



รายงานการวิจัย

สมรรถนะการปฏิบัติงานส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากรของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

Practice Competency Toward The Development Of Human Resource. Faculty Of Business Administration Rajamangala University Of Technology Srivijaya.

เมธี จันทโร

Maytee Juntaro

ณัฐนันท์ นีวาสุตติกิจ

Natthanun Niwatwuticit

ศรัญญา โกศัยกานนท์

Saranya Kosaikanon

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
งบประมาณเงินรายได้ ประจำปี พ.ศ. 2558

สมรรถนะการปฏิบัติงานส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากรของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

PRACTICE COMPETENCY TOWARD THE DEVELOPMENT OF HUMAN RESOURCE. FACULTY OF BUSINESS ADMINISTRATION RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY SRIVIJAYA.

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง สมรรถนะการปฏิบัติงานส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากรของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย 2) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย 3) บังคับส่วนบุคคลส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม รวบรวมข้อมูลจากบุคลากรคณะบริหารธุรกิจของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย รวมจำนวน 95 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ T-test F-test

ผลการวิจัยพบว่า

1.บุคลากรของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 95 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 71.6 เพศหญิงมีอยู่ร้อยละ 28.4 เป็นเพศชาย อายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 34.7 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี รองลงมามีอายุมากกว่า 51 ปี ร้อยละ 31.6 และอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 22.1 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ร้อยละ 55.8 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท รองลงมามีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 31.6 และมีการศึกษาค่ากว่าปริญญาตรี ร้อยละ 7.4 ตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่ร้อยละ 60.0 เป็นอาจารย์ รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 40.0 ตามลำดับ

2. บุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 95 คน มีสมรรถนะการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการทำงานเป็นทีมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.52 รองลงมา ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 . ด้านการบริการที่ดี มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.46 และ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.38ตามลำดับ

3. ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

PRACTICE COMPETENCY TOWARD THE DEVELOPMENT OF HUMAN RESOURCE. FACULTY OF BUSINESS ADMINISTRATION RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY SRIVIJAYA.

ABSTRACT

Research a practice competency toward the development of human resource. faculty of business administration rajamangala university of technology srivijaya.

aims to 1) To study the performance of personnel. Faculty of Business Administration Rajamangala University of Technology Srivijaya 2) To study the performance of operating personnel. Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Srivijaya. 3) Personal factors affecting the performance of operating personnel. Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Srivijaya. Tools for research; Data from the Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Srivijaya total of 95 people, the statistics used for analyzing consists of percentage, mean, the standard deviation, statistics used for analyzing f-test, t-test

Research results showed the following:

1. Personnel Administration Rajamangala University of Technology Srivijaya of 95 people found respondents. Most females are 71.6 percent, 28.4 percent are male. Age, most between the ages of 31-40 years, 34.7 percent lower than last year's 51 percent and 31.6 percent aged between 41-50 years, 22.1 Education 55.8 percent majority. A study in the master's level. A second study in undergraduate study and 31.6 percent lower than the 7.4 percent bachelor's position as a professor of 60.0 percent, followed by the official 40.0 percent respectively.

2. personal of Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Srivijaya of 95 competencies to perform the job. The overall average of 4.44 on a much considering it was found that. Working as a team with the highest average of 4.52, followed by the focus on achievement. With an average of 4.48. The service is good, with an average of 4.46, and its adherence to the morality and ethics, with an average of 4.38, respectively.

3. Gender, age, education Jobs Personnel Administration. Rajamangala University of Technology Srivijaya Affect the performance of operating personnel are statistically significant a level of 0.05

กิตติกรรมประกาศ

วิจัยเรื่อง “สมรรถนะการปฏิบัติงานส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากรของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย” ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ของคณะบริหารธุรกิจ ในการทำวิจัยในครั้งนี้ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

นายเมธี จันทโร



สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	5
2.1 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน	5
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
2.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	18
2.4 ข้อมูล คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	19
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	21
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	21
3.2 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	22
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	23
บทที่ 4 ผลการศึกษา	24
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
4.2 สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	27
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	35
5.1 สรุปผล อภิปรายผล	35
5.2 ข้อเสนอแนะ	38

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บรรณานุกรม

39

ภาคผนวก

41

แบบสอบถาม

42

ประวัติผู้วิจัย

46



สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.2 สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	27
ตารางที่ 2.1 สมรรถนะการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน	27
ตารางที่ 2.2 สมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์	28
ตารางที่ 2.3 สมรรถนะการบริการที่ดี	29
ตารางที่ 2.4 สมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน	30
ตารางที่ 2.5 สมรรถนะการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม	31
ตารางที่ 2.6 สมรรถนะการทำงานเป็นทีม	32



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันทางการศึกษาในปัจจุบันได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นการบริหารสถาบันทางการศึกษาจะต้องสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงใหม่ ตลอดเวลาซึ่งการสร้างสถาบันทางการศึกษาให้มีศักยภาพนั้นจะเป็นการส่งเสริมให้ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคลากรทางสถาบันการศึกษา มีความใฝ่รู้ มีการพัฒนาความรู้ มีการประยุกต์การทำงาน เรียนรู้งานเป็นทีม มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา โดยจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ นำพาองค์กรสู่ ความเป็นเลิศ และทันต่อความเปลี่ยนแปลง สมบูรณ์ เทียนทอง และคณะ :2551 บุคลากรทางการ ศึกษา จึงเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาสามารถพัฒนาคุณภาพ การศึกษาให้บรรลุเป้าหมายของหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึง จำเป็นต้องพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรทางการศึกษาให้สามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ให้ เกิดสัมฤทธิ์ผลซึ่งบุคลากรจะต้องรู้และเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง ตามตำแหน่งและ มาตรฐานของสมรรถนะที่ได้กำหนดไว้ในแต่ละระดับของตำแหน่งงาน ซึ่งจะต้องมีการประเมิน ตนเองและวางแผนพัฒนาตนเอง ให้มีสมรรถนะที่สอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด เพื่อ ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ต้องขับเคลื่อน และเป็นเครื่องมือสำหรับผู้บังคับบัญชาในการพัฒนา ผู้ใต้บังคับบัญชา เกิดความเชื่อใจและความก้าวหน้าในวิชาชีพของตนเองให้สอดคล้องกับ นโยบายการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรผู้การเป็นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่เป็นองค์กรแห่ง การเรียนรู้ สมนึก ลิ้มอารีย์ : 2552 การนำกระบวนการทางการวิจัยมาใช้ศึกษาเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ อยู่ประจำ (Routine to Research หรือ R2R) นอกจากจะช่วยสร้างงานวิจัยให้เกิดขึ้นแล้วยังสามารถ นำผลการวิจัยที่ได้มาช่วยแก้ไขปัญหาการทำงานที่ทำอยู่ให้ดีขึ้นได้อีกด้วย ณาเวศ ศรีศิริวัฒน์ :2555 กล่าวว่า ในสถาบันสถานศึกษา (Routine to Research หรือ R2R) สามารถนำมาใช้ในการจัดการกับ ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน และสามารถพัฒนาไปสู่การแลกเปลี่ยนเรียนความรู้ หรือการจัดการ ความรู้ เกี่ยวข้องกับหน่วยงานทุกระดับ และทุกพันธกิจทั้งด้านการศึกษา การวิจัย การบริการ วิชาการ รวมถึงการบริหาร และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ตั้งแต่ฝ่ายสนับสนุน อาจารย์จนถึง ผู้บริหาร มุ่งหวังการขับเคลื่อนให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้

ดังนั้น ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากร ของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เพื่อพัฒนางานประจำ ฐานงานวิจัย (Routine to Research หรือ R2R) สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนางาน ผู้ปฏิบัติงานและระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งการวิจัยนี้สามารถนำผลการวิจัยมา ปรับใช้ในการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ บุคลากรเกิดการเรียนรู้อยู่อย่างต่อเนื่องและเกิดการ พัฒนาอย่างยั่งยืนในงานประจำ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
- 2) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
- 3) ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

สมรรถนะการปฏิบัติงานส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากรของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาเป็นการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานซึ่งประกอบไปด้วย การ มุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งสมความเชี่ยวชาญในงานการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม จริยธรรม การทำงานเป็นทีม และการพัฒนาบุคลากรของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลศรีวิชัย

1.4.2 ด้านพื้นที่ศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

1.4.3 ด้านกลุ่มประชากร บุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ศรีวิชัย

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

สมรรถนะการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณลักษณะการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ รูปแบบความคิด วิธีการคิด ความรู้สึกและการกระทำ ความสามารถ หรือพฤติกรรมของบุคลากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติงานสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งพัฒนางาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน

การบริการที่ดี หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของบุคลากรในการให้บริการต่อผู้ขอรับบริการ หรือหน่วยงานอื่นๆ สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการได้ด้วยความเต็มใจ แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมากและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่เป็นประโยชน์อย่างให้แก่ผู้รับบริการ

การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้ ส่งเสริมความรู้ความสนใจ และติดตามความรู้ใหม่ๆ ในวิชาการและเทคโนโลยีใหม่ ในการปฏิบัติงานด้วยการศึกษาค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม หมายถึง ปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณ แห่งวิชาชีพ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต มีศักดิ์ และเชื่อถือได้ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ก้ำกึ่งรับผิดและรับผิดชอบ กล้าตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องเป็นธรรม

การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน รวมทั้งความสามารถ ในการสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพกับสมาชิกทีม สนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีมเพื่อให้งานประสบความสำเร็จสามารถนำทีมให้ปฏิบัติภารกิจให้ได้ผลสำเร็จ

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ สมรรถนะการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากรของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยมีหัวข้อต่างๆ ดังนี้ คือ

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน
- 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา
- 2.4 ข้อมูลคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

2.1 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน

ความหมายวิจัยแบบ (Routine to Research หรือ R2R)

ณาวดี ศรีศิริวัฒน์ (2555). กล่าวว่า(Routine to Research หรือ R2R) คือการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย โดยมีข้อมูลและประสบการณ์จากการทำงานประจำในการสร้างความรู้ โดยมีวิธีการวิจัยเป็นเครื่องมือในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำ R2R จะคิดเก่งขึ้น และสื่อสารให้คนอื่นฟังได้ดีขึ้น เพราะฉะนั้นกระบวนการนี้จึงทำให้คนเก่งขึ้น โดยของเขาเอง และหัวใจสำคัญของ R2R คือการพัฒนาไปพร้อมกับการพัฒนาคน

พัชรา เปรมปราณี (2551). กล่าวว่า การพัฒนาคุณภาพงานที่ผ่านมาให้ความสำคัญกับหลักฐานที่ได้จากการทำวิจัย การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research) ลักษณะของการพัฒนางานเป็นการมองปัญหาในงานประจำที่ทำอยู่ แล้วพยายามหาวิธีแก้ไขตามกระบวนการของการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง คือการใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์และความคิดสร้างสรรค์ ในการปรับปรุงระบบอย่างมาหยุดยั้ง ผวนวเข้ากับการประยุกต์ใช้แนวคิดการจัดการความรู้ เน้นการพัฒนาต่อยอดสู่งานวิจัย มีการสร้างตัวชี้วัดที่ชัดเจน หรือนำผลที่ได้จากงานวิจัยกลับมาพัฒนางานต่อ ซึ่งจะทำให้การทำงานกลายเป็นงานที่มีคุณค่า

แนวคิดหลักสมรรถนะ (Competency)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) มีแนวคิดสอดคล้องกับนักวิชาการส่วนใหญ่โดยแบ่งประเภทของสมรรถนะออกเป็น 2 ประเภทไว้ดังนี้ 1. สมรรถนะองค์กร (Organization Core Competency) เป็นสมรรถนะหรือขีดความสามารถ โดยรวมขององค์กร เกิดจากการรวม ความสามารถบุคคล และความสามารถขององค์กร ผสมผสานทั้งทักษะ และ เทคโนโลยีที่มรดขององค์กรเข้าไว้ด้วยกัน เป็นแนวทางให้องค์กร สามารถนำไปสู่การสร้าง หรือการมีโอกาสในความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคต ชื่อสมรรถนะ องค์กรที่กำหนดขึ้นเป็นรากฐานสำคัญที่สามารถนำไปสู่ผลลัพธ์ (ผลผลิต + บริการ) ขององค์กร 2. สมรรถนะหลักของบุคคล (Personal Core Competency) หมายถึง สมรรถนะหรือขีด ความสามารถที่เป็นคุณสมบัติของ บุคลากรทุกคนในองค์กรเดียวกันต้องมีร่วมกัน เพื่อให้บรรลุ ความสำเร็จขององค์กร นอกจากนี้ สมรรถนะหลักที่ทุกคนต้องมีเหมือนกันแล้ว บุคลากรทุกคนยัง ต้องมีสมรรถนะในงานหรือ สมรรถนะที่เกี่ยวกับงาน (Functional Competency) ซึ่งเป็นสมรรถนะ หรือขีดความสามารถของ บุคคลที่ปฏิบัติงานในแต่ละด้านเพื่อให้งานปฏิบัติงานสำเร็จและได้ผล ผลิตตามที่ต้องการต้องการ สมรรถนะหลักของบุคคลแบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ 2.1 สมรรถนะรวมกลุ่มงาน (Common Functional Competency) เป็นคุณลักษณะหรือ ขีดความสามารถรวมของบุคลากรทุกตำแหน่งในกลุ่มงาน หรือในกลุ่มตำแหน่งเดียวกันที่จะต้อง มี เช่น กลุ่มงานบริหารทั่วไป ประกอบด้วยตำแหน่งเจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่งานธุรการ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จะต้องมีคุณลักษณะที่เหมือนกัน ใน ด้านความรู้พื้นฐานด้านงานธุรการและ สารบรรณเป็นคน 2.2 สมรรถนะเฉพาะตำแหน่งงาน (Specific Functional Competency) เป็นคุณลักษณะ หรือขีดความสามารถเฉพาะของแต่ละ ตำแหน่งในกลุ่มงานนั้นๆ เช่น กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล ตำแหน่งนักพัฒนาทรัพยากรบุคคลต้อง มี ความสามารถในการประเมินความจำเป็นในการฝึกอบรม จากการแบ่งสมรรถนะออกเป็นประเภท ต่างๆ สรุปได้ว่า สมรรถนะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือสมรรถนะบุคคล (Personal Competency) และสมรรถนะองค์กร (Organization Competency) สมรรถนะบุคคลจำแนกเป็นกลุ่มย่อยออกไป ตามลักษณะงานและความต้องการขององค์กร อาภรณ์ภูวิทย์พันธ์ (2548) ได้รวบรวมรายการ สมรรถนะต่างๆของบุคคลเป็นพจนานุกรมสมรรถนะ (Competency Dictionary) โดยจำแนกออก เป็น 3 ด้านคือด้านความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skill) 50 ประกอบด้วยทักษะ 2 ด้าน คือทักษะ ด้านการบริหารจัดการงาน (Management Skill) หมายถึงทักษะ ในการบริหารจัดการงานในความ รับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพ และทักษะด้านเทคนิค (Technical Skill) หมายถึงทักษะที่จำเป็น ในการทำงานตามสายงานหรือกลุ่มงานที่แตกต่างกันไป และด้าน คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute)

หมายถึงความคิดความรู้สึกเจตคติแรงจูงใจและความต้องการ สวนบุคคลการนำไปประยุกต์ใช้ในองค์การจึงขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์ พันธกิจโครงสร้างองค์การและ ลักษณะงานเป็นสำคัญ

Dale และ Hes (1995) กล่าวถึงสมรรถนะว่าเป็นการค้นหาสิ่งที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Excellence) หรือการปฏิบัติงานที่เหนือกว่า (Superior performance) นอกจากนี้ยังได้ให้ความหมายของสมรรถนะในด้านอาชีพ (Occupational competency) ว่าหมายถึงความสามารถ (Ability) ในการทำกิจกรรมต่างๆ ในสายอาชีพเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่ถูกต้องคาดหวังไว้ คำว่ามาตรฐานในที่นี้หมายถึงองค์ประกอบของความสามารถร่วมกับเกณฑ์การปฏิบัติงานและคำอธิบายขอบเขตงาน

สมรรถนะตามคำจำกัดความของสำนักงาน ก.พ. หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำใหบุคคลสร้างผลงานที่โดดเด่นในองค์กร ด้วยคำจำกัดความนี้สมรรถนะจึงเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่องค์การต้องการ ซึ่งตามโมเดลของการวิจัยสมรรถนะจึงเป็นตัวแปรเกณฑ์ (Criteria) ในขณะที่ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ของบุคคลเป็นตัวแปรที่ใช้ทำนาย (Predictors) เกณฑ์ ดังนั้นในการคัดเลือกองค์การต้องเน้นการวัดที่ตัวแปรทำนาย ซึ่งโดยทั่วไปคือ การวัดความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ซึ่งเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของผู้ดำรงตำแหน่ง และอาจใช้หลักการค้นหาพฤติกรรมในอดีตของผู้สมัครที่สอดคล้องกับพฤติกรรมใน โมเดลสมรรถนะเพิ่มเติมขึ้น เพื่อให้การคัดเลือกได้ผู้ที่มีความน่าจะเป็นผู้ที่มีผลงาน โดดเด่นมากที่สุด สำหรับตัวแปรเกณฑ์ หรือสมรรถนะที่เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่องค์การต้องการนั้นใช้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้การสื่อสารกับพนักงานถึงพฤติกรรมที่องค์การต้องการ และบริหารจัดการเรื่องค่าตอบแทนต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานมีพฤติกรรมที่องค์การต้องการตามที่กำหนดไว้ใน โมเดลสมรรถนะดังกล่าว ตลอดจนการวางแผนการพัฒนาให้พนักงานมีพฤติกรรมตามที่องค์การต้องการด้วย

สมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือน มาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ กำหนดคำจำกัดความของสมรรถนะหลัก ว่าเป็นคุณลักษณะร่วมกันของข้าราชการพลเรือนทั้งระบบเพื่อเป็นการหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน โดยมีองค์ประกอบ 5 ตัว อันได้แก่

1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเองหรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงาน หรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน 2) บริการที่ดี ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ความสนใจใฝ่รู้ สั่งสมความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องจนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการเพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ 5) การทำงานเป็นทีม ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

สมนึก (2552) กล่าวว่า สมรรถนะ (Competency) คือ ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคคลให้ประสบผลสำเร็จสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ประการ ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) คือสิ่งที่องค์กรต้องการให้ “รู้” เช่น ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายปกครอง
2. ทักษะ (Skill) คือสิ่งที่องค์กรต้องการให้ “ทำ” เช่น ทักษะด้าน ICT ทักษะด้านเทคโนโลยีการบริหารสมัยใหม่ เป็นสิ่งที่ต้องผ่านการเรียนรู้ และฝึกฝนเป็นประจําจนเกิดเป็นความชำนาญในการใช้งาน
3. พฤติณีสัยที่พึงปรารถนา (Attributes) คือสิ่งที่องค์กรต้องการให้ “เป็น” เช่น ความใฝ่รู้ ความซื่อสัตย์ ความรักในองค์กร และความมุ่งมั่นในความสาเร็จ สิ่งเหล่านี้จะอยู่ลึกกลงไปในจิตใจ ต้องปลูกฝังสร้างยากกว่าความรู้และทักษะ แต่ถ้าหากมีอยู่แล้วจะเป็นพลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ

สุกัญญา (2548) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง กลุ่มของความรู้ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนทัศนคติของบุคคลที่จำเป็นในการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมและผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ประกอบด้วย ทักษะ ความรู้ความสามารถ ทักษะ บุคลิกภาพ และค่านิยม ของบุคคลหรือพฤติกรรมของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยมในงาน ที่รับผิดชอบ ดังนั้นสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการภาค 10 จึงหมายถึง ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนทัศนคติที่จำเป็นในการ ปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพเช่นเดียวกัน

สมชาย (2552) กล่าวว่า สมรรถนะ (Competency) คือความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม (Behavioral Attributes) ที่ทำให้บุคคลสามารถทำงานในหน้าที่ ความรับผิดชอบได้ดี และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยทั่วไปความสามารถเชิงสมรรถนะ (Competency) สามารถจำแนก ได้เป็นสองประเภทใหญ่ๆ ตามคุณลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. ความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก (Core Competency) คือ ความสามารถเชิงสมรรถนะที่เป็นแก่นหรือแกนหลักขององค์กรนั้นๆ ซึ่งทุกคนในองค์กรต้องมี คุณสมบัติที่เหมือนกันนี้ เพราะความ สามารถและคุณสมบัติประเภทนี้ เป็นตัวกำหนดหรือผลักดัน ให้องค์กรบรรลุผลตามวิสัยทัศน์ (Vision) และพันธกิจ (Mission) ที่วางไว้ได้ ตลอดจนยังเป็นตัว สะท้อนถึงค่านิยม (Values) ที่คนในองค์กรมี และถือปฏิบัติร่วมกัน ตัวอย่างเช่น การทำงานเป็น ทีม การให้บริการเชิงคุณภาพ ความรับผิดชอบ การพัฒนาตนเอง

2. สมรรถนะเฉพาะเชิงเทคนิค (Technical Competency) คือ ความสามารถเชิงสมรรถนะที่กำหนดไว้สำหรับงานในแต่ละด้านหรือตามลักษณะงาน ซึ่งจะมีขึ้น ความสามารถแตกต่างกันไปตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือคาดหวัง ความสามารถเชิงสมรรถนะ ประเภทนี้จะสะท้อนถึง ความลึกซึ้งของความสามารถที่พนักงานต้องมีก่อน ที่จะได้รับมอบหมาย ให้ปฏิบัติงานหนึ่งๆ โดยทั่วไปแล้วบุคลากรจำเป็นต้องมีความสามารถเชิงสมรรถนะ 2 ส่วนนี้ ประกอบกัน กล่าวคือ มีความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก และสมรรถนะเฉพาะเชิงเทคนิค ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีในแขนงวิชาชีพของตนเอง ซึ่งการประยุกต์ความสามารถ เชิงสมรรถนะด้านเทคนิคเหล่านี้ จะต้องอาศัยความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก เพื่อให้ การปฏิบัติงานทั้งที่เป็นส่วนของตนเอง และที่ต้องประสานงานร่วมมือกับผู้อื่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เรมอนด์ (Raymond. 2000 อ้างใน สมชาย หนูพันธ์ 2552) ได้ให้ความหมายของความสามารถเชิงสมรรถนะไว้ว่า ความสามารถเชิงสมรรถนะ หมายถึง ขอบเขตความสามารถของบุคคล ซึ่งช่วยให้ บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จโดยการบรรลุผลลัพธ์ของงาน ความสามารถเชิงสมรรถนะ อาจหมายถึง ความรู้ ทักษะ เจตคติ คุณค่า หรือคุณลักษณะส่วนบุคคล การนำความสามารถเชิงสมรรถนะมาปรับใช้ในองค์กรก็เพื่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่าระบบการฝึกอบรม และการพัฒนา บุคลากรในองค์กรจะนำไปสู่การพัฒนาทั้งความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่จำเป็นต่อ การทำงานได้ นอกจากนี้ ความสามารถเชิงสมรรถนะยังมีประโยชน์ต่อการฝึกอบรม และ การพัฒนาบุคลากรในองค์กรในหลายแนวทางด้วยกัน คือ

1. สามารถกำหนดพฤติกรรมที่ต้องการสำหรับการปฏิบัติงานให้มี ประสิทธิภาพ และยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยง อย่างเฉพาะเจาะจง กับความสำเร็จทั้งขององค์กร และความสำเร็จส่วนบุคคล
2. เป็นเครื่องมือที่จะช่วยกำหนดว่าทักษะใดมีความจำ เป็นต่อ การปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบัน และในอนาคตได้คือๆ กัน และยังถูกใช้เพื่อประเมินความสัมพันธ์ ของหลักสูตรฝึกอบรม กับความจำเป็นในการฝึกอบรมและการพัฒนาได้เป็นอย่างดีด้วย
3. ช่วยให้องค์กรสามารถกา หนดว่าทักษะใดมีความจำ เป็นใน การปฏิบัติงาน ในแต่ละสาขาอาชีพ
4. วางกรอบสำหรับการสอนงาน และเป็นข้อมูลป้อนกลับไปยังบุคลากร ในการพัฒนาบุคลากรตามบทบาทในการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต โดยการเปรียบเทียบ ความสามารถเชิงสมรรถนะ ซึ่งจำเป็นในการปฏิบัติงาน บุคลากรสามารถกำหนด ความสามารถเชิงสมรรถนะที่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาได้เอง และเลือกวิธีการที่เหมาะสมเพื่อ พัฒนาความสามารถเชิงสมรรถนะของตนเองได้ เช่น หลักสูตร ประสบการณ์ในการทำงาน หรือ วิธีการอื่นใดที่เหมาะสมเพื่อการพัฒนาตนเอง
5. ความสามารถเชิงสมรรถนะช่วยสร้าง (Road Map) สำหรับบุคลากร ซึ่งต้องการก้าวสู่ตำแหน่งทางการบริหาร โดยการกำหนดความสามารถเชิงสมรรถนะ และแนวทาง การพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากรแต่ละคนได้

สรุป ความสามารถเชิงสมรรถนะ เป็นตัวกำหนดหรือผลักดัน ให้องค์กรบรรลุผลตามวิสัยทัศน์ (Vision) และพันธกิจ (Mission) ที่วางไว้ได้ จะต้องอาศัยความสามารถเชิงสมรรถนะหลักบุคลากรในองค์กรจะนำไปสู่การพัฒนาทั้งความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลความสามารถเชิงสมรรถนะที่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาได้เอง และเลือกวิธีการที่เหมาะสมเพื่อ พัฒนาความสามารถเชิงสมรรถนะของตนเองได้

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของสมรรถนะการปฏิบัติงาน

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการ ให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเองหรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

2. บริการที่ดี (Service Mind) ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) ความสนใจใฝ่รู้ สั่งสมความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องจนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity) การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการเพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ

5. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีมสมรรถนะนักบริหารเพื่อใช้ในโครงการสรรหาและเลือกสรรนักบริหารระดับสูง (Senior Executive Service : SES) โดยประเมินสมรรถนะนักบริหาร 4 ด้านการบริหารคน ได้แก่

1.การปรับตัวและความยืดหยุ่น (Adaptability and flexibility) การปรับตัว หรือการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานให้เข้ากับทุกสถานการณ์บุคคลหรือกลุ่มตามความต้องการของงาน หรือขององค์การสามารถทำความเข้าใจและรับฟังข้อความคิดเห็นในมุมมองที่แตกต่างกันรับรู้ และจับประเด็นจากการฟัง และการอ่าน ตลอดจนทักษะในการถ่ายทอดความคิด และแนวโน้มผู้ฟัง และผู้อ่าน โดยการพูด การเขียน และการนำเสนอเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ และได้รับการสนับสนุนเห็นด้วยอย่างชัดเจน การประสานสัมพันธ์ (Collaborative ness) การทำงานร่วมกับบุคคลอื่นที่เอื้อต่อการทำงานในองค์การ โดยสร้างความเคารพ ความเข้าใจซึ่งกันและกัน และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน

2. ความรอบรู้ในการบริหาร การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Managing change) การริเริ่มเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ เพื่อให้สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ การให้การสนับสนุนผู้อื่นในองค์การให้นำความคิดริเริ่มที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรมาปฏิบัติให้เป็นผลสำเร็จ โดยมุ่งเน้นการสนับสนุนด้านการกำหนดขอบเขต ขั้นตอน และช่วงเวลาที่เหมาะสมในการเปลี่ยนแปลง

3.การมีจิตมุ่งบริการ (Customer service orientation) ความมุ่งมั่นในการให้บริการช่วยเหลือเสริมสร้าง และรักษาความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ โดยมุ่งความต้องการของผู้รับบริการ กำหนดเป้าหมาย และแนวทางการปฏิบัติงานที่สอดคล้องสนองความต้องการของผู้รับบริการ ในสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพต่อเนื่อง การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic planning) การสร้างแผนการปฏิบัติงานที่มีการระบุเป้าหมาย วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ และแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์เป็นการวางแผนในเชิงกลยุทธ์และในระดับปฏิบัติการ โดยพิจารณาเงื่อนไขของเวลา ทรัพยากร ความสำคัญเร่งด่วน และการคาดการณ์ถึงปัญหา และโอกาสที่อาจเป็นไปได้ด้วยการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ความรับผิดชอบตรวจสอบได้ (Accountability) สานึกในบทบาทหน้าที่มุ่งมั่น ตั้งใจ เพื่อปฏิบัติงานตามการตัดสินใจให้บรรลุเป้าหมาย และปฏิบัติตามข้อยืนยันที่ให้กับผู้อื่น ในขณะที่เดียวกันมีความพร้อมให้ตรวจสอบและพร้อมรับผิดชอบในผลการกระทำ และการตัดสินใจ การทำงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ (Achieving result) การบริหารการปฏิบัติงานให้ได้ผลสำเร็จทันการณ์ตามแผนและเป้าหมายที่กำหนดไว้เพื่อให้ผลผลิต

และการบริหารที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ที่เกี่ยวข้อง (Stakeholders) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

4. การบริหารทรัพยากร (Managing resources) ความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากรทั้งภายในและภายนอกองค์กร (บุคลากร ข้อมูล เทคโนโลยี เวลา และทรัพยากรต้นทุนอื่น ๆ) มีการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร กลุ่มและบุคคลโดยสามารถสอดคล้องกับความจำเป็นของการดำเนินการตามนโยบาย

สมนึก ลิ้มอารีย์ 2552 การประเมินสมรรถนะจึงเป็นการประเมินที่ต้องมีการสังเกตพฤติกรรมการทำงาน จดบันทึก และทำการประเมิน การประเมินในแบบประเมิน/มาตรการประเมินแบบประเมิน หรือมาตรการประเมินสมรรถนะ ควรเป็นอย่างไร การสร้างแบบประเมินสมรรถนะทำได้หลายวิธี แต่วิธีที่พบว่านิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย ได้แก่ แบบประเมินที่ใช้ความถี่ในการกำหนดคะแนน และแบบประเมินที่ใช้พฤติกรรมในการกำหนดระดับคะแนน นอกจากนี้ยังมีการประเมินแบบอื่น ๆ เช่น การเลือกรายการพฤติกรรมที่กำหนด อย่างไรก็ตามก็ไม่มีแบบใดที่คิดเห็นว่าการประเมินวิธีอื่นอย่างชัดเจน การเลือกใช้แบบใดขึ้นอยู่กับพิจารณาจากข้อดีข้อด้อยของการประเมินแต่ละประเภท โดยเอกสารฉบับนี้นำเสนอมาตรการประเมิน 2 แบบ คือ

1. มาตรการประเมินที่ใช้ความถี่ในการกำหนดคะแนน หรือที่เรียกว่า Liket scale เป็นมาตรแบบประเมินที่คุ้นเคยและเห็นกันบ่อย ลักษณะการประเมินแบบนี้มีการกำหนดสิ่งที่ต้องการประเมิน ซึ่งในที่นี้ได้แก่ พฤติกรรมที่แสดงสมรรถนะที่พึงประสงค์ ตัวอย่างเช่น สมรรถนะมุ่งผลสัมฤทธิ์ หากจะใช้มาตรแบบ Liket ขั้นแรกของการสร้างแบบประเมิน คือ การกำหนดพฤติกรรมที่ต้องการประเมิน แล้วนำพฤติกรรมที่ต้องการประเมินนั้นมาเขียนเป็นมาตรประเมิน ตารางด้านล่างนี้เป็นตัวอย่างของมาตรแบบ Liket ในการประเมินสมรรถนะ

รายการพฤติกรรมในการทำงาน	ระดับพฤติกรรมในการทำงาน				
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. แสดงความพยายามทำงานในหน้าที่ให้ดีและถูกต้อง					
2. มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน และตรงต่อเวลา					
3. มีความรับผิดชอบในงาน สามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา					
4. แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ดีขึ้น					
5. แสดงความคิดเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นสิ่งทีก่อให้เกิดสูญเปล่า					

จะเห็นได้ว่า รายการพฤติกรรมในการทำงานในที่นี้ คือ ตัวอย่างพฤติกรรมที่แสดงสมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์

ระดับที่ 1 ในพจนานุกรมสมรรถนะนั่นเอง ข้อควรระวังของมาตรฐานประเมินแบบนี้ คือ การเลือกพฤติกรรมที่จะประเมินให้มีความชัดเจนและเห็นพ้องต้องกัน ในองค์กร ตัวอย่างของความไม่ชัดเจนได้แก่ การแสดงความพยายามทำงานในหน้าที่ให้ดีและถูกต้อง ข้าราชการบางคนกล่าวว่า ไม่ทราบว่าต้องทำอะไร จึงจะเป็นการแสดงความพยายามในหน้าที่ให้ดีและถูกต้อง ถ้าเป็นเช่นนั้นควรให้ข้าราชการได้มีส่วนร่วมในการกำหนดพฤติกรรมในการประเมินที่เห็นพ้องต้องกันเป็นส่วนใหญ่ในหน่วยงานว่าจะเลือกพฤติกรรมอะไรในการประเมิน ข้อควรระวังประการถัดมา คือ การกำหนดระดับประเมินว่า น้อยมาก น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด นั้น มีความเป็นอัตนัยมาก เพราะระดับน้อยของแต่ละคนอาจจะแตกต่างกันการแก้ปัญหานี้ทำได้ด้วยการให้ความหมายแก่ระดับต่างๆ ให้มีความชัดเจนมากขึ้น ตัวอย่างแสดงดังต่อไปนี้

น้อยมาก หมายถึง มีพฤติกรรมดังกล่าวประมาณ 0-20 % ของพฤติกรรมในการทำงานโดยรวม เช่น ในการทำงานสามารถแสดงความพยายามในการทำงานในหน้าที่ให้ดีและถูกต้องได้ทุกวัน แต่บุคคลที่ถูกประเมินนั้นแสดงออกเพียงไม่เกิน 20 % เท่านั้น 26

น้อย หมายถึง มีพฤติกรรมดังกล่าวประมาณ 20-40 % ของพฤติกรรมในการทำงานโดยรวม

ปานกลาง หมายถึง มีพฤติกรรมดังกล่าวประมาณ 40-60 % ของพฤติกรรมในการทำงานโดยรวม

มาก หมายถึง มีพฤติกรรมดังกล่าวประมาณ 60-80 % ของพฤติกรรมในการทำงานโดยรวม อีกประเภทของการกำหนดระดับ คือ ใช้ความคาดหวังขององค์กรเป็นระดับในการประเมิน ตัวอย่างเช่น

- 1 หมายถึง ต่ำกว่ามาตรฐานมาก
- 2 หมายถึง ต่ำกว่ามาตรฐาน
- 3 หมายถึง เป็นไปตามมาตรฐาน (หรือความคาดหวังขององค์กร)
- 4 หมายถึง สูงกว่ามาตรฐาน
- 5 หมายถึง สูงกว่ามาตรฐานมาก

2. มาตรการประเมินที่ใช้พฤติกรรมในการกำหนดระดับ หรือที่เรียกว่า Behaviorally Anchored Rating Scale-BARS มาตรการประเภนี้กำหนดพฤติกรรมเป็นระดับในการประเมิน ซึ่งมีตัวอย่างแสดงได้ดังนี้

ระดับ 5 ตัดสินใจได้ดีแม้มีความเสี่ยง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร เช่น ตัดสินใจโดยคำนึงถึงผลได้ผลเสียอย่างชัดเจนและดำเนินการเพื่อให้ภาครัฐและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด

ระดับ 4 พัฒนางานให้ได้ผลงานอย่างโดดเด่นและแตกต่างที่ไม่เคยมีใครทำมาก่อน เช่น กำหนดเป้าหมายที่ท้าทายและเป็นไปได้ยากให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด

ระดับ 3 ทำงานได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น ปรับปรุงวิธีการทำงานได้ดีขึ้นมีคุณภาพดีขึ้นหรือมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ระดับ 2 ทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ เช่น กำหนดเป้าหมายเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีทำงานได้ตามผลงานที่กำหนดไว้

ระดับ 1 แสดงความพยายามทำงานให้ดี เช่น พยายามทำงานให้ดีและถูกต้อง มานะอดทนขยันหมั่นเพียรตรงต่อเวลารับผิดชอบในงานที่ส่งงานได้ตามเวลา

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมนึก ล้อมอารีย์ (2552). ความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาเขตพื้นที่การศึกษา และในสถานศึกษาที่มีต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อด้านมีจริยธรรม อยู่ในระดับสูงสุด ส่วนด้านที่อยู่ในระดับต่ำสุด คือ ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ บุคลากรทางการศึกษา จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 3 โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความคิดเห็นต่อด้านมีจิตมุ่งบริการ ด้านมีจริยธรรม และด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการทำงานเป็นทีม และด้านส่งเสริมความเชี่ยวชาญ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นางสาววิไลภรณ์ เข้มสวน (2552).เรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน 5 ด้าน คือด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการบริการที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงาน และด้านความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงานตามทัศนะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัยอยู่ในระดับมากทุกด้าน

นายชนัย เนียมบุญชูร (2553).เรื่องสมรรถนะและความต้องการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนตามทัศนะของผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภาคเหนือตอนบน ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภาคเหนือตอนบน โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) เปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ตามทัศนะของผู้บริหารกับบุคลากรสายสนับสนุน ในภาพรวมพบว่า ผู้บริหารเห็นว่าบุคลากรสายสนับสนุนมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรสายสนับสนุนมองตนเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

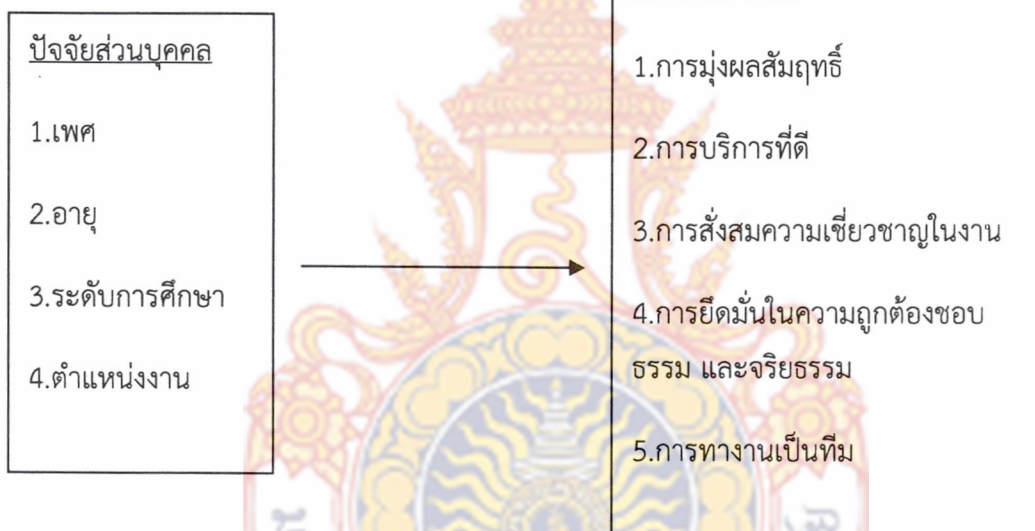
ที่ระดับ .05 คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านทักษะในการทำงาน ส่วนสมรรถนะ ด้านทัศนคติในการทำงาน และด้านความรู้ในวิชาชีพตามทัศนะของผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนไม่แตกต่างกัน

นายตรีเพ็ชร อ่ำเมือง (2555). เรื่องวิจัยกระบวนการให้บริการของทีมเลขานุการผู้บริหาร งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนางานประจำฐานวิจัยจากผลการวิจัย และนำค่าจากผลการวิจัยมาเปรียบเทียบทั้งก่อนการอบรมสัมมนาฯ และหลังอบรมสัมมนาฯ โดยจะเห็นว่าก่อนการอบรมสัมมนาฯ ความพึงพอใจในการให้บริการงานเลขานุการผู้บริหารมีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.71 และหลังการอบรมสัมมนาฯ ความพึงพอใจในการให้บริการงานเลขานุการผู้บริหารมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.39 ดังนั้นสามารถสรุปผลได้ว่าหลังการอบรมสัมมนาฯ การให้บริการของทีมเลขานุการผู้บริหารมีประสิทธิภาพดีขึ้น ดังผลการวิจัยซึ่งหัวข้อที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจก่อนและหลังการอบรมสัมมนาฯ จะมีบางหัวข้อที่ต่างกันแต่เนื่องจากการวัดความพึงพอใจหลังการอบรมสัมมนาฯ มีการปรับหัวข้อของการวัดความพึงพอใจให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้นแต่โดยรวมแล้วจัดได้ว่าเป็นงานด้านการบริการเหมือนกันโดยเกณฑ์ในการวัดความพึงพอใจหลังการอบรมสัมมนาฯ ลงรายละเอียดในเนื้องานด้านการบริการและงานด้านการประสานงานเด่นชัดขึ้นเพื่อให้ครอบคลุมงานการให้บริการของทีมเลขานุการผู้บริหาร

วิจารณ์ พานิช (2551). เรื่อง R2R : Routine to Research สบายงานจำเริญด้วยการวิจัย ผู้โลกใหม่ของงานประจำคำว่า การวิจัย หรือ research มักเอาไปเป็นผลงานวิชาการเพื่อใช้เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้นได้ แต่การวิจัยแบบ R2R นั้นเป็นงานวิจัยแบบง่ายๆ เพราะหัวใจจริงๆ ไม่ได้อยู่ที่การวิจัย แต่อยู่ที่การพัฒนางาน โดยจัดกระบวนการให้เกิดการเรียนรู้อีกเพียงเล็กน้อย ก็สามารถทำให้กระบวนการพัฒนางานเกิดงานวิจัยที่สร้างความ รู้ออกมาอย่างชัดเจนได้ คนทำก็มีความภูมิใจไปเล่าให้คนอื่นฟังได้อย่างเป็นระบบ เขียนออกมาได้ และได้รับผลประโยชน์ ทุกฝ่าย เพราะคนทำงานในหลายหน่วยงานเองต่างก็ต้องการตัวผลงานหรือการวิจัยอย่างเป็นทางการ ธรรมเนียมสำหรับที่จะไปเลื่อนระดับ ชี หรือเลื่อนตำแหน่ง แต่ที่สำคัญกว่านั้นคือคนที่ทำ R2R จะคิดเก่งขึ้น และสื่อสารให้คนอื่นฟังได้ดีขึ้น เพราะฉะนั้นกระบวนการนี้จึงทำให้คนเก่งขึ้นโดยตัวของเขาเอง

กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบตัวแปรไว้ครอบคลุมเนื้อหาโดยกำหนด ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) ตำแหน่งงาน หลักสมรรถนะประกอบด้วย 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี 3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม 5) การทำงานเป็นทีม

2.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา



2.4 ข้อมูล คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550-2554)ได้กำหนดวิสัยทัศน์ประเทศไทยมุ่งพัฒนาสู่สังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกันคนไทยมีคุณธรรมนำความรู้ รอบรู้เท่าทันโลกครอบครัวอบอุ่นชุมชนเข้มแข็งสังคมสันติสุขเศรษฐกิจมีคุณภาพเสถียรภาพและเป็นธรรม สิ่งแวดล้อมมีคุณภาพและทรัพยากรธรรมชาติยังยืนอยู่ภายใต้ระบบบริหารจัดการประเทศที่มีธรรมาภิบาลดำรงไว้ซึ่งระบอบประชาธิปไตยที่มีพระมหากษัตริย์เป็นประมุขและอยู่ในประชาคมโลกได้อย่างมีศักดิ์ศรี โดยมีเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพคนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาโดยให้คนไทยทุกคนได้รับการพัฒนาทั้งทางร่างกาย จิตใจ ความรู้ ความสามารถทักษะการประกอบอาชีพ และมีความมั่นคงในการดำรงชีวิตครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างศักยภาพให้ตนเองที่จะนำไปสู่ความเข้มแข็งของครอบครัว ชุมชน และสังคมไทย ทั้งนี้ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพคนและสังคมไทยสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนที่มีคุณธรรมนำความรู้ ส่งเสริมให้คนไทยเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตและสามารถจัดการองค์ความรู้ทั้งภูมิปัญญาท้องถิ่นและองค์ความรู้สมัยใหม่

กระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลกระทบต่อการจัดการศึกษา ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งด้านสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ การเมืองการปกครอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการสื่อสาร โดยด้านสังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงเอกลักษณ์และภาษา ด้านวัฒนธรรมเกิดการซึมซับวัฒนธรรมสากลมากขึ้น วัฒนธรรมโลกใหม่เป็นวัฒนธรรมที่มีลักษณะพึ่งพาอาศัยกัน มีมาตรฐานและแบบแผนเดียวกันมากขึ้นประชากรมีการย้ายถิ่นมากขึ้น การเคลื่อนย้ายแรงงานเป็นไปอย่างรวดเร็วลักษณะงานในอนาคตจะมีการกระจายผลิตเป็นชิ้นส่วน เรื่องของคุณภาพและประหยัดต้นทุนจะเป็นปัจจัยสำคัญของการผลิตและการแข่งขันแรงงานและความรู้จึงจำเป็นต่อเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมขนาดใหญ่รวมทั้งการเคลื่อนจากวัยแรงงานสู่วัยสูงอายุมากขึ้น จากผลของการพัฒนาทางการแพทย์ การสาธารณสุขและวางแผนครอบครัว เศรษฐกิจขยายตัวด้านการเงินและการธนาคารอย่างกว้างขวางเกิดการค้าเสรี การลงทุนข้ามชาติ สถาบันการเงินขนาดใหญ่มีอิทธิพลในระดับโลกวิกฤติการณ์น้ำมันส่งผลต่ออำนาจ การต่อรองของกลุ่มผลประโยชน์ส่งผลกระทบต่อรายได้ของประชากรของประเทศทั่วโลก ด้านการเมืองที่มีความสัมพันธ์

คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เป็นสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาด้านวิชาชีพและเทคโนโลยีมุ่งเน้นผลิตนักศึกษาที่มีคุณธรรมจริยธรรมมีการฝึกงานนอกสถานศึกษาเพื่อให้ความเชี่ยวชาญเทคโนโลยี และมีความรอบรู้ทางด้านวิชาการออกสู่สังคมทั้งภาครัฐและภาคเอกชนผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจเป็นที่ยอมรับขององค์กรทั้งนี้ยัง

สามารถปฏิบัติ งานและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดีจนทำให้มีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงานต่างๆ

ปัจจุบันทางคณะกรรมการธุรกิจได้เปิดสอนในหลักสูตรระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ เพื่อรองรับผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีทุกสาขา เพื่อเข้ารับการศึกษาคือ ซึ่งถือเป็นภารกิจของคณะกรรมการธุรกิจ ที่จะพัฒนาบุคลากรในท้องถิ่น หรือชุมชนใกล้เคียงให้มีความรู้ ความสามารถ และศักยภาพที่เพิ่มขึ้น อีกทั้งยังเป็นการขยายโอกาสทางการศึกษาให้แก่บุคคลเหล่านั้น ยังผลให้สู่การพัฒนาในระดับประเทศต่อไป



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากรของ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม การวิจัยเชิงสำรวจผู้วิจัยจะรวบรวมรายละเอียดเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในปัจจุบันโดยศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) ตำแหน่งงาน หลักสมรรถนะ ประกอบด้วย 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี 3) การส่งมอบความเชี่ยวชาญในงาน 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม 5) การทำงานเป็นทีม

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มบุคลากรของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เพื่อศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากรของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ประชากร

ผู้วิจัยใช้กลุ่มประชากรทั้งหมดในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย บุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 95 คน

ประชากร	จำนวน
อาจารย์	57
เจ้าหน้าที่	38
รวม	95

3.2 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

(1) การสร้างเครื่องมือเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ คณะผู้สำรวจ ใช้แบบสอบถาม โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุม กับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) ตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับ หลักสมรรถนะ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี 3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม 5) การทำงานเป็นทีม ใช้มาตราวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน	5 คะแนน
ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน	4 คะแนน
ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน	3 คะแนน
ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน	2 คะแนน
ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน	1 คะแนน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

(1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น จำนวนทั้งสิ้น 95 คน

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสาร ข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ โดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา และได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยนำไปทดลองใช้ (try-out) จากนั้นนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น

โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาของบราวน์ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเชื่อมั่นได้เท่ากับ 0.7 ขึ้นไป โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามนี้ ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของบราวน์ Cronbach's Alpha (α) = .825

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บข้อมูลเสร็จสิ้นตามจำนวนแล้ว นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้สำเร็จรูปสถิติทางสังคมศาสตร์ (Statistic package of the social science) SPSS for Windows ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บข้อมูลเสร็จสิ้นตามจำนวนแล้ว นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ สถิติที่ใช้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ย (Mean) และวิเคราะห์กระบวนการดำเนินงานที่ส่งผลต่อการเสริมสร้างการเรียนรู้และการพัฒนาสำนักงานวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยสถิติการวิเคราะห์ T-test F-test

การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ เป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	มีสมรรถนะการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	มีสมรรถนะการปฏิบัติงานระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	มีสมรรถนะการปฏิบัติงานระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	มีสมรรถนะการปฏิบัติงานระดับน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	มีสมรรถนะการปฏิบัติงานระดับควรปรับปรุง

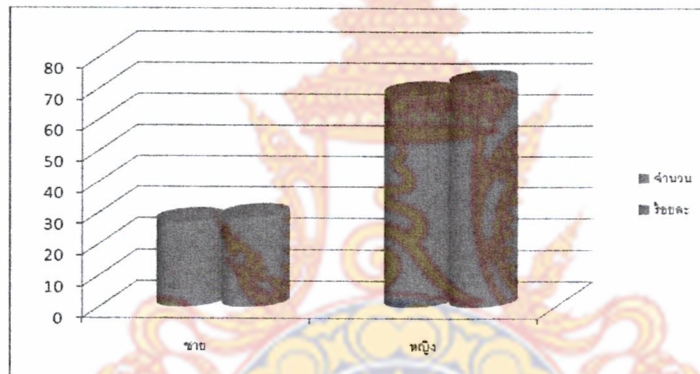
บทที่ 4

ผลการศึกษา

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

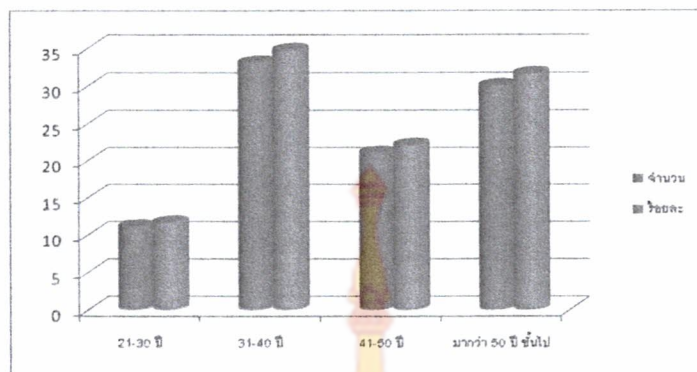
ผลการสำรวจบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 95 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 71.6 ในขณะที่เพศหญิงมีอยู่ร้อยละ 28.4 เป็นเพศชายชาย



	ชาย	หญิง	รวม
จำนวน	27	68	95
ร้อยละ	28.4	71.6	100

อายุ

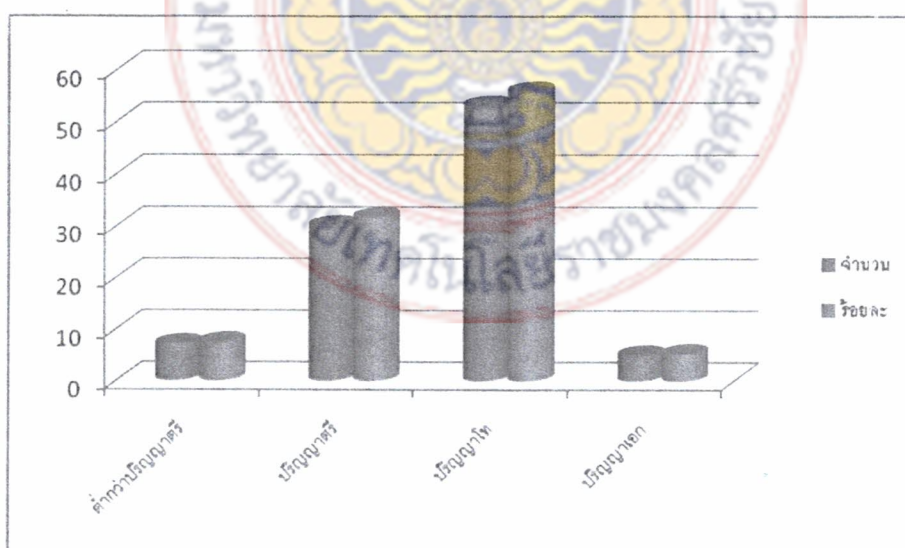
ผลการสำรวจบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 95 คน พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 34.7 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี รองลงมา มีอายุมากกว่า 51 ปี คิดเป็น ร้อยละ 31.6 และอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 22.1 ตามลำดับ



	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	รวม
จำนวน	11	33	21	30	95
ร้อยละ	11.6	34.7	22.1	31.6	100

ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 95 คน พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 55.8 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.6 และมีการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 7.4 ตามลำดับ ดังภาพที่ 4

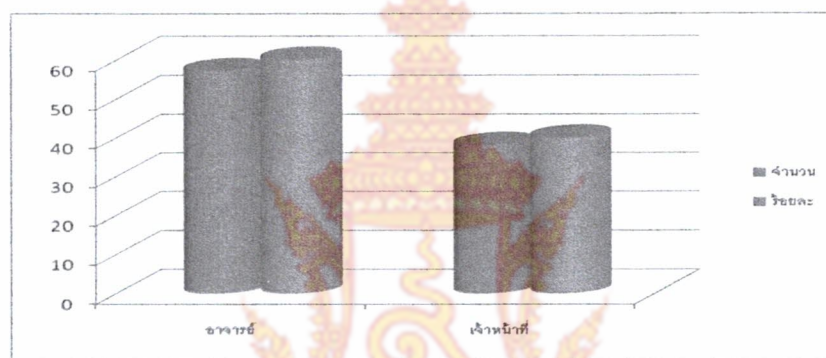


	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	รวม
จำนวน	7	30	53	5	95
ร้อยละ	7.4	31.6	55.8	5.3	100

ตำแหน่งงาน

ผลการสำรวจกลุ่มบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 95 คน พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 60.0 เป็นอาจารย์ รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 40.0

คั้งภาพ



	อาจารย์	เจ้าหน้าที่	รวม
จำนวน	57	38	95
ร้อยละ	60.0	40.0	100

4.2 สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

สมรรถนะการปฏิบัติงานโดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	การแปลความ
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.48	.384	มาก
2. ด้านการบริการที่ดี	4.46	.411	มาก
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน	4.34	.520	มาก
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม	4.38	.572	มาก
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	4.52	.397	มากที่สุด
รวม	4.44	.366	มาก

จากตารางที่ 2.1 พบว่า ผลการสำรวจกลุ่มบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 95 คน โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการทำงานเป็นทีมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.52 รองลงมา ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 . ด้านการบริการที่ดี มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.46 และ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.38 ตามลำดับ

สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกเป็นรายชื่อ

ตารางที่ 2.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ จำแนกเป็นรายชื่อ

สมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์	\bar{x}	S.D.	การแปลความ
1. มีความละเอียดรอบคอบ รับผิดชอบและทำงานสำเร็จตามกำหนดเวลา	4.65	.561	มากที่สุด
2. กำหนดขั้นตอนและเป้าหมายการทำงานอย่างชัดเจน	4.38	.840	มาก
3. มีความมานะอดทนขยันหมั่นเพียร ในการปฏิบัติงาน	4.54	.681	มากที่สุด
4. เป็นผู้มีความสามารถปรับเปลี่ยนระบบการทำงานเพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ใหม่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น	4.31	.813	มาก
5. จัดลำดับความสำคัญของงาน และจัดการทรัพยากรต่างๆ ในการปฏิบัติงานเกิดประโยชน์สูงสุด	4.42	.738	มาก
6. สรุปผลการทำงานและประเมินผลการทำงานทุกระยะ	4.61	.532	มากที่สุด
รวม	4.48	.384	มาก

จากตารางที่ 2.2 ผลการสำรวจกลุ่มบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 95 คน ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า เรื่อง มีความละเอียดรอบคอบ รับผิดชอบและทำงานสำเร็จตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.65 รองลงมา คือ สรุปผลการทำงานและประเมินผลการทำงานทุกระยะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 มีความมานะอดทนขยันหมั่นเพียร ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 จัดลำดับความสำคัญของงาน และจัดการทรัพยากรต่างๆ ในการปฏิบัติงานเกิดประโยชน์สูงสุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ตามลำดับ

ตารางที่ 2.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการบริการที่ดี จำแนกเป็นรายชื่อ

สมรรถนะการบริการที่ดี	\bar{x}	S.D.	การแปลความ
1. มีการให้คำปรึกษาแนะนำ ผู้รับบริการ	4.27	.791	มาก
2. บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี สร้างความประทับใจ	4.39	.657	มาก
3. ให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องชัดเจน รวดเร็ว	4.54	.616	มากที่สุด
4. สามารถปรับลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ได้ดี	4.61	.589	มากที่สุด
5. แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนต่างๆที่ให้บริการอยู่	4.48	.682	มาก
รวม	4.46	.411	มาก

ตารางที่ 2.3 พบว่า ผลการสำรวจกลุ่มบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 95 คน ด้านการบริการที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า เรื่อง สามารถปรับลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ได้ดีมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.61 รองลงมา คือ ให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องชัดเจน รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่องหรือขั้นตอนต่างๆที่ให้บริการอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี สร้างความประทับใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ตามลำดับ

ตารางที่ 2.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานจำแนกเป็นรายชื่อ

สมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน	\bar{x}	S.D.	การแปลความ
1. มีความรู้และทักษะความเข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบของตนเอง	4.66	.558	มากที่สุด
2. มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.32	.673	มาก
3.สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด	4.23	.736	มาก
4.พัฒนาตนเองปรับปรุงและจัดระบบการปฏิบัติงานให้ทันสมัยยิ่งขึ้น	4.16	.949	มาก
รวม	4.34	.520	มาก

ตารางที่ 2.4 พบว่า ผลการสำรวจกลุ่มบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 95 คน ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า เรื่อง มีความรู้และทักษะความเข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบของตนเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.66 รองลงมา คือ มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 พัฒนาตนเองปรับปรุงและจัดระบบการปฏิบัติงานให้ทันสมัยยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ตามลำดับ

ตารางที่ 2.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม จำแนกเป็นรายชื่อ

สมรรถนะการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม	\bar{x}	S.D.	การแปลความ
1.มีความโปร่งใสซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องตามหลัก กฎหมาย จริยธรรม และระเบียบวิจัย	4.42	.662	มาก
2.ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติ หรือผลประโยชน์ส่วนตัวและกลุ่ม/พวกพ้องตนเอง	4.41	.676	มากที่สุด
3.ธำรงความถูกต้อง รักษาผลประโยชน์ ชื่อเสียงของหน่วยงาน	4.29	.682	มาก
รวม	4.38	.572	มาก

ตารางที่ 2.5 พบว่า ผลการสำรวจกลุ่มบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 95 คน ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า .มีความโปร่งใสซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องตามหลัก กฎหมาย จริยธรรม และระเบียบวิจัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.42รองลงมา คือ ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตัวและกลุ่ม/พวกพ้องตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ธำรงความถูกต้อง รักษาผลประโยชน์ ชื่อเสียงของหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 2.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการทำงานเป็นทีมจำแนกเป็นรายชื่อ

สมรรถนะการทำงานเป็นทีม	\bar{x}	S.D.	การแปลความ
1. มีการบูรณาการ การทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ	4.60	.572	มากที่สุด
2. รู้จักให้กำลังใจเพื่อนร่วมงาน	4.66	.538	มากที่สุด
3. พัฒนาการทำงานของบุคลากร ด้วยระบบทีม มากกว่า ต่างคนต่างทำ	4.55	.541	มากที่สุด
4. มีการจัดกิจกรรมกลุ่ม การประชุม เพื่อแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ความรู้ ความคิดเห็น ชึ่งกันและกัน	4.53	.581	มากที่สุด
5. สร้างความสัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นในทีมได้ดี	4.26	.656	มาก
รวม	4.52	.261	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.6 พบว่า ผลการสำรวจกลุ่มบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 95 คน โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านรู้จักให้กำลังใจเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.66 รองลงมา ด้านมีการบูรณาการ การทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 พัฒนาการทำงานของบุคลากร ด้วยระบบทีม มากกว่า ต่างคนต่างทำ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.55 และ มีการจัดกิจกรรมกลุ่ม การประชุม เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ ความคิดเห็น ชึ่งกันและกันมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.53 ตามลำดับ

วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลกระทบต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

เพศ

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
								95% Confidence Interval of the Difference	
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
mean Equal variances assumed	.749	.389	1.013	93	.314	.08439	.08333	-.08109	.24987
Equal variances not assumed			1.079	54.951	.285	.08439	.07823	-.07240	.24117

ผลการวิเคราะห์ที่ได้ค่า Sig. 0.389 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า เพศ ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

อายุ

ANOVA

mean

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.149	3	.050	.362	.781
Within Groups	12.470	91	.137		
Total	12.619	94			

ผลการวิเคราะห์ที่ได้ค่า Sig. 0.781 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า อายุ ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ระดับการศึกษา

ANOVA

mean

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.053	3	.018	.129	.943
Within Groups	12.565	91	.138		
Total	12.619	94			

ผลการวิเคราะห์ที่ได้ค่า Sig. 0.943 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ระดับการศึกษาส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ตำแหน่งงาน

ANOVA

mean

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.022	1	.022	.162	.689
Within Groups	12.597	93	.135		
Total	12.619	94			

ผลการวิเคราะห์ที่ได้ค่า Sig. 0.689 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ตำแหน่งงานส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สมรรถนะการปฏิบัติงานส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากรของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1 สรุปผล อภิปรายผล

สมรรถนะการปฏิบัติงานส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากรของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจบุคลากรของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 95 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 71.6 เพศหญิงมีอยู่ร้อยละ 28.4 เป็นเพศชาย อายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 34.7 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี รองลงมา มีอายุมากกว่า 51 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.6 และอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 22.1 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ร้อยละ 55.8 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.6 และมีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 7.4 ตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่ร้อยละ 60.0 เป็นอาจารย์ รองลงมา เป็นเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 40.0 ตามลำดับ

สมรรถนะการปฏิบัติงานส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากรของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน บุคลากร คณะบริหารธุรกิจ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยภาพรวม

ผลการสำรวจกลุ่มบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 95 คน โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการทำงานเป็นทีมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.52 รองลงมา ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.48 . ด้านการบริการที่ดี มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.46 และ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และ จริยธรรม มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.38 ซึ่งสอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ เข้มสวน (2552) เรื่องสมรรถนะในการ ปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับ มาก

ด้านสมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์

ผลการสำรวจกลุ่มบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 95 คน ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 เมื่อพิจารณา เป็นรายชื่อ พบว่า เรื่อง มีความละเอียดรอบคอบ รับผิดชอบและทำงานสำเร็จตามกำหนดเวลา มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.65 รองลงมา คือ สรุปผลการทำงานและประเมินผลการทำงานทุกระยะ มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 มีความมานะอดทนขยันหมั่นเพียร ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.54 จัดลำดับความสำคัญของงาน และจัดการทรัพยากรต่างๆ ในการปฏิบัติงานเกิดประโยชน์สูงสุดมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.42 ตามลำดับ

ด้านสมรรถนะการบริการที่ดี

ผลการสำรวจกลุ่มบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 95 คน ด้านการบริการที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 เมื่อพิจารณา เป็นรายชื่อ พบว่า เรื่อง สามารถปรับลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ได้ดีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.61 รองลงมา คือ ให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องชัดเจนรวดเร็ว มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่องหรือขั้นตอนต่างๆ ที่ ให้บริการอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.48 บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี สร้างความประทับใจมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ คือ 4.39 ตามลำดับ

ด้านสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน

ผลการสำรวจกลุ่มบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 95 คน ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 เมื่อ พิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า เรื่อง มีความรู้และทักษะความเข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ ของตนเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.66 รองลงมา คือ มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆมา ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 สามารถใช้ทรัพยากรที่มี อยู่ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.23 พัฒนาตนเองปรับปรุง และจัดระบบการปฏิบัติงานให้ทันสมัยยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.16 ตามลำดับ

ด้านสมรรถนะการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม

ผลการสำรวจกลุ่มบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 95 คน ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า .มีความโปร่งใสซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องตามหลักกฎหมาย จริยธรรม และระเบียบวิจัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.42 รองลงมา คือ ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณ ไม่เบียดเบียนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตนและกลุ่ม/พวกพ้องตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ชำรงความถูกต้อง รักษาผลประโยชน์ ชื่อเสียงของหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ตามลำดับ

ด้านสมรรถนะการทำงานเป็นทีม

ผลการสำรวจกลุ่มบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 95 คน โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านรู้จักให้กำลังใจเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.66 รองลงมา ด้านมีการบูรณาการการทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 พัฒนาการทำงานของบุคลากรด้วยระบบทีม มากกว่า ต่างคนต่างทำ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.55 และ มีการจัดกิจกรรมกลุ่ม การประชุม เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ ความคิดเห็น ซึ่งกันและกันมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.53 ตามลำดับ

สมรรถนะการปฏิบัติงานส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากรของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ตามวัตถุประสงค์ข้อที่3 ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ด้านเพศ

ผลการวิเคราะห์ได้ค่า Sig. 0.389 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า เพศ ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ด้านอายุ

วิเคราะห์ได้ค่า Sig. 0.781 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า อายุ ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ด้านระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ได้ค่า Sig. 0.943 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ระดับการศึกษาส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ด้านตำแหน่งงาน

ผลการวิเคราะห์ที่ได้ค่า Sig. 0.689 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ตำแหน่งงานส่งผลต่อสมรรถนะ การปฏิบัติงานบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ซึ่งสอดคล้องกับ สายฝน ทับทิมเทศ (2547) เรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเรียนรู้ ความเข้าใจของครู อาจารย์ ต่อการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ในโรงเรียน มัธยมศึกษา จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัย พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ ระดับ 0.05

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. ควรพัฒนา ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ในงาน ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม ให้มากขึ้นซึ่งจะทำให้ บุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มีศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษา สมรรถนะการปฏิบัติงานส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากร ของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย หากผู้ที่สนใจจะทำการศึกษาอาจจะ ศึกษาจาก บุคลากรของคณะอื่นๆ ของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย หรือมหาวิทยาลัย อื่นๆทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งอาจจะได้รับข้อมูลที่แตกต่างกันได้ และอาจจะนำข้อมูลที่ได้อามา เปรียบเทียบเพื่อหาผลต่างของข้อมูล ซึ่งอาจจะได้ข้อมูลในการวิจัยที่สมบูรณ์ขึ้น

2. ควรทำการศึกษาเชิงปริมาณเชิงคุณภาพควบคู่กันไปในการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ สมบูรณ์มากขึ้นในลักษณะการศึกษาเชิงลึก ก็จะทำให้เป็นการศึกษาที่ครอบคลุมในทุกมิติ

บรรณานุกรม

- สมนึก ล้อมอารีย์ (2552). เรื่องการศึกษาสมรรถนะหลักของบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 3 ปรียญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
- นายชนัย เนียมกฤษกร (2553). เรื่องสมรรถนะและความต้องการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนตาม ทิศนะของผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุน ในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภาคเหนือตอนบนรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและการพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
- นางสาววิไลภรณ์ เข้มสวน (2552). เรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและการพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
- ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง (2555). เรื่องวิจัยกระบวนการให้บริการของทีมเลขานุการผู้บริหาร งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา
- สมบูรณ์ เทียนทอง และคณะ (2551). การสำรวจผลงานวิจัยประเภท Routine to Research (R2R) และการนำเสนอผลงานวิจัย ไปใช้ประโยชน์ในการดูแลผู้ป่วยในงานบริการวิสัญญี ภาควิชาวิสัญญีวิทยาหลักสูตรแพทยศาสตร มหาวิทยลัยขอนแก่น
- ณาวดี ศรีศิริวัฒน์ (2555). เรื่อง R2R งานประจำสู่งานวิจัย สำหรับสถานศึกษา สาขาวิศวกรรมเคมี หลักสูตรวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
- วิจารณ์ พานิช (2551). เรื่อง R2R : Routine to Research สยบงานจำเจด้วยการวิจัย สู่โลกใหม่ของงานประจำ นนทบุรี : สำนักพิมพ์สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (สวรส.)
- พัชรา เปรมปราณี (2551). เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัยของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข เขตกรุงเทพมหานคร แขนงวิชาการบริหารการพยาบาล สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- หลักการ ทฤษฎี และกระบวนการบริหารงานวิชาการ (2552). <http://www.k.roobannok.com>

คู่มือการพัฒนาข้าราชการตามหลักสมรรถนะ (Core Competencies) (2553). <http://www.ocsc.go.th>

23 พฤศจิกายน 2557

Dales, M and Hes, K. 1995. *Creating Training miracles*. Sydney: Prentice Hall.

การพัฒนาระบบสมรรถนะ (2557). <http://www.ocsc.go.th/> 22 พฤศจิกายน 2557

การประเมินสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศึกษาธิการภาค 10 [http://61.19.85.](http://61.19.85.180/ulib5/_fulltext/fulltext)

180/ulib5 // _fulltext/fulltext 30 ธันวาคม 2557



ภาคผนวก





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง สมรรถนะการปฏิบัติงานส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากรของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

คำชี้แจง

1.แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สมรรถนะการปฏิบัติงานส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

2.แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามหลักสมรรถนะ

3.แบบสอบถามชุดนี้สำหรับอาจารย์และเจ้าหน้าที่คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง ความคิดเห็นของท่านผู้วิจัยจะเก็บรักษาเป็นความลับ โดยนำไปวิเคราะห์และประมวลผล แล้วนำเสนอในภาพรวมเพื่อใช้ประโยชน์สำหรับการวิจัยเท่านั้น จึงไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่าน

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในการให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย
2. หญิง

2. อายุ 21-30 ปี 31-40 ปี
 41-50 ปี มากกว่า 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. ปริญญาโท
4. ปริญญาเอก

4. ตำแหน่งงาน

1. อาจารย์
2. เจ้าหน้าที่



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

สมรรถนะการปฏิบัติงาน	ระดับสมรรถนะ				
	1	2	3	4	5
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์					
1. มีความละเอียดรอบคอบ รับผิดชอบและทำงานสำเร็จตามกำหนดเวลา					
2. กำหนดขั้นตอนและเป้าหมายการทำงานอย่างชัดเจน					
3. มีความมานะอดทนขยันหมั่นเพียร ในการปฏิบัติงาน					
4. เป็นผู้มีความสามารถปรับเปลี่ยนระบบการทำงานเพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ใหม่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น					
5. จัดลำดับความสำคัญของงาน และจัดการทรัพยากรต่างๆ ในการปฏิบัติงานเกิดประโยชน์สูงสุด					
6. สรุปผลการทำงานและประเมินผลการทำงานทุกระยะ					
ด้านการบริการที่ดี					
1. มีการให้คำปรึกษาแนะนำ ผู้รับบริการ					
2. บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี สร้างความประทับใจ					
3. ให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องชัดเจนรวดเร็ว					
4. สามารถปรับลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้ดี					
5. แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่องหรือขั้นตอนต่างๆ ที่ให้บริการอยู่					
การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน					
1. มีความรู้และทักษะความเข้าใจเกี่ยวกับงาน ในหน้าที่ที่รับผิดชอบของตนเอง					
2. มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3. สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด					
4. พัฒนาตนเองปรับปรุงและจัดระบบการปฏิบัติงานให้ทันสมัยยิ่งขึ้น					

สมรรถนะการปฏิบัติงาน	ระดับสมรรถนะ				
	1	2	3	4	5
การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม					
1. มีความโปร่งใสซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องตามหลัก กฎหมาย จริยธรรม และระเบียบวิจัย					
2. ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติ หรือผลประโยชน์ส่วนตนและกลุ่ม/พวกพ้องตนเอง					
3. ชำรงความถูกต้อง รักษาผลประโยชน์ ชื่อเสียงของ หน่วยงาน					
การทำงานเป็นทีม					
1. มีการบูรณาการ การทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างมี ประสิทธิภาพ					
2. รู้จักให้กำลังใจเพื่อนร่วมงาน					
3. พัฒนาการทำงานของบุคลากร ด้วยระบบทีม มากกว่า ต่าง คนต่างทำ					
4. มีการจัดกิจกรรมกลุ่ม การประชุม เพื่อแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ความรู้ ความคิดเห็น ชึ่งกันและกัน					
5. สร้างความสัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นในทีมได้ดี					

ท่านมีความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ประวัตินักวิจัย

1. ชื่อหัวหน้าโครงการ หน่วยงานสังกัด ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และ e-mail

ชื่อ-สกุล (ภาษาไทย) นายมธิ จันทรโ

ชื่อ-สกุล (ภาษาอังกฤษ) Mr.Maytee Juntaro

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

หน่วยงาน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ที่อยู่ 1 ถนนราชดำเนินนอก ตำบลบ่อยาง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 9000

โทรศัพท์ 074-317176 โทรสาร 074-317177

E-mail Teetee3621@gmail.com

2. ชื่อผู้ร่วมโครงการ หน่วยงานสังกัด ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และ e-mail

ชื่อ-สกุล (ภาษาไทย) นางณัฐนันท์ นิवासวุฒิกิจ

ชื่อ-สกุล (ภาษาอังกฤษ) Mrs.Natthanun Niwatwutilcit

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

หน่วยงาน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ที่อยู่ 1 ถนนราชดำเนินนอก ตำบลบ่อยาง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 9000

โทรศัพท์ 074-317176 โทรสาร 074-317177

E-mail Kung-1963@hotmail.com

3. ชื่อผู้ร่วมโครงการ หน่วยงานสังกัด ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และ e-mail

ชื่อ-สกุล (ภาษาไทย) นางศรัณญา โกศัยกานนท์

ชื่อ-สกุล (ภาษาอังกฤษ) Mrs.Saranya Kosaikanon

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

หน่วยงาน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ที่อยู่ 1 ถนนราชดำเนินนอก ตำบลบ่อยาง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 9000

โทรศัพท์ 074-317176 โทรสาร 074-317177