



การพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

The Development of Functional Competency Indicators of Supporting Staff,

Faculty of Science, Prince of Songkla University

ทัศนวรรณ แก้วศรีหน่อ

Tatsanawan Kaewsrinoh

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of

Master of Arts in Human and Social Development

Prince of Songkla University

2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์ การพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน
 คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
 ผู้เขียน นางสาวทัศนวรรณ แก้วศรีหน่อ
 สาขาวิชา พัฒนามนุษย์และสังคม

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

.....
 (ดร.ชงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร)

.....ประธานกรรมการ
 (รองศาสตราจารย์ ดร.วันชัย ธรรมศักดิ์การ)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

.....กรรมการ
 (ดร.ชงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร)

.....
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษตรชัย และหีม)

.....กรรมการ
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษตรชัย และหีม)

.....กรรมการ
 (ดร.อนุ เจริญวงศ์ระยับ)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม

.....
 (ศาสตราจารย์ ดร.อมรรัตน์ พงศ์ดารา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้เป็นผลมาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และขอขอบคุณผู้ที่มีส่วน
เกี่ยวข้องทุกท่านไว้ ณ ที่นี้

ลงชื่อ.....

(ดร.ธงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ลงชื่อ.....

(นางสาวทัศนวรรณ แก้วศรีหน่อ)

นักศึกษา

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน และ
ไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ.....

(นางสาวทัศนวรรณ แก้วศรีหน่อ)

นักศึกษา

ชื่อวิทยานิพนธ์	การพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ผู้เขียน	นางสาวทัศนวรรณ แก้วศรีหน่อ
สาขาวิชา	พัฒนามนุษย์และสังคม
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และ 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ต่อตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่พัฒนา

วิธีดำเนินการวิจัยในการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานครั้งนี้ได้แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การสังเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะตามลักษณะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานจากพจนานุกรมสมรรถนะของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2) การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของตัวชี้วัดสมรรถนะโดยประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) จำนวน 3 รอบกับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 11 คน และ 3) สอบถามความคิดเห็นต่อตัวชี้วัดสมรรถนะที่พัฒนากับผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 304 คน ทั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบบันทึกข้อมูล แบบตรวจสอบรายการ แบบสอบถามปลายเปิดและปลายปิด ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

ผลการวิจัย พบว่า 1) ลักษณะงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีจำนวน 20 ลักษณะงาน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ (1) กลุ่มลูกจ้างประจำ (รวมตำแหน่งเหมือนลูกจ้างประจำ) ทุกตำแหน่งงานมีเพียงจำนวน 1 ลักษณะงาน และ (2) กลุ่มข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานเงินรายได้/ลูกจ้างชั่วคราว (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการ) มีจำนวน 19 ลักษณะงาน สำหรับตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานในแต่ละลักษณะงานที่พัฒนาโดยผู้เชี่ยวชาญครั้งนี้ พบว่า ตัวชี้วัดมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเลือกไปใช้ประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ อยู่ในระดับมาก จำนวน 125 ตัวชี้วัด ซึ่งจำแนกตามหลักการ K-S-A ได้ดังนี้ (1) ด้านความรู้ (K-Knowledge) จำนวน 31 ตัวชี้วัด (2) ด้านทักษะ (S-Skill) จำนวน 56 ตัวชี้วัด และ (3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

(A-Attributes) จำนวน 38 ตัวชี้วัด โดยเป็นตัวชี้วัดที่ไม่ซ้ำกันในแต่ละลักษณะงาน จำนวน 82 ตัวชี้วัด และเป็นตัวชี้วัดที่ซ้ำกันซึ่งเป็นลักษณะงานที่ต่างกันจำนวน 43 ตัวชี้วัด ทั้งนี้ ตัวชี้วัดที่ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่เหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเลือกนำไปใช้ประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติงานมีจำนวน 4 ตัวชี้วัด คือ (1) ลักษณะงานการเงินและบัญชี ได้แก่ ความคิดเชิงวิเคราะห์ (2) ลักษณะงานพัสดุ ได้แก่ ความอดทนอดกลั้น (3) ลักษณะงานโปรแกรมเมอร์ ได้แก่ ความรู้ด้านสถิติ และ (4) ลักษณะงานประกันคุณภาพ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ 2) ผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีความคิดเห็นต่อตัวชี้วัดสมรรถนะที่พัฒนาว่ามีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติสำหรับคณะวิทยาศาสตร์ อยู่ในระดับมาก จำนวน 125 ตัวชี้วัด โดยในภาพรวมตัวชี้วัดที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ (1) กลุ่มลูกจ้างประจำ จำแนกได้ 2 ด้าน คือ 1. ด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้และความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ และ 2. ด้านทักษะ ได้แก่ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ และความสามารถในการประสานงาน ตามลำดับ (2) กลุ่มข้าราชการ จำแนกได้ 3 ด้าน คือ 1. ด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้ในกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านบริหารงานบุคคล, ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และการใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์ 2. ด้านทักษะ ได้แก่ การส่งมอบความเชี่ยวชาญ, ความสามารถในการแก้ไขปัญหา และทักษะด้านวิเทศสัมพันธ์ และ 3. ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ มุ่งเน้นผู้รับบริการ, มนุษยสัมพันธ์ และจิตบริการ ตามลำดับ

Thesis Title	The Development of Functional Competency Indicators of Supporting Staff, Faculty of Science, Prince of Songkla University
Author	MissTatsanawan Kaewsrinoh
Major Program	Human and Social Development
Academic Year	2011

ABSTRACT

The purpose of this research is 1) to develop the functional competency indicators of supporting staff of the Faculty of Science, Prince of Songkla University and 2) to study the opinions of the administrators and supporting staff at Prince of Songkla University about the indicators of functional competency of development of the works.

The methods of research to develop the specific functional competency indicators have been divided into 3 stages, namely 1) the synthesis of data of competency according to the nature of the work and indicators of specific competency from the dictionary competency of Prince of Songkla University 2) building and verifying the quality of competency indicators by applying the Delphi Technique 3 times with 11 experts and 3) inquire the opinions about the competency indicators developed with 304 persons of the administrators and supporting staff at Faculty of Science. The tools of the research are the forms of record, check lists, close and open questionnaires, the scale of estimation of 5 levels. The statistics used for data analysis are the percentage, mean, standard deviation, median and interquartile range.

From the results of the research, it was found that 1) there are 20 kinds of the nature of the supporting staff's work at the Faculty of Science, Prince of Songkla University and can be divided into 2 groups, namely (1) employees (including positions regarded as regular employees) of all positions, there is only 1 nature of the work (2) government officials, university officials, revenue officials, temporary employees (including positions equivalent as government officials) with 19 natures of the work. Regarding the functional competency indicators for each nature of the work, which have been developed by experts this time, it was found that the indicators are suitable and possible to be adopted for assessment of the supporting staff' behavior in their working at the Faculty of Science, at high level with 125 indicators, which can be classified

according to the principle of K-S-A as follows. (1) K-Knowledge for 31 indicators (2) S-Skill for 56 indicators and (3) A-Attributes) for 38 indicators as they are not the repeated indicators for each nature of the work for 82 indicators and the indicators, which are repeated indicators in different natures of the work for 43 indicators. Besides, there are 4 indicators, which have been considered by the experts as improper and possible to be selected and used for assessment of their behavior during working, namely (1) the nature of finance and accountant is analytic thinking (2) the nature of inventory is patience and tolerance and (3) the nature of programmer is the knowledge of statistics and (4) the nature of health insurance is publicity. 2) the Faculty of Science's administrators and supporting staff at Prince of Songkla University have their opinion about the developed competency indicators that they are suitable and practical for the Faculty of Science and at high level for 125 indicators. In general, the 3 most effective indicators as following. (1) the regular employees, can be classified into 2 groups, namely 1. the knowledge i.e. the knowledge and understanding for the assigned job and 2. the skill i.e. the skill which is relevant to the assigned job and ability in coordination respectively. (2) the group of government officials who can be classified into 3 aspects, namely 1. knowledge i.e. knowledge of the relevant regulation about the personnel administration, safety in working and the usage of scientific equipment. 2. skill i.e. accumulated expertise, ability in solving the problems and skill of public relation 3. personal attributes i.e. care for clients, public relation and having the service-mind respectively.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ เป็นผลงานที่ผู้วิจัยรู้สึกภาคภูมิใจ แม้ต้องใช้เวลาในการทุ่มเท ต้องอาศัยความเพียรและความพยายามเป็นอย่างมากจึงประสบความสำเร็จลุล่วงได้ การทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้จึงเป็นประสบการณ์และโอกาสที่ดียิ่ง เป็นเหมือนรางวัลแห่งชีวิตสิ่งหนึ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ บุคคลสำคัญหลายท่านที่คอยให้คำปรึกษาและอยู่เบื้องหลังความสำเร็จ ตั้งแต่ ดร.ชงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษตรชัย และหิม ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผู้คอยให้ความอนุเคราะห์ชี้แนวทางและคำแนะนำด้วยประสบการณ์และข้อมูลอันเป็นประโยชน์ยิ่งต่อการทำวิทยานิพนธ์ นับตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาของอาจารย์ทั้งสองท่าน

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.วันชัย ธรรมสักการ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ดร.อนุ เจริญวงศ์ระยับ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาสละเวลาความรู้ ความเชี่ยวชาญ เพื่อให้คำแนะนำ ปรับปรุงวิทยานิพนธ์ให้ถูกต้องสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 11 ท่าน ที่ได้เสียสละเวลา และให้ความกรุณาอย่างดียิ่งในการตอบแบบสอบถามด้วยเทคนิคเคลฟาย ขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลต่างๆ ท่าน เพื่อนร่วมเรียน สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม ภาคพิเศษ (รุ่นที่ 6) คณะศิลปศาสตร์ พี่ๆ เพื่อนๆ และน้องๆ ผู้ร่วมงาน ผู้บริหาร และบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิทยาศาสตร์ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในการตอบแบบสอบถามและให้กำลังใจด้วยดีตลอดระยะเวลาการทำวิทยานิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ให้การสนับสนุนทุนอุดหนุนเพื่อพัฒนาบุคลากรในการศึกษาระดับปริญญาโท และคณะวิทยาศาสตร์ซึ่งเป็นต้นสังกัดของผู้วิจัยที่สนับสนุนเวลาในการทำวิจัยอย่างเต็มที่

สุดท้าย ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา พี่ชาย ซึ่งเป็นที่เคารพรัก และทุกคนในครอบครัว “แก้วศรีหน่อ” ที่คอยสนับสนุนให้ความช่วยเหลือในทุกๆ ด้าน คอยห่วงใย และเป็นกำลังใจอันสูงสุดตลอดมา รวมถึงผู้ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จทุกท่าน ผู้วิจัยขอบขอบคุณงามและความดีทั้งหมดที่ทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงแก่ทุกท่านด้วยความรักและความปรารถนาดียิ่งนัก

ทัศนวรรณ แก้วศรีหน่อ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(5)
Abstract.....	(7)
กิตติกรรมประกาศ.....	(9)
สารบัญ.....	(10)
รายการตาราง.....	(12)
รายการภาพ.....	(18)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	6
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	6
ขอบเขตการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.....	11
การประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	12
สมรรถนะ.....	19
ตัวชี้วัดและการพัฒนาตัวชี้วัด.....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	44
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	52
ขั้นตอนที่ 1 การสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะ.....	54
ขั้นตอนที่ 2 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของตัวชี้วัดสมรรถนะ.....	55
ขั้นตอนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวชี้วัดสมรรถนะ.....	59
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	61
ตอนที่ 1 ผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะ.....	62
ตอนที่ 2 ผลการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของตัวชี้วัดสมรรถนะ.....	71
ตอนที่ 3 ผลสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวชี้วัดสมรรถนะ.....	121

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 บทสรุป.....	150
สรุปผลการวิจัย.....	150
อภิปรายผล.....	154
ข้อเสนอแนะ.....	161
บรรณานุกรม.....	163
ภาคผนวก.....	169
ก หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถามตามเทคนิค- เดลฟายและประวัติผู้เชี่ยวชาญ.....	170
ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล.....	176
ค แบบสอบถามรอบที่ 1	178
ง แบบสอบถามรอบที่ 2	190
จ แบบสอบถามรอบที่ 3	205
ฉ แบบสอบถามความคิดเห็นผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุน.....	218
ประวัติผู้เขียน.....	229

รายการตาราง

ตารางที่	หน้า	
1	แสดงการสังเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะตามลักษณะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มลูกจ้างประจำ (รวมตำแหน่งเหมือนลูกจ้างประจำ).....	62
2	แสดงการสังเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะตามลักษณะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ).....	63
3	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (n = 11)	71
4	แสดงอัตราการเข้าร่วมของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 1-3.....	73
5	แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มลูกจ้างประจำ ลักษณะงานทุกตำแหน่ง (รวมตำแหน่งเหมือนลูกจ้างประจำ).....	74
6	แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานการเงินและบัญชี.....	74
7	แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานพัสดุ.....	75
8	แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานเลขานุการภาควิชา.....	76
9	แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานเลขานุการผู้บริหาร.....	77
10	แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานบริหารและธุรการสำนักงาน.....	78
11	แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานนโยบายและแผน.....	79
12	แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานการเจ้าหน้าที่.....	79
13	แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานกิจการนักศึกษา.....	80

รายการตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
14 แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงาน โปรแกรมเมอร์.....	81
15 แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงาน โสตทัศนูปกรณ์.....	82
16 แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงาน การเกษตร.....	82
17 แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงาน ช่างเทคนิค/ อิเล็กทรอนิกส์.....	83
18 แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงาน ห้องปฏิบัติการ ทางวิทยาศาสตร์.....	84
19 แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงาน สนับสนุนการเรียน การสอน.....	84
20 แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงาน ประชาสัมพันธ์.....	85
21 แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงาน ประกันคุณภาพ.....	86
22 แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงาน วิเทศสัมพันธ์.....	87
23 แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงาน ด้านกฎหมาย/นิติกร	87
24 แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงาน วิจัย.....	88
25 สรุปผลการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานจากข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ กลุ่มลูกจ้างประจำ (รวมตำแหน่งเหมือนลูกจ้างประจำ).....	89

รายการตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
26	89
27	98
28	99
29	100
30	101
31	103
32	104
33	105
34	106

รายการตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
35 คำมัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานกิจการนักศึกษา.....	170
36 คำมัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานโปรแกรมเมอร์.....	108
37 คำมัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานโสตทัศนูปกรณ์.....	110
38 คำมัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานการเกษตร.....	111
39 คำมัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานช่างเทคนิค/อิเล็กทรอนิกส์.....	112
40 คำมัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์.....	113
41 คำมัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานสนับสนุนการเรียนการสอน.....	114
42 คำมัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานประชาสัมพันธ์.....	115
43 คำมัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานประกันคุณภาพ.....	116

รายการตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
44	ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานวิเทศสัมพันธ์.....	118
45	ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานด้านกฎหมาย/นิติกร.....	119
46	ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานวิจัย.....	120
47	แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	121
48	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มลูกจ้างประจำ ลักษณะงานทุกตำแหน่ง.....	124
49	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานการเงินและบัญชี.....	125
50	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานพัสดุ.....	126
51	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานเลขานุการภาควิชา.....	128
52	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานเลขานุการผู้บริหาร.....	128
53	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานบริหารและธุรการสำนักงาน.....	129
54	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานนโยบายและแผน.....	129
55	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานการเจ้าหน้าที่.....	130

รายการตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
56 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานกิจการนักศึกษา.....	131
57 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานโปรแกรมเมอร์.....	132
58 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานโสตทัศนูปกรณ์.....	133
59 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานการเกษตร.....	134
60 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานช่างเทคนิค/ อิเล็กทรอนิกส์.....	134
61 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์.....	135
62 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานสนับสนุนการเรียนการสอน.....	136
63 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะประชาสัมพันธ์.....	136
64 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานประกันคุณภาพ.....	137
65 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานวิเทศสัมพันธ์.....	139
66 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานด้านกฎหมาย/นิติกร.....	139
67 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานวิจัย.....	140
68 สรุปผลการพัฒนาสมรรถนะตามลักษณะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของ บุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ จำแนกตามหลักการ K-S-A.....	141

รายการภาพ

ภาพที่	หน้า
1 แบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model).....	24
2 ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ.....	25
3 แสดงขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย.....	53

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสังคมแห่งการเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นส่วนหนึ่งของอาเซียน การดำเนินธุรกิจทั้งภาครัฐและเอกชนมีการแข่งขันกันอย่างชิงรุก ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี รวมถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ (พิสมัย พวงคำ 2551) เพื่อความเป็นเลิศและความยิ่งใหญ่ขององค์กร จึงได้มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในงานยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของงานและบรรลุเป้าหมายขององค์กร ปัจจุบันระบบราชการไทย ได้ปรับระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของข้าราชการพลเรือน ในสถาบันอุดมศึกษาจากระบบจำแนกตำแหน่งตามมาตรฐานกลางสิบเอ็ดระดับ เป็นระบบจำแนกตำแหน่งตามกลุ่มลักษณะงาน เป็นการปรับปรุงระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนเน้นการทำงานโดยยึดผลลัพธ์ ความคุ้มค่า ความรับผิดชอบ และการตอบสนองต่อความต้องการของสังคมและประชาชนผู้รับบริการ โดยนำสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน 2553)

โครงสร้างที่คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนกำหนด ต้องการให้สอดคล้องกับระบบบริหารทรัพยากรบุคคลใหม่ และยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2552-2556 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพข้าราชการในการปฏิบัติงานบนพื้นฐานของสมรรถนะมีเป้าหมายให้ข้าราชการในส่วนราชการต่างๆ ได้รับการพัฒนาให้มีคุณภาพในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำกลุ่มงานตามความจำเป็นและคุ้มค่า โดยกำหนดไว้ 2 กลยุทธ์ คือ พัฒนาสมรรถนะข้าราชการและพัฒนาทางก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งเงื่อนไขที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จคือ (1) ส่วนราชการมีการบริหารผลการปฏิบัติงานโดยผู้บังคับบัญชาและข้าราชการร่วมกันกำหนดเป้าหมาย ระดับความสำเร็จของงานและตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน (2) ส่วนราชการมีแผนทางก้าวหน้าในอาชีพและแผนการสืบทอดตำแหน่ง (3) มีการประเมินผลอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม และมีระบบการสื่อสารภายในส่วนราชการที่มีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน 2552)

จากโครงสร้างดังกล่าวข้างต้น แนวคิดสมรรถนะ (Competency) จึงเข้ามามีบทบาทและถูกนำมาใช้ในองค์กรทางการศึกษามากขึ้น เหตุเพราะการกำหนดสมรรถนะจะต้องกำหนดให้

สอดคล้องเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายขององค์กรและกำหนดให้สอดคล้องรองรับกับหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคคล สถาบันการศึกษาหลายแห่ง จึงนำสมรรถนะมาใช้ในกระบวนการงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กรอย่างหลากหลายมิติ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ คุณภาพ และปรับปรุงงานได้อย่างต่อเนื่อง (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ 2548 อ้างถึงใน อนันต์ นามทองต้น 2553)

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ ได้จัดทำมาตรฐานกำหนดตำแหน่งตามมาตรา 48 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551 และกำหนดเรื่องความรู้ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง เพื่อประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลของข้าราชการพลเรือนสามัญไว้เป็นแนวทางดำเนินการกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นๆ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ จากนั้นให้ส่วนราชการศึกษามาตรฐานและคำอธิบายรายละเอียด โดยอาจกำหนดจำนวนเพิ่มเติมตามลักษณะงานได้ตามความเหมาะสม ในส่วนของด้านสมรรถนะให้กำหนดรายละเอียดและระดับของสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติอย่างน้อย 3 สมรรถนะ ให้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง รวมถึงกำหนดพฤติกรรมบ่งชี้หรือตัวอย่างพฤติกรรม เพื่อแสดงสมรรถนะของแต่ละระดับ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน 2552)

โดยทั่วไปแล้ว “สมรรถนะ” หรือ “Competency” เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน 2552) เป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและบริหารทรัพยากรบุคคล (ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล 2549) สมรรถนะของแต่ละบุคคล เป็นผลมาจากการฝึกอบรมและประสบการณ์ ไม่ได้เป็นสิ่งที่มีความแต่เกิด สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานแต่ละวิชาชีพหรือวิชาชีพเดียวกันย่อมไม่เหมือนกัน จากบริบทและสภาพการณ์และตำแหน่งที่แตกต่างกัน (บุญใจ ศรีสถิตนรากร 2550) บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคลสามารถผลักดันให้บุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ สามารถเป็นเครื่องมือที่ใช้ประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานที่บ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของมนุษย์ได้ (David McClelland 1975)

การบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กรสมัยใหม่ อาศัยเครื่องมือที่สามารถแปลกลยุทธ์ขององค์กรไปสู่การบริหารให้เป็นไปอย่างมีทิศทางและมีความต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องระบบการสรรหา คัดเลือก การพัฒนา และการบริหารผลงาน (หรือการรักษาไว้และใช้ประโยชน์) การวางแผนทางก้าวหน้าในอาชีพและแผนการสืบทอดตำแหน่ง เป็นต้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่

องค์กรกำหนด โดยยึดหลักสมรรถนะ(Competency) ที่สอดคล้องต่อการปฏิบัติงานในมาตรฐานระดับสูง (High Performance) เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กร (เสน่ห์ จุ้ยโต 2548) อ้างถึงใน ชีรพจน์ ภูมิโรโสภณ 2549) การที่องค์กรใดมีบุคลากรที่มีสมรรถนะตามที่องค์กรต้องการย่อมเป็นข้อได้เปรียบต่อองค์กรนั้น กล่าวคือสมรรถนะสามารถช่วยสนับสนุนแผนกลยุทธ์ได้แก่ วิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้ เพราะบุคลากรจะเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญหากบุคลากรแสดงสมรรถนะหรือพฤติกรรมการทำงานที่ดี (ชาลี ไตรจันทร์ 2551) และอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ นั่นก็คือ การที่องค์กรมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพเปรียบได้ดั่งฟันเฟืองที่คอยขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวต่อไปข้างหน้า งานทุกอย่างสำเร็จลงไปได้นั้นต้องอาศัยการทุ่มเททั้งแรงกายแรงใจของทุกๆ ฝ่าย ในการร่วมแรงร่วมใจให้เกิดผลงาน แต่การจะให้บุคลากรเกิดความศรัทธาและจงรักภักดีต่อองค์กรนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรพึงต้องกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้เกิดขึ้นภายในองค์กร เช่น การศึกษา ดูงาน การเสริมสร้างสมรรถนะให้กับบุคลากรในองค์กร โดยการให้ความรู้ ฝึกอบรมทักษะในการปฏิบัติงานสมัยใหม่อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น เพื่อเสริมสร้างให้ทุกคนสามารถทำงานให้กับองค์กรได้ตามจุดมุ่งหมาย มีความก้าวหน้า และสามารถเผชิญกับสิ่งแวดล้อมภายนอกได้อย่างมั่นใจ (จารุณี แก้วทอง 2551)

ในการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเต็มที่ในการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน และพัฒนาองค์กร เครื่องมือหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ได้ นั่นก็คือ “สมรรถนะ” หรือ “Competency” เพราะมีกระบวนการสร้างการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ ช่วยเพิ่มพูนสมรรถนะของบุคลากรโดยการให้ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ทำให้ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายขององค์กร (จิรประภา อัครบวร 2549) การประเมินผลการปฏิบัติงานบนพื้นฐานของความเป็นระบบและมีมาตรฐานแบบเดียวกัน มีเกณฑ์การประเมินที่มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติให้ความเป็นธรรมทั่วทั้งองค์กร (อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร 2539) ซึ่งผลการประเมินที่ได้จะมีผลต่อการตัดสินใจทางการบริหารงานบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการขึ้นเงินเดือน/เพิ่มค่าจ้าง เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น หรือการพัฒนาบุคลากรตามความต้องการของหน่วยงานและองค์กร (ประคอง ชื่นวัฒนา 2543) อีกทั้งในอนาคตจะสามารถเจาะลึกลงไปถึงความต้องการพัฒนาเป็นรายบุคคล ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสุขในการทำงานมากยิ่งขึ้น ที่สำคัญที่สุดคือองค์กรประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างยั่งยืน

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นหนึ่งในสถาบันอุดมศึกษาหลายๆ แห่งที่ตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรตามแนวคิดสมรรถนะ(Competency) ที่ผ่านมาการประเมินใช้สมรรถนะ 3 เรื่องหลักคือ 1) สมรรถนะหลัก (Core Competency) 2) สมรรถนะด้านการบริหาร (Managerial Competency) และ 3) สมรรถนะด้านวิชาชีพเฉพาะ

(Functional Competency) และเมื่อคณะกรรมการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยในคราวประชุม ครั้งที่ 10/2552 เมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2552 มีมติว่า “การประเมินเพื่อการเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี ให้ประเมินเฉพาะการประเมินผลการปฏิบัติงานคิดเป็น 100% ส่วนการประเมิน Competency ให้ประเมิน โดยไม่นำมาประกอบการพิจารณาเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือน/เพิ่มค่าจ้างประจำปี เริ่มตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2552” และ “ให้มีการประเมิน Competency เพื่อการพัฒนาบุคลากรรายบุคคล โดยให้ กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมิน ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2553 เป็นต้นไป” ต่อมา มีการนำ Competency Model มาใช้เพื่อการพัฒนาบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้จัดทำ พจนานุกรมสมรรถนะและให้หน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยนำไปใช้ประเมินสมรรถนะ ซึ่งครั้งนี้ ให้รวมการประเมินผลการปฏิบัติงาน (80%) กับการประเมินสมรรถนะ (20%) ในการเพิ่มค่าจ้าง ประจำปีด้วย โดยเริ่มตั้งแต่รอบการประเมินครั้งที่ 2/2554 (1 มีนาคม–31 สิงหาคม 2554) เป็นต้นมา

การประเมินสมรรถนะเฉพาะงานบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ โดยใช้ ตัวชี้วัดตามลักษณะงานจากพจนานุกรมสมรรถนะมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อมุ่งหวังที่จะ พัฒนาคความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล พบว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่มีในพจนานุกรมสมรรถนะชุดนี้กับลักษณะ งานที่มีอยู่จริงในคณะยังไม่ครอบคลุมทุกตำแหน่งงานจึงไม่สามารถตอบสนองทุกบริบทของ องค์กรได้ องค์กรอื่นก็ประสบปัญหาเช่นกันดังที่อุดม สารรัตน์ (2540) ศึกษาพบว่าพฤติกรรมที่ เกิดขึ้นมากที่สุดในด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น คือ มี ความล่าช้าและขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ทำให้งานไม่มีคุณภาพ นั้นแสดงว่าตัวชี้วัด ที่ใช้ประเมินพฤติกรรมยังต้องมีการพัฒนาเพื่อให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ปรินชาติ ตูลาพันธุ์ (2550) กล่าวว่า วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาในสังกัดสถาบัน พระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข ที่ผลิตบัณฑิตพยาบาลมาเป็นเวลานานกว่า 30 ปี ก็ยังไม่มี เครื่องมือประเมินสมรรถนะด้านการปฏิบัติการพยาบาลของบัณฑิตพยาบาลที่ชัดเจนเช่นกัน

คณะวิทยาศาสตร์ เป็นหน่วยงานหนึ่งในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ให้ความสำคัญ กับการพัฒนาบุคลากร ด้วยตระหนักว่าทรัพยากรบุคคลถือเป็นศูนย์กลางการพัฒนาองค์กร การนำ ระบบประเมินสมรรถนะและพจนานุกรมสมรรถนะของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มาใช้นี้ จึง ช่วยเสริมให้การพัฒนาบุคลากรเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น ในรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ ผ่านๆ มา คณะได้กำหนดทิศทางการประเมินอย่างจริงจัง โดยแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน กำหนดผู้ให้ข้อมูล รวมถึงมีคณะกรรมการกลั่นกรองผลการประเมิน เพื่อให้เกิดความ เป็นธรรม ปราศจากข้อร้องเรียนใดๆ และด้วยความเจริญของวิทยาการ การแข่งขันในสถาบัน อุดมศึกษาต่างๆ ตลอดจนเทคนิคในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา คนที่มีความรู้ความ

สามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ในสมัยหนึ่ง อาจกลายเป็นคนที่หย่อนความสามารถไปในอีกสมัยหนึ่งก็อาจเป็นไปได้หากไม่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่มีความรู้ความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่อยู่เสมอ ไม่ว่าจะวิทยาการและหน้าที่ความรับผิดชอบจะเปลี่ยนแปลงไปก็ตาม หนึ่งการที่บุคคลมีเพียงความฉลาดในการเรียนรู้ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้เขาเป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น แต่จำเป็นต้องมีแรงผลักดันเบื้องต้นคือ คุณลักษณะส่วนบุคคล แนวคิดในตนเอง และการแสดงออกที่เหมาะสมจะทำให้บุคลากรผู้นั้นเป็นผู้ที่มีผลงานโดดเด่น ในการดำเนินการดังกล่าว คณะวิทยาศาสตร์ จึงได้กำหนดแผนกลยุทธ์ของคณะวิทยาศาสตร์ พ.ศ. 2550-2554 (คณะวิทยาศาสตร์ 2550) ยุทธศาสตร์ที่ 3 องค์กรเข้มแข็ง เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของคณะรวมทั้งให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนพัฒนามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ.2550-2554 (กองแผนงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2550) เป้าประสงค์ที่ 6 เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะและปรับวัฒนธรรมองค์กรสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีการสร้างสมและจัดการองค์ความรู้ เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

การวิจัยครั้งนี้ จึงให้ความสำคัญและมองว่าจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อความเหมาะสมยิ่งขึ้นและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร การนำพจนานุกรมสมรรถนะของมหาวิทยาลัยมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน 2 รอบการประเมินแล้วนั้น จึงสมควรที่จะมีการประเมินความคิดเห็นของบุคลากรและปรับปรุงให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กรตนเองอย่างแท้จริง ถือเป็น การป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจากความเข้าใจที่ไม่ตรงกันของผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินเกี่ยวกับระบบการประเมินสมรรถนะเพื่อการพัฒนาบุคลากรในหลากหลายมิติ โดยใช้บุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในการเป็นต้นแบบเนื่องจากเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งมาพร้อมๆ กับมหาวิทยาลัย มีบุคลากรจำนวนมากเป็นลำดับต้นๆ และมีความหลากหลายของลักษณะงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้พัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน เพื่อต้องการให้องค์กรมีการถ่วงรองสมรรถนะและตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่ควรจะนำมาใช้ประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากร และต้องการทราบถึงความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนต่อตัวชี้วัดที่พัฒนา รวมถึงคำแนะนำต่างๆ ซึ่งอาจเป็นทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้บริหารในการนำไปใช้ประโยชน์ได้ ไม่ว่าจะเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน การขึ้นเงินเดือน/ การเพิ่มค่าจ้าง หรือการพัฒนาบุคลากรขององค์กรในอนาคตต่อไป

คำถามการวิจัย

1. ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ควรเป็นอย่างไร
2. ผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีความคิดเห็นอย่างไร ต่อตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่พัฒนา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ต่อตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่พัฒนา

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน ดำเนินการ โดยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1) สอบถามข้อมูลลักษณะงานที่มีอยู่จริงในคณะวิทยาศาสตร์ ในระบบฐานข้อมูล บุคลากรคณะวิทยาศาสตร์จากหน่วยการเจ้าหน้าที่ และทำการสรุปข้อมูล ตลอดจนการแยกประเด็น ตามหลักการ K-S-A เพื่อให้ได้ฉบับร่างสมรรถนะตามลักษณะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ 2) การใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) โดยอาศัยผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ได้แบบสอบถาม คำนวณน้ำหนักความเหมาะสม/ความเป็นไปได้ของสมรรถนะ ตามลักษณะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน และ 3) ใช้แบบสอบถามกับกลุ่มประชากรซึ่งเป็น ผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อให้ทราบความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรสาย สนับสนุน ต่อตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่พัฒนาขึ้นมา เป็นการสนับสนุนผลการวิจัยให้มีความ สมบูรณ์และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการนำข้อเสนอแนะไปปรับใช้ต่อไป ทั้งนี้ ได้กำหนด ขอบเขตการวิจัยไว้ 3 ด้าน ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัย เลือกพัฒนาเฉพาะตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน (Functional Competency) สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน จากพจนานุกรมสมรรถนะของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยคัดเลือกลักษณะงานและพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะตามลักษณะงานที่มีอยู่จริงใน คณะวิทยาศาสตร์

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 2 กลุ่ม ได้แก่

2.1 กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยเลือกแบบเฉพาะเจาะจงจำนวน 11 คน ซึ่งคัดเลือกจาก บุคลากรของคณะวิทยาศาสตร์และบุคลากรจากหน่วยงานอื่นๆ ภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยต้องเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาขั้นต่ำคือปริญญาโท มีอายุราชการอย่างน้อย 10 ปี มีบทบาทและความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ดังนี้

2.1.1	กลุ่มผู้บริหาร	จำนวน 5 คน
2.1.2	กลุ่มผู้เชี่ยวชาญซึ่งเคยเป็นหรือเป็นกรรมการ พัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	จำนวน 3 คน
2.1.3	กลุ่มผู้เชี่ยวชาญระดับผู้ปฏิบัติงานวิชาการและ วิชาชีพสายสนับสนุน	จำนวน 3 คน

2.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามเป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงาน-มหาวิทยาลัย และพนักงานเงินรายได้/ลูกจ้างชั่วคราว คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทั้งนี้ ไม่นับซ้ำกับผู้ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

2.2.1	ผู้ให้ข้อมูลการสอบถามในเบื้องต้น ได้แก่ บุคลากรหน่วยการเจ้าหน้าที่ คณะวิทยาศาสตร์	
2.2.2	ผู้ให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม	จำนวน 304 คน ได้แก่
2.2.2.1	ผู้บริหาร	จำนวน 21 คน
2.2.2.2	บุคลากรสายสนับสนุน	จำนวน 283 คน

3. ขอบเขตด้านเวลา

ดำเนินการวิจัยระหว่างเดือนมกราคม – เมษายน 2555

นิยามศัพท์เฉพาะ

การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ผู้บริหารกำหนดเงื่อนไขในการประเมินผลการปฏิบัติงานตามภาระงานที่บุคลากรได้รับมอบหมาย โดยมีเกณฑ์มาตรฐานวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ส่งผลต่อความดีความชอบ การเลื่อนระดับตำแหน่ง การเพิ่มค่าจ้างและการพัฒนาบุคลากรให้มีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ

สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะและคุณลักษณะของบุคคลที่แสดงออกด้วยวิธีคิดและพฤติกรรมในการทำงานที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานและมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อความสำเร็จตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้

สมรรถนะเฉพาะงาน หมายถึง ความสามารถในงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของงานนั้นๆ โดยหน้าที่งานต่างกันความสามารถในงานย่อมจะแตกต่างกันตามลักษณะงาน

ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน หมายถึง สิ่งที่ยังบอกถึงความรู้ ทักษะและคุณลักษณะของบุคคลที่แสดงออกด้วยวิธีคิดและพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานและมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ประสบความสำเร็จในงานตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้

สมรรถนะตามลักษณะงาน หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล ของลักษณะงานต่างๆ ซึ่งได้มีการนิยามความหมายไว้ในพจนานุกรมสมรรถนะมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

การพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน หมายถึง การคัดเลือก ตรวจสอบ คัดกรอง จำแนก ตัดทอน และเพิ่มเติมตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน โดยเป็นการพัฒนาความสามารถในงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่องานนั้นๆ

ความรู้ (K-Knowledge) หมายถึง ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้เรื่องกฎระเบียบ เป็นต้น

ทักษะ (S-Skill) หมายถึง สิ่งที่ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

คุณลักษณะส่วนบุคคล (A-Attributes) หมายถึง ความคิด ความรู้สึก เจตคติ ทัศนคติ บุคลิกภาพที่สร้างขึ้นได้ เปลี่ยนแปลงได้ และเป็นแรงจูงใจที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อมต่างๆ เช่น ความละเอียดรอบคอบ เป็นต้น

บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานสนับสนุนวิชาการในสังกัด คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานเงินรายได้/ลูกจ้างชั่วคราว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ได้ทราบถึงลักษณะงานที่มีอยู่จริงในคณะวิทยาศาสตร์ ตัวชี้วัดสมรรถนะและผลการพัฒนา ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลพื้นฐานนี้ไปใช้ในการบริหารงานบุคคลและพัฒนาบุคลากรในองค์กรได้ นอกจากนี้ หน่วยงานอื่นๆ ที่มีการประเมินในลักษณะเดียวกันสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปเป็นต้นแบบในการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานเพื่อให้เหมาะกับบริบทขององค์กรได้

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่างๆ ที่สอดคล้องกับงานวิจัย ดังนี้

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

การประเมินผลการปฏิบัติงาน

1. ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน
2. การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
3. กระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

สมรรถนะ

1. ความหมายของสมรรถนะ
2. ลักษณะของสมรรถนะ
3. องค์ประกอบของสมรรถนะ
4. ประเภทของสมรรถนะ
5. การประเมินสมรรถนะ
6. ประโยชน์ของสมรรถนะ
7. การนำสมรรถนะไปใช้ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ตัวชี้วัดและการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะ

1. ตัวชี้วัด
2. ประโยชน์ของตัวชี้วัดสมรรถนะ
3. การพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะ
4. แนวทางการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คณะวิทยาศาสตร์ เป็นคณะที่จัดการเรียนการสอนวิทยาศาสตร์ระดับอุดมศึกษาและมีชื่อเสียงที่สุดแห่งหนึ่งในภาคใต้ ทั้งในด้านการเรียนการสอน งานวิจัยและบริการวิชาการ จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ.2510 ซึ่งเป็นปีเดียวกันกับการก่อตั้งมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประกอบด้วย 1 สำนักงานเลขานุการ 13 ภาควิชา และ 1 หลักสูตร ได้แก่ ภาควิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์และสถิติ เคมี จุลชีววิทยา ชีวเคมี ฟิสิกส์ เกษตรวิทยา วิทยาการคอมพิวเตอร์ วิทยาศาสตร์ประยุกต์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีวัสดุ สรีรวิทยา เทคโนโลยีชีวภาพ โมเลกุลและชีวสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยจัดการเรียนการสอนออกเป็นหลักสูตรปริญญาตรี 12 สาขาวิชา และระดับบัณฑิตศึกษา 30 สาขาวิชา คือ ปริญญาโท 19 สาขาวิชา (หลักสูตรนานาชาติ 1 หลักสูตร) และระดับปริญญาเอก 11 สาขาวิชา (หลักสูตรนานาชาติ 1 หลักสูตร) ทั้งนี้ ตลอดระยะเวลาแห่งการก่อตั้ง คณะฯ ได้พัฒนาความเข้มแข็งด้านการเรียนการสอนและงานวิจัยทางวิทยาศาสตร์อย่างต่อเนื่อง เพื่อผลิตบัณฑิตวิทยาศาสตร์ที่มีความรู้ตามมาตรฐานสากลที่เปี่ยมด้วยคุณธรรม จริยธรรม สามารถก้าวสู่เวทีโลกได้อย่างสมภาคภูมิ คณะวิทยาศาสตร์มีวิสัยทัศน์และพันธกิจ (คณะวิทยาศาสตร์ 2553) ดังนี้

วิสัยทัศน์

“คณะวิทยาศาสตร์ จะเป็นคณะที่ผลิตบัณฑิตชั้นนำของประเทศ และสร้างความเป็นเลิศด้านการวิจัยเฉพาะทาง”

พันธกิจ

“ผลิตบัณฑิตวิทยาศาสตร์ ให้มีความรู้คู่คุณธรรม ถ่ายทอดและบริการวิชาการ ที่ถูกต้อง ทันสมัย วิจัยเน้นการพัฒนาภาคใต้ มุ่งสู่มาตรฐานระดับสากล”

การดำเนินงานของคณะวิทยาศาสตร์ใช้วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป็นกรอบแนวคิดในการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาคณะในระยะ 5 ปี (พ.ศ.2550-2554) ซึ่งประกอบด้วย 3 ยุทธศาสตร์หลัก คือ 1) ยุทธศาสตร์การสร้างองค์ความรู้สร้างความเป็นเลิศด้านการวิจัยและบัณฑิตศึกษา 2) ยุทธศาสตร์การผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถ และ 3) ยุทธศาสตร์องค์กรเข้มแข็ง โดยกำหนดให้ทุกหน่วยงานจัดทำแผนงานในรูปแบบของโครงการ/กิจกรรมในการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ เพื่อใช้ประกอบการวางแผนงบประมาณในแต่ละปีที่ครอบคลุมครบ 4 พันธกิจ คือ ด้านการเรียน

การสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม โดยทุกหน่วยงาน ต้องรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารทราบและได้นำผลการดำเนินงานมาปรับปรุงแผนการดำเนินงานทุกปี นอกจากนี้ ได้นำเป้าหมายการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ไปใช้ในการวางแผนเพื่อการพัฒนาบุคลากรควบคู่ไปกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพนั้นคือ มีการวิเคราะห์ SWOT และกำหนดทิศทางการพัฒนาคณะให้เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน (คณะวิทยาศาสตร์ 2550)

ทั้งนี้ ได้น้อมนำพระบรมราชปณิธานของสมเด็จพระบรมราชชนก เจ้าฟ้ามหิตลอดุลยเดช กรมหลวงสงขลานครินทร์ มาเป็นศูนย์รวมจารีตที่พึงยึดมั่นที่ฝังลึกในสำนึกของจิต และความนึกคิดของบุคลากรและนักศึกษาทุกๆ คน ที่ดำเนินรอยตามที่ว่า

*“ขอให้ถือผลประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่สอง
ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง
ลาภ ทรัพย์ และเกียรติยศจะตกมาแก่ท่านเอง
ถ้าท่านทรงธรรมะแห่งอาชีพไว้ให้บริสุทธิ์”*

ทั้งคุณค่าเจตคติและปณิธานนี้ ได้น้อมนำและขยายผลสู่การทำกิจกรรม การทำคุณประโยชน์ต่อสังคมและปฏิบัติพันธกิจด้วยความรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรมาโดยตลอดและจะผูกติดอยู่ควบคู่กับองค์กรแห่งนี้ตลอดไป และเป็นพลังขับเคลื่อนคณะที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของมหาวิทยาลัยที่จะก้าวสู่การเป็น Intellectual University ในอนาคต (องคมนตรี ม.มหาวิทาลัยสงขลานครินทร์ 2550)

การประเมินผลการปฏิบัติงาน

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานในเรื่องความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และกระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน ดังนี้

1. ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้มากมาย อาทิ ธงชัย สันติวงษ์ (2539) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นกิจกรรมทางด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวิธีการที่องค์กรพยายามจะกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่า บุคลากรของตนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ส่วน วีรวัฒน์ ปันนิตามัย (2540) มองว่า เป็นการตีความผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคน เพื่อบ่งชี้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของเขาเมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน สำหรับเกียรติก้อง คุ่มไพโรจน์ และคณะ (2540) และอำนาจ แสงสว่าง (2540) มองว่าเป็นการวัดผลและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรคนหนึ่งในช่วงระยะเวลาหนึ่งกับมาตรฐานงานที่ประสงค์จะได้รับจากชิ้นงาน ซึ่งคล้ายๆ กับ โจเซฟ บี คิงส์เบอรี (Joseph B. Kingsbury 1957 อ้างถึงใน ศุภชัย ยาวะประภาส 2548) ที่มองว่า เป็นวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาได้บันทึก และลงความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาความดีความชอบ เพื่อเลื่อนตำแหน่งหรือขึ้นเงินเดือนแก่บุคลากร นอกจากนี้ เกรียงศักดิ์ เขียวขิง (2539) ยังมองว่าเป็นระบบประเมินบุคคลอันเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน โดยอาศัยหลักเกณฑ์และวิธีการต่างๆ เพื่อดำเนินการตัดสินใจ วินิจฉัย ปรับปรุง ส่งเสริม และพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพมากขึ้นและเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรเห็นช่องทางความก้าวหน้าในอาชีพ ทั้งยังส่งผลให้องค์กรเติบโตด้วย

อาจกล่าวได้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นวิธีที่ใช้กันทั่วไปในองค์กร เพื่อหาว่าการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปเหมาะสมเพียงใด องค์กรควรตระหนักและให้ความสำคัญในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างจริงจัง โดยการประเมินงานจากการเปรียบเทียบผลงานกับวัตถุประสงค์ของคุณภาพงานที่ปฏิบัติ และประเมินคุณลักษณะในระหว่างการปฏิบัติงาน เพราะนอกจากจะช่วยให้ทราบภาระงานของบุคลากรที่รับผิดชอบแล้ว ยังสามารถทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของบุคลากรที่แตกต่างกันออกไป (เจมิกา บารุงโมสิโก 2554) และในการพิจารณาคุณภาพงานหรือผลลัพธ์ของปัจจัยนำเข้า การประเมินความพยายามนั้นจะไม่ให้ความสนใจเรื่องของผลลัพธ์ (Results) แต่เน้นการเปรียบเทียบผลผลิต (Out puts) ว่าสอดคล้องหรือเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ การประเมินผลในลักษณะนี้ ผู้ประเมินต้องทราบเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานโดยแน่ชัด (Suchman, Edward 1967 อ้างถึงใน สุจิตรา ธนานันท์ 2552) ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการต่างๆ เหล่านี้ จึงก่อให้เกิดกระบวนการในการประเมินประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด โดยมีหลักเกณฑ์ระยะเวลา ดัชนีชี้วัดคุณภาพ เพื่อให้รู้ถึงจุดแข็ง จุดอ่อน และนำผลที่ได้มาพัฒนาบุคลากรให้ถูกทาง

และผู้บริหารสามารถนำไปวางแผนทรัพยากรบุคคลในองค์กร อันจะทำให้องค์กรสามารถพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ดียิ่งขึ้น (พิสมัย พวงคำ 2551) นอกจากนี้ ยุทธนา แซ่เตียว (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดพื้นฐานของการประเมินผลดังนี้

1. กำหนดสิ่งที่จะวัดหรือประเมินว่าจะประเมินในจุดหรือสิ่งใด
2. กำหนดตัวชี้วัด (Key Performance Indicators: KPIs) หรือเครื่องมือที่จะให้วัดในสิ่งที่ต้องการวัด
3. กำหนดเกณฑ์มาตรฐานหรือตัวเปรียบเทียบสำหรับตัวชี้วัดแต่ละตัว เกณฑ์คือสิ่งที่จะบอกได้ว่าเมื่อวัดผลออกมาแล้วระดับใดคือ แย่ ปานกลาง หรือดี
4. เก็บข้อมูลผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้น
5. เปรียบเทียบผลที่ได้รับจากการประเมินกับมาตรฐานหรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้ว่าผลการดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่

ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การวางเกณฑ์มาตรฐานเพื่อใช้สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานตามภาระงานที่ได้รับมอบหมายของบุคลากรแต่ละคนในองค์กร โดยมีเกณฑ์มาตรฐานเป็นเงื่อนไขวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ซึ่งส่งผลต่อความดีความชอบ การเลื่อนระดับตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน/การเพิ่มค่าจ้าง รวมถึงการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ และส่งผลให้องค์กรรุ่งเรืองสืบไป

2. การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาและการขึ้นเงินเดือน/เพิ่มค่าจ้าง สำหรับข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานเงินรายได้/ลูกจ้างชั่วคราว ของคณะวิทยาศาสตร์ ใช้เกณฑ์มาตรฐานอิงกับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีลักษณะดังนี้

การประเมินผลการปฏิบัติงานปีละ 2 รอบ ตามปีงบประมาณ ดังนี้

รอบการประเมินครั้งที่ 1 คือ 1 กันยายน–28 กุมภาพันธ์

รอบการประเมินครั้งที่ 2 คือ 1 มีนาคม–31 สิงหาคม

องค์ประกอบการประเมิน

ผลสัมฤทธิ์ของงาน มีการกำหนดสัดส่วนค่าน้ำหนักในการประเมินร้อยละ 80
พฤติกรรมการทำงาน มีการกำหนดสัดส่วนค่าน้ำหนักในการประเมิน
ร้อยละ 20

การแบ่งผลการประเมินการปฏิบัติงาน (คะแนนประเมิน) สรุปได้ดังนี้

คะแนนรวมร้อยละ	90-100	ระดับดีเด่น
คะแนนรวมร้อยละ	80-89	ระดับดีมาก
คะแนนรวมร้อยละ	70-79	ระดับดี
คะแนนรวมร้อยละ	60-69	ระดับพอใช้
คะแนนน้อยกว่าร้อยละ	60	ต้องปรับปรุงและไม่ได้รับการพิจารณา ขึ้นเงินเดือน

ข้อตกลงการปฏิบัติงานตามมาตรฐานภาระงาน และการรายงานผลการปฏิบัติงาน
โดยใช้ Competency 3 ตัวหลักๆ ดังนี้

1. ความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก (Core Competency) บุคลากรทุกสายงานต้องมี
เหมือนกันหมดทั้ง 5 ตัว

- 1.1 จริยธรรม
- 1.2 มุ่งเน้นผู้รับบริการ
- 1.3 การทำงานเป็นทีม
- 1.4 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- 1.5 แรงจูงใจสู่ความสำเร็จ

ส่วนความสามารถเชิงสมรรถนะด้านบริหารและความสามารถเชิงสมรรถนะ
เฉพาะงานให้เลือกมาเพียง จำนวน 3 ตัว

2. ความสามารถเชิงสมรรถนะด้านบริหาร (Managerial Competency) สำหรับผู้ที่มี
ตำแหน่งในการบริหารงาน จำนวน 5 ตัว ดังนี้

- 2.1 การวางแผนและการจัดการ
- 2.2 ทักษะในการแก้ปัญหา
- 2.3 วิเคราะห์งานและความคิดเชิงสังเคราะห์
- 2.4 การมอบหมายงาน ติดตามงาน การสอนและแนะนำงาน

2.5 ภาวะผู้นำ

3. ความสามารถเชิงสมรรถนะเฉพาะงาน (Functional Competency) สำหรับลูกจ้างประจำ (รวมตำแหน่งเหมือนลูกจ้างประจำ) จำนวน 3 ตัว ดังนี้

3.1 ความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ

3.2 ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ

3.3 ความสามารถในการประสานงาน

สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนซึ่งเป็นข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานเงินรายได้/ลูกจ้างชั่วคราว (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ให้เลือกเพิ่มเติมจากพจนานุกรมสมรรถนะของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2554)

3. กระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์กร โดยทั่วไปแล้วไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่จะต้องมีกระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งอาจแตกต่างกันไปตามบริบทของหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ ทั้งนี้ นักวิชาการหลายๆ ท่าน ได้กำหนดกระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติไว้แตกต่างกันไป อาทิ

อำนาจ แสงสว่าง (2540) ได้กำหนดกระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดงานที่จะทำการประเมินผล คือ เป็นการตกลงร่วมกันระหว่างหัวหน้างานกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ถึงงานที่หัวหน้าคาดหวังให้บุคลากรปฏิบัติงานให้สำเร็จตามมาตรฐานประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2. การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกับเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

3. การป้อนกลับข้อมูลจากการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งเป็นความรับผิดชอบของหัวหน้างานกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน จะต้องร่วมปรึกษากันถึงผลแห่งความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ซึ่งกระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงานดังกล่าว เป็นกระบวนการที่สั้นกะทัดรัด ต่างจากสุกษัย ยาวะประภาส (2548) ที่ได้แบ่งออกเป็น 8 ขั้นตอน ได้แก่

1. กำหนดเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ในการประเมิน เป็นขั้นตอนเริ่มแรกและสำคัญ ของกระบวนการเนื่องจากวัตถุประสงค์ของการประเมิน จะเป็นตัวกำหนดถึงแบบและลักษณะของ งาน ตลอดจนเทคนิควิธีที่ใช้ในการประเมิน
2. การกำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบของตำแหน่งที่จะทำการประเมิน เพื่อเป็น การทบทวนขอบเขตของงานว่า มีความรับผิดชอบมากน้อยเพียงใด อย่างไร และมีงานอะไรบ้างที่ ต้องปฏิบัติให้สำเร็จลุล่วง
3. การกำหนดเป้าหมายของการปฏิบัติงาน หรือมาตรฐานของการปฏิบัติงานที่ ต้องการประเมิน และเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
4. การกำหนดความถี่ หรือระยะเวลาของการประเมิน เช่น ทุกปี ทุกครึ่งปี เป็นต้น
5. การกำหนดผู้รับผิดชอบในการประเมินและดำเนินการประเมิน โดยส่วนใหญ่ผู้ที่ ทำหน้าที่ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาโดยตรงของผู้ถูกประเมิน
6. แจ้งผลการประเมินและหารือถึงผลการปฏิบัติงาน ให้ผู้ที่ถูกประเมินทราบถึงผล การปฏิบัติงานของตน
7. ตัดสินใจดำเนินการกับบุคลากรตามผลที่ได้รับจากการประเมินเป็นกระบวนการที่ นำผลการประเมินไปใช้จริง ตามจุดมุ่งหมายที่กำหนด
8. ติดตามผลเป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน และเป็น กระบวนการที่จะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากต่อองค์กร หากมีการติดตามตรวจสอบอย่าง สม่ำเสมอ

ในส่วนของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2554) ได้กำหนดกระบวนการในการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน สำหรับคณะ/หน่วยงานต่างๆ ดังนี้

1. กำหนดภาระงานเป็นข้อตกลงต้องสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยและ คณะ
2. ภาระงานเป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้รับการประเมินกับผู้ประเมินที่ใช้ ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน
3. ผู้รับการประเมินกรอรายละเอียดข้อตกลงภาระงานตามมาตรฐานเมื่อเริ่มรอบ ประเมินและรายงานผลการปฏิบัติงานตามข้อตกลงก่อนสิ้นสุดรอบการประเมิน
4. ให้คณะ/หน่วยงานสามารถกำหนดรายละเอียดเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่ มหาวิทยาลัยกำหนดได้ตามความเหมาะสม
5. กรอรายละเอียดภาระงานในแบบฟอร์มที่กำหนดหรือทำเป็นเอกสารเพิ่มเติม

จากการที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้กำหนดกระบวนการประเมิน ให้อย่างคร่าวๆ เพื่อเปิดโอกาสให้คณะ/หน่วยงาน ได้กำหนดรายละเอียดต่างๆ เพิ่มเติมนั้น คณะวิทยาศาสตร์ จึงได้ กำหนดกระบวนการในการประเมิน ดังนี้

1. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานกรอกข้อมูลส่วนตัว พร้อมข้อตกลงภาระงานเสนอ ผู้บังคับบัญชาเมื่อเริ่มรอบการประเมิน และรายงานผลการปฏิบัติงานตามข้อตกลงก่อนสิ้นรอบการประเมิน

2. การประเมินตามข้อตกลงในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) ผู้รับการประเมินจัดทำรายละเอียดภาระงานตามที่ได้ทำข้อตกลงไว้เพื่อ ประกอบการประเมินตามแบบฟอร์มที่กำหนด

2) คณะอนุกรรมการประเมินตามภาระงานที่ทำความตกลงกัน

3) คณะกรรมการประเมินพิจารณากำหนดสัดส่วนคะแนนการประเมิน โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของแต่ละตำแหน่ง และประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานตาม ปริมาณงานและคุณภาพงานที่ปฏิบัติโดยเปรียบเทียบกับภาระงานที่ได้ทำข้อตกลงไว้

4) คณะกรรมการกลั่นกรองผลการประเมินก่อนการแจ้งผลกลับไปยังผู้รับการประเมิน

3. ผู้รับการประเมินรับทราบผลการประเมิน พร้อมลงนามรับทราบ

จะเห็นได้ว่า กระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการประเมิน บุคคลอันเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน โดยอาศัยหลักเกณฑ์และวิธีการต่างๆ เพื่อดำเนินการตัดสินใจ วินิจฉัย ปรับปรุง ส่งเสริม และพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นการเปิดโอกาสให้ บุคลากรเห็นช่องทางความก้าวหน้าในอาชีพและส่งผลให้องค์การเจริญเติบโตไปด้วย ปัจจุบันการ พัฒนาทรัพยากรบุคคลสมัยใหม่ได้ให้ความสำคัญกับสมรรถนะ (Competency) โดยมองว่า สมรรถนะเป็นปัจจัยหรือเกณฑ์ในการวัดศักยภาพ หรือความสามารถของบุคคล รวมทั้งใช้เป็น องค์ประกอบในการพัฒนาบุคลากร เป็นโอกาสในการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ หรือศักยภาพทันต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐได้นำเอาสมรรถนะมาเป็นตัวชี้วัด การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (พิสมัย พวงคำ 2551) รวมถึงบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ก็เช่นกัน

สมรรถนะ (Competency)

ศาสตราจารย์ David McClelland นักจิตวิทยาของมหาวิทยาลัย Harvard เป็นผู้ริเริ่มแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency) โดยพัฒนาแบบทดสอบทางบุคลิกภาพเพื่อศึกษาว่าบุคคลที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นมีทัศนคติและนิสัยอย่างไร (จารุณี แก้วทอง 2551) และกล่าวว่า “สมรรถนะ” เกิดขึ้นในช่วงต้นของศตวรรษที่ 1970 มีการศึกษาวิจัยว่าทำไมบุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันจึงมีผลงานที่แตกต่างกันจึงแยกบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีออกจากบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานพอใช้ แล้วศึกษาว่าบุคลากรทั้ง 2 กลุ่ม มีผลการทำงานที่แตกต่างกันอย่างไร ผลการศึกษาทำให้สรุปได้ว่า บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีจะมีสิ่งหนึ่งที่เรียกว่า “สมรรถนะ” หรือที่เรียกว่า “Competency” (จิรประภา อัครบวร 2549)

สมรรถนะ (Competency) สามารถแบ่งได้ตามวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้งานได้ 2 กลุ่ม ได้แก่ ตามแนวคิดของ British Approach ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประกาศนียบัตรรับรองวิทยฐานะของพนักงานหรือบุคลากร โดยจะกำหนดจากมาตรฐานผลการปฏิบัติงานที่สามารถยอมรับได้ของงานและวิชาชีพนั้น สมรรถนะในแนวคิดจึงเป็นการกำหนดเฉพาะงานและเป็นไปตามวิชาชีพ ส่วนแนวคิดของ American Approach จะมีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาบุคลากร กำหนดจากพฤติกรรมของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่งการพัฒนาบุคลากรนี้จะต้องเป็นไปตามแนวทางที่องค์กรต้องการจะเป็นสมรรถนะตามแนวคิดนี้ จึงไม่สามารถลอกเลียนกันได้ เพราะแต่ละองค์กรย่อมมีความต้องการบุคลากรที่มีลักษณะแตกต่างกัน

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะในเรื่องความหมายของสมรรถนะ ลักษณะของสมรรถนะ องค์ประกอบของสมรรถนะ ประเภทของสมรรถนะ การประเมินสมรรถนะ ประโยชน์ของสมรรถนะและการนำสมรรถนะไปใช้ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ดังนี้

1. ความหมายของสมรรถนะ

คำว่า “Competency” หรือ “สมรรถนะ” หรือบางท่านเรียกว่า “ศักยภาพ” บางท่านอาจเรียกว่า “ขีดความสามารถ” มีพจนานุกรมหลายๆ เล่ม และนักวิชาการด้านพัฒนาทรัพยากรบุคคลหลายๆ ท่าน ได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันไปโดยขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการนำไปใช้อาทิ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายคำว่า “สมรรถนะ” หมายถึง ความสามารถ (ใช้แก่เครื่องยนต์) เช่น รถยนต์แบบนี้มีสมรรถนะดีเยี่ยม เหมาะสำหรับการเดินทางไกล ซึ่งมองเป็นความสามารถของเครื่องจักรต่างจากที่ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2552) มองว่าเป็นกลุ่มของความรู้ความสามารถทักษะตลอดจนทัศนคติที่จำเป็นในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คุณลักษณะของบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมและผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ส่วนหนึ่งประกอบขึ้นจากทักษะ ความรู้ ความสามารถ ทัศนคติ บุคลิกภาพ ค่านิยมของบุคคล หรือพฤติกรรมของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยมในงานหนึ่งๆ

จากการให้ความหมายดังกล่าวจึงสอดคล้องกับที่วัฒนา พัฒนพงศ์ (2546) มองว่าเป็นระดับของความสามารถในการปรับและใช้กระบวนทัศน์ (Paradigm) ทัศนคติ พฤติกรรม ความรู้ และทักษะ เพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์กร บุคลากรทุกคนควรมีความสามารถพื้นฐานในหน้าที่ที่เหมือนกัน ครอบคลุมและเท่าเทียมกัน และควรพัฒนาตนเองให้มีความสามารถพิเศษที่แตกต่างกันออกไป นอกเหนือจากความสามารถของงานในหน้าที่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับศักยภาพ ระดับความสามารถทางอารมณ์ (Emotional Quotient : EQ) และความสามารถทางสติปัญญา (Intelligence Quotient: IQ) ซึ่งคล้ายๆ กับที่ อังศินันท์ อินทรกำแหง และทัศนาก ทองภักดี (2549) ได้ให้ความหมายสมรรถนะว่า หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทัศนคติ พฤติกรรม และคุณลักษณะต่างๆ ที่บุคคลต้องมี เพื่อจะได้นำมาใช้ในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งงาน และตามที่องค์กรหรือหน่วยงานต้องการ ให้เป็นผลสำเร็จบรรลุเป้าหมายของงานและหน่วยงานได้เป็นอย่างดี ส่วน จิรประภา อัครบวร (2549) ได้ให้ความหมายไว้ว่า Competency หรือ “สมรรถนะ” หมายถึง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในงานหนึ่ง (Job Roles) ให้ประสบความสำเร็จและมีความโดดเด่นกว่าคนอื่นๆ ในเชิงพฤติกรรม เช่น มากกว่าเพื่อนร่วมงานในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่า และได้ผลงานที่ดีกว่าคนอื่น เป็นต้น

ทั้งนี้ การให้ความหมายดังกล่าวมีส่วนคล้ายกับที่ อนันต์ นามทองตัน (2553) มองว่าเป็นกลุ่มพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกและส่งผลต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบทำให้การปฏิบัติงานนั้นๆ ประสบผลสำเร็จตามเกณฑ์มาตรฐานหรือสูงกว่า โดยอย่างน้อยมีองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบคือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่ซ่อนเร้นอยู่ อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพและอื่นๆ และกลุ่มพฤติกรรมที่ถูกนำมาใช้จะต้องมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับภาระงานที่ปฏิบัติในตำแหน่งนั้นๆ ด้วย สำหรับ ภูยีน วงศ์หงษ์ (2550) ได้ให้ความหมาย “Competency” ว่า หมายถึง กลุ่มของ

ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะของบุคคล (attributes) หรือเรียกว่า KSAs ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกมาของแต่ละบุคคลที่สามารถและสังเกตเห็นได้ แต่สุดท้ายแล้วสิ่งที่คล้ายกันหรือมีลักษณะร่วมกัน คือ เป็นพฤติกรรมในการทำงานเกี่ยวข้องกับผลสำเร็จของงานและเกี่ยวข้องกับความรู้ ทักษะ/ความสามารถและคุณลักษณะส่วนบุคคลอื่นๆ หรือเป็นกลุ่มพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งเกิดมาจากการที่บุคคลมีความรู้ ทักษะ/ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ ที่จำเป็นสำหรับการทำงานให้ประสบความสำเร็จ หรือมีผลงานโดดเด่น (ชาติ ไตรจันทร์ 2551)

สำหรับในต่างประเทศ มีนักวิชาการหลายๆ ท่านที่ได้ให้คำจำกัดความสมรรถนะไว้ เช่นกัน Spencer and Spencer (1993 อ้างถึงใน ประมา ศาสตรระรุจิ 2550) ได้ให้คำจำกัดความสมรรถนะว่า หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลต่อความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้และการทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม สเปนเซอร์และสเปนเซอร์ ได้ขยายความหมายของสมรรถนะไว้จากการศึกษา พบว่า สมรรถนะเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลและผลจากความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้ และ/หรือ การปฏิบัติงานที่ได้ผลสูงสุดสำหรับ Boyatzis (1982 อ้างถึงใน ประมา ศาสตรระรุจิ 2550) มองว่าสมรรถนะเป็นสิ่งที่อยู่ในตัวบุคคลซึ่งถือเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร และทำให้บุคคลมุ่งมั่นสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ ซึ่งอาจจะแตกต่างกันเล็กน้อยจากที่สเปนเซอร์และสเปนเซอร์ มอง แต่คล้ายกับที่ Mc Clelland (1975 อ้างถึงใน จานง สายวงศ์ ปัญญา 2551) ให้ความหมายของสมรรถนะว่าเป็นพฤติกรรมที่สามารถใช้ทำนายความสำเร็จในการทำงานได้ดีกว่าการพิจารณาจากสถาบันที่จบการศึกษา ระดับการศึกษา คะแนนสอบและผลคะแนนสอบแข่งขันเข้าทำงาน โดยอธิบายความหมายของสมรรถนะเปรียบเสมือนก้อนภูเขาน้ำแข็งที่มีส่วนที่อยู่เหนือน้ำ ซึ่งเป็นส่วนใหญ่ที่สุดที่คนส่วนใหญ่มีนั่นคือ ทักษะทางสังคม ซึ่งแบ่งได้เป็น 4 ส่วน คือ 1) social role คือ บทบาททางสังคมซึ่งแสดงออกตามค่านิยมที่บุคคลนั้นมี 2) self image คือ ภาพที่บุคคลนั้นมองตัวเอง 3) traits personality คือ บุคลิกภาพและตัวตนที่แท้จริงของบุคคล และ 4) motive คือ แรงจูงใจที่ผลักดันให้บุคคลนั้นมีพฤติกรรมในแบบที่เป็น

สรุปได้ว่า “สมรรถนะ” หมายถึง ความรู้ ทักษะและคุณลักษณะของบุคคล ที่บุคลากรแสดงออกด้วยวิธีคิดและพฤติกรรมในการทำงานที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานและมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อความสำเร็จตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานที่คณะวิทยาศาสตร์ได้กำหนดเอาไว้

2. ลักษณะของสมรรถนะ

นักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงลักษณะของสมรรถนะไว้แตกต่างกัน อาทิ
 ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2545) กล่าวว่าสมรรถนะประกอบไปด้วยลักษณะต่างๆ ที่
 สำคัญดังต่อไปนี้ ได้แก่

1. คุณลักษณะ (Characteristics) เนื่องจากสมรรถนะเป็นคุณลักษณะภายในของ
 บุคคล (Under Characteristics) ดังนั้น การจำแนกถึงแนวทางพฤติกรรม การคิด หรือความเห็นใน
 สถานการณ์หนึ่งๆ สามารถกระทำได้โดยการพิจารณาถึงคุณลักษณะของสมรรถนะใน 5 รูปแบบ
 ดังต่อไปนี้

1) แรงจูงใจ (Motives) เป็นสิ่งที่บุคคลต้องการหรือคิดตรงกันในการกระทำซึ่ง
 จะเป็นแรงขับหรือเลือกพฤติกรรมที่แสดงออกหรือเป้าหมายแล้วทำให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่
 แสดงออก

2) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Traits) เป็นลักษณะนิสัยทั่วไปที่จะตอบสนองต่อ
 ข้อมูลหรือสถานการณ์ที่เผชิญ โดยสามารถพิจารณาได้จากความสามารถในการเรียนรู้ ความ
 กระตือรือร้นและการร่วมมือ

3) แนวคิดต่อตนเอง (Self-Concept) เป็นทัศนคติ คุณค่า และความคิดฝันของ
 บุคคล ซึ่งสิ่งเหล่านี้ของบุคคลจะทำให้เกิดปฏิกิริยาต่อแรงจูงใจและทำนายถึงพฤติกรรมของ
 สถานการณ์ต่างๆ ได้

4) ความรู้ (Knowledge) เป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่มีเนื้อหาแตกต่างเฉพาะด้าน
 ของบุคลากร

5) ทักษะ (Skill) เป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานทั้งทางร่างกาย ความคิดและ
 จิตใจของบุคคลในระดับที่สามารถคิดวิเคราะห์ ใช้ความรู้กำหนดเหตุและผล หรือการวางแผนใน
 การจัดการรวมถึงการตระหนักในความซับซ้อนของข้อมูลได้

รูปแบบหรือระดับสมรรถนะทั้ง 5 ด้านนั้น สามารถจำแนกออกได้เป็น 2 กลุ่ม
 หลักด้วยกัน ได้แก่ กลุ่มแรก กลุ่มที่สังเกตเห็นได้ง่าย (Visible) เช่น สมรรถนะด้านความรู้ และ
 ทักษะ ซึ่งโอกาสในการพัฒนานั้นค่อนข้างง่าย และกลุ่มที่สอง กลุ่มที่ซ่อนเร้น (Hidden) เช่น
 สมรรถนะด้านแรงจูงใจ (Motive) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) เป็นสิ่งที่อยู่ลึกกลงไปและมีผล
 ต่อบุคลิกภาพของบุคคล ซึ่งยากที่จะเข้าถึงและพัฒนา

2. ความสามารถเชิงเหตุผล (Causal Related) เป็นสมรรถนะด้านแรงจูงใจ
 คุณลักษณะส่วนบุคคล รวมถึงแนวความคิดของบุคคลที่จะรวมกันเป็นความมุ่งมั่น (Intent) ในแต่

ละบุคคล เพื่อทำนายถึง ทักษะ พฤติกรรม การกระทำ ตลอดจนนำไปทำนายผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวิเคราะห์และประเมินผล

3. เกณฑ์ที่ใช้อ้างอิง (Criterion Reference) เป็นเกณฑ์ที่ใช้กำหนดสมรรถนะ โดยจะต้องผ่านการทำนายอย่างมีนัยสำคัญ เช่น วิธีการทางสถิติ ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ศึกษาส่วนมากจะมี 2 ลักษณะ ได้แก่ เกณฑ์ของการปฏิบัติงานสูงสุด (Superior Performance) เป็นการปฏิบัติงานที่สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน หรือสามารถปฏิบัติงานให้ดีที่สุดที่สุดในสถานการณ์การทำงาน และเกณฑ์ในอีกลักษณะหนึ่ง ได้แก่ เกณฑ์ของการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Performance) ซึ่งเป็นเกณฑ์ของระดับการทำงานขั้นต่ำที่สามารถยอมรับได้

4. สมรรถนะเชิงระบบ เป็นสมรรถนะของการปฏิบัติงานในองค์การที่พิจารณาตามความสามารถของปัจจัยนำเข้าและผลลัพธ์ ซึ่งประกอบไปด้วยสมรรถนะในเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้

1) สมรรถนะตามลักษณะงาน (Competency as Tasks) เป็นการแสดงถึงสมรรถนะจากการแบ่งงานออกเป็นงานย่อยๆ และกำหนดขอบเขตของงานที่จะทำได้

2) สมรรถนะตามลักษณะของผลลัพธ์ (Competency as Results) ลักษณะของสมรรถนะที่สามารถแบ่งเป็นองค์ประกอบย่อย ซึ่งผลลัพธ์ขององค์ประกอบต่างๆ เหล่านั้น จะรวมกันไปสู่ผลลัพธ์รวม

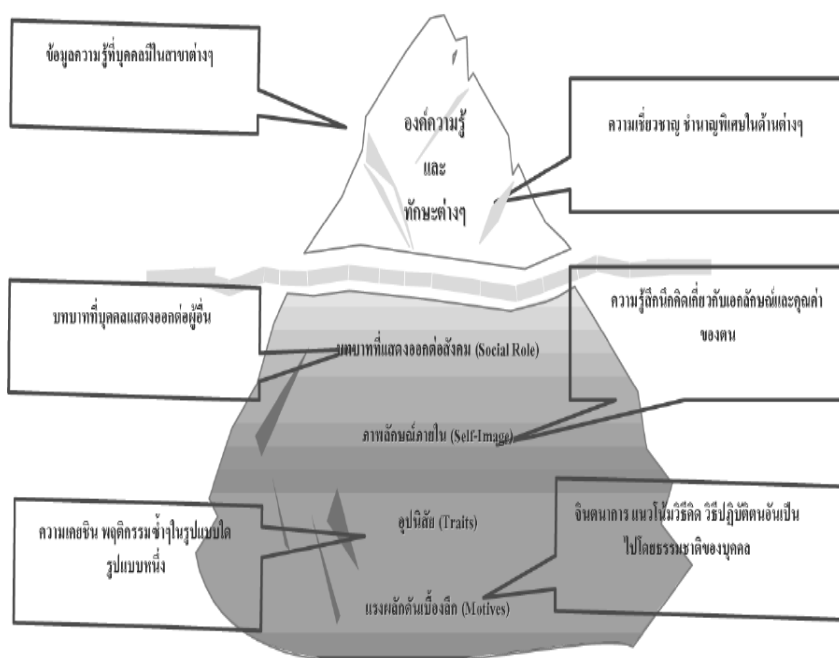
3) สมรรถนะตามผลของการกระทำ (Competency as Outputs) สมรรถนะในลักษณะนี้ จำเป็นที่จะต้องค้นหาความต้องการของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์การ เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการในการผลิตสินค้าหรือบริการ จากนั้นจึงแบ่งผลที่ได้ออกมาเป็นองค์ประกอบย่อยๆ และกำหนดคุณภาพและมาตรฐานที่ต้องการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

4) สมรรถนะตามความรู้ ทักษะ และทัศนคติ (Competency as Knowledge Skill and Attitude) คนที่มีความเฉลียวฉลาดนั้นสามารถวินิจฉัยได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกหรือวิธีการในการปฏิบัติงานที่ได้ผลงานสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด ในส่วนของสมรรถนะในลักษณะนี้ จะแยกแยะออกมาให้เห็นว่า ความรู้ ทักษะ และทัศนคติอะไรบ้างที่จะทำให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งความสำเร็จดังกล่าวนี้จะรวมไปถึงการมุ่งมั่นในความสำเร็จของเป้าหมาย การค้นหา แนวทางในการแก้ไขปัญหา และนำมาซึ่งการใช้เป้าหมายเป็นตัวกำหนดลำดับความสำคัญของการทำงาน

5) สมรรถนะที่แต่ละคนมีอยู่ (Competency as Attribute Bundle) กระบวนการของสมรรถนะทางความรู้ ทักษะ และทัศนคติ เป็นความสามารถที่แท้จริงของแต่ละบุคคลที่มีอยู่ ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันออกไป เช่น ความสามารถในการเป็นผู้นำ การจูงใจ เป็นต้น

ซึ่งสมรรถนะเชิงระบบที่กล่าวถึงนี้ สอดคล้องกับความคิดเห็นของ Mclagan (1997 อ้างถึงใน ประมา ศาสตรระรุจิ 2550) ที่มีมุมมองต่างๆ ที่รวมทั้งมุมมองสมรรถนะที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลลัพธ์เข้าด้วยกัน

ในปี ค.ศ. 1973 McClelland ได้เขียนบทความวิชาการเรื่อง “Testing for Competence rather than Intelligence” ซึ่งถือเป็นจุดกำเนิดของแนวคิดเรื่อง Competency ที่สามารถอธิบายบุคลิกลักษณะของคนว่าเปรียบเสมือนกับภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg)



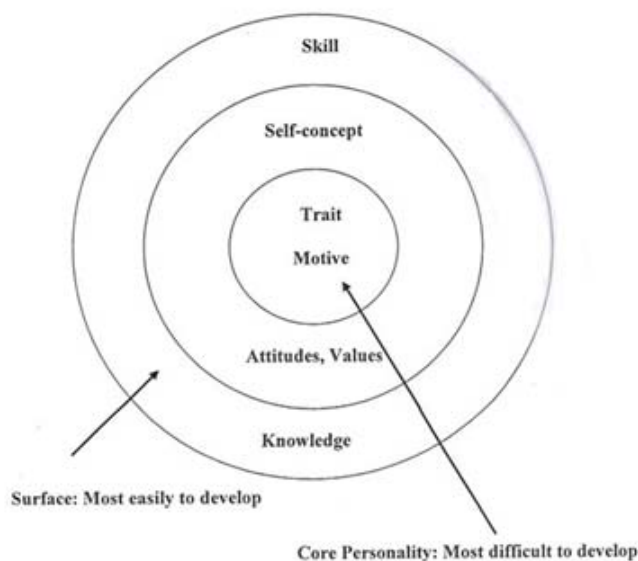
ภาพที่ 1 แบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model)

ที่มา: (สำนักงานข้าราชการพลเรือน 2548)

จากภาพข้างต้นนี้ สามารถอธิบายได้ว่าคุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำ โดยมีส่วนหนึ่งที่เป็นส่วนน้อยลอยอยู่เหนือน้ำซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ง่าย คือ องค์ความรู้ ได้แก่ ข้อมูลความรู้ที่บุคคลในสาขาต่างๆ ได้เรียนมา (Knowledge) และส่วนของทักษะต่างๆ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญพิเศษในด้านต่างๆ (Skill) สำหรับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่จมอยู่ใต้น้ำซึ่งเป็นส่วนที่มีปริมาณมากกว่านั้น เป็นส่วนที่ไม่อาจสังเกตได้ชัดเจนและวัดได้ยากกว่า และเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า นั่นคือ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role) ได้แก่ บทบาทที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น สำหรับภาพลักษณ์ภายใน (Self-Image) ได้แก่ ความรู้สึนึกคิดเกี่ยวกับเอกลักษณ์และคุณค่าของตน และอุปนิสัย

(Trait) ได้แก่ ความเคยชิน พฤติกรรมซ้ำๆ ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง จินตนาการ แนวโน้มชีวิต วิธีปฏิบัติตน อันเป็นไปโดยธรรมชาติของบุคคล ส่วนที่อยู่เหนือน้ำเป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์กับเขาวนปัญญาของบุคคล ซึ่งการที่บุคคลมีความฉลาดสามารถเรียนรู้องค์ความรู้ต่างๆ และทักษะได้นั้น ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น จึงจำเป็นต้องมี อุปนิสัย ภาพลักษณ์ ภายใน และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมอย่างเหมาะสมด้วย จึงจะทำให้บุคคลกลายเป็นผู้ที่มีผลงานโดดเด่นได้

สมรรถนะจึงเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีความเชื่อมโยงกับประสิทธิผลหรือผลการปฏิบัติงานในการทำงาน สอดคล้องกับที่ Spencer and Spencer (1993) มองว่าเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลต่อความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้และ/หรือการปฏิบัติงานที่ได้ผลการทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม และเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของแต่ละบุคคล (Underlying Characteristic) ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลจากความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้ (Criterion Reference) และ/หรือการปฏิบัติงานที่ได้ผลงานสูงกว่ามาตรฐาน (Superior Performance) สามารถอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมได้ตามภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ
ที่มา (Spencer & Spencer 1993)

1. แรงจูงใจ (Motive) เป็นสิ่งที่บุคคลคิดหรือต้องการอย่างแท้จริง ซึ่งจะเป็นแรงขับเคลื่อนในการกำหนดทิศทางหรือการเลือกของบุคคลเพื่อแสดงออกถึงพฤติกรรม หรือการตอบสนองต่อเป้าหมายหรือการถอยออกไปจากสิ่งต่างๆ เหล่านั้น

2. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) เป็นคุณลักษณะทางกายภาพของบุคคลและรวมถึงการตอบสนองของบุคคลต่อข้อมูลหรือสถานการณ์ที่เผชิญ

3. แนวคิดของตนเอง (Self Concept) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ (Attitude) ค่านิยม (Value) และภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self Image) ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกิดพฤติกรรมและทำให้สามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์ต่างๆ ในช่วงระยะสั้นๆ ได้

4. ความรู้ (Knowledge) เป็นขอบเขตของข้อมูลหรือเนื้อหาเฉพาะด้านที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งครอบครองอยู่

5. ทักษะ (Skill) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งที่เกี่ยวข้องกับด้านกายภาพ การใช้ความคิด และจิตใจของบุคคลในระดับที่สามารถคิด วิเคราะห์ ใช้ความรู้กำหนดเหตุผลหรือการวางแผนในการจัดการ และในขณะเดียวกันก็ตระหนักถึงความซับซ้อนของข้อมูลได้

คุณลักษณะของ “Competency” ทั้ง 5 คุณลักษณะนี้ สามารถนำมาจัดกลุ่มภายใต้เกณฑ์ของพฤติกรรมที่แสดงออกและสังเกตเห็นได้ง่ายจำนวน 2 คุณลักษณะ ดังนี้

1. “Competency” ที่สังเกตได้หรือเห็นได้ (Visible) ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ซึ่งเป็นสมรรถนะที่มีโอกาสพัฒนาได้โดยง่าย

2. “Competency” ที่อยู่ลึกลงไปหรือซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล (Hidden) ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) ซึ่งเป็นสมรรถนะที่ยากต่อการวัดและพัฒนา

จึงสรุปได้ว่า ลักษณะของสมรรถนะประกอบไปด้วยลักษณะที่สำคัญ 2 คุณลักษณะ ได้แก่ 1) สมรรถนะที่สังเกตได้หรือเห็นได้ ได้แก่ ความรู้และทักษะต่างๆ ซึ่งเป็นสมรรถนะที่มีโอกาสพัฒนาได้โดยง่าย และ 2) สมรรถนะที่อยู่ลึกลงไปหรือซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ คุณลักษณะส่วนบุคคล แนวคิดต่อตนเอง ซึ่งเป็นสมรรถนะที่ยากต่อการวัดและพัฒนา

3. องค์ประกอบของสมรรถนะ

นักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงหลักแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของสมรรถนะไว้แตกต่างกันไป อาทิ

เดวิท แมคเคลแลนด์ (David C. McClelland 1973 อ้างถึงใน อนันต์ นามทองต้น 2553) ได้กล่าวถึงหลักแนวคิดองค์ประกอบ ของสมรรถนะไว้ 5 ส่วน คือ

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น

2. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดขึ้นนั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนหรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น

4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น

5. แรงจูงใจ/เจตคติ (Motives/Attitude) เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบของสมรรถนะตามแนวคิดของเดวิท ให้ความสำคัญกับความรู้ ทักษะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล และแรงจูงใจ/เจตคติ สำหรับองค์ประกอบของสเกลสมรรถนะตามแนวคิดของ Spencer and Spencer (1993 อ้างถึงใน สุจิตรา ธานันท์ 2552) กล่าวถึงการนำสมรรถนะหลายๆ ตัวมารวมเป็นสเกล เพื่อวัดสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคคล โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วนด้วยกัน ได้แก่

1. การจัดกลุ่มสมรรถนะ (Competency Cluster) เป็นกลุ่มสมรรถนะที่ใช้ในการจำแนกระดับพฤติกรรมระหว่างผู้ที่เข้าใจอย่างลึกซึ้งกับผู้ที่เข้าใจงานเพียงผิวเผิน โดยกลุ่มหนึ่งจะประกอบด้วยหนึ่งสมรรถนะหรือมากกว่าก็ได้

2. มิติของสมรรถนะ (Dimensions) มิติของสมรรถนะจะพิจารณาครอบคลุมถึงความรู้ลึกที่ต้องการอย่างแท้จริงและความสำเร็จที่ต้องการให้เกิดขึ้น ขนาดของผลกระทบต่อบุคคลและโครงการ ความซับซ้อนของพฤติกรรม ความพยายาม ความเป็นหนึ่งเดียวของแต่ละงาน แล้วจึงนำมากำหนดจำนวนมิติในแต่ละสมรรถนะ

3. การให้ค่าตัวเลขเพื่ออธิบายระดับของสมรรถนะ (Numbering of the Competency Levels) เป็นการอธิบายระดับพฤติกรรมสมรรถนะ โดยทั่วไปมักจะแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ พฤติกรรมทางบวก พฤติกรรมกลาง และพฤติกรรมทางลบ ซึ่งจะบรรจุอยู่ในแต่ละมิติของสมรรถนะ

ส่วน Rylatt & Lohan (1995 อ้างถึงใน ประมา ศาสตรระรุจิ 2550) กำหนดเป็นภาพกว้างๆ ถึงการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด โดยได้นำเสนอองค์ประกอบหลักของแต่ละสมรรถนะไว้ ดังนี้

1. บทบาทหลัก (Key Role) อธิบายถึงกิจกรรมอย่างกว้างๆ ตามข้อผูกพันหรือพันธะสัญญาที่แต่ละบุคคลมีต่อองค์กรในระหว่างที่ทำงานอยู่
2. หน่วยของสมรรถนะ (Unit of Competency) อธิบายถึงหน้าที่หลักหรือกลุ่มของทักษะของงานอย่างกว้างๆ
3. ส่วนประกอบของสมรรถนะ (Element of Competency) เป็นการอธิบายถึงรายละเอียดเพิ่มมากขึ้นจากหน่วยย่อยนั้นๆ โดยกล่าวถึงการกระทำหรือผลลัพธ์ที่แสดงให้เห็นหรือวัดได้ ซึ่งอาจจะระบุออกมาในลักษณะของปัจจัยนำเข้า (Input) หรือ ผลลัพธ์ (Output) ก็ได้
4. เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) เป็นระดับความต้องการหรือมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานในแต่ละส่วนประกอบของสมรรถนะ ซึ่งต้องระบุให้เชื่อมโยงกันระหว่างสมรรถนะและความชัดเจนของผลสำเร็จ
5. เงื่อนไข (Condition) เป็นความคาดหวังในการปฏิบัติงาน
6. คำแนะนำ (Evidence Guide) อธิบายครอบคลุมถึงเนื้อหาและกลยุทธ์ของการประเมินปัญหาสำคัญต่างๆ ของแต่ละหน่วยสมรรถนะและความสัมพันธ์ไปยังหน่วยอื่นๆ และให้ความชัดเจนเกี่ยวกับสมรรถนะ ซึ่งอาจจะทำเป็นคู่มือหรือเอกสารประกอบ

สรุปได้ว่า เกณฑ์ของสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ดี ต้องมีมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานที่ระบุถึงความเชื่อมโยงระหว่างบทบาทหลักและหน้าที่ของงานอย่างกว้างๆ พร้อมคำอธิบายรายละเอียดของหน้าที่งาน โดยต้องสามารถนำมาเปรียบเทียบวัดผลได้

นอกจากนี้ Parry (1996 อ้างถึงใน ประมา ศาสตร์ธุรกิจ 2550) ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการกำหนดองค์ประกอบสมรรถนะไว้ ดังนี้

1. ควรระบุสมรรถนะในลักษณะกว้างๆ และมีความเป็นสากลที่จะเป็นสเกลที่จะทำ ให้ได้รับการยอมรับจากหลายๆ ฝ่าย แต่เงื่อนไขในการปฏิบัติของแต่ละกลุ่มอาจจะแตกต่างกันไป
2. หลีกเลี่ยงการระบุสมรรถนะที่ชัดเจนเฉพาะเจาะจงในบางสมรรถนะ เช่น วุฒิศึกษา
3. ควรระบุสมรรถนะที่เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้และวัดได้
4. สิ่งที่จะระบุควรจะเป็นจุดที่ตรงกับความต้องการอย่างแท้จริง และควรมีตัวอย่างอธิบายพฤติกรรม
5. ใช้ภาษาที่อ่านง่าย และเข้าใจง่ายในการระบุสมรรถนะ
6. ต้องเขียนสมรรถนะให้สั้นกระชับและได้ใจความ

7. การระบุถึงสมรรถนะที่มีความคล้ายคลึงกันให้แยกกันอย่างเด่นชัด
8. สมรรถนะควรเน้นการระบุถึงความต้องการในอนาคต เพื่อฝึกอบรมบุคลากรให้พร้อมรับสถานการณ์ในอนาคต
9. ควรระบุให้สามารถมองย้อน ไปถึงพฤติกรรมในการทำงานได้ คือ จากผลงานผู้พฤติกรรม และพฤติกรรมผู้สมรรถนะ
10. ควรระบุถึงระดับพฤติกรรมของผู้ที่ปฏิบัติงานที่ดีที่สุดให้มีความชัดเจน และยกตัวอย่างในพฤติกรรมที่คาดหวังประกอบและจะดีที่สุดหากสามารถอธิบายแยกระดับพฤติกรรมธรรมดาถึงสูงสุดได้
11. หลีกเลี่ยงสมรรถนะที่เป็นบุคลิกลักษณะนิสัย เพราะหลายคุณลักษณะของบุคลิกไม่สามารถปรับปรุงได้ด้วยการฝึกอบรม
12. จัดสมรรถนะที่คล้ายกันให้เป็นกลุ่มเดียวกัน

การกำหนดองค์ประกอบของสมรรถนะ จึงเป็นการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เน้นในด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับสมรรถนะที่บุคลากรมีอยู่ในขณะนั้นๆ (Gap Analysis) หากพบว่า บุคลากรขาดสมรรถนะในด้านใด องค์กรก็สามารถที่จะพัฒนาบุคลากรในส่วนที่ขาดตรงกับมาตรฐานที่ตั้งไว้

4. ประเภทของสมรรถนะ

นักวิชาการหลายท่าน ได้แบ่งประเภทสมรรถนะไว้แตกต่างกันไป อาทิ ฌองส์ ฌีว็ทซ์ แสทนอง (2547) ได้จัดแบ่งประเภทของ “Competency” หรือที่นิยมเรียกกันโดยทั่วไปว่า “สมรรถนะ” หรือ “ศักยภาพ” หรือ “ขีดความสามารถ” ซึ่งเป็นทรศนะที่แตกต่างกันออกไปโดยได้ทำการแบ่ง “Competency” ออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์กร โดยรวมที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้
2. สมรรถนะตามสายงาน (Job Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยที่จะช่วยส่งเสริมให้คนนั้นๆ สามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้นๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน

3. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ความเชื่อ และอุปนิสัยที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้โดดเด่นกว่าคนทั่วไป เช่น สามารถอาศัยอยู่กับแมงป่องหรือสรพิษได้ เป็นต้น ซึ่งเรามักจะเรียกสมรรถนะส่วนบุคคลว่าความสามารถพิเศษส่วนบุคคล

จิประภา อัครบวร (2549) กล่าวว่า “Competency” ในตำแหน่งหนึ่งๆ จะประกอบไปด้วย 3 ประเภท ได้แก่

1. สมรรถนะหลัก (Core competency) หมายถึง พฤติกรรมที่ดีที่ทุกคนในองค์กรต้องมี เพื่อแสดงถึงวัฒนธรรมและหลักนิยมขององค์กร

2. สมรรถนะบริหาร (Professional Competency) หมายถึง คุณสมบัติความสามารถด้านการบริหารที่บุคลากรในองค์กรทุกคนจำเป็นต้องมีในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จและสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ขององค์กร

3. สมรรถนะเชิงเทคนิค (Technical Competency) หมายถึง ทักษะด้านวิชาชีพที่จำเป็นในการนำไปปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยจะแตกต่างกันตามลักษณะงาน โดยสามารถจำแนกได้ 2 ส่วนย่อย ได้แก่ สมรรถนะเชิงเทคนิคหลัก (Core Technical Competency) และสมรรถนะเชิงเทคนิคเฉพาะ (Specific technical competency)

สำหรับ อารักษ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2550) ได้แบ่งสมรรถนะเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. ความสามารถหลัก (Core Competency) หมายถึง ความสามารถหลักที่สะท้อนให้เห็นพฤติกรรมของคนที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและภารกิจตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด เป็นลักษณะพฤติกรรมของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ โดยเฉพาะของคนในทุกระดับและทุกกลุ่มงานที่องค์กรต้องการ

2. ความสามารถในการจัดการ (Managerial Competency) หมายถึง ความสามารถในการจัดการซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงทักษะในการบริหารและจัดการต่างๆ เป็นความสามารถที่มีได้ทั้งในระดับผู้บริหารและระดับพนักงาน โดยจะแตกต่างกันตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ (Role-Based)

3. ความสามารถในงาน (Functional Competency หรือ Job Competency หรือ Technical Competency) หมายถึง ความสามารถในงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของงานต่างๆ (Job-Based) โดยมีหน้าที่งานที่ต่างกัน ความสามารถในงานย่อมจะแตกต่างกัน

4. ความสามารถในการจัดการ (Managerial Competency) หมายถึง ความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่เกิดขึ้นจริงตาม

หน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งหน้าที่งานเหมือนกัน ไม่จำเป็นว่าคนที่ปฏิบัติงานในหน้าที่นั้นจะต้องมีความสามารถที่เหมือนกัน และควรมีการกำหนดความสามารถของตำแหน่งงานนั้นๆ ก่อน ซึ่งแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ความสามารถหลัก (Core Competency) ความสามารถในการงาน (Functional Competency หรือ Job Competency หรือ Technical Competency) ความสามารถในการจัดการ (Managerial Competency) เพื่อนำไปใช้ประเมินความสามารถเฉพาะของบุคคลว่ามีความสามารถเป็นไปตามตำแหน่งงานนั้นต้องการหรือไม่

นอกจากนี้ ปัทมา สุขสันต์ (2550) ได้แบ่งสมรรถนะเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. สมรรถนะองค์กร (Organization Competency) หมายถึง สมรรถนะที่จะช่วยให้องค์กรทำงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นสมรรถนะที่จะบอกว่า องค์กรต้องมีความสามารถในเรื่องใดบ้างที่จะทำให้วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้บรรลุผลสำเร็จ

2. สมรรถนะตัวบุคคล (Employee Competency) แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม

1) สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง สมรรถนะที่บุคลากรทุกคนในองค์กรไม่ว่าจะอยู่ในสายงานใดต้องมีสมรรถนะชุดนี้เหมือนกัน คนที่ไม่มีสมรรถนะชุดนี้ไม่สามารถที่จะทำงานออกมาได้ดี

2) สมรรถนะตามสายงาน (Functional Competency) หมายถึง สมรรถนะที่เป็นความรู้ความสามารถและทักษะที่จำเป็นในสายงานนั้น คนที่อยู่ในสายงานใดจะต้องมีสมรรถนะตามสายงาน (Functional Competency) นั้น

สำหรับคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้แบ่งสมรรถนะเป็น 3 ประเภท โดยอิงตามที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์กำหนด ได้แก่ 1) สมรรถนะหลัก (Core Competency) 2) สมรรถนะด้านบริหาร (Managerial Competency) และ 3) สมรรถนะเฉพาะงาน (Functional Competency) ซึ่งรายละเอียดของสมรรถนะดังกล่าวนี้ได้กล่าวให้ทราบไว้ก่อนหน้าแล้ว

5. การประเมินสมรรถนะ

การแบ่งประเภทของการประเมินสมรรถนะ ได้มีการแบ่งไว้ดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548 อ้างถึงใน ประมา ศาสตรระจิว 2550) ได้แบ่งประเภทของการประเมินสมรรถนะออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ ได้แก่

1. วิธีทดสอบผลงาน (Tests of Performance) เป็นแบบทดสอบที่ให้ผู้รับการทดสอบทำงานบางอย่าง
2. วิธีการประเมินตามพฤติกรรมที่ได้จากการสังเกต (Behavior Observations) เป็นแบบทดสอบที่เกี่ยวข้องกับการสังเกตพฤติกรรมของผู้รับการทดสอบ ในบางสถานการณ์ แบบทดสอบประเภทนี้ ต่างจากประเภทแรกตรงที่ผู้เข้ารับการทดสอบไม่ได้ต้องพยายามทำงานอะไรบางอย่างที่ออกแบบมาเป็นอย่างดีแล้ว แต่เป็นการถูกสังเกตและประเมินพฤติกรรม ในบางสถานการณ์
3. วิธีการประเมินตนเอง (Self Reports) เป็นแบบทดสอบที่ให้ผู้ตอบรายงานเกี่ยวกับตนเอง

สรุปได้ว่า การประเมินสมรรถนะด้วยการทดสอบผลงานเป็นการวัดความรู้ความสามารถ ในงานที่รับผิดชอบ สำหรับการประเมินตามพฤติกรรมสามารถวัดได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกมา แต่ผู้วัดต้องทำด้วยความเป็นธรรมตรงไปตรงมา รวมถึงการประเมินตนเองก็เช่นกัน ต้องมีความเที่ยงตรงต่อความเป็นจริงต่อตนเองด้วย ผลประเมินที่ออกมาจึงจะน่าเชื่อถือ ซึ่งในการประเมินนั้นการใช้แบบทดสอบเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ที่จะใช้วัดว่าบุคคลมีพฤติกรรมสอดคล้องหรือมีสมรรถนะที่นำไปสู่เป้าหมายหรือผลงานที่องค์กรต้องการ ดังนั้น ในการประเมินสมรรถนะ จึงเป็นการประเมินที่ต้องอาศัยการสังเกตพฤติกรรมการทำงาน จดบันทึก และทำการประเมิน

สำหรับแบบประเมินพฤติกรรมสร้างได้หลายแบบ โดยแบบที่นิยมกันแพร่หลาย สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548 อ้างถึงใน ประมา ศาสตราวุจิ 2550) เช่น

1. แบบประเมินที่ใช้ความถี่ หรือปริมาณกำหนดระดับ (Likert Scale) แต่มีข้อจำกัดคือผลของการประเมินอาจผิดพลาดได้ง่าย เนื่องจากพฤติกรรมในการทำงานนั้นไม่มีบริบทของงานเป็นตัวกำกับ ดังนั้น อาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานระดับต้นมีสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในระดับผู้บริหารได้ ทั้งๆ ที่โดยตำแหน่งหน้าที่แล้วผู้ปฏิบัติงานระดับต้นไม่มีโอกาสที่จะแสดงสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานระดับบริหาร เนื่องจากหน้าที่รับผิดชอบในงานแตกต่างกัน

2. แบบประเมินที่ใช้พฤติกรรมกำหนดระดับ (Behaviorally Anchored Rating Scale: BARS) ใช้พฤติกรรมในการกำหนดระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 (ขั้นเรียนรู้)	แสดงความพยายามในการทำงานให้ดี
ระดับที่ 2 (ขั้นปฏิบัติ)	สามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้
ระดับที่ 3 (ขั้นพัฒนา)	สามารถทำงานได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ระดับที่ 4 (ขั้นก้าวหน้า)	สามารถพัฒนาวิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นและแตกต่างอย่างไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน
ระดับที่ 5 (ขั้นเชี่ยวชาญ)	สามารถตัดสินใจได้ แม้จะมีความเสี่ยงเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

6. ประโยชน์ของสมรรถนะ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงประโยชน์ของสมรรถนะไว้แตกต่างกันไป อาทิ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2547 อ้างถึงใน อนันต์ นามทองคัน 2553) ระบุว่าสมรรถนะ หรือ Competency มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์กร มีประโยชน์ต่อทั้งตัวผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงาน และองค์กร รวมถึงระบบการบริหารงานบุคคลโดยรวม ดังนี้

1. ช่วยให้การคัดสรรบุคคลที่มีลักษณะดีทั้งความรู้ ทักษะและความสามารถ ตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงาน เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง
2. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความสามารถของตัวเองว่าอยู่ในระดับใดและจะต้องพัฒนาในเรื่องใด ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น
3. ใช้ประโยชน์ในการพัฒนา ฝึกอบรมแก่บุคลากรในองค์กร
4. ช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน (KPIs) บรรลุเป้าหมายเพราะ Competency จะเป็นตัวชี้วัดได้ว่าถ้าต้องการให้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดหลัก แล้วจะต้องใช้ Competency ตัวไหนบ้าง
5. ป้องกันไม่ให้ผลงานเกิดจากโชคชะตาเพียงอย่างเดียว
6. ช่วยให้เกิดการหล่อหลอมไปสู่สมรรถนะขององค์กรที่ดีขึ้น เพราะถ้าทุกคนปรับสมรรถนะของตนเองให้เข้ากับผลงานที่องค์กรต้องการอยู่ตลอดเวลาแล้ว ในระยะยาวก็จะส่งผลให้เกิดเป็นสมรรถนะเฉพาะขององค์กรนั้นๆ

อีกทั้งในระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ระบบใหม่ และการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2552-2556 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพข้าราชการในการปฏิบัติงานบนพื้นฐานของสมรรถนะมีเป้าหมายให้ข้าราชการในส่วนราชการต่างๆ ได้รับการพัฒนาให้มีคุณภาพในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก

และสมรรถนะประจำกลุ่มงานตามความจำเป็นและคุณค่า ซึ่งการกำหนดสมรรถนะในแต่ละตำแหน่งงานสามารถทำประโยชน์ได้ ซึ่งสุจิตรา ชนานันท์ (2552) ได้อธิบายไว้ดังนี้

1. ประโยชน์ในระดับพนักงาน ประกอบด้วย

- 1) สร้างความชัดเจนในการเชื่อมโยงลำดับชั้นของการเรียนรู้ การถ่ายโอนทักษะ คุณค่าและศักยภาพของความก้าวหน้าในอาชีพ
- 2) ช่วยทำให้ทางเลือกในการเปลี่ยนอาชีพนั้นชัดเจนยิ่งขึ้น โดยผู้ที่ต้องการเปลี่ยนอาชีพใหม่ จะสามารถเปรียบเทียบระหว่างสมรรถนะที่มีอยู่กับสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับอาชีพใหม่
- 3) เพิ่มความสามารถให้กับพนักงานในการถ่ายโอนทักษะ และฝึกฝนทักษะที่ต้องการของตลาด
- 4) แสดงให้เห็นว่าองค์กรนั้นมีทัศนคติและค่านิยมที่ชัดเจนต่อการเรียนรู้ และให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าในอาชีพ
- 5) มีการทบทวนวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานมากขึ้น และให้ข้อมูลย้อนกลับที่ชัดเจนตามสมรรถนะที่กำหนดไว้เป็นมาตรฐาน ซึ่งถือเป็นการเตรียมการที่จะกระตุ้นหรือจูงใจพนักงานให้พยายามฝึกฝนตนเองให้เข้ากับมาตรฐานขององค์กร

2. ประโยชน์ในระดับองค์กร ประกอบด้วย

- 1) ช่วยในการจัดสมรรถนะที่มีอยู่เดิมกับสมรรถนะที่ต้องการให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง
- 2) ช่วยในการปรับปรุงประสิทธิผลของการรับสมัครพนักงาน ด้วยการใช่วิธีการเปรียบเทียบสมรรถนะที่ต้องใช้ในงานกับสมรรถนะที่ผู้สมัครแต่ละคนมีอยู่
- 3) ช่วยให้องค์กรสามารถให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมเพื่อลดช่องว่างทางทักษะ ด้วยการฝึกอบรมเฉพาะที่เป็นที่ต้องการตามลักษณะงาน
- 4) เกิดความคุ้มค่าในการฝึกอบรมตามความจำเป็นขององค์กร
- 5) สร้างความเชื่อมั่นแก่องค์กรในการตัดสินใจในการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดทักษะแก่พนักงานอย่างแท้จริง
- 6) ช่วยในการประเมินผลการเรียนรู้และผลลัพธ์จากการฝึกอบรม ทำให้มีความเชื่อมั่นและเกิดความสอดคล้องอย่างแท้จริง
- 7) เกิดความชัดเจนในการติดต่อสื่อสารในเรื่องทักษะและความรู้ของพนักงาน
- 8) ช่วยให้การเปลี่ยนแปลงเป็นไปได้อย่างรวดเร็วขึ้น โดยการใช้วิธีกำหนดสมรรถนะที่ต้องการไปยังผู้ที่ต้องเปลี่ยนแปลงโดยตรง

7. การนำสมรรถนะไปใช้ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

การนำ “สมรรถนะ” หรือที่เรียกว่า “Competency” เข้ามาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งสิ่งที่สำคัญที่สุดคือ หน่วยงานทุกหน่วยงานภายในองค์กรจะต้องให้ความร่วมมือในการสนับสนุน เพราะงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่อาจสำเร็จได้ด้วยหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเท่านั้น แต่จะต้องเกิดจากการที่ทุกหน่วยงานให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่และปฏิบัติงานร่วมกันในการกำหนดสมรรถนะ โดยเฉพาะกลุ่มสมรรถนะในแต่ละวิชาชีพ (Functional Competency) ของบุคลากร กล่าวคือ ในแต่ละตำแหน่งแต่ละระดับจะต้องมีสมรรถนะในแต่ละประเภท ชนิดใดบ้าง ที่จะให้มีผลการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จในระดับที่น่าพอใจ และถ้าวิเคราะห์แล้วพบว่ายังขาดความรู้ ทักษะใดๆ ที่ยังทำให้ไม่สามารถบรรลุวิสัยทัศน์และนโยบายได้เราเรียกว่า “ช่องว่าง” หรือ “Gap” ต้องส่งข้อมูลดังกล่าวไปยังฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรม เพื่อจัดทำแผนในการพัฒนาต่อไป กล่าวได้ว่าการนำสมรรถนะมาใช้จะช่วยทำให้การใช้งบประมาณในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตรงตามเป้าหมายของการพัฒนาและคุ้มค่าต่อการลงทุน เพราะหลังจากที่ทราบแล้วว่าแต่ละภาระงานแต่ละตำแหน่งงานจำเป็นจะต้องมีสมรรถนะใดบ้างในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ การจัดทำหลักสมรรถนะ (Competency) ให้มีความชัดเจน เข้าใจตรงกันทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน ควรมีการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้บุคลากรสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองให้ตรงกับความต้องการที่องค์กรกำหนด

จะเห็นได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรถือเป็นหัวใจสำคัญยิ่งนัก การนำแนวคิดพื้นฐานเรื่องสมรรถนะมาใช้ในองค์กรเพื่อมุ่งเสริมสร้างความสามารถให้บุคลากร นอกจากจะพัฒนาคนให้มีความสามารถแล้ว คนจะใช้ความสามารถที่มีไปผลักดันให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และการจะนำแนวคิดเรื่องสมรรถนะมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต้องมีการพิจารณาว่าบุคคลในองค์กรมีความสามารถอย่างไร จึงจะทำให้องค์กรเหนือคู่แข่งและดำเนินภารกิจขององค์กรหรือบุคคล บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น สมรรถนะจึงมีประโยชน์ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2547 อ้างถึงใน อนันต์ นามทองตัน 2553) ดังนี้

1. การเลือกสรรเพื่อให้ได้คนที่มีความสามารถเหมาะสมกับองค์กรและงาน
2. การเลื่อนระดับ ปรับตำแหน่งงาน ให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น
3. การพัฒนาฝึกอบรม ความสามารถของบุคลากรให้สอดคล้องกับตำแหน่งงาน
4. การเพิ่มประสิทธิภาพในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคล
5. การบริหารผลงาน (Performance Management)

6. การบริหารคนเก่ง (Talent Management)
7. การโยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่การงาน
8. การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ

จะเห็นได้ว่า สมรรถนะมีประโยชน์ต่อระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง เพราะนอกจากจะทำให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วยังส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรด้วย องค์กรสามารถนำสมรรถนะไปประยุกต์ใช้ได้อย่างหลากหลายมิติ ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการวางแผนทรัพยากรบุคคล การดำเนินงานหรือการบริหารค่าจ้างและเงินเดือน การสรรหาและการคัดเลือก การบรรจุ การฝึกอบรมและพัฒนา การวางแผนสายอาชีพและการสืบทอดตำแหน่ง การโยกย้าย การเลิกจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง การประเมินผลการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัดและการพัฒนาตัวชี้วัด

ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับตัวชี้วัดและการพัฒนาตัวชี้วัดในเรื่องความหมายของตัวชี้วัด ประโยชน์ของตัวชี้วัด การพัฒนาตัวชี้วัดและแนวทางการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะ เพื่อการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ดังนี้

1. ตัวชี้วัด

คำว่า “ตัวชี้วัด” มีคำที่นำมาใช้ในความหมายเดียวกันกับคำนี้อยู่หลายคำ เช่น ตัวบ่งชี้ คำนี คำนีบ่งชี้ ตัวชี้ ตัวชี้้นำ เครื่องชี้ เครื่องชี้บอก เครื่องชี้วัด เนื่องจากเป็นคำที่ให้ความหมายชัดเจนว่าเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงเรื่องที่กำลังศึกษา (สายสมร ศักดิ์คำดวง 2551) จากการใช้คำว่า “ตัวชี้วัด” กันอย่างหลากหลายแล้ว ยังมีผู้ให้ความหมายกันอย่างหลากหลายอีกด้วย อาทิ บุญใจ ศรีสถิตนรากร (2550) ได้ให้ความหมายของตัวชี้วัดว่า หมายถึง คำที่สังเกตได้เพื่อนำมาใช้บ่งสถานภาพหรือสะท้อนลักษณะการดำเนินงานหรือผลการดำเนินงานและผลสัมฤทธิ์ ซึ่งเป็นสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการวางแผนและกำหนดนโยบายขององค์กร ส่วนผดุงชัย ภูพัฒน์ (2545) มองว่าเป็นสิ่งที่บอกสภาพหรือสภาวะในลักษณะใดลักษณะหนึ่งในเชิงปริมาณ หรือเชิงคุณภาพของสถานการณ์ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ณ ที่ใดที่หนึ่ง เป็นเสมือนเครื่องมือผลสัมฤทธิ์ของงานหรือระบุนผลสำเร็จของงาน คอยบอกทิศทางว่าการดำเนินกิจกรรมที่เป็น

นโยบายสาธารณะของรัฐในแต่ละเรื่องหรือการพัฒนาได้ไปถึงจุดใด บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายเพียงใด

ในต่างประเทศได้ให้ความหมายคำว่า “ตัวชี้วัด” (สายสมร สักดิ์คำดวง 2551) อาทิ พจนานุกรม Oxford (Oxford University 1989) ได้ให้ความหมายตัวชี้วัดไว้ว่า หมายถึง เป็นสิ่งที่ชี้หรือบอกทิศทางไปที่สิ่งใดสิ่งหนึ่ง สำหรับ The American Heritage Dictionary (1972) ได้มองว่าเป็นข้อความที่ใช้บ่งบอกหรือเครื่องมือที่ใช้ติดตามการดำเนินงานหรือสถานะของระบบ ส่วน Oxford Dictionary (1981) มองว่าเป็นสิ่งที่ชี้หรือบอกทิศทางไปที่สิ่งใดสิ่งหนึ่ง สำหรับ Johnstone (1981) มองว่าเป็นตัวแปรหรือตัวประกอบ (Factor) ที่ชี้วัดเพื่อให้ได้คุณค่าหรือคุณลักษณะ ซึ่งบ่งบอกสถานภาพของลักษณะหรือผลของสิ่งใดสิ่งหนึ่งในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง

จึงสรุปได้ว่า ตัวชี้วัด หมายถึง ตัวแปรหรือตัวประกอบหรือค่าที่สังเกตได้ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะการดำเนินงานหรือผลการดำเนินงานในเชิงปริมาณหรือเชิงคุณภาพของสถานการณ์ หรือปัญหาที่เกิดขึ้น ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง รวมถึงเป็นเครื่องมือบอกทิศทางว่าการพัฒนาหรือการดำเนินกิจกรรมที่เป็นนโยบายขององค์กรแต่ละเรื่องได้ไปถึงจุดใด บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายมากน้อยแค่ไหน ซึ่งเป็นเรื่องของการดูสัมฤทธิ์ผลของงานหรือระบุผลสำเร็จของงาน เป็นประโยชน์ในการวางแผนและกำหนดนโยบายขององค์กรในอนาคต

2. ประโยชน์ของตัวชี้วัด

ปัจจุบัน สถาบันอุดมศึกษาหลายๆ แห่ง ได้นำระบบการประเมินสมรรถนะมาใช้ในการวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากร กล่าวคือ เป็นการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนในการปฏิบัติราชการที่ยุ่งยากซับซ้อน ตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ รวมถึงเป็นการยกระดับหน่วยงานให้สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กร ได้อย่างแท้จริง โดยการสร้าง “ตัวชี้วัด” ในการวัดผลการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม โปร่งใสและเชื่อถือได้

ฉะนั้น “ตัวชี้วัด” จึงมีความสำคัญในการเป็น “มาตรหรือไม้บรรทัด” วัดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกิดขึ้นจริง และความสำเร็จขององค์กร เทียบกับมาตรฐานหรือเป้าหมายที่วางไว้ เพื่อให้สามารถใช้ผลจากการวัดไปปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรต่อไป

3. การพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะ

ปาริชาติ ตูลาพันธุ์ (2550) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาตัวชี้วัดเป็นกระบวนการในการลดปริมาณและความซับซ้อนของข้อมูล เพื่อให้ได้สารสนเทศเชิงปริมาณ สำหรับบ่งชี้คุณลักษณะของสิ่งที่ต้องการศึกษาหรือผลการดำเนินงานของระบบใดระบบหนึ่ง นอกจากนี้ ยังสามารถใช้เป็นตัวแปรคุณลักษณะของสิ่งที่ต้องการศึกษาในการนำไปใช้วิเคราะห์ เพื่อศึกษาวิจัยในแง่มุมต่างๆ ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือมากกว่าการใช้ตัวแปรเดียวหรือตัวแปรย่อยแต่ละตัว ตัวชี้วัดที่พัฒนาขึ้นจะมีคุณภาพได้จะต้องมีขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพที่น่าเชื่อถือ การพัฒนาตัวชี้วัดจึงมีประโยชน์ต่อการวัดสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นอย่างดีซึ่งวิธีการพัฒนาตัวชี้วัดมีหลายรูปแบบ

รัตนะ บัวสนธ์ (2550) ได้เสนอขั้นตอนการพัฒนาตัวชี้วัดและเทคนิคการพัฒนาตัวชี้วัด ดังนี้

1. ขั้นตอนการพัฒนาตัวชี้วัด แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนใหญ่ๆ ได้แก่

1.1 ขั้นตอนการสร้างตัวชี้วัด มี 5 ขั้นตอน ดังนี้

1.1.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ ก่อนที่จะสร้างตัวชี้วัดใดๆ ก็ตามผู้สร้างตัวชี้วัดจักต้องตอบตนเองให้ได้เป็นเบื้องต้นว่าจะนำตัวชี้วัดที่จะสร้างนี้ไปใช้ประโยชน์ในเรื่องใดและนำไปใช้อย่างไร โดยเฉพาะตัวชี้วัดการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา มักจะนำไปใช้เกี่ยวกับการวัดผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ เพื่อวัดความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมายว่าสำเร็จตามเป้าหมายที่หน่วยงานหรือองค์กรกำหนดมากน้อยเพียงใด ซึ่งในการกำหนดวัตถุประสงค์นี้จะแตกต่างกันไปตามลักษณะงานของแต่ละตำแหน่ง รวมถึงลักษณะของตัวชี้วัดที่สร้างขึ้นก็ย่อมแตกต่างกันด้วย

1.1.2 กำหนดนิยามของตัวชี้วัด การนิยามหรือให้ความหมายตัวชี้วัดก็มียุทธศาสตร์คล้ายกันกับการให้คำนิยามคำต่างๆ ในการวิจัยนั่นเอง ซึ่งโดยทั่วไปแล้วก็จะให้นิยามได้ 3 แบบ ได้แก่

1) การให้นิยามเชิงทฤษฎี (Theoretical Definition) จะอาศัยทฤษฎีและข้อมูลแนวคิดต่างๆ จากเอกสารและงานวิจัยมาประกอบการให้นิยาม โดยที่นักวิจัยหรือผู้สร้างตัวชี้วัดจะไม่ใช้ประสบการณ์ส่วนตัวหรือความคิดเห็นมานิยาม หรือถ้าใช้ก็น้อยมาก การนิยามเชิงทฤษฎี จะเริ่มตั้งแต่การใช้ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยมาทำการคัดเลือกตัวแปรย่อย การรวมตัวแปรประกอบกันเข้าเป็นตัวชี้วัด และการกำหนดน้ำหนักตัวแปรย่อยโดยอาศัยสูตร หรือโมเดลการสร้างตัวชี้วัดตามที่มีผู้พัฒนาไว้แล้ว

2) การให้นิยามเชิงประจักษ์ (Empirical Definition) เป็นการนิยามที่ต้องอาศัยทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยพื้นฐาน กำหนดนิยามว่าตัวชี้วัดดังกล่าวประกอบด้วยตัวแปรย่อยอะไร และวิธีการรวมตัวแปรย่อยให้เป็นตัวชี้วัด แต่จุดต่างอยู่ที่การกำหนดน้ำหนักของตัวแปรแต่ละตัวที่จะนำมารวมเป็นตัวชี้วัดจะอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งการให้นิยามแบบนี้ นิยมใช้กันมาก

3) การให้นิยามเชิงปฏิบัติการ (Pragmatic Definition) จะใช้ในกรณีที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรย่อยและตัวชี้วัดไว้แล้ว มีฐานข้อมูลหรือสร้างตัวแปรประกอบจากตัวแปรย่อยๆ หลายตัวไว้แล้ว โดยที่ในการนิยามนั้นก็จะทำการคัดเลือกตัวแปรเหล่านี้ขึ้นมาจำนวนหนึ่ง แล้วรวมเข้าด้วยกันเป็นตัวชี้วัดโดยอาศัยวิจารณญาณของผู้สร้างตัวชี้วัดเป็นสำคัญ วิธีนิยามตัวชี้วัดแบบนี้ไม่ค่อยจะนิยมใช้ เพราะค่อนข้างจะมีจุดอ่อนมาก

1.1.3 การคัดเลือกตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบของสิ่งที่มุ่งศึกษา ในขั้นตอนนี้จะต้องเริ่มด้วยการกำหนดคุณลักษณะของสิ่งที่มุ่งศึกษาให้ชัดเจน โดยอาศัยความรู้จากเอกสารงานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแล้วทำการคัดเลือกตัวแปรที่เกี่ยวข้องทั้งหมดหรือที่ครอบคลุมคุณลักษณะของสิ่งที่มุ่งศึกษามาร่วมสร้างเป็นองค์ประกอบหรือตัวชี้วัดของสิ่งดังกล่าว ซึ่งการคัดเลือกตัวแปรนี้สิ่งที่จกต้องพึงระวังก็คือ การคัดเลือกตัวแปรหลายตัวที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกันสูง หรือตัวแปรที่มุ่งวัดคุณลักษณะเดียวกัน ถ้าเป็นเช่นนี้ไม่ควรจะเลือกหลายตัว แต่ควรจะเลือกนำมาใช้เฉพาะตัวใดตัวหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งที่มุ่งศึกษาสูงกว่า หลังจากนั้นจึงคัดเลือกตัวแปรอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งที่มุ่งศึกษารองลงมาตามลำดับ

1.1.4 การกำหนดวิธีการรวมตัวแปร วิธีการที่ใช้รวมตัวแปรเพื่อกำหนดตัวชี้วัดหรือองค์ประกอบเข้าด้วยกันนิยมใช้อยู่ 2 วิธี ดังนี้

1) การรวมทางพีชคณิตแบบบวก (Additive) จะทำได้เมื่อตัวแปรทุกตัวมีความสำคัญเท่ากันและสามารถใช้ทดแทนกันได้และเมื่อนำมาใช้ทดแทนกันแล้วก็ไม่ทำให้ค่าตัวชี้วัดนั้นแปรเปลี่ยนไป

2) การรวมแบบคูณ (Multiplication) วิธีนี้มีข้อดกลงเบื้องต้นที่สำคัญ คือ การเปลี่ยนแปลงของค่าตัวแปรขึ้นอยู่กับอีกตัวแปรหนึ่ง ซึ่งตัวแปรทั้งสองไม่สามารถนำมาใช้ทดแทนกันได้กล่าวคือ ตัวชี้วัดที่พัฒนาขึ้นจะมีค่าสูงได้ก็ต่อเมื่อตัวแปรทั้งหมดมีค่าสูงและแต่ละตัวจะต้องเสริมซึ่งกันและกันจึงจะส่งผลต่อค่าตัวชี้วัด

1.1.5 การกำหนดน้ำหนักความสำคัญของตัวแปร ทำได้ 2 วิธี คือ กำหนดน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรให้เท่ากัน (Equal Weight) และการกำหนดน้ำหนักให้แตกต่างกัน ซึ่งอาจพิจารณาความสำคัญของตัวแปรโดยใช้เวลา (Time Taken) และค่าใช้จ่าย (Cost) ที่เกี่ยวข้อง

กับตัวแปรเป็นเกณฑ์พิจารณา หรืออาจใช้วิธีการอื่นๆ ก็ได้ เช่น การตัดสินใจโดยผู้เชี่ยวชาญ (Empirical Data) วิธีการนี้จะใช้เทคนิคทางสถิติวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรแต่ละตัว เช่น อาจใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) การวิเคราะห์การจำแนก (Discriminate Analysis) และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิกอล (Canonical Correlation Analysis) เป็นต้น ทั้งนี้ แนะนำว่าควรใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ทำการวิเคราะห์

1.2 ขั้นตอนการตรวจคุณภาพตัวชี้วัด นับว่าเป็นสิ่งสำคัญเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับตัวชี้วัดที่พัฒนาขึ้นนี้ว่าเป็นตัวชี้วัดที่มีคุณสมบัติที่ดี โดยเฉพาะการตรวจสอบความตรง (Validation) ของตัวชี้วัด นอกจากนี้แล้ว หากเป็นตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาก็ควรจะต้องตรวจสอบคุณภาพที่สำคัญ ๆ 4 ประการ ได้แก่ ประการแรก ความทันสมัย เหมาะสมในการนำไปใช้ได้อย่างทันเหตุการณ์ ประการที่สอง ตรงกับความต้องการหรือจุดมุ่งหมายในการใช้งาน วัตถุประสงค์การใช้งานที่แตกต่างกันย่อมต้องการลักษณะของตัวชี้วัดที่แตกต่างกันไปด้วย ประการที่สามมีคุณสมบัติที่ดีตามเกณฑ์การวัด เช่น มีความตรง ความเที่ยง ความเป็นปรนัย เป็นต้น และประการสุดท้าย มีกฎการวัดที่เป็นกลางมีความเป็นนัยทั่วไปไม่ลำเอียง

1.3 ขั้นตอนการเข้าบริบทและการนำเสนอรายงาน ภายหลังจากตรวจสอบคุณภาพตัวชี้วัดแล้ว นักวิจัยหรือผู้สร้างตัวชี้วัดจะต้องทำการวิเคราะห์ข้อมูลให้ได้ค่าตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับบริบทในการนำไปใช้ เช่น ถ้าเป็นตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา ก็อาจจะทำการวิเคราะห์ จำแนก ตีความหมายตัวชี้วัดตามลักษณะและตำแหน่งงาน ตลอดจนวิเคราะห์ตีความในระดับมหภาคก็ได้ หลังจากนั้นจึงรายงานนำเสนอค่าตัวชี้วัดให้กับผู้เกี่ยวข้องหรือผู้ใช้ตัวชี้วัดได้ทราบเพื่อจะได้นำไปใช้ประโยชน์ได้ถูกต้องตามความต้องการต่อไป

2. เทคนิควิธีการพัฒนาตัวชี้วัด

2.1 เทคนิควิธีการเชิงคุณภาพ

2.1.1 การสำรวจสังเคราะห์เอกสาร (Documentary Survey) เราจะใช้การสำรวจ สังเคราะห์เอกสารชั้นการนิยาม จำแนก และคัดเลือกตัวแปรเพื่อนำมาสร้างเป็นตัวชี้วัดเอกสารที่ควรสำรวจและทำการสังเคราะห์ ได้แก่ หนังสือ ตำรา หรือเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับทฤษฎีแนวคิดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่มุ่งศึกษา หรือตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่มุ่งศึกษา ตลอดจนกระทำงานวิจัยของหน่วยงานหรืองานวิจัยส่วนบุคคลที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรหรือสิ่งที่มุ่งศึกษา ในการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากเอกสารเหล่านี้ก็จะทำการสังเคราะห์ในเชิงคุณภาพ (Qualitative

Analysis) โดยกำหนดจำแนกเป็นประเด็นที่จะสังเคราะห์แล้วทำการอ่านวิเคราะห์และสังเคราะห์ตามประเด็นที่กำหนด

2.1.2 การศึกษาภาคสนาม (Field Study) อาจจะนำมาใช้ในการพัฒนาตัวชี้วัดได้สองกรณี คือใช้สำหรับการคัดเลือกค้นหาตัวแปรเพิ่มเติม และใช้สำหรับการตรวจสอบคุณภาพตัวชี้วัดในเชิงประจักษ์ กรณีใช้สำหรับคัดเลือกค้นหาตัวแปรเพิ่มเติมนั้น จะเป็นการเข้าไปศึกษาในภาคสนาม ซึ่งมีปรากฏการณ์ของสิ่งที่เรามุ่งศึกษาปรากฏอยู่

2.1.3 การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) การสนทนากลุ่มเป็นอีกเทคนิคหนึ่งของวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพที่ใช้ทำการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิด การให้เหตุผล การตัดสินใจ และพฤติกรรมของกลุ่มบุคคลที่มีต่อคำถามประเด็นต่างๆ ที่นักวิจัยหรือผู้ดำเนินการสนทนากำหนดไว้ล่วงหน้าเพื่อทำการศึกษากลุ่มคนที่สนทนาไม่ได้เป็นกลุ่มที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ หากแต่เป็นกลุ่มคนที่ได้รับการคัดเลือกโดยนักวิจัยเพื่อให้เข้าร่วมกลุ่มสนทนา และได้คำตอบหรือข้อมูลจากการสนทนาตามวัตถุประสงค์ที่นักวิจัยกำหนดไว้

2.1.4 การวิพากษ์วิจารณ์และการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญ (Criticism and Connoisseurship) เทคนิควิธีการนี้สามารถนำมาใช้ได้ ในกรณีต้องการตรวจสอบตัวแปรที่นำมาสร้างเป็นตัวชี้วัด ตลอดจนการตรวจสอบตัวชี้วัดที่สร้างเสร็จแล้ว โดยการจัดให้ผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่มุ่งศึกษาได้มาพบปะแลกเปลี่ยนวิพากษ์วิจารณ์ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับหรือพัฒนาตัวชี้วัดให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2.2 เทคนิควิธีการเชิงปริมาณ

2.2.1 เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) เดลฟายเป็นเทคนิควิธีการหาคำตอบที่เป็นฉันทามติ (Consensus) ของคนกลุ่มหนึ่งในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งได้รับการคัดเลือกว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ โดยที่กลุ่มคนเหล่านี้ไม่ต้องเผชิญหน้ากัน แต่จะให้คำตอบผ่านแบบสอบถามความคิดเห็นตามประเด็นข้อคำถามต่างๆ ที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาในแต่ละครั้ง ซึ่งผลของการตอบแบบสอบถามในครั้งแรกจะได้รับการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ (ค่ามัธยฐานและพิสัยระหว่างควอร์ไทล์) เพื่อแสดงให้เห็นถึงช่วงคำตอบที่เป็นความคิดเห็นของกลุ่ม และความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนนั้นๆ หลังจากนั้นก็จะส่งแบบสอบถามพร้อมผลการวิเคราะห์นี้กลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนได้แสดงความคิดเห็นต่อข้อคำถามแต่ละข้ออีกครั้งว่าจะยืนยันหรือเปลี่ยนคำตอบตามกลุ่ม ทำเช่นนี้เรื่อยไปจนกระทั่งคำตอบของผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่จะสอดคล้องกัน ซึ่งโดยปกติแล้วก็มักจะทำประมาณ 2-4 ครั้ง และใช้กลุ่มผู้เชี่ยวชาญประมาณ 13 คนขึ้นไป เทคนิคเดลฟายนี้สามารถนำไปคัดเลือกตัวแปร การกำหนดน้ำหนักความสำคัญของตัวแปร และการตรวจสอบคุณภาพของตัวชี้วัดได้

2.2.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) การวิเคราะห์องค์ประกอบเป็นเทคนิควิธีการทางสถิติที่ใช้วิเคราะห์เพื่อหาลักษณะร่วมกันของตัวแปรหลายๆ ตัวว่ามีลักษณะร่วมกันอย่างไร และมีกี่ประเภท หรือเกาะกลุ่ม (ซึ่งจะเรียกว่าองค์ประกอบ) ทั้งนี้ เมื่อพบลักษณะร่วมกันของตัวแปรก็จะทำให้ลดตัวแปรลงโดยใช้องค์ประกอบเป็นตัวแทนของการศึกษา อธิบายสิ่งนั้นๆ เช่น ตัวแปรเกี่ยวกับเพศ วุฒิการศึกษา หน้าที่ความรับผิดชอบ ตำแหน่งที่ถือครอง เมื่อทำการวิเคราะห์องค์ประกอบแล้ว ตัวแปรเหล่านี้ก็จะเกาะกลุ่มร่วมกัน ซึ่งเราอาจเรียกการเกาะกลุ่มนี้ว่าลักษณะงาน เป็นต้น ทั้งนี้ นอกจากจะใช้วิเคราะห์เพื่อหาองค์ประกอบหรือลดจำนวนตัวแปรแล้ว การวิเคราะห์องค์ประกอบก็อาจใช้เพื่อยืนยันตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวัดผลทางด้านความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity)

4. แนวทางการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะ

แนวทางการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เริ่มจากการนำสมรรถนะของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มากลั่นกรองเพื่อให้เหมาะสมกับแต่ละภาระงานของแต่ละตำแหน่งงานภายในคณะ ซึ่งมีความจำเป็นจะต้องรู้ว่าสมรรถนะใดบ้างในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับแต่ละตำแหน่งงาน เมื่อปฏิบัติงานแล้วจะทำให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้น การพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะให้มีความชัดเจน เข้าใจตรงกันทั้งระบบระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน ในการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน จากพจนานุกรมสมรรถนะ (Competency Dictionary) ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับ Competency ที่องค์กรกำหนด โดยส่วนประกอบที่สำคัญของสมรรถนะมีดังนี้

ชื่อของสมรรถนะ (Competency Name) จะต้องสะท้อนให้เข้าใจและเห็นถึงความคิดรวบยอดหลักที่เป็นภาพลักษณ์โดยรวมของสมรรถนะ

คำจำกัดความของสมรรถนะ (Brief Definition) สมรรถนะแต่ละตัวจะต้องมีคำอธิบาย เพราะจะช่วยให้บุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ขององค์กรมีความเข้าใจร่วมกันถึงหน้าที่ของสมรรถนะแต่ละตัว โดยหลักการที่สำคัญในการเขียนคำอธิบายเกี่ยวกับสมรรถนะเฉพาะงานนั้น ได้แก่ คำอธิบายสมรรถนะจะต้องขึ้นต้นด้วยการกระทำที่บ่งบอกถึงพฤติกรรมของบุคคลและจะต้องมีผลลัพธ์ของการกระทำประกอบอยู่ด้วย พร้อมทั้งแบ่งระดับสมรรถนะตามตำแหน่งพร้อมคำอธิบายเชิงพฤติกรรมในแต่ละระดับ

สิ่งที่ต้องทำความเข้าใจเพิ่มเติมเกี่ยวกับสมรรถนะก็คือ สมรรถนะแต่ละชนิดเป็นเรื่องของบริบท (Context) เฉพาะของแต่ละหน่วยงาน ความหมายของสมรรถนะแต่ละชนิดเป็นเรื่องที่แต่ละภาควิชา/หน่วยงานเป็นผู้กำหนดค่านิยม ความหมายระดับของพฤติกรรมที่ต้องการให้บุคลากรแสดงออก ดังนั้น สมรรถนะของคณะวิทยาศาสตร์ไม่สามารถนำไปใช้ในหน่วยงานอื่นได้ เพราะลักษณะรูปแบบการปฏิบัติงานไม่เหมือนกัน วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายต่างกัน กลุ่มเป้าหมายคนละกลุ่มกัน ผลที่ต้องการก็แตกต่างกัน ทรัพยากรทางบริหารก็ต่างกัน เป็นต้น

การนำ Competency มาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานและการพัฒนาบุคลากร จัดได้ว่าเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่จะทำให้องค์กรมีการพัฒนาอย่างยั่งยืน การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ Competency แก่บุคลากรถือเป็นเรื่องสำคัญเพราะจะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกร่วมกัน ได้มีส่วนร่วม จะสามารถสร้างการยอมรับและลดการต่อต้านการนำ Competency เข้ามาใช้ในองค์กรได้

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของคณะวิทยาศาสตร์ ต้องการเน้นให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในงานตรงตามความรู้ความสามารถในการเป็นผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นที่ปรึกษาด้านทรัพยากรบุคคล อีกทั้งยังต้องการกำหนดและหาแนวทางในการพัฒนาระบบงานและปทัสถานใหม่ (Norm) ที่เอื้อต่อการเป็นที่ปรึกษาจึงได้นำแนวคิดเรื่อง Competency มาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนา ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1. จัดการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดหลักการของ Competency จากนั้นแบ่งกลุ่มระดมสมองทำ Workshop ร่วมกัน ประกาศชี้แจงทำความเข้าใจในวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของคณะ และเป้าหมายที่จะมุ่งไปข้างหน้า หน้าที่ความรับผิดชอบตามหลักสมรรถนะของมหาวิทยาลัย มาเป็นหลักและเปรียบเทียบเพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาเพื่อพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานในแต่ละตัว

2. พิจารณาทบทวนค่านิยม ความหมายของสมรรถนะแต่ละตัวว่ามีความหมายอย่างไร รวมทั้งกำหนดระดับความยากง่ายของการแสดงออกในความรู้ ทักษะ พฤติกรรม โดยแบ่งกลุ่มตามระบบบริหารงานบุคคลใหม่เป็นตัวแบ่งช่วง เพื่อเป็นตัววัดความยากง่ายของระดับสมรรถนะและใช้เป็นกรอบในการประเมินช่องว่างของบุคลากร

3. กำหนดให้ภาควิชา/หน่วยงาน ประเมินศักยภาพบุคลากรในหน่วยงานของตนเองทุกคนเพื่อพิจารณาหาช่องว่าง (Gap) ของแต่ละคนสำหรับนำมาใช้วางแผนและกำหนดแนวทางในการพัฒนา โดยใช้วิธีการจัดฝึกอบรมภายในหน่วยงาน (In-plant Training) และจัดกิจกรรม/โครงการพัฒนาบุคลากร หรืออาจส่งไปอบรมภายนอกเป็นช่องทางในการพัฒนา ซึ่งแผนพัฒนาที่จัดทำขึ้นจะสอดคล้องกับสมรรถนะที่จัดทำ ถือเป็นการพัฒนาที่สามารถเสริมความรู้ ความเข้าใจ และทักษะต่างๆ ของบุคลากร แนวทางในการพัฒนาจะไม่จำกัดวิธีการแค่การอบรม

เพียงเท่านั้น แต่ยังมีวิธีการอื่น ๆ เช่น การส่งเสริมให้มีการแสวงหาความรู้ การมอบหมายงานพิเศษ (Assignment) การหมุนเวียนงาน (Job Rotation) การแต่งตั้งให้เป็นคณะทำงานต่าง ๆ ก็เป็นอีกวิธีการหนึ่งของการพัฒนาสมรรถนะ

การพัฒนาบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ สามารถนำแนวทางสมรรถนะ (Competency) ไปใช้ได้ รวมถึงการจัดทำสมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) เป็นการลงลึกในระดับบุคคลซึ่งจะทำให้บุคลากรแต่ละคนมีแนวทางในการพัฒนาตนเองได้อย่างชัดเจนมากขึ้น การพิจารณาจะเลือกตำแหน่งใดก่อนหลังนั้น ในมุมมองของผู้วิจัยคิดว่าควรทำทุกตำแหน่งของสายสนับสนุน โดยทำไปพร้อมๆ กัน ด้วยการนำแนวทางนี้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบุคลากร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งส่วนใหญ่สนใจทำการวิจัยเรื่องสมรรถนะหรือตัวชี้วัดสมรรถนะโดยระบุเจาะจงตำแหน่งงาน เช่น นักวิจัย วิศวกรพยาบาล ผู้บริหารสถาบันการศึกษา เป็นต้น ทั้งนี้ งานที่ได้ศึกษานี้มีประโยชน์อย่างมากในการดำเนินงานวิจัยเนื่องจากสามารถนำมาเทียบเคียงได้เป็นอย่างดี ดังนี้

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องภายในประเทศ

อายุวัฒน์ ชั่วศิริกุล (2550) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาตัวชี้วัดหลักของผลการปฏิบัติงานของวิศวกรในสถานประกอบการอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน พบว่า ตัวชี้วัดที่จำเป็นสำหรับการประเมินความสามารถวิศวกรทั่วไปที่มีอายุงาน 0-3 ปี ได้แก่ การทำงานเป็นทีม ความรับผิดชอบในงาน การมุ่งเน้นที่คุณภาพ การแก้ไขปัญหา การทำงานร่วมกับผู้อื่น ความคิดเชิงวิเคราะห์ และการมุ่งเน้นความสำเร็จ หากพิจารณาเฉพาะวิศวกรแผนกควบคุมคุณภาพตัวชี้วัดที่สำคัญ ได้แก่ การตัดสินใจ การติดตามงาน การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเชิงเหตุผล การวิเคราะห์ทางสถิติ ทักษะในการบริหารเวลา และความยืดหยุ่นและการปรับตัว ในส่วนวิศวกรแผนกควบคุมการผลิต ตัวชี้วัดที่สำคัญ ได้แก่ จรรยาบรรณและความซื่อสัตย์ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ ความละเอียดรอบคอบ และความกระตือรือร้น ซึ่งตัวชี้วัดทั้งหมดสามารถนำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดผลการทำงานของวิศวกรที่มีอายุงาน 0-3 ปี ทำให้ง่ายต่อผู้บริหารในการประเมินความสามารถของวิศวกรได้อย่างถูกต้อง และทำให้สถานศึกษาทราบถึงความต้องการของสถาน

ประกอบการอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อที่จะทำการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตให้ตรงตามความต้องการ

ปาริชาติ ตูลาพันธุ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะด้านการปฏิบัติการพยาบาลของบัณฑิตพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครลำปาง พบว่า 1) ตัวชี้วัดสมรรถนะด้านการปฏิบัติการพยาบาลของบัณฑิตพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครลำปาง ที่สร้างขึ้นประกอบด้วยสมรรถนะ 8 ด้าน รวม 65 ตัวชี้วัด คือ (1) ด้านการรวบรวมข้อมูล 5 ตัวชี้วัด (2) ด้านการสื่อสารและประสานงาน 11 ตัวชี้วัด (3) ด้านการวิเคราะห์และการประเมิน 9 ตัวชี้วัด (4) ด้านการตัดสินใจ 5 ตัวชี้วัด (5) ด้านการวางแผนและการจัดการ 8 ตัวชี้วัด (6) ด้านความรู้ความสามารถทางการพยาบาลและศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง 7 ตัวชี้วัด (7) ด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ 12 ตัวชี้วัด และ (8) ด้านบุคลิกภาพ 8 ตัวชี้วัด ส่วนเกณฑ์ตัวชี้วัดสมรรถนะด้านการปฏิบัติการพยาบาลของบัณฑิตพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครลำปาง ใช้ค่าคะแนนเฉลี่ยมากกว่า 3.5 ทั้งรายข้อและรายด้าน 2) ตัวชี้วัดสมรรถนะด้านการปฏิบัติการพยาบาลของบัณฑิตพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครลำปาง มีคุณภาพเหมาะสมตามเกณฑ์

จำนง สายวงศ์ปัญญา (2550) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการเสริมสร้างสมรรถนะข้าราชการสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 12 นครสวรรค์ พบว่า 1) ข้าราชการสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 12 นครสวรรค์ มีสมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยสมรรถนะด้านจริยธรรมอยู่ในอันดับสูงสุด รองลงมาคือ ความร่วมแรงร่วมใจ และอันดับต่ำสุดคือการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 2) แนวทางการเสริมสร้างสมรรถนะของข้าราชการ ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม และความร่วมมือร่วมใจ

ปิติ ศรีสนั่น (2550) ได้ศึกษาเรื่องตัวชี้วัดสมรรถนะที่พึงประสงค์ของวิศวกรโยธากรมทางหลวง พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรอบสุดท้ายทำให้ได้ตัวชี้วัดสมรรถนะที่พึงประสงค์ของ วิศวกรโยธา กรมทางหลวง จำนวน 79 ข้อ ประกอบด้วย ตัวชี้วัดด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 10 ข้อ ด้านการบริการที่ดี 9 ข้อ ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 8 ข้อ ด้านจริยธรรม 12 ข้อ ด้านความร่วมมือร่วมใจ 10 ข้อ ด้านการมองภาพองค์กรรวม 11 ข้อ ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 10 ข้อ และด้านการสืบเสาะหาข้อมูล 9 ข้อ

สุรวุฒิ วัฒนฤกษ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาสมรรถนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า 1) ตัวแบบสมรรถนะของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะ สมรรถนะในงานหรือสมรรถนะประจำกลุ่มงาน 20 สมรรถนะ โดยมีสมรรถนะในงานร่วมของทุกกลุ่มงาน 3 สมรรถนะ 2) ความแตกต่างของสมรรถนะหลักและ

สมรรถนะในงานตามที่คาดหวังกับที่เป็นจริงก่อนการพัฒนาตามแผนพัฒนาบุคลากรมีสมรรถนะ 3 สมรรถนะ และสมรรถนะในงานทุกสมรรถนะที่กลุ่มงานส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยตามที่เป็นจริงต่ำกว่าระดับความคาดหวัง ส่วนภายหลังการพัฒนาสมรรถนะหลัก และสมรรถนะในงานของทุกกลุ่มงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับและสูงกว่าระดับความคาดหวัง 3) ความแตกต่างของสมรรถนะหลักและสมรรถนะในงานตามที่เป็นจริง ภายหลังการพัฒนาเมื่อเปรียบเทียบกับก่อนการพัฒนามีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน และรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 และผลการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านและรายด้านสูงขึ้น

ชาลี ไตรจันทร์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การกำหนดและการประเมินสมรรถนะบุคลากรภาครัฐที่เหมาะสมในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า 1) การกำหนดสมรรถนะบุคลากรภาครัฐที่เหมาะสมในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบไปด้วยสมรรถนะ 7 ด้าน คือ มนุษย์สัมพันธ์ ความซื่อสัตย์ การบริการที่ดี จริยธรรม ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม ความเข้าใจผู้อื่นและการสร้างความศรัทธา 2) การพัฒนาแบบวัดสมรรถนะของข้าราชการ ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จากทำการวิเคราะห์ห้วงองค์ประกอบ พบว่าจำแนกได้ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 สมรรถนะด้านจริยธรรม องค์ประกอบที่ 2 สมรรถนะด้านการเข้าถึงประชาชน องค์ประกอบที่ 3 สมรรถนะด้านการให้บริการที่ดี องค์ประกอบที่ 4 สมรรถนะด้านความเข้าใจในข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม และองค์ประกอบที่ 5 สมรรถนะด้านมนุษย์สัมพันธ์

พิสมัย พวงคำ (2551) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่น มี 11 ด้าน โดยเรียงลำดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ตอบจากมากไปน้อย คือ 1) ด้านการทำงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านการมุ่งเน้นการให้บริการ 3) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม 4) ด้านการทำงานเป็นทีม 5) ด้านทักษะการใช้ความคิด 6) ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 7) ด้านภาวะผู้นำ 8) ด้านความสามารถทางวิชาการ 9) ด้านทักษะในการสื่อสาร 10) ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหา และ 11) ด้านการบริหารทรัพยากร อย่างคุ้มค่า ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมทั้งหมด 76 รายการ เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุดจำนวน 50 รายการ และเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในระดับมากจำนวน 26 รายการ

จารุณี แก้วทอง (2551) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงานวิจัยของนักวิจัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า 1) ทิศทางของการวิจัยโดยรวมจะพิจารณาจากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของสังคมที่เกิดขึ้น เพื่อติดตามประเด็นเร่งด่วนที่ควรวิจัย รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงนโยบายการจัดสรรทุนของแหล่งทุนต่าง ๆ เพื่อให้สามารถสร้างผลงานวิจัยได้อย่างต่อเนื่อง การ

บริหารจัดการงานวิจัยนั้น สถาบันวิจัยสังคมจะให้อิสระแก่นักวิจัยทุกคนให้สามารถทำโครงการวิจัยได้ตามความถนัด ความเชี่ยวชาญ ด้านคุณภาพงานวิจัย ผลงานวิจัยที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณแผ่นดินจะถูกประเมินผลก่อนการจัดพิมพ์เผยแพร่ โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิ 2-3 คน เป็นผู้ประเมินคุณภาพผลงานและจะต้องมีการเผยแพร่ผลงานให้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความคิดเห็น การบริหารเงินประจำโครงการวิจัย นักวิจัยมีอิสระในการบริหารจัดการงบประมาณ ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามระเบียบราชการหรือระเบียบงบประมาณของแหล่งทุน 2) การกำหนดทิศทางของการวิจัย โดยรวมของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ พบว่า จะมุ่งเน้นดำเนินการวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมมากขึ้น มีระบบการบริหารจัดการงานวิจัย พิจารณาจากแหล่งทุน ทุกขั้นตอนของงานวิจัยต้องมีการตรวจสอบโดยคณาจารย์ การจัดทำเอกสารมาตรฐานการดำเนินงาน (SOPs – Standard Operating Procedures) ตัวบ่งชี้วัดผลดำเนินงานวิจัย จะดูจากผลงาน วิจัยที่ตีพิมพ์ (Publication) และความถี่ที่งานวิจัยได้รับการอ้างอิง หรือถูกนำไปใช้ (Impact Factor) รวมถึงการจดลิขสิทธิ์ สิทธิบัตรของงานวิจัย และใช้ระบบการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ในการตรวจสอบการทำงานวิจัย การจัดสรรงบประมาณให้โครงการวิจัยต่าง ๆ ของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพจะเป็นไตรมาสขึ้นอยู่กับแหล่งทุน 3) การนำสมรรถนะ (Competency) มาใช้ในหน่วยงาน พบว่า ทั้ง 3 หน่วยงานได้นำมาใช้ในการเลื่อนระดับปรับตำแหน่งนักวิจัย การสรรหาบุคคลให้ตรงกับงาน การพัฒนาบุคลากร และการให้ผลตอบแทน 4) สมรรถนะหลักของนักวิจัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ระดับสมรรถนะหลักพนักงานอยู่ในระดับมาก และระดับสมรรถนะหลักระดับบุคคลของนักวิจัยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันวิจัยสังคม และสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ต่างมีความต้องการนักวิจัยที่มีคุณภาพ สามารถผลิตผลงานวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม สร้างรายได้และมีมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ดังนั้นการที่จะได้นักวิจัยมาสังกัดในแต่ละหน่วยงานนั้น ล้วนแต่มีการกำหนดคุณสมบัติของนักวิจัยแต่ละสาขาเอาไว้อย่างชัดเจน มีวุฒิการศึกษาที่ตรงสายงานวิจัย มีการสอบคัดเลือกทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ นอกจากนี้ นักวิจัยจะต้องมีคุณสมบัติที่สำคัญคือ จะต้องมีการขยายรณนนักวิจัย เป็นต้น

สายสมร ศักดิ์คำดวง (2551) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่ดีสำหรับสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ผลการพัฒนาตัวชี้วัด ปรากฏว่าได้ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่ดีสำหรับสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 86 ตัวชี้วัด ที่เป็นไปตามหลักการ แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยตัวชี้วัดการบริหารวิชาการที่ดี จำนวน 20 ตัวชี้วัด ตัวชี้วัดการบริหารงบประมาณที่ดี จำนวน 20 ตัวชี้วัด ตัวชี้วัดการบริหารบุคคลที่ดี จำนวน 21 ตัวชี้วัด และตัวชี้วัดการบริหารทั่วไปที่ดี จำนวน 25 ตัวชี้วัด

อนันต์ นามทองตัน (2553) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะการบริหารจัดการเรียนรู้ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า 1) ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้สมรรถนะการบริหารจัดการเรียนรู้ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มี 4 องค์ประกอบหลัก 16 องค์ประกอบย่อย 92 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย องค์ประกอบหลักด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน มี 4 องค์ประกอบย่อย มีตัวบ่งชี้ 27 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบหลักด้านการดำเนินการตามแผน มี 4 องค์ประกอบย่อย มีตัวบ่งชี้ 23 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบหลักด้านการตรวจสอบประเมินผล มี 4 องค์ประกอบย่อย มีตัวบ่งชี้ 21 ตัวบ่งชี้ และองค์ประกอบหลักด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุงมี 4 องค์ประกอบย่อย มีตัวบ่งชี้ 21 ตัวบ่งชี้ 2) ผลการสร้างและตรวจสอบคุณภาพขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้สมรรถนะการบริหารจัดการเรียนรู้ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ทั้ง 4 องค์ประกอบหลัก 16 องค์ประกอบย่อย 96 ตัวบ่งชี้ มีความเหมาะสม มีความเป็นไปได้ มีความตรงเชิงโครงสร้าง มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่าพิสัย 0.21-0.84 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ

เบลนเชโร โบโรสกี และไดเยอร์ (Blancero, Boroski & Dyer 1996) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะที่ต้องการในหน่วยงานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า สมรรถนะประจำตำแหน่งงานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 6 สมรรถนะ คือ สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา สมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ นักกลยุทธ์ทางด้านทรัพยากรมนุษย์ การริเริ่มและคิดค้นในงานด้านทรัพยากรมนุษย์ การสนับสนุนงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ที่ปรึกษาด้านทรัพยากรมนุษย์ ผู้นำด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยทั้ง 6 สมรรถนะ จะประกอบไปด้วย 33 สมรรถนะ ที่แต่ละตำแหน่งต้องการต่างกัน และตอบสนองหน้าที่การทำงานเฉพาะทาง

เอิร์น และคณะ (Hearn; et al. 1997) ได้ศึกษาเรื่องการกำหนดสมรรถนะระดับมืออาชีพในออสเตรเลีย: ต่อกรอบการทำงานเพื่อการพัฒนาระดับมืออาชีพ พบว่า ความสามารถของวิชาชีพ ได้มาจากการเป็นเจ้าของกลุ่มคุณลักษณะที่เหมาะสม ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ความสามารถ (Ability) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ซึ่งเป็นพื้นฐานของสมรรถนะ (Competency) โดยในการศึกษากลุ่มตัวอย่าง 7 วิชาชีพ ได้แก่ นักบัญชี วิศวกร นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ นักการตลาด นักสังคมสงเคราะห์ ครู และสถาปนิก ในทุกสายวิชาชีพมีสมรรถนะร่วมกันคือ การแก้ไขปัญหา การเข้าไปมีส่วนร่วมในสายวิชาชีพ กรอบความคิดของการอ้างอิง ความสามารถทางอารมณ์ ความรู้เกี่ยวกับองค์กร การทำงานเชิงรุก และการให้บริการลูกค้า

ดรีเจอร์ (Drejer 2001) ได้ศึกษาวิธีที่เราสามารถกำหนดและเข้าใจสมรรถนะของ พวกเขาและการพัฒนาอย่างไร พบว่า การกำหนดกรอบสำหรับการพัฒนาความสามารถในการเป็น พื้นที่วิจัยและพื้นที่ของความสนใจการจัดการในบริษัท มีความจำเป็นที่จะต้องมีความสมรรถนะในการ ปฏิบัติงานและสมรรถนะพื้นฐานด้านการจัดการรูปแบบในการปฏิบัติ

มุเนีย ฮาหมัด และนาสเรดดิน(Munir, Ahmad & Nasreddin. 2002) ได้ศึกษาเรื่องการ กำหนดตัวชี้วัด (KPIs) ในธุรกิจผู้ผลิต พบว่า ความสำคัญและการนำตัวชี้วัดไปใช้เพื่อการพัฒนา นั้น จะกำหนดโดยคำนึงถึงความเป็นไปได้ในการปรับปรุงให้เกิดประโยชน์ต่อกระบวนการผลิต เป็น วิธีการใหม่ในการกำหนดตัวชี้วัดซึ่งวิธีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อใช้ประเมินประสิทธิภาพการทำงาน จากทฤษฎี แนวคิดในการปรับปรุงเพื่อให้เกิดประโยชน์ งานวิจัยนี้นำเสนอวิธีการการประเมินที่ สำคัญและตัวอย่างในการนำไปใช้ ข้อสรุปสำคัญของงานวิจัยนี้คือ ตัวชี้วัด (KPIs) สามารถนำไปใช้ ประเมินประสิทธิภาพการทำงานในเชิงปริมาณ

มุลเลอร์และเทอเนอร์ (Muller & Turner 2010) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะภาวะผู้นำของ ผู้จัดการโครงการที่ประสบความสำเร็จ พบว่า ผู้จัดการโครงการที่ประสบความสำเร็จมีสมรรถนะ ภาวะผู้นำแตกต่างกัน ไปขึ้นอยู่กับประเภทโครงการ ความซับซ้อนของงาน เป้าหมายการมีส่วนร่วม โดยสมรรถนะที่ใช้ส่วนใหญ่คือ การคิดและแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการ ความฉลาดทางอารมณ์ ตามลำดับ

วอส และคณะ (Vos.; et al.2011) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาสมรรถนะและความสำเร็จ ในอาชีพ: บทบาทการใกล้เคียงของพนักงาน พบว่า จากการทดสอบพนักงานขององค์กรขนาดใหญ่ ทางการเงินจำนวน 561 แห่ง ในการเข้ามามีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า เป็นการลดความขัดแย้ง ให้กับองค์กร การที่พนักงานมีการพัฒนาสมรรถนะการใกล้เคียง ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อ องค์กร ดังนั้น องค์กรจึงเริ่มสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาสมรรถนะการใกล้เคียงเป็นการสร้าง บทบาทในการทำงานของพนักงานถือเป็นความสำเร็จในอาชีพและทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

ชาร์ฮอสเซนิ (Shahhosseini 2011) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะที่เลือกใช้และการกำหนด ทรัพยากรมนุษย์ให้กับโครงการก่อสร้าง พบว่า การกำหนดสมรรถนะจะเป็นทางเลือกที่สะดวกใน การเลือกบุคลากรที่แตกต่างกัน เช่น ผู้จัดการโครงการ วิศวกร ช่างเทคนิค หรือพนักงาน โดยการ วิเคราะห์จากข้อมูลที่มีอยู่ เป็นที่น่าพอใจเนื่องจากวิธีการที่กำหนดมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถคัดเลือกพนักงาน โดยอยู่บนพื้นฐานของสมรรถนะ

มอร์แกน พารีวาท และ นาเดอร์กอร์ (Mozhgan, Parivash & Nadergholi 2011) ได้ ศึกษาเรื่องการพัฒนาสมรรถนะนักศึกษาให้เป็นผู้นำ พบว่า มีปัจจัยหลายประการที่มีผลต่อการ พัฒนาสมรรถนะนักศึกษา เช่น 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ของตนเอง ความ

มั่นใจในตนเอง 2) ประสบการณ์ของนักศึกษาและการมีส่วนร่วม ได้แก่ การมีส่วนร่วมทางวิชาการ ความสัมพันธ์ของนักศึกษาต่ออาจารย์ ความสัมพันธ์ของตำแหน่งผู้นำในชั้นเรียนและในองค์กรนักศึกษา และ 3) สภาพแวดล้อมของวิทยาลัย ในการมีข้อมูลและเตรียมผู้นำที่มีประสิทธิภาพในอนาคต

ฮาซาน ฮาแมด และ โมฮามัด (Hasan, Ahamad & Mohamed 2011) ได้ศึกษาเรื่องทักษะและสมรรถนะในความสำเร็จของโครงการก่อสร้าง: ช่องว่างระหว่างสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้และการประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรม พบว่า ช่องว่างระหว่างความมีประสิทธิภาพของการเรียนรู้ สภาพแวดล้อมกับการประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรม ทักษะและความสามารถในการสำเร็จของโครงการก่อสร้าง ซึ่งบ่งชี้ว่านายจ้างเน้นความเชี่ยวชาญภายในองค์กรมากเกินไปและขาดการปฏิสัมพันธ์ข้ามความคิดระหว่างหน่วยงาน

อเซนวิโด (Azenvedo 2012) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาสมรรถนะในการศึกษาธุรกิจ: อุตสาหกรรมที่ขับเคลื่อนแนวทางสำหรับการตรวจสอบการจัดตำแหน่งของธุรกิจในการศึกษาระดับปริญญาตรีกับความต้องการของอุตสาหกรรม พบว่า ธุรกิจอุตสาหกรรมที่ขับเคลื่อนด้วยการวัดสมรรถนะที่จำเป็นของผู้สำเร็จการศึกษา ได้ออกแบบผ่านการทดสอบภายในโครงการดำเนินการของนายจ้างใน 4 ประเทศยุโรป ได้แก่ ออสเตรีย อังกฤษ สโลวีเนีย และโรมาเนีย ซึ่งเป็นไปได้ในการตรวจสอบความต้องการสมรรถนะของผู้สำเร็จการศึกษาจำนวน 8 สมรรถนะ คือ ความสามารถในการสื่อสาร การทำงานเป็นทีมและการสร้างความสัมพันธ์ ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและสถานการณ์ ความสามารถในการบริหารเวลา ความรับผิดชอบในงาน ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ ความสามารถในการนำเสนอ และความสามารถในการสื่อสาร

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีข้อสังเกตว่าผู้วิจัยแต่ละท่านส่วนใหญ่เน้นที่จะทำวิจัยหรือศึกษาการพัฒนาสมรรถนะหรือตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งงานเพียงตำแหน่งงานใดตำแหน่งงานหนึ่งหรือลักษณะงานใดงานหนึ่งเท่านั้น เป็นการระบุลักษณะงานอย่างชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นตำแหน่งวิศวกร พยาบาล นักวิจัย ผู้บริหาร ข้าราชการ บุคลากร องค์กร หรือเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง เช่น การพัฒนาตัวชี้วัดหลักของผลการปฏิบัติงานของวิศวกรในสถานประกอบการอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ของอายุวัฒน์ (2550) โดยเลือกศึกษาเฉพาะวิศวกรทั่วไปที่มีอายุงาน 0-3 ปี และระบุถึงตำแหน่งวิศวกรแต่ละแผนก ซึ่งจะมีตัวชี้วัดที่จำเป็นแตกต่างกันไปองค์กรจะทราบถึงตัวชี้วัดที่มีของตำแหน่งนี้ทั้งหมด ซึ่งทำให้ง่ายต่อผู้บริหารในการเลือกนำไปใช้ เป็นต้น

สำหรับการวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ของผู้วิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์คล้าย กับที่นักวิจัยหลายท่านได้ทำวิจัยไว้ หากแต่จะไม่เน้นเพียงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งเท่านั้น จะเน้นภาพรวมเป็นภาพใหญ่ขององค์กร เป็นการศึกษาลักษณะงานที่มีทั้งหมดในองค์กร โดยนำลักษณะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะจากพจนานุกรมสมรรถนะมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มาพัฒนาเพื่อให้เห็นภาพในบริบทของคณะวิทยาศาสตร์ รวมถึงจำแนกตัวชี้วัดตามหลักการ K-S-A ถือเป็นองค์ความรู้ใหม่ซึ่งยังไม่เคยมีปรากฏในคณะวิทยาศาสตร์ หรือในพจนานุกรมสมรรถนะของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งจะช่วยให้ง่ายและสะดวกต่อการนำไปใช้งานในอนาคตต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ดังนี้

1. เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ต่อตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่พัฒนา

ในการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การสังเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะตามลักษณะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2) การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และ 3) สอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ต่อตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่พัฒนา แสดงเป็นผังงาน (Flow Chart) ดังนี้



ภาพที่ 3 แสดงขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย

ผังงาน (Flow Chart) นี้ได้กำหนดขั้นตอน กิจกรรม และผลที่ได้รับจากการดำเนินการทั้ง 3 ขั้นตอน ในการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสังเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะตามลักษณะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ขั้นตอนแรกของการวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่ตรงกับความต้องการตามลักษณะงานที่มีอยู่จริงในคณะวิทยาศาสตร์ โดยได้ดำเนินการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลในการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน และบูรณาการแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน สมรรถนะ และตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานจากพจนานุกรมสมรรถนะของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ คัดเลือกสมรรถนะตามลักษณะงาน จากนั้นสอบถามข้อมูลลักษณะงานที่มีอยู่จริงในคณะวิทยาศาสตร์ ในระบบฐานข้อมูลบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ จากหน่วยการเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการร่างแบบสอบถามการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกกลุ่มตัวชี้วัดสมรรถนะตามหลักการ K-S-A จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความรู้ (K-Knowledge) 2) ด้านทักษะ (S-Skill) และ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (A-Attributes) เป็นการคัดกรองข้อมูลก่อนส่งให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาและกำหนดน้ำหนักความสำคัญของตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน (อานันต์ นามทองต้น 2553) มีรายละเอียดดังนี้

1. แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) สมรรถนะ (Competency) ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน การพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบบันทึกข้อมูลและพจนานุกรมสมรรถนะ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2554) เพื่อแยกแยะประเด็นต่างๆ ตลอดจนการวิเคราะห์สังเคราะห์สมรรถนะตามลักษณะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานเพื่อนำไปพัฒนาแบบสอบถามฉบับร่างตามหลักการ K-S-A

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัย ใช้วิธีการสอบถามข้อมูลลักษณะงานที่มีอยู่จริงในคณะวิทยาศาสตร์ ในระบบฐานข้อมูลบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์ จากหน่วยการเจ้าหน้าที่ (ข้อมูล ณ วันที่ 9 มกราคม 2555) และทำการสรุปข้อมูล ตลอดจนการแยกประเด็นตามหลักการ K-S-A

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสรุปผลการสอบถาม และสร้างฉบับร่างแบบสอบถามการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยมุ่งดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้จากการสอบถามมาวิเคราะห์สร้างแบบสอบถาม และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานโดยใช้การประยุกต์การวิจัยแบบเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) จำนวน 3 รอบ มีรายละเอียดดังนี้

รอบที่ 1 นำแบบสอบถามตัวชี้วัดสมรรถนะฉบับร่างที่ได้จากการวิจัยในขั้นตอนที่ 1 มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามในรอบที่ 1 เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาตรวจสอบคัดเลือก ตัดทอนเพิ่มเติม และให้ข้อเสนอแนะว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับการจำแนกตัวชี้วัดสมรรถนะตามหลักการ K-S-A ซึ่งได้กล่าวไว้ข้างต้น

รอบที่ 2 นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามรอบที่ 1 และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงรายละเอียดของตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน แล้วสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในรอบที่ 2 ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลเชิงประจักษ์ของตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่ได้ปรับปรุงเพิ่มเติม ตามข้อเสนอแนะเพื่อให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น

รอบที่ 3 นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามในรอบที่ 2 ที่ผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาแล้วมาเป็นแนวทางในการดำเนินการสร้างแบบสอบถามในรอบที่ 3 เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลเชิงประจักษ์ของตัวชี้วัดอีกครั้งหนึ่ง ในกรณีที่ผู้เชี่ยวชาญท่านใดมีความเห็นที่แตกต่างไปจากกลุ่มเพื่อยืนยันและขอเหตุผลสนับสนุนรายบุคคล

1. แหล่งข้อมูล คือ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยเลือกแบบเฉพาะเจาะจงจำนวน 11 คน ซึ่งคัดเลือกจากบุคลากรของคณะวิทยาศาสตร์และบุคลากรจากหน่วยงานอื่นๆ ภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยต้องเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาขั้นต้นคือปริญญาโท มีอายุราชการอย่างน้อย 10 ปี มีบทบาทและความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ดังนี้

- | | | |
|-----|--|------------|
| 1.1 | กลุ่มผู้บริหาร | จำนวน 5 คน |
| 1.2 | กลุ่มผู้เชี่ยวชาญซึ่งเคยเป็นหรือเป็นกรรมการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน | จำนวน 3 คน |
| 1.3 | กลุ่มผู้เชี่ยวชาญระดับผู้ปฏิบัติงานวิชาการและวิชาชีพสายสนับสนุน | จำนวน 3 คน |

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การสำรวจความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ รอบที่ 1 เครื่องมือในการวิจัยมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) และมีแบบปลายเปิด (Open Form) ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตัวชี้วัดว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย โดยให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้เชี่ยวชาญ

ส่วนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการจำแนกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2.2 การตรวจสอบความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ รอบที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีส่วนที่เป็นแบบปลายเปิด และมีสเกลที่คำนวณจากคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญแปลความหมายตามเกณฑ์ (อนันต์ นามทองตัน 2553) ดังนี้

1) ช่องความเหมาะสมของตัวชี้วัด อันดับคะแนนมีความหมายดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่งว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่พัฒนาขึ้นนี้มี ความเหมาะสมที่จะนำไปใช้

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่พัฒนาขึ้นนี้มี ความเหมาะสมที่จะนำไปใช้

- | | | |
|---------|---------|---|
| ระดับ 3 | หมายถึง | <u>ไม่แน่ใจว่า</u> ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ ที่พัฒนาขึ้นนี้มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ |
| ระดับ 2 | หมายถึง | <u>ไม่เห็นด้วยว่า</u> ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่พัฒนาขึ้นนี้มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ |
| ระดับ 1 | หมายถึง | <u>ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่า</u> ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่พัฒนาขึ้นนี้มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ |
- 2) ช่องความเป็นไปได้ของตัวชี้วัด อันดับคะแนนมีความหมาย ดังนี้
- | | | |
|---------|---------|--|
| ระดับ 5 | หมายถึง | มีความเป็นไปได้ในระดับมากที่สุด ในการเลือกไปใช้ประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน |
| ระดับ 4 | หมายถึง | มีความเป็นไปได้ในระดับมาก ในการเลือกไปใช้ประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน |
| ระดับ 3 | หมายถึง | มีความเป็นไปได้ในระดับปานกลาง ในการเลือกไปใช้ประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน |
| ระดับ 2 | หมายถึง | มีความเป็นไปได้ในระดับน้อย ในการเลือกไปใช้ประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน |
| ระดับ 1 | หมายถึง | มีความเป็นไปได้ในระดับน้อยที่สุด ในการเลือกไปใช้ประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน |

3. การยืนยันความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ รอบที่ 3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามปลายปิดชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และเพิ่มตำแหน่งมัธยฐาน (Median) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) และตำแหน่งที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านได้ตอบไว้ในแบบสอบถามในรอบที่ 2 เพื่อให้กลุ่มผู้เชี่ยวชาญได้ทบทวนอีกครั้งหนึ่ง กรณีผู้เชี่ยวชาญต้องการยืนยันคำตอบเดิมเมื่อคำตอบในรอบที่ผ่านมาอยู่นอกเหนือขอบเขตพิสัยระหว่างควอไทล์ให้แสดงเหตุผลประกอบ

4. การเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยนำหนังสือจากคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 11 คน เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามและนัดหมายส่งคืนภายใน 2 สัปดาห์ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามของแต่ละรอบโดยประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟาย รวมถึงให้กลุ่มผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่จะใช้เก็บข้อมูลเชิงประจักษ์จากผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนในรอบสุดท้าย

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สํารวจความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ รอบที่ 1 ดำเนินการคำนวณค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้ค่าร้อยละตั้งแต่ 70 ขึ้น ไปถือว่าผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย (อ้างอิงใน ค่าเฉลี่ย 3.5 ขึ้น ไปของสเกล 5 ระดับ) และวิเคราะห์เนื้อหา

5.2 ตรวจสอบความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ รอบที่ 2 ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ซึ่งกำหนดว่าตัวชี้วัดที่จัดว่าเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ (ตัวชี้วัดได้รับฉันทามติ) จะต้องเป็นข้อความที่มีค่ามัธยฐาน ตั้งแต่ 3.5 ขึ้น ไป และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ไม่เกิน 1.5

5.3 ยืนยันความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ รอบที่ 3 ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) การวิเคราะห์แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลในรอบที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ครั้งสุดท้ายเพื่อสรุปผลการตรวจสอบและคัดเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์คือ ตัวชี้วัดที่จัดว่าเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ (ตัวชี้วัดได้รับฉันทามติ) จะต้องเป็นความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในการทำเทคนิคเดลฟายที่มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.5 ขึ้น ไป และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ไม่เกิน 1.5 ดังนี้

ค่ามัธยฐาน ที่คำนวณจากคำตอบของผู้เชี่ยวชาญแปลความหมายตามเกณฑ์ โดยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญให้ความคิดเห็นของบุญเรียง ขจรศิลป์ (2528 อ้างถึงใน สุชาติ ใจภักดี 2550) ดังนี้

4.50 ขึ้นไป	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่งกับตัวชี้วัดนั้น มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในระดับมากที่สุด
3.50-4.49	หมายถึง	เห็นด้วยกับตัวชี้วัดนั้น มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในระดับมาก
2.50-3.49	หมายถึง	ไม่แน่ใจกับตัวชี้วัดนั้น มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในระดับปานกลาง

1.50-2.49 หมายถึง ไม่เห็นด้วยกับตัวชี้วัดนั้น มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในระดับน้อย

1.49 ลงมา หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับตัวชี้วัดนั้น มีความไม่เหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในระดับน้อยที่สุด

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ที่คำนวณจากคำตอบของผู้เชี่ยวชาญแปลความหมายตามเกณฑ์ โดยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญให้ความคิดเห็น (สุวิมล ว่องวาณิช 2548) ดังนี้

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.51-4.00 หมายถึง ความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 0.00-1.50 หมายถึง ความคิดเห็นสอดคล้องกัน

ขั้นตอนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ต่อตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่พัฒนา

สำหรับขั้นตอนนี้ เพื่อให้ทราบความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ต่อตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่พัฒนาขึ้นว่ามีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเพียงใด ผู้วิจัยจึงได้กำหนดให้มีการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามลักษณะงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยดำเนินการประเมินด้านความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของสมรรถนะตามลักษณะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน มีรายละเอียดดังนี้

1. แหล่งข้อมูล คือ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานเงินรายได้/ลูกจ้างชั่วคราว คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทั้งนี้ ไม่นับซ้ำกับผู้ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

1.1 ผู้ให้ข้อมูลการสอบถามในเบื้องต้น ได้แก่ บุคลากรหน่วยการเจ้าหน้าที่ คณะวิทยาศาสตร์

1.2 ผู้ให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม จำนวน 304 คน ได้แก่

1.2.1 ผู้บริหาร จำนวน 21 คน

1.2.2 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 283 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเพื่อให้ทราบความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน เกี่ยวกับตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน โดยแบบสอบถามตัวชี้วัดสมรรถนะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ของ Likert โดยมีความหมายของคะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้ มากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้ มาก
- 3 หมายถึง มีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้ ปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้ น้อย
- 1 หมายถึง มีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้ น้อยที่สุด

3. การเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยนำหนังสือจากคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เรียนถึงคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถาม แก่กลุ่มเป้าหมายโดยตรง พร้อมทั้งเก็บรวบรวมกลับมาเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับมาครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการ คำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การแปรความหมาย ข้อมูลใช้เกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด (2545) ดังนี้

- 4.51-5.00 หมายถึง ความเหมาะสม/ความเป็นไปได้ มากที่สุด
- 3.51-4.50 หมายถึง ความเหมาะสม/ความเป็นไปได้ มาก
- 2.51-3.50 หมายถึง ความเหมาะสม/ความเป็นไปได้ ปานกลาง
- 1.51-2.50 หมายถึง ความเหมาะสม/ความเป็นไปได้ น้อย
- 1.00-1.50 หมายถึง ความเหมาะสม/ความเป็นไปได้ น้อยที่สุด

เกณฑ์การตัดสินตัวชี้วัดสมรรถนะที่มีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้ นั้น จะต้อง มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 ขึ้นไป และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1.00 จึงจะถือได้ว่าตัวชี้วัด สมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ที่จะนำไปใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานและใช้ ประโยชน์ด้านอื่นๆ เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานและศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ต่อตัวชี้วัดสมรรถนะที่พัฒนา ซึ่งจากการดำเนินการ 3 ขั้นตอน สรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการสังเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะตามลักษณะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามหลักการ K-S-A

ตอนที่ 2 ผลการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตอนที่ 3 ผลการสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ต่อตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่พัฒนา

ความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้

K	หมายถึง	ความรู้ (Knowledge)
S	หมายถึง	ทักษะ (Skill)
A	หมายถึง	คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes)
Md	หมายถึง	ค่ามัธยฐาน (Median)
IQR	หมายถึง	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range)
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 1 ผลการสังเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะตามลักษณะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามหลักการ K-S-A

ผู้วิจัย ได้สังเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะตามลักษณะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามหลักการ K-S-A จากเอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน สมรรถนะ ตัวชี้วัด และการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องอื่นๆ จากนั้นนำไปสอบถามความคิดเห็นจากผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยงาน ที่สำคัญที่สุดคือพจนานุกรมสมรรถนะของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยนำมาคัดกรองเลือกเฉพาะสมรรถนะตามลักษณะงานที่มีอยู่จริงในคณะวิทยาศาสตร์ ได้เป็นฉบับร่างสมรรถนะตามลักษณะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่จะสร้างเป็นแบบสอบถาม สรุปผล ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงการสังเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะตามลักษณะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มลูกจ้างประจำ (รวมตำแหน่งเหมือนลูกจ้างประจำ)

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน/ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	จำแนกตามหลักการ		
		K	S	A
1)	ลักษณะงานทุกตำแหน่ง			
	1. ความรู้และความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ	K		
	2. ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ		S	
	3. ความสามารถในการประสานงาน			A
	รวมจำนวนทั้งสิ้น	1	1	1

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มของลูกจ้างประจำ (รวมตำแหน่งเหมือนลูกจ้างประจำ) มี 1 ลักษณะงาน จำนวน 3 ตัวชี้วัด เป็นตัวชี้วัดที่บังคับเลือกประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติงานทุกตำแหน่งงาน ซึ่งหากแยกตามหลักการ K-S-A จะได้ดังนี้ 1) ด้านความรู้ (K-Knowledge) จำนวน 1 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความรู้และความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ 2) ด้านทักษะ (S-Skill) จำนวน 1 ตัวชี้วัด ได้แก่ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ และ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (A-Attributes) จำนวน 1 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความสามารถในการประสานงาน

ตารางที่ 2 แสดงการสังเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะตามลักษณะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ)

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน/ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	จำแนกตามหลักการ		
		K	S	A
1)	ลักษณะงานการเงินและบัญชี			
	1. ความรู้ในสายวิชาชีพ	K		
	2. ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์		S	
	3. ความคิดเชิงวิเคราะห์		S	
	4. ความละเอียดรอบคอบ			A
	5. การทำให้กระจ่าง			A
2)	ลักษณะงานพัสดุ			
	6. ความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ	K		
	7. ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงาน		S	
	8. ความสามารถในการประสานงาน			A
	9. ความถูกต้องละเอียดรอบคอบของงาน			A
	10. ทักษะการใช้งานด้านคอมพิวเตอร์		S	
	11. ความสามารถในการเรียนรู้			A
	12. ความสามารถในการแก้ไขปัญหา			A
	13. ความอดทน			A
3)	ลักษณะงานเลขานุการภาควิชา			
	14. ความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีคุณธรรม			A
	15. มุ่งเน้นผู้รับบริการ			A
	16. การทำงานเป็นทีม			A
	17. ความรับผิดชอบ			A
	18. การรักษาวินัย			A
	19. การเสียสละและอุทิศเวลา			A
	20. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง		S	
	21. การวางแผน		S	

ตารางที่ 2 แสดงการสังเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะตามลักษณะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) (ต่อ)

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน/ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	จำแนกตามหลักการ		
		K	S	A
22.	การประสานงาน		S	
23.	การตัดสินใจ		S	
24.	การสื่อสาร		S	
25.	การมอบหมายงาน		S	
26.	การให้คำปรึกษา		S	
27.	การสอนแนะ		S	
28.	การให้ความร่วมมือ		S	
29.	ความถูกต้องของงาน	K		
30.	ความรู้ในสายวิชาชีพ	K		
31.	ความยืดหยุ่น		S	
32.	ความสามารถในการควบคุมอารมณ์			A
33.	ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น			A
34.	ภาวะผู้นำ		S	
35.	ทักษะในการแก้ปัญหา		S	
36.	ทักษะการเจรจาต่อรอง		S	
4)	ลักษณะงานเลขานุการผู้บริหาร			
37.	การแก้ไขปัญหา		S	
38.	การจัดลำดับความสำคัญของงาน		S	
39.	ความอดทน			A
40.	เลขานุการ			A
5)	ลักษณะงานบริหารและธุรการสำนักงาน			
41.	ระเบียบงานสารบรรณ	K		
42.	การใช้คอมพิวเตอร์		S	
43.	การใช้ภาษา			A

ตารางที่ 2 แสดงการสังเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะตามลักษณะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) (ต่อ)

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน/ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	จำแนกตามหลักการ		
		K	S	A
6)	ลักษณะงานนโยบายและแผน			
	44. ความรู้เกี่ยวกับองค์กร วัฒนธรรม องค์กรและกระบวนการวางแผน	K		
	45. การคิดเชิงวิเคราะห์		S	
	46. ความสามารถในการประสานงาน			A
7)	ลักษณะงานการเจ้าหน้าที่			
	47. ความรู้ในกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านบริหารงานบุคคล	K		
	48. ความถูกต้องและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน			A
	49. การดำเนินการเชิงรุก			A
	50. การคิดเชิงบวก			A
	51. การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น			A
	52. ทักษะในการประสานงาน		S	
8)	ลักษณะงานกิจการนักศึกษา			
	53. ความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ	K		
	54. ความสามารถในการประสานงาน			A
	55. ความสามารถในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ			A
	56. ความมีมนุษยสัมพันธ์			A
	57. ความมีวุฒิภาวะทางอารมณ์			A
	58. ความตระหนักในการพัฒนาศักยภาพนักศึกษา			A
	59. ความเข้าใจในพฤติกรรม			A
	60. ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ		S	
	61. ทักษะการให้คำปรึกษา		S	
9)	ลักษณะงานโปรแกรมเมอร์			
	62. สถาปัตยกรรมคอมพิวเตอร์	K		
	63. ระบบปฏิบัติการ	K		

ตารางที่ 2 แสดงการสังเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะตามลักษณะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) (ต่อ)

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน/ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	จำแนกตามหลักการ		
		K	S	A
	64. ความรู้ระบบเครือข่าย	K		
	65. ออกแบบระบบ		S	
	66. การติดตั้งระบบงานคอมพิวเตอร์		S	
	67. วิเคราะห์/เข้าใจปัญหา		S	
	68. ความปลอดภัยของข้อมูล			A
	69. สื่อสาร/ประสานงาน			A
	70. ความรู้ด้านสถิติ	K		
10)	ลักษณะงานโสตทัศนูปกรณ์			
	71. ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีการศึกษา	K		
	72. จิตบริการ			A
	73. ทักษะในการใช้โสตทัศนูปกรณ์		S	
	74. ตรงต่อเวลา			A
	75. ทักษะทางไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์		S	
	76. การพัฒนาตนเอง			A
11)	ลักษณะงานการเกษตร			
	77. ความรู้ทางการเกษตร	K		
	78. การใช้อุปกรณ์และเครื่องมือทางการเกษตร		S	
	79. เทคโนโลยีด้านการเกษตร	K		
12)	ลักษณะงานช่างเทคนิค/ อิเล็กทรอนิกส์			
	80. ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	K		
	81. การใช้ทรัพยากร	K		
	82. ความรอบรู้ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ		S	
	83. ความรับผิดชอบ			A
	84. ความซื่อสัตย์			A

ตารางที่ 2 แสดงการสังเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะตามลักษณะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) (ต่อ)

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน/ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	จำแนกตามหลักการ		
		K	S	A
	85. จิตบริการ			A
13)	ลักษณะงานห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์			
	86. การใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์	K		
	87. การใช้สารเคมีอย่างปลอดภัย	K		
	88. เทคนิคการเตรียมตัวอย่างทดลอง		S	
	89. การวางแผนลำดับขั้นตอนการทำงาน		S	
14)	ลักษณะงานสนับสนุนการเรียนการสอน			
	90. ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการจัดทำหลักสูตร	K		
	91. ความรู้วิชาการใหม่ๆ	K		
	92. ใฝ่รู้ใฝ่เรียน			A
	93. ความรู้ด้านกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	K		
	94. การประสานงาน			A
	95. คุณธรรมและจรรยาบรรณ			A
	96. จิตบริการที่ดีสู่การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ			A
15)	ลักษณะงานประชาสัมพันธ์			
	97. มีความรู้ด้านวิชาชีพ	K		
	98. รู้ข้อมูลทุกบริบทของมหาวิทยาลัย	K		
	99. มีความคิดสร้างสรรค์			A
	100. มีทักษะในการวางแผนและการจัดการ		S	
	101. มีมนุษยสัมพันธ์และบุคลิกภาพที่ดี			A
	102. การทำงานเป็นทีม			A
16)	ลักษณะงานประกันคุณภาพ			
	103. ความเข้าใจในยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	K		
	104. การคิดวิเคราะห์		S	

ตารางที่ 2 แสดงการสังเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะตามลักษณะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) (ต่อ)

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน/ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	จำแนกตามหลักการ		
		K	S	A
105.	การวางแผน		S	
106.	เทคโนโลยีสารสนเทศ			A
107.	ความอดทนอดกลั้น			A
108.	ประชาสัมพันธ์			A
109.	เข้าใจระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	K		
110.	ความรู้ความเข้าใจในตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน	K		
111.	ความเข้าใจในการวัดและประสิทธิผล	K		
112.	ความรู้ความเข้าใจในผลการประเมิน	K		
113.	การประสานงาน			A
114.	มนุษยสัมพันธ์			A
115.	ทักษะการนำเสนอ		S	
17)	ลักษณะงานวิเทศสัมพันธ์			
116.	ทักษะด้านวิเทศสัมพันธ์		S	
117.	การบริหารจัดการ		S	
18)	ลักษณะงานด้านกฎหมาย/ นิติกร			
118.	ความละเอียดรอบคอบ			A
119.	การสั่งสมความเชี่ยวชาญ		S	
120.	การวิเคราะห์ข้อมูล		S	
121.	การรักษาความลับ			A
19)	ลักษณะงานวิจัย			
122.	มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบวิธีวิจัย	K		
123.	การเขียนงานวิชาการ		S	
124.	การใช้เครื่องมือและโปรแกรมงานวิจัย		S	

ตารางที่ 2 แสดงการสังเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะตามลักษณะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) (ต่อ)

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน/ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	จำแนกตามหลักการ		
		K	S	A
125.	การประสานงาน			A
126.	ความอดทน ความเสียสละ ทุ่มเท			A
รวมจำนวนทั้งสิ้น		30	43	53

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มของข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานเงินรายได้/ลูกจ้างชั่วคราว (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) มี 19 ลักษณะงาน ได้แก่ ลักษณะงานการเงินและบัญชี ลักษณะงานพัสดุ ลักษณะงานเลขานุการภาควิชา ลักษณะงานเลขานุการผู้บริหาร ลักษณะงานบริหารและธุรการสำนักงาน ลักษณะงานนโยบายและแผน ลักษณะงานการเจ้าหน้าที่ ลักษณะงานกิจการนักศึกษา ลักษณะงานโปรแกรมเมอร์ ลักษณะงาน โสตทัศนูปกรณ์ ลักษณะงานการเกษตร ลักษณะงานช่างเทคนิค/อิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะงานห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์ ลักษณะงานสนับสนุนการเรียนการสอน ลักษณะงานประชาสัมพันธ์ ลักษณะงานประกันคุณภาพ ลักษณะงานวิเทศสัมพันธ์ ลักษณะงานด้านกฎหมาย/นิติกร และลักษณะงานวิจัย

สำหรับตัวชี้วัดเฉพาะงานมีจำนวน 126 ตัวชี้วัด และหากนำตัวชี้วัดทั้งหมดมาจำแนกตามหลักการ K-S-A จะได้ดังนี้

1. ด้านความรู้ (K-Knowledge) จำแนกได้ 30 ตัวชี้วัด โดยเป็นตัวชี้วัดสมรรถนะที่ไม่ซ้ำกับลักษณะงานอื่นจำนวน 27 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความรู้ในสาขาวิชาชีพ ความรู้และความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ ความถูกต้องของงาน ระเบียบงานสารบรรณ ความรู้เกี่ยวกับองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และกระบวนการวางแผน ความรู้ในกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านบริหารงานบุคคล สถาปัตยกรรม คอมพิวเตอร์ ระบบปฏิบัติการ ความรู้ระบบเครือข่าย ความรู้ด้านสถิติ ความรู้ทางด้านเทคโนโลยี การศึกษา ความรู้ทางการเกษตร เทคโนโลยีด้านการเกษตร ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน การใช้ทรัพยากร การใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์ การใช้สารเคมีอย่างปลอดภัย ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการจัดทำหลักสูตร ความรู้วิชาการใหม่ๆ ความรู้ด้านกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ู้ข้อมูลทุกบริบทของมหาวิทยาลัย ความเข้าใจในยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เข้าใจระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ความรู้ความเข้าใจในตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน ความเข้าใจในการวัดและประสิทธิผล ความรู้ความเข้าใจในผลการประเมิน และมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบวิธีการวิจัย

ทั้งนี้ เป็นตัวชี้วัดที่ซ้ำกันแต่ต่างลักษณะงานกันจำนวน 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความรู้ในสายวิชาชีพ, ความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ และมีความรู้ด้านวิชาชีพ

2. ด้านทักษะ (S-Skill) จำแนกได้ 43 ตัวชี้วัด โดยเป็นตัวชี้วัดสมรรถนะที่ไม่ซ้ำกับลักษณะงานอื่นจำนวน 34 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ ความคิดเชิงวิเคราะห์ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงาน ทักษะการใช้งานด้านคอมพิวเตอร์ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การวางแผน การประสานงาน การตัดสินใจ การสื่อสาร การมอบหมายงาน การให้คำปรึกษา การสอนแนะ การให้ความร่วมมือ ความยืดหยุ่น ภาวะผู้นำ ทักษะในการแก้ปัญหา ทักษะการเจรจาต่อรอง การจัดลำดับความสำคัญของงาน ออกแบบระบบ การติดตั้งระบบงานคอมพิวเตอร์ วิเคราะห์/เข้าใจปัญหา ทักษะในการใช้โสตทัศนูปกรณ์ ทักษะทางไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ การใช้อุปกรณ์และเครื่องมือทางการเกษตร ความรอบรู้ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ เทคนิคการเตรียมตัวอย่างทดลอง การวางแผนลำดับขั้นตอนการทำงาน มีทักษะในการวางแผนและการจัดการ ทักษะการนำเสนอ ทักษะด้านวิเทศสัมพันธ์ การบริหารจัดการ การส่งเสริมความเชี่ยวชาญ การเขียนงานวิชาการ และการใช้เครื่องมือและโปรแกรมงานวิจัย

ทั้งนี้ เป็นตัวชี้วัดที่ซ้ำกันแต่ต่างลักษณะงานกันจำนวน 9 ตัวชี้วัด ได้แก่ การแก้ไขปัญหา การคิดเชิงวิเคราะห์ ทักษะในการประสานงาน ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ ทักษะการให้คำปรึกษา การใช้คอมพิวเตอร์ การคิดวิเคราะห์ การวางแผน และการวิเคราะห์ข้อมูล

3. ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (A-Attributes) จำแนกได้ 53 ตัวชี้วัด โดยเป็นตัวชี้วัดสมรรถนะที่ไม่ซ้ำกับลักษณะงานอื่นจำนวน 35 ตัวชี้วัด ได้แก่ การทำให้กระฉับ ความสามารถในการประสานงาน ความถูกต้องละเอียดรอบคอบของงาน ความสามารถในการเรียนรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ความอดทนอดกลั้น ความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีคุณธรรม มุ่งเน้นผู้รับบริการ การทำงานเป็นทีม ความรับผิดชอบ การรักษาวินัย การเสียสละและอุทิศเวลา ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น เลขานุการ การใช้ภาษา ความถูกต้องและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การดำเนินการเชิงรุก การคิดเชิงบวก การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น ความสามารถในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ ความตระหนักในการพัฒนาศักยภาพนักศึกษา ความเข้าใจในพฤติกรรม ความปลอดภัยของข้อมูล จิตบริการ ตรงต่อเวลา การพัฒนาตนเอง ใฝ่รู้ใฝ่เรียน คุณธรรมและจริยธรรม มีความคิดสร้างสรรค์ เทคโนโลยีสารสนเทศ ประชาสัมพันธ์ และการรักษาความลับ

ทั้งนี้ เป็นตัวชี้วัดที่ซ้ำกันแต่ต่างลักษณะงานกันจำนวน 18 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความละเอียดรอบคอบ(2) ความอดทน(2) ความสามารถในการประสานงาน(5) สื่อสาร/ประสานงาน ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ จิตบริการ จิตบริการที่ดีสู่การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีมนุษยสัมพันธ์

และบุคลิกภาพที่ดี การทำงานเป็นทีม มนุษยสัมพันธ์ และความอดทน ความเสียสละ ทุ่มเท

ตอนที่ 2 ผลการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของตัวชี้วัดสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผู้วิจัย ได้ประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) ในการเก็บรวบรวมความคิดเห็นด้วยแบบสอบถาม จำนวน 3 รอบ จากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ 11 คน ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – มีนาคม 2555 รวมระยะเวลา 2 เดือน สรุปผลได้ดังนี้

รอบที่ 1

การสำรวจความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบแรก แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และส่วนของแบบสอบถามที่เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และมีแบบปลายเปิด (Open Form) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบ คัดเลือก ตัดทอน เพิ่มเติม และให้ข้อเสนอแนะว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับการจำแนกตัวชี้วัดสมรรถนะของกลุ่มลูกจ้างประจำ จำนวน 1 ลักษณะงาน และกลุ่มข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานเงินรายได้/ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 19 ลักษณะงาน รวมทั้งสิ้นจำนวน 20 ลักษณะงาน ตามหลักการ K-S-A จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความรู้ (K-Knowledge) จำนวน 30 ตัวชี้วัด 2) ด้านทักษะ (S-Skill) จำนวน 43 ตัวชี้วัด และ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (A-Attributes) จำนวน 53 ตัวชี้วัด รวมทั้งสิ้น 126 ตัวชี้วัด ซึ่งหากผลที่ได้มีค่าร้อยละตั้งแต่ 70 ขึ้นไป จึงถือว่าผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วย (อ้างอิงใน ค่าเฉลี่ย 3.5 ขึ้นไปของสเกล 5 ระดับ) สรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (n = 11)

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	2	18.2
1.2 หญิง	9	81.8
รวม	11	100.0

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (n = 11) (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
2.1 30-40 ปี	1	9.1
2.2 41-50 ปี	4	36.4
2.3 51-60 ปี	6	54.5
รวม	11	100.0
3. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
3.1 11-15 ปี	1	9.1
3.2 มากกว่า 15 ปี	10	90.9
รวม	11	100.0
4. วุฒิการศึกษา		
4.1ปริญญาโท	6	54.5
4.2ปริญญาเอก	5	45.5
รวม	11	100.0
5. ตำแหน่ง		
5.1 ด้านวิชาการและบริหาร	6	54.6
5.2 ด้านวิชาชีพเฉพาะและบริหาร	5	45.5
รวม	11	100.0
6. สังกัด		
6.1 ภาควิชา/หลักสูตร	7	63.6
6.2 สำนักงานบริหารคณะ/สำนักงานอธิการบดี	4	36.4
รวม	11	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีทั้งหมด 11 คน เป็นชายจำนวน 2 คน หญิงจำนวน 9 คน มีอายุ 30-40 ปี จำนวน 1 คน อายุ 41-50 ปี จำนวน 4 คน อายุ 51-60 ปี จำนวน 6 คน โดยระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี จำนวน 1 คน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 10 คน เป็นผู้มีวุฒิการศึกษาปริญญาโทจำนวน 6 คน ปริญญาเอกจำนวน 5 คน ดำรงตำแหน่งด้านวิชาการและบริหารจำนวน 6 คน ตำแหน่งด้านทางวิชาชีพและบริหารจำนวน 5 คน

เป็นหัวหน้าภาควิชา/ประธานหลักสูตร/ผู้อำนวยการ จำนวน 6 คน หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างาน/หัวหน้าหน่วย/เลขานุการภาควิชาจำนวน 5 คน สังกัดภาควิชา/หลักสูตรจำนวน 7 คน สังกัดสำนักงานบริหารคณะ/สำนักงานอธิการบดีจำนวน 4 คน แบ่งกลุ่มผู้เชี่ยวชาญออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารระดับคณะ/ภาควิชาจำนวน 5 คน กลุ่มผู้เชี่ยวชาญซึ่งเคยเป็นหรือเป็นกรรมการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 3 คน และกลุ่มผู้เชี่ยวชาญระดับผู้ปฏิบัติงานวิชาการและวิชาชีพสายสนับสนุนจำนวน 3 คน

ตารางที่ 4 แสดงอัตราการเข้าร่วมของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 1-3

รอบที่	จำนวนแบบสอบถามที่ส่งออก	จำนวนแบบสอบถามที่รับคืน	ร้อยละของการตอบ
1	11	11	100.0
2	11	11	100.0
3	11	11	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า การตอบแบบสอบถามของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 รอบ คิดเป็นร้อยละ 100 มีความสอดคล้องกันระหว่างกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มของผู้ปฏิบัติงาน ถือได้ว่าเป็นจำนวนที่เหมาะสม เพราะจากการศึกษาค่าความคลาดเคลื่อนเมื่อใช้จำนวนผู้เชี่ยวชาญในจำนวนต่างกัน พบว่า หากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9-13 คน อัตราการลดลงของความคลาดเคลื่อนจะมีน้อยหรือเท่ากับ 0.04 (กาญจนา วัฒนสุนทร 2545)

ส่วนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการจำแนกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน
ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตารางที่ 5 แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A
กลุ่มลูกจ้างประจำ ลักษณะงานทุกตำแหน่ง (รวมตำแหน่งเหมือนลูกจ้างประจำ)

ข้อที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		แปลผล (n=11)
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1	ความรู้และความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ (K)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
2	ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ (S)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
3	ความสามารถในการประสานงาน (A)	7	63.6	4	36.4	ไม่เห็นด้วย (ปรับเป็น S)

จากตารางที่ 5 พบว่า ลักษณะงานทุกตำแหน่งมีจำนวน 3 ตัวชี้วัด จำแนกตามหลักการ K-S-A ได้ดังนี้ 1) ด้านความรู้ (K-Knowledge) จำนวน 1 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความรู้และความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ 2) ด้านทักษะ (S-Skill) จำนวน 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบและความสามารถในการประสานงาน และ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (A-Attributes) ไม่ได้กำหนดตัวชี้วัดด้านนี้

ตารางที่ 6 แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A
กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานการเงินและบัญชี

ข้อที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		แปลผล (n=11)
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1	ความรู้ในสายวิชาชีพ (K)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
2	ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ (S)	10	90.9	1	9.1	เห็นด้วย
3	ความคิดเชิงวิเคราะห์ (S)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
4	ความละเอียดรอบคอบ (A)	10	90.9	1	9.1	เห็นด้วย
5	การทำให้กระจ่าง (A)	9	81.8	2	18.2	เห็นด้วย

จากตารางที่ 6 พบว่า ลักษณะงานการเงินและบัญชี มีจำนวน 5 ตัวชี้วัด จำแนกตามหลักการ K-S-A ได้ดังนี้ 1) ด้านความรู้ (K-Knowledge) จำนวน 1 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความรู้ในสายวิชาชีพ 2) ด้านทักษะ (S-Skill) จำนวน 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์และความคิดเชิงวิเคราะห์ และ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (A-Attributes) จำนวน 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความละเอียดรอบคอบ และการทำให้กระจ่าง

ตารางที่ 7 แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานพัสดุ

ข้อที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		แปลผล (n=11)
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1	ความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ (K)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
2	ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงาน (S)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
3	ความสามารถในการประสานงาน (A)	7	63.6	4	36.4	ไม่เห็นด้วย (ปรับเป็น S)
4	ความถูกต้องละเอียดรอบคอบของงาน (A)	10	90.9	1	9.1	เห็นด้วย
5	ทักษะการใช้งานด้านคอมพิวเตอร์ (S)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
6	ความสามารถในการเรียนรู้ (A)	10	90.9	1	9.1	เห็นด้วย
7	ความสามารถในการแก้ไขปัญหา (A)	7	63.6	4	36.4	ไม่เห็นด้วย (ปรับเป็น S)
8	ความอดทน (A)	9	81.8	2	18.2	เห็นด้วย

จากตารางที่ 7 พบว่า ลักษณะงานพัสดุ มีจำนวน 8 ตัวชี้วัด จำแนกตามหลักการ K-S-A ได้ดังนี้ 1) ด้านความรู้ (K-Knowledge) จำนวน 1 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ 2) ด้านทักษะ (S-Skill) จำนวน 4 ตัวชี้วัด ได้แก่ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงาน ความสามารถในการประสานงาน ทักษะการใช้งานด้านคอมพิวเตอร์ และความสามารถในการแก้ไขปัญหา และ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (A-Attributes) จำนวน 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความถูกต้องละเอียดรอบคอบของงาน ความสามารถในการเรียนรู้ และความอดทน

ตารางที่ 8 แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานเลขานุการภาควิชา

ข้อที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		แปลผล (n=11)
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1	ความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีคุณธรรม (A)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
2	มุ่งเน้นผู้รับบริการ (A)	10	90.9	1	9.1	เห็นด้วย
3	การทำงานเป็นทีม (A)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
4	ความรับผิดชอบ (A)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
5	การรักษาวินัย (A)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
6	การเสียสละและอุทิศเวลา (A)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
7	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (S)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
8	การวางแผน (S)	10	90.9	1	9.1	เห็นด้วย
9	การประสานงาน (S)	10	90.9	1	9.1	เห็นด้วย
10	การตัดสินใจ (S)	9	81.8	2	18.2	เห็นด้วย
11	การสื่อสาร (S)	9	81.8	2	18.2	เห็นด้วย
12	การมอบหมายงาน (S)	9	81.8	2	18.2	เห็นด้วย
13	การให้คำปรึกษา (S)	9	81.8	2	18.2	เห็นด้วย
14	การสอนแนะ (S)	10	90.9	1	9.1	เห็นด้วย
15	การให้ความร่วมมือ (S)	6	54.5	5	45.5	ไม่เห็นด้วย (ปรับเป็น A)
16	ความถูกต้องของงาน (K)	9	81.8	2	18.2	เห็นด้วย
17	ความรู้ในสายวิชาชีพ (K)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
18	ความยืดหยุ่น (S)	8	72.7	3	27.7	เห็นด้วย
19	ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ (A)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
20	ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น(A)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
21	ภาวะผู้นำ (S)	10	90.9	1	9.1	เห็นด้วย

ตารางที่ 8 แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานเลขานุการภาควิชา(ต่อ)

ข้อที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		แปลผล (n=11)
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
22	ทักษะในการแก้ปัญหา (S)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
23	ทักษะการเจรจาต่อรอง (S)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย

จากตารางที่ 8 พบว่า ลักษณะงานเลขานุการภาควิชา มีจำนวน 23 ตัวชี้วัด จำแนกตามหลักการ K-S-A ได้ดังนี้ 1) ด้านความรู้ (K-Knowledge) จำนวน 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความถูกต้องของงาน และความรู้ในสายวิชาชีพ 2) ด้านทักษะ (S-Skill) จำนวน 12 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การวางแผน การประสานงาน การตัดสินใจ การสื่อสาร การมอบหมายงาน การให้คำปรึกษา การสอนแนะ ความยืดหยุ่น ภาวะผู้นำ ทักษะในการแก้ปัญหา และทักษะการเจรจาต่อรอง และ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (A-Attributes) จำนวน 9 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้และมีคุณธรรม มุ่งเน้นผู้รับบริการ การทำงานเป็นทีม ความรับผิดชอบ การรักษาวินัย การเสียสละและอุทิศเวลา การให้ความร่วมมือ ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

ตารางที่ 9 แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานเลขานุการผู้บริหาร

ข้อที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะ	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		แปลผล (n=11)
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1	การแก้ไขปัญหา (S)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
2	การจัดลำดับความสำคัญของงาน (S)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
3	ความอดทน (A)	10	90.9	1	9.1	เห็นด้วย
4	เลขานุการ (A)	6	54.5	5	45.5	ไม่เห็นด้วย (ปรับเป็น S)

จากตารางที่ 9 พบว่า ลักษณะงานเลขานุการผู้บริหาร มีจำนวน 4 ตัวชี้วัด จำแนกตามหลักการ K-S-A ได้ดังนี้ 1) ด้านทักษะ (S-Skill) จำนวน 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ การแก้ไขปัญหา การจัดลำดับความสำคัญของงาน และเลขานุการ 2) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (A-Attributes) จำนวน 1 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความอดทน และ 3) ด้านความรู้ (K-Knowledge) ไม่ได้กำหนดตัวชี้วัดด้านนี้

ตารางที่ 10 แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานบริหารและธุรการสำนักงาน

ข้อที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		แปลผล (n=11)
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1	ระเบียบงานสารบรรณ (K)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
2	การใช้คอมพิวเตอร์ (S)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
3	การใช้ภาษา (A)	5	45.5	6	54.5	ไม่เห็นด้วย (ปรับเป็น S)

จากตารางที่ 10 พบว่า ลักษณะงานบริหารและธุรการสำนักงาน มีจำนวน 3 ตัวชี้วัด จำแนกตามหลักการ K-S-A ได้ดังนี้ 1) ด้านความรู้ (K-Knowledge) จำนวน 1 ตัวชี้วัด ได้แก่ ระเบียบงานสารบรรณ 2) ด้านทักษะ (S-Skill) จำนวน 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ การใช้คอมพิวเตอร์ และการใช้ภาษา และ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (A-Attributes) ไม่ได้กำหนดตัวชี้วัดด้านนี้

ตารางที่ 11 แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานนโยบายและแผน

ข้อที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		แปลผล (n=11)
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1	ความรู้เกี่ยวกับองค์กร วัฒนธรรม องค์กร และกระบวนการวางแผน (K)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
2	การคิดเชิงวิเคราะห์ (S)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย

ตารางที่ 11 แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานนโยบายและแผน (ต่อ)

ข้อที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		แปลผล (n=11)
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
3	ความสามารถในการประสานงาน (A)	7	63.68	4	36.4	ไม่เห็นด้วย (ปรับเป็น S)

จากตารางที่ 11 พบว่า ลักษณะงานนโยบายและแผน มีจำนวน 3 ตัวชี้วัด จำแนกตามหลักการ K-S-A ได้ดังนี้ 1) ด้านความรู้ (K-Knowledge) จำนวน 1 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับองค์กร วัฒนธรรม องค์กร และกระบวนการวางแผน 2) ด้านทักษะ (S-Skill) จำนวน 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ การคิดเชิงวิเคราะห์ และความสามารถในการประสานงาน 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (A-Attributes) ไม่ได้กำหนดตัวชี้วัดด้านนี้

ตารางที่ 12 แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานการเจ้าหน้าที่

ข้อที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		แปลผล (n=11)
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1	ความรู้ในกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านบริหารงานบุคคล (K)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
2	ความถูกต้องและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน (A)	7	63.6	4	36.4	ไม่เห็นด้วย (ปรับเป็น S)
3	การดำเนินการเชิงรุก (A)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
4	การคิดเชิงบวก (A)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
5	การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น (A)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
6	ทักษะในการประสานงาน (S)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย

จากตารางที่ 12 พบว่า ลักษณะงานการเจ้าหน้าที่ มีจำนวน 6 ตัวชี้วัด จำแนกตามหลักการ K-S-A ได้ดังนี้ 1) ด้านความรู้ (K-Knowledge) จำนวน 1 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความรู้ในกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านบริหารงานบุคคล 2) ด้านทักษะ (S-Skill) จำนวน 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความถูกต้องและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และทักษะในการประสานงาน และ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (A-Attributes) จำนวน 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ การดำเนินการเชิงรุก การคิดเชิงบวก และการใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น

ตารางที่ 13 แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานกิจการนักศึกษา

ข้อที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		แปลผล (n=11)
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1	ความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ (K)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
2	ความสามารถในการประสานงาน (A)	6	54.5	5	45.5	ไม่เห็นด้วย (ปรับเป็น S)
3	ความสามารถในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ (A)	7	63.6	4	36.4	ไม่เห็นด้วย (ปรับเป็น S)
4	ความมีมนุษยสัมพันธ์ (A)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
5	ความมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ (A)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
6	ความตระหนักในการพัฒนาศักยภาพนักศึกษา (A)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
7	ความเข้าใจในพฤติกรรม (A)	8	72.7	3	27.7	เห็นด้วย
8	ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ (S)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
9	ทักษะการให้คำปรึกษา (S)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย

จากตารางที่ 13 พบว่า ลักษณะงานกิจการนักศึกษา มีจำนวน 9 ตัวชี้วัด จำแนกตามหลักการ K-S-A ได้ดังนี้ 1) ด้านความรู้ (K-Knowledge) จำนวน 1 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ 2) ด้านทักษะ (S-Skill) จำนวน 4 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความสามารถในการประสานงาน ความสามารถในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ และทักษะการให้คำปรึกษา และ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (A-Attributes) จำนวน 4 ตัวชี้วัด

ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ ความตระหนักในการพัฒนาศักยภาพ
นักศึกษา และความเข้าใจในพหุวัฒนธรรม

ตารางที่ 14 แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A
กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงาน โปรแกรมเมอร์

ข้อที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		แปลผล (n=11)
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1	สถาปัตยกรรมคอมพิวเตอร์ (K)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
2	ระบบปฏิบัติการ (K)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
3	ความรู้ระบบเครือข่าย (K)	10	90.9	1	9.1	เห็นด้วย
4	ออกแบบระบบ (S)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
5	การติดตั้งระบบงานคอมพิวเตอร์ (S)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
6	วิเคราะห์/เข้าใจปัญหา (S)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
7	ความปลอดภัยของข้อมูล (A)	6	54.5	5	45.5	ไม่เห็นด้วย (ปรับเป็น K)
8	สื่อสาร/ประสานงาน (A)	7	63.6	4	36.4	เห็นด้วย (ปรับเป็น S)
9	ความรู้ด้านสถิติ(K)	10	90.9	1	9.1	เห็นด้วย

จากตารางที่ 14 พบว่า ลักษณะงาน โปรแกรมเมอร์ มีจำนวน 9 ตัวชี้วัด จำแนกตาม
หลักการ K-S-A ได้ดังนี้ 1) ด้านความรู้ (K-Knowledge) จำนวน 5 ตัวชี้วัด ได้แก่ สถาปัตยกรรม
คอมพิวเตอร์ระบบปฏิบัติการ ความรู้ระบบเครือข่าย ความปลอดภัยของข้อมูล และความรู้ด้านสถิติ
2) ด้านทักษะ (S-Skill) จำนวน 4 ตัวชี้วัด ได้แก่ ออกแบบระบบ การติดตั้งระบบงานคอมพิวเตอร์
วิเคราะห์/เข้าใจปัญหา และสื่อสาร/ประสานงาน และ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (A-Attributes)
ไม่ได้กำหนดตัวชี้วัดด้านนี้

ตารางที่ 15 แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงาน โสตทัศนูปกรณ์

ข้อที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		แปลผล (n=11)
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1	ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีการศึกษา (K)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
2	จิตบริการ (A)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
3	ทักษะในการใช้โสตทัศนูปกรณ์ (S)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
4	ตรงต่อเวลา (A)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
5	ทักษะทางไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (S)	10	90.9	1	9.1	เห็นด้วย
6	การพัฒนาตนเอง (A)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย

จากตารางที่ 15 พบว่า ลักษณะงานโสตทัศนูปกรณ์ มีจำนวน 6 ตัวชี้วัด จำแนกตามหลักการ K-S-A ได้ดังนี้ 1) ด้านความรู้ (K-Knowledge) จำนวน 1 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีการศึกษา 2) ด้านทักษะ (S-Skill) จำนวน 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ ทักษะในการใช้โสตทัศนูปกรณ์ และทักษะทางไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ และ3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (A-Attributes) จำนวน 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ จิตบริการ ตรงต่อเวลา และการพัฒนาตนเอง

ตารางที่ 16 แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานการเกษตร

ข้อที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		แปลผล (n=11)
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1	ความรู้ทางการเกษตร (K)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
2	การใช้อุปกรณ์และเครื่องมือทางการเกษตร (S)	10	90.9	1	9.1	เห็นด้วย
3	เทคโนโลยีด้านการเกษตร (K)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย

จากตารางที่ 16 พบว่า ลักษณะงานการเกษตร มีจำนวน 3 ตัวชี้วัด จำแนกตามหลักการ K-S-A ได้ดังนี้ 1) ด้านความรู้ (K-Knowledge) จำนวน 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความรู้ทางการเกษตร และ

เทคโนโลยีด้านการเกษตร 2) ด้านทักษะ (S-Skill) จำนวน 1 ตัวชี้วัด ได้แก่ การใช้อุปกรณ์และเครื่องมือทางการเกษตร และ3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (A-Attributes) ไม่ได้กำหนดตัวชี้วัดด้านนี้

ตารางที่ 17 แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานช่างเทคนิค/อิเล็กทรอนิกส์

ข้อที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		แปลผล (n=11)
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1	ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน(K)	10	90.9	1	9.1	เห็นด้วย
2	การใช้ทรัพยากร (K)	9	81.8	2	18.2	เห็นด้วย
3	ความรู้ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ (S)	8	72.7	3	27.7	เห็นด้วย
4	ความรับผิดชอบ (A)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
5	ความซื่อสัตย์ (A)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
6	จิตบริการ (A)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย

จากตารางที่ 17 พบว่า ลักษณะงานช่างเทคนิค/อิเล็กทรอนิกส์ มีจำนวน 6 ตัวชี้วัด จำแนกตามหลักการ K-S-A ได้ดังนี้ 1) ด้านความรู้ (K-Knowledge) จำนวน 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และการใช้ทรัพยากร 2) ด้านทักษะ (S-Skill) จำนวน 1 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความรอบรู้ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ และ3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (A-Attributes) จำนวน 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ และจิตบริการ

ตารางที่ 18 แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์

ข้อที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		แปลผล (n=11)
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1	การใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์ (K)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
2	การใช้สารเคมีอย่างปลอดภัย (K)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
3	เทคนิคการเตรียมตัวอย่างทดลอง (S)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
4	การวางแผนลำดับขั้นตอนการทำงาน (S)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย

จากตารางที่ 18 พบว่า ลักษณะงานห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์ มีจำนวน 4 ตัวชี้วัด จำแนกตามหลักการ K-S-A ได้ดังนี้ 1) ด้านความรู้ (K-Knowledge) จำนวน 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ การใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์ และ การใช้สารเคมีอย่างปลอดภัย 2) ด้านทักษะ (S-Skill) จำนวน 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ เทคนิคการเตรียมตัวอย่างทดลอง และการวางแผนลำดับขั้นตอนการทำงาน และ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (A-Attributes) ไม่ได้กำหนดตัวชี้วัดด้านนี้

ตารางที่ 19 แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานสนับสนุนการเรียนการสอน

ข้อที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		แปลผล (n=11)
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1	ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการจัดทำ หลักสูตร (K)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
2	ความรู้วิชาการใหม่ๆ (K)	10	90.9	1	9.1	เห็นด้วย
3	ใฝ่รู้ใฝ่เรียน (A)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
4	ความรู้ด้านกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (K)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
5	การประสานงาน (A)	7	63.6	4	36.4	เห็นด้วย (ปรับเป็น S)

ตารางที่ 19 แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานสนับสนุนการเรียนการสอน (ต่อ)

ข้อที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		แปลผล (n=11)
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
6	คุณธรรมและจริยธรรม (A)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
7	จิตบริการที่ดีผู้การให้บริการที่มี ประสิทธิภาพ (A)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย

จากตารางที่ 19 พบว่า ลักษณะงานสนับสนุนการเรียนการสอน มีจำนวน 7 ตัวชี้วัด จำแนกตามหลักการ K-S-A ได้ดังนี้ 1) ด้านความรู้ (K-Knowledge) จำนวน 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ 2) ด้านทักษะ (S-Skill) จำนวน 1 ตัวชี้วัด ได้แก่ การประสานงาน และ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (A-Attributes) จำนวน 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ ใฝ่รู้ใฝ่เรียน คุณธรรมและจริยธรรม และจิตบริการที่ดีผู้การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 20 แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานประชาสัมพันธ์

ข้อที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		แปลผล (n=11)
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1	มีความรู้ด้านวิชาชีพ (K)	10	90.9	1	9.1	เห็นด้วย
2	รู้ข้อมูลทุกบริบทของมหาวิทยาลัย (K)	10	90.9	1	9.1	เห็นด้วย
3	มีความคิดสร้างสรรค์ (A)	9	81.8	2	18.2	เห็นด้วย
4	มีทักษะในการวางแผนและการจัดการ (S)	10	90.9	1	9.1	เห็นด้วย
5	มีมนุษยสัมพันธ์และบุคลิกภาพที่ดี (A)	10	90.9	1	9.1	เห็นด้วย
6	การทำงานเป็นทีม (A)	10	90.9	1	9.1	เห็นด้วย

จากตารางที่ 20 พบว่า ลักษณะงานประจำสัมพันธ์ มีจำนวน 6 ตัวชี้วัด จำแนกตามหลักการ K-S-A ได้ดังนี้ 1) ด้านความรู้ (K-Knowledge) จำนวน 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ มีความรู้ด้านวิชาชีพ และรู้ข้อมูลทุกบริบทของมหาวิทยาลัย 2) ด้านทักษะ (S-Skill) จำนวน 1 ตัวชี้วัด ได้แก่ มีทักษะในการวางแผนและการจัดการ และ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (A-Attributes) จำนวน 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ มีความคิดสร้างสรรค์ มีมนุษยสัมพันธ์และบุคลิกภาพที่ดี และการทำงานเป็นทีม

ตารางที่ 21 แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานประกันคุณภาพ

ข้อที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		แปลผล (n=11)
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1	ความเข้าใจในยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย (K)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
2	การคิดวิเคราะห์ (S)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
3	การวางแผน (S)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
4	เทคโนโลยีสารสนเทศ (A)	6	54.5	5	45.5	ไม่เห็นด้วย (ปรับเป็น S)
5	ความอดทนอดกลั้น (A)	10	90.9	1	9.1	เห็นด้วย
6	ประชาสัมพันธ์ (A)	8	72.7	3	27.7	เห็นด้วย
7	เข้าใจระบบและกลไกการประกันคุณภาพ (K)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
8	ความรู้ความเข้าใจในตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน (K)	10	90.9	1	9.1	เห็นด้วย
9	ความเข้าใจในการวัดและประสิทธิผล (K)	10	90.9	1	9.1	เห็นด้วย
10	ความรู้ความเข้าใจในผลการประเมิน (K)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย
11	การประสานงาน (A)	7	63.6	4	36.4	ไม่เห็นด้วย (ปรับเป็น S)
12	มนุษยสัมพันธ์ (A)	10	90.9	1	9.1	เห็นด้วย
13	ทักษะการนำเสนอ (S)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย

จากตารางที่ 21 พบว่า ลักษณะงานประกันคุณภาพ มีจำนวน 13 ตัวชี้วัด จำแนกตามหลักการ K-S-A ได้ดังนี้ 1) ด้านความรู้ (K-Knowledge) จำนวน 5 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความเข้าใจในยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เข้าใจระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ความรู้ความเข้าใจในตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน ความเข้าใจในการวัดและประสิทธิผล และความรู้ความเข้าใจในผลการประเมิน 2) ด้านทักษะ (S-Skill) จำนวน 5 ตัวชี้วัด ได้แก่ การคิดวิเคราะห์ การวางแผน เทคโนโลยีสารสนเทศ การประสานงาน และทักษะการนำเสนอ และ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (A-Attributes) จำนวน 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความอดทนอดกลั้น ประชาสัมพันธ์ และมนุษยสัมพันธ์

ตารางที่ 22 แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานวิเทศสัมพันธ์

ข้อที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		แปลผล (n=11)
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1	ทักษะด้านวิเทศสัมพันธ์ (S)	10	90.9	1	9.1	เห็นด้วย
2	การบริหารจัดการ (S)	9	81.8	2	18.2	เห็นด้วย

จากตารางที่ 22 พบว่า ลักษณะงานวิเทศสัมพันธ์ มีจำนวน 2 ตัวชี้วัด จำแนกตามหลักการ K-S-A ได้ดังนี้ 1) ด้านทักษะ (S-Skill) จำนวน 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ ทักษะด้านวิเทศสัมพันธ์ และการบริหารจัดการ 2) ด้านความรู้ (K-Knowledge) และ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (A-Attributes) ไม่ได้กำหนดตัวชี้วัดด้านนี้

ตารางที่ 23 แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานด้านกฎหมาย/นิติกร

ข้อที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		แปลผล (n=11)
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1	ความละเอียดรอบคอบ (A)	10	90.9	1	9.1	เห็นด้วย
2	การส่งเสริมความเชี่ยวชาญ (S)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย

ตารางที่ 23 แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานด้านกฎหมาย/นิติกร (ต่อ)

ข้อที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		แปลผล (n=11)
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
3	การวิเคราะห์ข้อมูล (S)	10	90.9	1	9.1	เห็นด้วย
4	การรักษาความลับ (A)	10	90.9	1	9.1	เห็นด้วย

จากตารางที่ 23 พบว่า ลักษณะงานด้านกฎหมาย/ นิติกร มีจำนวน 4 ตัวชี้วัด จำแนกตามหลักการ K-S-A ได้ดังนี้ 1) ด้านทักษะ (S-Skill) จำนวน 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ การตั้งสมมติฐานเชี่ยวชาญ และการวิเคราะห์ข้อมูล 2) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (A-Attributes) จำนวน 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความละเอียดรอบคอบ และการรักษาความลับ และ 3) ด้านความรู้ (K-Knowledge) ไม่ได้กำหนดตัวชี้วัดด้านนี้

ตารางที่ 24 แสดงผลการสังเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานวิจัย

ข้อที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		แปลผล (n=11)
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1	มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบวิธีวิจัย (K)	10	90.9	1	9.1	เห็นด้วย
2	การเขียนงานวิชาการ (S)	10	90.9	1	9.1	เห็นด้วย
3	การใช้เครื่องมือและโปรแกรมงานวิจัย(S)	10	90.9	1	9.1	เห็นด้วย
4	การประสานงาน (A)	7	63.6	4	36.4	ไม่เห็นด้วย (ปรับเป็น S)
5	ความอดทน ความเสียสละ ทุ่มเท (A)	11	100.0	0	0.0	เห็นด้วย

จากตารางที่ 24 พบว่า ลักษณะงานวิจัย มีจำนวน 5 ตัวชี้วัด จำแนกตามหลักการ K-S-A ได้ดังนี้ 1) ด้านความรู้ (K-Knowledge) จำนวน 1 ตัวชี้วัด ได้แก่ มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบวิธีวิจัย 2) ด้านทักษะ (S-Skill) จำนวน 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ การเขียนงานวิชาการ การใช้เครื่องมือและ

โปรแกรมงานวิจัย และการประสานงาน และ3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (A-Attributes) จำนวน 1 ตัวชี้วัด ได้แก่ และความอดทน ความเสียสละ ทุ่มเท

ตารางที่ 25 สรุปผลการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานจากข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ กลุ่มลูกจ้างประจำ (รวมตำแหน่งเหมือนลูกจ้างประจำ)

ข้อที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	
	รายละเอียดเดิม	รายการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ
1) ลักษณะงานทุกตำแหน่ง		
1. ความรู้และความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ (K)		คงเดิม
2. ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ (S)		คงเดิม
3. ความสามารถในการประสานงาน (A)		ความสามารถในการประสานงาน (S)

จากตารางที่ 25 พบว่า ได้มีการจำแนกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A ตามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญจำนวน 1 ตัวชี้วัด คือ ตัวชี้วัดที่ 3 จากนั้น ผู้วิจัยได้นำไปพัฒนาในแบบสอบถามรอบที่ 2 เพื่อขอฉันทามติต่อไป

ตารางที่ 26 สรุปผลการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานจากข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ)

ข้อที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	
	รายละเอียดเดิม	รายการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ
1) ลักษณะงานการเงินและบัญชี		
1. ความรู้ในสายวิชาชีพ (K)		คงเดิม
2. ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ (S)		คงเดิม
3. ความคิดเชิงวิเคราะห์ (S)		คงเดิม
4. ความละเอียดรอบคอบ (A)		คงเดิม
5. การทำให้กระจ่าง (A)		คงเดิม

ตารางที่ 26 สรุปผลการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานจากข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ
กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) (ต่อ)

ข้อที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	
	รายละเอียดเดิม	รายการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ
2) ลักษณะงานพัสดุ		
6. ความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ (K)	ความรู้และความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ (K)	ความรู้และความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ (K)
7. ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงาน (S)	ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ (S)	ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ (S)
8. ความสามารถในการประสานงาน (A)	ความสามารถในการประสานงาน (S)	ความสามารถในการประสานงาน (S)
9. ความถูกต้องละเอียดรอบคอบของงาน (A)		คงเดิม
10. ทักษะการใช้งานด้านคอมพิวเตอร์ (S)	ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ (S)	ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ (S)
11. ความสามารถในการเรียนรู้ (A)		คงเดิม
12. ความสามารถในการแก้ไขปัญหา (A)	ความสามารถในการแก้ไขปัญหา (S)	ความสามารถในการแก้ไขปัญหา (S)
13. ความอดทน (A)		ความอดทนอดกลั้น (A)
3) ลักษณะงานเลขานุการภาควิชา		
14. ความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีคุณธรรม (A)		คงเดิม
15. มุ่งเน้นผู้รับบริการ (A)		คงเดิม
16. การทำงานเป็นทีม (A)		คงเดิม
17. ความรับผิดชอบ (A)		คงเดิม
18. การรักษาวินัย (A)		คงเดิม
19. การเสียสละและอุทิศเวลา (A)		คงเดิม
20. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนา อย่างต่อเนื่อง (S)		คงเดิม
21. การวางแผน (S)	มีทักษะในการวางแผนและการจัดการ (S)	มีทักษะในการวางแผนและการจัดการ (S)
22. การประสานงาน (S)	ความสามารถในการประสานงาน (S)	ความสามารถในการประสานงาน (S)
23. การตัดสินใจ (S)		คงเดิม
24. การสื่อสาร (S)		คงเดิม
25. การมอบหมายงาน (S)		คงเดิม
26. การให้คำปรึกษา (S)		คงเดิม

ตารางที่ 26 สรุปผลการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานจากข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ
กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) (ต่อ)

ข้อที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	
	รายละเอียดเดิม	รายการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ
3) ลักษณะงานเลขานุการภาควิชา (ต่อ)		
27. การสอนแนะ (S)		คงเดิม
28. การให้ความร่วมมือ (S)		การให้ความร่วมมือ (A)
29. ความถูกต้องของงาน (K)		คงเดิม
30. ความรู้ในสายวิชาชีพ (K)		คงเดิม
31. ความยืดหยุ่น (S)		คงเดิม
32. ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ (A)		คงเดิม
33. ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น (A)		คงเดิม
34. ภาวะผู้นำ (S)		คงเดิม
35. ทักษะในการแก้ปัญหา (S)		ความสามารถในการแก้ไขปัญหา (S)
36. ทักษะการเจรจาต่อรอง (S)		คงเดิม
4) ลักษณะงานเลขานุการผู้บริหาร		คงเดิม
37. การแก้ไขปัญหา (S)		ความสามารถในการแก้ไขปัญหา (S)
38. การจัดลำดับความสำคัญของงาน (S)		คงเดิม
39. ความอดทน (A)		ความอดทนอดกลั้น (A)
40. เลขานุการ (A)		การเป็นเลขานุการ (S)
5) ลักษณะงานบริหารและธุรการสำนักงาน		
41. ระเบียบงานสารบรรณ (K)		ระบบงานสารบรรณ (K)
42. การใช้คอมพิวเตอร์ (S)		ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ (S)
43. การใช้ภาษา (A)		การใช้ภาษาในหนังสือราชการ (S)
6) ลักษณะงานนโยบายและแผน		
44. ความรู้เกี่ยวกับองค์กร วัฒนธรรม องค์กร และกระบวนการวางแผน (K)		คงเดิม

45. การคิดเชิงวิเคราะห์ (S)

คงเดิม

ตารางที่ 26 สรุปผลการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานจากข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ
กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) (ต่อ)

ข้อที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	
	รายละเอียดเดิม	รายการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ
6) ลักษณะงานนโยบายและแผน (ต่อ)		
46. ความสามารถในการประสานงาน (A)		ความสามารถในการประสานงาน (S)
7) ลักษณะงานการเจ้าหน้าที่		
47. ความรู้ในกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องด้าน บริหารงานบุคคล (K)		คงเดิม
48. ความถูกต้องและความรวดเร็วในการ ปฏิบัติงาน (A)		ความถูกต้องและความรวดเร็วในการ ปฏิบัติงาน (S)
49. การดำเนินการเชิงรุก (A)		คงเดิม
50. การคิดเชิงบวก (A)		คงเดิม
51. การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น (A)		คงเดิม
52. ทักษะในการประสานงาน (S)		ความสามารถในการประสานงาน (S)
8) ลักษณะงานกิจการนักศึกษา		
53. ความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ (K)		ความรู้และความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ (K)
54. ความสามารถในการประสานงาน (A)		ความสามารถในการประสานงาน (S)
55. ความสามารถในการแก้ปัญหาและ ตัดสินใจ (A)		ความสามารถในการแก้ไขปัญหา (S)
56. ความมีมนุษยสัมพันธ์ (A)		มนุษยสัมพันธ์ (A)
57. ความมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ (A)		คงเดิม
58. ความตระหนักในการพัฒนาศักยภาพ นักศึกษา (A)		คงเดิม
59. ความเข้าใจในพหุวัฒนธรรม (A)		คงเดิม
60. ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ (S)		คงเดิม
61. ทักษะการให้คำปรึกษา (S)		คงเดิม

ตารางที่ 26 สรุปผลการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานจากข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ
กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) (ต่อ)

ข้อที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	
	รายละเอียดเดิม	รายการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ
9) ลักษณะงานโปรแกรมเมอร์		
62. สถาปัตยกรรมคอมพิวเตอร์ (K)		คงเดิม
63. ระบบปฏิบัติการ (K)		คงเดิม
64. ความรู้ระบบเครือข่าย (K)		คงเดิม
65. ออกแบบระบบ (S)		คงเดิม
66. การติดตั้งระบบงานคอมพิวเตอร์ (S)		คงเดิม
67. วิเคราะห์/เข้าใจปัญหา (S)		คงเดิม
68. ความปลอดภัยของข้อมูล (A)		ความปลอดภัยของข้อมูล (K)
69. สื่อสาร/ประสานงาน (A)		ความสามารถในการประสานงาน (S)
70. ความรู้ด้านสถิติ (K)		คงเดิม
10) ลักษณะงานโสตทัศนอุปกรณ์		
71. ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีการศึกษา (K)		คงเดิม
72. จิตบริการ (A)		คงเดิม
73. ทักษะในการใช้โสตทัศนอุปกรณ์ (S)		คงเดิม
74. ตรงต่อเวลา (A)		คงเดิม
75. ทักษะทางไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (S)		คงเดิม
76. การพัฒนาตนเอง (A)		คงเดิม
11) ลักษณะงานการเกษตร		
77. ความรู้ทางการเกษตร (K)		คงเดิม
78. การใช้อุปกรณ์และเครื่องมือทางการเกษตร (S)		คงเดิม
79. เทคโนโลยีด้านการเกษตร (K)		คงเดิม
12) ลักษณะงานช่างเทคนิค/ อิเล็กทรอนิกส์		

80. ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (K)		คงเดิม
ตารางที่ 26 สรุปผลการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานจากข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) (ต่อ)		
ข้อที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	
	รายละเอียดเดิม	รายการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ
12)	ลักษณะงานช่างเทคนิค/ อิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)	
	81. การใช้ทรัพยากร (K)	คงเดิม
	82. ความรอบรู้ด้านวัสดุอุปกรณ์และ เครื่องมือ (S)	คงเดิม
	83. ความรับผิดชอบ (A)	คงเดิม
	84. ความซื่อสัตย์ (A)	คงเดิม
	85. จิตบริการ (A)	คงเดิม
13)	ลักษณะงานห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์	
	86. การใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์ (K)	คงเดิม
	87. การใช้สารเคมีอย่างปลอดภัย (K)	คงเดิม
	88. เทคนิคการเตรียมตัวอย่างทดลอง (S)	คงเดิม
	89. การวางแผนลำดับขั้นตอนการทำงาน (S)	คงเดิม
14)	ลักษณะงานสนับสนุนการเรียนการสอน	
	90. ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการจัดทำ หลักสูตร (K)	คงเดิม
	91. ความรู้วิชาการใหม่ๆ (K)	คงเดิม
	92. ใฝ่รู้ใฝ่เรียน (A)	คงเดิม
	93. ความรู้ด้านกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (K)	คงเดิม
	94. การประสานงาน (A)	ความสามารถในการประสานงาน (S)
	95. คุณธรรมและจริยธรรม (A)	คงเดิม
	96. จิตบริการที่ดีผู้ให้บริการที่มี ประสิทธิภาพ (A)	จิตบริการ (A)
15)	ลักษณะงานประชาสัมพันธ์	

97. มีความรู้ด้านวิชาชีพ (K)		ความรู้ในสายวิชาชีพ (K)
ตารางที่ 26 สรุปผลการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานจากข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) (ต่อ)		
ข้อที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	
	รายละเอียดเดิม	รายการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ
15) ลักษณะงานประจำสัมพันธ์ (ต่อ)		
98. รู้ข้อมูลทุกบริบทของมหาวิทยาลัย (K)		คงเดิม
99. มีความคิดสร้างสรรค์ (A)		คงเดิม
100. มีทักษะในการวางแผนและการจัดการ (S)		คงเดิม
101. มีมนุษยสัมพันธ์และบุคลิกภาพที่ดี (A)		มนุษยสัมพันธ์ (A)
102. การทำงานเป็นทีม (A)		คงเดิม
16) ลักษณะงานประกันคุณภาพ		
103. ความเข้าใจในยุทธศาสตร์ของ มหาวิทยาลัย (K)		คงเดิม
104. การคิดวิเคราะห์ (S)		การคิดเชิงวิเคราะห์ (S)
105. การวางแผน (S)		มีทักษะในการวางแผนและการจัดการ (S)
106. เทคโนโลยีสารสนเทศ (A)		การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (S)
107. ความอดทนอดกลั้น (A)		คงเดิม
108. ประชาสัมพันธ์ (A)		การประชาสัมพันธ์ (A)
109. เข้าใจระบบและกลไกการประกัน คุณภาพ (K)		คงเดิม
110. ความรู้ความเข้าใจในตัวบ่งชี้และ เกณฑ์การประเมิน (K)		คงเดิม
111. ความเข้าใจในการวัดและประสิทธิผล (K)		คงเดิม
112. ความรู้ความเข้าใจในผลการประเมิน (K)		คงเดิม
113. การประสานงาน (A)		ความสามารถในการประสานงาน (S)

ตารางที่ 26 สรุปผลการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานจากข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ
กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) (ต่อ)

ข้อที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	
	รายละเอียดเดิม	รายการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ
16) ลักษณะงานประกันคุณภาพ (ต่อ)		
114. มนุษยสัมพันธ์ (A)		คงเดิม
115. ทักษะการนำเสนอ (S)		คงเดิม
17) ลักษณะงานวิเทศสัมพันธ์		
116. ทักษะด้านวิเทศสัมพันธ์		คงเดิม
117. การบริหารจัดการ		คงเดิม
18) ลักษณะงานด้านกฎหมาย/ นิติกร		
118. ความละเอียดรอบคอบ (A)		คงเดิม
119. การสั่งสมความเชี่ยวชาญ (S)		คงเดิม
120. การวิเคราะห์ข้อมูล (S)		คงเดิม
121. การรักษาความลับ (A)		คงเดิม
19) ลักษณะงานวิจัย		
122. มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบวิธีวิจัย (K)		คงเดิม
123. การเขียนงานวิชาการ (S)		คงเดิม
124. การใช้เครื่องมือและโปรแกรมงานวิจัย (S)		คงเดิม
125. การประสานงาน (A)		ความสามารถในการประสานงาน (S)
126. ความอดทน ความเสียสละ ทุ่มเท (A)		คงเดิม

จากตารางที่ 26 พบว่า ได้มีการจำแนกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A และปรับแก้ตัวชี้วัดตามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ โดยมีการปรับปรุงการจำแนกตัวชี้วัดในแต่ละด้านใหม่ รวมถึงการใช้ภาษาในข้อความต่างๆ ให้เหมาะสมมีความสัมพันธ์ร้อยรัดกันยิ่งขึ้น มีความสอดคล้องกับหลักวิชาการ ทำให้เกิดความชัดเจนและสามารถทำความเข้าใจใน

ตัวชี้วัดของแต่ละลักษณะงานได้ง่ายขึ้น ซึ่งตัวชี้วัดที่ได้ปรับแก้จำนวน 35 ตัวชี้วัด คือ ตัวชี้วัดที่ 6, 7, 8, 10, 12, 13, 21, 22, 28, 35, 37, 39, 40, 41, 42, 43, 46, 48, 52, 53, 54, 55, 56, 68, 69, 94, 96, 97, 101, 104, 105, 106, 108, 113 และ 125 จากนั้นผู้วิจัยได้นำไปพัฒนาในแบบสอบถามรอบที่ 2 และรอบที่ 3 เพื่อขอฉันทามติต่อไป

รอบที่ 2

ในรอบนี้ การตรวจสอบความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญใช้แบบสอบถามให้พิจารณาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ มีส่วนที่เป็นแบบปลายเปิดและมีสเกลที่คำนวณจากคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญแปลความหมายตามเกณฑ์ ซึ่งหากผลที่ได้มีค่ามัธยฐาน (Median) ตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ไม่เกิน 1.5 จึงจะถือว่าตัวชี้วัดสมรรถนะที่พัฒนาขึ้นมานั้นมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และความเป็นไปได้ในการเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะนั้นไปใช้ประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน (ตัวชี้วัดได้รับฉันทามติ) (อนันต์ นามทองต้น 2553)

รอบที่ 3

รอบสุดท้ายนี้ การตรวจสอบความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเพื่อยืนยันความคิดเห็นจากการตอบแบบสอบถามในรอบที่ 2 โดยให้พิจารณาทบทวนความเหมาะสมและความเป็นไปได้จากแบบสอบถามปลายปิดชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ เพิ่มตำแหน่งมัธยฐาน (Median) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) และตำแหน่งที่ผู้เชี่ยวชาญได้ตอบไว้ในแบบสอบถามรอบที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ครั้งสุดท้ายเพื่อสรุปผลการตรวจสอบและคัดเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน กรณีผู้เชี่ยวชาญต้องการยืนยันคำตอบเดิม เมื่อคำตอบในรอบที่ผ่านมาอยู่นอกเหนือขอบเขตพิสัยระหว่างควอไทล์ให้แสดงเหตุผลประกอบ ซึ่งหากผลที่ได้มีค่ามัธยฐาน (Median) ตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป (บุญเรียง ขจรศิลป์ 2528 อ้างถึงใน สุชาติ ใจภักดี 2550) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ไม่เกิน 1.5 (สุวิมล ว่องวานิช 2548) จึงจะถือได้ว่าตัวชี้วัดมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ (ตัวชี้วัดได้รับฉันทามติ) สรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ 27 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มลูกจ้างประจำ (รวมตำแหน่งเหมือนลูกจ้างประจำ) ลักษณะงานทุกตำแหน่ง

ข้อ ที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะ เฉพาะงาน	รอบที่ 2				รอบที่ 3							
		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้					
		Md	IQR	ฉันทา มติ	ฉันทา มติ	Md	IQR	ฉันทา มติ	ฉันทา มติ				
1	ความรู้และความเข้าใจ ในงานที่รับผิดชอบ (K)	5	0	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	1	ได้
2	ทักษะที่เกี่ยวข้องกับ งานที่รับผิดชอบ (S)	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้
3	ความสามารถในการ ประสานงาน (S)	5	1	ได้	4	1	ได้	5	1	ได้	4	1	ได้

จากตารางที่ 27 พบว่า ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 นี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มลูกจ้างประจำ (รวมตำแหน่งเหมือนลูกจ้างประจำ) ลักษณะงานทุกตำแหน่งที่พัฒนาขึ้นมาั้นมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ตัวชี้วัด มีความเป็นไปได้ที่จะเลือกตัวชี้วัดนั้นไปใช้ประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 2 ตัวชี้วัด และมีความเป็นไปได้ที่จะเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานนั้นไปใช้ประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากจำนวน 1 ตัวชี้วัด

แสดงว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มลูกจ้างประจำ (รวมตำแหน่งเหมือนลูกจ้างประจำ) ลักษณะงานทุกตำแหน่งที่พัฒนาขึ้นมาี้ มีคุณภาพตรงตามเกณฑ์ทุกตัวชี้วัด กล่าวคือ มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไปและมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.5 ทุกตัวชี้วัด

ตารางที่ 28 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานการเงินและบัญชี

ข้อ ที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะ เฉพาะงาน	รอบที่ 2						รอบที่ 3					
		ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้			ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
		Md	IQR	ฉันทา มติ	Md	IQR	ฉันทา มติ	Md	IQR	ฉันทา มติ	Md	IQR	ฉันทา มติ
1	ความรู้ในสายวิชาชีพ (K)	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้
2	ความสามารถด้าน คอมพิวเตอร์ (S)	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้
3	ความคิดเชิงวิเคราะห์ (S)	5	1	ได้	4	2	ไม่ได้	-----ตัดออก-----					
4	ความละเอียดรอบคอบ (A)	5	0	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	1	ได้
5	การทำให้กระจ่าง (A)	5	1	ได้	4	1	ได้	5	1	ได้	4	1	ได้

จากตารางที่ 28 พบว่า ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 นี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานการเงินและบัญชี ที่พัฒนาขึ้นมา นั้นมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ตัวชี้วัด มีความเป็นไปได้ที่จะเลือกตัวชี้วัดนั้นไปใช้ประเมินพฤติกรรมกรปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 3 ตัวชี้วัด และมีความเป็นไปได้ที่จะเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานนั้นไปใช้ประเมินพฤติกรรมกรปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากจำนวน 1 ตัวชี้วัด ทั้งนี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกันว่าอีก 1 ตัวชี้วัด มีความเป็นไปได้ที่จะเลือกไปใช้ประเมินพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน

แสดงว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของลักษณะงานการเงินและบัญชี ที่พัฒนาขึ้นมา นั้นมีคุณภาพตรงตามเกณฑ์จำนวน 4 ตัวชี้วัด กล่าวคือ มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.5 และมีคุณภาพไม่ตรงตามเกณฑ์จำนวน 1 ตัวชี้วัด กล่าวคือ มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป แต่มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์เกิน 1.5

ตารางที่ 29 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานพัสดุ

ข้อ ที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะ เฉพาะงาน	รอบที่ 2						รอบที่ 3					
		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้	
		Md	IQR	ฉันทา มติ	Md	IQR	ฉันทา มติ	Md	IQR	ฉันทา มติ	Md	IQR	ฉันทา มติ
1	ความรู้และความเข้าใจ ในงานที่รับผิดชอบ (K)	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้
2	ทักษะที่เกี่ยวข้องกับ งานที่รับผิดชอบ (S)	5	0	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	1	ได้
3	ความสามารถในการ ประสานงาน (S)	5	1	ได้	4	1	ได้	5	1	ได้	4	1	ได้
4	ความถูกต้องละเอียด รอบคอบของงาน (A)	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้
5	ความสามารถด้าน คอมพิวเตอร์ (S)	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้
6	ความสามารถในการ เรียนรู้ (A)	4	1	ได้	5	1	ได้	4	1	ได้	4	1	ได้
7	ความสามารถในการ แก้ไขปัญหา (S)	4	1	ได้	5	1	ได้	4	1	ได้	4	1	ได้
8	ความอดทนอดกลั้น (A)	4	1	ได้	4	2	ไม่ได้	-----ตัดออก-----					

จากตารางที่ 29 พบว่า ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 นี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานพัสดุ ที่พัฒนาขึ้นมา นั้นมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 5 ตัวชี้วัด มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากจำนวน 3 ตัวชี้วัด มีความเป็นไปได้ที่จะเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานนั้นไปใช้ประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 4 ตัวชี้วัด และมีความเป็นไปได้ที่จะเลือก

ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานนั้น ไปใช้ประเมินพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับมากจำนวน 3 ตัวชี้วัด ทั้งนี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกันว่าอีก 1 ตัวชี้วัด มีความเป็นไปได้ที่จะเลือกไปใช้ประเมินพฤติกรรมการทำงาน

แสดงว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของลักษณะงานพัสดุ ที่พัฒนาขึ้นมานี้มีคุณภาพตรงตามเกณฑ์จำนวน 7 ตัวชี้วัด กล่าวคือ มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.5 และมีคุณภาพไม่ตรงตามเกณฑ์จำนวน 1 ตัวชี้วัด กล่าวคือ มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป แต่มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์เกิน 1.5

ตารางที่ 30 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานเลขานุการภาควิชา

ข้อ ที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะ เฉพาะงาน	รอบที่ 2				รอบที่ 3							
		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้					
		Md	IQR	ฉันทา มติ	Md	IQR	ฉันทา มติ	Md	IQR	ฉันทา มติ			
1	ความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมี คุณธรรม (A)	5	1	ได้	4	1	ได้	5	1	ได้	4	1	ได้
2	มุ่งเน้นผู้รับบริการ (A)	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้
3	การทำงานเป็นทีม (A)	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้
4	ความรับผิดชอบ (A)	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้
5	การรักษาวินัย (A)	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้
6	การเสียสละและอุทิศ เวลา (A)	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้
7	ความคิดริเริ่มสร้าง สรรค์และการพัฒนา อย่างต่อเนื่อง (S)	5	0	ได้	4	1	ได้	5	0	ได้	4	1	ได้
8	มีทักษะในการวางแผน และการจัดการ (S)	5	0	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	1	ได้

ตารางที่ 30 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานเลขานุการภาควิชา (ต่อ)

ข้อ ที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะ เฉพาะงาน	รอบที่ 2						รอบที่ 3					
		ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้			ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
		Md	IQR	ฉันทามติ	Md	IQR	ฉันทามติ	Md	IQR	ฉันทามติ	Md	IQR	ฉันทามติ
9	ความสามารถในการ ประสานงาน (S)	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้
10	การตัดสินใจ (S)	4	1	ได้	5	1	ได้	4	1	ได้	5	1	ได้
11	การสื่อสาร (S)	5	0	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	1	ได้
12	การมอบหมายงาน (S)	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้
13	การให้คำปรึกษา (S)	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้
14	การสอนแนะ (S)	4	1	ได้	4	1	ได้	4	1	ได้	4	1	ได้
15	การให้ความร่วมมือ (A)	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้
16	ความถูกต้องของงาน (K)	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้
17	ความรู้ในสายวิชาชีพ (K)	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้
18	ความยืดหยุ่น (S)	4	1	ได้	4	1	ได้	4	1	ได้	4	1	ได้
19	ความสามารถในการ ควบคุมอารมณ์ (A)	4	1	ได้	4	1	ได้	4	1	ได้	4	1	ได้
20	ความสามารถในการ ทำงานร่วมกับผู้อื่น (A)	5	0	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	1	ได้
21	ภาวะผู้นำ (S)	5	1	ได้	4	1	ได้	5	1	ได้	4	1	ได้
22	ความสามารถในการ แก้ไขปัญหา (S)	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้
23	ทักษะการเจรจาต่อรอง (S)	4	1	ได้	4	1	ได้	4	1	ได้	4	1	ได้

จากตารางที่ 30 พบว่า ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 นี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานเลขานุการภาควิชา ที่พัฒนาขึ้นมานั้นมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 18 ตัวชี้วัด มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากจำนวน 5 ตัวชี้วัด มีความเป็นไปได้ที่จะเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานนั้นไปใช้ประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 16 ตัวชี้วัด และมีความเป็นไปได้ที่จะเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานนั้นไปใช้ประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากจำนวน 7 ตัวชี้วัด

แสดงว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของลักษณะงานเลขานุการภาควิชา ที่พัฒนาขึ้นมานี้มีคุณภาพตรงตามเกณฑ์จำนวนทั้ง 23 ตัวชี้วัด กล่าวคือ มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.5 ทุกตัวชี้วัด

ตารางที่ 31 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานเลขานุการผู้บริหาร

ข้อ ที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะ เฉพาะงาน	รอบที่ 2				รอบที่ 3							
		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้					
		Md	IQR	ฉันทา มติ	ฉันทา มติ	Md	IQR	ฉันทา มติ	ฉันทา มติ				
1	ความสามารถในการ แก้ไขปัญหา (S)	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้
2	การจัดลำดับความ สำคัญของงาน (S)	5	0	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	1	ได้
3	ความอดทนอดกลั้น (A)	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้
4	การเป็นเลขานุการ (S)	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้

จากตารางที่ 31 พบว่า ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 นี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานเลขานุการผู้บริหาร ที่พัฒนาขึ้นมานั้นมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน

และมีความเป็นไปได้ที่จะเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานนั้นไปใช้ประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ตัวชี้วัด

แสดงว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของลักษณะงานเลขานุการผู้บริหาร ที่พัฒนาขึ้นมา นี้มีคุณภาพตรงตามเกณฑ์ทั้ง 4 ตัวชี้วัด กล่าวคือ มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไปและมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.5 ทุกตัวชี้วัด

ตารางที่ 32 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานบริหารและธุรการสำนักงาน

ข้อ ที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะ เฉพาะงาน	รอบที่ 2				รอบที่ 3							
		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้					
		Md	IQR	ฉันทา มติ	ฉันทา มติ	Md	IQR	ฉันทา มติ	ฉันทา มติ				
1	ระบบงานสารบรรณ (K)	5	0	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	1	ได้
2	ความสามารถด้าน คอมพิวเตอร์ (S)	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้
3	การใช้ภาษาในหนังสือ ราชการ (S)	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้

จากตารางที่ 32 พบว่า ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 นี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานบริหารและธุรการสำนักงาน ที่พัฒนาขึ้นมา นั้นมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน และมีความเป็นไปได้ที่จะเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานนั้นไปใช้ประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ตัวชี้วัด

แสดงว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของลักษณะงานบริหารและธุรการสำนักงาน ที่พัฒนาขึ้นมา นี้มีคุณภาพตรงตามเกณฑ์ทั้ง 3 ตัวชี้วัด กล่าวคือ มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.5 ทุกตัวชี้วัด

ตารางที่ 33 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานนโยบายและแผน

ข้อ ที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะ เฉพาะงาน	รอบที่ 2						รอบที่ 3					
		ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้			ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
		Md	IQR	ฉันทามติ	Md	IQR	ฉันทามติ	Md	IQR	ฉันทามติ	Md	IQR	ฉันทามติ
1	ความรู้เกี่ยวกับองค์กร วัฒนธรรม องค์กร และ กระบวนการวางแผน (K)	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้
2	การคิดเชิงวิเคราะห์ (S)	5	0	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	1	ได้
3	ความสามารถในการ ประสานงาน (S)	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้

จากตารางที่ 33 พบว่า ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 นี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานนโยบายและแผน ที่พัฒนาขึ้นมา นั้นมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน และมีความเป็นไปได้ที่จะเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานนั้นไปใช้ประเมินพฤติกรรมกรปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ตัวชี้วัด

แสดงว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของลักษณะงานนโยบายและแผน ที่พัฒนาขึ้นมา นี้มีคุณภาพตรงตามเกณฑ์ทั้ง 3 ตัวชี้วัด กล่าวคือ มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.5 ทุกตัวชี้วัด

ตารางที่ 34 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานการเจ้าหน้าที่

ข้อ ที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะ เฉพาะงาน	รอบที่ 2			รอบที่ 3								
		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้					
		Md	IQR	ฉันทา มติ	Md	IQR	ฉันทา มติ	Md	IQR	ฉันทา มติ			
1	ความรู้ในกฎระเบียบที่ เกี่ยวข้องด้านบริหาร งานบุคคล (K)	5	0	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้
2	ความถูกต้องและความ รวดเร็วในการปฏิบัติ งาน (S)	5	0	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	1	ได้
3	การดำเนินการเชิงรุก (A)	5	1	ได้	4	1	ได้	5	1	ได้	4	1	ได้
4	การคิดเชิงบวก (A)	5	1	ได้	4	1	ได้	5	1	ได้	4	1	ได้
5	การใส่ใจและพัฒนา ผู้อื่น (A)	5	0	ได้	4	1	ได้	5	0	ได้	4	1	ได้
6	ความสามารถในการ ประสานงาน (S)	5	0	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	1	ได้

จากตารางที่ 34 พบว่า ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 นี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานการเจ้าหน้าที่ ที่พัฒนาขึ้นมา นั้นมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ตัวชี้วัด มีความเป็นไปได้ที่จะเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานนั้น ไปใช้ประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 3 ตัวชี้วัด และมีความเป็นไปได้ที่จะเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานนั้น ไปใช้ประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 3 ตัวชี้วัด

แสดงว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของลักษณะงานการเจ้าหน้าที่ ที่พัฒนาขึ้นมานี้มีคุณภาพตรงตามเกณฑ์ทั้ง 6 ตัวชี้วัด กล่าวคือ มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.5 ทุกตัวชี้วัด

ตารางที่ 35 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานกิจการนักศึกษา

ข้อ ที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะ เฉพาะงาน	รอบที่ 2				รอบที่ 3							
		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้					
		Md	IQR	ฉันทา มติ	ฉันทา มติ	Md	IQR	ฉันทา มติ	ฉันทา มติ				
1	ความรู้และความเข้าใจ ในงานที่รับผิดชอบ (K)	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้
2	ความสามารถในการ ประสานงาน (S)	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้
3	ความสามารถในการ แก้ไขปัญหา (S)	5	1	ได้	4	1	ได้	5	1	ได้	4	1	ได้
4	มนุษยสัมพันธ์ (A)	5	0	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	1	ได้
5	ความมีวุฒิภาวะทาง อารมณ์ (A)	5	1	ได้	4	1	ได้	5	1	ได้	4	1	ได้
6	ความตระหนักในการ พัฒนาศักยภาพ นักศึกษา (A)	5	0	ได้	4	1	ได้	5	0	ได้	4	1	ได้
7	ความเข้าใจในพหุ วัฒนธรรม (A)	5	1	ได้	4	1	ได้	5	1	ได้	4	1	ได้
8	ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงาน ที่รับผิดชอบ (S)	5	0	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	1	ได้
9	ทักษะการให้คำปรึกษา (S)	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้

จากตารางที่ 35 พบว่า ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 นี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานกิจการนักศึกษา ที่พัฒนาขึ้นมาั้นมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 9 ตัวชี้วัด มีความเป็นไปได้ที่จะเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานนั้นไปใช้ประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 5 ตัวชี้วัด และมีความเป็นไปได้ที่จะเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานนั้นไปใช้ประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากจำนวน 4 ตัวชี้วัด

แสดงว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของลักษณะงานกิจการนักศึกษา ที่พัฒนาขึ้นมาั้นมีคุณภาพตรงตามเกณฑ์จำนวน 9 ตัวชี้วัด กล่าวคือ มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.5 ทุกตัวชี้วัด

ตารางที่ 36 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงาน โปรแกรมเมอร์

ข้อ ที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะ เฉพาะงาน	รอบที่ 2				รอบที่ 3							
		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้					
		Md	IQR	ฉันทา มติ	Md	IQR	ฉันทา มติ	Md	IQR	ฉันทา มติ			
1	สถาปัตยกรรม คอมพิวเตอร์ (K)	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้
2	ระบบปฏิบัติการ (K)	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้
3	ความรู้ระบบเครือข่าย (K)	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้
4	ออกแบบระบบ (S)	5	0	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	1	ได้
5	การติดตั้งระบบงาน คอมพิวเตอร์ (S)	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้
6	วิเคราะห์/เข้าใจปัญหา (S)	5	0	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	1	ได้

ตารางที่ 36 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงาน โปรแกรมเมอร์

ข้อ ที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะ เฉพาะงาน	รอบที่ 2				รอบที่ 3							
		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้					
		Md	IQR	อันดับ มติ	อันดับ มติ	Md	IQR	อันดับ มติ	อันดับ มติ				
7	ความปลอดภัยของ ข้อมูล (K)	5	0	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้
8	ความสามารถในการ ประสานงาน (S)	5	1	ได้	4	1	ได้	5	1	ได้	4	1	ได้
9	ความรู้ด้านสถิติ (K)	4	2	ไม่ได้	4	1	ได้	-----ตัดออก-----					

จากตารางที่ 36 พบว่า ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 นี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงาน โปรแกรมเมอร์ ที่พัฒนาขึ้นมานั้นมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 8 ตัวชี้วัด มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากจำนวน 1 ตัวชี้วัด ความเป็นไปได้ที่จะเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานนั้นไปใช้ประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 7 ตัวชี้วัด ความเป็นไปได้ที่จะเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะสมรรถนะเฉพาะงานนั้นไปใช้ประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากจำนวน 1 ตัวชี้วัด ทั้งนี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกันว่าอีก 1 ตัวชี้วัด ความเป็นไปได้ที่จะเลือกไปใช้ประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

แสดงว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของลักษณะงาน โปรแกรมเมอร์ ที่พัฒนาขึ้นมานี้มีคุณภาพตรงตามเกณฑ์จำนวน 8 ตัวชี้วัด กล่าวคือ มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.5 ทุกตัวชี้วัด และมีคุณภาพไม่ตรงตามเกณฑ์จำนวน 1 ตัวชี้วัด กล่าวคือ มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป แต่มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์เกิน 1.5

ตารางที่ 37 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงาน โสตทัศนูปกรณ์

ข้อ ที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะ เฉพาะงาน	รอบที่ 2						รอบที่ 3					
		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้	
		Md	IQR	อันดับ มติ	Md	IQR	อันดับ มติ	Md	IQR	อันดับ มติ	Md	IQR	อันดับ มติ
1	ความรู้ทางด้าน เทคโนโลยีการศึกษา(K)	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้
2	จิตบริการ (A)	5	0	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	1	ได้
3	ทักษะในการใช้ โสตทัศนูปกรณ์ (S)	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้
4	ตรงต่อเวลา (A)	5	0	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	1	ได้
5	ทักษะทางไฟฟ้าและ อิเล็กทรอนิกส์ (S)	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้
6	การพัฒนาตนเอง (A)	4	1	ได้	4	1	ได้	4	1	ได้	4	1	ได้

จากตารางที่ 37 พบว่า ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 นี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงาน โสตทัศนูปกรณ์ ที่พัฒนาขึ้นมานั้นมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานและมีความเป็นไปได้ที่จะเลือกตัวชี้วัดเฉพาะงานนั้นไปใช้ประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 5 ตัวชี้วัด มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับและมีความเป็นไปได้ที่จะเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานนั้นไปใช้ประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากจำนวน 1 ตัวชี้วัด

แสดงว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของลักษณะงาน โสตทัศนูปกรณ์ ที่พัฒนาขึ้นมานี้มีคุณภาพตรงตามเกณฑ์ทั้ง 6 ตัวชี้วัด กล่าวคือ มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.5 ทุกตัวชี้วัด

ตารางที่ 38 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานการเกษตร

ข้อ ที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะ เฉพาะงาน	รอบที่ 2				รอบที่ 3							
		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้					
		Md	IQR	ฉันทา มติ	ฉันทา มติ	Md	IQR	ฉันทา มติ	ฉันทา มติ				
1	ความรู้ทางการเกษตร (K)	5	0	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้
2	การใช้อุปกรณ์และ เครื่องมือทางการเกษตร (S)	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้
3	เทคโนโลยีด้าน การเกษตร (K)	5	1	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	1	ได้

จากตารางที่ 38 พบว่า ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 นี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานการเกษตร ที่พัฒนาขึ้นมา นั้นมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานและมีความเป็นไปได้ที่จะเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานนั้น ไปใช้ประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ตัวชี้วัด

แสดงว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของลักษณะงานการเกษตร ที่พัฒนาขึ้นมา นี้มีคุณภาพตรงตามเกณฑ์ทั้ง 3 ตัวชี้วัด กล่าวคือ มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.5 ทุกตัวชี้วัด

ตารางที่ 39 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานช่างเทคนิค/อิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะ เฉพาะงาน	รอบที่ 2				รอบที่ 3							
		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้					
		Md	IQR	ฉันทา มติ	ฉันทา มติ	Md	IQR	ฉันทา มติ	ฉันทา มติ				
1	ความปลอดภัยในการ ปฏิบัติงาน (K)	5	1	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	1	ได้
2	การใช้ทรัพยากร (K)	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้
3	ความรู้รอบรู้ด้านวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือ (S)	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้
4	ความรับผิดชอบ (A)	5	0	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	1	ได้
5	ความซื่อสัตย์ (A)	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้
6	จิตบริการ (A)	5	0	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	1	ได้

จากตารางที่ 39 พบว่า ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 นี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานช่างเทคนิค/อิเล็กทรอนิกส์ ที่พัฒนาขึ้นมา นั้นมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานและมีความเป็นไปได้ที่จะเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานนั้นไปใช้ประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ตัวชี้วัด

แสดงว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของลักษณะงานช่างเทคนิค/อิเล็กทรอนิกส์ ที่พัฒนาขึ้นมา นี้ มีคุณภาพตรงตามเกณฑ์ทั้ง 6 ตัวชี้วัด กล่าวคือ มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.5 ทุกตัวชี้วัด

ตารางที่ 40 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์

ข้อ ที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะ เฉพาะงาน	รอบที่ 2				รอบที่ 3							
		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้					
		Md	IQR	ฉันทา มติ	ฉันทา มติ	Md	IQR	ฉันทา มติ	ฉันทา มติ				
1	การใช้เครื่องมือ วิทยาศาสตร์ (K)	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้
2	การใช้สารเคมีอย่าง ปลอดภัย (K)	5	0	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	1	ได้
3	เทคนิคการเตรียม ตัวอย่างทดลอง (S)	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้
4	การวางแผนลำดับ ขั้นตอนการทำงาน (S)	5	1	ได้	4	1	ได้	5	0	ได้	4	1	ได้

จากตารางที่ 40 พบว่า ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 นี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์ ที่พัฒนาขึ้นมา นั้นมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ตัวชี้วัด มีความเป็นไปได้ที่จะเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานนั้นไปใช้ประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 3 ตัวชี้วัด และมีความเป็นไปได้ที่จะเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานนั้นไปใช้ประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากจำนวน 1 ตัวชี้วัด

แสดงว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของลักษณะงานห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์ ที่พัฒนาขึ้นมา นี้มีคุณภาพตรงตามเกณฑ์ทั้ง 4 ตัวชี้วัด กล่าวคือ มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.5 ทุกตัวชี้วัด

ตารางที่ 41 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานสนับสนุนการเรียนการสอน

ข้อ ที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะ เฉพาะงาน	รอบที่ 2				รอบที่ 3							
		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้					
		Md	IQR	ฉันทา มติ	ฉันทา มติ	Md	IQR	ฉันทา มติ	ฉันทา มติ				
1	ความรู้เกี่ยวกับ มาตรฐานการจัดทำ หลักสูตร (K)	5	0	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	1	ได้
2	ความรู้วิชาการใหม่ๆ (K)	5	1	ได้	4	1	ได้	5	1	ได้	4	1	ได้
3	ใฝ่รู้ใฝ่เรียน (A)	5	1	ได้	4	1	ได้	5	1	ได้	4	1	ได้
4	ความรู้ด้านกฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง (K)	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้
5	ความสามารถในการ ประสานงาน (S)	4	1	ได้	4	1	ได้	4	1	ได้	4	1	ได้
6	คุณธรรมและจริยธรรม (A)	4	1	ได้	5	1	ได้	4	1	ได้	5	1	ได้
7	จิตบริการ (A)	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้

จากตารางที่ 41 พบว่า ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 นี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานสนับสนุนการเรียนการสอน ที่พัฒนาขึ้นมา นั้นมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 5 ตัวชี้วัด มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากจำนวน 2 ตัวชี้วัด ความเป็นไปได้ที่จะเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานนั้นไปใช้ประเมินพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 4 ตัวชี้วัด และมีความเป็นไปได้ที่จะเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานนั้นไปใช้ประเมินพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับมากจำนวน 3 ตัวชี้วัด

แสดงว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของลักษณะงานสนับสนุนการเรียนการสอนที่พัฒนาขึ้นมา มีคุณภาพตรงตามเกณฑ์ทั้ง 7 ตัวชี้วัด กล่าวคือ มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.5 ทุกตัวชี้วัด

ตารางที่ 42 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานประชาสัมพันธ์

ข้อ ที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะ เฉพาะงาน	รอบที่ 2						รอบที่ 3					
		ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้			ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
		Md	IQR	ฉันทา มติ	Md	IQR	ฉันทา มติ	Md	IQR	ฉันทา มติ	Md	IQR	ฉันทา มติ
1	มีความรู้ด้านวิชาชีพ (K)	5	0	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	1	ได้
2	รู้ข้อมูลทุกบริบทของ มหาวิทยาลัย (K)	5	0	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้
3	มีความคิดสร้างสรรค์ (A)	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้
4	มีทักษะในการวางแผน และการจัดการ(S)	5	1	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	1	ได้
5	มนุษยสัมพันธ์ (A)	5	0	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	1	ได้
6	การทำงานเป็นทีม (A)	5	1	ได้	4	1	ได้	5	1	ได้	4	1	ได้

จากตารางที่ 42 พบว่า ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 นี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานประชาสัมพันธ์ ที่พัฒนาขึ้นมา มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ตัวชี้วัด มีความเป็นไปได้ที่จะเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานนั้นไปใช้ประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 5 ตัวชี้วัด และมีความเป็นไปได้ที่จะเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานนั้นไปใช้ประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากจำนวน 1 ตัวชี้วัด

แสดงว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของลักษณะงานประจำสัมพันธ์ ที่พัฒนาขึ้นมาี้มีคุณภาพตรงตามเกณฑ์ทั้ง 6 ตัวชี้วัด กล่าวคือ มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.5 ทุกตัวชี้วัด

ตารางที่ 43 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานประกันคุณภาพ

ข้อ ที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะ เฉพาะงาน	รอบที่ 2				รอบที่ 3							
		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้					
		Md	IQR	ฉันทา มติ	ฉันทา มติ	Md	IQR	ฉันทา มติ	ฉันทา มติ				
1	ความเข้าใจใน ยุทธศาสตร์ของ มหาวิทยาลัย (K)	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้
2	การคิดเชิงวิเคราะห์ (S)	5	0	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	1	ได้
3	มีทักษะในการวางแผน และการจัดการ (S)	5	0	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	1	ได้
4	การใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ (S)	5	0	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	1	ได้
5	ความอดทนอดกลั้น (A)	5	0	ได้	4	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้
6	การประชาสัมพันธ์ (A)	4	1	ได้	4	2	ไม่ได้	-----ตัดออก-----					
7	เข้าใจระบบและกลไก การประกันคุณภาพ (K)	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้
8	ความรู้ความเข้าใจใน ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การ ประเมิน (K)	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้
9	ความเข้าใจในการวัด และประสิทธิผล (K)	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้

ตารางที่ 43 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานประกันคุณภาพ (ต่อ)

ข้อ ที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะ เฉพาะงาน	รอบที่ 2						รอบที่ 3					
		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้	
		Md	IQR	ฉันทา มติ	ฉันทา มติ	Md	IQR	ฉันทา มติ	ฉันทา มติ	Md	IQR	ฉันทา มติ	ฉันทา มติ
10	ความรู้ความเข้าใจใน ผลการประเมิน (K)	5	0	ได้	ได้	5	0	ได้	ได้	5	0	ได้	ได้
11	ความสามารถในการ ประสานงาน (S)	5	1	ได้	ได้	4	1	ได้	ได้	5	1	ได้	ได้
12	มนุษยสัมพันธ์ (A)	4	1	ได้	ได้	4	1	ได้	ได้	4	1	ได้	ได้
13	ทักษะการนำเสนอ (S)	5	1	ได้	ได้	5	1	ได้	ได้	5	1	ได้	ได้

จากตารางที่ 43 พบว่า ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 นี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของลักษณะงานประกันคุณภาพ กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ที่พัฒนาขึ้นมานั้นมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 11 ตัวชี้วัด มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากจำนวน 2 ตัวชี้วัด ความเป็นไปได้ที่จะเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานนั้นไปใช้ประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 10 ตัวชี้วัด ความเป็นไปได้ที่จะเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานนั้นไปใช้ประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากจำนวน 2 ตัวชี้วัด ทั้งนี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกันว่าอีก 1 ตัวชี้วัด ความเป็นไปได้ที่จะเลือกไปใช้ประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน

แสดงว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของลักษณะงานประกันคุณภาพ ที่พัฒนาขึ้นมานี้มีคุณภาพตรงตามเกณฑ์จำนวน 12 ตัวชี้วัด กล่าวคือ มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไปและมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.5 และมีคุณภาพไม่ตรงตามเกณฑ์จำนวน 1 ตัวชี้วัด กล่าวคือ มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป แต่มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์เกิน 1.5

ตารางที่ 44 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานวิเทศสัมพันธ์

ข้อ ที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะ เฉพาะงาน	รอบที่ 2						รอบที่ 3					
		ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้			ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
		Md	IQR	ฉันทา มติ	Md	IQR	ฉันทา มติ	Md	IQR	ฉันทา มติ	Md	IQR	ฉันทา มติ
1	ทักษะด้านวิเทศสัมพันธ์ (S)	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้
2	การบริหารจัดการ (S)	4	1	ได้	4	1	ได้	4	1	ได้	4	1	ได้

จากตารางที่ 44 พบว่า ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 นี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานวิเทศสัมพันธ์ ที่พัฒนาขึ้นมา นั้นมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานและมีความเป็นไปได้อย่างดีที่จะเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานนั้นไปใช้ประเมินพฤติกรรม การปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 1 ตัวชี้วัด มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานและมีความเป็นไปได้อย่างดีที่จะเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานนั้นไปใช้ประเมินพฤติกรรม การปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากจำนวน 1 ตัวชี้วัด

แสดงว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของลักษณะงานวิเทศสัมพันธ์ ที่พัฒนาขึ้นมา นี้มีคุณภาพตรงตามเกณฑ์ทั้ง 2 ตัวชี้วัด กล่าวคือ มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.5 ทุกตัวชี้วัด

ตารางที่ 45 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานด้านกฎหมาย/นิติกร

ข้อ ที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะ เฉพาะงาน	รอบที่ 2						รอบที่ 3					
		ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้			ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
		Md	IQR	ฉันทา มติ	Md	IQR	ฉันทา มติ	Md	IQR	ฉันทา มติ	Md	IQR	ฉันทา มติ
1	ความละเอียดรอบคอบ (A)	5	0	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	1	ได้
2	การสั่งสมความ เชี่ยวชาญ (S)	5	0	ได้	4	1	ได้	5	0	ได้	4	1	ได้
3	การวิเคราะห์ข้อมูล (S)	5	1	ได้	4	1	ได้	5	1	ได้	4	1	ได้
4	การรักษาความลับ (A)	5	0	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	1	ได้

จากตารางที่ 45 พบว่า ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 นี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานด้านกฎหมาย/นิติกร ที่พัฒนาขึ้นมา นั้นมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ตัวชี้วัด มีความเป็นไปได้ที่จะเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานนั้นไปใช้ประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 2 ตัวชี้วัด และมีความเป็นไปได้ที่จะเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานนั้นไปใช้ประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากจำนวน 2 ตัวชี้วัด

แสดงว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของลักษณะงานด้านกฎหมาย/นิติกร ที่พัฒนาขึ้นมา นี้มีคุณภาพตรงตามเกณฑ์ทั้ง 4 ตัวชี้วัด กล่าวคือ มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.5 ทุกตัวชี้วัด

ตารางที่ 46 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานวิจัย

ข้อ ที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะ เฉพาะงาน	รอบที่ 2				รอบที่ 3							
		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้		ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้					
		Md	IQR	ฉันทา มติ	ฉันทา มติ	Md	IQR	ฉันทา มติ	ฉันทา มติ				
1	มีความรู้ความเข้าใจใน ระเบียบวิธีวิจัย (K)	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้	5	0	ได้
2	การเขียนงานวิชาการ (S)	5	0	ได้	5	1	ได้	5	0	ได้	5	1	ได้
3	การใช้เครื่องมือและ โปรแกรมงานวิจัย (S)	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้	5	1	ได้
4	ความสามารถในการ ประสานงาน (S)	5	1	ได้	4	1	ได้	5	1	ได้	4	1	ได้
5	ความอดทน ความ เสียดสี ทุ่มเท (A)	4	1	ได้	4	1	ได้	4	1	ได้	4	1	ได้

จากตารางที่ 46 พบว่า ในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 นี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มข้าราชการฯ (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) ลักษณะงานวิจัย ที่พัฒนาขึ้นมา นั้นมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 4 ตัวชี้วัด มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 1 ตัวชี้วัด ความเป็นไปได้อันจะเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานนั้นไปใช้ประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 3 ตัวชี้วัด และแต่มีความเป็นไปได้อันจะเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานนั้นไปใช้ประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 2 ตัวชี้วัด

แสดงว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของลักษณะงานวิจัย ที่พัฒนาขึ้นมา นี้มีคุณภาพตรงตามเกณฑ์ทั้ง 5 ตัวชี้วัด กล่าวคือ มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.5 ทุกตัวชี้วัด

ตอนที่ 3 ผลการสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ต่อตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่พัฒนา

สำหรับตอนที่ 3 นี้ เพื่อให้ทราบความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ต่อตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่พัฒนาขึ้นมาจาก พจนานุกรมสมรรถนะของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่ามีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ ในทางปฏิบัติสำหรับคณะวิทยาศาสตร์มากน้อยเพียงใด จึงใช้แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) เก็บข้อมูลกับกลุ่มประชากรทั้งหมดจำนวน 304 คน และแบบสอบถามที่ได้รับคืนจำนวน 267 ชุด คิดเป็นร้อยละ 87.83 โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 2 สัปดาห์ จากนั้นนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปซึ่งหากผลที่ได้มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 ขึ้นไป และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1.00 (บุญชม ศรีสะอาด 2545) จึงจะถือว่าตัวชี้วัด สมรรถนะเฉพาะงานมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ที่จะนำไปใช้ประโยชน์ด้านการบริหาร ทรัพยากรบุคคลได้ ทั้งนี้ แบบสอบถามที่ใช้มี 3 ส่วน สรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 47 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (N = 267)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	111	41.6
1.2 หญิง	156	58.4
รวม	267	100.0
2. อายุ		
2.1 น้อยกว่า 25 ปี	17	6.4
2.2 25-29 ปี	47	17.6
2.3 30-34 ปี	39	14.6
2.4 35-39 ปี	27	10.1
2.5 40-44 ปี	35	13.1
2.6 มากกว่า 44 ปี	102	38.2
รวม	267	100.0

ตารางที่ 47 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (N = 267)	ร้อยละ
3. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
3.1 น้อยกว่า 1 ปี	33	12.4
3.2 1-5 ปี	56	21.0
3.3 6-10 ปี	34	12.7
3.4 11-15 ปี	15	5.6
3.5 มากกว่า 15 ปี	129	48.3
รวม	267	100.0
4. วุฒิการศึกษาสูงสุด		
4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	70	26.3
4.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	145	54.3
4.3 ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	42	15.7
4.4 ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	10	3.7
รวม	267	100.0
5. สถานภาพ		
5.1 โสด	105	39.3
5.2 สมรส	158	59.2
5.3 อื่นๆ (หย่าร้าง หรือ หม้าย เป็นต้น)	4	1.5
รวม	267	100.0
6. ประเภทบุคลากร		
6.1 ข้าราชการ	102	38.2
6.2 ลูกจ้างประจำ	42	15.7
6.3 พนักงานมหาวิทยาลัย	45	16.9
6.4 พนักงานเงินรายได้/ลูกจ้างชั่วคราว/ ลูกจ้างโครงการ	78	29.2
รวม	267	100.0

ตารางที่ 47 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (N = 267)	ร้อยละ
7. ตำแหน่งปัจจุบัน		
7.1 ผู้บริหาร	12	4.5
7.2 บุคลากรสายสนับสนุน	255	95.5
รวม	267	100.0
8. ประเภทตำแหน่ง (เฉพาะบุคลากรสายสนับสนุน)		
8.1 กลุ่มวิชาการ (ผู้บริหาร)	12	4.5
8.2 กลุ่มลูกจ้างประจำ (รวมตำแหน่งเหมือนลูกจ้างประจำ)	63	23.6
8.3 กลุ่มข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานเงิน- รายได้/ลูกจ้างชั่วคราว (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ)	192	71.9
รวม	267	100.0
9. สังกัด		
9.1 ภาควิชา/หลักสูตร	140	52.4
9.2 หน่วยงานภายในสำนักงานบริหารคณะวิทยาศาสตร์	127	47.6
รวม	267	100.0

จากตารางที่ 47 พบว่า กลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 267 คน เป็นชายจำนวน 111 คน หญิงจำนวน 156 คน มีอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 17 คน อายุ 25-29 ปี จำนวน 47 คน อายุ 30-34 ปี จำนวน 39 คน อายุ 35-39 ปี จำนวน 27 คน อายุ 40-44 ปี จำนวน 35 คน และอายุมากกว่า 44 ปี จำนวน 102 คน โดยมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 33 คน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี จำนวน 56 คน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี จำนวน 34 คน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี จำนวน 15 คน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 129 คน เป็นผู้วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 70 คน ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 145 คน ปริญญาโทหรือเทียบเท่า จำนวน 42 คน และปริญญาเอกหรือเทียบเท่าจำนวน 10 คน มีสถานภาพโสด จำนวน 105 คน สมรส จำนวน 158 คน และมีสถานภาพอื่นๆ (เช่น หย่าร้าง หรือ เป็นหม้าย เป็นต้น) จำนวน 4 คน เป็นข้าราชการ จำนวน 102 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 42 คน

พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 45 คน และพนักงานเงินรายได้/ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 78 คน โดยเป็นผู้บริหาร จำนวน 12 คน บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 255 คน สังกัดภาควิชา/หลักสูตร จำนวน 140 คน และสังกัดหน่วยงานภายในสำนักงานบริหารคณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 127 คน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ต่อตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่พัฒนาขึ้นมาจาก พจนานุกรมของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มลูกจ้างประจำ ลักษณะงานทุกตำแหน่ง

ข้อที่	รายการตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	ตัวชี้วัด		แปลผล (N=267)
		\bar{x}	S.D.	
1	ความรู้และความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ (K)	4.46	0.61	มาก
2	ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ (S)	4.36	0.66	มาก
3	ความสามารถในการประสานงาน (S)	4.02	0.58	มาก
รวมเฉลี่ย		4.28	0.62	มาก

จากตารางที่ 48 พบว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มลูกจ้างประจำ ลักษณะงานทุกตำแหน่ง โดยรวมมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.28$) แสดงว่าตัวชี้วัดมีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ดี เมื่อพิจารณาแต่ละตัวชี้วัดจะเห็นได้ว่าตัวชี้วัดที่มีอันดับสูงสุด คือ ความรู้และความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.46$) รองลงมาคือ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.36$) ส่วนอันดับต่ำสุด คือ ความสามารถในการประสานงาน เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.02$)

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานการเงินและบัญชี

ข้อที่	รายการตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	ตัวชี้วัด		แปลผล (N=267)
		\bar{x}	S.D.	
1	ความรู้ในสายวิชาชีพ (K)	4.35	0.74	มาก
2	ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ (S)	3.80	0.71	มาก
3	ความละเอียดรอบคอบ (A)	4.33	0.74	มาก
4	การทำให้กระจ่าง (A)	4.19	0.78	มาก
รวมเฉลี่ย		4.17	0.74	มาก

จากตารางที่ 49 พบว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานการเงินและบัญชี โดยรวมมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$) แสดงว่าตัวชี้วัดมีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ดี เมื่อพิจารณาแต่ละตัวชี้วัดจะเห็นได้ว่าตัวชี้วัดที่มีอันดับสูงสุด คือ ความรู้ในสายวิชาชีพ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.35$) รองลงมาคือ ความละเอียดรอบคอบ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.33$) และการทำให้กระจ่าง เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.19$) ส่วนอันดับต่ำสุด คือ ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$)

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานพัสดุ

ข้อที่	รายการตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	ตัวชี้วัด		แปลผล (N=267)
		\bar{x}	S.D.	
1	ความรู้และความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ (K)	4.15	0.68	มาก
2	ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ (S)	4.26	0.70	มาก
3	ความสามารถในการประสานงาน (S)	4.23	0.72	มาก
4	ความถูกต้องละเอียดรอบคอบของงาน (A)	4.34	0.70	มาก
5	ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ (S)	4.01	0.79	มาก
6	ความสามารถในการเรียนรู้ (A)	3.96	0.58	มาก

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน
กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานพัสดุ (ต่อ)

ข้อที่	รายการตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	ตัวชี้วัด		แปลผล (N=267)
		\bar{x}	S.D.	
7	ความสามารถในการแก้ไขปัญหา (S)	4.00	0.62	มาก
	รวมเฉลี่ย	4.14	0.68	มาก

จากตารางที่ 50 พบว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานพัสดุ โดยรวมมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$) แสดงว่า ตัวชี้วัดมีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ดี เมื่อพิจารณาแต่ละตัวชี้วัดจะเห็นได้ว่าตัวชี้วัดที่มีอันดับสูงสุด คือ ความถูกต้องละเอียดรอบคอบของงาน เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.34$) รองลงมาคือ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.26$) ความสามารถในการประสานงาน เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.23$) ความรู้และความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.15$) ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.01$) ความสามารถในการแก้ไขปัญหา เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) ตามลำดับ ส่วนอันดับต่ำสุด คือ ความสามารถในการเรียนรู้ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$)

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน
กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานเลขานุการภาควิชา

ข้อที่	รายการตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	ตัวชี้วัด		แปลผล (N=267)
		\bar{x}	S.D.	
1	ความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีคุณธรรม (A)	4.26	0.67	มาก
2	มุ่งเน้นผู้รับบริการ (A)	4.46	0.66	มาก
3	การทำงานเป็นทีม (A)	4.34	0.69	มาก
4	ความรับผิดชอบ (A)	4.31	0.58	มาก
5	การรักษาวินัย (A)	4.18	0.61	มาก
6	การเสียสละและอุทิศเวลา (A)	4.13	0.61	มาก
7	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (S)	4.16	0.78	มาก

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานเลขานุการภาควิชา (ต่อ)

ข้อที่	รายการตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	ตัวชี้วัด		แปลผล (N=267)
		\bar{x}	S.D.	
8	มีทักษะในการวางแผนและการจัดการ (S)	4.28	0.71	มาก
9	ความสามารถในการประสานงาน (S)	4.33	0.75	มาก
10	การตัดสินใจ (S)	3.98	0.65	มาก
11	การสื่อสาร (S)	4.27	0.82	มาก
12	การมอบหมายงาน (S)	4.14	0.79	มาก
13	การให้คำปรึกษา (S)	4.17	0.76	มาก
14	การสอนแนะ (S)	4.13	0.77	มาก
15	การให้ความร่วมมือ (A)	4.33	0.71	มาก
16	ความถูกต้องของงาน (K)	4.39	0.69	มาก
17	ความรู้ในสาขาวิชาชีพ (K)	4.27	0.73	มาก
18	ความยืดหยุ่น (S)	3.99	0.61	มาก
19	ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ (A)	4.13	0.64	มาก
20	ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น (A)	4.37	0.71	มาก
21	ภาวะผู้นำ (S)	4.13	0.83	มาก
22	ความสามารถในการแก้ไขปัญหา (S)	4.22	0.73	มาก
23	ทักษะการเจรจาต่อรอง (S)	3.99	0.62	มาก
รวมเฉลี่ย		4.22	0.70	มาก

จากตารางที่ 51 พบว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานเลขานุการภาควิชา โดยรวมมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$) แสดงว่าตัวชี้วัดมีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ดี เมื่อพิจารณาแต่ละตัวชี้วัดจะเห็นได้ว่าตัวชี้วัดที่มีอันดับสูงสุด คือ มุ่งเน้นผู้รับบริการ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.46$) รองลงมาคือ ความถูกต้องของงาน เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.39$) ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.37$) การทำงานเป็นทีม เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.34$) การให้ความร่วมมือ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.33$) ความสามารถในการประสานงาน เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.33$) ความรับผิดชอบ เป็นระดับมาก

($\bar{x} = 4.31$) มีทักษะในการวางแผนและการจัดการ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.28$) ความรู้ในสายวิชาชีพ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.27$) การสื่อสาร เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.27$) ความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีคุณธรรม เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.26$) ความสามารถในการแก้ไขปัญหา เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$) การรักษาวินัย เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.18$) การให้คำปรึกษา เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$) การมอบหมายงาน เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$) ภาวะผู้นำ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$) ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$) การสอนแนะ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$) การเสียสละและอุทิศเวลา เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$) ทักษะการเจรจาต่อรอง เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 3.99$) และความยืดหยุ่น เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 3.99$) ตามลำดับ ส่วนอันดับต่ำสุด คือ การตัดสินใจ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 3.38$)

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานเลขานุการผู้บริหาร

ข้อที่	รายการตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	ตัวชี้วัด		แปลผล (N=267)
		\bar{x}	S.D.	
1	ความสามารถในการแก้ไขปัญหา (S)	4.39	0.66	มาก
2	การจัดลำดับความสำคัญของงาน (S)	4.38	0.70	มาก
3	ความอดทนอดกลั้น (A)	4.37	0.68	มาก
4	การเป็นเลขานุการ (S)	4.33	0.73	มาก
รวมเฉลี่ย		4.37	0.69	มาก

จากตารางที่ 52 พบว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานเลขานุการผู้บริหาร โดยรวมมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.37$) แสดงว่าตัวชี้วัดมีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ดี เมื่อพิจารณาแต่ละตัวชี้วัดจะเห็นได้ว่าตัวชี้วัดที่มีอันดับสูงสุด คือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.39$) รองลงมาคือ การจัดลำดับความสำคัญของงาน เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.38$) และความอดทนอดกลั้น เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.37$) ส่วนอันดับต่ำสุด คือ การเป็นเลขานุการ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.33$)

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานบริหารและธุรการสำนักงาน

ข้อที่	รายการตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	ตัวชี้วัด		แปลผล (N=267)
		\bar{x}	S.D.	
1	ระบบงานสารบรรณ (K)	4.40	0.70	มาก
2	ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ (S)	4.27	0.72	มาก
3	การใช้ภาษาในหนังสือราชการ (S)	4.35	0.71	มาก
	รวมเฉลี่ย	4.34	0.71	มาก

จากตารางที่ 53 พบว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานบริหารและธุรการสำนักงาน โดยรวมมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.34$) แสดงว่าตัวชี้วัดมีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ดี เมื่อพิจารณาแต่ละตัวชี้วัดจะเห็นได้ว่า ตัวชี้วัดที่มีอันดับสูงสุด คือ ระบบงานสารบรรณ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.40$) รองลงมาคือ การใช้ภาษาในหนังสือราชการ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.35$) ส่วนอันดับต่ำสุด คือ ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.35$)

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะ กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานนโยบายและแผน

ข้อที่	รายการตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	ตัวชี้วัด		แปลผล (N=267)
		\bar{x}	S.D.	
1	ความรู้เกี่ยวกับองค์กร วัฒนธรรม องค์กร และกระบวนการวางแผน (K)	4.29	0.77	มาก
2	การคิดเชิงวิเคราะห์ (S)	4.34	0.75	มาก
3	ความสามารถในการประสานงาน (S)	4.04	0.62	มาก
	รวมเฉลี่ย	4.22	0.71	มาก

จากตารางที่ 54 พบว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานนโยบายและแผน โดยรวมมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเป็นระดับมาก

($\bar{x} = 4.22$) แสดงว่าตัวชี้วัดมีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ดี เมื่อพิจารณาแต่ละตัวชี้วัดจะเห็นได้ว่าตัวชี้วัดที่มีอันดับสูงสุด คือ การคิดเชิงวิเคราะห์ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.34$) รองลงมาคือ ความรู้เกี่ยวกับองค์กร วัฒนธรรม องค์กร และกระบวนการวางแผน เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.29$) ส่วนอันดับต่ำสุดคือ ความสามารถในการประสานงาน เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.04$)

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานการเจ้าหน้าที่

ข้อที่	รายการตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	ตัวชี้วัด		แปลผล (N=267)
		\bar{x}	S.D.	
1	ความรู้ในกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านบริหารงานบุคคล (K)	4.43	0.70	มาก
2	ความถูกต้องและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน (S)	4.18	0.61	มาก
3	การดำเนินการเชิงรุก (A)	4.00	0.63	มาก
4	การคิดเชิงบวก (A)	4.09	0.59	มาก
5	การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น (A)	4.16	0.79	มาก
6	ความสามารถในการประสานงาน (S)	4.27	0.73	มาก
	รวมเฉลี่ย	4.19	0.68	มาก

จากตารางที่ 55 พบว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน ของกลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานการเจ้าหน้าที่ โดยรวมมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.19$) แสดงว่าตัวชี้วัดมีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ดี เมื่อพิจารณาแต่ละตัวชี้วัดจะเห็นได้ว่าตัวชี้วัดที่มีอันดับสูงสุด คือ ความรู้ในกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านบริหารงานบุคคล เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.43$) รองลงมาคือ ความสามารถในการประสานงาน เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.27$) ความถูกต้องและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.18$) การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$) การคิดเชิงบวก เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$) ส่วนอันดับต่ำสุด คือ การดำเนินการเชิงรุก เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$)

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานกิจการนักศึกษา

ข้อที่	รายการตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	ตัวชี้วัด		แปลผล (N=267)
		\bar{x}	S.D.	
1	ความรู้และความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ (K)	4.39	0.69	มาก
2	ความสามารถในการประสานงาน (S)	4.35	0.69	มาก
3	ความสามารถในการแก้ไขปัญหา (S)	4.30	0.70	มาก
4	มนุษย์สัมพันธ์ (A)	4.44	0.64	มาก
5	ความมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ (A)	4.34	0.72	มาก
6	ความตระหนักในการพัฒนาศักยภาพนักศึกษา (A)	4.32	0.75	มาก
7	ความเข้าใจในพฤติกรรม (A)	4.24	0.76	มาก
8	ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ (S)	4.34	0.66	มาก
9	ทักษะการให้คำปรึกษา (S)	4.36	0.69	มาก
รวมเฉลี่ย		4.34	0.70	มาก

จากตารางที่ 56 พบว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงาน กิจการนักศึกษา โดยรวมมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.34$) แสดงว่าตัวชี้วัดมีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ดี เมื่อพิจารณาแต่ละตัวชี้วัดจะเห็นได้ว่าตัวชี้วัดที่มีอันดับสูงสุด คือ มนุษย์สัมพันธ์ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.44$) รองลงมาคือ ความรู้และความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ ทักษะการให้คำปรึกษา เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.36$) ความสามารถในการประสานงาน เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.35$) ความมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.34$) ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.34$) ความตระหนักในการพัฒนาศักยภาพ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.32$) และความสามารถในการแก้ปัญหา เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.30$) เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.39$) ส่วนอันดับต่ำสุด คือ ความเข้าใจในพฤติกรรม เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.24$)

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานโปรแกรมเมอร์

ข้อที่	รายการตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	ตัวชี้วัด		แปลผล (N=267)
		\bar{x}	S.D.	
1	สถาปัตยกรรมคอมพิวเตอร์ (K)	4.14	0.83	มาก
2	ระบบปฏิบัติการ (K)	4.27	0.75	มาก
3	ความรู้ระบบเครือข่าย (K)	4.32	0.74	มาก
4	ออกแบบระบบ (S)	4.28	0.80	มาก
5	การติดตั้งระบบงานคอมพิวเตอร์ (S)	4.29	0.86	มาก
6	วิเคราะห์/เข้าใจปัญหา (S)	4.34	0.76	มาก
7	ความปลอดภัยของข้อมูล (K)	4.39	0.73	มาก
8	ความสามารถในการประสานงาน (S)	3.97	0.59	มาก
รวมเฉลี่ย		4.25	0.76	มาก

จากตารางที่ 57 พบว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงาน โปรแกรมเมอร์ โดยรวมมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.25$) แสดงว่าตัวชี้วัดมีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ดี เมื่อพิจารณาแต่ละตัวชี้วัดจะเห็นได้ว่าตัวชี้วัดที่มีอันดับสูงสุด คือ ความปลอดภัยของข้อมูล เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.39$) รองลงมาคือ วิเคราะห์/เข้าใจปัญหา เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.34$) ความรู้ระบบเครือข่าย เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.32$) การติดตั้งระบบงานคอมพิวเตอร์เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.29$) ออกแบบระบบ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.28$) ระบบปฏิบัติการ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.27$) สถาปัตยกรรมคอมพิวเตอร์ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$) ความสามารถในการประสานงาน เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$) ตามลำดับ ส่วนอันดับต่ำสุด คือ ความรู้ด้านสถิติ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$)

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงาน โสตทัศนูปกรณ์

ข้อที่	รายการตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	ตัวชี้วัด		แปลผล (N=267)
		\bar{x}	S.D.	
1	ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีการศึกษา (K)	4.07	0.71	มาก
2	จิตบริการ (A)	4.22	0.65	มาก
3	ทักษะในการใช้โสตทัศนูปกรณ์ (S)	4.17	0.65	มาก
4	ตรงต่อเวลา (A)	4.19	0.64	มาก
5	ทักษะทางไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (S)	4.01	0.69	มาก
6	การพัฒนาตนเอง (A)	3.94	0.56	มาก
รวมเฉลี่ย		4.10	0.65	มาก

จากตารางที่ 58 พบว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามลักษณะงาน โสตทัศนูปกรณ์ ของกลุ่มข้าราชการฯ โดยรวมมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$) แสดงว่าตัวชี้วัดมีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ดี เมื่อพิจารณาแต่ละตัวชี้วัดจะเห็นได้ว่าตัวชี้วัดที่มีอันดับสูงสุด คือ จิตบริการ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$) รองลงมาคือ ตรงต่อเวลา เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.19$) ทักษะในการใช้โสตทัศนูปกรณ์ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$) ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีการศึกษา เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$) และทักษะทางไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.01$) ส่วนอันดับต่ำสุด คือ การพัฒนาตนเอง เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$)

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานการเกษตร

ข้อที่	รายการตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	ตัวชี้วัด		แปลผล (N=267)
		\bar{x}	S.D.	
1	ความรู้ทางการเกษตร (K)	4.21	0.79	มาก
2	การใช้อุปกรณ์และเครื่องมือทางการเกษตร (S)	4.18	0.77	มาก
3	เทคโนโลยีด้านการเกษตร (K)	4.11	0.79	มาก
รวมเฉลี่ย		4.17	0.78	มาก

จากตารางที่ 59 พบว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานการเกษตร โดยรวมมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$) แสดงว่าตัวชี้วัดมีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ดี เมื่อพิจารณาแต่ละตัวชี้วัดจะเห็นได้ว่าตัวชี้วัดที่มีอันดับสูงสุด คือ ความรู้ทางการเกษตร เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.21$) รองลงมาคือ การใช้อุปกรณ์และเครื่องมือทางการเกษตร เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.18$) ส่วนอันดับต่ำสุด คือ เทคโนโลยีด้านการเกษตร เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.11$)

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานช่างเทคนิค/ อิเล็กทรอนิกส์

ข้อที่	รายการตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	ตัวชี้วัด		แปลผล (N=267)
		\bar{x}	S.D.	
1	ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (K)	4.43	0.71	มาก
2	การใช้ทรัพยากร (K)	4.18	0.73	มาก
3	ความรู้รอบรู้ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ (S)	4.31	0.72	มาก
4	ความรับผิดชอบ (A)	4.41	0.67	มาก
5	ความซื่อสัตย์ (A)	4.39	0.70	มาก
6	จิตบริการ (A)	4.43	0.69	มาก
รวมเฉลี่ย		4.36	0.70	มาก

จากตารางที่ 60 พบว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานช่างเทคนิค/ อิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.36$) แสดงว่าตัวชี้วัดมีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ดี เมื่อพิจารณาแต่ละตัวชี้วัดจะเห็นได้ว่าตัวชี้วัดที่มีอันดับสูงสุด คือ ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และจิตบริการ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.43$) รองลงมาคือ ความรับผิดชอบ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.41$) ความซื่อสัตย์ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.39$) ความรอบรู้ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.31$) ส่วนอันดับต่ำสุด คือ การใช้ทรัพยากร เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.18$)

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานกลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์

ข้อที่	รายการตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	ตัวชี้วัด		แปลผล (N=267)
		\bar{x}	S.D.	
1	การใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์ (K)	4.43	0.70	มาก
2	การใช้สารเคมีอย่างปลอดภัย (K)	4.42	0.72	มาก
3	เทคนิคการเตรียมตัวอย่างทดลอง (S)	4.36	0.73	มาก
4	การวางแผนลำดับขั้นตอนการทำงาน (S)	4.36	0.73	มาก
รวมเฉลี่ย		4.39	0.72	มาก

จากตารางที่ 61 พบว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์ โดยรวมมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.39$) แสดงว่าตัวชี้วัดมีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ดี เมื่อพิจารณาแต่ละตัวชี้วัดจะเห็นว่าตัวชี้วัดที่มีอันดับสูงสุด คือ การใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.43$) รองลงมาคือ การใช้สารเคมีอย่างปลอดภัย เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.42$) ตามลำดับ ส่วนอันดับต่ำสุด คือ เทคนิคการเตรียมตัวอย่างทดลอง และการวางแผนลำดับขั้นตอนการทำงาน เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.36$)

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานสนับสนุนการเรียนการสอน

ข้อที่	รายการตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	ตัวชี้วัด		แปลผล (N=267)
		\bar{x}	S.D.	
1	ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการจัดทำหลักสูตร (K)	4.07	0.66	มาก
2	ความรู้วิชาการใหม่ๆ (K)	3.99	0.65	มาก
3	ใฝ่รู้ใฝ่เรียน (A)	4.04	0.60	มาก
4	ความรู้ด้านกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (K)	4.10	0.61	มาก
5	ความสามารถในการประสานงาน (S)	4.09	0.61	มาก
6	คุณธรรมและจริยธรรม (A)	4.13	0.59	มาก
7	จิตบริการ (A)	4.23	0.63	มาก
รวมเฉลี่ย		4.09	0.62	มาก

จากตารางที่ 62 พบว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานสนับสนุนการเรียนการสอน โดยรวมมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$) แสดงว่าตัวชี้วัดมีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ดี เมื่อพิจารณาแต่ละตัวชี้วัดจะเห็นได้ว่าตัวชี้วัดที่มีอันดับสูงสุด คือ จิตบริการ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.23$) รองลงมาคือ คุณธรรมและจริยธรรม เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$) ความรู้ด้านกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องเป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$) ความสามารถในการประสานงาน เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$) ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการจัดทำหลักสูตร เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$) และใฝ่รู้ใฝ่เรียน เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.04$) ตามลำดับ ส่วนอันดับต่ำสุด คือ ความรู้วิชาการใหม่ๆ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 3.99$)

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะประจำสัมพันธ์

ข้อที่	รายการตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	ตัวชี้วัด		แปลผล (N=267)
		\bar{x}	S.D.	
1	ความรู้ในสายวิชาชีพ (K)	4.37	0.74	มาก

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานประชาสัมพันธ์ (ต่อ)

ข้อที่	รายการตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	ตัวชี้วัด		แปลผล (N=267)
		\bar{x}	S.D.	
2	รู้ข้อมูลทุกบริบทของมหาวิทยาลัย (K)	4.17	0.79	มาก
3	มีความคิดสร้างสรรค์ (A)	4.28	0.71	มาก
4	มีทักษะในการวางแผนและการจัดการ (S)	4.28	0.70	มาก
5	มนุษยสัมพันธ์ (A)	4.46	0.68	มาก
6	การทำงานเป็นทีม (A)	4.37	0.73	มาก
รวมเฉลี่ย		4.32	0.73	มาก

จากตารางที่ 63 พบว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานประชาสัมพันธ์ โดยรวมมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.32$) แสดงว่าตัวชี้วัดมีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ดี เมื่อพิจารณาแต่ละตัวชี้วัดจะเห็นได้ว่าตัวชี้วัดที่มีอันดับสูงสุด คือ มนุษยสัมพันธ์ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.46$) รองลงมาคือ ความรู้ในสายวิชาชีพ และการทำงานเป็นทีม เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.37$) มีความคิดสร้างสรรค์ และมีทักษะในการวางแผนและการจัดการ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.28$) ตามลำดับ ส่วนอันดับต่ำสุด คือ รู้ข้อมูลทุกบริบทของมหาวิทยาลัย เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$)

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานประกันคุณภาพ

ข้อที่	รายการตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	ตัวชี้วัด		แปลผล (N=267)
		\bar{x}	S.D.	
1	ความเข้าใจในยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย (K)	4.06	0.68	มาก
2	การคิดเชิงวิเคราะห์ (S)	4.07	0.66	มาก
3	มีทักษะในการวางแผนและการจัดการ (S)	4.07	0.63	มาก
4	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (S)	3.96	0.63	มาก

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานประกันคุณภาพ (ต่อ)

ข้อที่	รายการตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	ตัวชี้วัด		แปลผล (N=267)
		\bar{x}	S.D.	
5	ความอดทนอดกลั้น (A)	3.98	0.63	มาก
6	เข้าใจระบบและกลไกการประกันคุณภาพ (K)	4.11	0.67	มาก
7	ความรู้ความเข้าใจในตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน (K)	4.39	0.71	มาก
8	ความเข้าใจในการวัดและประสิทธิผล (K)	4.35	0.72	มาก
9	ความรู้ความเข้าใจในผลการประเมิน (K)	4.36	0.72	มาก
10	ความสามารถในการประสานงาน (S)	4.27	0.72	มาก
11	มนุษยสัมพันธ์ (A)	4.29	0.71	มาก
12	ทักษะการนำเสนอ (S)	3.97	0.63	มาก
รวมเฉลี่ย		4.16	0.68	มาก

จากตารางที่ 64 พบว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานประกันคุณภาพ โดยรวมมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$) แสดงว่าตัวชี้วัดมีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ดี เมื่อพิจารณาแต่ละตัวชี้วัดจะเห็นได้ว่าตัวชี้วัดที่มีอันดับสูงสุด คือ ความรู้ความเข้าใจในตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.39$) รองลงมาคือ ความรู้ความเข้าใจในผลการประเมิน เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.36$) ความเข้าใจในการวัดและประสิทธิผลเป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.35$) มนุษยสัมพันธ์ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.29$) ความสามารถในการประสานงาน เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.27$) เข้าใจระบบและกลไกการประกันคุณภาพ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.11$) การคิดเชิงวิเคราะห์ และ มีทักษะในการวางแผนและการจัดการ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$) ความเข้าใจในยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$) ความอดทนอดกลั้น เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$) และทักษะการนำเสนอ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$) ส่วนอันดับต่ำสุด คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$)

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานวิเทศสัมพันธ์

ข้อที่	รายการตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	ตัวชี้วัด		แปลผล (N=267)
		\bar{x}	S.D.	
1	ทักษะด้านวิเทศสัมพันธ์ (S)	4.38	0.73	มาก
2	การบริหารจัดการ (S)	4.07	0.62	มาก
รวมเฉลี่ย		4.23	0.68	มาก

จากตารางที่ 65 พบว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานประชาสัมพันธ์ โดยรวมมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.23$) แสดงว่าตัวชี้วัดมีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ดี เมื่อพิจารณาแต่ละตัวชี้วัดจะเห็นได้ว่าตัวชี้วัดที่มีอันดับสูงสุด คือ ทักษะด้านวิเทศสัมพันธ์ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.38$) รองลงมาและเป็นอันดับต่ำสุดคือ การบริหารจัดการ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$)

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานด้านกฎหมาย/ นิติกร

ข้อที่	รายการตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	ตัวชี้วัด		แปลผล (N=267)
		\bar{x}	S.D.	
1	ความละเอียดรอบคอบ (A)	4.07	0.72	มาก
2	การสั่งสมความเชี่ยวชาญ (S)	4.42	0.74	มาก
3	การวิเคราะห์ข้อมูล (S)	4.27	0.75	มาก
4	การรักษาความลับ (A)	4.28	0.70	มาก
รวมเฉลี่ย		4.26	0.73	มาก

จากตารางที่ 66 พบว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานด้านกฎหมาย/ นิติกร โดยรวมมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.26$) แสดงว่าตัวชี้วัดมีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ดี เมื่อพิจารณาแต่ละตัวชี้วัดจะเห็นได้ว่าตัวชี้วัดที่มีอันดับสูงสุด คือ การสั่งสมความเชี่ยวชาญ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.42$) รองลงมาคือ การรักษา

ความลับ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.28$) และการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.27$) ส่วนอันดับต่ำสุด คือ ความละเอียดรอบคอบ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$)

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน กลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานวิจัย

ข้อที่	รายการตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน	ตัวชี้วัด		แปลผล (N=267)
		\bar{x}	S.D.	
1	มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบวิธีวิจัย (K)	4.36	0.74	มาก
2	การเขียนงานวิชาการ (S)	4.28	0.79	มาก
3	การใช้เครื่องมือและโปรแกรมงานวิจัย (S)	4.22	0.82	มาก
4	ความสามารถในการประสานงาน (S)	4.00	0.62	มาก
5	ความอดทน ความเสียสละ ทุ่มเท (A)	4.08	0.62	มาก
รวมเฉลี่ย		4.19	0.72	มาก

จากตารางที่ 67 พบว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของกลุ่มข้าราชการฯ ลักษณะงานวิจัย โดยรวมมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.19$) แสดงว่า ตัวชี้วัดมีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ดี เมื่อพิจารณาแต่ละตัวชี้วัดจะเห็นได้ว่าตัวชี้วัดที่มีอันดับสูงสุด คือ มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบวิธีวิจัย เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.36$) รองลงมาคือ การเขียนงานวิชาการ เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.28$) การใช้เครื่องมือและโปรแกรมงานวิจัย เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$) และความอดทน ความเสียสละ ทุ่มเท เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.08$) ส่วนอันดับต่ำสุด คือ ความสามารถในการประสานงาน เป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$)

ตารางที่ 68 สรุปผลการพัฒนาสมรรถนะตามลักษณะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ จำแนกตามหลักการ K-S-A

รายการจำแนกตัวชี้วัดสมรรถนะ เฉพาะงาน ตามหลักการ K-S-A	ตัวชี้วัด		แปลผล (N=267)	ลักษณะงาน
	\bar{x}	S.D.		
กลุ่มลูกจ้างประจำ				
ด้านความรู้ (K-Knowledge)				
1 ความรู้และความเข้าใจในงานที่ รับผิดชอบ (K)	4.46	0.61	มาก	ทุกตำแหน่ง
ด้านทักษะ (S-Skill)				
1 ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ (S)	4.36	0.66	มาก	ทุกตำแหน่ง
2 ความสามารถในการประสานงาน (S)	4.02	0.58	มาก	ทุกตำแหน่ง
ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (A-Attributes)				
1 ไม่ได้กำหนดตัวชี้วัดสมรรถนะด้าน นี้	-	-		
กลุ่มข้าราชการ				
ด้านความรู้ (K-Knowledge)				
1 ความรู้ในกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ด้านบริหารงานบุคคล (K)	4.43	0.70	มาก	การเจ้าหน้าที่
2 ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (K)	4.43	0.71	มาก	ช่างเทคนิค/ อิเล็กทรอนิกส์
3 การใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์ (K)	4.43	0.70	มาก	ห้องปฏิบัติการทาง วิทยาศาสตร์
4 การใช้สารเคมีอย่างปลอดภัย (K)	4.42	0.72	มาก	ห้องปฏิบัติการทาง วิทยาศาสตร์
5 ระบบงานสารบรรณ (K)	4.40	0.70	มาก	บริหารและธุรการสำนักงาน
6 ความรู้และความเข้าใจในงานที่ รับผิดชอบ (K)	4.39	0.69	มาก	กิจการนักศึกษา

ตารางที่ 68 สรุปผลการพัฒนาสมรรถนะตามลักษณะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะของบุคลากรสาย
สนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ จำแนกตามหลักการ K-S-A (ต่อ)

รายการจำแนกตัวชี้วัดสมรรถนะ ตามหลักการ K-S-A	ตัวชี้วัดสมรรถนะ แปลผล			ลักษณะงาน
	\bar{x}	S.D.	(N=267)	
ด้านความรู้ (K-Knowledge) (ต่อ)				
7 ความปลอดภัยของข้อมูล (K)	4.39	0.73	มาก	โปรแกรมเมอร์
8 ความรู้ความเข้าใจในตัวบ่งชี้และ เกณฑ์การประเมิน (K)	4.39	0.71	มาก	ประกันคุณภาพ
9 ความถูกต้องของงาน (K)	4.39	0.69	มาก	เลขานุการภาควิชา
10 ความรู้ในสายวิชาชีพ (K)	4.37	0.74	มาก	ประชาสัมพันธ์
11 มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบวิธี วิจัย (K)	4.36	0.74	มาก	วิจัย
12 ความรู้ความเข้าใจในผลการ ประเมิน (K)	4.36	0.72	มาก	ประกันคุณภาพ
13 ความรู้ในสายวิชาชีพ (K)	4.35	0.74	มาก	การเงินและบัญชี
14 ความเข้าใจในการวัดและ ประสิทธิผล (K)	4.35	0.72	มาก	ประกันคุณภาพ
15 ความรู้ระบบเครือข่าย (K)	4.32	0.74	มาก	โปรแกรมเมอร์
16 ความรู้เกี่ยวกับองค์กร วัฒนธรรม องค์กรและกระบวนการวางแผน (K)	4.29	0.77	มาก	นโยบายและแผน
17 ระบบปฏิบัติการ (K)	4.27	0.75	มาก	โปรแกรมเมอร์
18 ความรู้ในสายวิชาชีพ (K)	4.27	0.73	มาก	เลขานุการภาควิชา
19 ความรู้ทางการเกษตร (K)	4.21	0.79	มาก	การเกษตร
20 การใช้ทรัพยากร (K)	4.18	0.73	มาก	ช่างเทคนิค/ อิเล็กทรอนิกส์
21 รู้ข้อมูลทุกบริบทของมหาวิทยาลัย (K)	4.17	0.79	มาก	ประชาสัมพันธ์
22 ความรู้และความเข้าใจในงานที่ รับผิดชอบ (K)	4.15	0.68	มาก	งานพัสดุ

ตารางที่ 68 สรุปผลการพัฒนาสมรรถนะตามลักษณะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะของบุคลากรสาย
สนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ จำแนกตามหลักการ K-S-A (ต่อ)

รายการจำแนกตัวชี้วัดสมรรถนะ ตามหลักการ K-S-A	ตัวชี้วัดสมรรถนะ แปลผล			ลักษณะงาน
	\bar{x}	S.D.	(N=267)	
ด้านความรู้ (K-Knowledge) (ต่อ)				
23 สถาปัตยกรรมคอมพิวเตอร์ (K)	4.14	0.83	มาก	โปรแกรมเมอร์
24 เทคโนโลยีด้านการเกษตร (K)	4.11	0.79	มาก	การเกษตร
25 เข้าใจระบบและกลไกการประกัน คุณภาพ (K)	4.11	0.67	มาก	ประกันคุณภาพ
26 ความรู้ด้านกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (K)	4.10	0.61	มาก	สนับสนุนการเรียนการสอน
27 ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีการ ศึกษา (K)	4.07	0.71	มาก	โสตทัศนูปกรณ์
28 ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการจัดทำ หลักสูตร (K)	4.07	0.66	มาก	สนับสนุนการเรียนการสอน
29 ความเข้าใจในยุทธศาสตร์ของ มหาวิทยาลัย (K)	4.06	0.68	มาก	ประกันคุณภาพ
30 ความรู้วิชาการใหม่ๆ (K)	3.99	0.65	มาก	สนับสนุนการเรียนการสอน
ด้านทักษะ (S - Skill)				
1 การส่งเสริมความเชี่ยวชาญ (S)	4.42	0.74	มาก	ด้านกฎหมาย/ นิติกร
2 ความสามารถในการแก้ไขปัญหา (S)	4.39	0.66	มาก	เลขานุการผู้บริหาร
3 ทักษะด้านวิเทศสัมพันธ์ (S)	4.38	0.73	มาก	วิเทศสัมพันธ์
4 การจัดลำดับความสำคัญของงาน (S)	4.38	0.70	มาก	เลขานุการผู้บริหาร
5 เทคนิคการเตรียมตัวอย่างทดลอง (S)	3.36	0.73	มาก	ห้องปฏิบัติการทาง วิทยาศาสตร์
6 การวางแผนลำดับขั้นตอนการ ทำงาน (S)	4.36	0.73	มาก	ห้องปฏิบัติการทาง วิทยาศาสตร์

ตารางที่ 68 สรุปผลการพัฒนาสมรรถนะตามลักษณะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะของบุคลากรสาย
สนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ จำแนกตามหลักการ K-S-A (ต่อ)

รายการจำแนกตัวชี้วัดสมรรถนะ ตามหลักการ K-S-A	ตัวชี้วัดสมรรถนะ แปลผล			ลักษณะงาน
	\bar{x}	S.D.	(N=267)	
ด้านทักษะ (S - Skill) (ต่อ)				
7 ทักษะการให้คำปรึกษา (S)	4.36	0.69	มาก	กิจการนักศึกษา
8 ความสามารถในการประสานงาน (S)	4.35	0.69	มาก	กิจการนักศึกษา
9 การใช้ภาษาในหนังสือราชการ (S)	4.35	0.71	มาก	บริหารและธุรการสำนักงาน
10 การคิดเชิงวิเคราะห์ (S)	4.34	0.75	มาก	นโยบายและแผน
11 วิเคราะห์/เข้าใจปัญหา (S)	4.34	0.76	มาก	โปรแกรมเมอร์
12 ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่ รับผิดชอบ (S)	4.34	0.66	มาก	กิจการนักศึกษา
13 การเป็นเลขานุการ (S)	4.33	0.73	มาก	เลขานุการผู้บริหาร
14 ความสามารถในการประสานงาน (S)	4.33	0.75	มาก	เลขานุการภาควิชา
15 ความรอบรู้ด้านวัสดุอุปกรณ์และ เครื่องมือ (S)	4.31	0.72	มาก	ช่างเทคนิค/ อิเล็กทรอนิกส์
16 ความสามารถในการแก้ไขปัญหา (S)	4.30	0.70	มาก	กิจการนักศึกษา
17 การติดตั้งระบบงานคอมพิวเตอร์ (S)	4.29	0.86	มาก	โปรแกรมเมอร์
18 การเขียนงานวิชาการ (S)	4.28	0.79	มาก	วิจัย
19 ออกแบบระบบ (S)	4.28	0.80	มาก	โปรแกรมเมอร์
20 มีทักษะในการวางแผนและการ จัดการ (S)	4.28	0.70	มาก	ประชาสัมพันธ์
21 มีทักษะในการวางแผนและการ จัดการ (S)	4.28	0.71	มาก	เลขานุการภาควิชา
22 ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ (S)	4.27	0.72	มาก	บริหารและธุรการสำนักงาน

ตารางที่ 68 สรุปผลการพัฒนาสมรรถนะตามลักษณะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะของบุคลากรสาย
สนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ จำแนกตามหลักการ K-S-A (ต่อ)

รายการจำแนกตัวชี้วัดสมรรถนะ ตามหลักการ K-S-A	ตัวชี้วัดสมรรถนะ แปลผล			ลักษณะงาน
	\bar{x}	S.D.	(N=267)	
ด้านทักษะ (S - Skill) (ต่อ)				
23 การวิเคราะห์ข้อมูล (S)	4.27	0.75	มาก	ด้านกฎหมาย/ นิติกร
24 ความสามารถในการประสานงาน (S)	4.27	0.73	มาก	การเจ้าหน้าที่
25 ความสามารถในการประสานงาน (S)	4.27	0.72	มาก	ประกันคุณภาพ
26 การสื่อสาร (S)	4.27	0.82	มาก	เลขานุการภาควิชา
27 ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่ รับผิดชอบ (S)	4.26	0.70	มาก	พัสดุ
28 ความสามารถในการประสานงาน (S)	4.23	0.72	มาก	พัสดุ
29 การใช้เครื่องมือและโปรแกรม งานวิจัย (S)	4.22	0.82	มาก	วิจัย
30 ความสามารถในการแก้ไขปัญหา (S)	4.22	0.73	มาก	เลขานุการภาควิชา
31 ความถูกต้องและความรวดเร็วใน การปฏิบัติงาน (S)	4.18	0.61	มาก	การเจ้าหน้าที่
32 การใช้อุปกรณ์และเครื่องมือ ทางการเกษตร (S)	4.18	0.77	มาก	การเกษตร
33 ทักษะในการใช้ซอฟต์แวร์ (S)	4.17	0.65	มาก	โสตทัศนูปกรณ์
34 การให้คำปรึกษา (S)	4.17	0.76	มาก	เลขานุการภาควิชา
35 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการ พัฒนาอย่างต่อเนื่อง (S)	4.16	0.78	มาก	เลขานุการภาควิชา
36 การมอบหมายงาน (S)	4.14	0.79	มาก	เลขานุการภาควิชา

ตารางที่ 68 สรุปผลการพัฒนาสมรรถนะตามลักษณะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะของบุคลากรสาย
สนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ จำแนกตามหลักการ K-S-A (ต่อ)

รายการจำแนกตัวชี้วัดสมรรถนะ ตามหลักการ K-S-A	ตัวชี้วัดสมรรถนะ แปลผล			ลักษณะงาน
	\bar{x}	S.D.	(N=267)	
ด้านทักษะ (S - Skill) (ต่อ)				
37 การสอนแนะ (S)	4.13	0.77	มาก	เลขานุการภาควิชา
38 ภาวะผู้นำ (S)	4.13	0.83	มาก	เลขานุการภาควิชา
39 ความสามารถในการประสานงาน (S)	4.09	0.61	มาก	สนับสนุนการเรียนการสอน
40 การคิดเชิงวิเคราะห์ (S)	4.07	0.66	มาก	ประกันคุณภาพ
41 การบริหารจัดการ (S)	4.07	0.62	มาก	วิเทศสัมพันธ์
42 มีทักษะในการวางแผนและการ จัดการ (S)	4.07	0.63	มาก	ประกันคุณภาพ
43 ความสามารถในการประสานงาน (S)	4.04	0.62	มาก	นโยบายและแผน
44 ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ (S)	4.01	0.79	มาก	พัสดุ
45 ทักษะทางไฟฟ้าและ อิเล็กทรอนิกส์ (S)	4.01	0.69	มาก	โสตทัศนอุปกรณ์
46 ความสามารถในการประสานงาน (S)	4.00	0.62	มาก	วิจัย
47 ความสามารถในการแก้ไขปัญหา (S)	4.00	0.62	มาก	พัสดุ
48 ความยืดหยุ่น (S)	3.99	0.61	มาก	เลขานุการภาควิชา
49 ทักษะการเจรจาต่อรอง (S)	3.99	0.62	มาก	เลขานุการภาควิชา
50 การตัดสินใจ (S)	3.98	0.65	มาก	เลขานุการภาควิชา
51 ความสามารถในการประสานงาน (S)	3.97	0.59	มาก	โปรแกรมเมอร์
52 ทักษะการนำเสนอ (S)	3.97	0.63	มาก	ประกันคุณภาพ

ตารางที่ 68 สรุปผลการพัฒนาสมรรถนะตามลักษณะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะของบุคลากรสาย
สนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ จำแนกตามหลักการ K-S-A (ต่อ)

รายการจำแนกตัวชี้วัดสมรรถนะ ตามหลักการ K-S-A	ตัวชี้วัดสมรรถนะ แปลผล			ลักษณะงาน
	\bar{x}	S.D.	(N=267)	
ด้านทักษะ (S - Skill) (ต่อ)				
53 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (S)	3.96	0.63	มาก	ประกันคุณภาพ
54 ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ (S)	3.80	0.71	มาก	การเงินและบัญชี
ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล				
(A - Attributes)				
1 มุ่งเน้นผู้รับบริการ (A)	4.46	0.66	มาก	เลขานุการภาควิชา
2 มนุษยสัมพันธ์ (A)	4.46	0.68	มาก	ประชาสัมพันธ์
3 มนุษย์สัมพันธ์ (A)	4.44	0.64	มาก	กิจการนักศึกษา
4 จิตบริการ (A)	4.43	0.69	มาก	ช่างเทคนิค/ อิเล็กทรอนิกส์
5 ความรับผิดชอบ (A)	4.41	0.67	มาก	ช่างเทคนิค/ อิเล็กทรอนิกส์
6 ความซื่อสัตย์ (A)	4.39	0.70	มาก	ช่างเทคนิค/ อิเล็กทรอนิกส์
7 ความอดทนอดกลั้น (A)	4.37	0.68	มาก	เลขานุการผู้บริหาร
8 ความสามารถในการทำงานร่วมกับ ผู้อื่น (A)	4.37	0.71	มาก	เลขานุการภาควิชา
9 การทำงานเป็นทีม (A)	4.37	0.73	มาก	ประชาสัมพันธ์
10 การทำงานเป็นทีม (A)	4.34	0.69	มาก	เลขานุการภาควิชา
11 ความถูกต้องละเอียดรอบคอบของ งาน (A)	4.34	0.70	มาก	พัสดุ
12 ความมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ (A)	4.34	0.72	มาก	กิจการนักศึกษา
13 ความละเอียดรอบคอบ (A)	4.33	0.74	มาก	การเงินและบัญชี
14 การให้ความร่วมมือ (A)	4.33	0.71	มาก	เลขานุการภาควิชา
15 ความตระหนักในการพัฒนา ศักยภาพนักศึกษา (A)	4.32	0.75	มาก	กิจการนักศึกษา
16 ความรับผิดชอบ (A)	4.31	0.58	มาก	เลขานุการภาควิชา
17 มนุษยสัมพันธ์ (A)	4.29	0.71	มาก	ประกันคุณภาพ

ตารางที่ 68 สรุปผลการพัฒนาสมรรถนะตามลักษณะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะของบุคลากรสาย
สนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ จำแนกตามหลักการ K-S-A (ต่อ)

รายการจำแนกตัวชี้วัดสมรรถนะ ตามหลักการ K-S-A	ตัวชี้วัดสมรรถนะ แปลผล			ลักษณะงาน
	\bar{x}	S.D.	(N=267)	
ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล				
(A - Attributes) (ต่อ)				
18 มีความคิดสร้างสรรค์ (A)	4.28	0.71	มาก	ประชาสัมพันธ์
19 การรักษาความลับ (A)	4.28	0.70	มาก	ด้านกฎหมาย/ นิติกร
20 ความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบ ได้ และมีคุณธรรม (A)	4.26	0.67	มาก	เลขานุการภาควิชา
21 ความเข้าใจในพฤติกรรม (A)	4.24	0.76	มาก	กิจการนักศึกษา
22 จิตบริการ (A)	4.23	0.63	มาก	สนับสนุนการเรียนการสอน
23 จิตบริการ (A)	4.22	0.65	มาก	โสตทัศนอุปกรณ์
24 การทำให้กระจ่าง (A)	4.19	0.78	มาก	การเงินและบัญชี
25 ตรงต่อเวลา (A)	4.19	0.64	มาก	โสตทัศนอุปกรณ์
26 การรักษาวินัย (A)	4.18	0.61	มาก	เลขานุการภาควิชา
27 การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น (A)	4.16	0.79	มาก	การเจ้าหน้าที่
28 การเสียสละและอุทิศเวลา (A)	4.13	0.61	มาก	เลขานุการภาควิชา
29 คุณธรรมและจริยธรรม (A)	4.13	0.59	มาก	สนับสนุนการเรียนการสอน
30 ความสามารถในการควบคุม อารมณ์ (A)	4.13	0.64	มาก	เลขานุการภาควิชา
31 การคิดเชิงบวก (A)	4.09	0.59	มาก	การเจ้าหน้าที่
32 ความอดทน ความเสียสละ ทุ่มเท (A)	4.08	0.62	มาก	วิจัย
33 ความละเอียดรอบคอบ (A)	4.07	0.72	มาก	ลักษณะงานด้านกฎหมาย/ นิติกร
34 ใฝ่รู้ใฝ่เรียน (A)	4.04	0.60	มาก	สนับสนุนการเรียนการสอน
35 การดำเนินการเชิงรุก (A)	4.00	0.63	มาก	การเจ้าหน้าที่
36 ความอดทนอดกลั้น (A)	3.98	0.63	มาก	ประกันคุณภาพ

ตารางที่ 68 สรุปผลการพัฒนาสมรรถนะตามลักษณะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะของบุคลากรสาย
สนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ จำแนกตามหลักการ K-S-A (ต่อ)

รายการจำแนกตัวชี้วัดสมรรถนะ ตามหลักการ K-S-A	ตัวชี้วัดสมรรถนะ แปลผล			ลักษณะงาน
	\bar{x}	S.D.	(N=267)	
ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล				
(A - Attributes) (ต่อ)				
37 ความสามารถในการเรียนรู้ (A)	3.96	0.58	มาก	พัสดุ
38 การพัฒนาตนเอง (A)	3.94	0.56	มาก	โสตทัศนอุปกรณ์

จากตารางที่ 68 พบว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะที่มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ที่จะนำไปใช้ประโยชน์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลในกลุ่มลูกจ้างประจำ (รวมตำแหน่งเหมือนลูกจ้างประจำ) จำนวน 3 ตัวชี้วัด ซึ่งจำแนกตามหลักการ K-S-A ได้ 2 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความรู้ (K-Knowledge) จำนวน 1 ตัวชี้วัด และ 2) ด้านทักษะ (S-Skill) จำนวน 2 ตัวชี้วัด สำหรับกลุ่มข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานเงินรายได้/ลูกจ้างชั่วคราว (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ) จำนวน 122 ตัวชี้วัดสมรรถนะ จำแนกตามหลักการ K-S-A ได้ 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความรู้ (K-Knowledge) จำนวน 30 ตัวชี้วัด 2) ด้านทักษะ (S-Skill) จำนวน 54 ตัวชี้วัด และ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (A-Attributes) จำนวน 38 ตัวชี้วัด

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ 1) เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และ 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ต่อตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่พัฒนา โดยวิธีดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ได้พัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุนแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การสังเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะเฉพาะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จากพจนานุกรมสมรรถนะของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2) การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของสมรรถนะตามลักษณะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ใช้ผู้เชี่ยวชาญในการตอบแบบสอบถามด้วยเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) จำนวน 11 คน และ 3) สอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ต่อตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่พัฒนา จากผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 304 คน โดยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. การพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สรุปได้ดังนี้

1.1 สมรรถนะตามลักษณะงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า ได้มีการแยกสมรรถนะตามลักษณะงานจำนวน 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มลูกจ้างประจำ (รวมตำแหน่งเหมือนลูกจ้างประจำ) ทุกตำแหน่งงานมี 1 ลักษณะงาน และ 2) กลุ่มข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานเงินรายได้ / ลูกจ้างชั่วคราว (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการ) จำนวน 19 ลักษณะงาน ได้แก่ ลักษณะงานการเงินและบัญชี ลักษณะงานพัสดุ ลักษณะงานเลขานุการภาควิชา ลักษณะงานเลขานุการผู้บริหาร ลักษณะงานบริหารและธุรการสำนักงาน ลักษณะงานนโยบายและแผน ลักษณะงานการเจ้าหน้าที่ ลักษณะงานกิจการนักศึกษา ลักษณะงานโปรแกรมเมอร์ ลักษณะงานโสตทัศนูปกรณ์ ลักษณะงานการเกษตร ลักษณะงานช่างเทคนิค/

อิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะงานห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์ ลักษณะงานสนับสนุนการเรียนการสอน ลักษณะงานประชาสัมพันธ์ ลักษณะงานประกันคุณภาพ ลักษณะงานวิเทศสัมพันธ์ ลักษณะงานด้านกฎหมาย/นิติกร และลักษณะงานวิจัย

1.2 ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่พัฒนาจากการจำแนกตามหลักการ K-S-A ผ่านการพิจารณา ตรวจสอบ คัดเลือก ตัดทอน และเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 11 ท่าน ด้วยเทคนิคเดลฟาย พบว่า ตัวชี้วัดเฉพาะงานที่มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเลือกไปใช้ประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ดังนี้ 1) กลุ่มลูกจ้างประจำ (รวมตำแหน่งเหมือนลูกจ้างประจำ) จำนวน 3 ตัวชี้วัด และ 2) กลุ่มข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานเงินรายได้/ลูกจ้างชั่วคราว (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการ) จำนวน 122 ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่ได้ปรับปรุงโดยจำแนกตามหลักการ K-S-A ในแต่ละด้านใหม่ รวมถึงการใช้ภาษาในข้อความต่างๆ ให้เหมาะสมมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับหลักวิชาการ เกิดความชัดเจน และเข้าใจตัวชี้วัดสมรรถนะของแต่ละลักษณะงานได้ง่ายขึ้น จำนวน 32 ตัวชี้วัด คือ ความสามารถในการประสานงาน (10) ความสามารถในการแก้ไขปัญหา (4) ความรู้และความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ (2) ความอดทนอดกลั้น (2) ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ (2) มนุษยสัมพันธ์ (2) ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ การให้ความร่วมมือ การเป็นเลขานุการ ระบบงานสารบรรณ การใช้ภาษาในหนังสือราชการ ความถูกต้องและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยของข้อมูล จิตบริการ ความรู้ในสายวิชาชีพ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

สำหรับตัวชี้วัดเฉพาะงานที่ผ่านการพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่เหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเลือกนำไปใช้ประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 4 ตัวชี้วัด คือ 1) ลักษณะงานการเงินและบัญชี ได้แก่ ความคิดเชิงวิเคราะห์ 2) ลักษณะงานพัสดุ ได้แก่ ความอดทนอดกลั้น 3) ลักษณะงานโปรแกรมเมอร์ ได้แก่ ความรู้ด้านสถิติ และ 4) ลักษณะงานประกันคุณภาพ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์

2. ความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ต่อตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่พัฒนา สรุปได้ดังนี้

2.1 ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานในแต่ละลักษณะงานที่พัฒนาขึ้นมานี้มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติสำหรับคณะวิทยาศาสตร์ อยู่ในระดับมาก ทุกตัวชี้วัดซึ่งหากลำดับความสำคัญจากการจำแนกตามหลัก K-S-A ได้ดังนี้

2.1.1 ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานสำหรับลูกจ้างประจำ (รวมตำแหน่งเหมือนลูกจ้างประจำ) จำนวน 3 ตัวชี้วัด ลำดับความสำคัญจากการจำแนกตามหลัก K-S-A ได้ดังนี้
1) ด้านความรู้ (K-Knowledge) คือ ความรู้และความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ 2) ด้านทักษะ (S-Skill) คือ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ และความสามารถในการประสานงาน ตามลำดับ

2.2.2 ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานสำหรับข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานเงินรายได้/ลูกจ้างชั่วคราว (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการ) จำนวน 122 ตัวชี้วัด ลำดับความสำคัญจากการจำแนกตามหลัก K-S-A ได้ดังนี้

1) ด้านความรู้ (K-Knowledge) จำแนกได้ 30 ตัวชี้วัด โดยเป็นตัวชี้วัดสมรรถนะที่ไม่ซ้ำกันในแต่ละลักษณะงาน จำนวน 25 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความรู้ในกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านบริหารงานบุคคล ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน การใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์ การใช้สารเคมีอย่างปลอดภัย ระบบงานสารบรรณ ความปลอดภัยของข้อมูล ความรู้ความเข้าใจในตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน ความถูกต้องของงาน มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบวิธีวิจัย ความรู้และความเข้าใจในผลการประเมิน ความเข้าใจในการวัดและประเมินผล ความรู้ระบบเครือข่าย ความรู้เกี่ยวกับองค์กร วัฒนธรรม องค์กรและกระบวนการวางแผน ระบบปฏิบัติการ ความรู้ทางการเกษตร การใช้ทรัพยากร รู้ข้อมูลทุกบริบทของมหาวิทยาลัย สถาบันคฤมากรรมคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีด้านการเกษตร เข้าใจระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ความรู้ด้านกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีการศึกษา ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการจัดทำหลักสูตร ความเข้าใจในยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และความรู้วิชาการใหม่ๆ ตามลำดับ

ทั้งนี้ เป็นตัวชี้วัดสมรรถนะที่ซ้ำกันซึ่งเป็นลักษณะงานที่ต่างกัน จำนวน 5 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความรู้และความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ (2), ความรู้ในสายวิชาชีพ (3)

2) ด้านทักษะ (S-Skill) จำแนกได้ 54 ตัวชี้วัด โดยเป็นตัวชี้วัดสมรรถนะที่ไม่ซ้ำกันในแต่ละลักษณะงานจำนวน 31 ตัวชี้วัด ได้แก่ การตั้งสมมติฐานเชิงทฤษฎี ทักษะด้านวิเทศสัมพันธ์ การจัดลำดับความสำคัญของงาน เทคนิคการเตรียมตัวอย่างทดลอง การวางแผนลำดับขั้นตอนการทำงาน ทักษะการให้คำปรึกษา การใช้ภาษาในหนังสือราชการ วิเคราะห์/เข้าใจปัญหา การเป็นเลขานุการ ความรอบรู้ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ การติดตั้งระบบงานคอมพิวเตอร์ การเขียนงานวิชาการ ออกแบบระบบ การวิเคราะห์ข้อมูล การสื่อสาร การใช้เครื่องมือและโปรแกรมงานวิจัย ความถูกต้องและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การใช้อุปกรณ์และเครื่องมือทางการเกษตร ทักษะในการใช้วัสดุอุปกรณ์ การให้คำปรึกษา ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การมอบหมายงาน การสอนแนะ ภาวะผู้นำ การบริหารจัดการ ทักษะ

ทางไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ความยืดหยุ่น ทักษะการเจรจาต่อรอง การตัดสินใจ ทักษะการนำเสนอ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ

ทั้งนี้ เป็นตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่ซ้ำกันซึ่งเป็นลักษณะงานที่ต่างกันจำนวน 23 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา (4) ความสามารถในการประสานงาน (9) การคิดเชิงวิเคราะห์ (2) ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ (2) มีทักษะในการวางแผนและการจัดการ (3) ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ (3)

3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (A-Attributes) จำแนกได้ 38 ตัวชี้วัด โดยเป็นตัวชี้วัดสมรรถนะที่ไม่ซ้ำกันในแต่ลักษณะงานจำนวน 26 ตัวชี้วัด ได้แก่ มุ่งเน้นผู้รับบริการ ความซื่อสัตย์ ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ความถูกต้องละเอียดรอบคอบของงาน ความมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ ความละเอียดรอบคอบ การให้ความร่วมมือ ความตระหนักในการพัฒนาศักยภาพนักศึกษา มีความคิดสร้างสรรค์ การรักษาความลับ ความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีคุณธรรม ความเข้าใจในพฤติกรรม การทำให้กระจำงตรงต่อเวลา การรักษาวินัย การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น การเสียสละและอุทิศเวลา คุณธรรมและจริยธรรม ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ การคิดเชิงบวก ความอดทน ความเสียสละ ทุ่มเท ความละเอียดรอบคอบ ใฝ่รู้ ใฝ่เรียน การดำเนินการเชิงรุก ความสามารถในการเรียนรู้ และการพัฒนาตนเอง

ทั้งนี้ เป็นตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่ซ้ำกันซึ่งเป็นลักษณะงานที่ต่างกันจำนวน 12 ตัวชี้วัด ได้แก่ มนุษยสัมพันธ์ (3) จิตบริการ (3) ความรับผิดชอบ (2) การทำงานเป็นทีม (2) และความอดทนอดกลั้น (2)

จากการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ และสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนต่อตัวชี้วัดสมรรถนะที่พัฒนาขึ้นมา พบว่า ลักษณะงานที่มีอยู่จริงในคณะวิทยาศาสตร์ทั้งหมดมีจำนวน 20 ลักษณะงาน ซึ่งจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญทำให้ทราบว่าตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ที่จะเลือกไปใช้ประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนอยู่ในระดับมากที่สุด และมีคุณภาพตรงตามเกณฑ์จำนวน 125 ตัวชี้วัด เมื่อจำแนกตัวชี้วัดตามหลักการ K-S-A ได้ดังนี้ 1) ด้านความรู้ (K-Knowledge) จำนวน 31 ตัวชี้วัด 2) ด้านทักษะ (S-Skill) จำนวน 56 ตัวชี้วัด และ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (A-Attributes) จำนวน 38 ตัวชี้วัด โดยเป็นตัวชี้วัดสมรรถนะที่ไม่ซ้ำกันในแต่ลักษณะงาน จำนวน 82 ตัวชี้วัด และเป็นตัวชี้วัดสมรรถนะที่ซ้ำกันซึ่งเป็นลักษณะงานที่ต่างกันจำนวน 43 ตัวชี้วัด โดยผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนมีความเห็นว่าตัวชี้วัดที่พัฒนาขึ้นมา มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ทุกตัวชี้วัด

อภิปรายผล

จากสรุปผลการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการสังเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะตามลักษณะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

จากสรุปผลการวิจัย พบว่า การคัดกรองตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามลักษณะงานที่มีอยู่จริงในคณะวิทยาศาสตร์ จากพจนานุกรมสมรรถนะมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์และระบบฐานข้อมูลบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ ทำให้ทราบว่าตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มี 2 กลุ่ม ในแต่ละกลุ่มมีการจำแนกตัวชี้วัดตามหลักการ K-S-A แม้ในกลุ่มของลูกจ้างประจำจะมีเพียงแค่ 3 ตัวชี้วัด ซึ่งบังคับเลือกไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน ก็ทำให้ทราบว่าตัวชี้วัดใดสำคัญที่สุดสำหรับผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนี้ สำหรับกลุ่มข้าราชการซึ่งมีความหลากหลายในลักษณะงาน รวมตัวชี้วัดทุกลักษณะงานแล้วมีถึง 122 ตัวชี้วัด ในแต่ละลักษณะงานมีตัวชี้วัดไม่เท่ากัน บางลักษณะงานมีให้เลือกใช้เยอะ บางลักษณะงานมีให้เลือกใช้น้อย แต่เมื่อนำตัวชี้วัดทั้งหมดนี้มารวมกันและจำแนกตามหลักการ K-S-A จึงทำให้ง่ายและเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหาร หัวหน้าหน่วยงาน รวมทั้งผู้ปฏิบัติงาน ในการเลือกนำไปใช้

ผลจากการวิจัยที่ได้นี้ เมื่อนำไปใช้ในองค์กรนอกจากจะเป็นการให้ความรู้เบื้องต้นแก่ผู้บริหารและบุคลากรแล้ว ผู้ที่สนใจหรือผู้ที่ต้องการทราบว่าลักษณะงานใดควรใช้ตัวชี้วัดใดในการประเมินหรือควรที่จะเลือกตัวชี้วัดจากลักษณะงานอื่นใดเพิ่มเติม และอย่างน้อยควรรู้ว่าตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานของตนเองมีอะไรบ้าง สอดคล้องกับที่ ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547) ได้กล่าวไว้ว่า พนักงานที่สังกัดหน่วยงานหรือมีตำแหน่งในลักษณะงานใด ควรจะต้องมีความรู้ในเรื่องตัวชี้วัดสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับงานในลักษณะงานนั้นๆ รวมถึงตัวชี้วัดร่วมของลักษณะงาน และตัวชี้วัดที่จำเป็นของลักษณะงาน เพื่อให้สามารถทำงานสำเร็จตรงตามเป้าหมายและได้ผลผลิตที่หน่วยงานหรือองค์กรต้องการ ซึ่งจิระประภา อัครบวร (2549) กล่าวไว้ว่า ในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง (Job Roles) ให้ประสบความสำเร็จและมีความโดดเด่นกว่าคนอื่นๆ ในเชิงพฤติกรรมจึงจำเป็นต้องมีสมรรถนะซึ่งประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะ (Attributes) นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ เอิร์น และคณะ (Heam; et al. 1997) กล่าวไว้ว่า ความสามารถของวิชาชีพได้มาจากการเป็นเจ้าของกลุ่มคุณลักษณะที่เหมาะสม ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ความสามารถ (Ability) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ซึ่งเป็นพื้นฐานของสมรรถนะ (Competency)

2. ผลการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

จากสรุปผลการวิจัย พบว่า ในการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานโดยใช้เทคนิคเดลฟายกับผู้เชี่ยวชาญ 11 ท่าน จำนวน 3 รอบ สอดคล้องกับที่จุฬพล พูลภัทรชีวิน (2539 อ้างถึงใน พิสมัย พวงคำ 2551) ได้กล่าวไว้ว่า เป็นรอบที่เหมาะสมเพราะมีความคลาดเคลื่อนน้อยมาก จึงสามารถยุติการศึกษาในรอบนี้ได้ ส่วนการวิเคราะห์ผลทางสถิติ พบว่า ตัวชี้วัดมีความสอดคล้องกันของคำตอบทุกข้อคือ ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ต่ำกว่าหรือเท่ากับเกณฑ์ แสดงว่าข้อความนั้นได้รับฉันทามติ โดยกระบวนการเดลฟายจะยุติหลังได้รับฉันทามติหรือไม่มีการเปลี่ยนแปลงคำตอบ ซึ่งทั่วไปจะมีกระบวนการศึกษา 3 รอบ (ศักดิ์ชัย บาลศิริ 2543) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีการทดสอบและยุติกระบวนการศึกษาในรอบที่ 3 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการวิจัยในรอบที่ 1 พบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยกับการจำแนกตัวชี้วัดสมรรถนะตามหลักการ K-S-A ทุกตัวชี้วัดโดยไม่มีการปรับเปลี่ยนข้อความจำนวน 8 ลักษณะงาน ได้แก่ ลักษณะงานการเงินและบัญชี ลักษณะงานโสตทัศนูปกรณ์ ลักษณะงานการเกษตร ลักษณะงานช่างเทคนิค/อิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะงานห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์ ลักษณะงานประชาสัมพันธ์ ลักษณะงานวิเทศสัมพันธ์ และลักษณะงานด้านกฎหมาย/นิติกร และอีก 12 ลักษณะงาน มีบางตัวชี้วัดที่ผู้เชี่ยวชาญไม่เห็นด้วยกับการจำแนกดังกล่าว ได้แก่ ลักษณะงานทุกตำแหน่งของกลุ่มลูกจ้างประจำ ลักษณะงานพัสดุ ลักษณะงานเลขานุการภาควิชา ลักษณะงานของเลขานุการผู้บริหาร ลักษณะงานบริหารและธุรการสำนักงาน ลักษณะงานนโยบายและแผน ลักษณะงานการเจ้าหน้าที่ ลักษณะงานกิจการนักศึกษา ลักษณะงานโปรแกรมเมอร์ ลักษณะงานสนับสนุนการเรียนการสอน ลักษณะงานประกันคุณภาพ และลักษณะงานวิจัย

สำหรับตัวชี้วัดที่มีการปรับแก้ตามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ โดยมีการปรับปรุงการจำแนกตัวชี้วัดในแต่ละด้านใหม่ รวมถึงการใช้ภาษาในข้อความต่างๆ ให้เหมาะสม มีความสัมพันธ์ร้อยรัดกันยิ่งขึ้น มีความสอดคล้องกับหลักวิชาการ ทำให้เกิดความชัดเจนและสามารถทำความเข้าใจในตัวชี้วัดสมรรถนะของแต่ละลักษณะงานได้ง่ายขึ้น ซึ่งตัวชี้วัดที่ได้ปรับแก้จำนวน 36 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความสามารถในการประสานงาน (10) จากเดิมจำแนกไว้ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล เปลี่ยนเป็นด้านทักษะ รวมถึงเดิมคือ การประสานงาน ทักษะในการประสานงาน สื่อสาร/ประสานงาน ความรู้และความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ (2) จากเดิมคือความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ, ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ จากเดิมคือทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ (2) จากเดิมคือทักษะการใช้งานด้านคอมพิวเตอร์และการใช้คอมพิวเตอร์, ความสามารถในการแก้ไขปัญหา (4) จากเดิมจำแนกไว้ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

เปลี่ยนเป็นด้านทักษะ รวมถึงเดิมคือทักษะในการแก้ปัญหาและการแก้ไขปัญหา ความอดทนอดกลั้น (2) จากเดิมคือความอดทน, มีทักษะในการวางแผนและการจัดการ (2) จากเดิมคือการวางแผนการให้ความร่วมมือ จากเดิมจำแนกไว้ด้านทักษะ เปลี่ยนเป็นด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล การเป็นเลขานุการ จากเดิมจำแนกไว้ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล เปลี่ยนเป็นด้านทักษะ รวมถึงเดิมคือเลขานุการ ระบบงานสารบรรณ จากเดิมคือระเบียบงานสารบรรณ การใช้ภาษาในหนังสือราชการ จากเดิมคือด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล เปลี่ยนเป็นด้านทักษะ รวมถึงเดิมคือการใช้ภาษา ความถูกต้องและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน จากเดิมคือด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล เปลี่ยนเป็นด้านทักษะ มนุษยสัมพันธ์ (2) จากเดิมคือความมีมนุษยสัมพันธ์ และมีมนุษยสัมพันธ์และบุคลิกภาพที่ดี ความปลอดภัยของข้อมูล จากเดิมคือด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล เปลี่ยนเป็นด้านความรู้ จิตบริการ จากเดิมคือจิตบริการที่ดีผู้ให้บริการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ความรู้ในสายวิชาชีพ จากเดิมคือความรู้ด้านวิชาชีพ การคิดเชิงวิเคราะห์ จากเดิมคือความคิดวิเคราะห์ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จากเดิมคือด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล เปลี่ยนเป็นด้านทักษะ รวมถึงเดิมคือเทคโนโลยีสารสนเทศ และการประชาสัมพันธ์ จากเดิมคือประชาสัมพันธ์

ผลการวิจัยในรอบที่ 2 พบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญแสดงฉันทามติในด้านความเหมาะสมและความเป็นไปได้เป็นไปในแนวทางที่สอดคล้องกันจำนวน 16 ลักษณะงาน 125 ตัวชี้วัด ซึ่งมีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.5 และมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกันว่าตัวชี้วัดมีความเป็นไปได้ที่จะเลือกไปใช้ประเมินพฤติกรรมการทำงาน จำนวน 4 ตัวชี้วัด เนื่องจากมีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป แต่ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์เกิน 1.5 ได้แก่ ตัวชี้วัดด้านความคิดเชิงวิเคราะห์ของลักษณะงานการเงินและบัญชี ด้านความอดทนของลักษณะงานพัสดุ ด้านความรู้ด้านสถิติของลักษณะงานโปรแกรมเมอร์ และด้านการประชาสัมพันธ์ของลักษณะงานประกันคุณภาพ จึงได้ตัดตัวชี้วัดทั้ง 4 นี้ออก และดำเนินการวิจัยในรอบที่ 3 พบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญแสดงฉันทามติในด้านความเหมาะสมและความเป็นไปได้เป็นไปในแนวทางที่สอดคล้องกันทุกตัวชี้วัดในทุกลักษณะงาน ผู้วิจัยจึงยุติกระบวนการศึกษาในรอบที่ 3 นี้

3. ผลการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะตามลักษณะงานและตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

จากสรุปผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ต่อตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่พัฒนาครั้งนี้ มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติสำหรับคณะวิทยาศาสตร์ อยู่ในระดับมาก จำนวน 125 ตัวชี้วัด โดยในภาพรวมตัวชี้วัดที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด 3 ลำดับแรกจากการจำแนกตัวชี้วัดตามหลักการ K-S-A มีดังนี้ (1) กลุ่มลูกจ้างประจำ จำแนกได้ 2 ด้าน คือ 1. ด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้และความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ และ 2. ด้านทักษะ ได้แก่ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ และความสามารถในการประสานงาน ตามลำดับ (2) กลุ่มข้าราชการ จำแนกได้ 3 ด้าน คือ 1. ด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้ในกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านบริหารงานบุคคล, ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และการใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์ 2. ด้านทักษะ ได้แก่ การตั้งสมมติฐาน, ความสามารถในการแก้ไขปัญหา และทักษะด้านวิเทศสัมพันธ์ และ 3. ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ มุ่งเน้นผู้รับบริการ, มนุษยสัมพันธ์ และจิตบริการ ตามลำดับ

จากผลการอภิปรายข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อสังเกตว่า 1) ตัวชี้วัดสมรรถนะบางตัวอาจเป็นความรู้ (K-Knowledge) หรือทักษะ (S-Skill) หรือคุณลักษณะส่วนบุคคล (A-Attributes) บางตัวอาจเป็นได้สองอย่าง เช่น เป็น K และ S หรือ เป็น K และ A หรือเป็น S และ A 2) พจนานุกรมสมรรถนะของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีลักษณะการจัดทำตัวชี้วัดสมรรถนะตามลักษณะงานเพื่อเป็นต้นแบบให้แก่หน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยโดยให้นำไปใช้หรือปรับใช้ได้ตามบริบทขององค์กร ลักษณะงานต่างๆ จึงมีไม่ครอบคลุมตำแหน่งงานทั้งหมดที่มีอยู่จริงในคณะวิทยาศาสตร์ เช่น ลักษณะงานวิศวกร เป็นต้น และ 3) องค์ประกอบของตัวชี้วัดสมรรถนะที่ดีอย่างน้อยควรมี 3 ด้าน ได้แก่ 1. ความรู้ (Knowledge) เป็นข้อมูลหรือเนื้อหาเฉพาะของวิชาชีพ “บุคคลต้องมีความรู้อะไรบ้าง” จึงจะปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ 2. ทักษะ (Skill) เป็นความสามารถหรือความชำนาญในการปฏิบัติงานทั้งด้านการใช้วาระของร่างกายและการใช้ทักษะการคิดทางสมอง “บุคคลต้องสามารถทำอะไรได้” และ 3) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) “บุคคลจะต้องมีคุณลักษณะอย่างไร” ซึ่งประกอบด้วย แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เป็นแรงขับให้บุคคลกระทำพฤติกรรม อุปนิสัย หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่มีการตอบสนองต่อข้อมูล หรือ สถานการณ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ อึดมโนทัศน์ หมายถึง ทักษะคิด ค่านิยม หรือจินตภาพส่วนบุคคล (Spencer and Spencer 1993 อ้างถึงในฐิติพัฒน์ พิษณุธาตพงศ์ 2549)

การทำวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ จากการจำแนกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A และใช้เทคนิคเดลฟายกับผู้เชี่ยวชาญ จึงสอดคล้องกับผลการวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวชี้วัดหลักของผลการปฏิบัติงานของวิศวกรในสถานประกอบการอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ของอายุวัฒน์ ชวัศศิริกุล (2550) ซึ่งทำให้รู้ว่าตัวชี้วัดด้านการทำงานเป็นทีม ได้รับความรับผิดชอบในงาน การมุ่งเน้นที่คุณภาพ การแก้ไขปัญหา การทำงานร่วมกับผู้อื่น ความคิดเชิงวิเคราะห์ และการมุ่งเน้นความสำเร็จ เป็นตัวชี้วัดที่จำเป็นสำหรับการประเมินความสามารถวิศวกรทั่วไปที่มีอายุงาน 0-3 ปี และตัวชี้วัดด้านการตัดสินใจ การติดตามงาน การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเชิงเหตุผล การวิเคราะห์ทางสถิติ ทักษะในการบริหารเวลา และความยืดหยุ่นและการปรับตัว เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของวิศวกรแผนกควบคุมคุณภาพ ทั้งนี้ ตัวชี้วัดด้าน จรรยาบรรณและความซื่อสัตย์ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ ความละเอียดรอบคอบ และความกระตือรือร้น เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของวิศวกรแผนกควบคุมการผลิต นอกจากนี้ ตัวชี้วัดทั้งหมดสามารถนำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดผลการทำงานของวิศวกรที่มีอายุงาน 0-3 ปี ทำให้ง่ายต่อผู้บริหารในการประเมินความสามารถของวิศวกรได้อย่างถูกต้อง และทำให้สถานศึกษาทราบถึงความต้องการของสถานประกอบการอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อที่จะทำการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตให้ตรงตามความต้องการ

ในการจำแนกตัวชี้วัดเป็นรายด้าน ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของปาริชาติ ตูลาพันธุ์ (2550) ซึ่งศึกษาเรื่องการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะด้านการปฏิบัติการพยาบาลของบัณฑิตพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง พบว่า 1) ตัวชี้วัดสมรรถนะด้านการปฏิบัติการพยาบาลของบัณฑิตพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง ที่สร้างขึ้นประกอบด้วยสมรรถนะ 8 ด้าน รวม 65 ตัวชี้วัด คือ (1) ด้านการรวบรวมข้อมูล 5 ตัวชี้วัด (2) ด้านการสื่อสารและประสานงาน 11 ตัวชี้วัด (3) ด้านการวิเคราะห์และการประเมิน 9 ตัวชี้วัด (4) ด้านการตัดสินใจ 5 ตัวชี้วัด (5) ด้านการวางแผนและการจัดการ 8 ตัวชี้วัด (6) ด้านความรู้ ความสามารถทางการพยาบาลและศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง 7 ตัวชี้วัด (7) ด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ 12 ตัวชี้วัด และ (8) ด้านบุคลิกภาพ 8 ตัวชี้วัด ส่วนเกณฑ์ตัวชี้วัดสมรรถนะด้านการปฏิบัติการพยาบาลของบัณฑิตพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง ใช้ค่าคะแนนเฉลี่ยมากกว่า 3.5 ทั้งรายข้อและรายด้าน 2) ตัวชี้วัดสมรรถนะด้านการปฏิบัติการพยาบาลของบัณฑิตพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง มีคุณภาพเหมาะสมตามเกณฑ์กำหนดเกณฑ์

นอกจาก การจำแนกตัวชี้วัดที่สำคัญและจำเป็นยังทำให้ทราบถึงตัวชี้วัดที่พึงประสงค์ขององค์กร เหมือนกับที่ ปิติ ศรีสนั่น (2550) ศึกษาเรื่องตัวชี้วัดสมรรถนะที่พึงประสงค์

ของวิศวกรโยธา กรมทางหลวง พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรอบสุดท้ายทำให้ได้ตัวชี้วัดสมรรถนะที่พึงประสงค์ของ วิศวกรโยธา กรมทางหลวง จำนวน 79 ข้อ ประกอบด้วย ตัวชี้วัดด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 10 ข้อ ด้านการบริการที่ดี 9 ข้อ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 8 ข้อ ด้านจริยธรรม 12 ข้อ ด้านความร่วมมือแรงร่วมใจ 10 ข้อ ด้านการมองภาพองค์กรรวม 11 ข้อ ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 10 ข้อ และด้านการสืบเสาะหาข้อมูล 9 ข้อ คล้ายกับที่สายสมร ศักดิ์คำดวง (2551) ศึกษาเรื่องการพัฒนาตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่ดีสำหรับสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ผลการพัฒนาตัวชี้วัด ปรากฏว่าได้ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่ดีสำหรับสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจำนวน 86 ตัวชี้วัด ที่เป็นไปตามหลักการ แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยตัวชี้วัดการบริหารวิชาการที่ดี จำนวน 20 ตัวชี้วัด ตัวชี้วัดการบริหารงบประมาณที่ดี จำนวน 20 ตัวชี้วัด ตัวชี้วัดการบริหารบุคคลที่ดี จำนวน 21 ตัวชี้วัด และตัวชี้วัดการบริหารทั่วไปที่ดี จำนวน 25 ตัวชี้วัด

รวมถึงยังสอดคล้องกับการศึกษาของอนันต์ นามทองต้น (2553) เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะการบริหารจัดการเรียนรู้ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้สมรรถนะการบริหารจัดการเรียนรู้ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานมี 4 องค์ประกอบหลัก 16 องค์ประกอบย่อย 92 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วยองค์ประกอบหลักด้านการวางแผนการปฏิบัติงานมี 4 องค์ประกอบย่อย มีตัวบ่งชี้ 27 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบหลักด้านการดำเนินการตามแผนมี 4 องค์ประกอบย่อย มีตัวบ่งชี้ 23 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบหลักด้านการตรวจสอบประเมินผลมี 4 องค์ประกอบย่อย มีตัวบ่งชี้ 21 ตัวบ่งชี้ และองค์ประกอบหลักด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุงมี 4 องค์ประกอบย่อย มีตัวบ่งชี้ 21 ตัวบ่งชี้ 2) ผลการสร้างและตรวจสอบคุณภาพขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้สมรรถนะการบริหารจัดการเรียนรู้ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ทั้ง 4 องค์ประกอบหลัก 16 องค์ประกอบย่อย 96 ตัวบ่งชี้ มีความเหมาะสม มีความเป็นไปได้ มีความตรงเชิงโครงสร้าง มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่าพิสัย 0.21-0.84 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดังนั้น การพัฒนาตัวชี้วัดเฉพาะงานไม่ว่าจะทำในภาพรวมทั้งองค์กร หรือเลือกศึกษาเฉพาะตำแหน่งงานใดงานหนึ่งก็จะเป็นผลดีต่อองค์กรทั้งสิ้น โดยในภาพรวมแล้วผู้วิจัยส่วนใหญ่เลือกที่จะศึกษาเฉพาะตำแหน่งงานใดงานหนึ่งเพื่อให้ทราบถึงตัวชี้วัดที่มีความจำเป็นกับลักษณะงานนั้นๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ แบลนเชโร โบโรสกี และไดเยอร์ (Blancero, Boroski & Dyer 1996) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะที่ต้องการในหน่วยงานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า สมรรถนะประจำตำแหน่งงานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 6 สมรรถนะ คือ สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา สมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ นักกลยุทธ์ทางด้านทรัพยากรมนุษย์ การริเริ่มและคิดค้นในงานด้านทรัพยากรมนุษย์ การสนับสนุนงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ที่ปรึกษา

ด้านทรัพยากรมนุษย์ ผู้นำด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยทั้ง 6 สมรรถนะ จะประกอบไปด้วย 33 สมรรถนะ ที่แต่ละตำแหน่งต้องการต่างกัน และตอบสนองหน้าที่การทำงานเฉพาะทาง ส่วน เอิร์น และคณะ (Hearn; et al. 1997) ได้ศึกษาเรื่องการกำหนดสมรรถนะระดับมืออาชีพใน ออสเตรเลีย: ต่อกรอบการทำงานเพื่อการพัฒนาในระดับมืออาชีพ พบว่า ความสามารถของวิชาชีพ ได้มาจากการเป็นเจ้าของกลุ่มคุณลักษณะที่เหมาะสม ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ความสามารถ (Ability) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ซึ่งเป็นพื้นฐานของสมรรถนะ (Competency) โดย ในการศึกษากลุ่มตัวอย่าง 7 วิชาชีพ ได้แก่ นักบัญชี วิศวกร นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ นักการตลาด นักสังคมสงเคราะห์ ครู และสถาปนิก ในทุกสายวิชาชีพมีสมรรถนะร่วมกันคือ การแก้ไขปัญหา การเข้าไปมีส่วนร่วมในสายวิชาชีพ กรอบความคิดของการอ้างอิง ความสามารถทางอารมณ์ ความรู้เกี่ยวกับองค์กร การทำงานเชิงรุก และการให้บริการลูกค้า รวมถึงมูลเลอร์และเทอร์เนอร์ (Muller & Turner 2010) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะภาวะผู้นำของผู้จัดการโครงการที่ประสบความสำเร็จ พบว่า ผู้จัดการโครงการที่ประสบความสำเร็จมีสมรรถนะภาวะผู้นำแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประเภทโครงการ ความซับซ้อนของงาน เป้าหมายการมีส่วนร่วม โดยสมรรถนะที่ใช้ส่วนใหญ่คือ การคิดและแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการ ความฉลาดทางอารมณ์ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1.1 ลักษณะงานของตำแหน่งที่มีชื่อเรียกเหมือนกันแต่การปฏิบัติงานแตกต่างกัน ควรมีการปรับปรุงเพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคตต่อไป เช่น นักวิชาการคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

1.2 ตัวชี้วัดสมรรถนะบางลักษณะงานมีมากเกินไป บางลักษณะงานมีน้อยเกินไป และบางลักษณะงานยังไม่มีในพจนานุกรมสมรรถนะมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จึงควรให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการทบทวนพจนานุกรมสมรรถนะขององค์กร เพื่อให้เกิดการยอมรับอย่างแท้จริงในการนำไปใช้

1.3 คณะวิทยาศาสตร์ ควรกำหนดให้มีพจนานุกรมสมรรถนะในบริบทของตนเอง ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก (Core Competency) และสมรรถนะเฉพาะงาน (Functional Competency) ตามลักษณะงานที่มีอยู่จริงในองค์กร ซึ่งสามารถนำพจนานุกรมสมรรถนะของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มาเป็นแนวทางในการพัฒนาให้เหมาะกับบริบทของตนเอง เพื่อจะได้สะดวกหรือง่ายต่อการนำไปใช้ ปรับปรุง หรือพัฒนาในอนาคตต่อไป

1.4 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ควรให้หน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย สํารวจลักษณะงานที่มีอยู่จริงในหน่วยงานนั้นๆ ก่อนการทบทวนสมรรถนะและตัวชี้วัดสมรรถนะในครั้งถัดไป โดยในการทบทวนอาจจะอาศัยตัวแทนจากบางหน่วยงานได้ แต่ต้องมีข้อมูลเบื้องต้นของลักษณะงานดังกล่าวมาใช้ในการพิจารณาทบทวนด้วย เพื่อจะได้เห็นภาพรวมทั้งมหาวิทยาลัย

ทั้งนี้ มีข้อสังเกตว่าลักษณะงานที่มีอยู่จริงในคณะวิทยาศาสตร์ มีความหลากหลายมาก การนำพจนานุกรมสมรรถนะมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มาใช้ในการประเมินพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน จึงยังไม่ครอบคลุมทุกลักษณะงานและบริบทขององค์กร ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในคณะวิทยาศาสตร์ จึงควรหาแนวทางในการพัฒนาตัวชี้วัดให้ครอบคลุมทุกลักษณะงาน

2. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

2.1 คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ควรนำตัวชี้วัดสมรรถนะที่พัฒนาขึ้นมา นี้ ไปทดลองใช้ประเมินพฤติกรรมกรปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนอย่างน้อย 2 รอบการประเมิน ก่อนนำมาทบทวนใหม่อีกครั้ง

2.2 ผลการวิจัยพบว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะบางตัวในบางลักษณะงานที่ผ่านการคัดกรอง ตัดทอนเพิ่มเติม จากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมองว่าไม่มีความเหมาะสมและความเป็นไป

ได้ในการนำไปใช้กับลักษณะงาน ดังนี้ 1) ลักษณะงานการเงินและบัญชี ได้แก่ ความคิดเชิงวิเคราะห์ 2) ลักษณะงานพัสดุ ได้แก่ ความอดทน และ 3) ลักษณะงานประกันคุณภาพ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ และ 4) ลักษณะงานโปรแกรมเมอร์ ได้แก่ ความรู้ด้านสถิติ คณะฯ ควรพิจารณาในการนำตัวชี้วัดสมรรถนะดังกล่าวไปใช้

2.3 ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยที่ได้นี้ไปใช้ในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรได้ โดยการเลือกตัวชี้วัดสมรรถนะที่พัฒนานี้ไปใช้ประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานให้เหมาะกับลักษณะงาน และสามารถนำช่องว่างของตัวชี้วัดสมรรถนะแต่ละตัวไปพัฒนาบุคลากรรายบุคคลต่อไปในอนาคตได้

2.4 หน่วยงานอื่นๆ ที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกัน สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นต้นแบบหรือแนวทางในการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะตามลักษณะงานที่มีอยู่จริงในองค์กรได้ ทั้งนี้ อาจมีการปรับเปลี่ยนตามบริบทขององค์กร

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 คณะวิทยาศาสตร์ ควรมีการศึกษาเพื่อนำตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่ได้จากการพัฒนาครั้งนี้ไปทดลองใช้จริงอย่างน้อยสองรอบการประเมินก่อนที่จะมีการปรับปรุงอีกครั้ง

3.2 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ควรมีการวิจัยตัวชี้วัดสมรรถนะตามลักษณะงานของแต่ละคณะหรือหน่วยงาน เพื่อจะได้มีตัวชี้วัดที่พึงประสงค์ขององค์กรและนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

- กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2554. พจนานุกรมสมรรถนะมหาวิทยาลัย-
สงขลานครินทร์.
- กองแผนงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2550. นโยบายและแผนพัฒนามหาวิทยาลัยสงขลา-
นครินทร์ พ.ศ.2550-2555.
- กาญจนา วัฒนสุนทร. 2545. สัมมนาการออกแบบเครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.
ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาการประเมินการศึกษา หน่วยที่ 4 นนทบุรี.
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. 2539. การบริหารการพัฒนา. ขอนแก่น : ม.ป.ป.
- เกียรติก้อง คุ่มไพโรจน์ และคณะ. 2540. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในสภาวะวิกฤติ.
กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาการบริหารธรรมนิติ
- เขมิกา บำรุงโมลีโก. 2554. แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรฝ่าย
สนับสนุนคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาพัฒนา มนุษย์และสังคม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2550. แผนกลยุทธ์ของคณะวิทยาศาสตร์
พ.ศ. 2550-2554.
- คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2553. รายงานประจำปีการประเมินคุณภาพ
ปีการศึกษา 2552/ ปีงบประมาณ 2552.
- จารุณี แก้วทอง. 2551. สมรรถนะในการปฏิบัติงานวิจัยของนักวิจัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จ่านง สายวงศ์ปัญญา. 2551. แนวทางการเสริมสร้างสมรรถนะของข้าราชการสำนักบริหารพื้นที่
อนุรักษ์ที่ 12 นครสวรรค์. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- จิรประภา อัครบวร. 2549. บทความ Competency คืออะไรกันแน่. http://www.powervision.co.th/mycorner/Exchange/HRM_5012_%20whatisCompetency.pdf. (สืบค้นเมื่อ 16 มกราคม 2554).

- ชาติ ไตรจันทร์. 2551. รายงานการวิจัย การกำหนดและการประเมินสมรรถนะบุคลากรภาครัฐที่เหมาะสมในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้. ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ภูยีน วงศ์หงษ์. 2550. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการกลุ่มงานปกครองของนักปกครองระดับสูงสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิตติพัฒน์ พิษณุธาดาพงศ์. 2549. ยุทธวิธีการใช้ระบบสมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อผลักดันองค์กรสู่ความเป็นเลิศเหนือคู่แข่งชั้น. วารสารดำรงราชานุภาพ. 6 (20) : กรกฎาคม-กันยายน.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. 2545. การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ภาคปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. 2547. เทคนิคการวิเคราะห์หาตัวชี้วัดความสามารถหลัก. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2539. องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีรพจน์ ภูริโสภณ. 2549. สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่ไม่ใช่ข้าราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญใจ ศรีสถิตยน์ราษฎร์. 2550. ภาวะผู้นำและกลยุทธ์การจัดการองค์การพยาบาลในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2545. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประคอง ชื่นวัฒนา. 2543. ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีหัวหน้าพยาบาลประจำหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประมา ศาสตรระรุจิ. 2550. การพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปัทมา สุขสันต์. 2550. Competency คืออะไร. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาข้าราชการพลเรือน.

- ปาริชาติ ตูลาพันธุ์. 2550. การพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะด้านการปฏิบัติการพยาบาลของบัณฑิตพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปิติ ศรีสนั่น. 2550. ตัวชี้วัดสมรรถนะที่พึงประสงค์ของวิศวกรโยธา กรมทางหลวง. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปิยะชัย จันทร์วงศ์ไพศาล. 2549. การค้นหาและวิเคราะห์เจาะลึก *COMPETENCY* ภาคปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ผดุงชัย ภูพัฒน์. 2545. การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์ในการประเมิน. ประมวลสาระชุดวิชาการประเมินและการจัดการโครงการประเมิน หน่วยที่ 4 นนทบุรี. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์.
- พิสมัย พวงคำ. 2551. สมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ยุทธนา แซ่เตียว. 2547. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้: สร้างองค์กรอัจฉริยะ. กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์.
- รัตนะ บัวสนธ์. 2550. ทิศทางอาณานิคมการประเมิน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ราชบัณฑิตสถาน. 2542. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- วัฒนา พัฒนพงศ์ (2546). BSC และ KPI เพื่อการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- วีรวัฒน์ ปันนิตามัย. 2540. การประเมินการปฏิบัติงานของบุคคลแบบ 360 องศา. วารสารข้าราชการ (กรกฎาคม – สิงหาคม)
- ศักดิ์ชัย บาลศิริ. 2543. การเปรียบเทียบผลของการให้ข้อมูลกลับคืนในเทคนิคเดลฟาย ระหว่างการให้ข้อมูลกลับคืนด้วยค่าสถิติที่แตกต่างกัน. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริลักษณ์ ทองมาลัย. 2546. แนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อวางแผนกลยุทธ์ของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดลำพูน. ปริญญาศึกษา

ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ขอนแก่น.

ศุภชัย ยาวะประกาย. 2548. การบริหารงานบุคคลภาครัฐไทย: กระแสใหม่ และสิ่งท้าทาย.
ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สายสมร ศักดิ์คำดวง. 2551. การพัฒนาตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่ดีสำหรับสถานศึกษาขั้น
พื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2548. คู่มือสมรรถนะราชการพลเรือนไทย.
กรุงเทพฯ: พี.เอ.ลีฟวิ่ง.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2552. แนวทางปฏิบัติตามยุทธศาสตร์การพัฒนา
ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2552-2556. กรุงเทพฯ: แอร์บอร์น พรินต์.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2552. มาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้
ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ.
นร 1008/ว 27 ลงวันที่ 29 กันยายน 2552.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2553. ประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ
และเงื่อนไขการเลื่อนเงินเดือนข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2553.
ลงวันที่ 22 ธันวาคม 2553.

สุจิตรา ธนานันท์. 2552. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ทีพีเอ็น เพรส.

สุชาติ ใจภักดี. 2550. รูปแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ของวิทยาลัยชุมชนในประเทศไทย.
วิทยานิพนธ์ กศ.ด., มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สุรวุฒิ ยัญญ์ลักษณะ. 2550. การพัฒนาสมรรถนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ข้าราชการครู
และบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุวิมล ว่องวานิช. 2548. การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น. กรุงเทพฯ: ธรรมดาเพรส.

อนันต์ นามทองตัน. 2553. การพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะการบริหารจัดการความรู้ของ
ผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
การศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร.

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร. 2539. การประเมินผลการปฏิบัติงาน: แนวความคิด หลักการ
วิธีการ กระบวนการ. กรุงเทพฯ : ส.เอเชียเพรส (1989).

- อังศินันท์ อินทรกำแหง และทัศนาก ทอภักดี. 2549. การพัฒนารูปแบบสมรรถนะด้านผู้นำทางวิชาการของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ เอกชน และในกำกับของรัฐ. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. 2550. Career Development in Practice. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- อายุวัฒน์ ชั่วศิริกุล. 2550. การพัฒนาตัวชี้วัดหลักของผลการปฏิบัติงานของวิศวกรในสถานประกอบการอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อำนาจ แสงสว่าง. 2540. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: อักษราพัฒนา.
- อุดม สารรัตน์. 2540. สภาพขวัญ กำลังใจของข้าราชการสายสนับสนุนการสอนในมหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Azevedo, A.; Apfelthaler, G. & Hurst, D.. 2012. Competency development in business graduates: An industry-driven approach for examining the alignment of undergraduate business education with industry requirements The International Journal of Management Education 10 (1) 12–28.
- Blancero, D.; Boroski, L.; & Dyer, L. 1996. Key Competencies for a Transformed Human Resource Organization: Results of a Field Study. Human Resource Management. 35: 383-404.
- Boyatzis, R.E. 1982 . The Competent Manager. New York: Wiley & Son.
- Drejer, A. (2001). How can we define and understand competencies and their development? Technovation. 21(3): 135–146.
- Hasan, H. S. M.; Ahamad, H.; Mohamed M. R.. 2011. Skills and Competency in Construction Project Success: Learning Environment and Industry Application- The GAP. The 2nd International Building Control Conference 2011. Procedia Engineering 20: 291 – 297.
- Hearn, G.; et. al. 1997. Defining Generic Professional Competencies in Australia Toward a Framework for Professional Development: Asia Pacific. Journal of Human Resources. 34:157-180.
- Mc Clelland, D.C. 1973. Testing for Competency Rather than for Intelligence, *American Psychologist*.

- Mc Clelland, D.C. 1975. A Competency Model for Human Resource Management Specialists to be used in the Delivery of the Human Resource Management Cycle. Boston: Mcber.
- McLagan, P. 1997. Competencies: The Next Generation. *Training and Development*. 40-47.
- Mozhgan, A.; Parivash,. Nadergholi, G., and Jowkar, B. (2011). Student leadership competencies development. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 15 (1) 1616–1620
- Muller, R & Tuner, R. 2010. Leadership competency profiles of successful project managers. *International Journal of Project Management* 28: 437–448.
- Munir, M., Ahmad & Nasreddin, D. 2002. Robotics and computer integrated manufacturing. *Establishing and Improving Manufacturing Performance Measures*, 18, 171-176.
- Parry, S.B. 1996. The Quest for Competencies. *Journal Training*. 48-56.
- Rylatt, A. & Lohan, K. 1995. *Creating Training Miracles*. Sydney: Prentice Hall.
- Shahhosseini, V. 2011. Competency-based selection and assignment of human resources to construction projects. *Scientia Iranica A* 18 (2), 163–180.
- Spencer, M. L.; & Spencer, M.S.. 1993. *Competency at Work: Models for Superior Performance*. New York: John Wiley & Son.
- Vos, A.; Hauw,S; & Van der Heijden, B.. 2011. Competency development and career success: The mediating role of employability. *Journal of Vocational Behavior*. 79: 438–447.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถามตามเทคนิคเคลฟาย
และประวัติผู้เชี่ยวชาญ



บันทึกข้อความ


ส่วนราชการ หลักสูตร ศศ.ม. สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม (ภาคพิเศษ) ภาควิชาสารัตถศึกษา โทร.6659
 ที่ มอ 895.1/ว 089 วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2555
 เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถามตามเทคนิคเคลฟาย

เรียน

ด้วยนางสาวทัศนวรรณ แก้วศรีหน่อ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม ภาคพิเศษ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์” โดยมี ดร.ชงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และอาจารย์ ดร.เกษตรชัย และหิม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ซึ่งขณะนี้นักศึกษาได้เสนอแบบสอบถามตามเทคนิคเคลฟาย เพื่อขอให้ผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถามตามเทคนิคเคลฟายดังกล่าว

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในเรื่องดังกล่าว มีความถูกต้องตามระเบียบวิธีการวิจัย คณะฯ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็น อย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถามตามเทคนิคเคลฟายของนักศึกษา พร้อมกันนี้ได้แนบบแบบสอบถามมาด้วยแล้วดังแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้


 (อาจารย์ ดร.สุรพงษ์ ยิ้มละมัย)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม ภาคพิเศษ

รายชื่อกลุ่มผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถาม
โดยใช้การประยุกต์การวิจัยแบบเทคนิคเดลฟาย จำนวน 11 ท่าน

1. กลุ่มผู้บริหาร

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1.1 ผศ.ดร.อำนาจ เปาะทอง | รองคณบดีฝ่ายพัฒนาบุคลากรและการจัดการความรู้
และประธานหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศและ-
การสื่อสาร |
| 1.2 รศ.ดร.ประภาพร อูทาร์พันธุ์ | หัวหน้าภาควิชาชีวเคมี |
| 1.3 ดร.วัลย์ลักษณ์ พิษนีไพบุลย์ | หัวหน้าภาควิชาเคมี |
| 1.4 ผศ.ดร.วิภาดา เวทย์ประสิทธิ์ | หัวหน้าภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ |
| 1.5 ผศ.ดร.ชนิยา เกาศล | รองคณบดีฝ่ายพัฒนาบุคลากร |

2. กลุ่มผู้เชี่ยวชาญซึ่งเคยเป็นหรือเป็นกรรมการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

- | | |
|-----------------------------------|---|
| 2.1 ผศ.จุฬาลักษณ์ พัฒนศักดิ์ภิญโญ | อาจารย์ประจำ |
| 2.2 นางเมตตา ชุมอินทร์ | หัวหน้างานพัฒนาและฝึกอบรม |
| 2.3 นางอัมพา อารณทัตย์ | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ |

3. กลุ่มผู้เชี่ยวชาญระดับผู้ปฏิบัติงานวิชาการและวิชาชีพสายสนับสนุน

- | | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| 3.1 นายธนกร ทองอนันต์ | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ |
| 3.2 นางสุสติ มุหะหมัด | นักวิทยาศาสตร์ชำนาญการพิเศษ |
| 3.3 นางอรอุมา รัตนคิดถ ก ภูเก็ต | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ |

ประวัติผู้เชี่ยวชาญ

1. กลุ่มผู้บริหาร

- | | | |
|-----|---|--|
| 1.1 | ชื่อ-สกุล
วุฒิการศึกษาสูงสุด
ตำแหน่งปัจจุบัน
ตำแหน่งบริหาร | นายอำนาจ เปาะทอง
Ph.D. (COMPUTER SCIENCE)
ผู้ช่วยศาสตราจารย์
รองคณบดีฝ่ายพัฒนาบุคลากรและการจัดการความรู้ และ
ประธานสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ |
| 1.2 | ชื่อ-สกุล
วุฒิการศึกษาสูงสุด
ตำแหน่งปัจจุบัน
ตำแหน่งบริหาร | นางประภาพร อุทาร์พันธุ์
ปริญญาเอก (ชีวเคมี)
รองศาสตราจารย์
หัวหน้าภาควิชาชีวเคมี
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ |
| 1.3 | ชื่อ-สกุล
วุฒิการศึกษาสูงสุด
ตำแหน่งปัจจุบัน
ตำแหน่งบริหาร | นางวลัยลักษณ์ พิษนัไพบูลย์
ปริญญาเอก (เคมี)
อาจารย์ประจำ
หัวหน้าภาควิชาเคมี
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ |
| 1.4 | ชื่อ-สกุล
วุฒิการศึกษาสูงสุด
ตำแหน่งปัจจุบัน
ตำแหน่งบริหาร | นางวิภาดา เวทย์ประสิทธิ์
ปริญญาเอก (วิทยาการคอมพิวเตอร์)
ผู้ช่วยศาสตราจารย์
หัวหน้าภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ |

ประวัติผู้เชี่ยวชาญ (ต่อ)

1.5 ชื่อ-สกุล	นางสาวธนิยา เกาศล
วุฒิการศึกษาสูงสุด	ปริญญาเอก (วิศวกรรมสิ่งแวดล้อม)
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ตำแหน่งบริหาร	รองผู้จัดการ โครงการ iTAP รองคณบดีฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2. กลุ่มผู้เชี่ยวชาญซึ่งเคยเป็นหรือเป็นกรรมการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

2.1 ชื่อ-สกุล	นางจุฬาลักษณ์ พัฒนศักดิ์ภิญโญ
วุฒิการศึกษาสูงสุด	ปริญญาโท (รัฐประศาสนศาสตร์)
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ตำแหน่งบริหาร	ประธานคณะกรรมการหลักสูตร MPA (ภาคปกติ) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2.2 ชื่อ-สกุล	นางเมตตา ชุมอินทร์
วุฒิการศึกษาสูงสุด	ปริญญาโท (รัฐประศาสนศาสตร์)
ตำแหน่งปัจจุบัน	บุคลากรชำนาญการ
ตำแหน่งบริหาร	หัวหน้างานพัฒนาและฝึกอบรม กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2.3 ชื่อ-สกุล	นางอัมพา อภรณ์ทิพย์
วุฒิการศึกษาสูงสุด	ปริญญาโท (รัฐประศาสนศาสตร์)
ตำแหน่งปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ
ตำแหน่งบริหาร	เลขานุการภาควิชาสัตวศาสตร์และนรีเวชวิทยา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ประวัติผู้เชี่ยวชาญ (ต่อ)

3. กลุ่มผู้เชี่ยวชาญระดับผู้ปฏิบัติงานวิชาการและวิชาชีพสายสนับสนุน

- | | | |
|-----|--------------------|--|
| 3.1 | ชื่อ-สกุล | นายธนากร ทองอนันต์ |
| | วุฒิการศึกษาสูงสุด | ปริญญาโท (รัฐประศาสนศาสตร์) |
| | ตำแหน่งปัจจุบัน | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ |
| | ตำแหน่งบริหาร | หัวหน้างานนโยบายและแผน และ
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ |
| 3.2 | ชื่อ-สกุล | นางศุสดี มุหะหมัด |
| | วุฒิการศึกษาสูงสุด | ปริญญาโท (เคมีเชิงฟิสิกส์) |
| | ตำแหน่งปัจจุบัน | นักวิทยาศาสตร์ชำนาญการพิเศษ |
| | ตำแหน่งบริหาร | หัวหน้าหน่วยเครื่องมือกลาง
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ |
| 3.3 | ชื่อ-สกุล | นางอรอุมา รัตนดิถก ณ ภูเก็ต |
| | วุฒิการศึกษาสูงสุด | ปริญญาโท (วิทยาการคอมพิวเตอร์) |
| | ตำแหน่งปัจจุบัน | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ |
| | ตำแหน่งบริหาร | รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ |

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ หลักสูตร ศศ.ม. สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม (ภาคพิเศษ) ภาควิชาสารัตถศึกษา โทร.6659

ที่ มอ 895.1/

วันที่ 20 เมษายน 2555

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บแบบสอบถาม

เรียน คณบดีคณะวิทยาศาสตร์

ด้วย ภาควิชาสารัตถศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เปิดสอนระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม (ภาคพิเศษ) และขณะนี้ นักศึกษาอยู่ในขั้นตอนดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ โดยนางสาวทัศนวรรณ แก้วศรีหน่อ นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารหลักสูตรให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์” โดยมี ดร.ชงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษตรชัย และหิม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เน้นให้นักศึกษาศึกษาข้อมูลด้วยตนเอง

ดังนั้น เพื่อให้วิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จึงใคร่ขออนุญาตให้ นางสาวทัศนวรรณ แก้วศรีหน่อ ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลในรายละเอียดตามแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ นักศึกษาจะเข้าเก็บข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมายได้แก่ ผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนของคณะวิทยาศาสตร์ด้วยตนเองในระหว่างวันที่ 20-30 เมษายน 2555

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาอนุญาต และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

(ดร.สุรพงษ์ ยิ้มละมัย)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม ภาคพิเศษ

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามรอบที่ 1

แบบสอบถามชุดที่

--	--

แบบสอบถาม รอบที่ 1

เรื่อง การพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เรียน ท่านผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และมีแบบปลายเปิด (Open Form) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบ คัดเลือก ตัดทอน เพิ่มเติม และให้ข้อเสนอแนะว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับการจำแนกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานตามหลักการ K-S-A จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความรู้ (K-Knowledge) 2) ด้านทักษะ (S-Skill) และ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (A-Attributes) ทั้งนี้ ได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้เชี่ยวชาญ

ส่วนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการจำแนกตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2. ข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์เป็นภาพรวม มิได้แจกแจงข้อมูลเป็นรายบุคคล ผู้วิจัยขอรับรองว่าจะไม่ส่งผลกระทบต่อตัวท่านแต่อย่างใด และจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับ

เพื่อความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น (Validity and Reliability) ช่วงระยะเวลาในการตอบแบบสอบถามรอบที่ 1 และรอบที่ 2 ควรเป็นระยะเวลาที่ไม่ห่างกันมากนัก ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามรอบแรกนี้ **ภายใน 2 สัปดาห์**

3. ผู้รับผิดชอบการวิจัยประกอบด้วย

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ดร.ชงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษตรชัย และหิม

ผู้วิจัย นางสาวทัศนวรรณ แก้วศรีหน่อ

ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้

นางสาวทัศนวรรณ แก้วศรีหน่อ

นักศึกษานิพนธ์ปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม (ภาคพิเศษ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เบอร์ติดต่อ: 08 6948 2969 เบอร์ที่ทำงาน: 0 7428 8023

นิยามศัพท์

การพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะ หมายถึง กระบวนการที่มุ่งจะพัฒนาความสามารถในงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่องานนั้นๆ หรือหมายถึงหน้าที่งานที่ต่างกันความสามารถในงานย่อมจะแตกต่างกันตามลักษณะงาน

บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานสนับสนุนวิชาการในสังกัดคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานเงินรายได้/ลูกจ้างชั่วคราว

ความรู้ (K-Knowledge) หมายถึง ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้เรื่องกฎระเบียบ เป็นต้น

ทักษะ (S-Skill) หมายถึง สิ่งที่ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมาจากพื้นฐานทางความรู้และสามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่วองไว เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

คุณลักษณะส่วนบุคคล (A-Attributes) หมายถึง บุคลิกภาพที่สร้างขึ้นได้ เปลี่ยนแปลงได้ และเป็นแรงจูงใจที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อมต่างๆ ซึ่งเป็นความรู้สึคนึกคิด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้เชี่ยวชาญ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. วุฒิการศึกษาสูงสุด
 - () ปริญญาตรี สาขา.....
 - () ปริญญาโท สาขา.....
 - () ปริญญาเอก สาขา.....
3. อายุ () ต่ำกว่า 30 ปี () 30-40 ปี () 41-50 ปี () 51-60 ปี
3. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
 - () ต่ำกว่า 5 ปี () 5-10 ปี () 11-15 ปี () 15 ปี ขึ้นไป
4. สังกัดภาควิชา/หลักสูตร.....
5. ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง
 - () ด้านวิชาการ ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง ปี
 - ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง ปี
 - () ด้านการบริหาร.....ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง ปี
 - ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง ปี
 - ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง ปี
 - () ด้านอื่นๆ ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง ปี
 - ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง ปี
 - ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง ปี

ส่วนที่ 2: สอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการจำแนกตัวชี้วัดสมรรถนะของบุคลากร
สายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ลงในช่อง ด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
ที่สุดเพียงความเห็นเดียวและหากท่านพิจารณาแล้วเห็นว่าตัวชี้วัดสมรรถนะใดจำแนกผิดด้าน
หรือไม่ถูกต้อง

โปรดกาเครื่องหมาย ลงในช่อง “การจำแนก K-S-A” ที่ท่านเห็นว่าถูกต้องพร้อมให้
ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติม ตอนท้ายของตัวชี้วัดสมรรถนะแต่ละตัว

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	การจำแนก			ความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
		K	S	A	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
สำหรับลูกจ้างประจำ (รวมตำแหน่งเหมือนลูกจ้างประจำ)							
1)	ลักษณะงานทุกตำแหน่ง						
1	ความรู้ความเข้าใจในงาน	<input type="radio"/>					
2	ทักษะที่เกี่ยวข้องในการประสานงาน		<input type="radio"/>				
3	ความสามารถในการประสานงาน			<input type="radio"/>			
สำหรับข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานเงินรายได้/ลูกจ้างชั่วคราว (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ)							
1)	ลักษณะงานการเงินและบัญชี						
1	ความรู้ในสายวิชาชีพ	<input type="radio"/>					
2	ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์		<input type="radio"/>				
3	ความคิดเชิงวิเคราะห์		<input type="radio"/>				
4	ความละเอียดรอบคอบ			<input type="radio"/>			
5	การทำให้กระจ่าง			<input type="radio"/>			
2)	ลักษณะงานพัสดุ						
1	ความรู้ความเข้าใจในงานที่ รับผิดชอบ	<input type="radio"/>					
2	ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงาน		<input type="radio"/>				
3	ความสามารถในการประสานงาน			<input type="radio"/>			

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	การจำแนก			ความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
		K	S	A	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
4	ความถูกต้องละเอียดรอบคอบของงาน			○			
5	ทักษะการใช้งานด้านคอมพิวเตอร์		○				
6	ความสามารถในการเรียนรู้			○			
7	ความสามารถในการแก้ไขปัญหา			○			
8	ความอดทน			○			
3)	ลักษณะงานเลขานุการภาควิชา						
1	ความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีคุณธรรม			○			
2	มุ่งเน้นผู้รับบริการ			○			
3	การทำงานเป็นทีม			○			
4	ความรับผิดชอบ			○			
5	การรักษาวินัย			○			
6	การเสียสละและอุทิศเวลา			○			
7	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง		○				
8	การวางแผน		○				
9	การประสานงาน		○				
10	การตัดสินใจ		○				
11	การสื่อสาร		○				
12	การมอบหมายงาน		○				
13	การให้คำปรึกษา		○				
14	การสอนแนะ		○				
15	การให้ความร่วมมือ		○				
16	ความถูกต้องของงาน	○					
17	ความรู้ในสาขาวิชาชีพ	○					
18	ความยืดหยุ่น		○				

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	การจำแนก			ความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
		K	S	A	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
19	ความสามารถในการควบคุมอารมณ์			○			
20	ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น			○			
21	ภาวะผู้นำ		○				
22	ทักษะในการแก้ปัญหา		○				
23	ทักษะการเจรจาต่อรอง		○				
4)	ลักษณะงานเลขานุการผู้บริหาร						
1	การแก้ไขปัญหา		○				
2	การจัดลำดับความสำคัญของงาน		○				
3	ความอดทน			○			
4	เลขานุการ			○			
5)	ลักษณะงานบริหารและธุรการสำนักงาน						
1	ระเบียบงานสารบรรณ	○					
2	การใช้คอมพิวเตอร์		○				
3	การใช้ภาษา			○			
6)	ลักษณะงานนโยบายและแผน						
1	ความรู้เกี่ยวกับองค์กร วัฒนธรรม องค์กร และกระบวนการ การวางแผน	○					
2	การคิดเชิงวิเคราะห์		○				
3	ความสามารถในการประสานงาน			○			
7)	ลักษณะงานการเจ้าหน้าที่						
1	ความรู้ในกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านบริหารงานบุคคล	○					
2	ความถูกต้องและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน			○			
3	การดำเนินการเชิงรุก			○			

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	การจำแนก			ความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
		K	S	A	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
4	การคิดเชิงบวก			○			
5	การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น			○			
6	ทักษะในการประสานงาน		○				
8)	ลักษณะงานกิจการนักศึกษา						
1	ความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ	○					
2	ความสามารถในการประสานงาน			○			
3	ความสามารถในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ			○			
4	ความมีมนุษยสัมพันธ์			○			
5	ความมีวุฒิภาวะทางอารมณ์			○			
6	ความตระหนักในการพัฒนาศักยภาพนักศึกษา			○			
7	ความเข้าใจในพหุวัฒนธรรม			○			
8	ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ		○				
9	ทักษะการให้คำปรึกษา		○				

9)	ลักษณะงานโปรแกรมเมอร์						
1	สถาปัตยกรรมคอมพิวเตอร์	○					
2	ระบบปฏิบัติการ	○					
3	ความรู้ระบบเครือข่าย	○					
4	ออกแบบระบบ		○				
5	การติดตั้งระบบงานคอมพิวเตอร์		○				
6	วิเคราะห์/เข้าใจปัญหา		○				
7	ความปลอดภัยของข้อมูล			○			
8	สื่อสาร/ประสานงาน			○			
9	ความรู้ด้านสถิติ	○					

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	การจำแนก			ความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
		K	S	A	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
10)	ลักษณะงานโสตทัศนูปกรณ์						
1	ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีการศึกษา	<input type="radio"/>					
2	จิตบริการ			<input type="radio"/>			
3	ทักษะในการใช้โสตทัศนูปกรณ์		<input type="radio"/>				
4	ตรงต่อเวลา			<input type="radio"/>			
5	ทักษะทางไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์		<input type="radio"/>				
6	การพัฒนาตนเอง			<input type="radio"/>			
11)	ลักษณะงานการเกษตร						
1	ความรู้ทางการเกษตร	<input type="radio"/>					
2	การใช้อุปกรณ์และเครื่องมือทางการเกษตร		<input type="radio"/>				
3	เทคโนโลยีด้านการเกษตร	<input type="radio"/>					
12)	ลักษณะงานช่างเทคนิค/อิเล็กทรอนิกส์						
1	ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	<input type="radio"/>					
2	การใช้ทรัพยากร	<input type="radio"/>					
3	ความรู้รอบรู้ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ		<input type="radio"/>				
4	ความรับผิดชอบ			<input type="radio"/>			
5	ความซื่อสัตย์			<input type="radio"/>			
6	จิตบริการ			<input type="radio"/>			
13)	ลักษณะงานห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์						
1	การใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์	<input type="radio"/>					
2	การใช้สารเคมีอย่างปลอดภัย	<input type="radio"/>					
3	เทคนิคการเตรียมตัวอย่างทดลอง		<input type="radio"/>				
4	การวางแผนลำดับขั้นตอนการทำงาน		<input type="radio"/>				

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	การจำแนก			ความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
		K	S	A	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
14)	ลักษณะงานสนับสนุนการเรียนการสอน						
1	ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการจัดทำหลักสูตร	<input type="radio"/>					
2	ความรู้วิชาการใหม่ๆ	<input type="radio"/>					
3	ใฝ่รู้ใฝ่เรียน			<input type="radio"/>			
4	ความรู้ด้านกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	<input type="radio"/>					
5	การประสานงาน			<input type="radio"/>			
6	คุณธรรมและจริยธรรม			<input type="radio"/>			
7	จิตบริการที่ดีสู่การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ			<input type="radio"/>			
15)	ลักษณะงานประชาสัมพันธ์						
1	มีความรู้ด้านวิชาชีพ	<input type="radio"/>					
2	รู้ข้อมูลทุกบริบทของมหาวิทยาลัย	<input type="radio"/>					
3	มีความคิดสร้างสรรค์			<input type="radio"/>			
4	มีทักษะในการวางแผนและการจัดการ		<input type="radio"/>				
5	มีมนุษยสัมพันธ์และบุคลิกภาพที่ดี			<input type="radio"/>			
6	การทำงานเป็นทีม			<input type="radio"/>			
16)	ลักษณะงานประกันคุณภาพ						
1	ความเข้าใจในยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	<input type="radio"/>					
2	การคิดวิเคราะห์		<input type="radio"/>				
3	การวางแผน		<input type="radio"/>				
4	เทคโนโลยีสารสนเทศ			<input type="radio"/>			
5	ความอดทนอดกลั้น			<input type="radio"/>			
6	ประชาสัมพันธ์			<input type="radio"/>			

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	การจำแนก			ความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
		K	S	A	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
7	เข้าใจระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	<input type="radio"/>					
8	ความรู้ความเข้าใจในตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน	<input type="radio"/>					
9	ความเข้าใจในการวัดและประสิทธิผล	<input type="radio"/>					
10	ความรู้ความเข้าใจในผลการประเมิน	<input type="radio"/>					
11	การประสานงาน			<input type="radio"/>			
12	มนุษยสัมพันธ์			<input type="radio"/>			
13	ทักษะการนำเสนอ		<input type="radio"/>				
17)	ลักษณะงานวิเทศสัมพันธ์						
1	ทักษะด้านวิเทศสัมพันธ์		<input type="radio"/>				
2	การบริหารจัดการ		<input type="radio"/>				

18)	ลักษณะงานด้านกฎหมาย/นิติกร						
1	ความละเอียดรอบคอบ			<input type="radio"/>			
2	การสั่งสมความเชี่ยวชาญ		<input type="radio"/>				
3	การวิเคราะห์ข้อมูล		<input type="radio"/>				
4	การรักษาความลับ			<input type="radio"/>			
19)	ลักษณะงานวิจัย						
1	มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบวิธีวิจัย	<input type="radio"/>					
2	การเขียนงานวิชาการ		<input type="radio"/>				
3	การใช้เครื่องมือและโปรแกรมงานวิจัย		<input type="radio"/>				
4	การประสานงาน			<input type="radio"/>			
5	ความอดทน ความเสียสละ ทุ่มเท			<input type="radio"/>			

ข้อเสนอแนะ

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้

.....

.....

.....

.....

.....

สำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ง
แบบสอบถามรอบที่ 2

แบบสอบถามชุดที่

--	--

แบบสอบถาม รอบที่ 2

เรื่อง การพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เรียน ท่านผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน

คำชี้แจง

แบบสอบถามในรอบที่ 2 นี้ เป็นแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นจากการรวบรวมความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งได้ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในรอบที่ 1 โดยผู้วิจัยพยายามคงความคิดเห็นของท่านไว้ให้มากที่สุดภายใต้การทบทวนวรรณกรรม วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายของคณะวิทยาศาสตร์ และความสอดคล้องกับพจนานุกรมสมรรถนะของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นหลัก

จุดมุ่งหมายในการตอบแบบสอบถามในรอบนี้ เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญทุกท่านพิจารณาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดและเพิ่มเติมข้อเสนอแนะ

เนื่องจากข้อมูลที่จะได้จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 นี้ ผู้วิจัยจะนำไปวิเคราะห์และแสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์แต่ละข้อในรอบที่ 3 เพื่อแสดงให้ท่านทราบว่าคำตอบของท่านกับคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านโปรดตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 นี้ **ภายใน 2 สัปดาห์** เพื่อให้ผู้วิจัยได้นำคำตอบนั้นไปดำเนินการตามวิธีการวิจัย และแจ้งผลกลับคืนมาให้ท่านรับทราบต่อไป

ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้

นางสาวทัศนวรรณ แก้วศรีหน่อ

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม (ภาคพิเศษ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เบอร์ติดต่อ: 08 6948 2969 เบอร์ที่ทำงาน: 0 7428 8023

กรุณาส่งคืน คุณทัศนวรรณ แก้วศรีหน่อ

หน่วยกรเจ้าหน้าที่ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ส่วนที่ 1 สอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของตัวชี้วัด
สมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความเหมาะสมและความเป็นไปได้ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงความเห็นเดียว โดยมีความหมายของเกณฑ์ 5 ระดับ ดังนี้

- 1) ช่องความเหมาะสมของตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน อันดั้บคะแนนมีความหมาย ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่งว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่พัฒนาขึ้นนี้มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้
ระดับ 4	หมายถึง	เห็นด้วยว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่พัฒนาขึ้นนี้มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้
ระดับ 3	หมายถึง	<u>ไม่แน่ใจ</u> ว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่พัฒนาขึ้นนี้มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้
ระดับ 2	หมายถึง	<u>ไม่เห็นด้วย</u> ว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่พัฒนาขึ้นนี้มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้
ระดับ 1	หมายถึง	<u>ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง</u> ว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่พัฒนาขึ้นนี้มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้
- 2) ช่องความเป็นไปได้ของตัวชี้วัด อันดั้บคะแนนมีความหมาย ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	มีความเป็นไปได้ในระดับ <u>มากที่สุด</u> ในการเลือกไปใช้ประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน
ระดับ 4	หมายถึง	มีความเป็นไปได้ในระดับ <u>มาก</u> ในการเลือกไปใช้ประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน
ระดับ 3	หมายถึง	มีความเป็นไปได้ในระดับ <u>ปานกลาง</u> ในการเลือกไปใช้ประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน
ระดับ 2	หมายถึง	มีความเป็นไปได้ในระดับ <u>น้อย</u> ในการเลือกไปใช้ประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

ระดับ 1 หมายถึง มีความเป็นไปได้ในระดับน้อยที่สุด ในการเลือกไปใช้ประเมิน
พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

ความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้

- หมายถึง ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่จำแนกตามหลักการ K-S-A โดยผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ
- หมายถึง ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาจำแนกตามหลักการ K-S-A
- หมายถึง คำที่ผู้วิจัยเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความชัดเจนของตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน

นิยามศัพท์

การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ผู้บริหารกำหนดเงื่อนไขในการประเมินผลการปฏิบัติงานตามภาระงานที่บุคลากรได้รับมอบหมาย โดยมีเกณฑ์มาตรฐานวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ส่งผลต่อความดีความชอบ การเลื่อนระดับตำแหน่ง การเพิ่มค่าจ้างและการพัฒนาบุคลากรให้มีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ

ตัวชี้วัดสมรรถนะ หมายถึง สิ่งที่บ่งบอกถึงความรู้ ทักษะและคุณลักษณะของบุคคล ที่บุคลากรสายสนับสนุนแสดงออกด้วยวิธีคิดและพฤติกรรมในการทำงานซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานและมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ประสบความสำเร็จในงานตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานที่คณะวิทยาศาสตร์ได้กำหนดเอาไว้

การพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะ หมายถึง กระบวนการที่มุ่งจะพัฒนาความสามารถในงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่องานนั้นๆ หรือหมายถึงหน้าที่งานที่ต่างกันความสามารถในงานย่อมจะแตกต่างกันตามลักษณะงาน

บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานสนับสนุนวิชาการในสังกัดคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานเงินรายได้/ลูกจ้างชั่วคราว

ความรู้ (K-Knowledge) หมายถึง ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้เรื่องกฎระเบียบ เป็นต้น

ทักษะ (S-Skill) หมายถึง สิ่งที่ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมาจากพื้นฐานทางความรู้และสามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

คุณลักษณะส่วนบุคคล (A-Attributes) หมายถึง บุคลิกภาพที่สร้างขึ้นได้ เปลี่ยนแปลงได้ และเป็นแรงจูงใจที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อมต่างๆ ซึ่งเป็นความรู้สึคนึกคิด

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	การจำแนก			ความเหมาะสม					ความเป็นไปได้					ข้อเสนอแนะ
		K	S	A	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	สำหรับลูกจ้างประจำ (รวมตำแหน่งเหมือนลูกจ้างประจำ)														
1)	ลักษณะงานทุกตำแหน่ง														
1	ความรู้และความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ	●													
2	ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ		●												
3	ความสามารถในการประสานงาน			●											
	สำหรับข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานเงิน รายได้/ลูกจ้างชั่วคราว (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ)														
1)	ลักษณะงานการเงินและบัญชี														
1	ความรู้ในสายวิชาชีพ	●													
2	ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์		●												
3	ความคิดเชิงวิเคราะห์		●												
4	ความละเอียดรอบคอบ			●											
5	การทำให้กระจ่าง			●											
2)	ลักษณะงานพัสดุ														
1	ความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ	●													
2	ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงาน		●												

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	การจำแนก			ความเหมาะสม					ความเป็นไปได้					ข้อเสนอแนะ
		K	S	A	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
3	ความสามารถในการประสานงาน			●											เป็น S
4	ความถูกต้องละเอียดรอบคอบของงาน			●											
5	ทักษะการใช้งานด้านคอมพิวเตอร์		●												
6	ความสามารถในการเรียนรู้			●											
7	ความสามารถในการแก้ไขปัญหา			●											
8	ความอดทน			●											
3)	ลักษณะงานเลขานุการภาควิชา														
1	ความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีคุณธรรม			●											
2	มุ่งเน้นผู้รับบริการ			●											
3	การทำงานเป็นทีม			●											
4	ความรับผิดชอบ			●											
5	การรักษาวินัย			●											
6	การเสียสละและอุทิศเวลา			●											
7	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง		●												
8	การวางแผน		●												
9	ทักษะในการประสานงาน		●												
10	การตัดสินใจ		●												

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	การจำแนก			ความเหมาะสม					ความเป็นไปได้					ข้อเสนอแนะ
		K	S	A	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
11	การสื่อสาร		●												
12	การมอบหมายงาน		●												
13	การให้คำปรึกษา		●												
14	การสอนแนะ		●												
15	การให้ความร่วมมือ		○	●											
16	ความถูกต้องของงาน	●													
17	ความรู้ในสายวิชาชีพ	●													
18	ความยืดหยุ่น		●												
19	ความสามารถในการควบคุมอารมณ์			●											
20	ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น			●											
21	ภาวะผู้นำ		●												
22	ทักษะในการแก้ปัญหา		●												
23	ทักษะการเจรจาต่อรอง		●												
4)	ลักษณะงานเลขานุการผู้บริหาร														
1	การแก้ไขปัญหา		●												
2	การจัดลำดับความสำคัญของงาน		●												
3	ความอดทน			●											

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	การจำแนก			ความเหมาะสม					ความเป็นไปได้					ข้อเสนอแนะ
		K	S	A	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
4	การเป็นเลขานุการ		●	○											
5)	ลักษณะงานบริหารและธุรการสำนักงาน														
1	ระเบียบงานสารบรรณ	●													
2	การใช้คอมพิวเตอร์		●												
3	การใช้ภาษาในหนังสือราชการ		●	○											
6)	ลักษณะงานนโยบายและแผน														
1	ความรู้เกี่ยวกับองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และกระบวนการวางแผน	●													
2	การคิดเชิงวิเคราะห์		●												
3	ความสามารถในการประสานงาน			●											
7)	ลักษณะงานการเจ้าหน้าที่														
1	ความรู้ในกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านบริหารงานบุคคล	●													
2	ความถูกต้องและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน			●											
3	การดำเนินการเชิงรุก			●											
4	การคิดเชิงบวก			●											
5	การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น			●											
6	ทักษะในการประสานงาน		●												

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	การจำแนก			ความเหมาะสม					ความเป็นไปได้					ข้อเสนอแนะ
		K	S	A	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
8)	ลักษณะงานกิจการนักศึกษา														
1	ความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ	●													
2	ความสามารถในการประสานงาน			●											
3	ความสามารถในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ			●											
4	ความมีมนุษยสัมพันธ์			●											
5	ความมีวุฒิภาวะทางอารมณ์			●											
6	ความตระหนักในการพัฒนาศักยภาพนักศึกษา			●											
7	ความเข้าใจในพหุวัฒนธรรม			●											
8	ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ		●												
9	ทักษะการให้คำปรึกษา		●												
9)	ลักษณะงานโปรแกรมเมอร์														
1	สถาปัตยกรรมคอมพิวเตอร์	●													
2	ระบบปฏิบัติการ	●													
3	ความรู้ระบบเครือข่าย	●													
4	ออกแบบระบบ		●												
5	การติดตั้งระบบงานคอมพิวเตอร์		●												
6	วิเคราะห์/เข้าใจปัญหา		●												

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	การจำแนก			ความเหมาะสม					ความเป็นไปได้					ข้อเสนอแนะ
		K	S	A	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
7	ความปลอดภัยของข้อมูล			●											
8	ความสามารถในการประสานงาน			●											
9	ความรู้ด้านสถิติ	●													
10)	ลักษณะงานไอศตทศนุปรกรณ์														
1	ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีการศึกษา	●													
2	จิตบริการ			●											
3	ทักษะในการใช้ไอศตทศนุปรกรณ์		●												
4	ตรงต่อเวลา			●											
5	ทักษะทางไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์		●												
6	การพัฒนาตนเอง			●											
11)	ลักษณะงานการเกษตร														
1	ความรู้ทางการเกษตร	●													
2	การใช้อุปกรณ์และเครื่องมือทางการเกษตร		●												
3	เทคโนโลยีด้านการเกษตร	●													
12)	ลักษณะงานช่างเทคนิค/อิเล็กทรอนิกส์														
1	ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	●													
2	การใช้ทรัพยากร	●													

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	การจำแนก			ความเหมาะสม					ความเป็นไปได้					ข้อเสนอแนะ
		K	S	A	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
3	ความรู้รอบรู้ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ		●												
4	ความรับผิดชอบ			●											
5	ความซื่อสัตย์			●											
6	จิตบริการ			●											
13)	ลักษณะงานห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์														
1	การใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์	●													
2	การใช้สารเคมีอย่างปลอดภัย	●													
3	เทคนิคการเตรียมตัวอย่างทดลอง		●												
4	การวางแผนลำดับขั้นตอนการทำงาน		●												
14)	ลักษณะงานสนับสนุนการเรียนการสอน														
1	ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการจัดทำหลักสูตร	●													
2	ความรู้วิชาการใหม่ๆ	●													
3	ใฝ่รู้ใฝ่เรียน			●											
4	ความรู้ด้านกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	●													
5	ความสามารถในการประสานงาน			●											
6	คุณธรรมและจริยธรรม			●											
7	จิตบริการที่ดีสู่การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ			●											

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	การจำแนก			ความเหมาะสม					ความเป็นไปได้					ข้อเสนอแนะ
		K	S	A	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
15)	ลักษณะงานประชาสัมพันธ์														
1	มีความรู้ด้านวิชาชีพ	●													
2	รู้ข้อมูลทุกบริบทของมหาวิทยาลัย	●													
3	มีความคิดสร้างสรรค์			●											
4	มีทักษะในการวางแผนและการจัดการ		●												
5	มีมนุษยสัมพันธ์และบุคลิกภาพที่ดี			●											
6	การทำงานเป็นทีม			●											
16)	ลักษณะงานประกันคุณภาพ														
1	ความเข้าใจในยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	●													
2	การคิดวิเคราะห์		●												
3	การวางแผน		●												
4	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ			●											
5	ความอดทนอดกลั้น			●											
6	ประชาสัมพันธ์			●											
7	เข้าใจระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	●													
8	ความรู้ความเข้าใจในตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน	●													
9	ความเข้าใจในการวัดและประสิทธิผล	●													

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	การจำแนก			ความเหมาะสม					ความเป็นไปได้					ข้อเสนอแนะ
		K	S	A	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
10	ความรู้ความเข้าใจในผลการประเมิน	●													
11	ความสามารถในการประสานงาน			●											
12	มนุษยสัมพันธ์			●											
13	ทักษะการนำเสนอ		●												
17)	ลักษณะงานวิเทศสัมพันธ์														
1	ทักษะด้านวิเทศสัมพันธ์		●												
2	การบริหารจัดการ		●												
18)	ลักษณะงานด้านกฎหมาย/นิติกร														
1	ความละเอียดรอบคอบ			●											
2	การตั้งสมมติฐานเชิงวิชาญ		●												
3	การวิเคราะห์ข้อมูล		●												
4	การรักษาความลับ			●											
19)	ลักษณะงานวิจัย														
1	มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบวิธีวิจัย	●													
2	การเขียนงานวิชาการ		●												
3	การใช้เครื่องมือและโปรแกรมงานวิจัย		●												
4	ความสามารถในการประสานงาน			●											

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	การจำแนก			ความเหมาะสม					ความเป็นไปได้					ข้อเสนอแนะ
		K	S	A	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
5	ความอดทน ความเสียสละ ทุ้มเท			●											

ภาคผนวก จ
แบบสอบถามรอบที่ 3

แบบสอบถามชุดที่

--	--

แบบสอบถาม รอบที่ 3

เรื่อง การพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เรียน ท่านผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามในรอบที่ 3 นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ท่านได้ทราบความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญและทบทวนคำตอบของท่านจากการตอบแบบสอบถามในรอบที่ 2 โดยผู้วิจัยได้แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เพื่อแสดงความสอดคล้องในการตอบของแต่ละหัวข้อของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

2. ในการพิจารณาทบทวนคำตอบ ท่านสามารถพิจารณาความหมายของการตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

- 1) ช่องความเหมาะสมของตัวชี้วัด อันดับคะแนนมีความหมาย ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	<u>เห็นด้วยอย่างยิ่งว่า</u> ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่พัฒนาขึ้นนี้มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้
ระดับ 4	หมายถึง	<u>เห็นด้วยว่า</u> ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่พัฒนาขึ้นนี้มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้
ระดับ 3	หมายถึง	<u>ไม่แน่ใจว่า</u> ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่พัฒนาขึ้นนี้ มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้
ระดับ 2	หมายถึง	<u>ไม่เห็นด้วยว่า</u> ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่พัฒนาขึ้นนี้มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้
ระดับ 1	หมายถึง	<u>ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่า</u> ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่พัฒนาขึ้นนี้มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้

- 2) ช่องความเป็นไปได้ของตัวชีวิต อันคับแคบนั้นมี ความหมาย ดังนี้
- ระดับ 5 หมายถึง มีความเป็นไปได้ในระดับมากที่สุด ในการเลือกไปใช้ประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน
 - ระดับ 4 หมายถึง มีความเป็นไปได้ในระดับมาก ในการเลือกไปใช้ประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน
 - ระดับ 3 หมายถึง มีความเป็นไปได้ในระดับปานกลาง ในการเลือกไปใช้ประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน
 - ระดับ 2 หมายถึง มีความเป็นไปได้ในระดับน้อย ในการเลือกไปใช้ประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

วิธีการตอบ

1. เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์เพื่อให้ง่ายต่อการตอบแบบสอบถาม ดังนี้

- M คือ คำมัธยฐาน ซึ่งแสดงความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ
- ✦ คือ คำระดับคะแนนการตอบของท่านในรอบที่ 2
- ↔ คือ ขอบเขตค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ที่แสดงคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ
- ✓ คือ คำตอบที่ท่านต้องการเปลี่ยนแปลง

2. การตอบแบบสอบถามในรอบที่ 3 นี้ ขอให้ท่านพิจารณาคำตอบของท่านอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งท่านสามารถตัดสินใจได้ 2 กรณี อย่างหนึ่งอย่างใดต่อไปนี้

1) ยืนยันคำตอบเดิมโดยท่านไม่ต้องทำเครื่องหมายใดๆ ลงไปในแบบสอบถาม ในกรณีที่เครื่องหมายทั้งสอง (M และ ✦) อยู่ใกล้กันหรืออยู่ในช่วงเดียวกันกับขอบเขตค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (↔) แสดงว่าคำตอบของท่านใกล้เคียงหรือตรงกับคำตอบของกลุ่มแล้ว แต่หากคำตอบของท่าน ตกอยู่นอกขอบเขตค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ซึ่งไกลจากความเห็นของกลุ่ม หากท่านยังคงยืนยันความคิดเดิมโดยไม่เปลี่ยนแปลงคำตอบ ขอให้ท่านแสดงเหตุผลประกอบด้วยเพื่อยืนยันคำตอบเดิมของท่าน

2) หากท่านต้องการเปลี่ยนแปลงคำตอบใหม่ กรุณาใส่สัญลักษณ์ ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ควรจะเป็นคำตอบใหม่ของท่านในหัวข้อนั้นๆ

ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้

(นางสาวทัศนวรรณ แก้วศรีหน่อ)

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม(ภาคพิเศษ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เบอร์ติดต่อ: 08 6948 2969 เบอร์ที่ทำงาน 0 7428 8023

กลุ่มของลูกจ้างประจำ (รวมตำแหน่งเหมือนลูกจ้างประจำ)

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	ความเหมาะสม					Md.	IQR	ความเป็นไปได้					Md.	IQR	ให้เหตุผลประกอบเฉพาะข้อที่อยู่นอกขอบเขต
		5	4	3	2	1			5	4	3	2	1			
1)	ลักษณะงานทุกตำแหน่ง															
1	ความรู้และความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ (K)	M					5	0	M					5	1	
2	ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ (S)	M					5	0	M					5	0	
3	ความสามารถในการประสานงาน (A)	M					5	1	M					4	1	

กลุ่มของข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานเงินรายได้/ลูกจ้างชั่วคราว (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ)

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	ความเหมาะสม					Md.	IQR	ความเป็นไปได้					Md.	IQR	ให้เหตุผลประกอบเฉพาะข้อที่อยู่นอกขอบเขต
		5	4	3	2	1			5	4	3	2	1			
1)	ลักษณะงานการเงินและบัญชี															
1	ความรู้ในสายวิชาชีพ (K)	M					5	0	M					5	0	
2	ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ (S)	M					5	1	M					5	1	
3	ความคิดเชิงวิเคราะห์ (S)	M					5	1	M					4	2	ตัดออก (IQC เกิน 1.5)
4	ความละเอียดรอบคอบ (A)	M					5	0	M					5	1	
5	การทำให้กระจ่าง (A)	M					5	1	M					4	1	
2)	ลักษณะงานพัสดุ															
1	ความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ (K)	M					5	0	M					5	0	

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	ความเหมาะสม					Md.	IQR	ความเป็นไปได้					Md.	IQR	ให้เหตุผลประกอบเฉพาะข้อที่อยู่นอกขอบเขต
		5	4	3	2	1			5	4	3	2	1			
2	ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงาน (S)	M					5	0	M					5	1	
3	ความสามารถในการประสานงาน (A)	M					5	1	M					4	1	
4	ความถูกต้องละเอียดรอบคอบของงาน (A)	M					5	0	M					5	0	
5	ทักษะการใช้งานด้านคอมพิวเตอร์ (S)	M					5	1	M					5	1	
6	ความสามารถในการเรียนรู้ (A)	M					4	1	M					4	1	
7	ความสามารถในการแก้ไขปัญหา (A)	M					4	1	M					4	1	
8	ความอดทน (A)	M					4	1	M					4	2	
3)	ลักษณะงานเลขานุการภาควิชา															
1	ความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีคุณธรรม (A)	M					5	1	M					4	1	
2	มุ่งเน้นผู้รับบริการ (A)	M					5	0	M					5	0	
3	การทำงานเป็นทีม (A)	M					5	1	M					5	1	
4	ความรับผิดชอบ (A)	M					5	0	M					5	0	
5	การรักษาวินัย (A)	M					5	1	M					5	1	
6	การเสียสละและอุทิศเวลา (A)	M					5	1	M					5	1	
7	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง(S)	M					5	0	M					4	1	
8	การวางแผน (S)	M					5	0	M					5	1	

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	ความเหมาะสม					Md.	IQR	ความเป็นไปได้					Md.	IQR	ให้เหตุผลประกอบเฉพาะข้อที่อยู่นอกขอบเขต
		5	4	3	2	1			5	4	3	2	1			
9	ทักษะในการประสานงาน (S)	M					5	0	M					5	0	
10	การตัดสินใจ (S)	↔	M				4	1	↔					5	1	
11	การสื่อสาร (S)	M					5	0	M					5	1	
12	การมอบหมายงาน (S)	M					5	1	M					5	1	
13	การให้คำปรึกษา (S)	↔	↔				5	1	↔	↔				5	1	
14	การสอนแนะ (S)		M				4	1		M				4	1	
15	การให้ความร่วมมือ (A)	↔	↔				5	1	↔	↔				5	1	
16	ความถูกต้องของงาน (K)	M					5	0	M					5	0	
17	ความรู้ในสาขาวิชาชีพ (K)	↔	↔				5	1	↔	↔				5	1	
18	ความยืดหยุ่น (S)		M				4	1		M				4	1	
19	ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ (A)		M				4	1		M				4	1	
20	ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น (A)	M					5	0	M					5	1	
21	ภาวะผู้นำ (S)	↔	↔				5	1	↔	M				4	1	
22	ทักษะในการแก้ปัญหา (S)	M					5	1	M					5	1	
23	ทักษะการเจรจาต่อรอง (S)		M				4	1		M				4	1	
4)	ลักษณะงานเลขานุการผู้บริหาร															
1	การแก้ไขปัญหา (S)	↔	M				5	0	↔	M				5	1	
2	การจัดลำดับความสำคัญของงาน (S)	↔	M				5	0	↔	M				5	1	

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	ความเหมาะสม					Md.	IQR	ความเป็นไปได้					Md.	IQR	ให้เหตุผลประกอบเฉพาะข้อที่อยู่นอกขอบเขต
		5	4	3	2	1			5	4	3	2	1			
3	ความอดทน (A)	← M →					5	1	← M →					5	1	
4	การเป็นเลขานุการ (S)	← M →					5	1	← M →					5	1	
5)	ลักษณะงานบริหารและธุรการสำนักงาน															
1	ระเบียบงานสารบรรณ (K)	← M →					5	0	← M →					5	1	
2	การใช้คอมพิวเตอร์ (S)	← M →					5	1	← M →					5	1	
3	การใช้ภาษาในหนังสือราชการ (S)	← M →					5	0	← M →					5	0	
6)	ลักษณะงานนโยบายและแผน															
1	ความรู้เกี่ยวกับองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และ กระบวนการวางแผน (K)	← M →					5	0	← M →					5	0	
2	การคิดเชิงวิเคราะห์ (S)	← M →					5	0	← M →					5	1	
3	ความสามารถในการประสานงาน (A)	← M →					5	1	← M →					5	1	
7)	ลักษณะงานการเจ้าหน้าที่															
1	ความรู้ในกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านบริหารงานบุคคล(K)	← M →					5	0	← M →					5	0	
2	ความถูกต้องและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน (A)	← M →					5	0	← M →					5	1	
3	การดำเนินการเชิงรุก (A)	← M →					5	1	← M →					4	1	
4	การคิดเชิงบวก (A)	← M →					5	1	← M →					4	1	

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	ความเหมาะสม					Md.	IQR	ความเป็นไปได้					Md.	IQR	ให้เหตุผลประกอบเฉพาะข้อที่อยู่นอกขอบเขต
		5	4	3	2	1			5	4	3	2	1			
5	การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น (A)	← M →					5	0	← M →					4	1	
6	ทักษะในการประสานงาน (S)	← M →					5	0	← M →					5	1	
8)	ลักษณะงานกิจการนักศึกษา															
1	ความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ (K)	← M →					5	0	← M →					5	0	
2	ความสามารถในการประสานงาน (A)	← M →					5	0	← M →					5	0	
3	ความสามารถในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ (A)	← M →					5	1	← M →					4	1	
4	ความมีมนุษยสัมพันธ์ (A)	← M →					5	0	← M →					5	1	
5	ความมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ (A)	← M →					5	1	← M →					4	1	
6	ความตระหนักในการพัฒนาศักยภาพนักศึกษา (A)	← M →					5	0	← M →					5	1	
7	ความเข้าใจในพหุวัฒนธรรม (A)	← M →					5	1	← M →					4	1	
8	ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ (S)	← M →					5	0	← M →					5	1	
9	ทักษะการให้คำปรึกษา (S)	← M →					5	0	← M →					5	1	
9)	ลักษณะงานโปรแกรมเมอร์															
1	สถาปัตยกรรมคอมพิวเตอร์ (K)	← M →					5	0	← M →					5	0	
2	ระบบปฏิบัติการ (K)	← M →					5	0	← M →					5	0	
3	ความรู้ระบบเครือข่าย (K)	← M →					5	0	← M →					5	0	

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	ความเหมาะสม					Md.	IQR	ความเป็นไปได้					Md.	IQR	ให้เหตุผลประกอบเฉพาะข้อที่อยู่นอกขอบเขต
		5	4	3	2	1			5	4	3	2	1			
4	ออกแบบระบบ (S)	M					5	0	M					5	1	
5	การติดตั้งระบบงานคอมพิวเตอร์ (S)	M					5	1	M					5	1	
6	วิเคราะห์/เข้าใจปัญหา (S)	M					5	0	M					5	1	
7	ความปลอดภัยของข้อมูล (A)	M					5	0	M					5	1	
8	ความสามารถในการประสานงาน (A)	M					5	1	M					4	1	
9	ความรู้ด้านสถิติ (K)	M					5	1	M					4	1	
10)	ลักษณะงานโสตทัศนูปกรณ์															
1	ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีการศึกษา (K)	M					5	0	M					5	0	
2	จิตบริการ (A)	M					5	0	M					5	1	
3	ทักษะในการใช้โสตทัศนูปกรณ์ (S)	M					5	0	M					5	0	
4	ตรงต่อเวลา (A)	M					5	0	M					5	1	
5	ทักษะทางไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (S)	M					5	1	M					5	0	
6	การพัฒนาตนเอง (A)		M				4	1		M				4	1	
11)	ลักษณะงานการเกษตร															
1	ความรู้ทางการเกษตร (K)	M					5	0	M					5	1	
2	การใช้อุปกรณ์และเครื่องมือทางการเกษตร (S)	M					5	0	M					5	0	
3	เทคโนโลยีด้านการเกษตร (K)	M					5	1	M					5	1	

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	ความเหมาะสม					Md.	IQR	ความเป็นไปได้					Md.	IQR	ให้เหตุผลประกอบเฉพาะข้อที่อยู่นอกขอบเขต
		5	4	3	2	1			5	4	3	2	1			
12)	ลักษณะงานช่างเทคนิค/อิเล็กทรอนิกส์															
1	ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (K)	← M →					5	1	← M →					5	1	
2	การใช้ทรัพยากร (K)	← M →					5	1	← M →					5	1	
3	ความรู้ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ (S)	← M →					5	1	← M →					5	1	
4	ความรับผิดชอบ (A)	← M →					5	0	← M →					5	1	
5	ความซื่อสัตย์ (A)	← M →					5	1	← M →					5	1	
6	จิตบริการ (A)	← M →					5	0	← M →					5	1	
13)	ลักษณะงานห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์															
1	การใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์ (K)	← M →					5	0	← M →					5	0	
2	การใช้สารเคมีอย่างปลอดภัย (K)	← M →					5	0	← M →					5	1	
3	เทคนิคการเตรียมตัวอย่างทดลอง (S)	← M →					5	1	← M →					5	1	
4	การวางแผนลำดับขั้นตอนการทำงาน (S)	← M →					5	1	← M →					4	1	
14)	ลักษณะงานสนับสนุนการเรียนการสอน															
1	ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการจัดทำหลักสูตร (K)	← M →					5	0	← M →					5	1	
2	ความรู้วิชาการใหม่ๆ (K)	← M →					5	1	← M →					4	1	
3	ใฝ่รู้ใฝ่เรียน (A)	← M →					5	1	← M →					4	1	
4	ความรู้ด้านกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (K)	← M →					5	0	← M →					5	0	

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	ความเหมาะสม					Md.	IQR	ความเป็นไปได้					Md.	IQR	ให้เหตุผลประกอบเฉพาะข้อที่อยู่นอกขอบเขต
		5	4	3	2	1			5	4	3	2	1			
5	ความสามารถในการประสานงาน (A)		M				4	1		M				4	1	
6	คุณธรรมและจริยธรรม (A)		M				4	1		M				5	1	
7	จิตบริการที่ดีสู่การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ (A)		M				5	1		M				5	1	
15)	ลักษณะงานประจำสัมพันธ์															
1	มีความรู้ด้านวิชาชีพ (K)		M				5	0		M				5	1	
2	รู้ข้อมูลทุกบริบทของมหาวิทยาลัย (K)		M				5	0		M				5	1	
3	มีความคิดสร้างสรรค์ (A)		M				5	1		M				5	1	
4	มีทักษะในการวางแผนและการจัดการ (S)		M				5	1		M				5	1	
5	มีมนุษยสัมพันธ์และบุคลิกภาพที่ดี (A)		M				5	0		M				5	1	
6	การทำงานเป็นทีม (A)		M				5	1		M				4	1	
16)	ลักษณะงานประกันคุณภาพ															
1	ความเข้าใจในยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย (K)		M				5	0		M				5	0	
2	การคิดวิเคราะห์ (S)		M				5	0		M				5	1	
3	การวางแผน (S)		M				5	0		M				5	1	
4	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (A)		M				5	1		M				5	1	
5	ความอดทนอดกลั้น (A)		M				5	1		M				4	1	
6	ประจำสัมพันธ์ (A)		M				4	1		M				4	2	ตัดออก (IQC เกิน 1.5)

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	ความเหมาะสม					Md.	IQR	ความเป็นไปได้					Md.	IQR	ให้เหตุผลประกอบเฉพาะข้อที่อยู่นอกขอบเขต
		5	4	3	2	1			5	4	3	2	1			
7	เข้าใจระบบและกลไกการประกันคุณภาพ (K)	M					5	0	M					5	0	
8	ความรู้ความเข้าใจในตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน (K)	M					5	0	M					5	0	
9	ความเข้าใจในการวัดและประสิทธิผล (K)	M					5	0	M					5	0	
10	ความรู้ความเข้าใจในผลการประเมิน (K)	M					5	0	M					5	0	
11	ความสามารถในการประสานงาน (A)	M					5	1	M					4	1	
12	มนุษยสัมพันธ์ (A)		M				4	1	M					4	1	
13	ทักษะการนำเสนอ (S)	M					5	1	M					5	1	
17)	ลักษณะงานวิเทศสัมพันธ์															
1	ทักษะด้านวิเทศสัมพันธ์ (S)	M					5	0	M					5	0	
2	การบริหารจัดการ (S)		M				4	1	M					4	1	
18)	ลักษณะงานด้านกฎหมาย/นิติกร															
1	ความละเอียดรอบคอบ (A)	M					5	0	M					5	1	
2	การตั้งสมมติฐานเชิงวิชาชีพ (S)	M					5	0	M					5	1	
3	การวิเคราะห์ข้อมูล (S)	M					5	1	M					4	1	
4	การรักษาความลับ (A)	M					5	0	M					5	1	
19)	ลักษณะงานวิจัย															
1	มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบวิธีวิจัย (K)	M					5	0	M					5	0	

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	ความเหมาะสม					Md.	IQR	ความเป็นไปได้					Md.	IQR	ให้เหตุผลประกอบเฉพาะข้อที่อยู่นอกขอบเขต
		5	4	3	2	1			5	4	3	2	1			
2	การเขียนงานวิชาการ (S)	← M →					5	0	← M →				5	1		
3	การใช้เครื่องมือและโปรแกรมงานวิจัย (S)	← M →					5	1	← M →				5	1		
4	ความสามารถในการประสานงาน (A)	← M →					5	1	← M →				4	1		
5	ความอดทน ความเสียสละ ทุ่มเท (A)	← M →					4	1	← M →				4	1		

ภาคผนวก จ

แบบสอบถามความคิดเห็นผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุน

แบบสอบถามชุดที่

--	--	--

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง การพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ต่อตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่พัฒนาขึ้นมาจากพจนานุกรมสมรรถนะของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่ามีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติสำหรับคณะวิทยาศาสตร์มากน้อยเพียงใด ซึ่งผลที่ได้จะเป็นทางเลือกหนึ่งสำหรับองค์กรในการนำไปใช้ประโยชน์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามลักษณะงาน เป็นต้น โดยแบบสอบถามมี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ การศึกษาสูงสุด สถานภาพประเภทบุคลากร ตำแหน่งปัจจุบัน ประเภทตำแหน่ง และสังกัด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ต่อตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่พัฒนาขึ้นมาจากพจนานุกรมสมรรถนะของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้วิจัย ขอรับรองว่าจะเก็บรักษาการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้อย่างเป็นความลับ ผลที่ได้จะไม่ส่งผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด เพราะจะเผยแพร่เฉพาะในภาพรวมเท่านั้น และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามของท่านเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้

นางสาวทัศนวรรณ แก้วศรีหน่อ

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม (ภาคพิเศษ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เบอร์ติดต่อ: 08 6948 2969 เบอร์ที่ทำงาน: 0 7428 8023

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือเติมค่าลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ 1.1 ชาย 1.2 หญิง

2. อายุ 2.1 น้อยกว่า 25 ปี 2.2 25-29 ปี
 2.3 30-34 ปี 2.4 35-39 ปี
 2.5 40-44 ปี 2.5 มากกว่า 44 ปี

3. อายุราชการ 3.1 น้อยกว่า 1 ปี 3.2 1-5 ปี
 3.3 6-10 ปี 3.4 11-15 ปี
 3.5 มากกว่า 15 ปี

4. วุฒิการศึกษาสูงสุด 4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี 4.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 4.3 ปริญญาโทหรือเทียบเท่า 4.4 ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า

5. สถานภาพ 5.1 โสด 5.2 สมรส 5.3 อื่นๆ (หย่าร้าง หรือ หม้าย เป็นต้น)

6. ประเภทบุคลากร 6.2.1 ข้าราชการ 6.2.2 ลูกจ้างประจำ
 6.2.3 พนักงานมหาวิทยาลัย 6.2.4 พนักงานเงินรายได้/ลูกจ้างชั่วคราว/ลูกจ้างโครงการ

7. ตำแหน่งปัจจุบัน
 - 7.1 ผู้บริหาร 7.1.1 ผู้บริหารระดับคณะ (ได้แก่ คณบดี รองคณบดี และผู้ช่วยคณบดี)
 7.1.2 ผู้บริหารระดับภาควิชา/หลักสูตร (ได้แก่ หัวหน้าภาควิชา/ประธานหลักสูตร)
 - 7.2 บุคลากรสายสนับสนุน
 7.2.1 หัวหน้าหน่วยงาน (ได้แก่ หัวหน้าฝ่าย/รองฯฝ่าย หัวหน้างาน/หน่วย เลขานุการภาควิชา/หลักสูตร)
 7.2.2 ผู้ปฏิบัติงาน (ทุกตำแหน่งงาน)

8. ประเภทตำแหน่ง

- 8.1 กลุ่มของลูกจ้างประจำ (รวมตำแหน่งเหมือนลูกจ้างประจำ)
- 8.2 กลุ่มของข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานเงินรายได้/ลูกจ้างชั่วคราว
(รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ)

9. สังกัด

- 9.1 ภาควิชา/หลักสูตร
- 9.2 หน่วยงานภายในสำนักงานบริหารคณะวิทยาศาสตร์

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ต่อตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่พัฒนาขึ้นมาจากพจนานุกรมสมรรถนะของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คำชี้แจง

โปรดอ่านข้อความแต่ละข้ออย่างรอบคอบแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยขอความกรุณาตอบทุกลักษณะงานทั้งสองกลุ่ม แต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก ดังนี้

- 5 หมายถึง ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่พัฒนาขึ้นนี้ มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำไปใช้กับลักษณะงาน **มากที่สุด**
- 4 หมายถึง ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่พัฒนาขึ้นนี้ มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำไปใช้กับลักษณะงาน **มาก**
- 3 หมายถึง ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่พัฒนาขึ้นนี้ มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำไปใช้กับลักษณะงาน **ปานกลาง**
- 2 หมายถึง ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่พัฒนาขึ้นนี้ มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำไปใช้กับลักษณะงาน **น้อย**
- 1 หมายถึง ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานที่พัฒนาขึ้นนี้ มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำไปใช้กับลักษณะงาน **น้อยที่สุด**

คำอธิบาย

ตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงาน หมายถึง สิ่งที่บ่งบอกถึงความรู้ ทักษะและคุณลักษณะของบุคคลที่แสดงออกด้วยวิธีคิดและพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานและมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ประสบความสำเร็จในงานตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้

กลุ่มของลูกจ้างประจำ (รวมตำแหน่งเหมือนลูกจ้างประจำ)

ข้อที่	ตัวชี้วัดสมรรถนะตามลักษณะงาน	ความเหมาะสมและความเป็นไปได้					ข้อเสนอแนะ
		5	4	3	2	1	
1)	ลักษณะงานทุกตำแหน่ง						
	ความรู้และความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ						
	ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ						
	ความสามารถในการประสานงาน						

2. กลุ่มของข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานเงินรายได้/ลูกจ้างชั่วคราว (รวมตำแหน่งเหมือนข้าราชการฯ)

ข้อที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	ความเหมาะสมและความเป็นไปได้					ข้อเสนอแนะ
		5	4	3	2	1	
1)	ลักษณะงานการเงินและบัญชี						
	ความรู้ในสายวิชาชีพ						
	ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์						
	ความละเอียดรอบคอบ						
	การทำให้กระจ่าง						
2)	ลักษณะงานพัสดุ						
	ความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ						
	ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงาน						
	ความสามารถในการประสานงาน						

ข้อ ที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	ความเหมาะสมและความเป็นไปได้					ข้อเสนอแนะ
		5	4	3	2	1	
3)	ลักษณะงานเลขานุการภาควิชา						
	ความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมี คุณธรรม						
	มุ่งเน้นผู้รับบริการ						
	การทำงานเป็นทีม						
	ความรับผิดชอบ						
	การรักษาวินัย						
	การเสียสละและอุทิศเวลา						
	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนา อย่างต่อเนื่อง						
	การวางแผน						
	ทักษะในการประสานงาน						
	การตัดสินใจ						
	การสื่อสาร						
	การมอบหมายงาน						
	การให้คำปรึกษา						
	การสอนแนะ						
	การให้ความร่วมมือ						
	ความถูกต้องของงาน						
	ความรู้ในสายวิชาชีพ						
	ความยืดหยุ่น						
	ความสามารถในการควบคุมอารมณ์						
	ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น						
	ภาวะผู้นำ						
	ทักษะในการแก้ปัญหา						
	ทักษะการเจรจาต่อรอง						

ข้อ ที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	ความเหมาะสมและความเป็นไปได้					ข้อเสนอแนะ
		5	4	3	2	1	
4)	ลักษณะงานเลขานุการผู้บริหาร						
	การแก้ไขปัญหา						
	การจัดลำดับความสำคัญของงาน						
	ความอดทน						
	การเป็นเลขานุการ						
5)	ลักษณะงานบริหารและธุรการสำนักงาน						
	ระบบงานสารบรรณ						
	การใช้คอมพิวเตอร์ในงานสำนักงาน						
	การใช้ภาษาในหนังสือราชการ						
6)	ลักษณะงานนโยบายและแผน						
	ความรู้เกี่ยวกับองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และกระบวนการวางแผน						
	การคิดเชิงวิเคราะห์						
	ความสามารถในการประสานงาน						
7)	ลักษณะงานการเจ้าหน้าที่						
	ความรู้ในกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องด้าน บริหารงานบุคคล						
	ความถูกต้องและความรวดเร็วในการ ปฏิบัติงาน						
	การดำเนินการเชิงรุก						
	การคิดเชิงบวก						
	ความสามารถในการพัฒนาผู้อื่น						
	ทักษะในการประสานงาน						
8)	ลักษณะงานกิจการนักศึกษา						
	ความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ						
	ความสามารถในการประสานงาน						

ข้อ ที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	ความเหมาะสมและความเป็นไปได้					ข้อเสนอแนะ
		5	4	3	2	1	
	ความสามารถในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ						
	มนุษย์สัมพันธ์						
	ความมีวุฒิภาวะทางอารมณ์						
	ความตระหนักในการพัฒนาศักยภาพนักศึกษา						
	ความเข้าใจในพหุวัฒนธรรม						
	ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ						
	ทักษะการให้คำปรึกษา						
9)	ลักษณะงาน โปรแกรมเมอร์						
	สถาปัตยกรรมคอมพิวเตอร์						
	ระบบปฏิบัติการ						
	ความรู้ระบบเครือข่าย						
	ออกแบบระบบ						
	การติดตั้งระบบงานคอมพิวเตอร์						
	วิเคราะห์/เข้าใจปัญหา						
	ความปลอดภัยของข้อมูล						
	ความสามารถในการประสานงาน						
	ความรู้ด้านสถิติ						
10)	ลักษณะงาน โสตทัศนอุปกรณ์						
	ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีการศึกษา						
	จิตบริการ						
	ทักษะในการใช้โสตทัศนอุปกรณ์						
	ตรงต่อเวลา						
	ทักษะทางไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์						
	การพัฒนาตนเอง						
11)	ลักษณะงาน การเกษตร						
	ความรู้ทางการเกษตร						

ข้อ ที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	ความเหมาะสมและความเป็นไปได้					ข้อเสนอแนะ
		5	4	3	2	1	
	การใช้อุปกรณ์และเครื่องมือทางการเกษตร						
	เทคโนโลยีด้านการเกษตร						
12)	ลักษณะงานช่างเทคนิค/อิเล็กทรอนิกส์						
	ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน						
	การใช้ทรัพยากร						
	ความรู้ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ						
	ความรับผิดชอบ						
	ความซื่อสัตย์						
	จิตบริการ						
13)	ลักษณะงานห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์						
	การใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์						
	การใช้สารเคมีอย่างปลอดภัย						
	เทคนิคการเตรียมตัวอย่างทดลอง						
	การวางแผนลำดับขั้นตอนการทำงาน						
14)	ลักษณะงานสนับสนุนการเรียนการสอน						
	ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการจัดทำหลักสูตร						
	ความรู้วิชาการใหม่ๆ						
	ใฝ่รู้ใฝ่เรียน						
	ความรู้ด้านกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง						
	ความสามารถในการประสานงาน						
	คุณธรรมและจริยธรรม						
	จิตบริการที่ดีสู่การให้บริการที่มี ประสิทธิภาพ						
15)	ลักษณะงานประชาสัมพันธ์						
	มีความรู้ด้านวิชาชีพ						
	รู้ข้อมูลทุกบริบทของมหาวิทยาลัย						

ข้อ ที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	ความเหมาะสมและความเป็นไปได้					ข้อเสนอแนะ
		5	4	3	2	1	
	มีความคิดสร้างสรรค์						
	มีทักษะในการวางแผนและการจัดการ						
	การทำงานเป็นทีม						
16)	ลักษณะงานประกันคุณภาพ						
	ความเข้าใจในยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย						
	การคิดวิเคราะห์						
	การวางแผน						
	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ						
	ความอดทนอดกลั้น						
	เข้าใจระบบและกลไกการประกันคุณภาพ						
	ความรู้ความเข้าใจในตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน						
	ความเข้าใจในการวัดและประสิทธิผล						
	ความรู้ความเข้าใจในผลการประเมิน						
	ความสามารถในการประสานงาน						
	มนุษยสัมพันธ์						
	ทักษะการนำเสนอ						
17)	ลักษณะงานวิเทศสัมพันธ์						
	ทักษะด้านงานวิเทศสัมพันธ์						
	การบริหารจัดการ						
18)	ลักษณะงานด้านกฎหมาย/นิติกร						
	ความละเอียดรอบคอบ						
	การสั่งสมความเชี่ยวชาญ						
	การวิเคราะห์ข้อมูล						
	การรักษาความลับ						

ข้อ ที่	สมรรถนะตามลักษณะงาน	ความเหมาะสมและความเป็นไปได้					ข้อเสนอแนะ
		5	4	3	2	1	
19)	ลักษณะงานวิจัย						
	มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบวิธีวิจัย						
	การเขียนงานวิชาการ						
	การใช้เครื่องมือและโปรแกรมงานวิจัย						
	ความสามารถในการประสานงาน						
	ความอดทน ความเสียสละ ทุ่มเท						

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

☺☺☺ ขอขอบคุณสำหรับความกรุณาในการตอบแบบสอบถามค่ะ ☺☺☺

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล	นางสาวทัศนวรรณ แก้วศรีหน่อ	
รหัสนักศึกษา	5311121098	
วุฒิการศึกษา		
วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
บธ.บ. (บริหารทั่วไป)	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	2543

ตำแหน่งงานปัจจุบัน

นักวิชาการอุดมศึกษา สังกัดหน่วยการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

การตีพิมพ์และเผยแพร่ผลงาน

- ทัศนวรรณ แก้วศรีหน่อ ชงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร และเกษตรชัย และหิม. 2555. ตัวชี้วัดสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ในงานประชุมวิชาการ The National SMARTS Conference ครั้งที่ 2 วันที่ 18 พฤษภาคม 2555 ณ คณะวิทยาการจัดการ วิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 379-388.
- K. Tatsanawan, P. Thongphon & L. Kasetchai. 2012. Classification of Key Performance Indicators of Faculty of Science, Prince of Songkla University in Accordance with K-S-A. *Proceedings in The 4th International Conference on Humanities and Social Science. : Proceedings-Management, Agroindustry and Tourism Industry-012. April 21st , 2012 Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University. pp.1-12.*