

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับภาระหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ซึ่งผู้วิจัยขอสรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับภาระหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
2. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน หน่วยงานที่สังกัด

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ทั้งหมด 139 คน

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี 4 กอง จำนวน 139 คน ประกอบด้วย

1. กองกลาง จำนวน 100 คน
2. กองพัฒนานักศึกษา จำนวน 6 คน
3. กองนโยบายและแผน จำนวน 14 คน
4. กองบริการการศึกษา จำนวน 19 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับภาระหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด โดยลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist)

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม การทำงานเป็นทีม ซึ่งลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ของลิเคิทสเกล (Likert Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เสนอรักษาการผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองครบตามจำนวน

#### วิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยหาค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำมาเสนอในรูปแบบของตารางความเรียง

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะหลักของ พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี โดยนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าสถิติโดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ดังนี้

3.1 กรณีเปรียบเทียบ 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ใช้สถิติ t-test

3.2 กรณีเปรียบเทียบ 3 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด ใช้สถิติ One-way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่ใช้สถิติ S-method ของ Scheffe'

#### สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด พบว่า

1.1 เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 74.80 และเป็นเพศหญิง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 25.28

1.2 อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 63.30 รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 – 50 ปี มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ตามลำดับ

1.3 ประสบการณ์ทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 4 – 6 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี ประสบการณ์ทำงาน 1 – 3 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 30.90 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี ประสบการณ์ทำงาน 7- 10 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี ประสบการณ์ทำงาน 11 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 ตามลำดับ

1.4 หน่วยงานที่สังกัด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีหน่วยงานที่สังกัดกองกลาง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 71.90 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีหน่วยงานที่สังกัดกองกองบริการการศึกษาจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 13.70 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีหน่วยงานที่สังกัดกองกองพัฒนานักศึกษาจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีหน่วยงานที่สังกัด กองนโยบายและแผนจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับสรรณะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี วิเคราะห์โดยค่าเฉลี่ย เบี่ยงเบนมาตรฐาน

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสรรณะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีความคิดเห็นต่อสรรณะหลักในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ( $\bar{X} = 4.35$ ) ด้านการทำงานเป็นทีม ( $\bar{X} = 4.30$ ) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ( $\bar{X} = 4.06$ ) ด้านการบริการที่ดี ( $\bar{X} = 4.06$ ) และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ( $\bar{X} = 3.97$ ) ตามลำดับ

1.1 ความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีความเห็นต่อสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.41$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีมีความเห็นต่อสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมาก สามารถนำความคิดสร้างสรรค์มาพัฒนางานที่ปฏิบัติได้ ( $\bar{X} = 4.09$ ) พยายามปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา ( $\bar{X} = 4.04$ ) ปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้อย่างมีมาตรฐาน หรือสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด ( $\bar{X} = 3.96$ ) พัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.96$ ) กำหนดเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีตลอดจนติดตามและประเมินผลงานของตนเอง ( $\bar{X} = 3.76$ ) และ มีความละเอียดรอบคอบ ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อให้ได้งาน ที่มีคุณภาพ ( $\bar{X} = 3.54$ ) ตามลำดับ

1.2 ความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีความเห็นต่อสมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.32$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีมีความเห็นต่อสมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดีอยู่ในระดับมาก ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.31$ ) ศึกษาผลการให้บริการเพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.27$ ) ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีสุภาพ และใส่ใจผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.26$ ) ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.81$ ) ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดประโยชน์สูงสุด ( $\bar{X} = 3.78$ ) และสามารถแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการอย่างรวดเร็วและเต็มใจ ( $\bar{X} = 3.71$ ) ตามลำดับ

1.3 ความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีความเห็นต่อสมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.29$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีมีความเห็นต่อสมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพในระดับมาก ศึกษาความรู้ด้วยการสืบค้นของมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.26$ ) นำความรู้เชิงบูรณาการไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.23$ ) ยอมรับการนำนวัตกรรมใหม่ๆ เข้าใช้ในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.12$ ) หมั่นศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.90$ ) แนะนำและหรือแลกเปลี่ยนความรู้ใหม่ๆ กับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.89$ ) และเลือกวิธีเพื่อพัฒนาตนเองให้เหมาะสมกับจุดเด่น จุดด้อยของตนเอง ( $\bar{X} = 3.77$ ) ตามลำดับ

1.4 ความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีความเห็นต่อสมรรถนะหลักด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องตามกฎหมาย คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ ( $\bar{X} = 4.60$ ) และซื่อสัตย์ต่อตนเอง หน่วยงานและผู้อื่น ( $\bar{X} = 4.53$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีมีความเห็นต่อสมรรถนะหลักด้าน การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรมในระดับมาก ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีรักศักดิ์ศรี ( $\bar{X} = 4.40$ ) ชำรงความถูกต้อง ยึดผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ ( $\bar{X} = 4.29$ ) เสียสละความสุขส่วนตน โดยมุ่งภารกิจหน้าที่สัมฤทธิ์ผลเป็นสำคัญ ( $\bar{X} = 4.24$ ) ส่งเสริมความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ( $\bar{X} = 4.23$ ) และ ยึดมั่นในจรรยาบรรณมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผล ( $\bar{X} = 4.18$ ) ตามลำดับ

1.5 ความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีความเห็นต่อสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.41$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีมีความเห็นต่อสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมในระดับมาก ยกย่องและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจ ( $\bar{X} = 4.35$ ) ให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน สร้างสัมพันธ์และเข้ากับกลุ่มได้ดี ( $\bar{X} = 4.33$ ) ช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนร่วมงานแม้มีการร้องขอ ( $\bar{X} = 4.26$ ) สร้างความสัมพันธ์และเข้ากับผู้อื่นได้ดี ( $\bar{X} = 4.28$ ) มีความรับผิดชอบและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานให้บรรลุเป้าหมายความสำเร็จร่วมกันร่วมกัน ( $\bar{X} = 4.27$ ) และรับฟังความเห็น และเต็มใจเรียนรู้ผู้อื่น ( $\bar{X} = 4.22$ ) ตามลำดับ

**ตอนที่ 3** ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ระหว่างเพศชายและเพศหญิง วิเคราะห์โดยใช้สถิติแบบ t-test

พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักในสภาพรวมและรายด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการทำงานเป็นทีม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05

**ตอนที่ 4** ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยจำแนก ตาม เพศ ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด โดยใช้สถิติแบบ One-way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ใช้การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe' จำแนกตามอายุเป็นรายด้าน

1. พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' ดังตาราง 10- 11 ส่วนการมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี และ การทำงานเป็นทีมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

1.1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรมและจริยธรรม จำแนกอายุเป็นรายคู่ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ที่มีอายุ 31 – 40 ปี กับ 41 – 50 ปี และ 51 ปี ขึ้นไป กับ 31 – 40 ปี มีความคิดเห็นด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน อื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.2 ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน เป็น รายด้าน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

1.3 ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัด สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีที่หน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัด สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) มีการเตรียมความพร้อมที่จะยอมรับกฎเกณฑ์การประเมินที่มหาวิทยาลัยกำหนดเพื่อความสำเร็จของงาน องค์กรให้เป็นไปตามแผนการพัฒนาดตนเองที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ ประดิษฐ์ แก้วพรหม (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะของผู้บริหารโรงเรียนในอำเภอหนองสองห้อง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 3 ผลการศึกษาพบว่าสมรรถนะของผู้บริหารโรงเรียนในอำเภอหนองสองห้อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่สมรรถนะด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านความรู้ความเข้าใจในการบริหาร

1.1 พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัด สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัด สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความกระตือรือร้น สนใจใคร่รู้ในงาน สามารถนำความคิดสร้างสรรค์มาพัฒนางานที่ปฏิบัติได้ และพยายามปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) ตระหนักถึงหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสามารถวางแผนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด สอดคล้องกับประดิษฐ์ แก้วพรหม (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะของผู้บริหารโรงเรียนในอำเภอหนองสองห้อง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 3 ผลการศึกษาพบว่าสมรรถนะของผู้บริหารโรงเรียนในอำเภอหนองสองห้อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่สมรรถนะด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านความรู้ความเข้าใจในการบริหาร ตามลำดับ

1.2 พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัด สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักด้านบริการที่ดีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน)

สังกัด สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประสานงานภายในหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี และรวดเร็ว ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ และศึกษาผลการให้บริการเพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการ ทั้งนี้เนื่องมาจากมหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมในด้านการมีจิตสาธารณะให้กับพนักงานมหาวิทยาลัย เพื่อให้บริการแก่ผู้ที่มาประสานงาน มุ่งเน้นสร้างจิตบริการให้ทุกคนได้ตระหนักถึงการบริการที่เป็นเลิศ สอดคล้องกับสุริยันต์ สะท้อน (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษากับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของ ครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 2 ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้บริหาร สถานศึกษามีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พฤติกรรมการส่งสาร พฤติกรรมการใช้สาร และพฤติกรรมการใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก

1.3 พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัด สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัด สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ศึกษาความรู้ด้วยการสืบค้นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และนำความรู้เชิงบูรณาการไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องมาจากมหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานมหาวิทยาลัยในการส่งให้ไปอบรม สัมมนา รวมถึงการให้ทุนเพื่อการศึกษาต่อ สอดคล้องกับประดิษฐ์ แก้วพรหม (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะของผู้บริหารโรงเรียนในอำเภอหนองสองห้อง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 3 ผลการศึกษาพบว่าสมรรถนะของผู้บริหารโรงเรียนในอำเภอหนองสองห้อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่สมรรถนะด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านความรู้ความเข้าใจในการบริหาร ตามลำดับ ผู้บริหารโรงเรียนในอำเภอหนองสองห้องมีความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะในด้านความรู้ ความเข้าใจ ในหลักการบริหารโดยมี 3 อันดับแรก คือ หลักการทำงานเป็นทีม คุณธรรมจริยธรรม และทฤษฎีการบริหาร สำหรับความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะด้านวิธีการ รูปแบบที่จะทำให้เป็นผู้บริหารมืออาชีพนั้น ผู้บริหารมีความต้องการวิธีการ และความต้องการ ในการพัฒนา 3 อันดับแรก คือ การอบรมสัมมนา การทำวิจัย และความสามารถในการบริหาร

1.4 พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัด สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัด สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ถูกต้องตามกฎหมาย คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ และซื่อสัตย์ต่อตนเอง หน่วยงานและผู้อื่น ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงานมีพื้นของคุณธรรมจริยธรรมเมื่ออยู่ร่วมกันย่อมมีความคิดเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับประดิษฐ์ แก้วพรหม (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะของผู้บริหารโรงเรียนในอำเภอหนองสองห้อง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 3 ผลการศึกษาพบว่าสมรรถนะของผู้บริหารโรงเรียนในอำเภอหนองสองห้อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่สมรรถนะด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านความรู้ความเข้าใจในการบริหาร

1.5 พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัด สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัด สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมทีม เพื่อช่วยให้งานประสบความสำเร็จ ยกย่องและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจ และให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน สร้างสัมพันธ์และเข้ากับกลุ่มได้ดี ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มีความเข้าใจในการอยู่ร่วมกัน การทำงานเป็นทีมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร สอดคล้องกับ ประดิษฐ์ แก้วพรหม (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะของผู้บริหารโรงเรียนในอำเภอหนองสองห้อง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 3 ผลการศึกษาพบว่าสมรรถนะของผู้บริหารโรงเรียนในอำเภอหนองสองห้อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่สมรรถนะด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านความรู้ความเข้าใจในการบริหาร ตามลำดับ ผู้บริหารโรงเรียนในอำเภอหนองสองห้องมีความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะในด้านความรู้ ความเข้าใจ ในหลักการบริหารโดยมี 3 อันดับแรก คือ หลักการทำงานเป็นทีม คุณธรรมจริยธรรม และทฤษฎีการบริหาร

2. เปรียบเทียบสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน พบว่า

2.1 พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีที่มีเพศต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วินัย ไช้ขาว (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะหลักของพนักงาน บริษัท คริวแม่ศรีเรือน จำกัด และบริษัทในเครือ จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสารที่ดี การบริการที่ดี ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความเป็นผู้นำ การทำงานเป็นทีม ความผูกพันกับองค์กร และการมีจริยธรรม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักในภาพรวม และรายด้านทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับมาก และพนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีที่มีอายุต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานและสอดคล้องกับงานวิจัยของนรินุช ชัยวิฑูรย์ (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัท โตโยต้า นนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การวางแผนและบริหารจัดการ การบริหารเชิงกลยุทธ์ สำนักในเรื่องคุณภาพ และสำนักในความเป็นสากล ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

2.2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ ได้แก่ การสื่อสาร การวางแผนและบริหารจัดการ การบริหารเชิงกลยุทธ์ และสำนักในความเป็นสากล อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ การทำงานเป็นทีม และสำนักในเรื่องคุณภาพ

2.2.2 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีสมรรถนะด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์แตกต่างกัน

2.2.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีสมรรถนะโดยภาพรวม และรายด้าน ทั้ง 6 ด้านแตกต่างกัน

2.2.4 พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีสมรรถนะด้านการวางแผนและบริหารจัดการแตกต่างกัน

2.2.5 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีสมรรถนะในภาพรวม และรายด้าน ด้านการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การวางแผนและบริหารจัดการ การบริหารเชิงกลยุทธ์ และสำนึกในความเป็นสากลแตกต่างกัน

2.2.6 พนักงานที่มีการศึกษาอบรมเพิ่มเติมตามสายอาชีพต่างกัน มีสมรรถนะในภาพรวม และรายด้านทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การวางแผนและบริหารจัดการ การบริหารเชิงกลยุทธ์ สำนึกในเรื่องคุณภาพ และสำนึกในความเป็นสากลแตกต่างกัน

3. พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยรัตน์ ชูหศรี (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การเพิ่มพูนสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยการฝึกอบรมกรณีศึกษา 5 บริษัทในเครือซัมมิทกรุ๊ป ผลการวิจัยพบว่า หลักสูตรการฝึกอบรม เนื้อหาหลักสูตรทั่วไปมีความเหมาะสมต่อการสร้างเสริม และพัฒนาสมรรถนะใน 3 ด้าน คือ ด้านทักษะด้านความรู้ และด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้ของพนักงานระดับปฏิบัติการได้มีมากกว่าหลักสูตรเฉพาะ โดยเนื้อหาหลักสูตรเฉพาะ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการอบรมมีความเหมาะสมมากกว่า สำหรับการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า หลักจากการฝึกอบรมพนักงานสามารถพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะได้ดีมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความรู้ และด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้ ตามลำดับ พนักงานมีความคิดเห็นว่าหลักสูตรทั่วไป และหลักสูตรเฉพาะมีผลต่อการสร้างเสริม และพัฒนาสมรรถนะทางด้านทักษะ ด้านความรู้ และด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้ของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกันแต่ไม่ถึงระดับมีนัยสำคัญทางสถิติ หัวหน้างานมีความคิดเห็นว่าหลักสูตรทั่วไป และหลักสูตรเฉพาะที่ใช้ในการฝึกอบรมแม้จะสามารถพัฒนาสมรรถนะของพนักงานในด้านต่าง ๆ ได้ดีมาก แต่หลักสูตรทั้งสองก็มีส่วนในการพัฒนาสมรรถนะได้ไม่แตกต่างกันถึงระดับมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีที่สังกัดหน่วยงานต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธาริณี อภัยโรจน์ (2553 : บทคัดย่อ)

ศึกษาเรื่อง การศึกษาสมรรถนะหลักเพื่อการพัฒนาบุคลากร: กรณีศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะหลักของบุคลากรในปัจจุบัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสมรรถนะหลักของบุคลากรตามความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) สมรรถนะหลักของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงาน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักในปัจจุบันของบุคลากรแตกต่างกับค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักตามความคาดหวังของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) แนวทาง การพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมตามช่องว่างของสมรรถนะหลัก (Core competency Gap) ที่มีค่าเฉลี่ยต่างกันมากที่สุดตามลำดับ ดังนี้ 1) หลักสูตรการพัฒนาความคิดเชิงวิเคราะห์ 2) หลักสูตรการสร้างบุคลากรที่มีศักดิ์ศรีและจริยธรรมที่พึงประสงค์ และ 3) หลักสูตรการสร้างสรรคความคิดเชิงนวัตกรรม

ผลการวิจัยครั้งนี้ในภาพรวม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตามเพศ ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด ของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีนำข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้ไปกำหนดเกณฑ์สมรรถนะหลักของพนักงาน ได้ชัดเจนเพื่อให้ไปในทิศทางเดียวกับที่องค์กรต้องการเพื่อความสำเร็จขององค์กรต่อไป

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

#### ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ควรพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีแนวปฏิบัติเพื่อให้มีความละเอียดรอบคอบ ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ และกำหนดเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีตลอดจนติดตามและประเมินผลงานของตนเองให้มีเกณฑ์เพื่อถือปฏิบัติ

2. บริการที่ดีควรมีขั้นตอนในการให้บริการเพื่อสามารถแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ อย่างรวดเร็วและเต็มใจ ตลอดจนปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดประโยชน์สูงสุด

3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ควรมีการทดสอบความรู้ ทักษะเพื่อให้รู้ถึงศักยภาพ โดยเลือกวิธีเพื่อพัฒนาตนเองให้เหมาะกับจุดเด่น จุดด้อยของตนเอง และจัดให้มีการฝึกอบรม แนะนำและหรือแลกเปลี่ยนความรู้ใหม่ๆ กับเพื่อนร่วมงาน

4. ในงานอาชีพการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ควรปลูกฝังพนักงาน ยึดมั่นในจรรยาบรรณมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผล ส่งเสริมความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

5. การทำงานเป็นทีม รับฟังความเห็น และเต็มใจเรียนรู้ผู้อื่น มีความรับผิดชอบ และช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานให้บรรลุเป้าหมายความสำเร็จร่วมกันร่วมกัน

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) มาใช้ในการปฏิบัติงาน

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบระดับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) กับระดับสมรรถนะที่คาดหวังเพื่อนำช่องว่างความแตกต่างมาปรับใช้ในการพัฒนาระดับสมรรถนะของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน)