

การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนด้านการใช้ภาษาอังกฤษและเทคโนโลยี เพื่อส่งเสริมการทำงานด้วยนวัตกรรม

วรรณยา ฉลวยปราชญ์^{1*} นุจนาถ คันธมาศ² สิริรัตน์ เข้มทอง³
จรัสศรี ดิษฐสอน⁴ มาริดา ชินโร⁵ สงกรานต์ เท่งศิริ⁶

The Development of Supporting Personnel on the Use of English Languages and Technology for Innovative work Promoting

Wannaya Chaloeypach¹ Nudjanad Kantamas² Sirirat Kemthong³
Jaratsri Dittason⁴ Marida Chinro⁵ Songkran Tengsiri⁶

Received 28/08/2023, Revised 20/11/2023, Accepted 31/12/2023

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอรูปแบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน และเสนอแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะที่สูงขึ้น เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเตรียมความพร้อมให้บุคลากรสายสนับสนุน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีธัญบุรี มีความรู้และทักษะด้านภาษาอังกฤษและเทคโนโลยี เพื่อส่งเสริมการทำงานด้วยนวัตกรรม ซึ่งการบริหารจัดการด้วยนวัตกรรมเป็นสิ่งที่สำคัญกับการพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ โดยการให้บุคลากรทุกคนได้มีส่วนร่วมในการคิดวิเคราะห์ แก้ไขปัญหา และพัฒนางานในเชิงบูรณาการให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และเพื่อให้เป็นไปตามแผนพัฒนาสมรรถนะบุคลากรตามแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) ในการช่วยขับเคลื่อนองค์กรและเป็นตัวเชื่อมระหว่างทุกภาคส่วนให้สามารถดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยที่ให้ทุกหน่วยงานเน้นความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงต้องสนับสนุนงบประมาณ และส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้มีการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การมอบหมายโครงการ การวิจัย และการพัฒนานวัตกรรม

การพัฒนาบุคลากรของสายสนับสนุน จะช่วยให้บุคลากรมีศักยภาพที่สูงขึ้น สามารถที่จะสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ให้คำแนะนำ การบริการให้กับนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติได้ เพื่อให้เกิดการติดต่อประสานงานได้คล่องตัว รวมไปถึงการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการทำงาน นอกจากนี้ การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการนำแนวความคิดและนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่จะทำให้สามารถปฏิบัติงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ตามภาระหน้าที่และความรับผิดชอบที่เกิดผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายตามที่ได้วางไว้

1* 2,3,4,5,6 คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

*Corresponding E-mail: wannaya_c@rmutt.ac.th



คำสำคัญ: บุคลากรสายสนับสนุน การพัฒนาบุคลากร การส่งเสริมการทำงานด้วยนวัตกรรม

Abstract

This academic article is prepared with the objective of presenting a model for developing support staff personnel and proposing guidelines for enhancing their competencies to promote efficient and effective work performance, particularly in preparing support staff personnel on knowledge and skills in English language and technology to promote innovative work of the Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. Innovative management is important for personal development, job development, and organizational efficiency. This is achieved by involving all personnel in analysis, problem-solving, and interdisciplinary work to increase efficiency. Additionally, it is necessary to support and promote the continuous development of personnel by providing training, job shadowing, project assignments, research, and innovation development, in line with the individual development plan (IDP) to drive the organization and connect all sectors to achieve objectives and goals. This aligns with the university's policy and strategy that emphasizes personnel development. Therefore, the university must support the budget and promote continuous personnel development through training, study tours, project assignments, research, and innovation development.

The training of support staff members will improve their talents, enabling them to speak English for knowledge sharing and give advice and services to international students, encouraging successful communication. Creating cooperative networks at work falls under this category as well. Personnel will be able to successfully complete their duties and obligations as intended by implementing technology into work practices and introducing new ideas and innovations.

Keywords: support staff, personnel development, innovative work promoting

บทนำ

กระแสการพัฒนาของระบบเทคโนโลยีมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการเปลี่ยนแปลงของระบบสังคมทั้งในระดับประเทศ ระดับองค์กร มนุษย์จำเป็นต้องเรียนรู้และพัฒนาตนให้ เป็นคนที่ทันยุคทันสมัยและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก อีกทั้งสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของระบบ ราชการหรือการปฏิรูปราชการ บุคลากรจึงจัดเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการบริหารงาน องค์กรหรือ

หน่วยงานใด ๆ ก็ตามจะสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ ย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพและศักยภาพของบุคลากร การพัฒนาบุคลากรถือเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาองค์กร เนื่องจากปัจจัยด้านบุคลากร หรืออัตรากำลังเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการชี้ขาดความสำเร็จในการทำงานทุก องค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันอุดมศึกษาที่มีเป้าหมายในการพัฒนาองค์ความรู้ และสร้างบุคลากรระดับ วิชาชีพออกไปปฏิบัติงานในสังคม ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) ได้กำหนดเป้าหมายและผลลัพธ์ของการพัฒนาระดับมหุุดหมายที่ 12 ไทยมีกำลังคนสมรรถนะสูง มุ่งเรียนรู้ อย่างต่อเนื่อง ตอบโจทย์การพัฒนาแห่งอนาคตไว้ว่า คนไทยได้รับการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพในทุกช่วงวัย มี สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับโลกยุคใหม่ มีคุณลักษณะตามบรรทัดฐานที่ดีของสังคม มีคุณธรรม จริยธรรม และมี ภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกโฉมฉับพลันของโลก สามารถดำรงชีวิตร่วมกันในสังคมได้อย่างสงบสุข (มาริษา อนันทรวัน และโชติ บดีรัฐ, 2564, สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565) และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) โดยมีประเด็นยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและ เสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อพัฒนาคนในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้ เป็นคนดีเก่ง และมีคุณภาพ โดยคนไทยมีความพร้อมทั้งกาย ใจ สติปัญญา มีพัฒนาการที่ครอบคลุมและมีสุข ภาวะที่ดีในทุกช่วงวัยมีจิตสาธารณะ รับผิดชอบต่อสังคมและผู้อื่น มัธยัสถ์อดออม โอบอ้อมอารีมีวินัย รักษา ศีลธรรม และเป็นพลเมืองดีของชาติมีหลักคิดที่ถูกต้อง มีทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 มีทักษะสื่อสาร ภาษาอังกฤษและภาษาที่สาม และอนุรักษ์ภาษาท้องถิ่น มีนิสัยรักการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่าง ต่อเนื่องตลอดชีวิต ผู้การเป็นคนไทยที่มีทักษะสูง เป็นนวัตกรรม นักคิด ผู้ประกอบการ เกษตรกรยุคใหม่และอื่น ๆ โดยมีสัมมาชีพตามความถนัดของตนเอง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นสถาบันอุดมศึกษาด้านวิชาชีพและเทคโนโลยี ด้านการ เรียนการสอน โดยมุ่งผลิตบัณฑิตมีอาชีพและพัฒนากำลังคนบนพื้นฐานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อ รองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจ สังคมและนวัตกรรมที่เข้มแข็งตอบสนองความต้องการของชุมชน สังคมและ ประเทศประกอบกับมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชมงคลธัญบุรี โดยส่วนหนึ่งได้มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทุกระดับให้ได้รับความรู้บนพื้นฐานสมรรถนะ จึงมี นโยบายในการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยโดยมีวิธีการพัฒนาบุคลากรหลากหลายรูปแบบ เช่น การให้ ทุนการศึกษาต่อระดับปริญญาโท ปริญญาเอก การส่งไปฝึกอบรมและสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาการ ทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การส่งเสริมด้านวิชาการ เช่น การส่งเสริมให้บุคลากรสายวิชาการและสาย สนับสนุนทำวิจัย การศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศเพื่อพัฒนาการทำงาน โดยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา มี บุคลากรต้องการพัฒนาตามนโยบายที่มหาวิทยาลัยกำหนดขึ้น อยู่กับบริบทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชม งคลธัญบุรี รวมทั้งนโยบายยกระดับมาตรฐานภาษาอังกฤษของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถใช้ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้าองค์ความรู้ที่เป็นสากล ตลอดจนให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการจัดการศึกษาให้เป็นที่ยอมรับในระดับชาติและ



นานาชาติ เพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน อันเป็นกลไกสนับสนุนการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ระยะที่ 2 พ.ศ.2566 – 2570 สำหรับด้านการใช้เทคโนโลยีนั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้ให้ความสำคัญกับประเด็นยุทธศาสตร์ ทั้ง 4 ด้าน 1.Learning to be Innovator: การเรียนรู้สู่การเป็นนวัตกรรม 2.Research for Innovation: การวิจัยเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรม 3.Social and Culture Enhance by Innovation : การบริการวิชาการและเพิ่มคุณค่าด้านศิลปวัฒนธรรมด้วยนวัตกรรม 4.Innovative Management : การบริหารจัดการด้วยนวัตกรรม ตามแผนปฏิบัติราชการ 3 ปี พ.ศ.2563 – 2565 และแผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. 2564 ทั้งนี้ การบริหารจัดการด้วยนวัตกรรมเป็นสิ่งที่สำคัญกับการพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ โดยการให้บุคลากรทุกคนได้มีส่วนร่วมในการคิดวิเคราะห์ แก้ไขปัญหา และพัฒนางานในเชิงบูรณาการให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และเพื่อให้เป็นไปตามแผนพัฒนาสมรรถนะบุคลากรตามแผนพัฒนารายบุคคล (IDP)

บุคลากรสายสนับสนุน ถือเป็นบุคลากรที่มีส่วนสำคัญในการช่วยขับเคลื่อนองค์กรและเป็นตัวเชื่อมระหว่างทุกภาคส่วนให้สามารถดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ให้สอดคล้องกับรูปแบบการบริหารจัดการแบบใหม่ที่ต้องมีวิสัยทัศน์ กำหนดเป้าหมาย จัดทำกลยุทธ์ และกำหนดแผนการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานบรรลุภารกิจ โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานตามตัวชี้วัด อันประกอบด้วยความเป็นหน่วยงานที่ทันสมัย เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้า การทำงานจะต้องมุ่งสู่เป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรม เกิดประสิทธิผลอย่างมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนภายในที่ยุ่งยากซับซ้อนให้สั้นลงให้ได้ผลงานอย่างคุ้มค่า ทันเวลาและส่งเสริมให้บุคลากรต้องพัฒนา ให้มีความรู้รอบด้าน และหลากหลายพัฒนาวิธีคิดและวิธีการทำงานให้สอดคล้องและทันกับการเปลี่ยนแปลงกับบริบทของสังคม ซึ่งจะเห็นได้ว่า ความก้าวหน้าของสายสนับสนุนได้รับการส่งเสริมทั้งในระดับคณะ ไปจนถึงระดับมหาวิทยาลัย เช่น การส่งเสริมเพิ่มพูนความรู้และทักษะด้านภาษาอังกฤษ การส่งเสริมด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ศึกษาดูงานกับองค์กรอื่นๆ ที่มีชื่อเสียง เพื่อนำความรู้ที่ได้มาปรับใช้ให้เข้ากับลักษณะงานในปัจจุบัน การส่งเสริมด้านการพัฒนาการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น การให้ทุนวิจัยต่าง ๆ เป็นต้น ดังนั้น บุคลากรสายสนับสนุนนั้นมีส่วนสำคัญที่จะผลักดันส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ขององค์กรและขับเคลื่อนภารกิจให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ที่วางไว้ จึงต้องมีการกำหนดแผนพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน (อารีรัตน์ สายทอง, 2564; จักรกริช มีสี และทวนทอง เขาวงกิตพงศ์, 2566)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ทำให้เห็นได้ว่าการพัฒนาบุคลากรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการขับเคลื่อนองค์กร มหาวิทยาลัยจึงได้มีกระบวนการพัฒนาบุคลากรแก่สายสนับสนุน โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตนเองอย่างหลากหลายที่นอกเหนือจากการอบรม สัมมนา ยังมีกระบวนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโดยการจัดโครงการต่าง ๆ ที่จะพัฒนาศักยภาพและความก้าวหน้าในสายอาชีพที่ตรงกับความต้องการของบุคลากร อีกทั้ง การศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้เกิดความรู้และทักษะต่าง ๆ นำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือการนำวิธีแนวคิด หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ เข้ามาใช้ละ

เปลี่ยนแปลงวิธีเดิมกลับมาพัฒนาใหม่ให้มีประสิทธิภาพ หรือนำวิธีการที่คิดว่า ไม่ใช่แล้วกลับมาพัฒนาขึ้นใหม่ แล้วใช้อีกครั้งเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิม

ความหมายของการพัฒนาบุคลากร

ธีรวดี ยิงมี และมงคลชัย โพธิ์ศิริ (2562) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากร คือ กระบวนการอย่างหนึ่งที่องค์กรส่งเสริมให้บุคลากรที่อยู่ในองค์กรได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้น โดยวิธีการต่าง ๆ เมื่อบุคลากรในองค์กรมีการพัฒนาที่ดีขึ้น แนวทางการพัฒนาบุคลากรมีวิธีการ เช่น การฝึกอบรม/สัมมนา การสอนงาน การศึกษาดูงาน หรือการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ ในด้านต่าง ๆ ตลอดจนพัฒนาความรู้สึกรู้สึกนึกคิดต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานที่ปฏิบัติบรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง และความก้าวหน้าขององค์กรด้วย

พรณิดา คำนา (2563) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การพัฒนาบุคลากร คือ กระบวนการอย่างหนึ่งที่องค์กรส่งเสริม ให้บุคลากรที่อยู่ในองค์กรได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้น โดยวิธีการต่าง ๆ เมื่อบุคลากรในองค์กรมีการพัฒนาที่ดีมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย สะอาด และสภาพการทำงานที่ดีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น ในการแนวทางการพัฒนาบุคลากรมีวิธีการ เช่น การฝึกอบรม การสอนงาน การศึกษา หรือการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ในด้านต่าง ๆ ตลอดจนพัฒนาความรู้สึกรู้สึกนึกคิดที่ดีต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานที่ปฏิบัติบรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง และความก้าวหน้าขององค์กรด้วย

เกสรดา บุญครอบ และภัทรนันท์ สุระชาติ (2565) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นการส่งเสริมความรู้ความสามารถและประสบการณ์ให้กับบุคลากร เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกของบุคลากร ที่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนา ซึ่งการพัฒนาทางด้านจิตใจระหว่างการทำงานกระตุ้นใจ และการเปลี่ยนแปลงทางด้านทัศนคติในการปฏิบัติงานของบุคลากร เน้นการพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพิ่มศักยภาพและสร้างการเรียนรู้ไปสู่ความสำเร็จต่อองค์กรโดยมีกิจกรรมที่มุ่งเน้นการพัฒนาแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า กระบวนการที่มุ่งเพิ่มพูนความรู้และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น สามารถนำไปปรับใช้ในสถานการณ์จริงได้ ทั้งนี้ บุคลากรควรได้รับการพัฒนาและเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การศึกษา ดู การอบรม การสัมมนา การศึกษาดูงาน การเรียนรู้ด้วยตนเอง การสอนงาน เป็นต้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อความก้าวหน้าทางวิชาชีพ

แนวปฏิบัติในการพัฒนาบุคลากรตามแผนพัฒนารายบุคคล

แผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan : IDP) หมายความว่า กรอบหรือแนวทางที่ ให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายในสายอาชีพของตน เพื่อการพัฒนาและความก้าวหน้าของตนเองที่ส่งผลต่อการพัฒนามหาวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2564)

สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน

1. การพัฒนาตามสาขาวิชาชีพ หมายถึง การพัฒนาความรู้ ทักษะ เจตคติทางวิชาชีพของบุคลากรสายสนับสนุนตามภาระงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติและดำเนินการพัฒนาตนเองตามแผนอย่างเป็นระบบ และเป็นไปตามภาระหน้าที่ที่สอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงาน ความต้องการจำเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่ให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

2. การพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้วยนวัตกรรม หมายถึง การพัฒนา ความรู้ทักษะ เจตคติตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้วยนวัตกรรม ที่สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

3. การวิจัยเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรม หมายถึง การพัฒนาความรู้ ทักษะ เจตคติ ในการพัฒนางานวิจัย และนวัตกรรมที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศที่สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย หรือ

4. การบริการวิชาการและเพิ่มคุณค่าด้านศิลปวัฒนธรรมด้วยนวัตกรรม หมายถึง การพัฒนาความรู้ ทักษะ เจตคติ ในการสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจ สังคมท้องถิ่น และเพิ่มคุณค่าด้านศิลปวัฒนธรรมด้วยนวัตกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย การนำองค์ความรู้ นวัตกรรม ไปพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการ เพื่อส่งเสริมยกระดับคุณภาพชีวิต มาตรฐาน และก่อเกิดรายได้ หรือส่งเสริมการอนุรักษ์ สืบสาน ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นหรือส่งเสริมด้วยนวัตกรรมและพัฒนาต่อยอดให้เกิดคุณค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคม

กลยุทธ์ในการพัฒนารายบุคคล มีดังนี้

1. การฝึกอบรม เป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะ เจตคติ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้นตามงานที่ได้รับมอบหรือปฏิบัติงานที่ได้รับมอบในลักษณะ Non Degree หรือเพื่อส่งเสริมทักษะความชำนาญทักษะที่สูงขึ้น และทักษะใหม่ (RUN : Reskill, Upskill, New Skill) ที่ดำเนินการฝึกอบรมภายในมหาวิทยาลัย (In-House Training) หรือฝึกอบรมภายนอกมหาวิทยาลัยหรือที่หน่วยงานส่งหรือบุคลากรขอรับการฝึกอบรม

2. การประชุม/การสัมมนา เป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะ เจตคติ ที่ส่งเสริมการนำเสนอผลงาน การเรียนรู้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการความรู้ชุมชนนักปฏิบัติอาชีพ (PLC : Professional Learning Community) หรือรูปแบบอื่น ในลักษณะการประชุม/สัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) หรือการประชุม/สัมมนาเชิงวิชาการ/วิชาชีพ (Academic Conference, Symposium) เพื่อให้สามารถนำมาปฏิบัติงานได้มี

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น ตามงานที่รับผิดชอบหรือปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ ที่ดำเนินการภายในมหาวิทยาลัย (In-House Training) หรือภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งหน่วยงานส่งเข้าร่วมหรือบุคลากรขอรับการเข้าร่วม

3. การฝึกอบรม/การเรียนรู้ในขณะทำงาน เป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะ เจตคติ จากการปฏิบัติงานในสภาพและสถานที่จริง ในลักษณะตัวต่อตัว (One-on-One) การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) หรือ การทำงานเป็นทีม (Teamwork) หรือการฝังตัว กับผู้เชี่ยวชาญ/สถานประกอบการ หรือรูปแบบอื่น เพื่อให้สามารถนำมาปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น ตามงานที่รับผิดชอบหรือปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ ที่ดำเนินการภายในมหาวิทยาลัย (In-House Training) หรือภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งหน่วยงานส่งเข้าร่วมหรือบุคลากรขอรับการเข้าร่วม

4. การศึกษาต่อ เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรศึกษาต่อให้ได้คุณวุฒิที่สูงขึ้น ที่กับการรับผิดชอบในการปฏิบัติงานหรือปรับเปลี่ยนความรับผิดชอบ เพื่อปรับเปลี่ยนตำแหน่งหรือเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยอาจลาศึกษาต่อเต็มเวลา หรือลาศึกษาต่อไม่เต็มเวลา

5. การสอนงาน เป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะ เจตคติ จากการสอนงานหรือการสอนแนะในการปฏิบัติงานจริง ที่มีแผนการสอนงานอย่างเป็นระบบ โดยกำหนดเป้าหมายวิธีการ เครื่องมือ การประเมินผล และผลลัพธ์ ที่ชัดเจน ในลักษณะตัวต่อตัว (One-on-One) การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) หรือการทำงานเป็นทีม (Teamwork) ของหัวหน้างาน หรือพี่เลี้ยง หรือเพื่อนร่วมงาน

6. การเป็นพี่เลี้ยง เป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะ เจตคติ จากการเรียนรู้ การพัฒนาจากพี่เลี้ยงที่ให้การช่วยเหลือ กำกับ ดูแล แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานจริง ที่มีเป้าหมายและแผนการสอนงานอย่างเป็นระบบ โดยกำหนดเป้าหมาย วิธีการ เครื่องมือ การประเมินผล และผลลัพธ์ ที่ชัดเจน ในลักษณะตัวต่อตัว (One-on-One)

7. การให้คำปรึกษา เป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะ เจตคติ จากการเรียนรู้ การพัฒนาจาก การให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ กำกับ ดูแล การวิเคราะห์ วินิจฉัย ทางเลือก การแก้ปัญหา การดำเนินงาน การตัดสินใจ การติดตาม การประเมินผล ในการปฏิบัติงานจริง ที่มีเป้าหมายและแผนงานการให้คำปรึกษาอย่างเป็นระบบ โดยกำหนดเป้าหมาย วิธีการ เครื่องมือ การประเมินผล และผลลัพธ์ ที่ชัดเจน ในลักษณะตัวต่อตัว (One-on-One)

8. การเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะ เจตคติ จากการเรียนรู้ด้วยการกำกับตนเอง ในการกำหนดสิ่งที่เรียน วัตถุประสงค์การเรียนรู้ กลยุทธ์ในการเรียน เครื่องมือในการเรียน สื่อและช่องทางการเรียน กิจกรรมการเรียนรู้ การประเมินผลการเรียนผลผลิตในการเรียน ผลลัพธ์การเรียนรู้ ที่มีแผนการเรียนรู้ด้วยตนเองรายบุคคลอย่างเป็นระบบ ที่หน่วยงานกำหนดหรือบุคลากรเป็นผู้กำหนด

9. การมอบหมายโครงการ เป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะ เจตคติ จากการปฏิบัติงานจริง โดยมอบหมายให้รับผิดชอบงานและการเรียนรู้ที่เกิดจากการดำเนินงานโครงการ (Project Based Learning) ตามที่หน่วยงานมอบหมายหรือบุคลากรเป็นผู้เสนอโครงการ



10. การเพิ่มค่างาน เป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะ เจตคติ ในการปฏิบัติงานจริง ที่สูงขึ้น มากขึ้น ทำหยาขึ้น ยากขึ้น ซับซ้อนขึ้น มีคุณค่าสูงขึ้น โดยลักษณะงานที่อาศัยทักษะหลายด้าน (Multi- skill) และทักษะการคิด การวางแผน การดำเนินงาน ด้านต่าง ๆ ที่มีเป้าหมาย และแผนงานอย่างเป็นระบบในการดำเนินงานตามที่หน่วยงานมอบหมายหรือบุคลากรเป็นผู้เสนอ

11. การเพิ่มปริมาณงาน เป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะ เจตคติ ในการปฏิบัติงานจริง โดยการเพิ่มปริมาณงานมากขึ้น ขยายขอบเขตงานมากขึ้น ที่มีเป้าหมาย และแผนงานอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ต้องมีคุณภาพไม่น้อยกว่าเดิมหรือสูงขึ้น ในการดำเนินงาน ตามที่หน่วยงานมอบหมายหรือบุคลากรเป็นผู้เสนอ

12. การติดตามแม่แบบ เป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะ เจตคติ ในการปฏิบัติงานจริง โดยการเรียนรูการพัฒนา จากการติดตาม การทำงานร่วม การช่วยเหลืองาน บุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง ที่มีประสบการณ์ ที่ได้รับการยอมรับ หรือ เป็น Role Model ที่มีแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) เพื่อเป็นแม่แบบหรือแบบอย่าง และแผนงานอย่างเป็นระบบ ในการดำเนินงาน ตามที่หน่วยงานมอบหมายหรือบุคลากรเป็นผู้เสนอ

13. การหมุนเวียนงาน เป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะ เจตคติ ในการปฏิบัติงานจริง โดยการสลับงานหรือเปลี่ยนการรับผิดชอบงานในระดับเดียวกันในแนวนอน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในงานอื่นที่สัมพันธ์กัน ได้ ทักษะที่หลากหลาย (Multi-Skill) เกิดการตระหนักในการท างานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์เดียวกัน และแผนงานอย่างเป็นระบบในการดำเนินงาน ตามที่หน่วยงานมอบหมายหรือบุคลากรเป็นผู้เสนอ

14. การศึกษาดูงานนอกสถานที่ หรือ การทัศนศึกษา เป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะ เจตคติ ในการเรียนรู้ การได้รับประสบการณ์จากการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคล สถานที่ บรรยากาศ การปฏิบัติงาน ที่มีแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) ที่มีความเป็นเลิศเพื่อนำมาพัฒนางาน หน่วยงาน โดยมีเป้าหมายและแผนงานอย่างเป็นระบบ ตามที่หน่วยงานมอบหมายหรือบุคลากรเป็นผู้เสนอ

15. การวิจัย เป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะ เจตคติ ในการดำเนินงานวิจัย ในลักษณะโครงการวิจัย ที่เป็นการวิจัย R2R การวิจัยสถาบัน การวิจัยพื้นฐาน การวิจัยเชิงทดลอง การวิจัยสร้างสรรค์ การวิจัยและพัฒนา การวิจัยผสมผสานหรือรูปแบบอื่น ๆ ตามที่หน่วยงานมอบหมายหรือบุคลากรเป็นผู้เสนอ

16. การพัฒนานวัตกรรม เป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะ เจตคติ ในการดำเนินงานนวัตกรรมในลักษณะโครงการพัฒนานวัตกรรม ที่เป็นนวัตกรรมผลผลิต(Product Innovation) นวัตกรรมวิธีการ/กระบวนการ (Process Innovation) นวัตกรรมการจัดการ (Management Innovation) หรือนวัตกรรมรูปแบบอื่นๆ ตามที่หน่วยงานมอบหมายหรือบุคลากรเป็นผู้เสนอ

การพัฒนาศูนย์สนับสนุนด้านภาษาอังกฤษ

ยุคศตวรรษที่ 21 เป็นโลกไร้พรมแดนองค์ความรู้ด้านต่างๆ ทั่วทุกมุมโลกต่างก็ได้รับการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน ภาษาของชาติที่เป็นประเทศมหาอำนาจจะได้รับความสนใจเรียนรู้กันทั่วโลก เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น ภาษาจีน เป็นต้น ภาษาอังกฤษกลายเป็นภาษาที่ทั่วโลกใช้กันมากภาษาหนึ่ง

ประเทศไทยจึงมองเห็นอนาคตของคนไทยกับการใช้ภาษาอังกฤษในยุคปัจจุบันสำคัญมากที่สุด และเกี่ยวข้องกับนักเรียน นิสิต นักศึกษา พนักงาน เจ้าหน้าที่ และคนทำงานทุกสาขา และทุกอาชีพ ที่ปัจจุบันคนไทยจำเป็นต้องมีความรู้และมีความเข้าใจทักษะด้านภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษมีความสำคัญต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงต้องมีการสนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนมีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ พัฒนาใช้ภาษาอังกฤษทั้งในส่วนของการภาษาอังกฤษในงาน และภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน และต้องการฝึกทักษะทั้งในรูปแบบของการพูด การฟัง อ่าน อาจใช้วิธีการฝึกอบรมเข้าโครงการอบรมภาษาอังกฤษ การไปศึกษาดูงานที่ต่างประเทศ หรือการไปเรียนภาษาอังกฤษระยะสั้นที่ต่างประเทศ เป็นต้น (ภราดร สุขพันธ์, 2561; พรรณิศา คำนา, 2563)

จากการศึกษางานวิจัยพบว่า มีงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนที่ควรส่งเสริมทักษะด้านภาษาอังกฤษ ได้แก่ งานวิจัยของ นิติธร เจริญยิ่ง, ชาทรี เกษโพนทอง และ อิทธิวัตร ศรีสมบัติ (2561) ได้ศึกษา แนวทางการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ พบว่า ควรสนับสนุนทุนการศึกษาที่มุ่งเน้นบุคลากรสายสนับสนุนและส่งเสริมทักษะด้านภาษาอังกฤษและภาษาอื่น ๆ งานวิจัยของ จันทร์สุดา บุญตรี (2561) ได้ศึกษาและพัฒนารูปแบบนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างมีส่วนร่วมเพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรสู่สากล: กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนต้องการนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษที่เป็นหนังสือเล่มเล็กอยู่ในระดับมากที่สุด และซีดีเสียงอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ส่วนข้อเสนอแนะ คือ อยากให้มีการฝึกอบรมการสื่อสารภาษาอังกฤษด้วย และงานวิจัยของ มาริษา อนันทรวัน และโชติ บดีรัฐ (2564) ได้ศึกษา แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พบว่า แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ที่ควรดำเนินการ คือ การสนับสนุนทุนการศึกษาและการเตรียมความพร้อมด้านภาษาอังกฤษให้แก่บุคลากรสายสนับสนุน และสำรวจความต้องการจัดหาหลักสูตรที่ทันสมัยในการจัดฝึกอบรมให้กับบุคลากรสายสนับสนุนสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง

จากความสำคัญของภาษาอังกฤษและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนด้านภาษาอังกฤษ ดังนั้น คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จึงได้มีการจัดโครงการเพิ่มศักยภาพทักษะด้านการใช้ภาษาต่างประเทศสำหรับบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ ณ มหาวิทยาลัย Newcastle Australia Institute of Higher Education ประเทศสาธารณรัฐสิงคโปร์ เป็นเวลา 4 วัน โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการบริการ 2) เพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการบริหารจัดการที่ทันสมัย 3) เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความสามารถด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในการรองรับการบริหารจัดการงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ คณะศิลปศาสตร์ ได้สนับสนุนการศึกษาดูงานในต่างประเทศ โดยสนับสนุนงบประมาณค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปศึกษาดูงานต่างประเทศให้กับบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อเปิดโลกทัศน์ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์กับมหาวิทยาลัย และสถานที่ต่าง ๆ ที่ได้ไปศึกษาดูงาน ดังนี้

การศึกษาดูงานระบบบริหารจัดการนวัตกรรมการบริการการศึกษา และระบบบริหารจัดการด้านกายภาพและการบริการสาธารณะภายในมหาวิทยาลัย ณ มหาวิทยาลัย Newcastle Australia Institute of Higher Education ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี โดยการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการนำความรู้ด้านการพัฒนากายภาพและสิ่งแวดล้อม มาปรับใช้กับคณะศิลปศาสตร์ เช่น การพัฒนาและปรับปรุงห้องเรียนให้มีมาตรฐาน การสร้างบรรยากาศที่ดี และอุปกรณ์ที่ทันสมัย ส่วนภายนอกอาคาร เน้นความสะอาด ความเขียวขจี การจัดที่นั่ง และทางเดินให้สวยงามและมีความเป็นระเบียบ เป็นต้น นอกจากนี้ ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสำหรับงานบริการการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อนำมาปรับใช้ในการให้บริการเชิงรุกอย่างมีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 1 การศึกษาดูงานของบุคลากรสายสนับสนุน

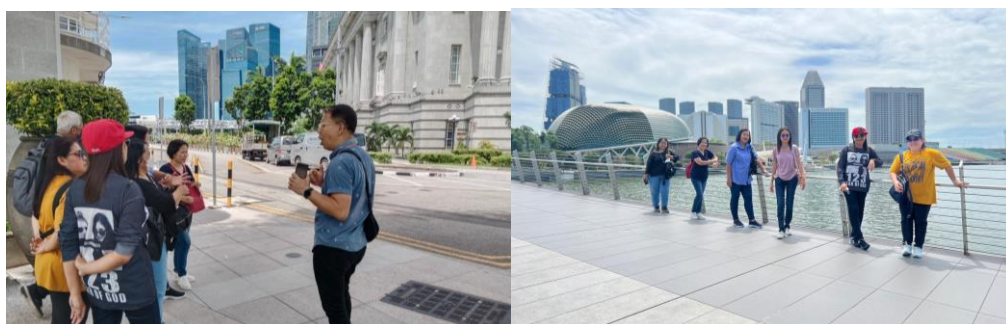
ณ มหาวิทยาลัย Newcastle Australia Institute of Higher Education

การศึกษาดูงานห้องสมุด ได้แก่ National Library Board, Library@Orchard, Library@Harmourfont บุคลากรสายสนับสนุนใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อสอบถามและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการห้องสมุด ซึ่งนำมาปรับใช้กับการพัฒนานวัตกรรมห้องสมุด เพิ่มช่องทางการเข้าถึงแบบดิจิทัล และเนื้อหาอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงเนื้อหาของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผ่านสมาร์ทโฟน การใช้จีพีเอสเพื่อระบุตำแหน่งการค้นหาหนังสือจากห้องสมุดที่อยู่ใกล้ รวมไปถึงการจัดบรรยากาศ การจัดชั้นหนังสือ โต๊ะนั่งอ่าน ที่มีความสวยงามและทันสมัย



ภาพที่ 2 การศึกษาดูงานห้องสมุด

การศึกษาดูงานสถานที่สำคัญของสิงคโปร์ ได้แก่ การเยี่ยมชมวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชาวสิงคโปร์ในยุคดิจิทัล ที่ Fountain of Wealth, Merlion Park, The Jewel Changi เพื่อเรียนรู้ระบบการจัดการผ่านสถานการณ์และการท่องเที่ยว โดยพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ การจัดสถานที่ และการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ อีกทั้ง ประยุกต์ใช้ระบบบริหารจัดการที่เชื่อมโยงวิถีชีวิตและเทคโนโลยีเข้าด้วยกันในการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพ ซึ่งเป็นแบบอย่างที่ดีในการนำมาปรับใช้กับการทำงานได้



ภาพที่ 3 การศึกษาดูงานสถานที่สำคัญของสิงคโปร์

ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการนี้

1. ได้รับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้สามารถใช้ในการสื่อสารเบื้องต้นได้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากประเทศสาธารณรัฐสิงคโปร์มีการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร ซึ่งทำให้สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การทำงานในสายสนับสนุนที่สามารถนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ เช่น การสื่อสารให้ข้อมูลหรือแนะนำนักศึกษาต่างชาติในงานบริการของสายสนับสนุนวิชาการ การแนะนำการใช้ห้องเรียน อุปกรณ์การเรียนการสอน การแนะนำการใช้ห้องสมุด รวมไปถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่ช่วยให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้และเข้าใจขั้นตอนกระบวนการจัดการบริการได้
2. ได้เรียนรู้เกี่ยวกับการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยลดขั้นตอนการทำงาน การบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น โดยการพัฒนากระบวนการจัดการองค์กรสมัยใหม่ด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี มีการสร้างความร่วมมือระหว่างบุคลากรและบริษัทผู้ผลิตหรือบริการทางด้านเทคโนโลยีในการออกแบบระบบบริหารจัดการในการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ได้รับความรู้ วิธีคิด แบบอย่างและแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการของคณะศิลปศาสตร์ ได้แก่ การพัฒนาปรับปรุงห้องเรียน และห้องปฏิบัติการให้มีมาตรฐาน การจัดการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ การจัดระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การสร้างบรรยากาศที่ดี และมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย ส่วนภายนอกอาคาร เน้นความสะอาด



ความเชี่ยวชาญ ความรู้ และความสามารถ จัดระบบการใช้พื้นที่รถยนต์ รถจักรยานยนต์ ทางเดินที่ร่มรื่น สวยงามเป็นธรรมชาติ ที่นั่งบริเวณใต้ต้นไม้ที่มีระเบียบ

4. ได้เรียนรู้ระบบการปฏิบัติงานของสายสนับสนุนที่มีการแบ่งหน้าที่ในการรับผิดชอบอย่างชัดเจน การรับผิดชอบในส่วนงานของตนเอง การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง การให้ความร่วมมือ และประสานงานระหว่างอาจารย์ในด้านการเรียนการสอนและการวิจัย ซึ่งจะเป็นการเพิ่มพูนความรู้ทักษะ ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงาน การเรียนรู้ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมองค์กร การทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการประกอบอาชีพ

5. ได้รับความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือ อุปกรณ์การเรียนการสอนต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติการเรียนการสอนและการคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่าและเกิดประโยชน์ตลอดจน การมีความเข้าใจในหน้าที่และบทบาทที่พึงปฏิบัติในองค์กร

6. ได้เรียนรู้ระบบการทำงานของบุคลากรที่มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เช่น การติดต่อสื่อสาร การประสานงาน โดยเน้นการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเป็นส่วนใหญ่ เพื่อลดการใช้กระดาษ และเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างคล่องตัว สะดวกและรวดเร็ว

7. ได้รับความรู้เกี่ยวกับสภาพภูมิประเทศ ภูมิอากาศ สภาพสังคม ความเป็นอยู่ศิลปวัฒนธรรม ระบบการบริหารจัดการ การให้บริการต่างๆและการเชื่อมโยงหลายระบบ เข้าด้วยกันเป็นหนึ่งเดียวของประเทศ สิงคโปร์ นับเป็นแบบอย่างที่ดีในการพัฒนาองค์กรและประเทศชาติ

8. ได้เรียนรู้ระบบการบริหารจัดการห้องสมุด ที่มีการนำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพเข้ามาใช้ในการบริการและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว ครอบคลุม เข้าถึงได้ง่าย รวมไปถึงการจัดสภาพแวดล้อมและมุมต่าง ๆ ที่มีความทันสมัย และเหมาะสม การจัดพื้นที่ การจัดสถานที่ และการจัดวางทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการ เป็นต้น

ข้อจำกัด ปัญหาและอุปสรรค จากการศึกษาดูงาน มีดังนี้

1. การกำหนดวันที่จะไปศึกษาดูงาน เนื่องจากบุคลากรสายสนับสนุนแต่ละฝ่ายงานมีภาระงานมาก เวลาไม่ตรงกัน จึงกระทบต่อเวลาที่จะไปศึกษาดูงาน รวมถึงกระบวนการขั้นตอนต่าง ๆ ทั้งการประสานงาน มหาวิทยาลัยที่จะไปศึกษาดูงาน การกำหนดหัวข้อในการศึกษาดูงานที่ทางมหาวิทยาลัยจะต้องมีการเตรียมข้อมูล เตรียมบุคลากรเพื่อมาต้อนรับและให้คำแนะนำ แลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานได้ตรงกับความต้องการ

2. ทักษะการสื่อสารที่บุคลากรสายสนับสนุนอยู่ในระดับที่สื่อสารได้เบื้องต้น ทำให้การสนทนา แลกเปลี่ยนเชิงวิชาการค่อนข้างยาก ข้อมูลที่ได้รับอาจจะไม่ครอบคลุมทั้งหมด

3. การศึกษาดูงานในช่วงเวลาสั้น ๆ ทำให้ไม่ได้ใช้ศักยภาพในการใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างเต็มที่ และการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้กับปฏิบัติงานในส่วนต่าง ๆ ทำให้ข้อมูลที่ได้ยังไม่เชิงลึก และไม่ได้ฝึกปฏิบัติจริง ซึ่งความรู้ที่ได้รับจึงยังไม่เพียงพอที่จะปฏิบัติงานจริงในเชิงลึกได้มากนัก

แนวทางในการปรับปรุงการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน มีดังนี้

1. วางแผนการดำเนินการโครงการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนด้านภาษาและนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องทุกปี กำหนดวันเวลาที่แน่นอน และทุกคนเตรียมตัวก่อนล่วงหน้าเพื่อให้พร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ
2. ควรมีการพัฒนาตนเอง เช่น การหาเวลาในการพัฒนาตนเองนอกเวลางานโดยการอบรมออนไลน์ทางด้านภาษา เพื่อให้สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่างต่อเนื่อง เมื่อไปศึกษาดูงานก็จะมีความพร้อมในการสื่อสารในระดับที่โต้ตอบได้ หรือมีการฝึกสนทนากับอาจารย์หรือนักศึกษาชาวต่างชาติบ้าง
3. ควรมีการจัดฝึกอบรมภาษาอังกฤษหลักสูตรระยะสั้นในต่างประเทศ อย่างน้อย 1 เดือน เพื่อให้บุคลากรได้ใช้ภาษาอังกฤษอย่างจริงจัง และสื่อสารได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนด้านเทคโนโลยี

การจัดการเรียนรู้เพื่อเตรียมความพร้อมให้บุคลากรมีทักษะสำหรับการดำรงชีวิตในโลกศตวรรษที่ 21 โดยทักษะที่สำคัญที่สุด คือ ทักษะการเรียนรู้ (Learning skills) ที่มุ่งเน้นความสามารถและทักษะที่จำเป็นเพื่อการดำรงชีวิต 3 ด้าน คือ 1) ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม 2) ทักษะด้านสารสนเทศสื่อและเทคโนโลยี และ 3) ทักษะชีวิตและอาชีพ เพื่อความสำเร็จทั้งด้านการงานและการดำเนินชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับนโยบาย 4.0 ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ที่จะนำไปสู่ประเทศไทย 4.0 เพื่อช่วยการปฏิรูปประเทศให้มีความก้าวหน้าโดยร่วมกันพัฒนาในทุกด้าน ยุค 4.0 ในปัจจุบันที่เน้นนวัตกรรม ทุกองค์กรจะไปถึงเป้าหมายประเทศไทย 4.0 ได้จะต้องอาศัย การเปลี่ยนแปลงแบบองค์รวมขององค์กร ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนร่วมกัน ให้มีการเปลี่ยนแปลงสู่การดำเนินงานแบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานบุคลากรในองค์กรจึงต้องมีการปรับตัว ทั้งด้านความรู้ ทักษะ และสมรรถนะในการทำงาน เพื่อให้องค์กรสามารถรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ของเทคโนโลยีดิจิทัล ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานแบบบูรณาการ จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง จำเป็นต้องมุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร เพื่อให้เกิดความรู้พื้นฐานทางเครื่องมือดิจิทัลและการสื่อสาร ทักษะการแก้ปัญหา รวมถึงการนำแนวความคิดและนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้มีความเชื่อมโยงทักษะการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่หลากหลายที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ตามภาระหน้าที่และความรับผิดชอบที่เกิดผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายตามที่ได้วางไว้ (สุริวัลย์ เงินพูลทรัพย์ และรัชยา ภักดีจิตร, 2564)

จากการศึกษาวิจัย พบว่า มีงานวิจัยหลาย ๆ งานที่ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนด้านเทคโนโลยี ได้แก่ งานวิจัยของเสาวลักษณ์ ศรีดาเกษ และคณะ (2563) ได้ศึกษารูปแบบการจัดการศึกษาบูรณาการเพื่อเสริมสร้างทักษะการสร้างสรรค์นวัตกรรมของอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข. พบว่า 1) รูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีองค์ประกอบ ได้แก่ หลักการ วัตถุประสงค์ การดำเนินการซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การเรียนรู้เพื่อปรับเปลี่ยน Growth mindset (2) การสร้าง Passion ในการสร้างสรรค์นวัตกรรม (3) การสร้างสรรค์



นวัตกรรมบนพื้นฐานการวิจัย (4) การสะท้อนคิดและถอดบทเรียน (5) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่อยอดนวัตกรรม และองค์ประกอบด้านการประเมินผล เป็นรูปแบบที่ใช้แนวคิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ การปรับเปลี่ยน Growth mindset การโค้ชเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากร การคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์การถอดบทเรียน การสะท้อนคิด การสร้าง Passion และทีมเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ 2) รูปแบบที่พัฒนาขึ้น มีประสิทธิผลสามารถ เสริมสร้างทักษะการสร้างสรรค์นวัตกรรมของอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนได้ งานวิจัยของ นัทธร ประจุศิลป์, วันชัย ปานจันทร์, อรไท ชั่วเจริญ และนวลละออ แสงสุข (2565) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการพัฒนาบุคลากร สายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐให้มีศักยภาพสูง พบว่า ด้านทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 เป็นองค์ ประกอบการเป็นบุคลากรสายสนับสนุนที่มีศักยภาพสูงในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ บุคลากรควรมีการ วางแผนเพื่อความก้าวหน้าในวิชาชีพของตนเองและพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมรู้เท่าทันสถานการณ์และ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น งานวิจัยของ จักรกริช มีสี และทวนทอง เขาวงกตพิงค์ (2566) ได้ศึกษาแนวทางการ พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. พบว่า ความต้องการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชรอยู่ในระดับมาก ปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะดิจิทัล ได้แก่ ด้านผู้บริหารและ บุคลากร ด้านโครงสร้างองค์กร และด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะ ดิจิทัล ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านนโยบายและการเมือง และด้านเทคโนโลยี สำหรับแนวทางการ พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ได้แก่ มีการส่งเสริมให้บุคลากรสาย สนับสนุนทุกคนได้รับการฝึกทักษะด้านดิจิทัลที่สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ โดยเน้นความสามารถขั้นสูงในการใช้ งานกลุ่มโปรแกรมพื้นฐานสำนักงานความสามารถในการใช้งานระบบคลาวด์และอินเทอร์เน็ต แอปพลิเคชันต่าง ๆ และมีการส่งเสริมทักษะและประสบการณ์ของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง โดยการจัดให้มีการ ฝึกอบรม การศึกษาดูงาน และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทักษะดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงาน และ งานวิจัยของ ธนัชชา คงสง และพิพรรณ พิเชษฐศิริประภา (2566) ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนากลยุทธ์การ ทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการยุค 4.0 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า องค์ประกอบกลยุทธ์ในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการยุค 4.0 ประกอบด้วย ด้านการ สนับสนุนทางสังคมของหัวหน้างาน ด้านการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ด้านนวัตกรรมกระบวนการ ซึ่งบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการเป็นกลไกสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงานที่มีการปฏิบัติงานเต็มศักยภาพจากการใช้สื่อ สังคมออนไลน์เพื่อสร้างนวัตกรรมกระบวนการ การสร้างการรับรู้ในการทำงานอย่างเต็มที่และเกิด ความสามารถในการปรับตัวตามความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกใน การทำงานอย่างเพียงพอ

จากความสำคัญของเทคโนโลยีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนด้าน เทคโนโลยี ดังนั้น คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จึงได้มีการจัดโครงการพัฒนา สมรรถนะการทำงานด้วยระบบ Kaizen เพื่อก้าวสู่ยุค Next Normal เป็นโครงการที่จัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์

เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนทุกคน พัฒนาสมรรถนะการทำงานด้วยระบบ Kaizen เพื่อก้าวสู่ยุค Next Normal” ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด และมีสมรรถนะบุคลากรตามแผนพัฒนาบุคลากรที่กำหนด ผลการดำเนินโครงการพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีทักษะทั้งด้านความคิดการปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ที่เป็น รูปธรรม รวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น บุคลากรมีความพร้อมปรับเปลี่ยนเพื่อรองรับกับงานที่มีการ เปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็วองค์ความรู้ใหม่ ๆ ต่อการดำเนินภารกิจให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร เช่น การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้ เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการบริหารและการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมโดยแยกออกเป็น การปรับรูปแบบการ ประชุม อบรม/สัมมนา/เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ โดยใช้ระบบ Web Conference, GIN Conference, ZOOM, Google Meet และการส่งเสริมการพัฒนาตนเองด้วย E-learning และการพัฒนาทักษะที่หลากหลาย การสร้างแบบสอบถามและวุฒิบัตรออนไลน์ โดยใช้ Google form



ภาพที่ 4 การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

สรุป

การพัฒนาบุคลากรนั้นเป็นกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่ต้องการให้บุคลากรสายสนับสนุนมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นโดยการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ซึ่งการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน มีหลายวิธีที่สามารถเพิ่มพูนความรู้ให้แก่บุคลากรได้ เช่น การฝึกอบรม การศึกษาต่อ การประชุมสัมมนา การศึกษาดูงาน การสอนงาน การมอบหมายโครงการ การวิจัย การพัฒนานวัตกรรม เป็นต้น ซึ่งเป็นวิธีการ เตรียมพร้อมรับกับความเปลี่ยนแปลงและปรับตัวให้เข้ากับสิ่งใหม่ ๆ ได้อย่างรวดเร็ว พร้อมทั้งจะเปลี่ยนบทบาท ของตนเองเพื่อช่วยให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดการพัฒนาอย่าง ต่อเนื่อง ดังนั้น คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนา บุคลากรสายสนับสนุน จึงได้มีการดำเนินโครงการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนในทุกปีงบประมาณ เพื่อให้ บุคลากรสายสนับสนุนได้รับการพัฒนาสมรรถนะทางด้านภาษาและเทคโนโลยี และสามารถนำความรู้มา ประยุกต์ใช้ในการทำงานด้วยนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาดูงานทั้งทางด้านภาษาและเทคโนโลยีทำให้บุคลากรสายสนับสนุนได้เปิดประสบการณ์ ได้มุมมองและแนวคิดต่าง ๆ ที่จะนำมาปรับใช้กับการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ทำให้



สามารถสื่อสารกับอาจารย์และนักศึกษาชาวต่างชาติได้มากขึ้น มีความกล้าที่จะพูดภาษาอังกฤษทั้งในการทำงานและในชีวิตประจำวัน ส่วนการได้พัฒนาด้านเทคโนโลยี ทำให้เกิดความคิดที่จะสร้างสรรค์นวัตกรรมและเทคโนโลยี หรือกระบวนการที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอน ลดการใช้กระดาษด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วย แต่ทั้งนี้ การศึกษาดูงานช่วยให้ได้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์ได้ก็จริง แต่ด้วยระยะเวลาการศึกษาดูงานที่เป็นเวลาช่วงสั้น ๆ จึงไม่ได้พัฒนา หรือฝึกทักษะภาษาและเทคโนโลยีได้มากเท่าที่ควร และไม่มีเวลาต่อเนื่อง ดังนั้น ควรที่จะมีการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนทั้งในด้านงบประมาณ ระยะเวลา และรูปแบบวิธีการพัฒนาอื่น ๆ เช่น การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้น หรือระยะยาว การศึกษาต่อ การสร้างความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศให้บุคลากรได้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพกับหน่วยงานในต่างประเทศ เป็นต้น เพื่อสร้างบุคลากรของประเทศที่มีศักยภาพและมีความสามารถในการแข่งขัน เพราะความรู้ ความสามารถของบุคลากรสายสนับสนุนเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรขับเคลื่อนไปข้างหน้าในยุคที่การแข่งขันด้านสถานศึกษาที่สูงขึ้น

รายการอ้างอิง

- เกสรดา บุญครอบ และภัทรนันท์ สุระชาติ. (2565). การพัฒนาบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ บริษัท มิตรชัย พรวิเศษชัยไทย จำกัด. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 24(2), 51-61.
- จักรกริช มีสี และทวนทอง เขาวงกิตพิงศ์. (2566). แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. *วารสารสหวิทยาการเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์*, 13(1), 1-21.
- จันทร์สุดา บุญตรี. (2561). ศึกษาและพัฒนาแบบนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างมีส่วนร่วมเพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรสู่สากล: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. *รมยสาร*, 16(2), 171-193.
- ธันชชา คงสง และพิพรธน์ พิเชษฐศิริประภา. (2566). รูปแบบการพัฒนากลยุทธ์การทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการยุค 4.0 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. *วารสารพัฒนาเทคนิคศึกษา*, 35(125), 62-69.
- ธีรวดี ยิงมี และมงคลชัย โพล่งศิริ. (2562). *ความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. (รายงานการวิจัย). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นัทธกร ประจุศิลป์, วันชัย ปานจันทร์, อรไท ชั่วเจริญ และนวลละออ แสงสุข. (2565). รูปแบบการพัฒนาศูนย์สายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐให้มีศักยภาพสูง. *วารสารสุขโขทัยธรรมมาธิราช*, 36(2), 48-62.

- นิติธร เจริญยิ่ง, ชาตรี เกษโพหนอง และอิทธิวัตร ศรีสมบัติ. (2561). แนวทางการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*, 20(1), 169-180.
- พรณิดา คำนา. (2563). การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนด้านทักษะภาษาอังกฤษในต่างประเทศ. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 18(1), 73-89.
- ภราดร สุขพันธ์. (2561). การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับความเป็นบัณฑิตในยุคปัจจุบัน. *วารสาร มจร.ทริภุญชัยปริทรรศน์*, 2(2), 89-100.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2564). *ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เรื่อง แนวปฏิบัติในการพัฒนาบุคลากรตามแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan : IDP) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. สืบค้น 13 สิงหาคม 2566, จาก <https://www.fa.mutt.ac.th/wp-content/uploads/2021/08/แนวปฏิบัติในการพัฒนาบุคลากรตามแผนพัฒนารายบุคคล- Individual-Development-Plan-IDP.pdf>
- มาริษา อนันทรวัน และโชติ บดีรัฐ. (2564). แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์*, 6(3), 153-162.
- ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.2561-2580. (2563). สืบค้น 13 สิงหาคม 2566, จาก https://ict.moph.go.th/upload_file/others/ยุทธศาสตร์ชาติ%2020%20ปี-ราชกิจจา.PDF
- สุริวัลย์ เงินพูลทรัพย์และรัชยา ภักดีจิตร. (2564). รูปแบบการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ในยุคประเทศไทย 4.0. *Journal of Administrative and Management Innovation*, 9(1), 68-78.
- เสาวลักษณ์ ศรีดาเกษ และคณะ. (2563). รูปแบบการจัดการศึกษาบูรณาการเพื่อเสริมสร้างทักษะการสร้างสรรค์นวัตกรรมของอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข. *วารสารวิจัยและพัฒนาหลักสูตร*, 10(1), 182-210.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสาม พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐*. สืบค้น 20 พฤศจิกายน 2566, จาก https://www.nesdc.go.th/download/Plan13/Doc/Plan13_Final.pdf
- อารีรัตน์ สายทอง. (2564). การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของคณะศึกษาศาสตร์ กับ การส่งเสริมการกำหนดระดับตำแหน่งบุคลากรสายสนับสนุนให้สูงขึ้นของมหาวิทยาลัยศิลปากร. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 19(2), 162-177.