฏ ได้ดังตารางที่ 1

ตาราง 1 ลำดับความสำคัญรายด้านของความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับการเสริมสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประเด็นการประเมิน	สภาพที่คาดหวัง			สภาพที่เป็นจริง			PNI _{modified}	ลำดับ
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล		
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.36	0.54	มาก	4.02	0.58	มาก	0.084	1
ด้านการบริการที่ดี	4.45	0.56	มาก	4.20	0.56	มาก	0.059	3
ด้านการสร้างความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.42	0.56	มาก	4.09	0.60	มาก	0.080	2
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม								
และจริยธรรม	4.55	0.56	มากที่สุด	4.35	0.62	มาก	0.046	5
ด้านการทำงานเป็นทีม	4.51	0.53	มากที่สุด	4.30	0.60	มาก	0.048	4

จากตารางที่ 1 พบว่า สภาพที่เป็นจริงเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.02$, S.D.=0.58) เมื่อพิจารณาสภาพที่คาดหวังด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.36$, S.D.=0.54) และเมื่อพิจารณาค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ในภาพรวม มีค่า $PNI_{modified}=0.08$ สำหรับสภาพที่เป็นจริงด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.09$, S.D.=0.60) เมื่อพิจารณาสภาพที่คาดหวังด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.42$, S.D.=0.56) และเมื่อพิจารณาค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพในภาพรวม มีค่า $PNI_{modified}=0.08$ และสภาพความเป็นจริงด้านบริการที่ดีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.20$, S.D.=0.56) เมื่อพิจารณาสภาพที่คาดหวังด้านบริการที่ดีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.45$, S.D.=0.57) และเมื่อพิจารณาค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในด้านบริการที่ดีในภาพรวม มีค่า $PNI_{modified}=0.05$

ผลการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถกำหนดเนื้อหาของหลักสูตรฝึกอบรมภายใต้ขอบเขตสมรรถนะหลักที่เรียงลำดับความจำเป็นทั้ง 5 ด้าน ร่วมกับข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญด้านการสร้าง และพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุน (กลุ่มทดลอง) ที่เข้ารับการฝึกอบรมได้รับการส่งเสริมสมรรถนะหลักที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ ได้หน่วยการเรียนรู้ 4 หน่วย คือ 1) บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคลากรสายสนับสนุน 2) การเป็นบุคลากรสายสนับสนุนมืออาชีพ 3) การพัฒนางานอย่างมีประสิทธิภาพ และ 4) การตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 เนื้อหาของหลักสูตรฝึกอบรมภายใต้ขอบเขตสมรรถนะหลัก

การประเมินหลักสูตรฝึกอบรม ผู้วิจัยประเมินหลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้น โดยนำเอาโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ให้ผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตรฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 5 คนเป็นผู้ประเมินความเหมาะสม โดยใช้แบบประเมินโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ดังข้อมูลที่ปรากฏตามตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม

รายการประเมิน	\bar{X} .	S.D.	แปลผล
1. สภาพปัญหาและความจำเป็น มีเหตุผลสมควรที่จะพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม	4.80	0.44	มากที่สุด
2. หลักการและเหตุผลของชุดฝึกอบรมมีความเหมาะสม	4.80	0.44	มากที่สุด
3. จุดมุ่งหมายของหลักสูตรมีความถูกต้อง ครบถ้วน เหมาะสม	4.20	0.83	มาก
4. โครงสร้างของหลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสม	4.60	0.54	มากที่สุด
5. แนวทางการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมในภาพรวมมีความเหมาะสม	4.00	0.70	มาก
6. หลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสมในการนำไปใช้เพื่อการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.20	0.83	มาก
7. เนื้อหาของชุดฝึกอบรม	4.05	0.62	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.38	0.63	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการประเมินความเหมาะสมของแต่ละองค์ประกอบโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.00-4.80 และค่าเบี่ยงเบน-มาตรฐานมีค่าตั้งแต่ 0.44-0.83 แสดงว่า ทุกองค์ประกอบของโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 สภาพปัญหาและความจำเป็น มีเหตุผลสมควรที่จะพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม และข้อที่ 2 หลักการและเหตุผลของชุดฝึกอบรมมีความเหมาะสม ($\bar{X}=4.80$, S.D.=0.44) รองลงมา คือ ข้อที่ 4 โครงสร้างของหลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสม ($\bar{X}=4.60$, S.D.=0.54) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อ 7 เนื้อหาของชุดฝึกอบรม ($\bar{X}=4.05$, S.D.=0.62) ผลการใช้หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับเสริมสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ก่อนและหลังการใช้หลักสูตรฝึกอบรม

สมรรถนะหลัก	N=40							t	Sig.
	ก่อน			หลัง					
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล			
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.12	0.45	มาก	4.45	0.40	มาก	-3.38*	0.00	
2. ด้านการบริการที่ดี	4.09	0.52	มาก	4.64	0.37	มากที่สุด	-6.00*	0.00	
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	3.90	0.55	มาก	4.46	0.49	มาก	-4.86*	0.00	
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	4.16	0.53	มาก	4.64	0.44	มากที่สุด	-4.39*	0.00	
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	4.03	0.41	มาก	4.66	0.44	มากที่สุด	-6.83*	0.00	
รวม	400	0.39	มาก	4.57	0.33	มาก	-6.76*	0.00	

* p<0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ หลังการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั้น คือ ผู้เข้าอบรมมีสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านเพิ่มขึ้น ($\bar{X}=4.57$, S.D.=0.33) โดยสมรรถนะหลักที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด หลังการฝึกอบรม คือ ด้านการทำงานเป็นทีม ($\bar{X}=4.66$, S.D.=0.44) รองลงมา คือ ด้านการบริการที่ดี ($\bar{X}=4.64$, S.D.=0.37) และด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ($\bar{X}=4.64$, S.D.=0.44) แสดงว่า การใช้หลักสูตร สามารถเสริมสร้าง สมรรถนะหลักได้

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจจากการใช้หลักสูตรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. หลักสูตรฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของท่าน	4.60	0.54	มากที่สุด
2. หลักสูตรมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ท่านต้องการ	4.48	0.59	มาก
3. ภายหลังการฝึกอบรมท่านมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในบทบาทหน้าที่ของสายสนับสนุนมากขึ้น	4.58	0.54	มากที่สุด
4. การทำกิจกรรมกลุ่มในการฝึกอบรม	4.60	0.59	มากที่สุด
5. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการนำเสนอผลการอภิปรายกลุ่ม	4.70	0.51	มากที่สุด
6. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการทำกิจกรรมกลุ่ม	4.65	0.58	มากที่สุด
7. การสรุปประเด็นภาพรวมภายหลังวิทยากรจบการบรรยาย	4.57	0.59	มากที่สุด
8. การเรียนรู้จากการฝึกอบรมโดยรวม	4.75	0.54	มากที่สุด
9. การได้รับความรู้จากการฝึกอบรมในหัวข้อนี้	4.60	0.59	มากที่สุด
10. ประโยชน์ของสื่อการสอน และเอกสารประกอบการบรรยาย	4.40	0.67	มาก
11. การจัดการโดยรวมและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.23	0.76	มาก
12. ความเหมาะสมของเวลา	4.08	0.79	มาก
13. วิทยากร	4.53	0.55	มากที่สุด
14. การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	4.65	0.48	มากที่สุด
รวม	4.52	0.46	มากที่สุด

จากตาราง 4 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ มีความพึงพอใจจากการใช้หลักสูตรฝึกอบรม ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.52$, S.D.=0.46) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อรายการประเมินที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การเรียนรู้จากการฝึกอบรมโดยรวม ($\bar{X}=4.75$, S.D.=0.54) รองลงมา คือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการนำเสนอผลการอภิปรายกลุ่ม ($\bar{X}=4.70$, S.D.=0.51) และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการทำกิจกรรมกลุ่ม ($\bar{X}=4.65$, S.D.=0.58) ตามลำดับ สำหรับค่าคะแนนเฉลี่ยที่ต่ำสุด คือ ความเหมาะสมของเวลา ($\bar{X}=4.08$, S.D.=0.79)

อภิปรายผล

สภาพที่เป็นจริงเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ กลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก กล่าวได้ว่า สมรรถนะหลักดังกล่าวเป็นสมรรถนะหลักอันดับแรกที่ส่วนราชการได้กำหนดไว้ เนื่องจากเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคลากรสายสนับสนุนที่จะแสดงออก

และสามารถวัดผลการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับแนวคิดของ Office of the Higher Education Commission (2012, p. 1) ที่ระบุถึงสมรรถนะหลัก (Core competency) ของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ที่จะต้องแสดงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมมาเป็นอันดับแรก

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถกำหนดเนื้อหาของหลักสูตรฝึกอบรมภายใต้ขอบเขตสมรรถนะหลักที่เรียงลำดับความจำเป็นทั้ง 5 ด้าน ได้หน่วยการเรียนรู้ 4 หน่วย คือ 1) บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคลากรสายสนับสนุน 2) การเป็นบุคลากรสายสนับสนุนมืออาชีพ 3) การพัฒนางานอย่างมีประสิทธิภาพ และ 4) การตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน ผลการประเมินความเหมาะสม พบว่า ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า ทุกองค์ประกอบของโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการเชื่อมโยงค่าเฉลี่ยการประเมินความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับการเสริมสร้างของสมรรถนะหลักที่สำรวจจากบุคลากรสายสนับสนุน สอดคล้องกับเนื้อหาที่กำหนดไว้ในหลักสูตร ซึ่งตรงกับความต้องการของบุคลากรสายสนับสนุน และสามารถระบุถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะต้องปฏิบัติระหว่างการฝึกอบรม ซึ่งสร้างความชัดเจนต่อผู้เชี่ยวชาญ สอดคล้องกับแนวคิดของ Saenthong (2017, pp. 28-29) ที่ระบุถึง การกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม มีขั้นตอน ดังนี้ 1) กำหนดสิ่งที่ต้องรู้ และต้องทำ โดยต้องมีการสอบถามถึงความจำเป็นของความรู้และทักษะของตำแหน่งงานนั้น ๆ สำหรับการปฏิบัติงาน 2) กำหนดหัวข้อหรือหลักสูตรฝึกอบรมว่าความรู้หรือทักษะที่กำหนดไว้จะต้องอบรมหัวข้ออะไรบ้าง และ 3) ลำดับความจำเป็นเร่งด่วน และกำหนดเวลาในการฝึกอบรมในแต่ละหัวข้อ ซึ่งการกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในตำแหน่งนั้น ๆ จึงเป็นเรื่องสำคัญมาก และแนวคิดของ Buckman (2004, p. 12) ที่กล่าวถึงความจำเป็นของการใช้ความรู้ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสามารถสรุปได้ว่า เนื่องจากอดีต การแข่งขันในธุรกิจยังไม่สูงมาก องค์กรใดมีเงินทุนมากก็สามารถลงทุนทำธุรกิจได้ แต่ในปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์กรใดที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่ององค์กรนั้นอยู่รอด ทำให้ทุกองค์กรต้องมีการพัฒนาเพื่อให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะการพัฒนาด้านความรู้ เพราะ “ความรู้” หมายถึง อำนาจในการอยู่รอด ปรับตัว และเติบโต

การใช้หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากการเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ที่เข้ารับการอบรม พบว่า หลังการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมบุคลากรมีสมรรถนะหลักสูงขึ้นมากกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ผู้เข้าอบรมมีสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านเพิ่มขึ้น และบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ มีความพึงพอใจจากการใช้หลักสูตรฝึกอบรมในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่า ระหว่างที่ผู้รับการฝึกอบรมได้ร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในหลักสูตร ตลอดจนการได้มีส่วนร่วมทางความคิด เช่น การอภิปราย การระดมสมอง การฝึกปฏิบัติ และทดลอง เป็นต้น อาจส่งผลต่อความพึงพอใจจากผู้เข้าฝึกอบรม เพราะสิ่งที่ได้เรียนรู้เป็นการจำลองสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริงจากการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Patrick (1992, p. 25) ที่ได้นำเสนอถึงการฝึกอบรมนอกการปฏิบัติงาน คือ การฝึกอบรมที่มีขึ้นนอกเหนือจากการปฏิบัติงาน โดยเน้นไปที่การเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือไปเข้าร่วมประชุม อภิปรายกลุ่ม โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 1) การฝึกอบรมรายบุคคล 2) การฝึกอบรมเป็นกลุ่ม 3) การฝึกอบรมโดยวิธีการจำลองสถานการณ์ และ 4) การฝึกอบรมในห้องปฏิบัติการ และงานวิจัยของ Tannukit (2013, p. 186) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมสมรรถนะสำหรับผู้บริหารทางการแพทย์ระดับต้น โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด 2) ความรู้เกี่ยวกับสมรรถนะ

ของผู้บริหารทางการพยาบาลระดับต้นหลังสิ้นสุดการทดลองใช้ชุดฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการทดลองใช้ชุดฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับระดับความพึงพอใจต่อหลักสูตรฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถอภิปรายได้ว่า หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถเสริมสร้างสมรรถนะหลักให้กับบุคลากรได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nakabun (2015, p. 281) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานสำหรับองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อหลักสูตรฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นเดียวกับ Yaemtup (2015, p. 190) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมสมรรถนะวิชาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยมีความพึงพอใจต่อการใช้ชุดฝึกอบรมสมรรถนะในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ Deeudom (2015, p. 133) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมออนไลน์เพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจต่อการใช้ชุดฝึกอบรมออนไลน์เพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการวิจัยพัฒนาหรือสร้างหลักสูตรที่มีเหมาะสมกับสมรรถนะประจำสายงาน (Functional competency) เพื่อให้การความชำนาญในสายงานที่มีความเฉพาะ
2. ควรมีการศึกษารูปแบบกิจกรรมที่เหมาะสมระหว่างจัดฝึกอบรมสำหรับการพัฒนาสมรรถนะหลักเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในแต่ละกิจกรรม
3. ศึกษาพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสมรรถนะหลักผ่านระบบออนไลน์ สำหรับสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย

เอกสารอ้างอิง

- Buckman, R.H. (2004). *Bio;domg a knowledge-driven organization*. New York : McGrew-Hill.
- Deeudom, S. (2015). *The development of an online training package for developing the ompetencies of academic support personnel at rajamangala university of technology isan*. Doctor of Philosophy Degree Human resources development, Ramkhamhaeng University, Bangkok. (In Thai)
- Delahaye, B. L. (2005). *Human resource development: Adult learning and knowledge management* (2nd ed.). Queensland, Australia : John Wiley & Son.
- Kanjanawasee, S. et al. (2016). *Selecting appropriate statistics for research* (7th ed). Bangkok : chulalongkorn university printing house. (In Thai)
- Lim, G. S., Mathis, R. L., & Jackson, H. J. (2012). *Human resource management and Asia edition*. Lorong Chuan, Singapore : Cengage Learning.
- Nakabun, C. (2015). *The transformational leadership a attributes of supervisors for electronics industry business organization*. Doctor of Philosophy Degree Human resources development, Ramkhamhaeng University, Bangkok. (In Thai)

- Office of the Civil Service Commission. (2009). *The Civil Servant System of the Future*. Nonthaburi : author. (In Thai)
- Office of the Higher Education Commission. (2012). *Competency Dictionary Guide for Government Officials of the Office of the Higher Education Commission (OHEC)*. Bangkok : author. (In Thai)
- Patrick, J. (1992). *Training: Research and Practice*. London : Academic Press.
- Saenthong, N. (2017). *Did you know Competency* (3rd ed.). Bangkok : HR Center. (In Thai)
- Smithikrai, C. (2013). *Personnel training in organizations*. (8th ed). Bangkok : Chulalongkorn university printing. (In Thai)
- Suriyawong, S. et al. (2007). *Educational Research and Statistics*. (2nd ed). Bangkok : Academic Promotion Cenrte Publishing. (In Thai)
- Swanson, R. A., & Holton, E. F., III. (2009). *Foundations of human resource development* (2nd ed.). San Francisco : Berrett-Koehler.
- Tannukit, P. (2013). *The development of competency training program for first-line managers at hospitals under the jurisdiction of the medical service department, Bangkok metropolis administration*. A Thesis for Doctor of Philosophy Degree Human resources development, Ramkhamhaeng University, Bangkok. (In Thai)
- Watson, S., & Harmel-Law, A. (2010). Exploring the contribution of workplace learning to an HRD strategy in the Scottish legal profession. *Journal of European Industrial Training*, 34(1), 7-22.
- Yaemtup, W. (2015). *Developing professional competency in security personnel*. Doctor of Philosophy Degree Human resources development, Ramkhamhaeng University, Bangkok. (In Thai)

ผู้เขียนบทความ

นายทศพร พิษะระ

นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง อาคารสุโขทัย ชั้น 9 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240
E-mail: dam_peesara@hotmail.com

อาจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร. เอกสิทธิ์ สนามทอง

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิทธิพัทธ์ สุวทันพรกุล

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รองศาสตราจารย์ ดร.โฆสิต อินทวงศ์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง