



ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน)

สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

OPINZONS CONCERN THE CORE COMPETENCIES UNIVERSITY EMPLOYERS
(SUPPORT LINE) OF THE PERSINENT'S OFFICE OF THE RAMBHAI BARNI RAJABHAT
UNIVERSITY

ภาคินิพนธ์

ของ

สมฤทัย อยู่รอด

ลิขสิทธิ์ © ฉบับนี้จัดทำโดยสำนักพิมพ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

กันยายน 2555

ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน)

สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

OPINIONS CONCERN THE CORE COMPETENCIES UNIVERSITY EMPLOYERS
(SUPPORT LINE) OF THE PRESIDENT'S OFFICE OF THE RAMBHAJ BARNI RAJABHAT
UNIVERSITY

ภาคินพนธ์

ของ

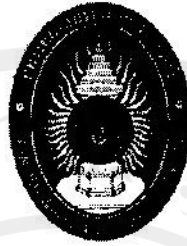
สมฤทัย อยู่รอด

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

กันยายน 2555



ใบรับรองภาคินิพนธ์

เรื่อง

ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน)

สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

Opinions Concern the Core Competencies University Employers (Support Line) of The Persinent's

Office of the Rambhai Bamee Rajabhat University.

สมฤทัย อยู่รอด

คณะกรรมการสอบภาคินิพนธ์

(ดร.โกศล อินทวงศ์)

ประธานสอบภาคินิพนธ์

(ดร.โกศล อินทวงศ์)

ประธานที่ปรึกษาภาคินิพนธ์

(นาวาอากาศโท หญิง ดร.ชมสุภักดิ์ ครุฑกะ)

กรรมการที่ปรึกษาภาคินิพนธ์

(ดร.วันชัย ปานจันทร์)

กรรมการสอบภาคินิพนธ์

ได้รับอนุมัติจากมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ

(ดร.โกศล อินทวงศ์)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

วันที่ 27 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2555

สมฤทัย อยู่รอดต. (2555). **ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สาย
สนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. ภาคนิพนธ์ บธ.ม.
(การบริหารธุรกิจ). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.**

คณะกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์

ดร. โกศล อินทวงศ์ Ph.D. (การบริหารทรัพยากรมนุษย์)

ประธานกรรมการ

นาวาอากาศโทหญิง ดร.ชมสุภัค ครุฑทะ

กรรมการ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี 2) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน หน่วยงานที่สังกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำนวน 139 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) หาค่าความเชื่อมั่นจากสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยการแจกแจงจำนวน คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การใช้สถิติแบบ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และถ้าพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีความคิดต่อสมรรถนะหลักในภาพรวมและรายได้ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์
บริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและ
จริยธรรม และการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก

2. พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบ ธรรมและจริยธรรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน การทำงานเป็นทีม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05

3. พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีมีข้อเสนอแนะ

3.1 ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำสมรรถนะหลักของพนักงาน มหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) มาใช้ในการปฏิบัติงาน

3.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบระดับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) กับระดับสมรรถนะที่คาดหวังเพื่อนำช่องว่างความแตกต่างมาปรับใช้ในการพัฒนา ระดับสมรรถนะของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

Somruthai Urot. (2012). **Opinzons Concern the Core Competencies University Employers
(Support Line) of The Persinent's Office of the Rambhai Barni Rajabhat Univesity.**

Independent Study. M.B.A (Master of Business Administration). Chanthaburi :
Rambhai Barni Rajabhat University.

Advisory Committee

Dr. Kosol Intarwongse Ph.D. (Human Resource Management) Chairman

Wing Commander. Dr. Chomsupak Cruthaka Ph.D. Member

Abstracts

This research were the object 1) to studied Opinzons Concern the Core Competencies University Employers (Support Line) of The Persinent's Office of the Rambhai Barni Rajabhat Univesity 2) to Compare Opinzons Concern the Core Competencies University Employers (Support Line) of The Persinent's Office of the Rambhai Barni Rajabhat Univesity decompose by sex. Age, staus, Revenue position and experience. Sample were personnel studied Opinzons Concern the Core Competencies University Employers (Support Line) of The Persinent's Office of the Rambhai Barni Rajabhat Univesity Sample were personnel of Employers (Support Line) of The Persinent's Office of the Rambhai Barni Rajabhat Univesity by Krejcie and Morgan by sample random sampling. The tools were questionnaires of raiting scale, for content validity and IOC : Item Objective Conguence Index, Alpha coefficient by Cronbach to 0.96 qualitative of tools analysis to percentage, t-test, One-way ANOVA by computer program 0.05 different Significance Statistics testing by Scheffe.

The results research has found that :

1. personnel of Employers (Support Line) of The Persinent's Office of the Rambhai Barni Rajabhat Univesity Opinzons Concern the Core Competencies focus good service, being achievement-oriented developing professional expertise at a high level.

2. personnel of Employers (Support Line) of The Persinent's Office of the Rambhai Barni Rajabhat Univesity Opinzons Concern the Core Competencies focus good service, being achievement-oriented developing professional expertise at a high level differences were found at the statistically significant level of .05.

3. personnel of Employers (Support Line) of The Persinent's Office of the Rambhai Barni Rajabhat Univesity Suggestion

3.1 to studied problem and Barrier apply pinzons Concern the Core Competencies University Employers (Support Line) of The Persinent's Office of the Rambhai Barni Rajabhat Univesity

3.2 Compare scale Core Competencies personnel of Employers (Support Line) of The Persinent's Office of the Rambhai Barni Rajabhat Univesity Opinzons with apply and develop Core Competencies scale

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

กิตติกรรมประกาศ

ภาคนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ด้วยดีโดยได้รับความกรุณาและความช่วยเหลือให้คำแนะนำเป็นอย่างดีจาก อาจารย์ ดร. โกศล อินทวงศ์ ประธานที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ นาวาอากาศโท หญิง ดร.ชมสุภักดิ์ ครูทกะ คณะกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ปรากฏชื่อในภาคนิพนธ์ฉบับนี้ และพนักงานมหาวิทยาลัย(สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงาน อธิการบดี ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และการทดลองใช้แบบสอบถาม

ประโยชน์และคุณค่าอันเนื่องมาจากภาคนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมนำคุณงามความดี ให้แก่บิดา มารดา ญาติ ครู คณาจารย์ และผู้ที่มีส่วนช่วยเหลือในการทำวิจัยครั้งนี้ทุกท่าน

สมฤทัย อยู่รอด

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ.....	8
ความสำคัญของสมรรถนะ.....	11
ความหมายของสมรรถนะ.....	13
ประเภทของสมรรถนะ.....	14
การกำหนดสมรรถนะ.....	16
ประโยชน์ของสมรรถนะ.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก.....	23
ความหมายสมรรถนะหลัก.....	23
องค์ประกอบสมรรถนะหลัก.....	24
สมรรถนะหลักของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.....	25
สภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานอธิการบดี.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
งานวิจัยในประเทศ.....	28
งานวิจัยต่างประเทศ.....	29

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	35
วิธีดำเนินการวิจัย.....	35
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	35
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
4	40
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
5	56
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	56
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	56
วิธีดำเนินการวิจัย.....	56
สรุปผลการวิจัย.....	58
อภิปรายผลการวิจัย.....	62
ข้อเสนอแนะ.....	67
บรรณานุกรม.....	70
ภาคผนวก.....	76
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	77
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	79
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	85
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	92

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.....	41
2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ที่มีต่อ สมรรถนะหลักโดยภาพรวมและรายด้าน.....	43
3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ที่มีต่อ สมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นรายชื่อ.....	44
4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ที่มีต่อ สมรรถนะหลักด้านบริการที่ดี เป็นรายชื่อ.....	45
5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ที่มีต่อ สมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เป็นรายชื่อ.....	46
6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ที่มีต่อ สมรรถนะหลักด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม เป็นรายชื่อ..	47
7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ที่มีต่อ สมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีม เป็นรายชื่อ.....	48
8 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ระหว่างเพศชายและ เพศหญิงโดยใช้สถิติแบบ t-test.....	49
9 ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัด สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำแนกตามอายุเป็นรายด้าน...	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
10 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยภาพรวมจำแนกอายุเป็นรายคู่	51
11 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม จำแนกอายุเป็นรายคู่.....	52
12 ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำแนกตามประสบการณ์ทำงานเป็นรายด้าน.....	53
13 ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดเป็นรายด้าน.....	54

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
2 แสดงแบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model) ตามความหมายของ Competency ตามแนวของ McClelland.....	19
3 โครงสร้างของสำนักงานอธิการบดี.....	27

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ ได้ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะหน่วยงานทางการศึกษา ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนามนุษย์ให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน สืบเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี จึงจำเป็นต้องมีการปรับกระบวนการและ กลยุทธ์ในการบริหารจัดการองค์กรใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้น และ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ผลผลิตที่ออกไปสู่สังคมมีความสามารถในการแข่งขัน กับนานาประเทศได้ และเป็นแนวทางเดียวที่จะสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและสังคมได้อย่าง ยั่งยืน

การพัฒนาในระยะแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559) ประเทศไทยจะต้องเผชิญ กับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทั้งภายนอกและภายในประเทศที่ปรับเปลี่ยนเร็วและซับซ้อน มากยิ่งขึ้น เป็นทั้งโอกาสและความเสี่ยงต่อการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะข้อผูกพันที่จะเป็น ประชาคมอาเซียนในปี 2558 จึงจำเป็นต้องนำภูมิคุ้มกันที่มีอยู่พร้อมทั้งเร่งสร้างภูมิคุ้มกัน ในประเทศให้เข้มแข็งขึ้นมาใช้ในการเตรียมความพร้อมให้แก่คน สังคม และระบบเศรษฐกิจของ ประเทศให้สามารถปรับตัวรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม สามารถพัฒนา ประเทศให้ก้าวหน้าต่อไปเพื่อประโยชน์สุขที่ยั่งยืนของสังคมไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ดังนั้น จึงจำเป็นที่หลาย ๆ องค์กรจะต้องมีการพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ ความสามารถและ ทักษะ ในการทำงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง จากสถานการณ์และความเสี่ยง ซึ่งเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงในระดับโลกและภายในประเทศ โดยเฉพาะภาวะผันผวน ด้านเศรษฐกิจ พลังงาน และภูมิอากาศ ที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและส่งผลกระทบอย่างชัดเจน ต่อประเทศไทยทั้งเชิงบวกและลบ ดังนั้น ทิศทางการบริหารจัดการประเทศภายใต้หลักปรัชญา ของเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จึงเป็นการใช้จุดแข็งและศักยภาพที่มีอยู่ ให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศเพื่อสร้างความเข้มแข็งและรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ของประเทศโดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจภายในประเทศที่เน้นการเสริมสร้างความ เข้มแข็งของฐานการผลิตภาคเกษตรและการประกอบกิจการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ขณะเดียวกัน จำเป็นต้องปรับตัวในการเชื่อมโยงกับระบบเศรษฐกิจโลกและภูมิภาค ซึ่งประเทศไทย มีพันธกรณีภายใต้กรอบความร่วมมือต่าง ๆ เพื่อสามารถใช้โอกาสที่เกิดขึ้นและเพิ่มภูมิคุ้มกันของ

ทุนที่มีอยู่ในสังคมไทยได้อย่างเหมาะสม พร้อมก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 ขณะเดียวกัน จำเป็นต้องสร้างความพร้อมสำหรับเชื่อมโยงด้านกายภาพทั้งโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ ควบคู่กับการยกระดับคุณภาพคน การเสริมสร้างองค์ความรู้ การพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ ให้เป็นพลังขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทย (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2552 : 3)

การปรับระบบบริหารงาน บุคคลของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา โดยจำแนกตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาและเลื่อนเงินเดือนในระบบใหม่ ซึ่ง ก.พ.อ. ได้ประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการ ประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อเป็นมาตรฐานขั้นต่ำ ให้สถานบันอุดมศึกษาใช้เป็นแนวทางในการออกข้อบังคับเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเพื่อใช้ในการประเมินผล การปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2553 - 31 มีนาคม 2554 เป็นต้นไป ซึ่งกำหนดให้มีการประเมินอย่างน้อยสององค์ประกอบได้แก่ การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน และการประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ)

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เห็นความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพ สมรรถนะของพนักงานในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นใช้ทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับคุณสมบัติแต่ละบุคคล มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพ ในด้านทักษะ ทักษะคิด มีความกระตือรือร้นใฝ่หาความรู้ รู้จักการพัฒนาตนเองตลอดเวลา เพื่อเป็นส่วนในการปฏิบัติงาน ให้มหาวิทยาลัยก้าวไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้ออกข้อบังคับฯ เพื่อให้การดำเนินการเรื่องการประเมินผลปฏิบัติราชการของบุคลากรเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มหาวิทยาลัยจึงมีคำสั่งแต่งตั้งกรรมการจัดทำคู่มือการประเมินผลปฏิบัติราชการ (ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย สายการสอน, ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน และ ผู้บริหารที่เป็นบุคลากรสายการสอน) เพื่อใช้ประเมิน เกณฑ์และตัวชี้วัดที่จะใช้ในการประเมินแต่ละด้าน ขั้นตอนและกรอบเวลาในการดำเนินการ บทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้อง แบบฟอร์มที่ใช้ในการประเมิน ตลอดจนรายการเอกสารหลักฐานที่ผู้รับการประเมินจะต้องเก็บรวบรวมไว้ ซึ่งมหาวิทยาลัยคาดหวังให้ผู้ประเมิน ผู้รับการประเมิน ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ได้รับทราบแนวทางปฏิบัติที่ตรงกัน อันจะส่งผลให้การดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประเมินเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของงาน เป็นการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ให้ประเมินจากปริมาณผลงาน คุณภาพผลงาน ความรวดเร็วหรือตรงตามเวลาที่กำหนด หรือความประหยัด หรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร และให้สัดส่วนคะแนนในการประเมิน และพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ เป็นการประเมินจากสมรรถนะหลัก สมรรถนะ

ประจำสาขางาน และสมรรถนะทางการบริหาร ตามประกาศมหาวิทยาลัย เรื่องการกำหนดสมรรถนะของข้าราชการของมหาวิทยาลัย และให้สัดส่วนคะแนน ในการประเมิน ร้อยละสามสิบ (มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. 2555 : 4)

จากการศึกษากรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการดังกล่าว ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย เนื่องจากสมรรถนะถูกกำหนดขึ้นมาจากบทบาทหน้าที่อันสำคัญของบุคลากรแต่ละตำแหน่งงาน และสมรรถนะหลักถูกกำหนดขึ้นมาเพื่อช่วยให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานหลักขององค์กร เพื่อให้องค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และเป้าหมายหลักขององค์กร ซึ่งในปัจจุบันนี้มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้กำหนดสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) ตามกรอบสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม มีผลในการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย หากผลการประเมินต่ำส่งผลกระทบต่อพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน และประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรไม่เป็นไปในทิศทางที่มุ่งหวัง ดังนั้น ผู้วิจัย ซึ่งเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี จึงมีความสนใจศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของข้าราชการที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้กำหนดไว้ จำนวน 5 ด้าน เป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดทิศทางขององค์กร เพราะถ้าองค์กรมีพนักงานมีสมรรถนะหลักตามเกณฑ์จะนำไปสู่เป้าหมาย แต่ถ้าพนักงานไม่มีสมรรถนะหลักตามเกณฑ์ก็จะทำให้องค์กรมีศักยภาพที่ต่ำลง เกณฑ์ดังกล่าวจะเป็นตัวชี้วัดว่าองค์กรจะเป็นไปในทิศทางใดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
2. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน หน่วยงานที่สังกัด

ประโยชน์ของการวิจัย

1. เพื่อเป็นทิศทางในการพัฒนาสมรรถนะหลักตามหน้าที่ของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี
2. เพื่อเป็นข้อมูลให้มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีใช้ในการวางแผนพัฒนาบุคลากร

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

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

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

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ สมรรถนะหลัก (Core Competency) ของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี ตามที่เกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนกำหนดไว้ 5 ด้าน แบ่งเป็นดังนี้
 - 2.1 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)
 - 2.2 ด้านบริการที่ดี (Service Mind)
 - 2.3 ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)
 - 2.3 ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (Integrity)
 - 2.4 ด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork)

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด รายละเอียดมี ดังนี้

1. เพศ หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

2. อายุ หมายถึง อายุของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เป็นจำนวนปีโดยนับถึงวันที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา

3. ประสบการณ์ทำงาน หมายถึง ระยะเวลาการปฏิบัติงานในหน้าที่ของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำแนกเป็น

3.1 ประสบการณ์ทำงาน 1-3 ปี

3.2 ประสบการณ์ทำงาน 4-6 ปี

3.3 ประสบการณ์ทำงาน 7-10 ปี

3.4 ประสบการณ์ทำงาน 11-12 ปี

หน่วยงานที่สังกัด หมายถึง หน่วยงานที่อยู่ในสังกัดสำนักงานอธิการบดี โดยแบ่งออกเป็น 4 กอง ได้แก่ กองกลาง กองนโยบายและแผน กองพัฒนานักศึกษา กองบริการการศึกษา

พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) หมายถึง พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ที่ได้รับการบรรจุจากงบรายได้ และงบประมาณแผ่นดิน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับสตรณะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกโดยเกี่ยวข้องกับความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ตามกรอบสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553 : 6) ที่สำรวจตามความคิดเห็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ประกอบด้วย

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี ให้มีประสิทธิผล หรือให้สูงเกินกว่ามาตรฐานที่มีอยู่คำว่า “มาตรฐาน” ดังกล่าวนั้น อาจวัดหรือเทียบจากผลการปฏิบัติงานของตนเองที่ผ่านมา หรืออาจหมายถึงมาตรฐานตามเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้นก็ได้ นอกจากนี้การมุ่งผลสัมฤทธิ์ยังหมายถึงการรังสรรค์ การพัฒนาผลงาน หรือการปฏิบัติงานที่ยากและท้าทายอีกด้วย

2. บริการที่ดี หมายถึง ความมุ่งมั่น ความตั้งใจ และความพยายามที่จะให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการจากงานในหน้าที่ราชการของตนหรืองานอื่นที่เกี่ยวข้องที่ตนเองสามารถที่จะให้บริการได้บริการที่ดีจึงเป็นการกระทำโดยไม่เลือกกลุ่มเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นประชาชนผู้มาติดต่อราชการทั้งในสังกัดเดียวกันหรือต่างสังกัด หรือหน่วยงานที่ติดต่อขอรับบริการ เป็นการ

ให้บริการในหลายรูปแบบ ซึ่งเกิดจากจิตสำนึกของผู้ให้บริการและจิตสำนึกของความเป็นข้าราชการที่ดี

3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้ในอันที่จะสั่งสมความรู้ความสามารถของตน ด้วยการศึกษา ค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุด

4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม คือ การดำรงตนและการประพฤติปฏิบัติตนในวิถีแห่งความดีงาม ความถูกต้อง ทั้งในกรอบของกฎหมาย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ เพื่อภาพลักษณ์ ศักดิ์ศรี ชื่อเสียง และเกียรติยศของความเป็นข้าราชการที่ดี

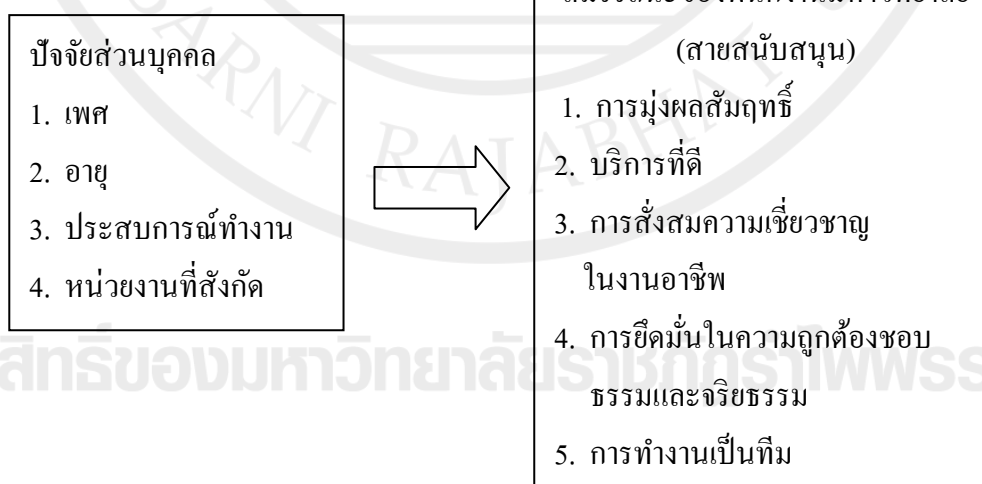
5. การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความตั้งใจและความพร้อม ที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือเป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือ ส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นที่จะต้องอยู่ในฐานะหรือตำแหน่งหัวหน้าทีมแต่เพียงตำแหน่งเดียว ความเป็นสมาชิกในทีมดังกล่าว หมายความว่า รวมถึงความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีมด้วย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ตามกรอบแนวคิดดังภาพประกอบ 1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มีสถานภาพส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักแตกต่างกัน

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ
 - 1.1 ความสำคัญของสมรรถนะ
 - 1.2 ความหมายของสมรรถนะ
 - 1.3 ประเภทของสมรรถนะ
 - 1.4 การกำหนดสมรรถนะ
 - 1.5 ประโยชน์ของสมรรถนะ
2. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก
 - 2.1 ความหมายสมรรถนะหลัก
 - 2.2 องค์ประกอบสมรรถนะหลัก
 - 2.3 สมรรถนะหลักของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
3. สภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานอธิการบดี
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยต่างประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยในประเทศ

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

Spencer and Spencer (1993 : 9 - 11) ได้กำหนดคุณลักษณะของ สมรรถนะ ของบุคคลที่อยู่ในเบื้องลึก และฝังแน่น เป็นแนวพฤติกรรม แนวความคิดที่จะนำไปใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยสามารถแบ่งได้เป็น 5 ลักษณะ (Characteristics)

1. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ข้อมูลหรือองค์ความรู้โดยเฉพาะเจาะจงที่บุคคลนั้นๆ มีความรู้เป็นสมรรถนะที่ซับซ้อน ดังพบได้ว่าการวัดความรู้โดยการทดสอบบ่อยครั้งไม่สามารถพยากรณ์การทำงานได้ทั้งนี้เพราะประการแรกการทดสอบเป็นการวัดความจำ ประการที่สองเป็นการวัดค่าแสดงออกในสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างไร โดยไม่ได้วัดความสามารถในการใช้ความรู้นั้น

เป็นพื้นฐานประการที่สาม การทดสอบความรู้เป็นเพียงการพยากรณ์ความสามารถที่จะทำ แต่ไม่ได้วัดว่าบุคคลนั้นจะลงมาทำ

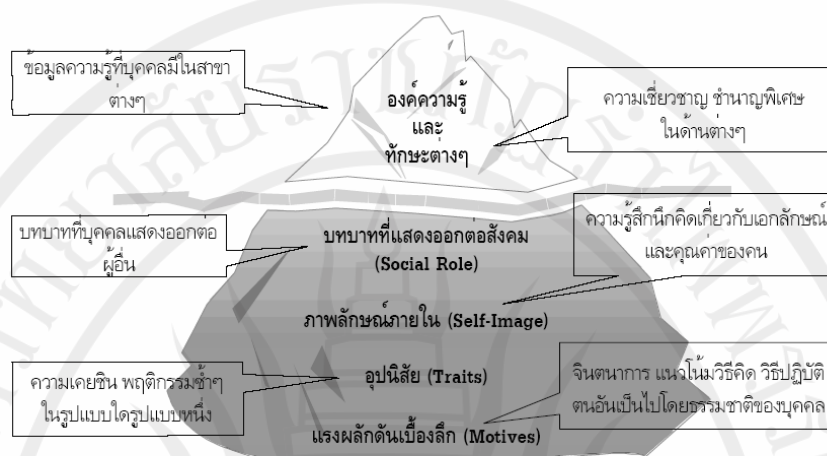
2. ทักษะ (Skill) เป็นความสามารถในการทำงานที่ใช้ความสามารถทางร่างกาย เช่น หมอพิน สามารถใส่ฟันโดยไม่ทำให้คนไข้กลัว หรือความสามารถในกระบวนการทางความคิด (Mental or Cognitive) เช่น ความคิดในเชิงวิเคราะห์ ความคิดรวบยอด (Conceptual Thinking) เป็นต้น

3. อัตมโนทัศน์ (Self Concept) หมายถึง ทศนคติ (Attitudes) ค่านิยม (Values) หรือ จินตนาการ (Self-Concept) เช่น การที่เป็นคนที่เชื่อมั่นในตนเองสูง ก็จะเป็นคนที่เชื่อว่าตนเอง สามารถทำในสิ่งที่มีประสิทธิภาพได้ในหลาย ๆ สถานการณ์ ส่วนค่านิยมเป็นแรงบันดาลใจให้ แสดงพฤติกรรมที่สามารถพยากรณ์ล่วงหน้าได้ เช่น บุคคลที่มีค่านิยมเป็นผู้นำก็แสดงพฤติกรรม ออกเป็นผู้นำ ดังนั้นเมื่อเขากล่าวถึงงานที่ทำก็จะมองไปว่างานนั้นควรจะดีกว่าเดิมอย่างไร

4. คุณลักษณะเฉพาะ (Traits) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ (Physical) และลักษณะ นิสัยของบุคคลที่ต้องแสดงออกต่อสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นรูปแบบอย่างนั้น ๆ สมมาเสมอ เช่น การมี ปฏิกริยาที่รวดเร็วมีสายตาคือเป็นลักษณะทางร่างกายของนักบินหรือการมีความสามารถในการ ควบคุมตนเองและการมีความคิดริเริ่ม ทำให้มีความสามารถแก้ปัญหาภายใต้ความกดดันต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้เป็นสมรรถนะของผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จ

5. แรงจูงใจ (Motive) หมายถึง สิ่งที่บุคคลคิดคำนึงถึง หรือต้องการ ซึ่งเป็นแรงขับ ให้แสดงพฤติกรรมเป็นแรงจูงใจเป็นแรงส่งเสริมให้เลือกจะทำหรือแสดงพฤติกรรม เพื่อให้บรรลุ เป้าประสงค์ที่ต้องการ และเป็นสาเหตุที่ทำให้แต่ละบุคคลแสดงพฤติกรรมแตกต่างกัน เช่น คนที่มี ลักษณะมุ่งมั่นต่อความสำเร็จสูง (Achievement) ก็จะเป็นคนที่ตั้งเป้าหมายกับตนเองอย่างท้าทาย

แม็คเคลแลนด์ (McClelland, 1973 : 87) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า สมรรถนะ คือ บุคลิกที่ซ่อน อยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคล สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีตามเกณฑ์ ที่กำหนด ในงานที่รับผิดชอบโดยสามารถแสดงความสัมพันธ์ของสมรรถนะทั้ง 5 คุณลักษณะ ดังกล่าวด้วยภาพต่อไปนี้



ภาพประกอบ 2 แสดงแบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model) ตามความหมายของ

Competency ตามแนวของ McClelland.

ที่มา : ชูชัย สมितिไกร. 2550 : 29.

จากภาพประกอบ 2 สามารถอธิบายได้ว่า คุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำ โดยมีส่วนหนึ่งที่เป็นส่วนน้อยลอยอยู่เหนือน้ำซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ง่าย ได้แก่ ความรู้สาขาต่าง ๆ ที่ได้เรียนมา (Knowledge) และส่วนของทักษะ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญพิเศษด้านต่าง ๆ (Skill) สำหรับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่จมอยู่ใต้น้ำ ซึ่งเป็นส่วนที่มีปริมาณมากกว่านั้นเป็นส่วนใหญ่ที่ไม่อาจสังเกตได้ชัดเจนและวัดได้ยากกว่า และเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า ได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role) ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self Image) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) และแรงจูงใจ (Motive) ส่วนที่อยู่เหนือน้ำเป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์กับเขว่นปัญญาของบุคคล ซึ่งการที่บุคคลมีความฉลาดสามารถเรียนรู้องค์ความรู้ต่าง ๆ และทักษะได้นั้น ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น จึงจำเป็นต้องมีแรงผลักดันเบื้องต้นของคุณลักษณะส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมอย่างเหมาะสมด้วย จึงจะทำให้บุคคลกลายเป็นผู้ที่มีผลงานโดดเด่นได้

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2546 : 27) สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถหรือสมรรถนะของผู้ดำรงตำแหน่งงานที่งานนั้น ๆ ต้องการ คำว่า Competency นี้ไม่ได้หมายถึง เฉพาะพฤติกรรมแต่จะมองลึกไปถึงความเชื่อทัศนคติ อุปนิสัยส่วนตัวของบุคคลด้วย ดังนั้นสมรรถนะ คือ ความรู้ ทักษะและพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคคลให้ประสบผลสำเร็จสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ประการ ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) คือ สิ่งที่ต้องการต้องการให้ “รู้” เช่น ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบของทางราชการที่นำมาปฏิบัติในองค์การ
2. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการต้องการให้ “ทำ” เช่น ทักษะการใช้เทคโนโลยี ซึ่งเป็นทักษะที่จะต้องฝึกฝนจนเกิดความชำนาญก่อนนำไปใช้งาน
3. พฤติณีสัยที่พึงปรารถนา (Attributes) คือ สิ่งที่ต้องการต้องการให้ “เป็น” เช่น ความใฝ่รู้ ความซื่อสัตย์ และความมุ่งมั่นในความสำเร็จ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะสรุปได้ว่า สมรรถนะเป็นพฤติกรรมของบุคคลซึ่งจะมี ความรู้ ทักษะ พฤติกรรมที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับว่าใครจะสามารถดึงตัวตนของตนเอง หรือเข้าใจในความคิดของตัวเองได้มากน้อยเพียงไร ซึ่งบางส่วนเป็นพฤติกรรมที่แอบแฝงจะเห็นรู้ได้เมื่อได้เกิดเหตุการณ์ต้องคิดหรือตัดสินใจ ความโดดเด่นจึงจะแสดงออกมา

ความสำคัญของสมรรถนะ

ปัจจุบันในการปฏิบัติงานขององค์กรให้ความสำคัญ มุ่งเน้นความสามารถด้านเทคนิคและวิชาชีพมากขึ้น ควบคู่กับการเน้นการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นกลุ่มเป็นทีมงานที่ต้องทำร่วมกัน โดยอยู่ภายใต้โครงการต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับการแข่งขันในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ด้วยเหตุผลดังกล่าวการเพิ่มสมรรถนะการทำงานจึงถูกนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สุรพงษ์ มาลี (2549 : 19 - 20) กล่าวถึง ความสำคัญของสมรรถนะไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. ช่วยให้องค์กรให้ความสนใจต่อพฤติกรรมและทักษะที่เกี่ยวข้องกับความสำคัญของงานอย่างแท้จริง สามารถชี้จุดแข็งของบุคคลที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และระบุจุดอ่อนหรือจุดที่ต้องได้รับการพัฒนาและปรับปรุง
2. สร้างความมั่นใจว่าการพัฒนานั้นมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ขององค์กรช่วยให้้องค์กรประสบความสำเร็จ
3. ช่วยให้การใช้ทรัพยากรสำหรับการพัฒนามีประสิทธิภาพมากขึ้น การพัฒนาทักษะและพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนยุทธศาสตร์ และสอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์กร จะช่วยให้้องค์กรใช้ทรัพยากร ทั้งเรื่องงบประมาณ และเวลาได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด
4. ใช้เป็นกรอบในการพัฒนาสำหรับผู้บังคับบัญชาและผู้ทำหน้าที่สอนงาน ในการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยกรอบสมรรถนะจะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความเข้าใจตรงกันว่า สมรรถนะใดที่จะนำไปสู่การทำงานให้ประสบความสำเร็จ

นิสารัตน์ รวมวงษ์ (2549 : 17-18) ให้สำคัญกับสมรรถนะ เนื่องจากนักวิชาการด้านการบริการได้ค้นพบว่าสมรรถนะเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการพัฒนาองค์กร ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้บริหารองค์กร
 - 1.1 ทำให้ทราบถึงทักษะ คุณลักษณะ ที่ต้องการของบุคลากรในองค์กร
 - 1.2 ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพิจารณา สรรหา คัดเลือกบุคลากร ให้ตรงกับคุณสมบัติและตำแหน่งงานนั้นๆ
 - 1.3 ช่วยให้องค์กรสามารถประเมินจุดแข็ง และจุดอ่อนของศักยภาพของทรัพยากรในองค์กรเพื่อใช้ในการกำหนดแผนกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวได้
 - 1.4 ใช้เชื่อมโยงกลยุทธ์กับรูปแบบการพัฒนาองค์กร
 - 1.5 สามารถวัดผลงานได้ชัดเจน
2. ความสำคัญต่อพนักงาน
 - 2.1 ช่วยกำหนดบทบาท หน้าที่การปฏิบัติงานแต่ละตำแหน่งงาน ตามความคาดหวังขององค์กร
 - 2.2 มีมาตรฐานในการวัดทักษะความสามารถของแต่ละตำแหน่งงานได้ชัดเจน
 - 2.3 ระบุจุดแข็ง จุดอ่อน ของพนักงานจากการประเมิน ตลอดจนแผนการพัฒนาค้นเองได้
 - 2.4 ช่วยให้พนักงานเข้าใจถึงเส้นทางในด้านความก้าวหน้าของสายงาน
 - 2.5 ช่วยกระตุ้นในด้านการพัฒนาตนเอง

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2549 : 11) กล่าวถึง ความสำคัญของสมรรถนะ ดังนี้

1. ช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร
2. ใช้เป็นกรอบในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร
3. เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์
 - 3.1 ใช้ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน
 - 3.2 ใช้ในการพัฒนาฝึกอบรม
 - 3.3 ใช้ในการเลื่อนระดับปรับตำแหน่ง
 - 3.4 ใช้ในการโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่การงาน
 - 3.5 ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - 3.6 ใช้ในการบริหารผลตอบแทน

จากการศึกษา ความสำคัญของสมรรถนะ สรุปได้ว่า สมรรถนะมีความสำคัญในตัวคนของแต่ละคน ซึ่งจะช่วยให้เห็นได้ถึง ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่สามารถถ่ายทอดออกมาให้เห็นในการปฏิบัติงานที่มีศักยภาพนั่นเอง หากองค์กรสามารถจัดสรรคนให้ตรงกับความสามารถ ความถนัดของแต่ละบุคคลจะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

ความหมายของสมรรถนะ

สมรรถนะจะเป็นส่วนเสริมให้ตำแหน่งงานหนึ่งที่ถูกกำหนดด้วย Job Description (JD) และ Job Specification (JS) อย่างไรก็ดีได้มีผู้ให้ความหมายของสมรรถนะ ไว้ดังนี้

วัฒนา พัฒนพงศ์ (2546 : 38) กล่าวถึง สมรรถนะ หมายถึง ระดับของความสามารถในการปรับใช้กระบวนทัศน์ (Paradigm) ทักษะ พฤติกรรม ความรู้ และทักษะเพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลในองค์กร

อดิชาติ เจริญพาโชค (2547 : 37) กล่าวถึง สมรรถนะ หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงความรู้ ทักษะ และเจตคติ ในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ

กานดา เลาสีลปัสมจิตร (2547 : 23) กล่าวถึง สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ความสามารถ ทักษะและคุณลักษณะของบุคคลที่มีความสำคัญโดยตรงกับงานที่ปฏิบัติ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพโดยคุณลักษณะในที่นี้หมายถึงพฤติกรรม บุคลิกภาพ ที่มองเห็นได้ และค่านิยม ทักษะ ความเชื่อ ที่ไม่อาจเห็นได้ แต่จำเป็นต้องงานที่ปฏิบัติ

ภูยีน วงศ์หงส์ (2550 : 10) กล่าวถึง สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมเป็นพฤติกรรมที่องค์กรต้องการจากข้าราชการ เพราะเชื่อว่าหากข้าราชการมีพฤติกรรมการทำงานในแบบที่องค์กรกำหนดแล้ว จะส่งผลให้ข้าราชการผู้นั้นมีผลการปฏิบัติงานที่จะส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าประสงค์ที่ต้องการไว้ ตัวอย่างเช่น การกำหนดสมรรถนะการบริการที่ดีเพราะหน้าที่หลักของข้าราชการ คือ การให้บริการแก่ประชาชน ทำให้หน่วยงานของรัฐบรรลุวัตถุประสงค์ คือ การทำให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

รัชฎา ณ น่าน (2550 : 10) กล่าวถึง สมรรถนะ หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกโดยเกี่ยวข้องกับความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรให้มีผลงานได้ตามเกณฑ์หรือโดดเด่นกว่ามาตรฐานที่กำหนดและเป็นการจำแนกความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงออกจากบุคคลอื่นอย่างสมเหตุสมผล

อานนท์ สักดิ์วีระวิทย์ (2547 : 60 – 61) กล่าวถึง สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะของบุคคล อันได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติอื่น ได้แก่ ค่านิยม จริยธรรมบุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายและอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมกับองค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถจำแนกได้ระหว่างผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน ออกจากผู้ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานได้อย่างเป็นเหตุและเป็นผล ซึ่งเรียกรวม ๆ ว่า KSAOs (Knowledge Skill Affective Other Characteristics)

บรรจง ครอบบัวบาน (2549 : 13) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง กลุ่มของความรู้ ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนทัศนคติที่จำเป็นในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลคุณลักษณะของบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมและผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ส่วนหนึ่งประกอบขึ้นจากทักษะ ความรู้ ความสามารถ ทัศนคติ บุคลิกภาพ ค่านิยมของบุคคล หรือพฤติกรรมของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยมในงานหนึ่ง ๆ

ลอยด์ และคูก (Lloyd and Cook, 1993 : 14) กล่าวถึง สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถที่จะปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ตามความคาดหวัง

เดวิส และเอลลิสัน (Davies and Ellison, 1997 : 39-40) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่ทำให้คนปฏิบัติงานได้ดีขึ้น หรือเกิดผลผลิตที่ดีขึ้น สมรรถนะในมุมมองนี้เป็นปัจจัยชี้้นำที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จในการทำงานเป็นปัจจัยนำเข้าที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จของงาน

อังคินันท์ อินทรกำแหง และทัศนาก ทอภักดี (2549 : 39) กล่าวว่า สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทัศนคติ พฤติกรรม และคุณลักษณะต่าง ๆ ที่บุคคลต้องมีเพื่อจะได้นำมาใช้ในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบในตำแหน่งงาน และตามที่องค์กรหน่วยงานต้องการให้ถือผลสำเร็จบรรลุเป้าหมายของงานและหน่วยงาน ได้เป็นอย่างดี

จากการศึกษา ความหมายของสมรรถนะ สรุปได้ว่า สมรรถนะเป็นความรู้ ความสามารถ เฉพาะส่วนบุคคล ซึ่งจะแสดงออกมาหรือไม่ขึ้นอยู่กับโอกาสในการปฏิบัติงาน หรือการค้นหาตัวตนเพื่อให้พบกับสมรรถนะที่ซ่อนเอาไว้ออกมาใช้ ซึ่งสามารถนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย

ประเภทของสมรรถนะ

จิระประภา อัครบวร (2549 : 68) กล่าวถึง สมรรถนะในตำแหน่งหนึ่ง ๆ จะประกอบไปด้วย 3 ประเภท ได้แก่

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) คือ พฤติกรรมที่ดีที่ทุกคนในองค์กรต้องมี เพื่อแสดงถึงวัฒนธรรมและหลักนิยมขององค์กร
2. สมรรถนะบริหาร (Professional Competency) คือ คุณสมบัติความสามารถด้านการบริหารที่บุคลากรในองค์กรทุกคนจำเป็นต้องมีในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จ และสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ขององค์กร
3. สมรรถนะเชิงเทคนิค (Technical Competency) คือ ทักษะด้านวิชาชีพที่จำเป็นในการนำไปปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยจะแตกต่างกันตามลักษณะงาน โดยสามารถจำแนกได้ 2 ส่วนย่อย ได้แก่ สมรรถนะเชิงเทคนิคหลัก (Core Technical Competency) และสมรรถนะเชิงเทคนิคเฉพาะ (Specific technical competency)

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547 : 10-11) กล่าวถึง ประเภทของสมรรถนะตามแหล่งที่มา มี 3 ประเภท คือ

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ความเชื่อและอุปนิสัยของคนในองค์กรโดยรวม ที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้

2. สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Job Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ความเชื่อและอุปนิสัย ที่จะช่วยส่งเสริมให้คน ๆ นั้นสามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้น ๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน

3. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ความเชื่อ และอุปนิสัย ที่ทำให้บุคคลคนนั้นมีความสามารถในการทำ สิ่งหนึ่งสิ่งใดได้โดดเด่นกว่าคนอื่นทั่วไป

เทียน ทองแก้ว (2545 : 35 - 43) กล่าวว่า ประเภทของสมรรถนะมี 5 ประเภท คือ

1. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competencies) หมายถึง สมรรถนะที่แต่ละคนมีความสามารถเฉพาะตัว คนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้

2. สมรรถนะเฉพาะงาน (Job Competencies) หมายถึง สมรรถนะของบุคคลกับการทำงานในตำแหน่งหรือบทบาทเฉพาะตัว

3. สมรรถนะองค์กร (Organization Competencies) หมายถึง ความสามารถพิเศษเฉพาะองค์กรนั้นเท่านั้น

4. สมรรถนะหลัก (Core Competencies) หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมีหรือต้องทำเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

5. สมรรถนะในงาน (Functional Competencies) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีตามหน้าที่ที่รับผิดชอบตำแหน่งหน้าที่ที่อาจเหมือน แต่ความสามารถตามหน้าที่ต่างกัน

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547 : 10-11) ได้ทำการสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์กรโดยรวมที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้

2. สมรรถนะตามสายงาน (Job Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ความเชื่อ และอุปนิสัยที่จะช่วยส่งเสริมให้คนนั้น ๆ สามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้น ๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน

3. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ความเชื่อ และอุปนิสัยที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถ

ในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้โดดเด่นกว่าคนทั่วไป เช่น สามารถอาศัยอยู่กับแมงป่องหรืออสรพิษได้ เป็นต้น ซึ่งเรามักจะเรียกสมรรถนะส่วนบุคคลว่าความสามารถพิเศษส่วนบุคคล

จิรประภา อัครบวร (2549 : 68) กล่าวถึง สมรรถนะในตำแหน่งต่างๆ จะประกอบไปด้วย 3 ประเภท ได้แก่

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) คือ พฤติกรรมที่ดีที่ทุกคนในองค์กรต้องมี เพื่อแสดงถึงวัฒนธรรมและหลักนิยมขององค์กร
2. สมรรถนะบริหาร (Professional Competency) คือ คุณสมบัติความสามารถด้านการบริหารที่บุคลากรในองค์กรทุกคนจำเป็นต้องมีในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จ และสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ขององค์กร
3. สมรรถนะเชิงเทคนิค (Technical Competency) คือ ทักษะด้านวิชาชีพที่จำเป็นในการนำไปปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยจะแตกต่างกันตามลักษณะงาน โดยสามารถจำแนกได้ 2 ส่วนย่อย ได้แก่ สมรรถนะเชิงเทคนิคหลัก (Core Technical Competency) และสมรรถนะเชิงเทคนิคเฉพาะ (Specific Technical Competency)

จากการศึกษา ประเภทของสมรรถนะ สรุปได้ว่า สมรรถนะสามารถแบ่งได้หลายประเภทตามลักษณะงานหรือความสามารถซึ่งขึ้นอยู่กับงานที่ปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความสามารถเฉพาะ โดยแบ่งเป็น 3 หลัก คือ สมรรถนะหลัก สมรรถนะบริหาร และสมรรถนะเชิงเทคนิค ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถกำหนดประเภทเพื่อจัดคนให้ตรงกับลักษณะนั้นๆ

การกำหนดสมรรถนะ

อเนก เทียนบูชา (2552 : 34 - 37) กล่าวถึง สรุปผลการวิจัยถึงแนวทางในการกำหนดระดับของสมรรถนะหรือ Proficiency Scales และ Behavioral Indicators ในการพัฒนามาตรฐานอาชีพและระบบคุณวุฒิวิชาชีพสำหรับประเทศไทยว่ามีด้วยกันหลายวิธี แนวทางในการกำหนดระดับสมรรถนะ (Competency) ที่นิยมใช้กันมีอยู่ 3 วิธี โดยทั่วไปมักนำหลักการแบ่งสเกล (Scale) ออกเป็น 5 ระดับ หรือที่นิยมเรียกว่า 5-Point Scale มาเป็นแนวทางในการกำหนดระดับของสมรรถนะแต่ละแบบ ได้แก่

1. กำหนดตามบทบาทสายการบังคับบัญชา ได้แก่

1.1 ระดับพนักงาน (Support Staff) เป็นระดับที่องค์กรคาดหวังให้พนักงานกลุ่มนี้เกิดทักษะและความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ

1.2 ระดับหัวหน้างาน (Supervisor) เป็นระดับที่องค์กรคาดหวังให้พนักงานในระดับนี้สามารถสอนงานได้ เป็นระดับที่มีความรู้ ทักษะและความชำนาญในงานเป็นอย่างดี จนสามารถสอนงานพนักงานอื่น (โดยเฉพาะพนักงานระดับสนับสนุน) ได้

1.3 ระดับผู้เชี่ยวชาญ (Professional) เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในงานดีเลิศ แต่อาจจะขาดทักษะในด้านการบริหาร ดังนั้น สมรรถนะของพนักงานในกลุ่มนี้จะมุ่งเน้นที่ความสามารถในการนำความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญของตนมาสร้าง หรือปรับปรุงวิธีการทำงานในหน่วยงานของตน

1.4 ระดับผู้บริหาร (Manager) เป็นกลุ่มผู้บริหารระดับสูงที่องค์กรคาดหวังให้มีความสามารถในการวางแผนและจัดระบบงาน

1.5 ระดับผู้บริหารระดับสูงสุด (Top Executive) เป็นกลุ่มผู้บริหารสูงสุดที่กำหนดทิศทางและกลยุทธ์ขององค์กร

2. กำหนดตามความเชี่ยวชาญ (Expert Model) ใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการจัดระดับพฤติกรรม โดยทั่วไปมักมี 5 ระดับ จากระดับต่ำสุดถึงระดับสูง ซึ่งบางตำราอาจแบ่งถึง 6 ระดับ โดยระดับสูงสุด คือ ประจักษ์หรือผู้รู้จริง ซึ่งเป็นระดับที่สูงกว่าขั้นเชี่ยวชาญ

3. กำหนดตามเกณฑ์คุณภาพ/มาตรฐานคุณภาพสากล (Global Scale) โดยการแบ่งระดับสมรรถนะจะคล้าย ๆ กับกำหนดตามความเชี่ยวชาญข้างต้น โดยเริ่มต้นจากระดับต่ำสุดไปถึงสูงสุด ดังนี้ คือ

3.1 ยังทำไม่ได้ตามมาตรฐาน (Not Meet Standard)

3.2 ทำได้ตามมาตรฐานที่กำหนดบางส่วน (Partially Meet Standard)

3.3 ทำได้ตามมาตรฐานที่กำหนด (Meet Standard)

3.4 ทำได้สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด (Exceeds Standard)

3.5 ทำได้สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดมาก (Substantially Exceeds Standard)

การกำหนดและพัฒนาระบบสมรรถนะขององค์กร ทำได้หลายวิธี เช่น ว่าจ้างที่ปรึกษาให้มาช่วยดำเนินการจัดทำระบบสมรรถนะ หรือแต่งตั้งคณะทำงานภายในขึ้นมาศึกษาและ ร่วมกันพัฒนาก็ได้ ซึ่งแต่ละวิธีก็มีข้อจำกัดแตกต่างกัน ในที่นี้จะขอนำเสนอขั้นตอนการกำหนด และพัฒนาระบบสมรรถนะที่เป็นรูปธรรม และคิดว่ามีประสิทธิผล จึงขอเสนอขั้นตอนการ พัฒนาระบบสมรรถนะ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 : การเปิดตัวโครงการพัฒนาระบบสมรรถนะ (Competency Kick-off) เริ่มด้วยขั้นตอนการเปิดตัวโครงการพัฒนาระบบสมรรถนะ ซึ่งเป็นขั้นตอนแรกที่มีความสำคัญมาก โดยองค์กรควรเชิญทีมงานที่ปรึกษาหรือวิทยากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบสมรรถนะ มาเป็นวิทยากรเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดของระบบสมรรถนะและแผนการดำเนินงาน ของโครงการ แก่ผู้บริหารระดับต้น – สูง วัตถุประสงค์ของขั้นตอนนี้ก็เพื่อให้ผู้บริหารทุกระดับ ทุกคนมี ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสมรรถนะความสำคัญ และประโยชน์ รวมทั้ง

แผนการดำเนินงานของโครงการ และคาดหวังว่าผู้บริหารทุกท่านจะไปถ่ายทอดความรู้ต่อให้กับผู้ได้บังคับบัญชา รับทราบ สามารถตอบคำถามหรือข้อสงสัยในเบื้องต้นได้ รวมทั้งสามารถให้ความเห็น/ข้อเสนอแนะในการ พัฒนาระบบสมรรถนะ ได้อย่างถูกต้องและตรงกับวัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมายควรเป็นผู้บริหารตั้งแต่ ระดับหัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าฝ่าย รองผู้อำนวยการ/รองคณบดี จนถึงผู้บริหารระดับสูง และ คณะทำงานพัฒนาระบบสมรรถนะ เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 2 : ศึกษารวบรวมข้อมูลปัจจุบันขององค์กร (Organization Investigation and Diagnosis) ทีมที่ปรึกษาและคณะทำงานฯ ศึกษาข้อมูลปัจจุบันขององค์กรเกี่ยวกับนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์การบริหารงาน วัฒนธรรมองค์กร ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล สมรรถนะที่ผู้บริหารคาดหวังจากบุคลากร และข้อมูลอื่นๆ ไป โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร คู่มือ Website สัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง การใช้แบบสอบถามกับบุคลากรระดับต่าง ๆ ขององค์กร รวมทั้งศึกษาระบบสมรรถนะจากสถาบันองค์กรคู่แข่ง หรือองค์กรที่มีโครงสร้างภารกิจ การดำเนินงานคล้ายคลึง/ใกล้เคียงกับองค์กรของเรา เพื่อนำมาวิเคราะห์และเป็นแนวทางในการให้คำปรึกษาและกำหนดสมรรถนะของบุคลากรให้ถูกต้อง เหมาะสม และท้าทายมากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรต่างๆ

ขั้นตอนที่ 3: การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาระบบสมรรถนะ (Competency Workshop) ในขั้นตอนนี้ควรมีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาระบบสมรรถนะขององค์กรเชิญผู้บริหารระดับสูงตั้งแต่หัวหน้า/ผู้อำนวยการ/คณบดี ขึ้นไปมาร่วมกำหนดสมรรถนะองค์กร (Organizational Competency) และค้นหาสมรรถนะหลัก (Core Competency) ทั้งนี้เพราะ ผู้บริหารระดับสูงจะทราบวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ทิศทางนโยบาย และเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กร รวมทั้งปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ อย่างดี จึงกำหนดสมรรถนะขององค์กรได้ ชัดเจนและตรงประเด็นมากกว่าบุคลากรกลุ่มอื่น ๆ เมื่อกำหนดสมรรถนะองค์กรและสมรรถนะหลักเสร็จเรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนต่อไปก็ควรกำหนดสมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Functional Competency) ทั้งสมรรถนะร่วม และสมรรถนะเฉพาะทางของแต่ละสายวิชาชีพ (Common & Specific Functional Competency) โดยกลุ่มเป้าหมายควรเป็นบุคคล (Key Persons) ที่เป็นตัวแทนจาก สายวิชาชีพต่างๆ

ขั้นตอนที่ 4 การให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาระบบสมรรถนะ (Competency Development & Coaching) ภายหลังจากจบการประชุมเชิงปฏิบัติการแล้ว คณะที่ปรึกษา/วิทยากรควรมอบหมายให้คณะทำงานแต่ละสายวิชาชีพกลับไปปรับปรุง และพัฒนาสมรรถนะตามสายวิชาชีพของตนเอง ประมาณ 1-2 สัปดาห์เพื่อเตรียมกลับมาพัฒนาทีมที่ปรึกษา/วิทยากร หลังจากนั้น คณะที่ปรึกษา/วิทยากรควรให้คำปรึกษาและชี้แนะ (Competency Consulting & Coaching) การพัฒนา สมรรถนะในแต่ละวิชาชีพให้ถูกต้องและมีความสมบูรณ์มากขึ้นพร้อมกับการเทียบสมรรถนะตาม สายวิชาชีพกับตำแหน่งงาน (Functional Competency Mapping with Job Position)

ขั้นตอนที่ 5: การรวบรวมและจัดทำพจนานุกรมสมรรถนะ (Competency Profile & Dictionary) คณะที่ปรึกษาและคณะทำงานพัฒนาระบบสมรรถนะขององค์กร ร่วมกันทบทวนสมรรถนะ หลักขององค์กร การจัดทำพจนานุกรมสมรรถนะแต่ละตัว (คำอธิบายรายละเอียด พฤติกรรมเพิ่มเติม วิธีการประเมินผลและแนวทางการพัฒนา) และจัดทำการเทียบสมรรถนะหลักกับตำแหน่งงาน (Core Competency Mapping with Job Position) โดยพิจารณาว่าแต่ละตำแหน่งควรมีระดับ ความสามารถมาตรฐานอยู่ในระดับใด คณะที่ปรึกษา รวบรวมสมรรถนะทั้งหมด และจัดทำคู่มือ พจนานุกรมสมรรถนะขององค์กร (Competency Dictionary) เพื่อจัดเป็นหมวดหมู่สมรรถนะและใช้ เป็นมาตรฐานกลางเผยแพร่ให้บุคลากรทุกหน่วยงานรับทราบ ตลอดจนขออนุมัติใช้ระบบสมรรถนะ ขององค์กรจากผู้บริหารระดับสูง

ขั้นตอนที่ 6 : การสื่อสารและการประเมินสมรรถนะข้าราชการ (Communication & Competency Assessment) ขั้นตอนนี้เป็นอีกขั้นตอนหนึ่งที่มีความสำคัญไม่น้อยกว่าขั้นตอนที่กล่าวมาแล้วกล่าวคือ เมื่อพัฒนาระบบสมรรถนะเสร็จแล้วจะต้องทำการสื่อสารหรือถ่ายทอดระบบสมรรถนะให้กับ บุคลากรทุกคนรับทราบรายละเอียดของระบบสมรรถนะ ตั้งแต่แนวคิดหลักการ ประโยชน์ของ สมรรถนะ ขั้นตอนการพัฒนา พจนานุกรมสมรรถนะ วิธีการประเมินสมรรถนะ และนโยบายการนำ ระบบสมรรถนะไปใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจ เห็นประโยชน์ และให้ความร่วมมือในการนำไปใช้ในการวัดประเมิน และพัฒนาสมรรถนะ ของตนเอง เมื่อสื่อสารให้บุคลากรทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจแล้วก็ทำการประเมินสมรรถนะ บุคลากรเป็นรายบุคคล และจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากร ตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพจนานุกรม สมรรถนะ

จากการศึกษา การกำหนดสมรรถนะ สรุปได้ว่า การกำหนดสมรรถนะของบุคคล องค์กร สามารถ กำหนดตามบทบาทสายการบังคับบัญชา กำหนดตามความเชี่ยวชาญ กำหนดตามเกณฑ์คุณภาพ/มาตรฐานคุณภาพสากล ซึ่งจะเป็นข้อกำหนดเพื่อเป็นเงื่อนไขในการเลือกกลุ่ม และกำหนดคุณลักษณะของบุคคลได้ตรง

ประโยชน์ของสมรรถนะ

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547 : 78) กล่าวถึง ประโยชน์ของสมรรถนะ ไว้ดังต่อไปนี้

1. ช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ การกิจและกลยุทธ์ขององค์กร สมรรถนะที่เป็นหลักหรือที่เรียกกันว่าสมรรถนะหลักนั้นจะช่วยในการสร้างกรอบแนวคิด พฤติกรรม ความเชื่อ ทักษะคิของ คนในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับวิสัยทัศน์ การกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร และสมรรถนะที่เป็นหลักเปรียบเสมือนตัวเร่งปฏิกิริยาให้เป้าหมายต่างๆ บรรลุเป้าหมายได้ดี และเร็วยิ่งขึ้น

2. การสร้างวัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture) ถ้าองค์กรใดไม่ได้ออกแบบวัฒนธรรมโดยรวมขององค์กรไว้ อยู่ไปนาน ๆ พนักงาน หรือบุคลากรจะสร้างวัฒนธรรมองค์กรขึ้นมาเองโดยธรรมชาติซึ่งวัฒนธรรมองค์กรที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาตินี้ อาจจะมีบางอย่างสนับสนุนหรือเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร แต่วัฒนธรรมบางอย่างอาจจะเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการเติบโตขององค์กร ดังนั้นสมรรถนะจึงมีประโยชน์ต่อการกำหนดวัฒนธรรมองค์กร กล่าวคือ ช่วยสร้างกรอบการแสดงออกทางพฤติกรรมของคนในองค์กรโดยรวมให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมขององค์กรได้ และยังช่วยป้องกันไม่ให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรตามธรรมชาติที่ไม่พึงประสงค์ได้

3. เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์

3.1 การคัดเลือกบุคลากร (Recruitment) สมรรถนะมีประโยชน์ในการคัดเลือกบุคลากร ได้แก่ ช่วยให้การคัดเลือกคนเข้าทำงานถูกต้องมากขึ้น เพราะคนบางคนเก่ง มีความรู้ความสามารถสูงประสิทธิภาพดี แต่อาจจะไม่เหมาะสมกับลักษณะการทำงานในตำแหน่งนั้น ๆ หรือไม่เหมาะสมกับลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรก็ได้ นำไปใช้ในการออกแบบคำถาม หรือแบบทดสอบ ลดการสูญเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการทดลองงาน ช่วยลดการสูญเสียเวลา และทรัพยากรในการพัฒนาฝึกอบรมพนักงานใหม่ที่มีความสามารถไม่สอดคล้องกับความต้องการของตำแหน่งงาน และช่วยป้องกันความผิดพลาดในการคัดเลือก เพราะหลายครั้งที่ผู้ทำหน้าที่คัดเลือกมีประสบการณ์น้อยตามผู้สมัครไม่ทัน หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ ถูกผู้สมัครหลอกนั่นเอง

3.2 การพัฒนาและฝึกอบรม (Training and Development) สมรรถนะมีประโยชน์ในการพัฒนาและฝึกอบรม ได้แก่ นำมาใช้ในการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในการพัฒนาและฝึกอบรม (Training Road Map) ช่วยให้ทราบว่าผู้ดำรงตำแหน่งนั้นๆ จะต้องมีความสามารถเรื่องอะไรบ้าง และช่องว่าง (Training Gap) ระหว่างความสามารถที่ตำแหน่งต้องการกับความสามารถที่เขามีจริงห่างกันมากน้อยเพียงใด เพื่อนำไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาความสามารถส่วนบุคคล (Individual Development Plan) ต่อไป

3.3 การวางแผนการพัฒนาผู้ดำรงตำแหน่งให้สอดคล้องกับเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ ด้วยการนำเอาสมรรถนะของตำแหน่งงานที่สูงขึ้นไปมาพัฒนาบุคลากรในขณะที่เขายังดำรงตำแหน่งงานที่ต่ำกว่า

3.4 การเลื่อนระดับปรับตำแหน่ง (Promotion) สมรรถนะมีประโยชน์ในการเลื่อนระดับและปรับตำแหน่ง คือ ใช้ในการพิจารณาความเหมาะสมในการดำรงตำแหน่ง หรือระดับที่สูงขึ้นไป โดยพิจารณาทั้งเรื่องของความสามารถในงาน (Technical Competencies) และ

ความสามารถทั่วไป(General Competencies) เช่น ด้านการบริหารจัดการ ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านระบบการคิด และยังช่วยป้องกันความผิดพลาดในการเลื่อนระดับ ปรับตำแหน่งเหมือนอดีตที่ผ่านมาดังคำกล่าวที่ว่า “ได้หัวหน้าแย่ ๆ มาหนึ่งคน และสูญเสียผู้ปฏิบัติงานเก่ง ๆ ไปอีกหนึ่งคน” ซึ่งหมายถึง การที่องค์กรพิจารณาเลื่อนตำแหน่งคนจากคุณสมบัติที่ว่าคน ๆ นั้นทำงานเก่งในตำแหน่งเดิมอยู่มานาน ผลงานดีตลอด ซื่อสัตย์สุจริตแล้วตอบแทนเขาโดยการเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น ทั้ง ๆ ที่ผู้ที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งนั้นเขาไม่มีความสามารถในการปกครองคนเลย

3.5 การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ (Rotation) สมรรถนะมีประโยชน์ในการโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ โดยช่วยให้ทราบว่าตำแหน่งที่จะย้ายไปนั้น จำเป็นต้องมีสมรรถนะอะไรบ้าง แล้วผู้ที่จะย้ายไปมีหรือไม่มีสมรรถนะอะไรบ้าง และช่วยลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน เพราะถ้าย้ายคนที่มีสมรรถนะไม่เหมาะสมไป อาจจะทำให้เสียทั้งงานและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน

4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) สมรรถนะมีประโยชน์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

4.1 ช่วยให้ทราบว่าสมรรถนะเรื่องใดที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้สูงกว่าผลงานมาตรฐานทั่วไป

4.2 ช่วยในการกำหนดแผนพัฒนาความสามารถส่วนบุคคล

5. การบริหารผลตอบแทน (Compensation) สมรรถนะมีประโยชน์ในการบริหารผลตอบแทน ดังนี้

5.1 ช่วยในการกำหนดอัตราว่าจ้างพนักงานใหม่ว่าจะควรจะได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับระดับความสามารถไม่ใช่กำหนดอัตราจ้างเริ่มต้นด้วยวุฒิการศึกษาเหมือนอดีตที่ผ่านมา

5.2 ช่วยในการจ่ายผลตอบแทนตามระดับความสามารถที่เพิ่มขึ้น ไม่ใช่จ่ายผลตอบแทนตามอายุงาน หรือจำนวนปีที่ผ่านมาก็เพิ่มขึ้นเหมือนสมัยก่อนผู้ปฏิบัติงาน ในการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับความต้องการขององค์กร/องค์กร/หน่วยงาน ส่งผลให้บุคลากรแต่ละคนมีความรู้ความสามารถในแบบที่องค์กรต้องการด้านการบริหารงานบุคคล ช่วยให้การบริหารงานบุคคลสอดคล้องต่อเป้าประสงค์ขององค์กร ได้แก่ การคัดเลือกคนให้ตรงกับภารกิจ การประเมินผล ความก้าวหน้าในอาชีพ และการคัดเลือกแนวทางการพัฒนาบุคลากร

การนำระบบสมรรถนะไปใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กรมีประโยชน์ต่อบุคลากร ผู้บริหาร หน่วยงาน ผู้บริหารระดับสูง และฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ดังนี้

บุคลากร (Operators)

1. ช่วยให้บุคลากรทราบถึงระดับสมรรถนะของตนเอง (ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ) ว่าอยู่ในระดับใด มีจุดแข็งจุดอ่อนในเรื่องใดบ้าง และจะต้องพัฒนาสมรรถนะในเรื่องใดบ้าง
2. ช่วยให้บุคลากรทราบกรอบพฤติกรรมมาตรฐาน หรือพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวังให้ตน แสดงพฤติกรรมในตำแหน่งนั้นอย่างไรบ้าง และสามารถใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดผลความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน และเป็นระบบมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร
3. ช่วยให้พนักงานทราบถึงเส้นทางความเจริญเติบโตก้าวหน้าในสายวิชาชีพ (Career Development) ของตนเอง และแนวทางการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างชัดเจน

ผู้บริหารระดับหน่วยงาน (Director, Dean)

1. ช่วยให้ผู้บริหารระดับหน่วยงานทราบถึงสมรรถนะ (ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ) ที่ บุคลากรในหน่วยงานของตนเองจำเป็นต้องมีเพื่อให้การปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นประสบความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมาย
2. เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานของตนเป็นรายบุคคล
3. ใช้เป็นเครื่องมือในการพิจารณาสรรหาและคัดเลือกบุคลากรของหน่วยงานให้ตรงกับ คุณสมบัติของตำแหน่งงานนั้น ๆ

ผู้บริหารระดับสูง (Top Executive)

1. สามารถเชื่อมโยงหรือแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กร หรือยุทธศาสตร์ของ องค์กรมาสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างชัดเจน
2. ใช้สมรรถนะเป็นตัวผลักดัน (Driver) ให้วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กรหรือยุทธศาสตร์ขององค์กรบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงาน
3. ช่วยให้องค์กรสามารถประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนในศักยภาพของบุคลากรในองค์กร และ สามารถนำไปใช้ในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคน ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
4. สามารถนำไปใช้วัดผลการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างเป็นระบบและชัดเจน

ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management Division)

1. เห็นภาพรวมของสมรรถนะองค์กร สมรรถนะหลัก และสมรรถนะตามกลุ่มงาน/สาย วิชาชีพของบุคลากรทุกตำแหน่งงาน
2. สามารถวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร ได้ตรงตามความต้องการของบุคลากรและหน่วย

3. นำไปใช้เป็นพื้นฐานในการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร อาทิเช่น การสรรหา และคัดเลือกการพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงานการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ การดูแลรักษาบุคลากร และการจ่ายผลตอบแทน เป็นต้น

จากการศึกษา ความหมายประโยชน์ของสมรรถนะ สรุปได้ว่า ประโยชน์ของสมรรถนะ ทำให้องค์กรสามารถ คัดเลือก สรรหาคนเข้ามาร่วมงาน สามารถตั้งกำหนด กฎเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อคัดเลือก และฝึกอบรม พัฒนาให้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ รวมถึงถ่ายทอดให้พนักงานด้วยกันเองอีกด้วย ซึ่งจะทำให้องค์กรได้ประโยชน์จากการใช้พนักงานให้ถูกกับความรู้ ความสามารถ ทำให้การปฏิบัติงาน และการพัฒนางานขององค์กรเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก

ศุภัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2549 : 11 - 12) จุดเริ่มต้นของแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ เกิดขึ้นในปี ค.ศ. 1970 โดย บริษัท McBar ได้รับการว่าจ้างจาก The US State Department ให้คัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของประเทศสหรัฐอเมริกาในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก โดยมีหน้าที่เผยแพร่วัฒนธรรม และเรื่องราวของประเทศสหรัฐอเมริกาให้แต่ละประเทศรับรู้ ซึ่งในขณะนั้นเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นคนผิวขาวเกือบทั้งหมดโดยก่อนหน้านี้ The US State Department ได้คัดเลือกเจ้าหน้าที่ด้วยการใช้แบบทดสอบ ที่เรียกว่า Foreign Service Officer Exam ซึ่งเป็นแบบทดสอบที่มุ่งทดสอบด้านทักษะที่เจ้าหน้าที่ระดับสูงของหน่วยงานนี้คิดว่าจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งดังกล่าว แต่ก็พบว่าแบบทดสอบชุดนี้มีจุดอ่อนคือ 1) ส่วนใหญ่จะเป็นการวัดผลเรื่องวัฒนธรรมของชนชั้นกลาง และสูง ใช้เกณฑ์ที่สูงในการตัดสิน ทำให้ชนกลุ่มน้อยในประเทศหรือคนผิวดำไม่มีโอกาสที่จะสอบผ่าน จึงสะท้อนให้เห็นว่าการคัดเลือกพนักงานมีลักษณะของ “การเลือกปฏิบัติ” และ 2) คะแนนสอบไม่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานกล่าวคือ ผู้ที่ทำคะแนนสอบได้ดีกลับไม่ได้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีตามที่องค์กรคาดหวังเสมอไป

ความหมายสมรรถนะหลัก

อุไร รัตนเมธาธร (2553 : 12) สมรรถนะหลัก (Core Competencies) หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมีหรือต้องทำเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น พนักงานเลขานุการสำนักงานต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การใช้คอมพิวเตอร์ได้ ติดต่อประสานงานได้ดี เป็นต้น หรือผู้จัดการบริษัท ต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การสื่อสาร การวางแผน และการบริหารจัดการ และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

จิรประภา อัครบวร (2549 : 58) จำแนกสมรรถนะหลักของการทำงานสามารถจำแนกได้เป็น 2 แบบ คือ 1) สมรรถนะหลักตามแนวของอังกฤษ (British Approach) ซึ่งมีวัตถุประสงค์

เพื่อให้ประกาศนียบัตรรับรองวิทยฐานะของพนักงานหรือบุคลากร โดยจะกำหนดมาตรฐานผลการปฏิบัติงานที่สามารถยอมรับได้ ของงานและวิชาชีพนั้น สมรรถนะหลักจึงเป็นการกำหนดเฉพาะงานและเข้าไปในลักษณะการให้การยอมรับตามวิชาชีพ 2) สมรรถนะตามแนวคิดของอเมริกัน (American Approach) จะมีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาบุคลากร โดยกำหนดจากพฤติกรรมของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่งการพัฒนาบุคลากรนี้จะต้องเป็นไปตามแนวทางที่องค์กรต้องการ การจะเป็นสมรรถนะหลักนี้จึงไม่สามารถถกเถียงกันได้ เพราะแต่ละองค์กรย่อมมีความต้องการบุคลากรที่มีลักษณะแตกต่างกัน

สเปนเซอร์ (Spencer, 1993 : 9) กล่าวว่า สมรรถนะหลักกว่าเป็นคุณลักษณะที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลต่อความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้ และการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม

อานนท์ สักดิ์วรวิญญ์ (2547 : 54) กล่าวว่าไว้ว่า สมรรถนะหลัก คือ คุณลักษณะของบุคคล ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณสมบัติต่าง ๆ อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพ และอื่น ๆ ซึ่งจำเป็น และสอดคล้องกับความเหมาะสมกับองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสามารถจำแนกได้ว่า ผู้ที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานได้ ต้องมีคุณลักษณะเด่นอะไรหรือลักษณะสำคัญ ๆ อะไรบ้าง กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ สาเหตุที่ทำงานแล้วไม่ประสบความสำเร็จเพราะขาดคุณลักษณะบางประการ

องค์ประกอบสมรรถนะหลัก

อานนท์ สักดิ์วรวิญญ์ (2547 : 54) กล่าวถึง สมรรถนะหลัก ประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ 5 ส่วน คือ

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่东西รู้ที่เป็นสาระสำคัญสำหรับวิชาชีพ เช่น ความรู้เกี่ยวกับเครื่องจักร เครื่องกล
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self – Concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง
3. ทักษะ (Skills) คือ สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดี และฝึกปฏิบัติ เป็นประจำจนเกิดความชำนาญ เช่น ทักษะของหมอฟันในการอุดฟันโดยไม่ทำให้คนไข้รู้สึกเสียวเส้นประสาท หรือเจ็บ
4. แรงจูงใจหรือแรงขับเคลื่อน (Motive) เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับเคลื่อน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ
5. บุคลิกลักษณะประจำของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้หรือลักษณะเป็นผู้นำ

จากการศึกษา แนวความคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก สรุปได้ว่า เป็นเกณฑ์กำหนดคุณลักษณะของบุคคลที่มีพร้อมความตามท้องถื่นต้องการในแต่ละด้านที่พึงมีหรือปฏิบัติเพื่อให้เห็นความชัดเจน ของแต่ละบุคคลในด้านผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน การมุ่งมั่นในการให้บริการ ประสพการณ์ การมีคุณธรรมจริยธรรมต่ออาชีพ รวมถึงการทำงานเป็นทีมภายในองค์กร

สมรรถนะหลักของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553 : 6) กล่าวถึง อธิบายความหมายของสมรรถนะหลัก 5 รายการ เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาทำความเข้าใจ และใช้ประกอบการการกำหนดสมรรถนะหลักได้อย่างถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังนี้

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี ให้มีประสิทธิภาพ หรือให้สูงเกินกว่ามาตรฐานที่มีอยู่คำว่า “มาตรฐาน” ดังกล่าวนั้น อาจวัดหรือเทียบจากผลการปฏิบัติงานของตนเองที่ผ่านมา หรืออาจหมายถึงมาตรฐานตามเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้นก็ได้ นอกจากนี้การมุ่งผลสัมฤทธิ์ยังหมายรวมถึงการรังสรรค์ การพัฒนาผลงาน หรือการปฏิบัติงานที่ยากและท้าทายอีกด้วย

2. บริการที่ดี หมายถึง ความมุ่งมั่น ความตั้งใจ และความพยายามที่จะให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการจากงานในหน้าที่ราชการของตนหรืองานอื่นที่เกี่ยวข้อง ที่ตนเองสามารถที่จะให้บริการได้บริการที่ดีจึงเป็นการกระทำโดยไม่เลือกกลุ่มเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นประชาชนผู้มาติดต่อข้าราชการ ทั้งในสังกัดเดียวกันหรือต่างสังกัด หรือหน่วยงานที่ติดต่อขอรับบริการ เป็นการให้บริการในหลายรูปแบบ ซึ่งเกิดจากจิตสำนึกของผู้ให้บริการและจิตสำนึกของความเป็นข้าราชการที่ดีการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ คือ ความสนใจใฝ่รู้สั่งสมความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ด้วยการศึกษาค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้ในอันที่จะสั่งสมความรู้ความสามารถของตน ด้วยการศึกษาค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม คือ การดำรงตน และประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมายคุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาบรรณข้าราชการเพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ

4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม คือ การดำรงตนและการประพฤติปฏิบัติตนในวิถีแห่งความดีงาม ความถูกต้อง ทั้งในกรอบของกฎหมาย คุณธรรม

จริยธรรม และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ เพื่อภาพลักษณ์ ศักดิ์ศรี ชื่อเสียง และเกียรติยศของความเป็นข้าราชการที่ดี

5. การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความตั้งใจและความพร้อม ที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือเป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือ ส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องอยู่ในฐานะหรือตำแหน่งหัวหน้าทีมแต่เพียงตำแหน่งเดียว ความเป็นสมาชิกในทีมดังกล่าว หมายความว่า รวมถึงความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีมด้วยเกณฑ์ระดับคะแนน ตัวชี้วัด ด้านพฤติกรรมหรือสมรรถนะและแบบบันทึกพฤติกรรม ในการปฏิบัติงาน ที่สอดคล้องกับสมรรถนะ

จากการศึกษา สมรรถนะหลักของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สรุปได้ว่า ในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะมีข้อกำหนดในการประเมินอย่างชัดเจน 5 ด้าน ประกอบด้วย ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน การมุ่งมั่นในการให้บริการ ประสิทธิภาพ การมีคุณธรรมจริยธรรม ต่ออาชีพ รวมถึงการทำงานเป็นทีม

สภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานอธิการบดี

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้พัฒนามาจากวิทยาลัยครูจันทบุรี เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2515 เป็นศูนย์กลางของการให้บริการและบริหารงานของสถาบัน ซึ่งมีความจำเป็นต้องประสานงานกับบุคลากรทุกหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก และเพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารที่เปิดการเรียนการสอนถึงระดับปริญญาตรี เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2519 จึงได้เปลี่ยนเป็นสำนักงานอธิการบดี วิทยาลัยครูจันทบุรี ตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 โดยแบ่ง การบริหารงานออกเป็น 10 ฝ่าย และในเดือนมีนาคม 2528 วิทยาลัยครูจันทบุรีได้รับพระราชทาน พระบรมราชานุญาตให้อัญเชิญพระนามาภิไธยของสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี พระบรมราชินี ในรัชกาลที่ 7 เป็นนามของวิทยาลัยว่า “วิทยาลัยรำไพพรรณี” จวบจนเมื่อพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 ประกาศใช้เมื่อวันที่ 28 มกราคม 2538 จึงได้มีการแบ่งงานออกเป็น 12 ฝ่าย คือ ฝ่ายสาธารณูปโภค ฝ่ายอนามัยและสุขภาพิบาล ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ ฝ่ายพัสดุ ฝ่ายเลขานุการ ฝ่ายธุรการ ฝ่ายการเงิน ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายอาคารสถานที่ ฝ่ายรักษาความปลอดภัยและการจราจร ฝ่ายยานพาหนะ ฝ่ายสวัสดิการ โดยได้มีการบริหารงานมาตั้งแต่ วันที่ 28 มกราคม 2538 เป็นต้นมา และเมื่อพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ประกาศใช้ ได้เปลี่ยนสถานะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ตามราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 122 ตอนที่ 20 ก ลงวันที่ 8 มีนาคม 2548 และ แบ่งส่วนราชการตามกฎหมายกระทรวงศึกษาธิการ

ปรัชญา

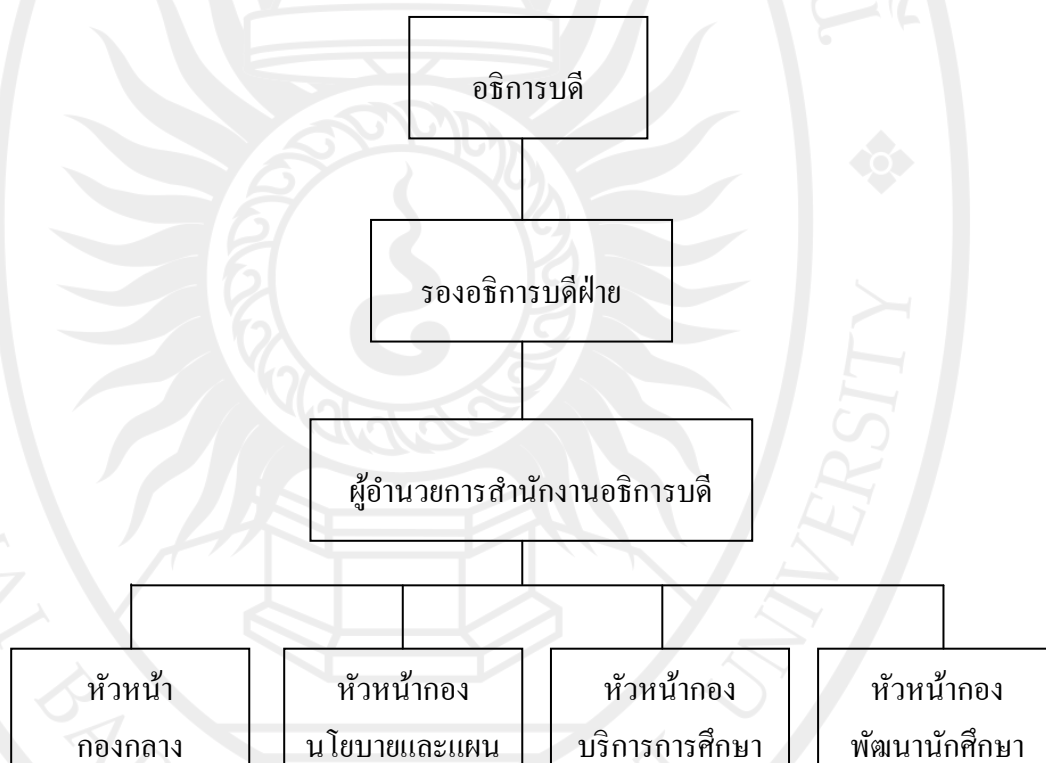
“ให้บริการอย่างมีคุณภาพ ทั้งถึง และเป็นธรรม”

วิสัยทัศน์

สำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานที่ให้บริการ สนับสนุนปรัชญาและพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลสูงสุด

พันธกิจ

1. สนับสนุน และดำเนินการ ให้การปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. พัฒนาบุคลากรและพัฒนางาน อันได้แก่ งานกองกลาง กองนโยบายและแผน กองบริการการศึกษา กองพัฒนานักศึกษา ของสำนักงานอธิการบดี อันเป็นภาพรวมให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ



ภาพประกอบ 3 โครงสร้างของสำนักงานอธิการบดี

ที่มา : สำนักงานอธิการบดี. 2554 : 3.

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้ออกข้อบังคับฯ เพื่อให้การดำเนินการเรื่องการประเมินผลปฏิบัติราชการของบุคลากรเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มหาวิทยาลัยจึงมีคำสั่งแต่งตั้งกรรมการจัดทำคู่มือการประเมินผลปฏิบัติราชการ (ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย สายการสอน, ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน และ ผู้บริหารที่เป็นบุคลากรสายการสอน) เพื่อใช้

ประเมิน เกณฑ์และตัวชี้วัดที่จะใช้ในการประเมินแต่ละด้าน ขั้นตอนและกรอบเวลาในการเนินการ บทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้อง แบบฟอร์มที่ใช้ในการประเมิน ตลอดจนรายการเอกสารหลักฐาน ที่ผู้รับการประเมินจะต้องเก็บรวบรวมไว้ ซึ่งมหาวิทยาลัยคาดหวังให้ผู้ประเมิน ผู้รับการประเมิน ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ได้รับทราบแนวทางปฏิบัติที่ตรงกัน อันจะ ส่งผลให้การดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การประเมินผลการปฏิบัติราชการให้ประเมินสององค์ประกอบ ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ของงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ

1. ผลสัมฤทธิ์ของงาน ให้ประเมินจากปริมาณผลงาน คุณภาพผลงาน ความรวดเร็วหรือ ตรงตามเวลาที่กำหนด หรือความประหยัด หรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร และให้สัดส่วน คะแนนในการประเมิน ร้อยละเจ็ดสิบ

2. พฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ) ให้ประเมินจากสมรรถนะหลัก สมรรถนะ ประจำสายงาน และสมรรถนะทางการบริหาร ตามประกาศมหาวิทยาลัย เรื่องการกำหนด สมรรถนะของข้าราชการของมหาวิทยาลัย และให้สัดส่วนคะแนนในการประเมิน ร้อยละสามสิบ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยต่างประเทศ

ฮามลิน (Hamlin, 1991 : 6) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา พบว่า คุณลักษณะที่เป็นสมรรถนะของผู้บริหารโรงเรียนมัธยม ประกอบด้วย 1) การแสดงออกถึงความสนใจและมีส่วนร่วมกับทีมงาน 2) มีบุคลิกลักษณะที่ดีในการจัดองค์การ 3) แสดงออกถึงการรักษามาตรฐานของงานโดยติดตามอย่างใกล้ชิด ให้การช่วยเหลือบุคลากรเมื่อมีความจำเป็น 4) ให้แนวทาง ให้กำลังใจและสนับสนุนผู้ร่วมงาน 5) ปรีกษาหารือร่วมกันกับคณะทำงานในการตัดสินใจ ยอมรับความคิดเห็นในการบริหารแบบมีส่วนร่วม 6) ตื่นตัวต่อความเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรม และพัฒนาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลที่ต่อต้านสิ่งใหม่ ๆ จนเกิดความสมดุล 7) มีประสิทธิภาพในการมอบหมายงาน

วูล และซุลลิแวน (Wool and Sullivan, 1996 : 48 - 57) ได้ศึกษาวิจัยถึง สมรรถนะ ที่จำเป็นของผู้บริหารงานบุคคลในอนาคต ผลการวิจัยพบว่า ในอนาคตผู้บริหารงานด้าน บุคคลขององค์การ พึ่งมีสมรรถนะที่ต้องการอยู่ 3 ประการสำคัญที่สุด คือ 1) การมีความรอบรู้ใน ธุรกิจและงานองค์การ เป็นอย่างดี 2) ความสามารถในการขับเคลื่อนก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลง และ 3) ทักษะในการโน้มน้าวใจ

คัพฟี (Cuffe. 1997 : 4606-A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ศึกษาความสัมพันธ์ของการเป็น ผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ โดยศึกษาความคิดรวบยอดของ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวิสัยทัศน์และความเป็น ผู้นำที่มีอิทธิพลในทางบวกต่อบรรยากาศในโรงเรียน โดยศึกษาจากโรงเรียนมัธยม 37 โรงเรียน ในรัฐนิวเจอร์ซีย์และรัฐนิวยอร์ก ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวิสัยทัศน์จะทำให้สภาพ บรรยากาศในโรงเรียนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และก่อให้เกิดความศรัทธาในตัวผู้บริหารมากยิ่งขึ้นและ ในโรงเรียนขนาดเล็กมีประสิทธิภาพในเรื่องการแลกเปลี่ยนวิสัยทัศน์

งานวิจัยในประเทศ

อรทัย ริมศิริ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหาร โดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของสถานศึกษาการศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จันทบุรี เขต 1 พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีบทบาทในการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้าน เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการบริหารตนเองด้านการตรวจสอบและถ่วงดุล ด้านการกระจายอำนาจ และด้านการคืนอำนาจ การจัดการศึกษาให้ประชาชน ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบประสพการณ์ ในการทำงาน พบว่า ประสพการณ์ต่างกันมีบทบาทในการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ทั้งโดยรวม และทุกด้านต่างกัน

ปิยรัตน์ ชุณหศรี (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การเพิ่มพูนสมรรถนะของพนักงานระดับ ปฏิบัติการโดยการฝึกอบรม กรณีศึกษา 5 บริษัทในเครือซัมมิทกรุ๊ป ผลการวิจัยพบว่า หลักสูตร การฝึกอบรม เนื้อหาหลักสูตรทั่วไปมีความเหมาะสมต่อการสร้างเสริม และพัฒนาสมรรถนะใน 3 ด้าน คือ ด้านทักษะ ด้านความรู้ และด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้ของพนักงานระดับ ปฏิบัติการได้มีมากกว่าหลักสูตรเฉพาะ โดยเนื้อหาหลักสูตรเฉพาะ มีความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของการอบรมมีความเหมาะสมมากกว่า สำหรับการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า หลังจากการฝึกอบรม พนักงานสามารถพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะได้ดีมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความรู้ และด้าน ความสามารถในการประยุกต์ใช้ ตามลำดับ พนักงานมีความคิดเห็นว่าหลักสูตรทั่วไป และหลักสูตร เฉพาะมีผลต่อการสร้างเสริม และพัฒนาสมรรถนะทางด้านทักษะ ด้านความรู้ และด้าน ความสามารถในการประยุกต์ใช้ของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกันแต่ไม่ถึงระดับมีนัยสำคัญ ทางสถิติ หัวหน้างานมีความคิดเห็นว่าหลักสูตรทั่วไป และหลักสูตรเฉพาะที่ใช้ในการฝึกอบรมแม้ จะสามารถพัฒนาสมรรถนะของพนักงานในด้านต่าง ๆ ได้ดีมาก แต่หลักสูตรทั้งสองก็มีผลในการ พัฒนาสมรรถนะได้ไม่แตกต่างกันถึงระดับมีนัยสำคัญทางสถิติ

รพี จารุภาชนัษ์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการประเมินผลสมรรถนะของบุคลากรเพื่อการพัฒนา : กรณีศึกษาวิทยาลัยการสาธิตราชภัฏวชิรเวศน์ จังหวัดขอนแก่น สรุปผลการวิจัยได้ว่า

1. รูปแบบการประเมินสมรรถนะ ใช้เนื้อหาการประเมินสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของสำนักงานคณะกรรมการการพลเรือน (ก.พ.) ใน 5 หัวข้อหลัก คือ การมุ่งสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การสั่งการ ความเชี่ยวชาญในอาชีพ ความร่วมแรงร่วมใจ และคุณธรรมจริยธรรม แบบประเมินที่ใช้คือ แบบประเมินพฤติกรรมกำหนดระดับ (Behaviorally Anchored Rating Scale : BARS) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 7 กลุ่ม ตำแหน่งงาน ตามใบกำหนดหน้าที่งานที่มีใช้ตำแหน่ง ตามกรอบอัตราค่าจ้างของสำนักงาน ก.พ. (ก.พ. 7) ได้แก่ กลุ่มประธานหลักสูตร กลุ่มหัวหน้าฝ่าย กลุ่มหัวหน้างาน ในฝ่าย กลุ่มหัวหน้ากลุ่มงาน/กลุ่มวิชาในหลักสูตร กลุ่มอาจารย์ผู้ปฏิบัติงานในฝ่าย กลุ่มอาจารย์ในหลักสูตร และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายด้วยใช้วิธีการประเมินแบบ 180 องศา เพื่อประเมินสมรรถนะที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Actual Competency) ซึ่งแต่ละกลุ่มจะมีคะแนนเต็ม 30 คะแนนใน 5 หัวข้อ สมรรถนะ และน้ำหนักคะแนนของผู้ประเมิน ที่แตกต่างกัน มีการกำหนดระดับความคาดหวังของสมรรถนะโดยใช้วิธีหามติร่วมของคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยภายใต้แนวทางการกำหนดระดับของสมรรถนะหลักของสำนักงานคณะกรรมการการพลเรือน (ก.พ.) เพื่อหาช่องว่างสมรรถนะ (Competency Gap)

2. แผนที่เส้นทางการพัฒนาบุคลากรโดยเสนอภาพรวมของแต่ละกลุ่มงานพบว่า ประธานหลักสูตรมีหัวข้อหรือเส้นทางการพัฒนามากที่สุด คือ หัวข้อการบริการที่ดี กลุ่มหัวหน้ากลุ่มวิชากลุ่มงานในหลักสูตร คือ หัวข้อคุณธรรมจริยธรรม กลุ่มอาจารย์ผู้สอนในหลักสูตร คือ หัวข้อความร่วมแรงร่วมใจ กลุ่มหัวหน้าฝ่ายคือ หัวข้อการบริการที่ดี กลุ่มหัวหน้างานในฝ่าย คือ หัวข้อการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในฝ่าย คือ หัวข้อการบริการที่ดี

3. ผลสรุปความคิดเห็นและแนวโน้มต่อการใช้รูปแบบการประเมินสมรรถนะพบว่า ส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นด้วย รูปแบบการประเมินสมรรถนะ โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 93.44 เห็นด้วยว่า วิทยาลัยควรจะนำรูปแบบการประเมินสมรรถนะนี้มาพัฒนาเพิ่มเติมก่อนที่จะนำไปใช้ในบางหัวข้อ

กฤษณพงศ์ สายวรรณ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการบริหารงานการเงินในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานการเงินในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ระหว่างผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี กับผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี ผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อยกว่า

5 ปี กับผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป และระหว่างผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี กับผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 5 ปี

ประดิษฐ์ แก้วพรหม (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะของผู้บริหารโรงเรียนในอำเภอหนองสองห้อง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 3 ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะของผู้บริหารโรงเรียนในอำเภอหนองสองห้อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สมรรถนะด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านความรู้ความเข้าใจในการบริหาร ตามลำดับ ผู้บริหารโรงเรียนในอำเภอหนองสองห้องมีความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะในด้านความรู้ ความเข้าใจ ในหลักการบริหารโดยมี 3 อันดับแรก คือ หลักการทำงานเป็นทีม คุณธรรมจริยธรรม และทฤษฎีการบริหาร สำหรับความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะด้านวิธีการ รูปแบบที่จะทำให้เป็นผู้บริหารมืออาชีพนั้น ผู้บริหารมีความต้องการวิธีการ และความต้องการในการพัฒนา 3 อันดับแรก คือ การอบรมสัมมนา การทำวิจัย และความสามารถในการบริหาร

จันทิมา อม้นตกุล (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะที่เอื้อต่อการปฏิรูปการศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดหนองคาย โดยทำการศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะที่เอื้อต่อการปฏิรูปการศึกษาที่เป็นจริงและที่คาดหวังตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานช่วงชั้นที่ 3 และ 4 จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะที่เอื้อต่อการปฏิรูปการศึกษาที่เป็นจริงโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านจิตพิสัย ด้านคุณลักษณะอื่น ด้านความรู้ และด้านทักษะส่วนสมรรถนะที่เอื้อต่อการปฏิรูปการศึกษาที่คาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านจิตพิสัยด้านคุณลักษณะอื่นๆ ด้านความรู้ และด้านทักษะ สมรรถนะที่เอื้อต่อการปฏิรูปการศึกษาที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน

สุริยันต์ สะท้อน (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษากับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของ ครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 2 ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้บริหารสถานศึกษามีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พฤติกรรมการส่งสาร พฤติกรรมการใช้สาร และพฤติกรรมการใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมาก ส่วนพฤติกรรมในการรับสารอยู่ในระดับปานกลาง 2) ครูผู้สอนมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานโดย ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสถานศึกษา รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติในสถานศึกษา และความรับผิดชอบ

งานที่ปฏิบัติในสถานศึกษา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความมั่นคงในการปฏิบัติงานในสถานศึกษา 3) พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในสถานศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ไพบุลย์ ไชยเสนา (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง สมรรถนะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า 1) สมรรถนะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีการ ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สมรรถนะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร ด้านคุณธรรมจริยธรรม ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะการบริหารงาน 4 ด้าน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน 2) สมรรถนะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของครูผู้สอนเพศหญิง กับครูผู้สอนเพศชาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน โดยครูผู้สอนเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร โดยรวมสูงกว่าครูผู้สอนเพศชาย สำหรับสมรรถนะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนฝึกอาชีพ กรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของครูผู้สอนจำแนกตามอายุและประเภทของครูผู้สอนทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ธาริณี อภัยโรจน์ (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การศึกษาสมรรถนะหลักเพื่อการพัฒนาบุคลากร: กรณีศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะหลักของบุคลากรในปัจจุบัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสมรรถนะหลักของบุคลากรตามความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) สมรรถนะหลักของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงาน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักในปัจจุบันของบุคลากรแตกต่างกับค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักตามความคาดหวังของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) แนวทาง การพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมตามช่องว่างของสมรรถนะหลัก (Core Competency Gap) ที่มีค่าเฉลี่ยต่างกันมากที่สุดตามลำดับ ดังนี้ (1) หลักสูตรการพัฒนาความคิดเชิงวิเคราะห์ (2) หลักสูตรการสร้างบุคลากรที่มีศักดิ์ศรีและจริยธรรมที่พึงประสงค์ และ (3) หลักสูตรการสร้างสรรคความคิดเชิงนวัตกรรม

นรินทร์ ชัยวิฑูรย์ (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัท โตโยต้า นนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสารการทำงานเป็นทีม การวางแผนและบริหารจัดการ การบริหารเชิงกลยุทธ์ สำนึกในเรื่องคุณภาพ และสำนึกในความเป็นสากล ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง 4 ข้อ ได้แก่ การสื่อสาร การวางแผนและบริหารจัดการ การบริหารเชิงกลยุทธ์ และสำนึกในความเป็นสากล อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ การทำงานเป็นทีม และสำนึกในเรื่องคุณภาพ

2. พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีสมรรถนะด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์แตกต่างกัน

3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีสมรรถนะโดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 6 ด้านแตกต่างกัน

4. พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีสมรรถนะด้านการวางแผนและบริหารจัดการแตกต่างกัน

5. พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีสมรรถนะในภาพรวม และรายด้านด้านการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การวางแผนและบริหารจัดการ การบริหารเชิงกลยุทธ์ และสำนึกในความเป็นสากลแตกต่างกัน

6. พนักงานที่มีการศึกษาอบรมเพิ่มเติมตามสาขาอาชีพต่างกัน มีสมรรถนะในภาพรวม และรายด้านทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การวางแผนและบริหารจัดการ การบริหารเชิงกลยุทธ์ สำนึกในเรื่องคุณภาพ และสำนึกในความเป็นสากลแตกต่างกัน

ธรรมศักดิ์ ศรีสงคราม (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนจังหวัดมุกดาหาร ที่มีประสบการณ์การทำงานและสังกัดกลุ่มภารกิจต่างกัน พบว่าข้าราชการพลเรือนที่มีประสบการณ์การทำงานสูง จะมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานสูงเช่นกัน ที่เป็นเช่นนี้ สาเหตุเนื่องมาจากประสบการณ์การทำงาน เป็นตัวแปรที่ส่งผลทำให้สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานต่างกัน ฉะนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล ควรมีการพัฒนาแบบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับประสบการณ์การทำงาน และสังกัดตามกลุ่มภารกิจของหน่วยงานนั้น เพื่อให้ได้กรอบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่สมบูรณ์ เพื่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด ในการปฏิบัติงาน

วินัย ไช้ขาว (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะหลักของพนักงาน บริษัท ครีแม่ศรีเรือน จำกัด และบริษัทในเครือ จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสารที่ดี การบริการที่ดี ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความเป็นผู้นำ การทำงานเป็นทีม ความผูกพันกับองค์กร และการมีจริยธรรม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักในภาพรวม และรายด้านทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก และพนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

ธาริณี อภัยโรจน์ (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การศึกษาสมรรถนะหลักเพื่อการพัฒนาบุคลากร: กรณีศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา ผลการวิจัยพบว่า

1) สมรรถนะหลักของบุคลากรในปัจจุบัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสมรรถนะหลักของบุคลากรตามความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) สมรรถนะหลักของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงาน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักในปัจจุบันของบุคลากรแตกต่างกับค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักตามความคาดหวังของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) แนวทาง การพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมตามช่องว่างของสมรรถนะหลัก (core competency gap) ที่มีค่าเฉลี่ยต่างกันมากที่สุดตามลำดับ ดังนี้ (1) หลักสูตรการพัฒนาความคิดเชิงวิเคราะห์ (2) หลักสูตรการสร้างบุคลากรที่มีศักดิ์ศรีและจริยธรรมที่พึงประสงค์ และ (3) หลักสูตรการสร้างสรรคความคิดเชิงนวัตกรรม

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า องค์กรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของพนักงานในองค์กร ซึ่งมีการเปรียบเทียบ อายุ เพศ ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ เพื่อนำข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา ส่งเสริม สภาพการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาพนักงานให้สอดคล้องกับองค์กร และสถานการณ์ที่ต้องการ รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร นำความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการ 54 ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ทั้งหมด 139 คน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

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

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

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะหลักขององค์กร ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด โดยลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อสรรณะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี แบ่งเป็น 5 ด้าน จำนวน 35 ข้อ คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) จำนวน 7 ข้อ บริการที่ดี (Service Mind) จำนวน 7 ข้อ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) จำนวน 7 ข้อ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (Integrity) จำนวน 7 ข้อ การทำงานเป็นทีม (Teamwork) จำนวน 7 ข้อ ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยให้ความหมายของคะแนน ดังนี้

คะแนน	ความหมาย
5	มีความเห็นด้วยมากที่สุด
4	มีความเห็นด้วยมาก
3	มีความเห็นด้วยปานกลาง
2	มีความเห็นด้วยน้อย
1	มีความเห็นด้วยน้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การดำเนินการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยเกี่ยวกับสรรณะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรที่วิจัย
2. สร้างรายการข้อคำถามให้สอดคล้องกับคำนิยามศัพท์เฉพาะ โดยเฉพาะตัวแปรที่เกี่ยวกับสรรณะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี ให้ครอบคลุมกับสิ่งที่ต้องการประเมิน
3. ร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอประธานกรรมการที่ปรึกษาภาคินพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติม พร้อมปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำ
4. นำร่างแบบสอบถามที่ได้ปรับแก้ไขแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิในองค์กรจำนวน 5 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (รายละเอียดตามภาคผนวก ก)

5. ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence-IOC) ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือนิยามตัวแปรซึ่งมีการให้คะแนนแบบสอบถามตามเกณฑ์ ดังนี้ (พิสนุ พงศ์ศรี, 2551 : 139)

+ 1 แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือนิยามตัวแปร

0 ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือนิยามตัวแปร

-1 แน่ใจว่าข้อคำถามนั้น ไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือนิยามตัวแปร

นำผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อ ไปหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือนิยามตัวแปร โดยมีสูตรคำนวณ ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ = ผลรวมของการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

โดยการแปลค่าความหมาย คือ

ถ้า $IOC \geq 0.5$ แสดงว่า ข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับนิยามตัวแปรที่จะวัด

ถ้า $IOC < 0.5$ แสดงว่า ข้อคำถามนั้น ไม่มีความสอดคล้องกับนิยามตัวแปรที่จะวัด

นำผลคะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญให้มาพิจารณาแต่ละข้อ แล้วนำคะแนนไปหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อคำถามกับสิ่งที่ต้องการวัด โดยผู้วิจัยเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป และปรับสำนวนภาษาตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ ซึ่งค่า IOC ที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญอยู่ระหว่าง 0.6 – 1.00

นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try – Out) กับพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ นำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1990 : 202 – 204) ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เสนอผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี และรวบรวมแบบสอบถามกลับครบตามจำนวนที่ส่งไปด้วยตนเอง
3. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยหาค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำมาเสนอในรูปของตารางความเรียง
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อระดับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี โดยนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าสถิติโดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อหาระดับการใช้งานของผู้ใช้โปรแกรม (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540 : 137-143)

ค่าเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความเห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายถึง	มีความเห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึง	มีความเห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึง	มีความเห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึง	มีความเห็นด้วย น้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ดังนี้

3.1 กรณีเปรียบเทียบ 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ใช้สถิติ t-test

3.2 กรณีเปรียบเทียบ 3 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด

ใช้สถิติ One-way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่ใช้สถิติ S-method ของ Scheffe'

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพื้นฐาน

1. การแจกแจงความถี่

2. ค่าร้อยละ (%)
3. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$)
4. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงเนื้อหา (IOC : Index of Item : Objectives Congruence)
2. ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item-Total Correlation)
3. ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α – Coefficient)

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

1. การหาค่าที (t-test)
2. การหาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)
3. การหาค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ S-Methol ของ Scheffe'

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสรรณะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ตามลำดับดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ เพื่อใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติในการแจกแจงแบบ ที (t-test)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เรียงลำดับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของข้อมูลเกี่ยวกับสรรณะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ที่มีต่อสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้าน คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบค่าที

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำแนกตามอายุ ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด และการทดสอบค่า One Way ANOVA และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Scheffe'

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด ดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดังตาราง 1)

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ปัจจัยส่วนบุคคล		n = 139
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	104	74.80
หญิง	35	25.28
รวม	139	100.00
อายุ		
20 – 30 ปี	2	1.40
31 – 40 ปี	88	63.30
41 – 50 ปี	40	28.80
51 ปี ขึ้นไป	9	6.50
รวม	139	100.00
ประสบการณ์ทำงาน		
1 – 3 ปี	43	30.90
4 – 6 ปี	66	47.50
7- 10 ปี	22	15.80
11 ปี ขึ้นไป	8	5.80
รวม	139	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

	ปัจจัยส่วนบุคคล	n = 139
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หน่วยงานที่สังกัด		
1. กองกลาง	100	71.90
2. กองนโยบายและแผน	6	4.30
3. กองพัฒนานักศึกษา	14	10.10
4. กองบริการการศึกษา	19	13.70
รวม	139	100.00

จากตาราง 1 พบว่าข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้างนี้ มีจำนวน 139 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

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

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

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

4. หน่วยงานที่สังกัด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีหน่วยงานที่สังกัดกองกลาง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 71.90 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีหน่วยงานที่สังกัดกองบริการการศึกษาจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 13.70 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีหน่วยงานที่สังกัดกองพัฒนานักศึกษาจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีหน่วยงานที่สังกัด กองนโยบายและแผนจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ที่มีต่อสมรรถนะหลัก

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ที่มีต่อสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้าน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ที่มีต่อสมรรถนะหลัก โดยภาพรวมและรายด้าน

ที่	สมรรถนะหลัก	ระดับความคิดเห็น n = 139		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	การมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.97	.15	มาก
2	การบริการที่ดี	4.06	.26	มาก
3	การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.06	.25	มาก
4	การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	4.35	.18	มาก
5	การทำงานเป็นทีม	4.30	.18	มาก
ภาพรวม		4.15	.12	มาก

จากตาราง 2 พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักในระดับมาก ทุกด้าน ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ($\bar{X} = 4.35$) ด้านการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 4.30$) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X} = 4.06$) ด้านการบริการที่ดี ($\bar{X} = 4.06$) และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X} = 3.97$) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ที่มีต่อสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นรายชื่อ

ที่	ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระดับความคิดเห็น n = 139			
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1	พยายามปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.04	.36	มาก	3
2	กำหนดเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีตลอดจนติดตามและประเมินผลงานของตนเอง	3.76	.48	มาก	6
3	มีความละเอียดรอบคอบ ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ	3.54	.50	มาก	7
4	พัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ	3.96	.46	มาก	4
5	สามารถนำความคิดสร้างสรรค์มาพัฒนางานที่ปฏิบัติได้	4.09	.49	มาก	2
6	ปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้อย่างมีมาตรฐาน หรือสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด	3.96	.47	มาก	5
7	มีความกระตือรือร้น สนใจใคร่รู้ในงาน	4.41	.49	มาก	1
รวม		3.97	.15	มาก	

จากตาราง 3 พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีความเห็นต่อสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีมีความเห็นต่อสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมาก สามารถนำความคิดสร้างสรรค์มาพัฒนางานที่ปฏิบัติได้ ($\bar{X} = 4.09$) พยายามปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 4.04$) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้านบริการที่ดี เป็นรายชื่อ

ที่	ด้านบริการที่ดี	ระดับความคิดเห็น n = 139		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี สุภาพ และใส่ใจผู้รับบริการ	4.26	.47	มาก
2	ประสานงานภายในหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีและรวดเร็ว	4.32	.53	มาก
3	สามารถแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการอย่างรวดเร็วและเต็มใจ	3.71	.56	มาก
4	ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดประโยชน์สูงสุด	3.78	.57	มาก
5	ศึกษาผลการให้บริการเพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการ	4.27	.56	มาก
6	ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ	3.81	.54	มาก
7	ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ	4.31	.49	มาก
รวม		4.06	.26	มาก

จากตาราง 4 พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีความเห็นต่อสมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีมีความเห็นต่อสมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดีอยู่ในระดับมาก ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.31$) ศึกษาผลการให้บริการเพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการ ($\bar{X} = 4.27$) ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ที่มีต่อสมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เป็นรายชื่อ

ที่	ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	ระดับความคิดเห็น n = 139		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	หมั่นศึกษาหาความรู้ เพื่อพัฒนางานอย่างสม่ำเสมอ	3.90	.53	มาก
2	นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	4.29	.53	มาก
3	แนะนำและหรือแลกเปลี่ยนความรู้ใหม่ๆ กับเพื่อนร่วมงาน	3.89	.48	มาก
4	นำความรู้เชิงบูรณาการไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ในการปฏิบัติงาน	4.23	.47	มาก
5	ยอมรับการนำนวัตกรรมใหม่ๆ เข้าใช้ในการปฏิบัติงาน	4.12	.45	มาก
6	เลือกวิธีเพื่อพัฒนาตนเองให้เหมาะกับจุดเด่น จุดด้อยของตนเอง	3.77	.53	มาก
7	ศึกษาความรู้ด้วยการสืบค้นของมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	4.26	.49	มาก
รวม		4.06	.25	มาก

จากตาราง 5 พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีความเห็นต่อสมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีมีความเห็นต่อสมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพในระดับมาก ศึกษาความรู้ด้วยการสืบค้นของมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.26$) นำความรู้เชิงบูรณาการไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.23$) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ที่มีต่อสมรรถนะหลักด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม เป็นรายชื่อ

ที่	ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม	ระดับความคิดเห็น n = 139		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ถูกต้องตามกฎหมาย คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ	4.60	.49	มากที่สุด
2	ยึดมั่นในจรรยาบรรณมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผล	4.18	.40	มาก
3	เสียสละความสุขส่วนตน โดยมุ่งภารกิจหน้าที่สัมฤทธิ์ผลเป็นสำคัญ	4.24	.43	มาก
4	ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี รักศักดิ์ศรี	4.40	.49	มาก
5	ซื่อสัตย์ต่อตนเอง หน่วยงานและผู้อื่น	4.53	.50	มากที่สุด
6	ส่งเสริมความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน	4.23	.42	มาก
7	ธำรงความถูกต้อง ยึดผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ	4.29	.47	มาก
รวม		4.35	.21	มาก

จากตาราง 6 พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีความเห็นต่อสมรรถนะหลักด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ถูกต้องตามกฎหมาย คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ ($\bar{X} = 4.60$) และซื่อสัตย์ต่อตนเอง หน่วยงานและผู้อื่น ($\bar{X} = 4.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีมีความเห็นต่อสมรรถนะหลักด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรมในระดับมาก ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี รักศักดิ์ศรี ($\bar{X} = 4.40$) ธำรงความถูกต้อง ยึดผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ ($\bar{X} = 4.29$) ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้านการทำงานเป็นทีม เป็นรายชื่อ

ที่	ด้านการทำงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็น n = 139		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	สร้างความสัมพันธ์และเข้ากับผู้อื่นได้ดี	4.28	.47	มาก
2	รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมทีม เพื่อช่วยให้งาน ประสบผลสำเร็จ	4.41	.51	มาก
3	รับฟังความเห็น และเต็มใจเรียนรู้ผู้อื่น	4.22	.43	มาก
4	ยกย่องและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจ	4.35	.48	มาก
5	มีความรับผิดชอบและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานให้ บรรลุเป้าหมายความสำเร็จร่วมกันร่วมกัน	4.27	.46	มาก
6	ช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนร่วมงานแม้มีการร้องขอ	4.26	.47	มาก
7	ให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน สร้างสัมพันธ์ และเข้ากับกลุ่มได้ดี	4.33	.47	มาก
รวม		4.30	.18	มาก

จากตาราง 7 พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีความเห็นต่อสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงาน อธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีมีความเห็นต่อสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม ในระดับมาก ยกย่องและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจ ($\bar{X} = 4.35$) ให้ความร่วมมือกับเพื่อน ร่วมงาน สร้างสัมพันธ์และเข้ากับกลุ่มได้ดี ($\bar{X} = 4.33$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ระหว่างเพศชายและเพศหญิง

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยใช้สถิติทดสอบแบบ t-test ดังตาราง 8

ตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยใช้ สถิติแบบ t-test

สมรรถนะหลัก		เพศ				t	p
		n=104		n = 35			
		ชาย		หญิง			
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1	การมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.96	0.15	3.99	0.17	-0.91	.40
2	บริการที่ดี	4.06	0.24	4.08	0.30	-0.39	.70
3	การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.06	0.22	4.08	0.31	-0.35	.72
4	การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	4.35	0.19	4.37	0.26	-0.51	.66
5	การทำงานเป็นทีม	4.32	0.19	4.24	0.15	1.99	.05
รวม		4.15	.11	4.15	.15	-0.12	.90

จากตาราง 8 พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักในภาพรวม และรายด้าน การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม การทำงานเป็นทีม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยจำแนก ตาม เพศ ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด

ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี วิเคราะห์โดยใช้สถิติแบบ One-way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ใช้การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี Scheffe' ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ปรากฏ ดังตาราง 9-12

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำแนกตามอายุเป็นรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
การมุ่งผลสัมฤทธิ์					
ระหว่างกลุ่ม	.08	3	.02	1.16	.35
ภายในกลุ่ม	3.16	135	.02		
รวม	3.25	138			
การบริการที่ดี					
ระหว่างกลุ่ม	.07	3	.26	.38	.76
ภายในกลุ่ม	9.07	135	.06		
รวม	9.14	138			
การส่งเสริมวิชาชีพในงานอาชีพ					
ระหว่างกลุ่ม	.25	3	.08	1.41	.24
ภายในกลุ่ม	8.16	135	.06		
รวม	6.41	138			
การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม					
ระหว่างกลุ่ม	.66	3	.22	5.33	.00*
ภายในกลุ่ม	5.59	135	.04		
รวม	6.25	138			

ตาราง 9 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
การทำงานเป็นทีม					
ระหว่างกลุ่ม	.21	3	.07	2.12	.09
ภายในกลุ่ม	4.46	135	.03		
รวม	4.70	138			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	.16	3	.05	4.02	.00*
ภายในกลุ่ม	1.79	135	.01		
รวม	1.95	138			

*P<.05

จากตาราง 9 พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' ดังตาราง 10- 11 ส่วนการมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี และ การทำงานเป็นทีมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยภาพรวมจำแนกอายุเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
20 – 30 ปี	4.21		-	-	-
31 – 40 ปี	4.30			*	-
41 – 50 ปี	4.42				-
51 ปี ขึ้นไป	4.50				

*P<.05

จากตาราง 10 พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ที่มีอายุ 31 – 40 ปี กับ 41 – 50 ปี มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม จำแนกอายุเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
20 – 30 ปี	4.12		-	-	-
31 – 40 ปี	4.12			*	*
41 – 50 ปี	4.19				
51 ปี ขึ้นไป	4.18				

* $P < .05$

จากตาราง 11 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ที่มีอายุ 31 – 40 ปี กับ 41 – 50 ปี และ 51 ปี ขึ้นไป กับ 31 – 40 ปี มีความคิดเห็นด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน อื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำแนกตามประสบการณ์ทำงานเป็นรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
การมุ่งผลสัมฤทธิ์					
ระหว่างกลุ่ม	0.13	3	.04	1.90	.13
ภายในกลุ่ม	3.11	135	.02		
รวม	3.24	138			
การบริการที่ดี					
ระหว่างกลุ่ม	0.33	3	.11	1.73	.16
ภายในกลุ่ม	8.80	135	.06		
รวม	9.14	138			
การสร้างความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ					
ระหว่างกลุ่ม	0.07	3	.02	.40	.75
ภายในกลุ่ม	8.34	135	.06		
รวม	8.41	138			
การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม					
ระหว่างกลุ่ม	0.23	3	.08	1.78	.15
ภายในกลุ่ม	6.01	135	.04		
รวม	6.25	138			
การทำงานเป็นทีม					
ระหว่างกลุ่ม	0.14	3	.04	1.46	.22
ภายในกลุ่ม	4.54	135	.03		
รวม	4.69	138			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	0.55	3	.01	1.31	.27
ภายในกลุ่ม	1.89	135	.01		
รวม	1.95	138			

จากตาราง 12 พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดเป็นรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
การมุ่งผลสัมฤทธิ์					
ระหว่างกลุ่ม	.04	3	.01	.68	.56
ภายในกลุ่ม	3.19	135	.02		
รวม	3.24	138			
การบริการที่ดี					
ระหว่างกลุ่ม	.14	3	.04	.72	.53
ภายในกลุ่ม	9.00	135	.06		
รวม	9.14	138			
การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ					
ระหว่างกลุ่ม	.18	3	.06	.98	.40
ภายในกลุ่ม	8.23	135	.06		
รวม	8.41	138			
การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม					
ระหว่างกลุ่ม	.13	3	.04	1.00	.39
ภายในกลุ่ม	6.12	135	.04		
รวม	6.25	138			
การทำงานเป็นทีม					
ระหว่างกลุ่ม	.04	3	.01	.40	.75
ภายในกลุ่ม	4.65	135	.03		
รวม	4.69	138			

ตาราง 13 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	.002	3	.00	.03	.99
ภายในกลุ่ม	1.95	135	.01		
รวม	1.95	138			

จากตาราง 12 พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีที่หน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับภาระหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ซึ่งผู้วิจัยขอสรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

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

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ทั้งหมด 139 คน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

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

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

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

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

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

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เสนอรักษาการผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองครบตามจำนวน

วิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยหาค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำมาเสนอในรูปของตารางความเรียง

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

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ดังนี้

3.1 กรณีเปรียบเทียบ 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ใช้สถิติ t-test

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

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด พบว่า

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

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

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

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

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับสรรณะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี วิเคราะห์โดยค่าเฉลี่ย เบี่ยงเบนมาตรฐาน

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

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

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

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

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

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

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

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

2. เปรียบเทียบสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน พบว่า

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

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

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

2.2.2 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีสมรรถนะด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์แตกต่างกัน

2.2.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีสมรรถนะโดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 6 ด้านแตกต่างกัน

2.2.4 พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีสมรรถนะด้านการวางแผนและบริหารจัดการแตกต่างกัน

2.2.5 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีสมรรถนะในภาพรวม และรายด้าน ด้านการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การวางแผนและบริหารจัดการ การบริหารเชิงกลยุทธ์ และสำนึกในความเป็นสากลแตกต่างกัน

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

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

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

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

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

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ควรพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีแนวปฏิบัติเพื่อให้มีความละเอียดรอบคอบ ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ และกำหนดเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีตลอดจนติดตามและประเมินผลงานของตนเองให้มีเกณฑ์เพื่อถือปฏิบัติ
2. บริการที่ดีควรมีขั้นตอนในการให้บริการเพื่อสามารถแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ อย่างรวดเร็วและเต็มใจ ตลอดจนปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดประโยชน์สูงสุด

3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญ ควรมีการทดสอบความรู้ ทักษะเพื่อให้รู้ถึงศักยภาพ โดยเลือกวิธีเพื่อพัฒนาตนเองให้เหมาะกับจุดเด่น จุดด้อยของตนเอง และจัดให้มีการฝึกอบรม แนะนำและหรือแลกเปลี่ยนความรู้ใหม่ๆ กับเพื่อนร่วมงาน

4. ในงานอาชีพการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ควรปลูกฝังพนักงาน ยึดมั่นในจรรยาบรรณมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผล ส่งเสริมความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

5. การทำงานเป็นทีม รับฟังความเห็น และเต็มใจเรียนรู้ผู้อื่น มีความรับผิดชอบ และช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานให้บรรลุเป้าหมายความสำเร็จร่วมกันร่วมกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) มาใช้ในการปฏิบัติงาน

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบระดับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) กับระดับสมรรถนะที่คาดหวังเพื่อนำช่องว่างความแตกต่างมาปรับใช้ในการพัฒนาระดับสมรรถนะของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน)



บรรณานุกรม

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บรรณานุกรม

- กฤษณพงศ์ ศาขวรรณ์. (2548). การบริหารงานการเงินในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). เลข : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- กานดา เล่าหศิลป์สมจิตร. (2547). การศึกษาสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพด้านการพยาบาล วิทยาลัย โรงพยาบาลรัฐ กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (บริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันทิมา อมันตกุล. (2549). สมรรถนะที่เอื้อต่อการปฏิรูปการศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จิรประภา อัครบวร. (2549). สร้างคนสร้างผลงาน. กรุงเทพฯ : ก. พลพิมพ์.
- ชูชัย สมितिไกร. (2550). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภูยีน วงศ์หงส์. (2550). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการกลุ่มงานปกครองของนักปกครองระดับสูง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2546). การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ภาคปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- _____. (2547). **มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ**. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- _____. (กรกฎาคม - กันยายน 2549). “Competency กับ KPI สัมพันธ์กันอย่างไรในระบบประเมินผลงานสมัยใหม่?” *ดำรงราชานุภาพ*. 6(20) : 79.
- เทือน ทองแก้ว. (กันยายน 2545). “ภาวะผู้นำ : สมรรถนะหลักของผู้บริหารในยุคปฏิรูป,” *วิชาการ*. 5(9) : 35-43.
- ธรรมศักดิ์ ศรีสงคราม. (2553). การเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนจังหวัดมุกดาหาร ที่มีประสบการณ์การทำงานและสังกัดตามกลุ่มภารกิจต่างกัน. วิทยานิพนธ์. กศ.ม. (การวิจัยการศึกษา). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ธาริณี อภัยโรจน์. (2553). การศึกษาสมรรถนะหลักเพื่อการพัฒนาบุคลากร : กรณีศึกษา

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.

(รัฐประศาสนศาสตร์) : มหาวิทยาลัยมหิดล.

ธีรศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. (2553). เริ่มต้นอย่างไร.....เมื่อนำ Competency มาใช้ในองค์กร.

กรุงเทพฯ : ศ.ศ.ก.

นรินทร์ ชัยวิฑูรย์. (2552). ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัทโตโยต้า นนทบุรี

ผู้อำนวยการโตโยต้า จำกัด. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (พัฒนารัพยากรรมมนุษย์) : มหาวิทยาลัย

รามคำแหง.

นิศาตร์ รววมวงษ์. (2549). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยใน

โรงพยาบาลเอกชน เครือโรงพยาบาลกรุงเทพ ภาคตะวันออก. วิทยานิพนธ์ พย.ม.

(บริหารการพยาบาล). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

บรรจง ครอบบัวบาน. (2549). การศึกษาสมรรถนะหลักและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลัก

ด้านการบริการที่ดีของบุคลากรโรงพยาบาลชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ยุทธศาสตร์

การพัฒนา). ชัยภูมิ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.

ประดิษฐ์ แก้วพรหม. (2549). สมรรถนะของผู้บริหารโรงเรียนในอำเภอหนองสองห้อง สังกัด

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 3. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหาร

การศึกษา). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ปิยรัตน์ ชูณหศรี. (2548). การเพิ่มพูนสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยการฝึกอบรม

กรณีศึกษา 5 บริษัทในเครือซัมมิทกรุ๊ป. วิทยานิพนธ์ กจ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์) :

มหาวิทยาลัย บูรพา

พิสนุ พงศ์ศรี. (2551). วิจัยชั้นเรียน : หลักการและเทคนิคปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ด่าน

สุทธาการพิมพ์.

ไพบุลย์ ไชยเสนา. (2550). สมรรถนะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนฝักราชภัฏ

กรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม.

(การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนัก

ทดสอบทางการศึกษา และจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. (2555). คู่มือประเมินผลการปฏิบัติราชการข้าราชการ/พนักงาน

มหาวิทยาลัย สายสนับสนุน สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. 2555. จันทบุรี :

มหาวิทยาลัยฯ.

มาฆมาส กาญจนกร. (2549). สมรรถนะที่จำเป็นและที่มีในปัจจุบันของเภสัชกรซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขตามพระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510 ในเขตภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

รัชฎา ฅ นาน. (2550). สมรรถนะหลักของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

รุจิ จารุภาณ. (2548). การพัฒนารูปแบบการประเมินผลสมรรถนะของบุคลากรเพื่อการพัฒนา ทัศนศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์. ศศ.ม. (สังคมวิทยาการพัฒนาศาสตร์). ขอนแก่น : วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรขอนแก่น.

วัฒนา พัฒนพงศ์. (2546). การบริหารเพื่อมุ่งอนาคต. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า.

วินัย ไช้ขาว. (2553). สมรรถนะหลักของพนักงาน บริษัท ครีวแม่ศรีเรือน จำกัด และบริษัทในเครือ. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การพัฒนาศาสตร์พยาบาล). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2552). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545. กรุงเทพฯ : สำนักงานฯ.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2550). ข้าราชการพลเรือนไทยกับสมรรถนะ (COMPETENCY). (ออนไลน์). แหล่งที่มา :

http://www.dopa.go.th/web_pages/m03020000/article/article2.doc. 9 เมษายน 2551.

_____. (2553). คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน : คู่มือสมรรถนะหลัก. กรุงเทพฯ : ประชุมช่าง.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11. กรุงเทพฯ : สำนักงานฯ.

สำนักงานอธิการบดี. (2554). คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2554. จันทบุรี : สำนักงานฯ.

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2549). แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์.

สุรพงษ์ มาลี. (กรกฎาคม – สิงหาคม 2549). “การพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามสมรรถนะ (Competency Based HRD),” ข้าราชการ. 51(4) : 19-20.

- สุริยันต์ สะท้อน. (2550). **ปัจจัยด้านผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนเทศบาลกลุ่มการศึกษาท้องถิ่นที่ 9 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น**. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (บริหารการศึกษา). เลย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- อดิชาติ เจริญพาโชค. (2547). **การศึกษาสมรรถนะในการบริหารกิจกรรมนักเรียนด้านการจัดการวงโยธวาทิตของผู้ควบคุมวงโยธวาทิตในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนุก เทียนบูชา. (2552). **การพัฒนาสมรรถนะหลักเพื่อเตรียมคนเข้าสู่งาน**. ดุษฎีนิพนธ์ ปร.ด. (เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อรทัย ริมศิริ. (2547). **บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 1**. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อังศินันท์ อินทรกำแหง และทัศนีย์ ทองภักดี. (2549). **รายงานการวิจัยฉบับที่ 103 การพัฒนารูปแบบสมรรถนะด้านผู้นำทางวิชาการของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ เอกชน และในกำกับของรัฐ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อานนท์ ศักดิ์วรวิชัย. (กรกฎาคม-กันยายน 2547). “แนวความคิดเรื่องสมรรถนะ Competency : เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง,” **Chulalongkorn Review**. 16(64) : 57-78.
- อุไร รัตนเมธาธร. (2553). **การดำเนินงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด อุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Cronbach, L.J. (1990). **Essential of Psychology Testing**. 5 th ed. New York : harper Collins.
- Cuffe, Jacqueline Helene. (1997). “Correlates of Visionary Principal Leadership in Secondary Schools (School Based Management),” **Dissertation Abstracts International**. 57(01) : 4606-A.
- Davies, B., and Ellison, L. (1997). **School Leadership for the 21st Century**. London : Rutledge.
- Hamlin, Alan. (1991). “Economical Constitutions,” **Political Studies**. 44 (3) : 605-619.
- Likert, Rensis. (1993). **A Technique for the Measurement of Attitude**. Chicago : Read Mc Nally.

- Lloyd, C., and Cook, A. (1993). **Implementing standards of competence : Practical strategies for Industry.** London : Kogan Page.
- McClelland, C. David. (1973). **Testing for Competence rather than for Intelligence.** New Jersey : American Psychologist.
- Spencer and Spencer. (1993). **Competence at Work : Models for Superior Performance.** (Online). Available : URL:<http://www.joe.org/> 11 December 2011.
- Wool, S. and Sullivan, D. (1996). **The United States magazine and Democratic review.** New York : Kettell & Moore.



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. รองศาสตราจารย์ ดร.สายตา ประเสริฐศักดิ์ อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพวัน ประเสริฐศักดิ์ อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
3. นางสาวอรสา อ่อนถาวร รักษาการผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
4. นางสาวกาญจนา ตริรัตน์ รักษาการหัวหน้ากองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
5. อาจารย์ณรงค์ อนุพันธ์ อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๐๖/ว.๐๖๐

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ๒๒๐๐๐

๑๕ พฤษภาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์งานค้นคว้าอิสระและงานวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร. ชุตिकाญจน์ ศรีวิบูลย์

ด้วย นางสาวสมฤทัย อยู่รอด นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรการบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ ได้จัดทำสารนิพนธ์งานค้นคว้าอิสระและงานวิจัย เรื่อง
“ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงาน
อธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี” โดยมี ดร.โกศล อินทวงศ์ เป็นประธานกรรมการ
ที่ปรึกษาวิชาการค้นคว้าอิสระและงานวิจัย

เพื่อให้การจัดทำสารนิพนธ์งานค้นคว้าอิสระและงานวิจัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
หลักสูตรพิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในด้านนี้เป็นอย่างยิ่ง และคำแนะนำ
ของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างเครื่องมือและการจัดทำสารนิพนธ์งานค้นคว้าอิสระและ
งานวิจัยเป็นอย่างมาก หลักสูตรจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
งานค้นคว้าอิสระและงานวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน
และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.โกศล อินทวงศ์)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

คณะวิทยาการจัดการ

โทรศัพท์ ๐- ๓๕๔๗ - ๑๐๘๐

โทรสาร ๐- ๓๕๔๗ - ๑๐๘๐



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๐๖/ว.๐๕๖

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ๒๒๐๐๐

๒๕ เมษายน ๒๕๕๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์งานค้นคว้าอิสระและงานวิจัย

เรียน นาวาอากาศโท หลุยส์ ดร.ชมสุภักดิ์ กรุฑกะ

ด้วย นางสาวสมฤทัย อยู่รอด นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรการบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ ได้จัดทำสารนิพนธ์งานค้นคว้าอิสระและงานวิจัย เรื่อง
“ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงาน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี” โดยมี ดร.โกศล อินทวงศ์ เป็นประธานกรรมการที่
ปรึกษาวิชาการค้นคว้าอิสระและงานวิจัย

เพื่อให้การจัดทำสารนิพนธ์งานค้นคว้าอิสระและงานวิจัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
หลักสูตรพิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในด้านนี้เป็นอย่างยิ่ง และคำแนะนำ
ของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างเครื่องมือและการจัดทำสารนิพนธ์งานค้นคว้าอิสระและ
งานวิจัยเป็นอย่างมาก หลักสูตรจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
งานค้นคว้าอิสระและงานวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน
และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.โกศล อินทวงศ์)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

คณะวิทยาการจัดการ

โทรศัพท์ ๐-๓๕๔๗-๑๐๘๐

โทรสาร ๐๐-๓๕๔๗-๑๐๘๐



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๐๖/ว.๐๖๖

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ๒๒๐๐๐

๒๔ พฤษภาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยงานคั่นคว่ำอิสระและงานวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.สายดา ประเสริฐศักดิ์

ด้วย นางสาวสมฤทัย อยู่รอด นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรการบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ ได้จัดทำสารนิพนธ์งานคั่นคว่ำอิสระและงานวิจัย เรื่อง
“ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงาน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี” โดยมี ดร.โกศล อินทวงศ์ เป็นประธานกรรมการที่
ปรึกษาวิชาการคั่นคว่ำอิสระและงานวิจัย

เพื่อให้การจัดทำสารนิพนธ์งานคั่นคว่ำอิสระและงานวิจัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
หลักสูตรพิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในด้านนี้เป็นอย่างยิ่ง และคำแนะนำ
ของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างเครื่องมือและการจัดทำสารนิพนธ์งานคั่นคว่ำอิสระและ
งานวิจัยเป็นอย่างมาก หลักสูตรจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็น ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจสอบเครื่องมืองานคั่นคว่ำอิสระและงานวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะวิทยาการจัดการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับ
ความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร. โกศล อินทวงศ์)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

คณะวิทยาการจัดการ

โทรศัพท์ ๐-๓๕๔๓-๑๐๘๐

โทรสาร ๐-๓๕๔๓-๑๐๘๐



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ โทร. ๑๓๐๔

ที่ กจ ว.๒๖๖/๒๕๕๕

วันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขออนุมัติแต่งตั้งเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมืองานค้นคว้าอิสระและงานวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพวัน ประเสริฐภักดิ์

ด้วย นางสาวสมฤทัย อยู่รอด นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ ได้จัดทำสารนิพนธ์งานค้นคว้าอิสระและงานวิจัย เรื่อง “ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี” โดยมี ดร.โกศล อินทวงศ์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิชาการค้นคว้าอิสระและงานวิจัย

ในการนี้ กรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ประจำตัวนักศึกษา ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในด้านนี้เป็นอย่างดี และคำแนะนำของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างเครื่องมือและจัดทำสารนิพนธ์เป็นอย่างยิ่ง คณะวิทยาการจัดการจึงขออนุมัติแต่งตั้งจากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญและไปตรวจเครื่องมืองานค้นคว้าอิสระและงานวิจัยครั้งนี้ เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะวิทยาการจัดการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(อาจารย์ ดร.โกศล อินทวงศ์)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

ประธานกรรมการโครงการจัดการศึกษาภาคพิเศษ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ โทร. ๑๓๐๔

ที่ กจ ว.๒๖๖/๒๕๕๕

วันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมืองานคั่นคว่ำอิสระและงานวิจัย

เรียน นางสาวกาญจนา ศรีรัตน์

ด้วย นางสาวสมฤทัย อยู่รอด นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ ได้จัดทำสารนิพนธ์งานคั่นคว่ำอิสระและงานวิจัย เรื่อง “ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี” โดยมี ดร.โกศล อินทวงศ์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิชาการคั่นคว่ำอิสระและงานวิจัย

ในการนี้ กรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ประจำตัวนักศึกษา ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในด้านนี้เป็นอย่างดี และคำแนะนำของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างเครื่องมือและจัดทำสารนิพนธ์เป็นอย่างยิ่ง คณะวิทยาการจัดการจึงขอกความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญและไปตรวจเครื่องมืองานคั่นคว่ำอิสระและงานวิจัยครั้งนี้ เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะวิทยาการจัดการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(อาจารย์ ดร. โกศล อินทวงศ์)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

ประธานกรรมการโครงการจัดการศึกษาภาคพิเศษ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ โทร. ๑๓๐๔

ที่ คจ ว.๒๖๖/๒๕๕๕

วันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมืองานคั่นคว่ำอิสระและงานวิจัย

เรียน นางสาวอรสา อ่อนถาวร

ด้วย นางสาวสมฤทัย อยู่รอด นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ ได้จัดทำสารนิพนธ์งานคั่นคว่ำอิสระและงานวิจัย เรื่อง “ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี” โดยมี ดร.โกศล อินทวงศ์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิชาการคั่นคว่ำอิสระและงานวิจัย

ในการนี้ กรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ประจำตัวนักศึกษา ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในด้านนี้เป็นอย่างดี และคำแนะนำของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างเครื่องมือและการจัดทำสารนิพนธ์เป็นอย่างยิ่ง คณะวิทยาการจัดการจึงขอกความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญและไปตรวจเครื่องมืองานคั่นคว่ำอิสระและงานวิจัยครั้งนี้ เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะวิทยาการจัดการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(อาจารย์ ดร.โกศล อินทวงศ์)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

ประธานกรรมการโครงการจัดการศึกษาภาคพิเศษ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ โทร. ๑๓๐๔

ที่ กจ ว.๒๖๖/๒๕๕๕

วันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมืองานคั่นคว่ำอิสระและงานวิจัย

เรียน อาจารย์ณรงค์ อนุพันธ์

ด้วย นางสาวสมฤทัย อยู่รอด นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ ได้จัดทำสารนิพนธ์งานคั่นคว่ำอิสระและงานวิจัย เรื่อง “ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี” โดยมี ดร.โกศล อินทวงศ์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิชาการคั่นคว่ำอิสระและงานวิจัย

ในการนี้ กรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ประจำตัวนักศึกษา ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในด้านนี้เป็นอย่างดี และคำแนะนำของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างเครื่องมือและจัดทำสารนิพนธ์เป็นอย่างยิ่ง คณะวิทยาการจัดการจึงขอกความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญและไปตรวจเครื่องมืองานคั่นคว่ำอิสระและงานวิจัยครั้งนี้ เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะวิทยาการจัดการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(อาจารย์ ดร.โกศล อินทวงศ์)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

ประธานกรรมการโครงการจัดการศึกษาภาคพิเศษ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ค
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความคิดเห็นเกี่ยวกับสรรณะของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน)

สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับสรรณะของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยแบบสอบถามประกอบไปด้วยชุดคำถาม 3 ตอน ซึ่งข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในครั้งนี้จะนำไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น ไม่มีผลเสียหายต่อผู้ตอบสอบถามแต่อย่างใด

ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการกรอแบบสอบถามด้วยความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ มา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสรรณะของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำนวน 5 ด้าน คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์บริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าคำตอบที่เป็นความจริง

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

1....

2. อายุ

() 20 – 30 ปี

() 31 – 40 ปี

() 41 – 50 ปี

() 51 ปี ขึ้นไป

2....

3. ประสบการณ์ทำงาน

() 1 – 3 ปี

() 4 – 6 ปี

() 7- 10 ปี

() 11 ปี ขึ้นไป

3....

4. หน่วยงานที่สังกัด

() กองกลาง

() กองนโยบายและแผน

() กองพัฒนานักศึกษา

() กองบริการการศึกษา

4...

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสภรณะของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำนวน 5 ด้าน คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและ จริยธรรม และการทำงานเป็นทีม โดยใช้เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็น ของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยใช้เกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

- 5 มีความเห็นด้วยมากที่สุด
4 มีความเห็นด้วยมาก
3 มีความเห็นด้วยปานกลาง
2 มีความเห็นด้วยน้อย
1 มีความเห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
	การมุ่งผลสัมฤทธิ์						
1	พยายามปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา						B1...
2	กำหนดเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงาน ที่ดีตลอดจนติดตามและประเมินผลงานของ ตนเอง						B 2...
3	มีความละเอียดรอบคอบ ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ						B 3...
4	พัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เกิด ประสิทธิภาพ						B 4...
5	สามารถนำความคิดสร้างสรรค์มาพัฒนางาน ที่ปฏิบัติได้						B 5...
6	ปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้อย่างมีมาตรฐาน หรือ สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด						B 6...
7	มีความกระตือรือร้น สนใจใคร่รู้ในงาน						B 7...

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
	บริการที่ดี						
8	ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี สุภาพ และใส่ใจผู้รับบริการ						C8...
9	ประสานงานภายในหน่วยงานเพื่อให้บริการ ได้รับบริการที่ดีและรวดเร็ว						C 9...
10	สามารถแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว และเต็มใจ						C 10...
11	ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้รับบริการ เกิดประโยชน์สูงสุด						C 11...
12	ศึกษาผลการให้บริการเพื่อนำมาพัฒนาการ ให้บริการ						C 12...
13	ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ						C 13...
14	ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ						C 14...
	การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ						
15	หมั่นศึกษาหาความรู้ เพื่อพัฒนางานอย่าง สม่ำเสมอ						D15...
16	นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการ ปฏิบัติงาน						D 16...
17	แนะนำและหรือแลกเปลี่ยนความรู้ใหม่ๆ กับ เพื่อนร่วมงาน						D 17...
18	นำความรู้เชิงบูรณาการไปใช้ในการสร้าง วิสัยทัศน์ในการปฏิบัติงาน						D 18...
19	ยอมรับการนำนวัตกรรมใหม่ๆ เข้าใช้ในการ ปฏิบัติงาน						D 19...
20	เลือกวิธีเพื่อพัฒนาตนเองให้เหมาะกับจุดเด่น จุดด้อยของตนเอง						D 20...

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
	การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ						
21	ศึกษาความรู้ด้วยการสืบค้นของมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน						D 21...
	การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม						
22	ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ถูกต้องตามกฎหมาย คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ						E22...
23	ยึดมั่นในจรรยาบรรณมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผล						E 23...
24	เสียดความสุจริตส่วนตัว โดยมุ่งภารกิจหน้าที่สัมฤทธิ์ผลเป็นสำคัญ						E 24...
25	ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี รักศักดิ์ศรี						E 25...
26	ซื่อสัตย์ต่อตนเอง หน่วยงานและผู้อื่น						E 26...
27	ส่งเสริมความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน						E 27...
28	ธำรงความถูกต้อง ยึดผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ						E 28...
29	สร้างความสัมพันธ์และเข้ากับผู้อื่นได้ดี						F29...
30	รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมทีม เพื่อช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ						F 30...
31	รับฟังความเห็น และเต็มใจเรียนรู้ผู้อื่น						F 31...
32	ยกย่องและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานอย่างจริงจัง						F 32...
33	มีความรับผิดชอบและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานให้บรรลุเป้าหมายความสำเร็จร่วมกันร่วมกัน						F 33...
34	ช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนร่วมงานแม้มีการร้องขอ						F 34...
35	ให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน สร้างสัมพันธ์และเข้ากับกลุ่มได้ดี						F 35...

ตอนที่ 3

คำชี้แจง แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน)

สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์

.....

.....

.....

2. บริการที่ดี

.....

.....

.....

3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

.....

.....

.....

4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม

.....

.....

.....

5. การทำงานเป็นทีม

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

****ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณากรอแบบสอบถามในครั้งนี้****



ประวัติย่อผู้วิจัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวสมฤทัย อยู่รอด
วัน เดือน ปีเกิด	2 กรกฎาคม 2517
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 41/87 หมู่ 5 ตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
หน้าที่การงานในปัจจุบัน	นักวิชาการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2537	มัธยมศึกษาตอนต้น
	วิทยาลัยนาฏศิลป์จันทบุรี
พ.ศ. 2539	มัธยมศึกษาตอนปลาย
	โรงเรียนเบญจมราชูทิศจันทบุรี
พ.ศ. 2542	อนุปริญญาศิลปศาสตร์ อศ.ศ. (บริหารทรัพยากรมนุษย์)
	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จังหวัดจันทบุรี
พ.ศ. 2545	ศิลปศาสตรบัณฑิต ศศ.บ. (การบริหารธุรกิจ)
	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จังหวัดจันทบุรี
พ.ศ. 2555	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ)
	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จังหวัดจันทบุรี

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี