

รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากร
สายสนับสนุนวิชาการ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา
ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
A MODEL OF COMPETENCY DEVELOPMENT IN THE DIGITAL AGE
FOR ACADEMIC EDUCATORS IN THE NORTHEASTERN GROUP
OF RAJABHAT UNIVERSITIES



¹สมภาร ดอนจันดา, ²รัชชัย ไพไธล และ ³ไชยา ภาวะบุตร
¹Sompan Donchanda, ²Tawatchai Pailai and ³Chaiya Pawabutra

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ประเทศไทย
Sakon Nakhon Rajabhat University, Thailand.

¹Sompan_Donchanda@Hotmail.com

Received: November 1, 2024; **Revised:** December 9, 2024; **Accepted:** December 11, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2) สร้างและพัฒนาารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3) ศึกษาผลการทดลองใช้ของรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัย พบว่า 1. ผลการศึกษาองค์ประกอบและยืนยันองค์ประกอบของสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา

¹ นักศึกษา, หลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

² รองศาสตราจารย์, ดร., หลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

³ รองศาสตราจารย์, ดร., หลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย 2 กลุ่มสมรรถนะ คือ 1.สมรรถนะหลัก ประกอบด้วย 5 สมรรถนะย่อย ดังนี้ การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การทำงานเป็นทีม การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม 2.สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ประกอบด้วย 5 สมรรถนะย่อย ดังนี้ การดำเนินการเชิงรุก ความเข้าใจผู้อื่น การตรวจสอบความถูกต้องการกระบวนงาน ความยืดหยุ่นผ่อนปรน ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม 2. รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบคือ หลักการ วัตถุประสงค์ เนื้อหา กระบวนการพัฒนา และการวัดและประเมินผล 3. ผลของการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน คือ 3.1 ผลการศึกษาเอกสารประกอบการ พบว่าบุคลากร ที่เข้ารับการพัฒนา ได้ศึกษาเอกสารประกอบการพัฒนาด้วยตนเองครบถ้วน ทั้ง 10 เล่ม ได้ศึกษาเรียนรู้และทำความเข้าใจรายละเอียดของแต่ละสมรรถนะ ทำให้เกิดความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของการเป็นนักวิชาการศึกษาเพิ่มมากขึ้นและจะตั้งใจปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดของแต่ละสมรรถนะ 3.2 ผลการอบรมเชิงปฏิบัติการ พบว่าสมรรถนะหลัก มีค่าเฉลี่ยรวมหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการ สูงกว่าก่อนการอบรมเชิงปฏิบัติการ และมีค่าร้อยละความก้าวหน้า 73.91 ส่วนสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการ สูงกว่า ก่อนการอบรมเชิงปฏิบัติการ และมีค่าร้อยละความก้าวหน้า 69.29 3.3 ความพึงพอใจของนักวิชาการศึกษาที่เข้าอบรมเชิงปฏิบัติการพบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการดำเนินการและการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ ด้านการให้บริการอื่นๆ 3.4 ผลการฝึกปฏิบัติกิจกรรมและสร้างประสบการณ์จริง ผลพบว่า มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยรวมในการประเมินตนเองครั้งที่ 5 สูงกว่าครั้งที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 2.09 มีค่าความก้าวหน้า 79.47 3.5 ผลการนิเทศ ติดตามและการประเมินผลการพัฒนา พบว่า มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยรวมในการประเมินตนเองครั้งที่ 5 อยู่ในระดับมากที่สุด สูงกว่าครั้งที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 2.12 มีค่าความก้าวหน้า 81.58

คำสำคัญ : สมรรถนะการปฏิบัติงาน, บุคลากรสายสนับสนุน, นักวิชาการศึกษา

Abstract

This study is a research and development (R & D) project with the following objectives: 1) study the components of digital performance competency of academic support personnel, working as educational officers at the Northeastern group of Rajabhat Universities, 2) create and develop a model for developing digital performance

competency of academic support personnel, working as educational officers at the Northeastern group of Rajabhat Universities and 3) study the results of the pilot use of the model for developing digital performance competency of academic support personnel, working as educational officers at the Northeastern group of Rajabhat Universities. The research results found that. 1. The results of the study of the components and confirmation of the components: Digital performance competency of academic support personnel working as educational professionals at the Northeastern group of Rajabhat Universities consist of two competency groups: 1) Core competencies, which include five competencies: Accumulating professional expertise, focusing on results, providing good service, teamwork, adherence to correctness and ethics, and 2) Specific competencies according to the nature of the work performed, which also include five competencies: Proactive action, understanding others, checking the correctness of the process, flexibility, and understanding cultural differences. 2. The performance development model consists of five elements: principles, objectives, content, development process, and measurement and evaluation. 3. The results of the pilot use of the competency development model are as follows: 1) The study of the supporting documents found that the personnel who underwent development studied and understood the details of each competency resulting in a greater understanding of the role and duty of being an educational professional. 2) The results of the workshop found that the average value of the core competency increased after the workshop, with the percentage of progress at 73.91. As for the specific competency according to the nature of the work performed, the average value also increased after the workshop, with the percentage of progress at 69.29. 3) The satisfaction of the educational professional who attended the workshop was found to have the highest overall average value. 4) The results of activity training and real experience creation found that there was continuous development; the average value of the 5th self-evaluation was higher than the 1st, with an average increase of 2.09% and a progress value of 79.47%. 5) The results of the supervision, monitoring, and evaluation of the development found that there was continuous development; the average value of the 5th self-evaluation was at the highest level, higher than the 1st, with an average increase of 2.12% and a progress value of 81.58%.

Keywords : Competency, Support Personnel, Academic Educators

บทนำ

ตามนโยบายของภาครัฐได้มีการกำหนดกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) เป็นแผนการพัฒนาประเทศ ที่กำหนดกรอบและแนวทางการพัฒนาให้หน่วยงานของรัฐทุกภาคส่วนต้องทำตาม เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ประเทศไทยที่ว่า “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” หรือเป็นคติพจน์ประจำชาติว่า “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” เพื่อสนองตอบต่อผลประโยชน์แห่งชาติ โดยที่รัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 65 กำหนดให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่างๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกัน เพื่อให้เกิดพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมายดังกล่าวและ เป็นยุทธศาสตร์ชาติฉบับแรกของประเทศไทยตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ซึ่งจะต้องนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้ประเทศไทยบรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจ พอเพียง” เพื่อความสุขของคนไทยทุกคน

ในปัจจุบันองค์กรต่างๆ กำลังให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นปัจจัยหนึ่งในการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ สำหรับการพัฒนาบุคลากรนั้น เป็นหน้าที่หรือภารกิจสำคัญอันหนึ่งที่ทุกองค์กรพึงปฏิบัติ โดยเฉพาะในองค์กรที่ต้องแข่งขันกันกับผู้อื่น ทั้งในระดับประเทศและระดับโลกยิ่งต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถสูงขึ้น มีความรอบรู้มากขึ้นอยู่เสมอ เพื่อความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้าขององค์กรหรือสถาบันทางธุรกิจของตน ความสำคัญหรือประโยชน์ของการพัฒนาบุคลากร อาจจะสรุปได้ดังนี้ 1) ช่วยให้ระบบและวิธีในการปฏิบัติงานมีความสัมฤทธิ์ผลยิ่งขึ้น มีการติดต่อประสานงานดียิ่งขึ้น เนื่องจากบุคลากรมีการนำเอาความรู้มาใช้ในการแก้ปัญหา ข้อบกพร่องและปรับปรุงวิธีการทำงานของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) การพัฒนาบุคลากรช่วยให้เกิดความประหยัด ลดความสิ้นเปลืองของวัสดุหรือของเสียในกระบวนการปฏิบัติงาน 3) สามารถลดระยะเวลาในการเรียนรู้งานให้น้อยลง โดยเฉพาะในกรณีของผู้ที่เริ่มเข้าทำงานใหม่หรือเข้ารับตำแหน่งใหม่ เป็นการลดความเสียหายจากการทำงานแบบลองผิดลองถูก อันเนื่องมาจากการทำงานที่ขาดทักษะและความชำนาญเชิงเทคนิคในลักษณะของงานที่บุคลากรนั้นต้องปฏิบัติ 4) เป็นวิธีการอันหนึ่งที่จะช่วยกระตุ้นบุคลากรในระดับต่างๆ ให้ปฏิบัติงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (กุสุมา แยมเกต, 2561, 3)

การบริหารทรัพยากรบุคคล โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐานนับว่าเป็นเครื่องมือที่ผู้บริหารและนักบริหารทรัพยากรบุคคลกำลังให้ความสนใจและนิยมมากที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจากสมรรถนะจะ

เป็นเครื่องมือพื้นฐานในการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านอื่นๆ ทั้งการบริหารจัดการผู้มีความสามารถสูง การบริหารผลการปฏิบัติงานการพัฒนาความก้าวหน้าตามสายวิชาชีพ เป็นต้น การนำสมรรถนะมาประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลนั้น จะช่วยให้องค์กรได้บุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้ผล การปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร โดยเฉพาะในสภาวะการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลกดังกล่าว ทำให้องค์กรต่างๆ ต้องหันมาทบทวนพิจารณาสมรรถนะขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่รุนแรงจากภายนอกได้หากองค์กรต้องการที่จะสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันและสร้างขีดความสามารถที่จะต้านทานต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงนั้นได้ จำเป็นต้องพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรเสียก่อน ซึ่งบุคลากรในองค์กรถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะช่วยส่งเสริมผลักดันให้สมรรถนะขององค์กร เป็นสมรรถนะที่แท้จริงและสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กมลรัตน์ แสนใจงาม, 2557, 1-2)

สถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานภาครัฐและหรือหน่วยงานในกำกับของรัฐ มีภารกิจโดยรวมคือการพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ของประเทศให้มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และบุคลิกภาพที่เหมาะสม ในการเป็นคนที่สมบูรณ์และสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ในปัจจุบันการบริหารจัดการของสถาบันอุดมศึกษามีการเปลี่ยนแปลงเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมากขึ้น เพื่อให้มีอิสระในการบริหารงานทำให้มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ ทั้งเรื่องการเงินงบประมาณและการบริหารงานบุคคล มีกฎระเบียบที่กำหนดโดยสถาบันเพื่อให้การบริหารจัดการภายในสถาบันอุดมศึกษา และสิ่งสำคัญแม้จะมีนโยบายการบริหารงานที่ดีแต่ปัจจัยที่จะนำพานโยบายให้เกิดผลที่มีประสิทธิภาพคือ บุคลากร โดยบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยถือเป็นฟันเฟืองเล็กๆ ในการช่วยขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยให้ดำเนินงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัยบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

บทบาทหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นแหล่งผลิตความรู้ชั้นสูง มีหน้าที่หลักในการผลิตบัณฑิต ผลิตบุคลากรที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศชาติ อีกทั้งยังมีการสร้างงานวิจัยใหม่ๆ ที่เป็นองค์ความรู้ที่จำเป็น นวัตกรรมต่างๆ เพื่อพัฒนาประเทศชาติ รวมถึงการบริการวิชาการแก่ชุมชน ที่กล่าวมาทั้งหมด ล้วนแล้วเป็นหน้าที่หลักของมหาวิทยาลัย ในการดำเนินภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้นต้องอาศัยบุคลากรหลายๆ ฝ่าย ได้แก่ คณาจารย์ นักวิชาการและเจ้าหน้าที่ด้านอื่น ๆ อย่างไรก็ตามการพัฒนาบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา ควรให้ทุกฝ่ายได้รับการพัฒนาไปพร้อมกัน โดยเฉพาะบุคลากรการศึกษาในระดับอุดมศึกษานั้น นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ ในบรรดาทรัพยากรการบริหาร อัน

ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ได้แก่ คน เงิน วัตถุดิบ เครื่องจักร และการจัดการนั้น เป็นที่ยอมรับกัน อย่างเป็นสากลว่า คนเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าที่สุดขององค์กร จนกล่าวได้ว่าทรัพยากรบุคคล เป็นสินทรัพย์ ที่มีคุณค่าและเกียรตินิยม ทั้งนี้เพราะทรัพยากรบุคคลทำหน้าที่ “บริหาร” ทรัพยากร อื่นๆ ดังนั้น องค์กรใดที่สามารถสรรหาพัฒนาและธำรงไว้ซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและ คุณสมบัติที่เหมาะสม องค์กรนั้นย่อมมีศักยภาพที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ทรงพล โสภณ, 2546, 1)

มหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นสถาบันอุดมศึกษาเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยบุคลากร มหาวิทยาลัยรัฐ ประกอบไปด้วยสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งบุคลากรทั้งสองส่วนต้อง ทำงานส่งเสริมซึ่งกันและกัน แต่ปัจจุบันบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการส่วนหนึ่ง มีความคิดเกี่ยวกับ งานที่ตนเองปฏิบัติไม่ได้ใช้ความสามารถในวิชาชีพ เมื่อเทียบกับสายวิชาการ ทำให้บุคลากรขาด แรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาฯ ส่วนหนึ่งยังไม่เกื้อกูลและสนับสนุนการ ปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการ ซึ่งอาจจะส่งผลต่อการดำเนินการที่เป็นเลิศได้ ซึ่งบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการ นับได้ว่ามีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจาก เป็นผู้สนับสนุนและส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ จึงเป็นภาพ สะท้อนของประสิทธิผลของมหาวิทยาลัย (สาธิต เชื้ออยู่นาน, 2559, 1)

จากความสำคัญของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยมีความ สนใจเรื่อง รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งผลจากการวิจัยจะทำให้ทราบ ว่าสมรรถนะใดสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน และทำให้ สถาบันอุดมศึกษาสามารถวางแผนการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการได้อย่างดี เพื่อ เป็นรูปแบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่เป็นมาตรฐาน สามารถพัฒนาตัวบุคลากร สายสนับสนุนได้อย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาของสถาบันอุดมศึกษาในแต่ละ แห่ง เมื่อบุคลากรสายสนับสนุนได้รับการพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องแล้ว ก็ส่งผลต่อการ พัฒนาสถาบันอุดมศึกษาของไทยให้มีคุณภาพเพื่อการก้าวสู่มหาวิทยาลัยชั้นนำต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. เพื่อสร้างและพัฒนารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3. เพื่อศึกษาผลการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือครั้งนี้ เป็นการวิจัยและพัฒนา ผู้วิจัยกำหนดการดำเนินการวิจัย เป็น 3 ระยะ 8 ขั้นตอน โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในขั้นตอนการวิจัยเชิงสำรวจ ได้แก่ คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 11 มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2567 รวมจำนวนทั้งสิ้น 440 คน

กลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในขั้นตอนการวิจัยเชิงสำรวจ คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) โดยใช้ตารางของเครจซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970, 608; อ้างอิงมาจาก บุญชม ศรีสะอาด, 2556, 82) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 212 คน

กลุ่มตัวอย่างในการทดลองใช้รูปแบบ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวน 33 คน ได้มาโดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง และสมัครใจเข้าร่วม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสำรวจเอกสาร แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

การวิจัยรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาคำประกอบของสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ประกอบด้วย 2 กลุ่มสมรรถนะ ดังต่อไปนี้สมรรถนะหลัก ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ ดังนี้ การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การทำงานเป็นทีม การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ ดังนี้ การดำเนินการเชิงรุก ความเข้าใจผู้อื่น 2.3 การตรวจสอบความถูกต้องการกระบวนงาน ความยืดหยุ่นผ่อนปรน ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม

ผลการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานพบว่า ผลการศึกษาสภาพปัจจุบัน สมรรถนะหลัก มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบัน สูงกว่าสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงาน ผลการศึกษาสภาพที่พึงประสงค์ สมรรถนะหลัก มีค่าเฉลี่ย สูงกว่าสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่วนผลการศึกษาความต้องการจำเป็นของสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ด้านสมรรถนะหลัก พบว่า การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีความต้องการจำเป็นระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การทำงานเป็นทีม และน้อยที่สุดคือ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ส่วนด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า การดำเนินการเชิงรุกมีความต้องการจำเป็นระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความเข้าใจผู้อื่น การตรวจสอบความถูกต้องการกระบวนงาน ความยืดหยุ่นผ่อนปรน และน้อยที่สุดคือ ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม

2. ผลการสร้างและพัฒนารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย หลักการ วัตถุประสงค์ เนื้อหา กระบวนการพัฒนา และการวัดและประเมินผล

3. ผลการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบว่า

3.1 ผลการศึกษาเอกสารประกอบการพัฒนา พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ที่เข้ารับการพัฒนา ได้ศึกษาเรียนรู้และทำความเข้าใจ

รายละเอียดของแต่ละสมรรถนะ ทำให้เกิดความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของการเป็นนักวิชาการศึกษาเพิ่มมากขึ้นและจะตั้งใจปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดของแต่ละสมรรถนะ

3.2 ผลการอบรมเชิงปฏิบัติการ พบว่าสมรรถนะหลัก มีค่าเฉลี่ยรวมหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการ สูงกว่าก่อนการอบรมเชิงปฏิบัติการ และมีค่าร้อยละความก้าวหน้า 73.91 ส่วนสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการ สูงกว่า ก่อนการอบรมเชิงปฏิบัติการ และมีค่าร้อยละความก้าวหน้า 69.29 ความพึงพอใจของนักวิชาการศึกษาที่เข้าอบรมเชิงปฏิบัติการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

3.3 ผลการฝึกปฏิบัติกิจกรรมและสร้างประสบการณ์จริงพบว่า มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยรวมในการประเมินตนเองครั้งที่ 5 สูงกว่าครั้งที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 2.09 มีค่าความก้าวหน้า 79.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายสมรรถนะพบว่าสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีการพัฒนาการเพิ่มขึ้นมากกว่าสมรรถนะหลักโดยสมรรถนะเฉพาะงานที่ปฏิบัติ มีค่าความก้าวหน้าร้อยละ 80.37 ส่วนสมรรถนะหลัก มีค่าความก้าวหน้าร้อยละ 79.00

3.4 ผลการนิเทศ ติดตามและการประเมินผลการพัฒนา พบว่า มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยรวมในการประเมินตนเองครั้งที่ 5 อยู่ในระดับมากที่สุด สูงกว่าครั้งที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 2.12 มีค่าความก้าวหน้า 81.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายสมรรถนะพบว่าสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีการพัฒนาการเพิ่มขึ้นมากกว่าสมรรถนะหลัก โดยสมรรถนะเฉพาะงานที่ปฏิบัติ มีค่าความก้าวหน้าร้อยละ 81.99 ส่วนสมรรถนะหลัก มีค่าความก้าวหน้าร้อยละ 81.78

อภิปรายผล

การวิจัยรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีประเด็นที่สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการศึกษารายองค์ประกอบของสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา และการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนา ผลการศึกษา พบว่า

ผลการศึกษาองค์ประกอบของสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ประกอบด้วย 2 กลุ่มสมรรถนะ ดังต่อไปนี้สมรรถนะหลัก ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ ดังนี้ การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การทำงานเป็นทีม การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม สมรรถนะเฉพาะ

ตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ ดังนี้ การดำเนินการเชิงรุก ความเข้าใจผู้อื่น การตรวจสอบความถูกต้องการกระบวนงาน ความยืดหยุ่นผ่อนปรน ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม และ ผลการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานพบว่า ผลการศึกษาสภาพปัจจุบัน พบว่า สมรรถนะหลัก มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบัน สูงกว่าสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงาน ผลการศึกษาสภาพที่พึงประสงค์ สมรรถนะหลัก มีค่าเฉลี่ย สูงกว่าสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่วนผลการศึกษาความต้องการจำเป็นของสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ด้านสมรรถนะหลัก พบว่า การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีความต้องการจำเป็นระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การทำงานเป็นทีม และน้อยที่สุดคือ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ส่วนด้าน สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า การดำเนินการเชิงรุกมีความต้องการจำเป็นระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความเข้าใจผู้อื่น การตรวจสอบความถูกต้องการกระบวนงาน ความยืดหยุ่นผ่อนปรน และน้อยที่สุดคือ ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม ที่เป็นเช่นนี้สืบเนื่องมาจากนักวิชาการศึกษาที่ปฏิบัติงานในแต่ละคณะของสถาบันอุดมศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏ จะเป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เพื่อให้การบริหารจัดการบรรลุตามนโยบายของมหาวิทยาลัย เริ่มตั้งแต่การผลิตบัณฑิตตามเป้าหมาย วิสัยทัศน์และพันธกิจ และความต้องการของสถานประกอบการ งานการบริการวิชาการแก่สถาบันการศึกษาอื่น ตลอดจนหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน การบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และงานทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงกำหนดสมรรถนะในการทำงาน โดยกำหนดเป็นสมรรถนะหลัก สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ สอดคล้องกับงานวิจัยชวัลย์ พิพิศจันทร์และคณะ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ 6 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการทำงานเป็นทีม 2) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 3) ด้านการพัฒนาตนเอง 4) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 5) ด้านการบริการ 6) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของกุสุมา แยมเกตุ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า 1) การศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน พบว่า สมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีความต้องการจำเป็นมากที่สุด และสมรรถนะตามตำแหน่งมีความต้องการจำเป็นลำดับแรก ดังนี้ 1) นักวิชาการศึกษา คือ ความรู้และทักษะการให้บริการวิชาการ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานด้านงานวิชาการ 2) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ คือ

ความสามารถออกแบบระบบงาน ฐานข้อมูลตามความต้องการของหน่วยงาน 3) นักวิชาการโสตทัศนศึกษา คือ ความสามารถในการจัดหาเอกสาร คู่มือการใช้งานเบื้องต้นและเผยแพร่งานโสตทัศนศึกษา 4) นักวิชาการเงินและบัญชี ความสามารถศึกษาและวิเคราะห์การใช้จ่ายงบประมาณ 5) นักวิชาการพัสดุ ความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำเบื้องต้นเผยแพร่ 6) นักวิเคราะห์นโยบายและแผน คือ ความสามารถในการจัดทำแผน ติดตาม รายงานและความเฝ้ารู้ติดตามความรู้ใหม่ๆ เกี่ยวกับแผนพัฒนาต่างๆ 7) นักทรัพยากรบุคคล คือ ความสามารถวางแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากร 8) นักประชาสัมพันธ์ คือ การวางแผนและดำเนินการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี 9) นักวิเทศสัมพันธ์ คือความสามารถในการประสานงานดูแลอำนวยความสะดวกอาจารย์และนักศึกษาต่างชาติ 10) เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คือ การตรวจสอบความถูกต้องของอักษรและรูปแบบหนังสือราชการ 11) บรรณารักษ์ คือ ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในงานทรัพยากรสารสนเทศ 12) นิติกร คือ การดำเนินคดี การสอบสวน สืบสวน 2) รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผลการสร้างและพัฒนาารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย หลักการ วัตถุประสงค์ เนื้อหากระบวนการพัฒนา และการวัดและประเมินผล สอดคล้องกับงานวิจัยของสมาน ศรีสะอาด และคณะ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

3. ผลการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ได้ศึกษาเรียนรู้และทำความเข้าใจรายละเอียดของแต่ละสมรรถนะ ทำให้เกิดความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของการเป็นนักวิชาการศึกษาเพิ่มมากขึ้นและจะตั้งใจปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดของแต่ละสมรรถนะ ส่วนผลการอบรมเชิงปฏิบัติการ พบว่าสมรรถนะหลัก มีค่าเฉลี่ยรวมหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการ สูงกว่าก่อนการอบรมเชิงปฏิบัติการ และมีค่าร้อยละความก้าวหน้า 73.91 ส่วนสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการ สูงกว่า ก่อนการอบรมเชิงปฏิบัติการ และมีค่าร้อยละความก้าวหน้า 69.29 ความพึงพอใจของนักวิชาการศึกษาที่เข้าอบรมเชิงปฏิบัติการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และผลการฝึกปฏิบัติการกิจกรรมและสร้างประสบการณ์จริงพบว่า มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยรวมในการประเมินตนเองครั้งที่ 5 สูงกว่าครั้งที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 2.09 มีค่า

ความก้าวหน้า 79.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายสมรรถนะพบว่าสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีการพัฒนาการเพิ่มขึ้นมากกว่าสมรรถนะหลักโดยสมรรถนะเฉพาะงานที่ปฏิบัติ มีค่าความก้าวหน้าร้อยละ 80.37 ส่วนสมรรถนะหลัก มีค่าความก้าวหน้าร้อยละ 79.00 ส่วนผลการนิเทศ ติดตามและการประเมินผลการพัฒนา พบว่า มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยรวมในการประเมินตนเองครั้งที่ 5 อยู่ในระดับมากที่สุด สูงกว่าครั้งที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 2.12 มีค่าความก้าวหน้า 81.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายสมรรถนะพบว่าสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีการพัฒนาการเพิ่มขึ้นมากกว่าสมรรถนะหลัก โดยสมรรถนะเฉพาะงานที่ปฏิบัติ มีค่าความก้าวหน้าร้อยละ 81.99 ส่วนสมรรถนะหลัก มีค่าความก้าวหน้าร้อยละ 81.78 สอดคล้องกับงานวิจัยของสมาน ศรีสะอาด และคณะ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการบริการ ด้านการปฏิบัติการ ด้านการคิดวิเคราะห์ ด้านการประสานงาน ด้านการวางแผนงาน และด้านงานวิจัย ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของชัชวาลย์ พิพิศจันทร์และคณะ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับดีทุกด้าน โดยเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านคุณธรรมจริยธรรม รองลงมา ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริการ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจพร วรรณูปถัมภ์ และบุญเลี้ยง หุมทอง (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สมรรถนะของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ผลการวิจัยเป็นดังนี้ 1. ระดับสมรรถนะของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์มากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านการมุ่งเน้นการให้บริการ ด้านการทำงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ และด้านคุณธรรมและจริยธรรม โดยลำดับแรกของแต่ละด้าน ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจนและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ตามที่ต้องการ การยอมรับ อดทน เอาใจใส่ในงานในหน้าที่รับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน การสืบค้นข้อมูลเพื่อนำมาพัฒนาศักยภาพตนเองและองค์กร ความสามารถในการกล้าคิดกล้าตัดสินใจและให้คำแนะนำปรึกษาได้ ความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น การพูดอย่างสร้างสรรค์และพัฒนา งานที่รับผิดชอบสามารถกำหนดเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดได้อย่างเป็นรูปธรรม การคิดอย่างมีวิสัยทัศน์ คิดในเชิงบูรณาการ การตัดสินใจแก้ปัญหาได้อย่างมีขั้นตอน ถูกต้องและเหมาะสม และการดูแลและรักษาเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

จากผลการศึกษา สามารถสรุปเป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ (ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา) ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้ดังนี้

องค์ความรู้หลัก สมรรถนะการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มสำคัญ ได้แก่

1. สมรรถนะหลัก เป็นสมรรถนะที่จำเป็นในทุกบทบาทการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 5 สมรรถนะย่อย

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างต่อเนื่อง

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนและมุ่งมั่นสู่ผลสำเร็จ

การบริการที่ดี การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพและประสิทธิภาพ

การทำงานเป็นทีม ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม การปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส และมีคุณธรรม

2. สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ เป็นสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานเฉพาะของนักวิชาการศึกษา ประกอบด้วย 5 สมรรถนะย่อย

การดำเนินการเชิงรุก การคิดและลงมือทำอย่างมีวิสัยทัศน์และแก้ไขปัญหาล่วงหน้า

ความเข้าใจผู้อื่น การมีทักษะในการเข้าใจและตอบสนองต่อความรู้สึกรหรือความต้องการของผู้อื่น

การตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการงาน การให้ความสำคัญกับรายละเอียดและความถูกต้องในกระบวนการทำงาน

ความยืดหยุ่นผ่อนปรน การปรับตัวตามสถานการณ์และการบริหารจัดการปัญหาอย่างเหมาะสม

ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม การเคารพและยอมรับความหลากหลายทางวัฒนธรรมในที่ทำงาน

สมรรถนะในยุคดิจิทัลสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำเป็นต้องครอบคลุมทั้ง ความเชี่ยวชาญในงาน ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และการปรับตัวตามลักษณะเฉพาะของงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- กมลรัตน์ แสนใจงาม. (2557). รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ (ร.ป.ม.). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- กุสุมา แยมเกตุ. (2561). รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานของบุคลากร
สายสนับสนุนวิชาการ ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. ดุษฎีนิพนธ์ (ก.ศ.ด.). กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชัชวาล พิพิศจันทร์ และคณะ. (2561). การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย
ราชภัฏมหาสารคาม. รายงานการวิจัย. มหาสารคาม :มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ทรงพล โสภณ (2546). การพัฒนาแผนกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรบุคคลในสถาบันราชภัฏ.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต (อุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- เบญจพร วรรณูปถัมภ์ และบุญเลี้ยง ทุมทอง. (2555). สมรรถนะของบุคลากรในมหาวิทยาลัย
ราชภัฏบุรีรัมย์. รายงานการวิจัย. บุรีรัมย์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). งานวิจัยเบื้องต้น พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- สมาน ศรีสะอาด และคณะ. (2559). รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย
ราชภัฏมหาสารคาม.รายงานการวิจัย. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สาธิต เชื้ออยู่นาน (2558). พฤติกรรมการทำงานเพื่อผลการปฏิบัติงานสูงป๊อจัยเชิงสาเหตุภายใต้
แนวคิดเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ วารสารวิทยาลัย
บัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 (ก.ค.- ธ.ค. 2558)