

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังและระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร และเพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้สมรรถนะหลักเป็นฐานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งเมื่อรวบรวมข้อมูลแล้วได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังที่จะนำเสนอต่อไปนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาค้นคว้ากำหนดใช้สัญลักษณ์ต่างๆ แทนความหมาย ดังนี้

n	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
I	แทน	ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักที่คาดหวัง (Importance)
D	แทน	ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริง (Degree of success)

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาค้นคว้าแบ่งการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังและระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้สมรรถนะหลักเป็นฐานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 3 แสดงจำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	53	19.10
หญิง	224	80.90
รวม	277	100.00
ตำแหน่ง		
ข้าราชการ	9	3.20
พนักงานมหาวิทยาลัย	105	37.90
พนักงานราชการ	32	11.60
ลูกจ้างชั่วคราว	131	47.30
รวม	277	100.00
วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	2.90
ปริญญาตรี	197	71.10
ปริญญาโท	67	24.20
ปริญญาโทขึ้นไป	5	1.80
รวม	277	100.00
ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน		
ต่ำกว่า 5 ปี	149	53.80
5 - 10 ปี	103	37.20
11 ปีขึ้นไป	25	9.00
รวม	277	100.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>277</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 3 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 19.10 เพศหญิง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 80.90 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 47.30 รองลงมาเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 37.90 พนักงานราชการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 11.60 และข้าราชการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 197 คน

คิดเป็นร้อยละ 71.10 รองลงมาเป็นผู้มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 และปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 รองลงมา มีประสบการณ์ทำงาน 5 – 10 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 มีประสบการณ์ทำงาน 11 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังและระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร**

**ตาราง 4 แสดงระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังและระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยภาพรวมทั้ง 8 ด้าน**

สมรรถนะหลัก	ระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวัง			ระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	1. ความตระหนักในผู้รับบริการและการแข่งขัน	4.37	.58	มาก	3.48	.58
2. การวิจัยและพัฒนาอย่างสร้างสรรค์	4.07	.68	มาก	3.10	.62	ปานกลาง
3. การสร้างเครือข่ายและภาคี	4.34	.61	มาก	3.58	.52	มาก
4. การใส่ใจในผลลัพธ์	4.46	.56	มาก	3.67	.63	มาก
5. การมุ่งเน้นคุณภาพ	4.46	.58	มาก	3.64	.61	มาก
6. การเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	4.41	.63	มาก	3.58	.64	มาก
7. จิตสำนึกและความผูกพันต่อองค์กร	4.40	.61	มาก	3.72	.64	มาก
8. จิตสำนึกธรรมาภิบาล	4.54	.56	มากที่สุด	3.90	.71	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.38</b>	<b>0.60</b>	<b>มาก</b>	<b>3.58</b>	<b>0.62</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ โดยภาพรวมทั้ง 8 ด้าน พบว่า

ระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.38$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังอยู่ในเกณฑ์ระดับมากถึงมากที่สุด โดยระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังสูงสุดคือ ข้อที่ 8 ด้านจิตสำนึกธรรมาภิบาล ( $\bar{X} = 4.54$ ) ลำดับรองลงมาคือ ข้อที่ 4 ด้านการใส่ใจในผลลัพธ์ และ ข้อที่ 5 ด้านการมุ่งเน้นคุณภาพ ( $\bar{X} = 4.46$ ) ส่วนระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 2 ด้านการวิจัยและพัฒนาอย่างสร้างสรรค์ ( $\bar{X} = 4.07$ )

ระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลางถึงมาก โดยระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงสูงสุดคือ ข้อที่ 8 ด้านจิตสำนึกธรรมาภิบาล ( $\bar{X} = 3.90$ ) ลำดับรองลงมาคือ ข้อที่ 7 ด้านจิตสำนึกและความผูกพันต่อองค์กร ( $\bar{X} = 3.72$ ) ส่วนระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 2 ด้านการวิจัยและพัฒนาอย่างสร้างสรรค์ ( $\bar{X} = 3.10$ )

ตาราง 5 แสดงระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังและระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงด้านความตระหนักในผู้รับบริการและการแข่งขันของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนครสวรรค์

ความตระหนักในผู้รับบริการและการแข่งขัน	ระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวัง			ระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน แก่ผู้รับบริการ (นิสิต อาจารย์ บุคคลภายในและภายนอก)	4.41	.65	มาก (2)	3.49	.72	ปานกลาง
2. การประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการ (นิสิต อาจารย์ บุคคลภายในและภายนอก) ได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว	4.43	.65	มาก (1)	3.56	.70	มาก (2)
3. การดูแลให้ผู้รับบริการ (นิสิต อาจารย์ บุคคลภายในและภายนอก) ได้รับความพึงพอใจ	4.40	.64	มาก	3.60	.67	มาก (1)

ตาราง 5 (ต่อ)

ความตระหนักในผู้รับบริการและการแข่งขัน	ระดับสมรรถนะหลัก ที่คาดหวัง			ระดับสมรรถนะหลัก ที่ปฏิบัติได้จริง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	4. การนำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการ (นิสิต อาจารย์ บุคคลภายในและภายนอก) จะ ได้รับประโยชน์สูงสุด	4.29	.67	มาก	3.36	.72
5. การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเพื่อ ตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริง ของผู้รับบริการ (นิสิต อาจารย์ บุคคลภายในและ ภายนอก)	4.35	.65	มาก	3.51	.71	มาก
6. ความสามารถในการให้ความเห็นที่แตกต่างจาก วิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการ (นิสิต อาจารย์ บุคคลภายในและภายนอก) ต้องการให้สอดคล้อง กับความจำเป็น ปัญหา โอกาส เพื่อเป็นประโยชน์ อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ	4.33	.69	มาก	3.36	.70	ปาน กลาง
7. การนำข้อขัดข้องที่เกิดจากการให้บริการไป พัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น	4.40	.66	มาก	3.48	.73	ปาน กลาง
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.37</b>	<b>.58</b>	<b>มาก</b>	<b>3.48</b>	<b>.58</b>	<b>ปาน กลาง</b>

จากตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังด้านความตระหนักในผู้รับบริการและการแข่งขันของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.37$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังอยู่ในเกณฑ์ระดับมากทุกข้อ โดยระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังสูงสุดคือ ข้อที่ 2 การประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการ (นิสิต อาจารย์ บุคคลภายใน และภายนอก) ได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.43$ ) ลำดับรองลงมาคือ ข้อที่ 1 การให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน แก่ผู้รับบริการ (นิสิต อาจารย์ บุคคลภายในและภายนอก) ( $\bar{X} = 4.41$ ) ส่วนระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 4 การนำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการ (นิสิต อาจารย์ บุคคลภายในและภายนอก) จะได้รับประโยชน์สูงสุด ( $\bar{X} = 4.29$ )

ระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงด้านความตระหนักในผู้รับบริการและการแข่งขันของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง โดยระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงสูงสุดคือ ข้อที่ 3 การดูแลให้ผู้รับบริการ (นิสิต อาจารย์ บุคคลภายในและภายนอก) ได้รับความพึงพอใจ ( $\bar{X} = 3.60$ ) ลำดับรองลงมาคือ ข้อที่ 2 การประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการ (นิสิต อาจารย์ บุคคลภายในและภายนอก) ได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.56$ ) ส่วนระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 4 การนำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการ (นิสิต อาจารย์ บุคคลภายในและภายนอก) จะได้รับประโยชน์สูงสุด และ ข้อที่ 6 ด้านความสามารถในการให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการ (นิสิต อาจารย์ บุคคลภายในและภายนอก) ต้องการให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.36$ )

ตาราง 6 แสดงระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังและระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริง ด้านการวิจัยและพัฒนาอย่างสร้างสรรค์ของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยนเรศวร

การวิจัยและพัฒนาอย่างสร้างสรรค์	ระดับสมรรถนะหลัก ที่คาดหวัง			ระดับสมรรถนะหลัก ที่ปฏิบัติได้จริง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความสามารถในการกำหนดขอบเขตงานวิจัยเพื่อ พัฒนางานได้อย่างชัดเจนได้	4.05	.71	มาก	3.12	.70	ปาน กลาง
2. การวิเคราะห์และทำความเข้าใจกับประเด็นปัญหาใน การวิจัยได้	4.04	.76	มาก	3.11	.74	ปาน กลาง
3. ความสามารถในการกำหนดแนวทางการทำวิจัยที่ เหมาะสมได้	4.01	.78	มาก	3.04	.69	ปาน กลาง
4. การค้นคว้าและศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นปัญหาในการทำวิจัยได้	4.09	.76	มาก	3.17	.73	ปาน กลาง

(1)

ตาราง 6 (ต่อ)

การวิจัยและพัฒนาอย่างสร้างสรรค์	ระดับสมรรถนะหลัก ที่คาดหวัง			ระดับสมรรถนะหลัก ที่ปฏิบัติได้จริง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
5. การออกแบบเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้	4.11	.73	มาก (1)	3.15	.79	ปาน กลาง (2)
6. การใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์และวิจัยข้อมูลที่เก็บ รวบรวมได้	4.10	.74	มาก (2)	3.12	.77	ปาน กลาง
7. การแนะนำแนวทางและวิธีการทำวิจัยให้แก่บุคลากร ในหน่วยงานของตนได้	4.06	.74	มาก	3.06	.71	ปาน กลาง
8. การนำผลการวิจัยไปเผยแพร่ให้ผู้อื่นรับรู้ได้	4.10	.75	มาก (2)	3.02	.72	ปาน กลาง
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.07</b>	<b>.68</b>	<b>มาก</b>	<b>3.10</b>	<b>.62</b>	<b>ปาน กลาง</b>

จากตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวัง ด้านการวิจัยและพัฒนาอย่างสร้างสรรค์ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังอยู่ในเกณฑ์ระดับมากทุกข้อ โดยระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังสูงสุดคือ ข้อที่ 5 การออกแบบเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ ( $\bar{X} = 4.11$ ) ลำดับรองลงมาคือ ข้อที่ 6 การใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์และวิจัยข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ และ ข้อที่ 8 การนำผลการวิจัยไปเผยแพร่ให้ผู้อื่นรับรู้ได้ ( $\bar{X} = 4.10$ ) ส่วนระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 3 ความสามารถในการกำหนดแนวทางการทำวิจัยที่เหมาะสมได้ ( $\bar{X} = 4.01$ )

ระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงด้านการวิจัยและพัฒนาอย่างสร้างสรรค์ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.10$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลางทุกข้อ โดยระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงสูงสุดคือ ข้อที่ 4 การค้นคว้าและศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาในการทำวิจัยได้ ( $\bar{X} = 3.17$ ) ลำดับรองลงมาคือ ข้อที่ 5 การออกแบบเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ ( $\bar{X} = 3.15$ ) ส่วนระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 8 การนำผลการวิจัยไปเผยแพร่ให้ผู้อื่นรับรู้ ( $\bar{X} = 3.02$ )

ตาราง 7 แสดงระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังและระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริง  
ด้านการสร้างเครือข่ายและภาคีของบุคลากรสายสนับสนุน  
ในมหาวิทยาลัยย่นเรศวร

การสร้างเครือข่ายและภาคี	ระดับสมรรถนะหลัก ที่คาดหวัง			ระดับสมรรถนะหลัก ที่ปฏิบัติได้จริง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	1. การรายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการ ดำเนินงานในกลุ่มงาน หรือข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ ต่อการทำงานอย่างต่อเนื่อง	4.19	.72	มาก	3.31	.70
2. การสร้างสัมพันธ์และเข้ากับผู้อื่นในกลุ่มงานได้ดี	4.31	.74	มาก	3.56	.68	มาก
3. การกล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์	4.38	.68	มาก	3.67	.73	มาก
4. การรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่มงาน และเต็ม ใจเรียนรู้จากผู้อื่น รวมถึงผู้ได้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ได้	4.43	.64	มาก (2)	3.74	.70	มาก (1)
5. การประมวลความคิดเห็นต่างๆ มาใช้ประกอบการ ตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในกลุ่มงานได้	4.38	.68	มาก	3.55	.65	มาก
6. การแสดงความมีน้ำใจในเหตุวิกฤติเพื่อช่วยเหลือเพื่อน ร่วมงาน โดยไม่ต้องร้องขอ	4.44	.67	มาก (1)	3.74	.76	มาก (1)
7. การส่งเสริมความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในกลุ่ม งานโดยไม่คำนึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว	4.38	.71	มาก	3.73	.75	มาก (2)
8. การแสวงหาโอกาสในการรู้จักกับบุคคลในสายวิชาชีพ เดียวกันจากหน่วยงานภายนอกได้	4.29	.77	มาก	3.52	.73	มาก
9. การเป็นตัวแทนที่ดีของหน่วยงานในการเข้าร่วมกิจกรรม หรืองานต่างๆ ที่องค์การภายนอกจัดขึ้น	4.26	.68	มาก	3.44	.70	ปาน กลาง
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.34</b>	<b>.61</b>	<b>มาก</b>	<b>3.58</b>	<b>.52</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวัง  
ด้านการสร้างเครือข่ายและภาคีของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยย่นเรศวร โดยภาพรวมอยู่ใน  
ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.34$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังอยู่ใน  
เกณฑ์ระดับมากทุกข้อ โดยระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังสูงสุดคือ ข้อที่ 6 การแสดงความมีน้ำใจ  
ในเหตุวิกฤติเพื่อช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน โดยไม่ต้องร้องขอ ( $\bar{X} = 4.44$ ) ลำดับรองลงมาคือ ข้อที่ 4  
การรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่มงาน และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น รวมถึงผู้ได้บังคับบัญชา



และผู้ร่วมงานได้ ( $\bar{X} = 4.43$ ) ส่วนระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 1 การรายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานในกลุ่มงาน หรือข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 4.19$ )

ระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงด้านการสร้างเครือข่ายและภาคีของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงสูงสุดคือ ข้อที่ 4 การรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่มงาน และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น รวมถึงผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานได้ และ ข้อที่ 6 การแสดงความเป็นน้ำใจในเหตุวิกฤติเพื่อช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน โดยไม่ต้องร้องขอ ( $\bar{X} = 3.74$ ) ลำดับรองลงมาคือ ข้อที่ 7 การส่งเสริมความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในกลุ่มงานโดยไม่คำนึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว ( $\bar{X} = 3.73$ ) ส่วนระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 1 การรายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานในกลุ่มงาน หรือข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.31$ )

**ตาราง 8 แสดงระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังและระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงด้านการใส่ใจในผลลัพธ์ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร**

การใส่ใจในผลลัพธ์	ระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวัง		ระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริง			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความพยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง	4.55	.61	มากที่สุด (2)	3.95	.79	มาก (1)
2. ความพยายามปฏิบัติงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา	4.60	.55	มากที่สุด (1)	3.89	.82	มาก (2)
3. การแสดงความคิดเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสียหรือด้อยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	4.40	.68	มาก	3.58	.68	มาก
4. การทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนดหรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	4.48	.65	มาก	3.62	.77	มาก

ตาราง 8 (ต่อ)

การใส่ใจในผลลัพธ์	ระดับสมรรถนะหลัก ที่คาดหวัง		ระดับสมรรถนะหลัก ที่ปฏิบัติได้จริง			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
5. ความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจตรา ความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ	4.51	.65	มาก ที่สุด	3.61	.83	มาก
6. การปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานให้ มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น	4.41	.66	มาก	3.66	.73	มาก
7. การกำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด	4.39	.66	มาก	3.51	.70	มาก
8. การตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้ ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการเพื่อให้ภาครัฐและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด	4.37	.72	มาก	3.50	.76	ปาน กลาง
รวมเฉลี่ย	4.46	.56	มาก	3.67	.63	มาก

จากตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังด้านการใส่ใจในผลลัพธ์ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.46$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังสูงสุดคือ ข้อที่ 2 ความพยายามปฏิบัติงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา ( $\bar{X} = 4.60$ ) ลำดับรองลงมาคือ ข้อที่ 1 ความพยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.55$ ) ส่วนระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 8 การตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้ ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการเพื่อให้ภาครัฐและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด ( $\bar{X} = 4.37$ )

ระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงด้านการใส่ใจในผลลัพธ์ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงสูงสุดคือ ข้อที่ 1 ความพยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง ( $\bar{X} = 3.95$ ) ลำดับรองลงมาคือ ข้อที่ 2 ความพยายามปฏิบัติงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา ( $\bar{X} = 3.89$ ) ส่วนระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 8 การตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้ ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการเพื่อให้ภาครัฐและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด ( $\bar{X} = 3.50$ )

ตาราง 9 แสดงระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังและระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริง  
ด้านการมุ่งเน้นคุณภาพของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร

การมุ่งเน้นคุณภาพ	ระดับสมรรถนะหลัก ที่คาดหวัง			ระดับสมรรถนะหลัก ที่ปฏิบัติได้จริง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การอธิบายลักษณะคุณภาพของงานที่ตนรับผิดชอบได้	4.47	.64	มาก (2)	3.62	.70	มาก (2)
2. ความตระหนักถึงคุณภาพในการทำงานทุกขั้นตอนเพื่อ สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย และตอบสนอง ต่อนโยบายคุณภาพของหน่วยงาน	4.48	.62	มาก (1)	3.72	.70	มาก (1)
3. การให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะทางด้านคุณภาพ การให้บริการกับผู้ร่วมงานได้	4.46	.66	มาก	3.61	.70	มาก
4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน และนำผลมาพัฒนา คุณภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.43	.63	มาก	3.62	.69	มาก (2)
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.46</b>	<b>.58</b>	<b>มาก</b>	<b>3.64</b>	<b>.61</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวัง  
ด้านการมุ่งเน้นคุณภาพของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยภาพรวมอยู่ใน  
ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.46$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังอยู่ใน  
เกณฑ์ระดับมากทุกข้อ โดยระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังสูงสุดคือ ข้อที่ 2 ความตระหนักถึง  
คุณภาพในการทำงานทุกขั้นตอนเพื่อสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย และตอบสนองต่อ  
นโยบายคุณภาพของหน่วยงาน ( $\bar{X} = 4.48$ ) ลำดับรองลงมาคือ ข้อที่ 1 การอธิบายลักษณะ  
คุณภาพของงานที่ตนรับผิดชอบได้ ( $\bar{X} = 4.47$ ) ส่วนระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังน้อยที่สุดคือ  
ข้อที่ 4 การประเมินผลการปฏิบัติงาน และนำผลมาพัฒนาคุณภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง  
( $\bar{X} = 4.43$ )

ระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงด้านการมุ่งเน้นคุณภาพของบุคลากรสายสนับสนุนใน  
มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า  
ระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริง  
สูงสุดคือ ข้อที่ 2 ความตระหนักถึงคุณภาพในการทำงานทุกขั้นตอนเพื่อสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุ  
เป้าหมาย และตอบสนองต่อนโยบายคุณภาพของหน่วยงาน ( $\bar{X} = 3.72$ ) ลำดับรองลงมาคือ  
ข้อที่ 1 การอธิบายลักษณะคุณภาพของงานที่ตนรับผิดชอบได้ และ ข้อที่ 4 การประเมินผล

การปฏิบัติงาน และนำผลมาพัฒนาคุณภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.62$ ) ส่วนระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 3 การให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะทางด้านคุณภาพการให้บริการกับผู้ร่วมงานได้ ( $\bar{X} = 3.61$ )

ตาราง 10 แสดงระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังและระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงด้านการเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยยเรศวร

การเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	ระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวัง			ระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การศึกษาค้นคว้า และสนใจองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน	4.43	.66	มาก (1)	3.65	.75	มาก (2)
2. ความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง	4.42	.69	มาก (2)	3.68	.72	มาก (1)
3. การนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.42	.68	มาก (2)	3.62	.74	มาก
4. ความสามารถในการประยุกต์ใช้และผสมผสานความรู้จากศาสตร์หลากหลายสาขาต่างๆ เข้าด้วยกัน (สหวิทยาการ) เพื่อพัฒนาความสามารถของตนเอง	4.40	.67	มาก	3.50	.69	ปานกลาง
5. ความสามารถในการนำเอาศาสตร์สาขาวิชาต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันมาผสมผสานเข้าด้วยกัน เพื่อประโยชน์ในการสร้างวิสัยทัศน์ในการปฏิบัติงานในอนาคต	4.36	.72	มาก	3.47	.72	ปานกลาง
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.41</b>	<b>.63</b>	<b>มาก</b>	<b>3.58</b>	<b>.64</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังด้านการเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยยเรศวร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.41$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังอยู่ในเกณฑ์ระดับมากทุกข้อ โดยระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังสูงสุดคือ ข้อที่ 1 การศึกษาค้นคว้า และสนใจองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน ( $\bar{X} = 4.43$ ) ลำดับรองลงมาคือ ข้อที่ 2 ความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง และข้อที่ 3 การนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ ( $\bar{X} = 4.42$ )

ส่วนระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 5 ความสามารถในการนำเอาศาสตร์สาขาวิชาต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันมาผสมผสานเข้าด้วยกัน เพื่อประโยชน์ในการสร้างวิสัยทัศน์ในการปฏิบัติงานในอนาคต ( $\bar{X} = 4.36$ )

ระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงด้านการเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงสูงสุดคือ ข้อที่ 2 ความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.68$ ) ลำดับรองลงมาคือ ข้อที่ 1 การศึกษาค้นคว้า และสนใจองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน ( $\bar{X} = 3.65$ ) ส่วนระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 5 ความสามารถในการนำเอาศาสตร์สาขาวิชาต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันมาผสมผสานเข้าด้วยกัน เพื่อประโยชน์ในการสร้างวิสัยทัศน์ในการปฏิบัติงานในอนาคต ( $\bar{X} = 3.47$ )

ตาราง 11 แสดงระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังและระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงด้านจิตสำนึกและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร

จิตสำนึกและความผูกพันต่อองค์กร	ระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวัง		ระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริง			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การยินดีที่จะทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา	4.49	.61	มาก (1)	3.94	.78	มาก (1)
2. การยินดีที่จะใช้เวลาส่วนตัวทำงานให้องค์กรแม้ว่าจะไม่ได้รับผลตอบแทน	4.43	.70	มาก	3.71	.88	มาก
3. การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรของสถาบันอุดมศึกษาแห่งนี้ได้เป็นอย่างดี	4.48	.64	มาก (2)	3.80	.73	มาก (2)
4. การโน้มน้าวเพื่อนๆ ให้ทำงานอย่างเต็มที่เพื่อความก้าวหน้าขององค์กร	4.34	.74	มาก	3.56	.77	มาก
5. ความรู้สึกไม่พอใจเมื่อมีผู้อื่นพูดถึงองค์กรของท่านในทางเสื่อมเสีย	4.28	.82	มาก	3.60	.80	มาก
6. ความห่วงใยอย่างจริงจังในความเป็นไปและความอยู่รอดขององค์กร	4.44	.64	มาก	3.70	.77	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.40</b>	<b>.61</b>	<b>มาก</b>	<b>3.72</b>	<b>.64</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังด้านจิตสำนึกและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.40$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังสูงสุดคือ ข้อที่ 1 การยินดีที่จะทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 4.49$ ) ลำดับรองลงมาคือ ข้อที่ 3 การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรของสถาบันอุดมศึกษาแห่งนี้ได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.48$ ) ส่วนระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 4 ความรู้สึกไม่พอใจเมื่อมีผู้อื่นพูดถึงองค์กรของท่านในทางเสื่อมเสีย ( $\bar{X} = 4.28$ )

ระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงด้านจิตสำนึกและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงสูงสุดคือ ข้อที่ 1 การยินดีที่จะทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.94$ ) ลำดับรองลงมาคือ ข้อที่ 3 การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรของสถาบันอุดมศึกษาแห่งนี้ได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.80$ ) ส่วนระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 4 การโน้มน้าวเพื่อนๆ ให้ทำงานอย่างเต็มที่เพื่อความก้าวหน้าขององค์กร ( $\bar{X} = 3.56$ )

ตาราง 12 แสดงระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังและระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงด้านจิตสำนึกธรรมาภิบาลของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร

จิตสำนึกธรรมาภิบาล	ระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวัง			ระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมาย และวินัย	4.56	.61	มากที่สุด	3.95	.83	มาก (2)
2. การรักษาคำพูด มีสัจจะ และเชื่อถือได้	4.54	.65	มากที่สุด	3.90	.84	มาก (2)
3. การแสดงให้เห็นถึงความมีจิตสำนึกในความเป็นเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย	4.54	.57	มากที่สุด	3.90	.75	มาก (2)

ตาราง 12 (ต่อ)

จิตสำนึกธรรมาภิบาล	ระดับสมรรถนะหลัก ที่คาดหวัง			ระดับสมรรถนะหลัก ที่ปฏิบัติได้จริง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	4. การยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ไม่ เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ ก้าวร้าวและ รับผิดชอบ	4.53	.59	มากที่สุด	3.96	.77
5. ความกล้าตัดสินใจ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วย ความถูกต้อง เป็นธรรมแม้อาจก่อความไม่พึงพอใจ ให้แก่ผู้เสียประโยชน์	4.53	.61	มากที่สุด	3.80	.80	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	4.54	.56	มากที่สุด	3.90	.71	มาก

จากตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังด้านจิตสำนึกธรรมาภิบาลของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังสูงสุดคือ ข้อที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมาย และวินัย ( $\bar{X} = 4.56$ ) ลำดับรองลงมาคือ ข้อที่ 2 การรักษาคำพูด มีสัจจะ และเชื่อถือได้ และ ข้อที่ 3 การแสดงให้ปรากฏถึงความมีจิตสำนึกในความเป็นเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ( $\bar{X} = 4.54$ ) ส่วนระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 4 การยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ ก้าวร้าวและรับผิดชอบ และความกล้าตัดสินใจ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความถูกต้อง เป็นธรรมแม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์ ( $\bar{X} = 4.53$ )

ระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงด้านจิตสำนึกธรรมาภิบาลของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงอยู่ในเกณฑ์ระดับมากทุกข้อ โดยระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงสูงสุดคือ ข้อที่ 4 การยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ ก้าวร้าวและรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.96$ ) ลำดับรองลงมาคือ ข้อที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมาย และวินัย ( $\bar{X} = 3.95$ ) ส่วนระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 5 ความกล้าตัดสินใจ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความถูกต้อง เป็นธรรมแม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์ ( $\bar{X} = 3.80$ )

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้สมรรถนะหลัก  
เป็นฐานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร

ตาราง 13 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้  
สมรรถนะหลักเป็นฐานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร  
โดยภาพรวมทั้ง 8 ด้าน

ความต้องการในการพัฒนาตนเอง โดยใช้สมรรถนะหลักเป็นฐาน	ค่าเฉลี่ยของ สมรรถนะ ที่คาดหวัง (I)	ค่าเฉลี่ยของ สมรรถนะ ที่ปฏิบัติได้ จริง (D)	PNI (I-D)	PNI <sub>Modified</sub> (I-D)/D	ลำดับ
1. ความตระหนักในผู้รับบริการและ การแข่งขัน	4.37	3.48	0.89	0.26	2
2. การวิจัยและพัฒนา อย่างสร้างสรรค์	4.07	3.10	0.97	0.31	1
3. การสร้างเครือข่ายและภาคี	4.34	3.58	0.76	0.21	5
4. การใส่ใจในผลลัพธ์	4.46	3.66	0.80	0.22	4
5. การมุ่งเน้นคุณภาพ	4.46	3.64	0.81	0.22	4
6. การเรียนรู้และปรับปรุง อย่างต่อเนื่อง	4.41	3.58	0.82	0.23	3
7. จิตสำนึกและความผูกพัน ต่อองค์กร	4.40	3.72	0.68	0.18	6
8. จิตสำนึกธรรมาภิบาล	4.54	3.90	0.64	0.16	7
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.38</b>	<b>3.58</b>	<b>0.80</b>	<b>0.22</b>	

จากตาราง 13 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้  
สมรรถนะหลักเป็นฐานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยภาพรวมทั้ง 8 ด้าน  
พบว่า ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองสูงสุดคือ ข้อที่ 2 ด้านการวิจัยและพัฒนา  
อย่างสร้างสรรค์ ( $PNI_{Modified} = 0.31$ ) ลำดับที่ 2 คือ ข้อที่ 1 ด้านความตระหนักในผู้รับบริการและ  
การแข่งขัน ( $PNI_{Modified} = 0.26$ ) และลำดับที่ 3 คือ ข้อที่ 6 การเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง  
( $PNI_{Modified} = 0.23$ ) ส่วนความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 8 ด้าน  
จิตสำนึกธรรมาภิบาล ( $PNI_{Modified} = 0.16$ )



ตาราง 14 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้  
สมรรถนะหลักเป็นฐานด้านความตระหนักในผู้รับบริการและการแข่งขัน  
ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยยเรศวร

ความตระหนักในผู้รับบริการและ การแข่งขัน	ค่าเฉลี่ยของ สมรรถนะ ที่คาดหวัง (I)	ค่าเฉลี่ยของ สมรรถนะ ที่ปฏิบัติได้ จริง (D)	PNI (I-D)	PNI <sub>Modified</sub> (I-D)/D	ลำดับ
1. การให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน แก่ผู้รับบริการ (นิสิต อาจารย์ บุคคลภายในและ ภายนอก)	4.41	3.49	0.92	0.26	3
2. การประสานงานภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการ (นิสิต อาจารย์ บุคคลภายในและภายนอก) ได้รับ บริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว	4.43	3.56	0.87	0.25	4
3. การดูแลให้ผู้รับบริการ (นิสิต อาจารย์ บุคคลภายในและ ภายนอก) ได้รับความพึงพอใจ	4.40	3.60	0.79	0.22	6
4. การนำเสนอวิธีการในการ ให้บริการที่ผู้รับบริการ (นิสิต อาจารย์ บุคคลภายในและ ภายนอก) จะได้รับประโยชน์ สูงสุด	4.29	3.36	0.93	0.28	2
5. การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ แก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนอง ความจำเป็นหรือความต้องการที่ แท้จริงของผู้รับบริการ (นิสิต อาจารย์ บุคคลภายในและ ภายนอก)	4.35	3.51	0.84	0.24	5

ตาราง 14 (ต่อ)

ความตระหนักในผู้รับบริการและการแข่งขัน	ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะที่คาดหวัง (I)	ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะที่ปฏิบัติได้จริง (D)	PNI (I-D)	PNI <sub>Modified</sub> (I-D)/D	ลำดับ
6. ความสามารถในการให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการ (นิสิต อาจารย์ บุคคลภายในและภายนอก) ต้องการให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ	4.33	3.36	0.97	0.29	1
7. การนำข้อขัดข้องที่เกิดจากการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น	4.40	3.48	0.92	0.26	3
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.37</b>	<b>3.48</b>	<b>0.89</b>	<b>0.26</b>	

จากตาราง 14 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้สมรรถนะหลักเป็นฐานด้านความตระหนักในผู้รับบริการและการแข่งขันของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้สมรรถนะหลักเป็นฐานด้านความตระหนักในผู้รับบริการและการแข่งขันของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองสูงสุดคือ ข้อที่ 6 ความสามารถในการให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการ (นิสิต อาจารย์ บุคคลภายในและภายนอก) ต้องการให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ (PNI<sub>Modified</sub> = 0.29) ลำดับที่ 2 คือ ข้อที่ 2 การนำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการ (นิสิต อาจารย์ บุคคลภายในและภายนอก) จะได้รับประโยชน์สูงสุด (PNI<sub>Modified</sub> = 0.28) และลำดับที่ 3 คือ ข้อที่ 1 การให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน แก่ผู้รับบริการ (นิสิต อาจารย์ บุคคลภายในและภายนอก) (PNI<sub>Modified</sub> = 0.23) ส่วนความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 3 การดูแลให้ผู้รับบริการ (นิสิต อาจารย์ บุคคลภายในและภายนอก) ได้รับความพึงพอใจ (PNI<sub>Modified</sub> = 0.22)

ตาราง 15 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้  
สมรรถนะหลักเป็นฐานด้านการวิจัยและพัฒนาอย่างสร้างสรรค์ของ  
บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร

การวิจัยและพัฒนาอย่างสร้างสรรค์	ค่าเฉลี่ยของ สมรรถนะ ที่คาดหวัง (I)	ค่าเฉลี่ยของ สมรรถนะ ที่ปฏิบัติได้จริง (D)	PNI (I-D)	PNI <sub>Modified</sub> (I-D)/D	ลำดับ
1. ความสามารถในการกำหนดขอบเขต งานวิจัยเพื่อพัฒนางานได้อย่างชัดเจนได้	4.05	3.12	0.93	0.30	5
2. การวิเคราะห์และทำความเข้าใจกับ ประเด็นปัญหาในการวิจัยได้	4.04	3.11	0.92	0.30	5
3. ความสามารถในการกำหนดแนวทาง การทำวิจัยที่เหมาะสมได้	4.01	3.04	0.97	0.32	3
4. การค้นคว้าและศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาใน การทำวิจัยได้	4.09	3.17	0.92	0.29	6
5. การออกแบบเครื่องมือสำหรับการเก็บ รวบรวมข้อมูลได้	4.11	3.15	0.96	0.30	5
6. การใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์และวิจัย ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้	4.10	3.12	0.98	0.31	4
7. การแนะนำแนวทางและวิธีการทำวิจัย ให้แก่บุคลากรในหน่วยงานของตนได้	4.06	3.06	1.00	0.33	2
8. การนำผลการวิจัยไปเผยแพร่ให้ผู้อื่น รับรู้ได้	4.10	3.02	1.08	0.36	1
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.07</b>	<b>3.10</b>	<b>0.97</b>	<b>0.31</b>	

จากตาราง 15 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้  
สมรรถนะหลักเป็นฐานด้านการวิจัยและพัฒนาอย่างสร้างสรรค์ของบุคลากรสายสนับสนุนใน  
มหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้สมรรถนะหลักเป็น  
ฐานด้านการวิจัยและพัฒนาอย่างสร้างสรรค์ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร  
โดยความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองสูงสุด คือ ข้อที่ 8 การนำผลการวิจัยไปเผยแพร่ให้  
ผู้อื่นรับรู้ได้ (PNI<sub>Modified</sub> = 0.36) ลำดับที่ 2 คือ ข้อที่ 7 การแนะนำแนวทางและวิธีการทำวิจัยให้แก่

บุคลากรในหน่วยงานของตนได้ ( $PNI_{Modified} = 0.33$ ) และลำดับที่ 3 คือ ข้อที่ 3 ความสามารถในการกำหนดแนวทางการทำวิจัยที่เหมาะสมได้ ( $PNI_{Modified} = 0.32$ ) ส่วนความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 4 การค้นคว้าและศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาในการทำวิจัยได้ ( $PNI_{Modified} = 0.29$ )

**ตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้สมรรถนะหลักเป็นฐานด้านการสร้างเครือข่ายและภาคีของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร**

การสร้างเครือข่ายและภาคี	ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะที่คาดหวัง (I)	ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะที่ปฏิบัติได้จริง (D)	PNI (I-D)	$PNI_{Modified}$ (I-D)/D	ลำดับ
1. การรายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานในกลุ่มงาน หรือข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานอย่างต่อเนื่อง	4.19	3.31	0.88	0.27	1
2. การสร้างสัมพันธ์และเข้ากับผู้อื่นในกลุ่มงานได้ดี	4.31	3.56	0.75	0.21	5
3. การกล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์	4.38	3.67	0.71	0.19	6
4. การรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่มงาน และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น รวมถึงผู้ได้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานได้	4.43	3.74	0.69	0.19	6
5. การประมวลความคิดเห็นต่างๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในกลุ่มงานได้	4.38	3.55	0.82	0.23	3
6. การแสดงความมีน้ำใจในเหตุวิกฤติเพื่อช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานโดยไม่ต้องร้องขอ	4.44	3.74	0.70	0.19	6

ตาราง 16 (ต่อ)

การสร้างเครือข่ายและภาคี	ค่าเฉลี่ยของ สมรรถนะ ที่คาดหวัง (I)	ค่าเฉลี่ยของ สมรรถนะ ที่ปฏิบัติได้จริง (D)	PNI (I-D)	PNI <sub>Modified</sub> (I-D)/D	ลำดับ
7. การส่งเสริมความสามัคคีเป็นน้ำ หนึ่งใจเดียวกันในกลุ่มงานโดยไม่ คำนึงความชอบหรือไม่ชอบสวน ตน	4.38	3.73	0.65	0.17	7
8. การแสวงหาโอกาสในการรู้จักกับ บุคคลในสายวิชาชีพเดียวกันจาก หน่วยงานภายนอกได้	4.29	3.52	0.78	0.22	4
9. การเป็นตัวแทนที่ดีของหน่วยงาน ในการเข้าร่วมกิจกรรมหรืองาน ต่างๆ ที่องค์การภายนอกจัดขึ้น	4.26	3.44	0.82	0.24	2
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.34</b>	<b>3.58</b>	<b>0.76</b>	<b>0.21</b>	

จากตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้สมรรถนะหลักเป็นฐานด้านการสร้างเครือข่ายและภาคีของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้สมรรถนะหลักเป็นฐานด้านการสร้างเครือข่ายและภาคีของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองสูงสุดคือ ข้อที่ 1 การรายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานในกลุ่มงาน หรือข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานอย่างต่อเนื่อง (PNI<sub>Modified</sub> = 0.27) ลำดับที่ 2 คือ ข้อที่ 9 การเป็นตัวแทนที่ดีของหน่วยงานในการเข้าร่วมกิจกรรมหรืองานต่างๆ ที่องค์การภายนอกจัดขึ้น (PNI<sub>Modified</sub> = 0.24) และลำดับที่ 3 คือ ข้อที่ 5 การประมวลความคิดเห็นต่างๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในกลุ่มงานได้ (PNI<sub>Modified</sub> = 0.23) ส่วนความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 7 การส่งเสริมความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในกลุ่มงานโดยไม่คำนึงความชอบหรือไม่ชอบสวนตน (PNI<sub>Modified</sub> = 0.17)

ตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้  
สมรรถนะหลักเป็นฐานด้านการใส่ใจในผลลัพธ์ของบุคลากรสายสนับสนุน  
ในมหาวิทยาลัยย่นเรศวร

การใส่ใจในผลลัพธ์	ค่าเฉลี่ยของ สมรรถนะ ที่คาดหวัง (I)	ค่าเฉลี่ยของ สมรรถนะ ที่ปฏิบัติได้จริง (D)	PNI (I-D)	PNI <sub>Modified</sub> (I-D)/D	ลำดับ
1. ความพยายามทำงานในหน้าที่ให้ ถูกต้อง	4.55	3.95	0.60	0.15	6
2. ความพยายามปฏิบัติงานให้เสร็จ ตามกำหนดเวลา	4.60	3.89	0.71	0.18	5
3. การแสดงความคิดเห็นในเชิง ปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญ เปล่าหรือด้อยประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน	4.40	3.58	0.83	0.23	3
4. การทำงานได้ตามเป้าหมายที่ ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือ เป้าหมายของหน่วยงานที่ รับผิดชอบ	4.48	3.62	0.86	0.24	2
5. ความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจตรา ความถูกต้อง เพื่อให้ได้ งานที่มีคุณภาพ	4.51	3.61	0.89	0.25	1
6. การปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงาน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือทำ ให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น	4.41	3.66	0.75	0.21	4
7. การกำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่าง เห็นได้ชัด	4.39	3.51	0.88	0.25	1
8. การตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณ ผลได้ ผลเสียอย่างชัดเจน และ ดำเนินการเพื่อให้ภาครัฐและ ประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด	4.37	3.50	0.87	0.25	1
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.46</b>	<b>3.66</b>	<b>0.80</b>	<b>0.22</b>	

จากตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้สมรรถนะหลักเป็นฐานด้านการใส่ใจในผลลัพธ์ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้สมรรถนะหลักเป็นฐานด้านการใส่ใจในผลลัพธ์ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองสูงสุด คือ ข้อที่ 5 ความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจตรา ความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ ข้อที่ 7 การกำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิม อย่างเห็นได้ชัด และข้อที่ 8 การตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้ ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการเพื่อให้ภาครัฐและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด ( $PNI_{Modified} = 0.25$ ) ลำดับที่ 2 คือ ข้อที่ 4 การทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ( $PNI_{Modified} = 0.24$ ) และลำดับที่ 3 คือ ข้อที่ 3 การแสดงความคิดเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสียหรือด้อยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ( $PNI_{Modified} = 0.23$ ) ส่วนความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 1 ความพยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง ( $PNI_{Modified} = 0.15$ )

ตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้สมรรถนะหลักเป็นฐานด้านการมุ่งเน้นคุณภาพของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร

การมุ่งเน้นคุณภาพ	ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะที่คาดหวัง (I)	ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะที่ปฏิบัติได้จริง (D)	PNI (I-D)	$PNI_{Modified}$ (I-D)/D	ลำดับ
1. การอธิบายลักษณะคุณภาพของงานที่ตนรับผิดชอบได้	4.47	3.62	0.84	0.23	2
2. ความตระหนักถึงคุณภาพในการทำงานทุกขั้นตอนเพื่อสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย และตอบสนองต่อนโยบายคุณภาพของหน่วยงาน	4.48	3.72	0.77	0.21	4
3. การให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะทางด้านคุณภาพ การให้บริการกับผู้ร่วมงานได้	4.46	3.61	0.85	0.24	1

ตาราง 18 (ต่อ)

การมุ่งเน้นคุณภาพ	ค่าเฉลี่ยของ สมรรถนะ ที่คาดหวัง (I)	ค่าเฉลี่ยของ สมรรถนะ ที่ปฏิบัติได้ จริง (D)	PNI (I-D)	PNI <sub>Modified</sub> (I-D)/D	ลำดับ
4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน และนำผลมาพัฒนาคุณภาพใน การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.43	3.62	0.80	0.22	3
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.46</b>	<b>3.64</b>	<b>0.81</b>	<b>0.22</b>	

จากตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้สมรรถนะหลักเป็นฐานด้านการมุ่งเน้นคุณภาพของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ พบว่า มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้สมรรถนะหลักเป็นฐานด้านการมุ่งเน้นคุณภาพของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ โดยความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองสูงสุดคือ ข้อที่ 3 การให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะทางด้านคุณภาพการให้บริการกับผู้ร่วมงานได้ (PNI<sub>Modified</sub> = 0.24) ลำดับที่ 2 คือ ข้อที่ 1 การอธิบายลักษณะคุณภาพของงานที่ตนรับผิดชอบได้ (PNI<sub>Modified</sub> = 0.23) และลำดับที่ 3 คือ ข้อที่ 4 การประเมินผลการปฏิบัติงาน และนำผลมาพัฒนาคุณภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (PNI<sub>Modified</sub> = 0.22) ส่วนความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 2 ความตระหนักถึงคุณภาพในการทำงานทุกขั้นตอนเพื่อสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย และตอบสนองต่อนโยบายคุณภาพของหน่วยงาน (PNI<sub>Modified</sub> = 0.21)



ตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้  
สมรรถนะหลักเป็นฐานด้านการเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง  
ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนครสวรรค์

การเรียนรู้และปรับปรุงอย่าง ต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ยของ สมรรถนะ ที่คาดหวัง (I)	ค่าเฉลี่ยของ สมรรถนะ ที่ปฏิบัติได้ จริง (D)	PNI (I-D)	PNI <sub>Modified</sub> (I-D)/D	ลำดับ
1. การศึกษาค้นคว้า และสนใจองค์ ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน	4.43	3.65	0.78	0.21	3
2. ความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนอย่างต่อเนื่อง	4.42	3.68	0.73	0.20	4
3. การนำวิชาการ ความรู้ หรือ เทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ใน การปฏิบัติงานได้	4.42	3.62	0.80	0.22	2
4. ความสามารถในการประยุกต์ใช้ และผสมผสานความรู้จากศาสตร์ หลากหลายสาขาต่างๆ เข้าด้วยกัน (สหวิทยาการ) เพื่อพัฒนา ความสามารถของตน	4.40	3.50	0.91	0.26	1
5. ความสามารถในการนำเอาศาสตร์ สาขาวิชาต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์ เกี่ยวข้องกันมาผสมผสานเข้า ด้วยกัน เพื่อประโยชน์ในการสร้าง วิสัยทัศน์ในการปฏิบัติงานใน อนาคต	4.36	3.47	0.90	0.26	1
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.41</b>	<b>3.58</b>	<b>0.82</b>	<b>0.23</b>	

จากตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้  
สมรรถนะหลักเป็นฐานด้านการเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของบุคลากรสายสนับสนุนใน  
มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ พบว่า มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้สมรรถนะหลักเป็น  
ฐานด้านการเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนครสวรรค์  
โดยความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองสูงสุดคือ ข้อที่ 4 ความสามารถในการประยุกต์ใช้และ

ผสมผสานความรู้จากศาสตร์หลากหลายสาขาต่างๆ เข้าด้วยกัน (สหวิทยาการ) เพื่อพัฒนาความสามารถของตน และ ข้อที่ 5 ความสามารถในการนำเอาศาสตร์สาขาวิชาต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันมาผสมผสานเข้าด้วยกัน เพื่อประโยชน์ในการสร้างวิสัยทัศน์ในการปฏิบัติงานในอนาคต ( $PNI_{Modified} = 0.26$ ) ลำดับที่ 2 คือ ข้อที่ 3 การนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ ( $PNI_{Modified} = 0.22$ ) และลำดับที่ 3 คือ ข้อที่ 1 การศึกษาค้นคว้า และสนใจองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน ( $PNI_{Modified} = 0.21$ ) ส่วนความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 2 ความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถของตนอย่างต่อเนื่อง ( $PNI_{Modified} = 0.20$ )

**ตาราง 20 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้สมรรถนะหลักเป็นฐานด้านจิตสำนึกและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยยเรศวร**

จิตสำนึกและความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะที่คาดหวัง (I)	ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะที่ปฏิบัติได้จริง (D)	PNI (I-D)	$PNI_{Modified}$ (I-D)/D	ลำดับ
1. การยินดีที่จะทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา	4.49	3.94	0.55	0.14	5
2. การยินดีที่จะใช้เวลาส่วนตัวทำงานให้องค์กรแม้ว่าจะไม่ได้รับผลตอบแทน	4.43	3.71	0.73	0.20	2
3. การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรของสถาบันอุดมศึกษาแห่งนี้ได้เป็นอย่างดี	4.48	3.80	0.69	0.18	4
4. การโน้มน้าวเพื่อนๆ ให้ทำงานอย่างเต็มที่เพื่อความก้าวหน้าขององค์กร	4.34	3.56	0.78	0.22	1
5. ความรู้สึกไม่พอใจเมื่อมีผู้อื่นพูดถึงองค์กรของท่านในทางเสื่อมเสีย	4.28	3.60	0.68	0.19	3

ตาราง 20 (ต่อ)

จิตสำนึกและ ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ยของ สมรรถนะ ที่คาดหวัง (I)	ค่าเฉลี่ยของ สมรรถนะ ที่ปฏิบัติได้จริง (D)	PNI (I-D)	PNI <sub>Modified</sub> (I-D)/D	ลำดับ
6. ความห่วงใยอย่างจริงจังในความ เป็นไปและความอยู่รอดของ องค์กร	4.44	3.70	0.74	0.20	2
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.40</b>	<b>3.72</b>	<b>0.68</b>	<b>0.18</b>	

จากตาราง 20 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้สมรรถนะหลักเป็นฐานด้านจิตสำนึกและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้สมรรถนะหลักเป็นฐานด้านจิตสำนึกและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองสูงสุดคือ ข้อที่ 4 การโน้มน้าวเพื่อนๆ ให้ทำงานอย่างเต็มที่เพื่อความก้าวหน้าขององค์กร (PNI<sub>Modified</sub> = 0.22) ลำดับที่ 2 คือ ข้อที่ 2 การยินดีที่จะใช้เวลาส่วนตัวทำงานในองค์กรแม้ว่าจะไม่ได้รับผลตอบแทน และ ข้อที่ 6 ความห่วงใยอย่างจริงจังในความเป็นไปและความอยู่รอดขององค์กร (PNI<sub>Modified</sub> = 0.20) และลำดับที่ 3 คือ ข้อที่ 5 ความรู้สึกไม่พอใจเมื่อมีผู้อื่นพูดถึงองค์กรของท่านในทางเสื่อมเสีย (PNI<sub>Modified</sub> = 0.19) ส่วนความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 1 การยินดีที่จะทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา (PNI<sub>Modified</sub> = 0.14)

ตาราง 21 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้  
สมรรถนะหลักเป็นฐานด้านจิตสำนึกธรรมาภิบาลของบุคลากรสายสนับสนุน  
ในมหาวิทยาลัยนเรศวร

จิตสำนึกธรรมาภิบาล	ค่าเฉลี่ยของ สมรรถนะ ที่คาดหวัง (I)	ค่าเฉลี่ยของ สมรรถนะ ที่ปฏิบัติได้จริง (D)	PNI (I-D)	PNI <sub>Modified</sub> (I-D)/D	ลำดับ
1. การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตาม กฎหมาย และวินัย	4.56	3.95	0.61	0.15	3
2. การรักษาคำพูด มีสัจจะ และ เชื่อถือได้	4.54	3.90	0.64	0.16	2
3. การแสดงให้เห็นถึงความมี จิตสำนึกในความเป็นเจ้าหน้าที่ ของมหาวิทยาลัย	4.54	3.90	0.64	0.16	2
4. การยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ไม่ เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือ ผลประโยชน์ กล้ารับผิดและ รับผิดชอบ	4.53	3.96	0.57	0.14	4
5. ความกล้าตัดสินใจ ปฏิบัติงานที่ ได้รับมอบหมายด้วยความ ถูกต้อง เป็นธรรมแม้อาจก่อความ ไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์	4.53	3.80	0.73	0.19	1
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.54</b>	<b>3.90</b>	<b>0.64</b>	<b>0.16</b>	

จากตาราง 21 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้  
สมรรถนะหลักเป็นฐานด้านจิตสำนึกธรรมาภิบาลของบุคลากรสายสนับสนุนใน  
มหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้สมรรถนะหลัก  
เป็นฐานด้านจิตสำนึกธรรมาภิบาลของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร  
โดยความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองสูงสุดคือ ข้อที่ 5 ความกล้าตัดสินใจ ปฏิบัติงานที่  
ได้รับมอบหมายด้วยความถูกต้อง เป็นธรรมแม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์

( $PNI_{Modified} = 0.19$ ) ลำดับที่ 2 คือ ข้อที่ 2 การรักษาคำพูด มีสัจจะ และเชื่อถือได้ และ ข้อที่ 3 การแสดงให้เห็นปรากฏถึงความมีจิตสำนึกในความเป็นเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ( $PNI_{Modified} = 0.16$ ) และลำดับที่ 3 คือ ข้อที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมาย และวินัย ( $PNI_{Modified} = 0.15$ ) ส่วนความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 4 การยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ กล่าวรับผิดและรับผิดชอบ ( $PNI_{Modified} = 0.14$ )