

ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะประจำตำแหน่งกับผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของ
พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
The Relationship between Job Competency and Work Achievement of Academic
Supporting Staffs of Nakhon Ratchasima Rajabhat University

ศุทธิณี รัตนเนนย์* จินดารัตน์ ปีมณี² และกาญจนา หินหาวี³

Sutthinee Rattananen* Jindarat Peemane² and Kanjana Hinthaw³

Received: March 27, 2018, Revised: June 22, 2018, Accepted : June 25, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะประจำตำแหน่งกับผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำนวน 218 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะประจำตำแหน่ง ด้านการดำเนินงานเชิงรุก ด้านการยืดหยุ่นผ่อนปรน และด้านศิลปะการสื่อสารจูงใจ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์ในการทำงานโดยรวม ดังนั้นพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน จึงควรให้ความสำคัญกับการมีสมรรถนะประจำตำแหน่งซึ่งเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ และส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลในการทำงาน

คำสำคัญ : สมรรถนะประจำตำแหน่ง ผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน

* นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

* Master Student, Master of Management, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² Assistant Professor, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

³ อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

³ Lecturer, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Abstract

This research aimed to test the relationship between job competency and work achievement of academic supporting staffs of Nakhon Ratchasima Rajabhat University. The questionnaire was used for collecting data from 218 academic supporting staffs of Nakhon Ratchasima Rajabhat University. The data were analyzed by multiple correlation analysis and multiple regression analysis. The results showed that job competency in the aspect of proactiveness, flexibility, and communication and influencing had positive relationships with and effect on work achievement. In this way the academic supporting staff may have to focus on job competency to create knowledge, skills, ability, and behavioral characteristics fitting with positions and these could support their operating of each position effectively and efficiently.

Keywords: Job Competency, Work Achievement, Academic Supporting Staff

1. บทนำ

ในยุคที่ธุรกิจมีการแข่งขันอย่างรุนแรง ส่งผลให้องค์กรต่างๆ ต้องสรรหากลยุทธ์มาสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้องค์กร เพื่อสร้างจุดแข็งและจำกัดจุดอ่อนให้เหลือน้อยที่สุดให้สามารถปรับตัวให้ทันต่อสภาพการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา พร้อมทั้งหลีกเลี่ยงภัยคุกคามที่เกิดขึ้น ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ในการดำเนินงานและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (ประไพพิทย์ ลือพงษ์, 2555 : 103) ซึ่งทรัพยากรที่สำคัญในการนำพาองค์กรให้บรรลุพันธกิจและเป้าหมาย คือ ทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญและมีบทบาทต่อการนำพาองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ สมองเป้าหมายและพันธกิจ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบุคคลที่ทรงคุณค่า ทั้งในแง่ของความรู้ ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (มหาวิทยาลัยมหิดล, 2554 : เว็บไซต์) ซึ่งเครื่องมือที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร คือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นระบบการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ยึดองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ เน้นผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน ยึดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร และทั้งผู้บริหารและบุคลากรร่วมกันในการกำหนดเป้าหมายของงาน ซึ่งนับเป็นเครื่องมือที่สำคัญขององค์กร เพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้งระบบ (มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2554 : 1) ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามระบบการบริหารการปฏิบัติราชการ คือ เป็นการประเมินตัวชี้วัดผลงานและค่าเป้าหมาย รวมถึงพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ ซึ่งอ้างอิงจากสมรรถนะ โดยการประเมินผลการปฏิบัติราชการ จะพิจารณาองค์ประกอบหลักของการประเมิน 2 ส่วน ได้แก่ คะแนนการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน และคะแนนการประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ (Competency) ซึ่งประกอบด้วย สมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำตำแหน่ง (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552 : 7)

สมรรถนะประจำตำแหน่ง (Job Competency) เป็นสมรรถนะที่บุคคลต้องมีเพิ่มจากสมรรถนะหลัก ซึ่งเป็นสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะสายงานที่ปฏิบัติ และเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเฉพาะสำหรับสายงานหรือตำแหน่ง เพื่อสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ และส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติงานตามภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554) และเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้นักวิชาการสามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้บรรลุตามความต้องการขององค์กร เช่น ฝ่ายกฎหมายต้องมีสมรรถนะด้าน

ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย และมีสมรรถนะทักษะในการตีความกฎหมาย ฝ่ายบัญชีต้องมีสมรรถนะด้านความรู้ของการบัญชีและมีทักษะด้านการทำบัญชี ฝ่ายการวางแผนต้องมีสมรรถนะด้านการคิดเชิงวิเคราะห์ และมีทักษะในการจัดทำแผน เป็นต้น (ศุภชัย ยาวะประภาษา, 2548 : 49) นอกจากนี้สมรรถนะประจำตำแหน่งยังเป็นองค์ประกอบที่ใช้ในการพิจารณาผลการปฏิบัติงานในแต่ละรอบการประเมินเพื่อพิจารณาการเลื่อนเงินเดือน ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น ด้านการดำเนินงานเชิงรุก ด้านการยืดหยุ่นผ่อนปรน และด้านศิลปะการสื่อสารเชิงใจ โดยพิจารณาร่วมกับสมรรถนะหลักและผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 2557 : 1)

ผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน (Work Achievement) เป็นระดับความสำเร็จที่ได้จากการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ และเป็นองค์ประกอบที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานตามรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน โดยองค์ประกอบของผลสัมฤทธิ์ในการทำงานประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณผลงาน ด้านคุณภาพผลงาน ด้านความรวดเร็ว และด้านความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 2558 : 2) ซึ่งการประเมินผลสัมฤทธิ์ในการทำงานนั้น เป็นการพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานจริงในรอบการประเมินว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในด้านของปริมาณและคุณภาพของผลงาน โดยการประเมินผลสัมฤทธิ์ในการทำงานต้องเริ่มจากการกำหนดตัวชี้วัดผลงาน และกำหนดค่าเป้าหมาย เพื่อใช้เป็นเกณฑ์บอกถึงผลการปฏิบัติราชการของผู้ปฏิบัติงาน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552 : 11) โดยตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ในการทำงานเป็นตัวประกอบที่มีค่าแสดงถึงลักษณะหรือปริมาณของระบบการดำเนินงาน ส่วนใดส่วนหนึ่งในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งเป็นสารสนเทศที่บ่งบอกสภาวะหรือสภาพการณ์ในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง เพื่อให้เกิดคุณค่าสะท้อนให้เห็นสภาพที่ต้องการ ซึ่งใช้ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน โดยพิจารณาจากตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่ได้ตกลงและเห็นชอบร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา ซึ่งอ้างอิงความสำเร็จของงานตามตัวชี้วัด หรือหลักฐานที่บ่งชี้ผลผลิตและผลลัพธ์ของงานอย่างเป็นรูปธรรม (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2551 : 11)

พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน เป็นผู้ที่ได้รับการจ้างตามสัญญาจ้างให้ปฏิบัติงาน โดยได้รับการจ้างจากงบประมาณแผ่นดินหรือเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนสถาบันให้บรรลุตามเป้าหมาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจของมหาวิทยาลัย บุคลากรสายสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพจะช่วยประสานการบริหารงานของผู้บริหาร วิเคราะห์ และนำเสนองาน ตลอดจนสนับสนุนวิชาการและงานต่างๆ เพื่อให้มหาวิทยาลัยไปสู่ความเป็นเลิศ ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของบทบาทหน้าที่ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน โดยได้จัดทำประกาศสมรรถนะประจำตำแหน่งและระดับที่คาดหวังเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ให้พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน ได้พัฒนาตนเองให้มีสมรรถนะประจำตำแหน่งในระดับที่มหาวิทยาลัยกำหนด (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 2558 : 1) ซึ่งเป็นความรู้ ทักษะ คุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ และส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอาริษา โคตรเครื่อง (อาริษา โคตรเครื่อง, 2557 : 113) พบว่า สมรรถนะประจำสายงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้น หากองค์กรต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร จึงจำเป็นที่จะต้องตระหนักถึงการมีสมรรถนะประจำตำแหน่งที่พึงมีของผู้ปฏิบัติงาน

จากเหตุผลที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะประจำตำแหน่งกับผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าสมรรถนะประจำตำแหน่งมีความสัมพันธ์และผลกระทบบกับผลสัมฤทธิ์ในการทำงานหรือไม่

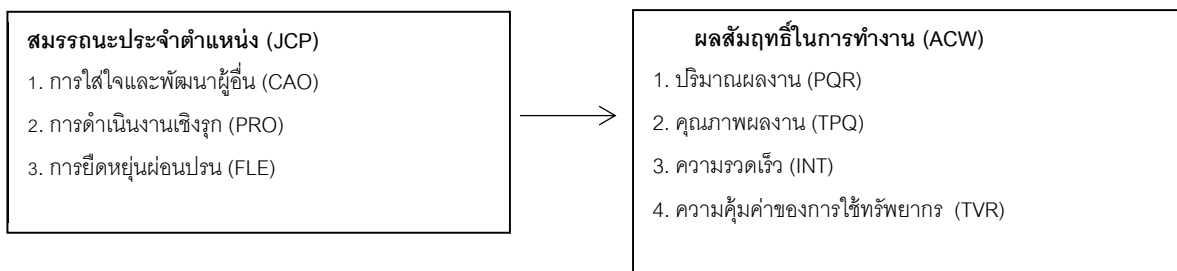
อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ ความความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นกรอบมาตรฐานในการวัดทักษะ ความรู้ ความสามารถ วิเคราะห์หาจุดอ่อน และวางแผนการพัฒนาสมรรถนะของตนได้อย่างชัดเจน และเป็นข้อเสนอแนะสำหรับการกำหนดแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อจะเป็นข้อมูลในการพัฒนาการกำหนดสมรรถนะประจำตำแหน่งของบุคลากรในหน่วยงาน องค์กรให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการทำงานอย่างสูงสุด

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ สมรรถนะประจำตำแหน่งได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระและมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของสมรรถนะประจำตำแหน่งและผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน



2.1 สมรรถนะประจำตำแหน่ง (Job Competency)

สมรรถนะประจำตำแหน่ง หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ผู้ปฏิบัติงานพึงมีในแต่ละตำแหน่ง นอกเหนือจากสมรรถนะหลักที่หน่วยงานกำหนด โดยพิจารณาสมรรถนะหรือความสามารถที่จำเป็นและสอดคล้องตามภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ที่มีสมรรถนะในตำแหน่งงานนั้นๆ ปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างโดดเด่น (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553 : 3) ประกอบด้วย

2.1.1 ด้านการใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น (Caring and Developing Others) หมายถึง ความตั้งใจที่จะส่งเสริมปรับปรุงและพัฒนาให้ผู้อื่นมีศักยภาพ ทั้งทางปัญญา ร่างกาย จิตใจ และทัศนคติที่ดีเกินกว่าขอบเขตของการปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนด

2.1.2 ด้านการดำเนินงานเชิงรุก (Proactiveness) หมายถึง การวางแผนทำงานล่วงหน้าก่อนเสมอ ตลอดจนการคิดริเริ่มนำระบบงานและวิธีการทำงานใหม่ๆ มาใช้ในหน่วยงาน รวมทั้งการกระตุ้น จูงใจ และผลักดันให้บุคลากรในหน่วยงานวางแผน และปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการทำงานใหม่ๆ ที่แตกต่างจากเดิม เพื่อเป้าหมายการทำงานที่ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้น รู้จักการวางแผนการทำงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.3 ด้านการยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility) หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย การยอมรับความเห็นที่แตกต่าง และปรับเปลี่ยนวิธีการเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป

2.1.4 ด้านศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication and Influencing) หมายถึง ความสามารถที่จะสื่อความด้วยการเขียน พูดโดยใช้สื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจ ยอมรับ และสนับสนุนความคิดของตน

2.2 ผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน (Work Achievement)

ผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน หมายถึง การทำงานได้สำเร็จหรือบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยเปรียบเทียบจากตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน ตามกรอบ ระยะเวลาที่กำหนด ประกอบด้วย (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 2558 : 2)

2.2.1 ด้านปริมาณผลงาน (Productive Quantity Resource) หมายถึง จำนวนผลงานที่ได้สำเร็จ เปรียบเทียบกับปริมาณที่กำหนดหรือปริมาณงานที่ควรจะได้ในเวลาที่ควรจะเป็น

2.2.2 ด้านคุณภาพผลงาน (Productive Quality Resource) หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน ประณีต เรียบร้อย และตรงตามมาตรฐานหรือข้อกำหนดของงาน

2.2.3 ด้านความรวดเร็ว (In Time) หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานจริงเปรียบเทียบกับระยะเวลาที่กำหนดไว้ร่วมกันของผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา

2.2.4 ด้านความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร (Value of Resource) หมายถึง การประหยัดในการใช้วัสดุ อุปกรณ์ ต้นทุน หรือค่าใช้จ่ายในการทำงาน การระวังรักษาเครื่องมือเครื่องใช้

สมรรถนะประจำตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอารีสา โคตรเรือง (2557 : 113) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะประจำสายงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า สมรรถนะประจำสายงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เนื่องจากนักวิชาการศึกษาจะต้องปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับสายการศึกษา มีหน้าที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษา ส่งเสริมการจัดการศึกษา การวิเคราะห์ วิจัย ตรวจสอบ และติดตามประเมินผลการจัดการเรียนการสอน ซึ่งจากลักษณะงานและภาระหน้าที่แสดงให้เห็นว่าทักษะด้านการคิดวิเคราะห์ ความเข้าใจในองค์กร การดำเนินงานในเชิงรุก ความถูกต้องของงาน เป็นสิ่งสำคัญเพราะสมรรถนะประจำสายงานเหล่านี้ล้วนส่งผลให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งสิทธิชัย ศรีเจริญประมง และคณะ (2560 : 25) ให้ความหมาย สมรรถนะประจำตำแหน่ง หมายถึง สิ่งสำคัญที่จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น จึงต้องมีการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านสมรรถนะประจำตำแหน่ง โดยการพัฒนาอย่างค่อยเป็นค่อยไป เพื่อให้พนักงานทุกคนมีทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น และลึกซึ้งในหน้าที่ของตนเอง มีความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดงานที่รับผิดชอบ

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าสมรรถนะประจำตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน จึงตั้งเป็นสมมุติฐาน ได้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 : สมรรถนะประจำตำแหน่ง ด้านการใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น มีความสัมพันธ์และผลกระทบบกับผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน

สมมุติฐานที่ 2 : สมรรถนะประจำตำแหน่ง ด้านการดำเนินงานเชิงรุก มีความสัมพันธ์และผลกระทบบกับผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน

สมมุติฐานที่ 3 : สมรรถนะประจำตำแหน่ง ด้านการยืดหยุ่นผ่อนปรน มีความสัมพันธ์และผลกระทบบกับผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน

สมมุติฐานที่ 4 : สมรรถนะประจำตำแหน่ง ด้านศิลปะการสื่อสารจูงใจ มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำนวน 414 คน (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 2560 : เว็บไซต์) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำนวน 250 คน โดยการเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2553 : 43) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 201 คน และเพื่อให้ได้จำนวนแบบสอบถามในการตอบกลับตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) แบ่งตามหน่วยงานและทำการสุ่มโดยใช้คอมพิวเตอร์ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างตามหน่วยงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 22 วัน ซึ่งได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาทั้งสิ้น จำนวน 218 ฉบับ และทำการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับคืน พบว่า เป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์ จำนวน 218 ฉบับ และมีอัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 87.20 ของจำนวนแบบสอบถามที่แจกไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งหมายความว่าขนาดตัวอย่างที่ได้มีความเหมาะสมและเพียงพอที่จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.2 การวัดตัวแปร

สมรรถนะประจำตำแหน่งเป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมการให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาผู้อื่นทั้งด้านร่างกาย ปัญญา และจิตใจ 2) ด้านการดำเนินงานเชิงรุก จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมการวางแผนในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ 3) ด้านการยืดหยุ่นผ่อนปรน จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมการปรับตัว ปรับกระบวนการทำงานให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม และ 4) ด้านศิลปะการสื่อสารจูงใจ จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมการนำเสนอข้อมูลต่างๆ ให้กับผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา ให้คล้อยตามและสนับสนุนความคิดเห็นตนเอง

ผลสัมฤทธิ์ในการทำงานเป็นตัวแปรตาม ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านปริมาณผลงาน จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมการปฏิบัติได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และปฏิบัติงานได้สำเร็จเกินกว่าที่ได้ตกลงกับผู้บังคับบัญชา 2) ด้านคุณภาพผลงาน จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมการปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามเกณฑ์ และมีประสิทธิภาพ รวมถึงผลงานมีความสร้างสรรค์ สามารถนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 3) ด้านความรวดเร็ว จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมการปฏิบัติงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงการวางแผนในการปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด และ 4) ความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมการใช้วัสดุ คุรุภัณฑ์ รวมถึงงบประมาณ อย่างประหยัดและคุ้มค่า รวมถึงการเก็บรักษา

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยมีการทดสอบความเที่ยงตรง โดยผ่านการพิจารณาเนื้อหาข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item total Correlation ซึ่งสมรรถนะประจำตำแหน่ง ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.722 - 0.879 และผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.725 - 0.913 ซึ่งสอดคล้องกับ สมบัติ ท้ายเรือคำ (2552 : 90) ได้เสนอว่าเกณฑ์การพิจารณาค่าอำนาจ

จำแนกของแบบสอบถามมีค่า 0.4 ขึ้นไป ถือว่ามีคุณภาพในระดับดีมาก แสดงว่าแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพสามารถนำมาใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยได้ และการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability test) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งสมรรถนะประจำตำแหน่ง มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.801 - 0.874 และผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.828 - 0.913 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978 : 245) ได้เสนอว่าเกณฑ์การพิจารณาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มีค่า 0.70 ขึ้นไป ถือว่ามีคุณภาพ แสดงว่า แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพสามารถนำมาใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยได้

3.4 สถิติที่ใช้การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของสมรรถนะประจำตำแหน่งกับผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ซึ่งเขียนสมการได้ดังนี้

$$ACW = \beta_0 + \beta_1 CAO + \beta_2 PRO + \beta_3 FLE + \beta_4 COL + \epsilon$$

- เมื่อ ACW แทน ผลสัมฤทธิ์ในการทำงานโดยรวม
- CAO แทน สมรรถนะประจำตำแหน่ง ด้านการใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น
- PRO แทน สมรรถนะประจำตำแหน่ง ด้านการดำเนินงานเชิงรุก
- FLE แทน สมรรถนะประจำตำแหน่ง ด้านการยืดหยุ่นผ่อนปรน
- COL แทน สมรรถนะประจำตำแหน่ง ด้านศิลปะการสื่อสารจูงใจ

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

จากผลการวิจัยดังแสดงตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจทำให้เกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ สมรรถนะประจำตำแหน่ง มีค่าตั้งแต่ 1.766 - 2.206 ซึ่งมีความน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006 : 585)

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของสมรรถนะประจำตำแหน่งในแต่ละด้านกับผลสัมฤทธิ์ในการทำงานโดยรวมของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตัวแปร	ACW	CAO	PRO	FLE	COL	VIFs
\bar{x}	4.089	3.977	4.022	4.011	3.752	
S.D.	0.443	0.533	0.495	0.473	0.592	
ACW	-	0.508*	0.713*	0.644*	0.617*	
CAO		-	0.606*	0.521*	0.567*	1.766
PRO			-	0.641*	0.625*	2.206
FLE				-	0.622*	1.994
COL					-	2.022

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของสมรรถนะประจำตำแหน่งกับผลสัมฤทธิ์ในการทำงานโดยรวมของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สมรรถนะประจำตำแหน่ง	ผลสัมฤทธิ์ในการทำงานโดยรวม (ACW)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์	ความคลาดเคลื่อน		
	การถดถอย	มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.054	0.186	5.677	0.000*
ด้านการใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น (CAO)	0.010	0.049	0.213	0.831
ด้านการดำเนินงานเชิงรุก (PRO)	0.385	0.058	6.586	0.000*
ด้านการยืดหยุ่นผ่อนปรน (FLE)	0.228	0.058	3.926	0.000*
ด้านศิลปะการสื่อสารจูงใจ (COL)	0.142	0.047	3.027	0.003*

F = 75.799 p = 0.000 Adj R² = 0.580

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า 1) สมรรถนะประจำตำแหน่ง ด้านการดำเนินงานเชิงรุก มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์ในการทำงานโดยรวม เนื่องจากพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน จะมีการพัฒนาการปฏิบัติงานของตนเอง โดยมีการวางแผนในการทำงาน และเพื่อลดขั้นตอน กระบวนการต่างๆ ให้งานสำเร็จในระยะเวลาที่รวดเร็วขึ้น แต่ผลการดำเนินงานยังคงบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของไพบูลย์ ปัญญายุทธการ (2561 : เว็บไซต์) กล่าวว่า การทำงานตามบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบเพียงอย่างเดียวนั้น ไม่เพียงพอต่อการแข่งขันในปัจจุบัน พนักงานจะต้องทำงานอย่างมีการเตรียมการที่ดี เพื่อรองรับเหตุการณ์ต่างๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต หรือป้องกันปัญหาที่เคยเกิดในอดีต เพื่อหวังผลความเป็นเลิศในงานของตน โดยไม่จำเป็นต้องให้ผู้อื่นบอกในสิ่งที่ควรทำ หรือไม่ต้องรอนกระทั่งเกิดความเสียหาย ซึ่งการทำงานแบบเชิงรุกนั้น มีผลต่อประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรอย่างมาก เพราะจะช่วยลดปัญหาในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน 2) สมรรถนะประจำตำแหน่ง ด้านการยืดหยุ่นผ่อนปรน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์ในการทำงานโดยรวม เนื่องจากการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน เป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการอาจารย์ นักศึกษา ผู้มารับบริการด้านต่างๆ และสนับสนุนการดำเนินงานต่างๆ ตามนโยบายของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ดังนั้น พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุนจะต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ เพื่อนร่วมงานและผู้เกี่ยวข้องต่างๆ พร้อมทั้งปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานให้เข้ากับเหตุการณ์ กลุ่มคนต่างเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (2552 : เว็บไซต์) กล่าวไว้ว่า ถึงแม้ว่าการทำงานต่างๆ จะต้องมีกฎเกณฑ์ที่จะต้องปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นเวลา สถานที่ เงินทอง เป็นต้น แต่บางครั้งความเข้มงวดเกินไปอาจทำให้เพื่อนร่วมงานไม่พอใจ ด้วยเหตุนี้ การคิดแก้ปัญหาด้วยความยืดหยุ่นผ่อนปรนเป็นอีกแนวทางที่ช่วยแก้ไขปัญหาก็ให้การทำงานสำเร็จได้ หากไม่ทำให้องค์กรเสียหาย 3) สมรรถนะประจำตำแหน่ง ด้านศิลปะการสื่อสารจูงใจ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์ในการทำงานโดยรวม เนื่องจากการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ต่างๆ ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน ให้ประสบผลสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายนั้น จะต้องได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และผู้บังคับบัญชา จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีกระบวนการวิธีการจูงใจให้ เพื่อนร่วมงานและผู้เกี่ยวข้อง

ต่างๆ ให้การสนับสนุนทั้งในด้านความคิดเห็นประเด็นต่างๆที่ต้องการให้ได้รับการสนับสนุน เพื่อส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพินิจศักดิ์ สุวรรณรังค์ (2556 : เว็บไซต์) กล่าวไว้ว่า ศิลปะการสื่อสารจึงใจเป็นสมรรถนะเฉพาะที่จำเป็นของข้าราชการ เพื่อให้การติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข่าวสารและการสื่อความคิดหรือทัศนคติ ความรู้สึกซึ่งกันและกันรวมทั้งการสร้าง ความเข้าใจต่อกัน จึงจำเป็นต้องอาศัยศาสตร์และศิลป์ในการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน เมื่อข้าราชการทุกคนมีทักษะในด้านศิลปะการสื่อสารจึง ข้าราชการจะสามารถเป็นผู้นำที่ประสบความสำเร็จ ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรและเพิ่มสมรรถนะของส่วนราชการและประเทศชาติโดยส่วนรวม 4) สมรรถนะประจำตำแหน่ง ด้านการใส่ใจ และพัฒนาผู้อื่น พบว่า ไม่มีผลกระทบเชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์ในการทำงานโดยรวม ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน ส่วนใหญ่ไม่ได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งบริหารงาน แต่เป็นผู้มีตำแหน่งระดับปฏิบัติงาน และปฏิบัติการ ซึ่งตามมาตราฐานการกำหนดตำแหน่ง จะมีหน้าที่ความรับผิดชอบการปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้น ปฏิบัติงานภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสมรรถนะด้านการใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น จะเป็นสมรรถนะที่ผู้บริหาร หัวหน้างาน ควรจะมีเพื่อที่จะส่งเสริมพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา (2558 : 1) ที่กำหนดระดับสมรรถนะประจำตำแหน่งว่า ผู้บริหารที่ดำรงตำแหน่งระดับผู้อำนวยการกองขึ้นไป จะต้องมีส่วนสมรรถนะประจำตำแหน่งที่ระดับ 3 ซึ่งต้องส่งเสริม สนับสนุน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้ผู้อื่นมีความมั่นใจว่าสามารถพัฒนาศักยภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

- 5.1.1 ควรศึกษาผลกระทบของสมรรถนะประจำตำแหน่งที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น ผู้บริหาร หัวหน้าสำนักงาน ข้าราชการ ลูกจ้างชั่วคราว
- 5.1.2 ควรศึกษาสภาพปัญหาและปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะประจำสายงาน เช่น กฎ ระเบียบต่างๆ แรงจูงใจ เป็นต้น
- 5.1.3 ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่ไม่ใช่ผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน เช่น ผลการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการพัฒนาบุคลากรต่อไป

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

- 5.2.1 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องการส่งเสริมสมรรถนะประจำตำแหน่ง ด้านดำเนินงานเชิงรุก ด้านความยืดหยุ่นผ่อนปรน ด้านศิลปะการสื่อสารใจ และโดยเฉพาะด้านการใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น ควรมีการส่งเสริมสนับสนุนการทำงานเป็นทีม เพื่อการดำเนินงานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ
- 5.2.2 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการพัฒนาสมรรถนะประจำตำแหน่ง เพื่อสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรในองค์กร เพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

6. สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะประจำตำแหน่งกับผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน

ในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำนวน 218 คน และใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะประจำตำแหน่ง ด้านการดำเนินงานเชิงรุก ด้านการยืดหยุ่นผ่อนปรน ด้านศิลปะการสื่อสารจูงใจ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์ในการทำงานโดยรวม ดังนั้น พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาจึงควรให้ความสำคัญกับการมีสมรรถนะประจำตำแหน่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ และส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลในการทำงาน

เอกสารอ้างอิง

- กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2560). *ข้อมูลบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา*. ค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2560, จาก http://vpress.nrru.ac.th/personnel/index.php?option=com_content&view=article&id=85.
- ชัชวาล อรวรงค์ศุภทัต. (2552). *26 F ของการทำงานให้มีประสิทธิภาพ + ประสิทธิภาพสูงสุด*. ค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2561, จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1446.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประไพทิพย์ ลือพงษ์. (2555). การพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีสมรรถนะความสามารถในการแข่งขัน. *วารสารนักบริหาร*, 32(4), 103-108.
- พินิจศักดิ์ สุวรรณรังค์. (2556). *ศิลปะการสื่อสารจูงใจขั้นสูง*. ค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2561, จาก <http://www.moe.go.th/moe/th/news/detail.php?NewsID=32054&Key=news2>.
- ไพบูลย์ ปัญญายุทธการ. (2561). *การทำงานเชิงรุก หรือ Proactive Behavior*. ค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2561, จาก <http://www.knowledgetraining.com/index.php?tpid=0088>.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2554). *คู่มือระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน.มหาวิทยาลัยมหิดล*. ค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2560, จาก <http://www.op.mahidol.ac.th/orpr/newhrsite/PerformanceAgreement/Document/Center/6.pdf>.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2557). *ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เรื่อง กำหนดสมรรถนะประจำตำแหน่งและระดับที่คาดหวังสำหรับพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประเภทวิชาซีพีเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ*. ลงวันที่ 7 ตุลาคม 2557.
- _____. (2558ก). *ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา*. ลงวันที่ 2 เมษายน 2558.
- _____. (2558ข). *ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เรื่อง กำหนดสมรรถนะประจำตำแหน่งและระดับที่คาดหวังสำหรับพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประเภทผู้บริหาร*. ลงวันที่ 2 เมษายน 2558.
- _____. (2560). *ข้อมูลบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา*. ค้นเมื่อ 12 สิงหาคม 2560, จาก http://vpress.nrru.ac.th/personnel/index.php?option=com_content&view=article&id=85.

- มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2554). *คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*. ฉบับปรับปรุง 14 กรกฎาคม 2554. มหาสารคาม : กองบริหารงานบุคคล.
- ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2548). *การบริหารงานบุคคลภาครัฐไทย : กระแสใหม่และสิ่งท้าทาย*. กรุงเทพฯ : จุดทอง.
- สมบัติ ท้ายเรือคำ. (2552). *ระเบียบวิธีการวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 3. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2554). ที่ ศธ.0509(2)/ว2. *หนังสือราชการเรื่อง แนวทางการกำหนดสมรรถนะ ความรู้ความสามารถและทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา*. ลงวันที่ 24 มกราคม 2554.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2551). *คู่มือ สมรรถนะข้าราชการพลเรือนไทย*. กรุงเทพฯ : พี.เอ.ลีฟวิ่ง.
- _____. (2552). *คู่มือ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ: ภาพรวมระบบบริหารผลงานและระบบผลการปฏิบัติราชการ*. กรุงเทพฯ : พี.เอ.ลีฟวิ่ง.
- _____. (2553). *คู่มือ การกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน : คู่มือสมรรถนะเฉพาะลักษณะงานที่ปฏิบัติ*. นนทบุรี : ประชุมช่าง.
- สิทธิชัย ศรีเจริญประมง, นกมล แสงแข, ฤดีวรรณ ยิ่งยง และภานิตา โพธิ์แก้ว. (2560). การศึกษาสภาวะการณ์ปัจจุบันทุนมนุษย์ด้านสมรรถนะของพนักงานในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรี เพื่อรองรับมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม*. 5(2), 17-28.
- อาริษา โคตรเครื่อง. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะประจำสายงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Black, K. (2006). *Business statistics for contemporary decision making*. 4th ed. USA : John Wiley & Son.
- Nunnally, J.C. (1978). *Psychometric Theory*. New York : McGraw-Hill.