



รายงานสรุปผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์

การประเมินสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ :
ปีงบประมาณ 2552

Competency-Based Evaluation of Prince of Songkla University's
Financial Officers : Fiscal year 2009

คณะนักวิจัย

นางสาวอรุณพร สุดาวิระ

นางสาวสุนีย์ ปรีชาวีรกุล

นางสาวเอกวดี นิลระตะ

โครงการวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ประเภทวิจัยสถาบัน ประจำปีงบประมาณ 2552

สารบัญ

	หน้า
ชื่อโครงการวิจัย	(2)
คณะนักวิจัย	(3)
สารบัญ	(4)
รายการตาราง	(6)
รายการภาพ	(9)
กิตติกรรมประกาศ	(10)
บทคัดย่อ	(11)
Abstract	(13)
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	2
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	3
1.5 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ	5
2.2 ความเป็นมาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	21
2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	24
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	26
3.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	26
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	30
3.4 วิธีดำเนินการทดสอบแบบสอบถาม	31
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	31
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล	32
	(4)

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	34
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน	40
4.3 ระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน	44
4.4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	59
4.5 ข้อเสนอแนะที่มีต่อสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน	69
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	70
5.1 สรุปผลการวิจัย	70
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	79
5.3 ข้อเสนอแนะ	84
บรรณานุกรม	86
ภาคผนวก	
ก แบบสอบถามสำหรับผู้บริหารงานด้านการเงิน	88
ข แบบสอบถามสำหรับเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงิน	96
ประวัติคณະนักวิจัย	104

รายการตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	สมรรถนะประจำแต่ละกลุ่มงาน 8
ตารางที่ 2.2	เปรียบเทียบระหว่างสมรรถนะของสำนักงานข้าราชการพลเรือนและสมรรถนะมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 11
ตารางที่ 2.3	ความสัมพันธ์ระหว่างเกณฑ์ความสามารถกับตัวชี้วัดพฤติกรรม 19
ตารางที่ 2.4	ความสัมพันธ์ระหว่างเกณฑ์ความสามารถกับดัชนีชี้วัดพฤติกรรมการแก้ปัญหา 20
ตารางที่ 2.5	จำนวนเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 21
ตารางที่ 2.6	หน้าที่ของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 23
ตารางที่ 3.1	จำนวนตัวอย่างจำแนกตามคณะ/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 27
ตารางที่ 4.1	ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้บริหารงานด้านการเงิน และเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จำแนกตามเพศ 35
ตารางที่ 4.2	ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้บริหารงานด้านการเงิน และเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จำแนกตามอายุ 36
ตารางที่ 4.3	ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้บริหารงานด้านการเงิน และเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จำแนกตามระดับการศึกษา 37
ตารางที่ 4.4	ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้บริหารงานด้านการเงิน และเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จำแนกตามประสบการณ์ 38
ตารางที่ 4.5	ข้อมูลปัจจัยด้านบุคลิกของเจ้าหน้าที่การเงินที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 40
ตารางที่ 4.6	ข้อมูลปัจจัยด้านกายภาพและงานที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 41
ตารางที่ 4.7	ข้อมูลปัจจัยด้านองค์กรและสังคมที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 42
ตารางที่ 4.8	ข้อมูลการจัดอันดับความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 43

รายการตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.9	ข้อมูลระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามสมรรถนะด้านจริยธรรม	44
ตารางที่ 4.10	ข้อมูลระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามสมรรถนะด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการ	46
ตารางที่ 4.11	ข้อมูลระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม	47
ตารางที่ 4.12	ข้อมูลระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนก ตามสมรรถนะด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	49
ตารางที่ 4.13	ข้อมูลระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามสมรรถนะด้านแรงจูงใจสู่ความสำเร็จ	51
ตารางที่ 4.14	ข้อมูลระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามสมรรถนะด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ	53
ตารางที่ 4.15	ข้อมูลระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามสมรรถนะด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ	55
ตารางที่ 4.16	ข้อมูลระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามสมรรถนะด้านความสามารถในการประสานงาน	57
ตารางที่ 4.17	ข้อมูลการจัดอันดับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	58
ตารางที่ 4.18	การเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	60
ตารางที่ 4.19	การเปรียบเทียบระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ระหว่าง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	61
ตารางที่ 4.20	การเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ระหว่างอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	62
ตารางที่ 4.21	การเปรียบเทียบระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ระหว่างอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	63

รายการตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	64
ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	65
ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบปัจจัยที่การเปรียบเทียบระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ระหว่างประสบการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	67
ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ระหว่างประสบการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	68
ตารางที่ 5.1 เปรียบเทียบอันดับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินระหว่างความคิดเห็น ของ ผู้บริหารงานและเพื่อนร่วมงาน	79

รายการภาพ

	หน้า	
ภาพที่ 1.1	โครงสร้างการบริหารจัดการการเงินของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	1
ภาพที่ 2.1	ตัวแบบภูเขาน้ำแข็งของสมรรถนะ	14
ภาพที่ 2.2	สมรรถนะเป็นส่วนประกอบที่เกิดขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ เจตคติ	15
ภาพที่ 2.3	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคคล สมรรถนะ และผลงาน	16
ภาพที่ 2.4	กรอบแนวคิดในการวิจัย	25
ภาพที่ 4.1	ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงานของ เจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จำแนกตามเพศ	35
ภาพที่ 4.2	ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงานของ เจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จำแนกตามอายุ	36
ภาพที่ 4.3	ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงานของ เจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จำแนกตามระดับการศึกษา	37
ภาพที่ 4.4	ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่ การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จำแนกตามประสบการณ์	39

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานานวิจัยนี้ เรื่องการประเมินสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ : ปีงบประมาณ 2552 ไม่อาจจะสำเร็จลุล่วงไปได้ หากปราศจากความอนุเคราะห์ จากอาจารย์ เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งรองศาสตราจารย์สมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ ระยะเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่อง งานวิจัยสำเร็จอย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณเรืองนิค วรรณวงศ์ ที่ปรึกษาอธิการบดี และคณะผู้บริหารทุกหน่วยงาน รวมถึงเจ้าหน้าที่การเงินทุกท่านที่กรุณาประสานงานและให้ความสะดวกในการรวบรวมเก็บข้อมูล

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ได้ให้ทุนอุดหนุนการวิจัยที่ส่งเสริมให้ผู้วิจัยศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกถึงพระคุณของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

อรุณพร สุดาวิระ

สุนีย์ ปรีชาวีรกุล

เอกวดี นิลระตะ

ชื่องานวิจัย การประเมินสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ :
ปีงบประมาณ 2552

ผู้วิจัย นางสาวอรุณพร สุคาวิระ
นางสาวสุนีย์ ปรีชาวีรกุล
นางสาวเอกวดี นิลระตะ

ปีงบประมาณ 2552

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 5 วิทยาเขต (2) ศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการเงิน ของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 5 วิทยาเขต (3) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาต่างกัน กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม รวม 144 ราย คือ ผู้บริหารงานด้านการเงิน จำนวน 48 ราย และเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงิน จำนวน 96 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ การแจกแจงความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่า t-test และ F-test

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบุคคล มีความสำคัญมากกว่าปัจจัยด้านสถานการณ์และสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 8 ด้าน พบว่าผู้บริหารงานด้านการเงิน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะในระดับมาก ได้แก่ (1) ด้านจริยธรรม ($\bar{x}=4.22$) (2) ด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการ ($\bar{x}=3.95$) (3) ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ ($\bar{x}=3.94$) (4) ด้านการทำงานเป็นทีม ($\bar{x}=3.92$) (5) ด้านแรงจูงใจสู่ความสำเร็จ ($\bar{x}=3.88$) (6) ด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ ($\bar{x}=3.86$) (7) ด้านความสามารถในการประสานงาน ($\bar{x}=3.86$) (8) ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x}=3.70$) และเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงินมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะในระดับมาก ได้แก่ (1) ด้านจริยธรรม ($\bar{x}=4.20$) (2) ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ ($\bar{x}=4.08$) (3) ด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการ ($\bar{x}=3.97$) (4) ด้านการทำงานเป็นทีม ระดับค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.96$) (5) ด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ ($\bar{x}=3.94$) (6) ด้านแรงจูงใจสู่ความสำเร็จ ($\bar{x}=3.92$) (7) ด้านความสามารถในการประสานงาน ($\bar{x}=3.90$) (8) ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x}=3.82$) นอกจากนี้ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะด้านองค์กรและสังคม ระหว่างผู้บริหารงานด้านการเงิน และเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงินที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน และระดับ

สมรรถนะด้านความสามารถในการประสานงานระหว่างเพื่อนร่วมงานที่มีประสบการณ์ต่างกัน
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลจากการศึกษา สามารถนำไปเป็นแนวทางการเพิ่มสมรรถนะการปฏิบัติงานด้าน
การเงินของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ คือ มุ่งเน้นพัฒนาปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่
สนับสนุนการเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ และพัฒนาคุณลักษณะบุคคลให้มากขึ้น โดยวิธีการ
อบรม การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพิ่มการสนับสนุนกลุ่มการจัดการความรู้ด้านการเงินให้
เข้มแข็ง และปัจจัยด้านองค์กรและสังคม ได้แก่ การเพิ่มสวัสดิการอื่น ๆ นอกเหนือเงินเดือน การ
เพิ่มค่าตอบแทนเพื่อเป็นแรงจูงใจ นอกจากนี้ ระดับสมรรถนะด้านความสามารถในการ
ประสานงาน และระดับสมรรถนะด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ควร
ได้รับการสนับสนุนพัฒนาให้เจ้าหน้าที่การเงินมีสมรรถนะด้านนี้เพิ่มขึ้น เพราะจะทำให้
มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด

อรุณพร สุดาวิระ

สุนีย์ ปรีชาวีรกุล

เอกวดี นิลระตะ

Research Title	Competency-Based Evaluation of Prince of Songkla University's Financial Officers : Fiscal year 2009
Researcher	Miss Arunporn Sudawera Miss Sunee preechaveerakul Miss Akewadee Ninrata
Fiscal Year	2009

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study factors related to the competencies of Prince of Songkla University's financial officers on five campuses, 2) to study the financial competency level of Prince of Songkla University's financial officers on five campuses, and 3) to compare the financial officers' competency among respondents with various backgrounds. Data was collected by using questionnaires sent to 144 respondents, who belonged to one of two separate groups: executives (48) and coworkers (96). The data was analyzed using descriptive statistics: mean, percentage, frequency and standard deviation, and using inferential statistics, such as the t-test and the F-test (One-Way ANOVA).

The results showed that the individual factor was more important than the situation factor. The financial competency level valued highest by the financial executives was (1) integrity ($\bar{x} = 4.22$), followed by (2) service mind ($\bar{x} = 3.95$), (3) working knowledge in job requirements ($\bar{x} = 3.94$), (4) team-work ($\bar{x} = 3.92$), (5) achievement motivation ($\bar{x} = 3.88$), (6) job skills ($\bar{x} = 3.86$), (7) coordinative skills ($\bar{x} = 3.86$), and (8) creative thinking and continuous development ($\bar{x} = 3.70$). The financial competency level valued highest by coworkers was (1) integrity ($\bar{x} = 4.20$), followed by (2) working knowledge in job requirements ($\bar{x} = 4.08$), (3) service mind ($\bar{x} = 3.97$), (4) team-work ($\bar{x} = 3.96$), (5) job skills ($\bar{x} = 3.94$), (6) achievement motivation ($\bar{x} = 3.92$), (7) coordinative skills ($\bar{x} = 3.90$), (8) creative thinking and continuous development ($\bar{x} = 3.82$). Moreover, factors related to the organizational and social factor between the financial executives and coworkers with various backgrounds, and the ability to coordinate between coworkers who have a different experiences were significantly different ($p=0.05$).

The results of this study can be used to increase the effectiveness of financial operations for Prince of Songkla University's Financial Officers by developing competencies focused on individual factor; by supporting knowledge- and experience- accumulative activities, and the further development of the individual by seminars, and knowledge management meetings. Organizational and social factors, such as the increase of other welfare besides salary, also increase motivation. Moreover, the competency in coordination, creative thinking and continuous development should also be supported to increase the financial officers' competency, because that will make the University develop at a higher pace.

Arunporn Sudawera

Sunee Preechaveerakul

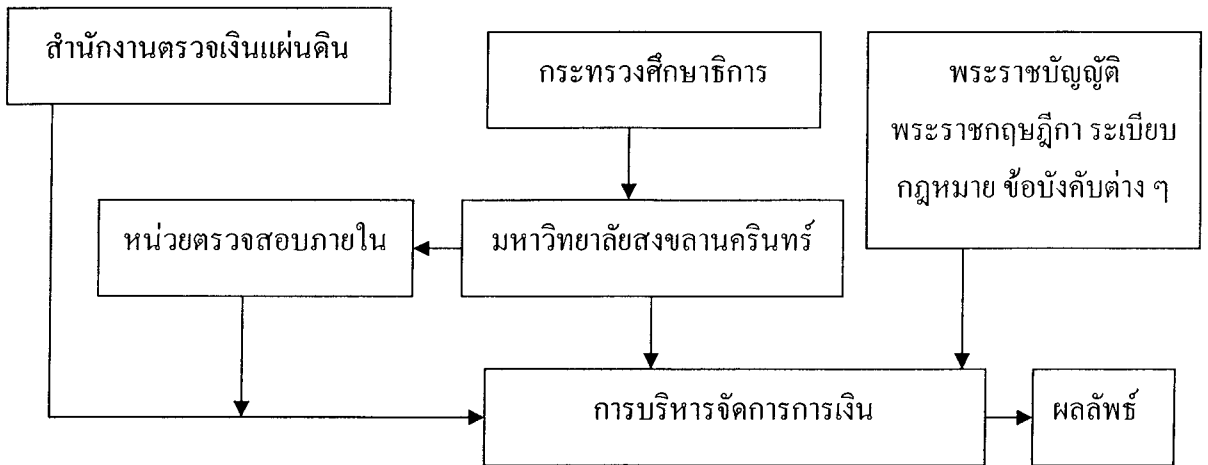
Akewadee Nirrata

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ โครงสร้างการบริหารจัดการการเงิน เป็นไปตามพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา ระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ มีสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินและหน่วยตรวจสอบภายในตรวจสอบการทำงาน การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จึงต้องสอดคล้องกับกฎระเบียบข้อบังคับของส่วนราชการด้วย ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 โครงสร้างการบริหารจัดการการเงินของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ในบรรดาทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจทั้งหลายอันประกอบด้วย 4 Ms คือ Men (คน) Money (เงิน) Materials (วัตถุดิบ) และ Machines (เครื่องจักร) เป็นที่ยอมรับว่า ทรัพยากรที่สำคัญที่สุด คือ คน เพราะคนจะเป็นผู้นำทรัพยากรอื่น ๆ ที่มีอยู่ไปใช้ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์และสร้างความเจริญเติบโตให้แก่บริษัท นอกจากนี้ ทรัพยากรบุคคล ยังมีลักษณะพิเศษที่แตกต่างไปจากทรัพยากรอื่น ๆ คือ ยังมีอายุงานมาก ยิ่งเพิ่มคุณค่าในตัวเอง ในขณะที่ทรัพยากรอื่น ๆ ยังใช้ยิ่งหมดและเสื่อมสภาพ ดังนั้น ทรัพยากรบุคคลจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรจะต้องสนใจดูแลรักษาเป็นอย่างดี บริษัทแนวหน้าที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาบุคคลเป็นอันดับแรก โดยเชื่อมั่นว่าถ้าบริษัทมีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ องค์กร และคุณภาพของสินค้าหรือบริการก็จะตามมาเอง (วิภาวี สัจจวาณิชย์, 2542 : บทคัดย่อ)

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นหน่วยงานที่ได้รับเงินสนับสนุนทั้งจากภาครัฐ และเงินรายได้จากการศึกษาเป็นจำนวนมาก ประกอบกับสภาพในปัจจุบันการจัดการทางการเงินมีการปรับเปลี่ยนทั้งรูปแบบและวิธีการ พร้อมทั้งมีการประยุกต์แนวทางการจัดการการเงิน ของภาคเอกชนเข้ามา ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น คน คือ เจ้าหน้าที่การเงิน เป็นกลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนระบบการเงินของมหาวิทยาลัย การเพิ่มพูนสมรรถนะเป็นเรื่องสำคัญอย่างมาก เพื่อให้การกำหนดแนวทางการเพิ่มพูนสมรรถนะให้ประสบความสำเร็จ การประเมินสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยจะเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญ

สำนักงานข้าราชการพลเรือน ได้ให้ความสนใจแนวคิดการนำหลักการของสมรรถนะ มาปรับใช้ สมรรถนะของข้าราชการพลเรือนไทย ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก เป็นสมรรถนะที่ข้าราชการพลเรือนทุกคนต้องมี และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน หรือตำแหน่ง สมรรถนะสามารถ ใช้เป็นสิ่งที่ทำนายผลการปฏิบัติงาน หรือสมรรถนะอาจถูกประเมินเป็นส่วนหนึ่งของผลการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ในการกำหนดค่าตอบแทนได้เช่นกัน ทั้งนี้เพื่อใช้ในการบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และถือเป็นการลงทุน ถึงแม้เห็นผลช้า แต่ถ้าไม่ให้ความสำคัญ มหาวิทยาลัยจะสูญเสียความสามารถในการเติบโตในระยะยาว

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจประเมินสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งผลการวิจัยนี้จะทำให้ทราบถึงระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และเป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้น การพัฒนาที่เหมาะสมกับแต่ละคนจะทำให้ลดความสูญเปล่าในด้านงบประมาณได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 5 วิทยาเขต

1.2.2 ศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการเงินของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 5 วิทยาเขต

1.2.3 เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิหลังต่างกัน

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา

1.3.1 ได้สารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 5 วิทยาเขต

1.3.2 ได้สารสนเทศเกี่ยวกับระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการเงิน ของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 5 วิทยาเขต

1.3.3 ได้สารสนเทศเพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้บริหารต่อการจัดการ เพื่อเพิ่มสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านการเงินของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ คณะผู้วิจัย กำหนดแนวทางไว้ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัย เพื่อประเมินเกี่ยวกับสมรรถนะ 3 ประเด็น คือ
ประเด็นที่ 1 ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 5 วิทยาเขต

ประเด็นที่ 2 ศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการเงินของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 5 วิทยาเขต

ประเด็นที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิหลังต่างกัน

1.4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ ภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ทุกวิทยาเขต 5 วิทยาเขต

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2551 – 30 กันยายน 2552

1.5 นิยามศัพท์

1. สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม ที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความคิดเห็น ความสามารถ บุคลิกภาพ สิ่งที่อยู่ในตัวบุคคล คุณลักษณะอื่น ๆ รวมถึงค่านิยม จริยธรรม ซึ่งผลักดันให้เกิดผลลัพธ์ของงานในลักษณะต่าง ๆ ได้แก่ สร้างผลงานที่โดดเด่น ผลงานดีระดับปานกลาง หรือ ผลงานไม่ประสบความสำเร็จ สมรรถนะเป็นสิ่งแยกลักษณะผลงานของบุคคล ซึ่งในปี 2552 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กำหนดสมรรถนะไว้ดังนี้

สมรรถนะหลัก (Core Competency) 5 สมรรถนะ คือ 1) ด้านจริยธรรม 2) ด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการ 3) ด้านการทำงานเป็นทีม 4) ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 5) ด้านแรงจูงใจสู่ความสำเร็จ

สมรรถนะเฉพาะงาน (Functional Competency) 3 สมรรถนะ คือ 6) ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ 7) ด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ 8) ด้านความสามารถในการประสานงาน

2. การประเมิน หมายถึง การประเมินผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงาน
3. เจ้าหน้าที่การเงินของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านรับ-จ่ายเงิน โอนเงิน ตรวจสอบเอกสารเบิกจ่ายเงิน ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ไม่รวมเจ้าหน้าที่พัสดุและเจ้าหน้าที่บัญชี
4. ปีงบประมาณ หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่ 1 ตุลาคม – 30 กันยายน ปีถัดไป เช่น ปีงบประมาณ 2552 หมายถึง 1 ตุลาคม 2551 – 30 กันยายน 2552
5. ปัจจัย หมายถึง สิ่งที่เป็น หรือสิ่งที่เป็นเหตุทำให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่ง

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาการประเมินสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและรวบรวมแนวคิด ทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อความเข้าใจในการดำเนินงานวิจัย และนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

2.1.1 ความหมายของสมรรถนะ

2.1.2 ประเภทของสมรรถนะ

2.1.3 ความสำคัญของสมรรถนะ

2.1.4 องค์ประกอบของสมรรถนะ

2.1.5 การวัดสมรรถนะ

2.2 ความเป็นมาเกี่ยวกับตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

2.1.1 ความหมายของสมรรถนะ

Richard Boyatzis (1982 อ้างใน คนัย เทียนพุด 2543 : 56 - 57) อธิบายว่า คือ กลุ่มของความสามารถที่มีอยู่ในตัว ซึ่งกำหนดพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงาน ภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร และทำให้บุคคลมุ่งมั่น ไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

สำนักงานข้าราชการพลเรือน (2548) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ว่า เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ หรือความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร

เสนห์ จุ้ยโต (2548 : 12) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้ผลงานที่โดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ โดยบุคคลเหล่านี้แสดงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมดังกล่าวได้ผลงานดีกว่าผู้อื่น

อานนท์ ศักดิ์วีระชัย (2547 : 61) ได้สรุปว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะของบุคคล ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติต่าง ๆ กัน ได้แก่ ค่าบิรม จริยธรรม บุคลิกภาพ

คุณลักษณะทางกายภาพ และอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมกับองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถจำแนกได้ว่า ผู้ที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานได้ ต้องมีคุณลักษณะเด่น ๆ อะไร หรือลักษณะสำคัญ ๆ อะไรบ้าง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ สาเหตุที่ทำงานแล้วไม่ประสบความสำเร็จ เพราะขาดคุณลักษณะบางประการคืออะไร

Hay Group (2001) ได้กล่าวว่า สมรรถนะ เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่สามารถวัดได้ สัมพันธ์กับผลปฏิบัติงาน ในความเฉพาะของงาน องค์กร และวัฒนธรรม คุณลักษณะเหล่านี้อยู่ในพฤติกรรม ความคิด และการปฏิบัติของผู้ปฏิบัติ

McClelland (1973) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาวาร์ด กล่าวว่า สมรรถนะ คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

สรุปสมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม ที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความคิดเห็น ความสามารถ บุคลิกภาพ สิ่งที่ซ่อนอยู่ในตัวบุคคล คุณลักษณะอื่น ๆ รวมถึงค่านิยม จริยธรรม ซึ่งผลักดันให้เกิดผลลัพธ์ของงานในลักษณะต่าง ๆ ได้แก่ สร้างผลงานที่โดดเด่น ผลงานดีระดับปานกลาง หรือ ผลงานไม่ประสบความสำเร็จ สมรรถนะเป็นสิ่งแยกลักษณะผลงานของบุคคล

2.1.2 ประเภทของสมรรถนะ

สำนักงานข้าราชการพลเรือน (2548) กล่าวว่า ตัวแบบสมรรถนะสำหรับข้าราชการพลเรือนไทย ประกอบด้วยสมรรถนะ 2 ส่วน คือ

2.1.2.1 สมรรถนะหลักสำหรับข้าราชการพลเรือนทุกคน

สมรรถนะหลัก คือ คุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนไทยทั้งระบบเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ คือ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี 3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) จริยธรรม 5) ความร่วมแรงร่วมใจ

2.1.2.2 สมรรถนะประจำกลุ่มงานสำหรับแต่ละกลุ่มงาน คือสมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงาน เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่ และส่งเสริมให้ข้าราชการปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ให้ได้ดียิ่งขึ้น โดยตัวแบบสมรรถนะกำหนดให้แต่ละกลุ่มงานมีสมรรถนะประจำกลุ่มงาน กลุ่มงานละ 3 สมรรถนะ (ยกเว้นกลุ่มงานนันทนาการระดับสูง มี 5 สมรรถนะ)

กลุ่มงานในระบบราชการพลเรือนไทยมี 18 กลุ่มงาน คือ

- 1 กลุ่มงานสนับสนุนทั่วไป (General Support)
- 2 กลุ่มงานสนับสนุนงานหลักทางเทคนิคเฉพาะด้าน (Technical Support)
- 3 กลุ่มงานให้คำปรึกษา (Advisory)
- 4 กลุ่มงานบริหาร (Executive)
- 5 กลุ่มงานนโยบายและวางแผน (Policy and Planning)
- 6 กลุ่มงานศึกษาวิจัยและพัฒนา (Study and Research)
- 7 กลุ่มงานข่าวกรองและสืบสวน (Intelligence and Investigation)
- 8 กลุ่มงานออกแบบเพื่อพัฒนา (Development Design)
- 9 กลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (International Relations)
- 10 กลุ่มงานบังคับใช้กฎหมาย (Law Enforcement)
- 11 กลุ่มงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ (Public Communication and Promotion)
- 12 กลุ่มงานส่งเสริมความรู้ (Public Education and Development)
- 13 กลุ่มงานบริการประชาชนด้านสุขภาพและสวัสดิภาพ (Caring Services)
- 14 กลุ่มงานบริการประชาชนทางศิลปวัฒนธรรม (Cultural and Artistic Vocational Skill Services)
- 15 กลุ่มงานบริการประชาชนทางเทคนิคเฉพาะด้าน (Technical Services)
- 16 กลุ่มงานเอกสารราชการและทะเบียน (Registration and Record)
- 17 กลุ่มงานการปกครอง (Public Governance)
- 18 กลุ่มงานอนุรักษ์ (Conservation)

แต่ละกลุ่มงานจะมีสมรรถนะประจำกลุ่มงาน ๆ ละอีก 3 ด้าน เมื่อรวมกับสมรรถนะหลักแล้ว ข้าราชการแต่ละคนจะต้องมุ่งพัฒนาสมรรถนะรวม 8 ด้าน ด้วยกัน

สำหรับสมรรถนะประจำกลุ่มงานมีทั้งหมด 20 ด้าน ประกอบด้วย

- 1 การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)
- 2 การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking)
- 3 การพัฒนาศักยภาพคน (Caring & Developing)
- 4 การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable)
- 5 การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking)
- 6 ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity)
- 7 ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding)

- 8 ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness)
- 9 การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness)
- 10 ความถูกต้องของงาน (Concern for Order)
- 11 ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence)
- 12 ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility)
- 13 ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Enfluencing)
- 14 สภาวะผู้นำ (Leadership)
- 15 สุนทรียภาพทางศิลปะ (Aesthetic Quality)
- 16 วิสัยทัศน์ (Visioning)
- 17 การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)
- 18 ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (Change Leadership)
- 19 การควบคุมตนเอง (Self Control)
- 20 การให้อำนาจแก่ผู้อื่น (Empowering Others)

ตารางที่ 2.1 สมรรถนะประจำแต่ละกลุ่มงาน

ลำดับ	กลุ่มงาน	สมรรถนะประจำกลุ่มงาน
1	สนับสนุนทั่วไป	ความยืดหยุ่นผ่อนปรน, ความถูกต้องของงาน, การคิดวิเคราะห์
2	สนับสนุนงานหลักทางเทคนิคเฉพาะด้าน	ความยืดหยุ่นผ่อนปรน, การคิดวิเคราะห์, ความถูกต้องของงาน
3	ให้คำปรึกษา	การมองภาพองค์รวม, ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ, ศิลปะการสื่อสารจูงใจ
4	บริหาร (มี 5 สมรรถนะ)	วิสัยทัศน์, การวางกลยุทธ์ภาครัฐ, ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน, การควบคุมตนเอง, การให้อำนาจแก่ผู้อื่น
5	นโยบายและวางแผน	การมองภาพองค์รวม, การคิดวิเคราะห์, ศิลปะการสื่อสารจูงใจ
6	ศึกษาวิจัยและพัฒนา	การมองภาพองค์รวม, การคิดวิเคราะห์, การสืบเสาะหาข้อมูล
7	ข่าวกรองและสืบสวน	การสืบเสาะหาข้อมูล, การคิดวิเคราะห์, ความยืดหยุ่นผ่อนปรน
8	ออกแบบเพื่อพัฒนา	การมองภาพองค์รวม, การดำเนินการเชิงรุก, การสืบเสาะหาข้อมูล
9	ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	การมองภาพองค์รวม, ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรมและศิลปะการสื่อสารจูงใจ
10	บังคับใช้กฎหมาย	การสั่งการตามอำนาจหน้าที่, การคิดวิเคราะห์, การสืบเสาะหาข้อมูล
11	เผยแพร่ประชาสัมพันธ์	ศิลปะการสื่อสารจูงใจ, การดำเนินการเชิงรุก, ความมั่นใจในตนเอง

ลำดับ	กลุ่มงาน	สมรรถนะประจำกลุ่มงาน
12	ส่งเสริมความรู้	ความเข้าใจผู้อื่น, การพัฒนาศักยภาพคน, ศิลปะการสื่อสารสูงใจ
13	บริการประชาชนด้านสุขภาพและสวัสดิภาพ	การพัฒนาศักยภาพคน, การดำเนินการเชิงรุก, การคิดวิเคราะห์
14	บริการประชาชนทางศิลปวัฒนธรรม	สุนทรียภาพทางศิลปะ, การดำเนินการเชิงรุก, ความมั่นใจในตนเอง
15	บริการประชาชนทางเทคนิคเฉพาะด้าน	การคิดวิเคราะห์, การสืบเสาะหาข้อมูล, ความถูกต้องของงาน
16	เอกสารราชการและทะเบียน	ความถูกต้องของงาน, ความยืดหยุ่นผ่อนปรน, การสั่งการตามอำนาจหน้าที่
17	ปกครอง	การดำเนินการเชิงรุก, ศิลปะการสื่อสารสูงใจ, ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ
18	อนุรักษ์	การมองภาพองค์รวม, การคิดวิเคราะห์, การสั่งการตามอำนาจหน้าที่

ที่มา : สำนักงานข้าราชการ พลเรือน คู่มือสมรรถนะราชการพลเรือน ไทย 2548

การทดสอบตัวแบบสมรรถนะของสำนักงานข้าราชการพลเรือน ที่ดำเนินการในบางส่วนราชการ พบว่าลักษณะการแบ่งโครงสร้างที่ซับซ้อนของส่วนราชการ ทำให้บางสายงานมีลักษณะงานหลากหลาย และมีผลสัมฤทธิ์ในงานแตกต่างกัน ดังนั้นการนำสมรรถนะประจำกลุ่มงานไปใช้ โดยไม่ได้มีการจำแนกสายงานให้ชัดเจนอาจพบปัญหาว่าข้าราชการในสายงานเดียวกันมีสมรรถนะที่ไม่เหมือนกันก็ได้ ส่วนของสมรรถนะประจำกลุ่มงานจึงต้องการการศึกษาเพิ่มเติมก่อนนำไปใช้จริง

สมรรถนะไม่ควรต้องกำหนดมากจนเกินไป เพราะมากเกินไป ข้าราชการจำไม่ได้ และการประเมินจะซับซ้อนและยุ่งยาก ตัวแบบสมรรถนะของข้าราชการจึงกำหนดสมรรถนะหลักไว้เพียง 5 สมรรถนะเท่านั้น และทั้ง 5 สมรรถนะก็เป็นที่ยอมรับกันว่า ข้าราชการทุกคนควรมีสมรรถนะหรือคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม หรือนิสัยในการทำงานเหล่านี้ กล่าวคือเป็นข้าราชการที่ทำงานอย่างมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ขยันขันแข็ง ตั้งใจทำงาน รับผิดชอบ ทำงานถูกต้อง) ทำงานอย่างเน้นบริการที่ดี (เต็มใจให้บริการ ให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้) ทำงานอย่างเน้นความเชี่ยวชาญในอาชีพ (หมั่นศึกษา ขวนขวายหาความรู้มาปรับใช้ในงานเสมอ) ทำงานอย่างเน้นจริยธรรม (ซื่อสัตย์ โปร่งใส ยึดมั่นในหลักการ ดำรงความถูกต้อง) และทำงานอย่างร่วมแรงร่วมใจ (ช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีมทำให้งานประสบผลสำเร็จ)

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้จัดทำแบบข้อตกลงภาระงานและแบบประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาและการเลื่อนขั้นเงินเดือน/เพิ่มค่าจ้าง สำหรับข้าราชการ/พนักงานสาย

สนับสนุนและผู้ดำรงตำแหน่งชำนาญการ/เชี่ยวชาญมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปี 2552 และได้กำหนดการประเมินความสามารถเชิงสมรรถนะ ไว้ดังนี้

สมรรถนะหลัก (Core Competency) 5 สมรรถนะ คือ 1) ด้านจริยธรรม 2) ด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการ 3) ด้านการทำงานเป็นทีม 4) ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 5) ด้านแรงจูงใจสู่ความสำเร็จ

สมรรถนะเฉพาะงาน (Functional Competency) 3 สมรรถนะ คือ 6) ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ 7) ด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ 8) ด้านความสามารถในการประสานงาน

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นหน่วยงานราชการ จึงต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์สมรรถนะสำหรับข้าราชการพลเรือนไทยของสำนักงานข้าราชการพลเรือน คือ ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะ และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้ออกแบบข้อตกลงภาระงานและแบบประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนา และการเลื่อนขั้นเงินเดือน/เพิ่มค่าจ้าง สำหรับข้าราชการ/พนักงานสายสนับสนุนและผู้ดำรงตำแหน่งชำนาญการ/เชี่ยวชาญมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งสอดคล้องกับ สมรรถนะของสำนักงานข้าราชการพลเรือน ดังนั้นสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จึงต้องประเมินตามหลักเกณฑ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 เปรียบเทียบระหว่างสมรรถนะของสำนักงานข้าราชการพลเรือนและสมรรถนะ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

สมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์		สมรรถนะสำหรับข้าราชการ สำนักงานข้าราชการพลเรือน
สมรรถนะหลัก 1 จริยธรรม 2 มุ่งเน้นผู้รับบริการ 3 การทำงานเป็นทีม 4 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 5 แรงจูงใจสู่ความสำเร็จ สมรรถนะเฉพาะงาน 6 ความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ 7 ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ 8 ความสามารถในการประสานงาน	สมรรถนะของ ข้าราชการ กำหนด สมรรถนะหลัก ไว้เพียง 5 สมรรถนะเท่านั้น มีหรือไม่มี ขึ้นอยู่กับ หน่วยงาน	สมรรถนะหลัก 1 จริยธรรม 2 การบริการที่ดี 3 ความร่วมแรงร่วมใจ 4 การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 5 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ สมรรถนะประจำกลุ่มงาน 6 ความยืดหยุ่นผ่อนปรน 7 ความถูกต้องของงาน 8 การคิดวิเคราะห์

ที่มา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2552 และสำนักงานข้าราชการพลเรือน, 2548

2.1.3 ความสำคัญของสมรรถนะ

ธีรพจน์ ฐิริโสภณ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ไม่ใช่ข้าราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในกรอบแนวคิด 5 ด้าน ตามเกณฑ์การประเมินระดับสมรรถนะของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านจริยธรรม และด้านความร่วมมือร่วมใจ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ลักษณะแบบสอบถามคือ แบบประเมินที่ใช้พฤติกรรมกำหนดระดับ (Behaviorally Anchored Rating Scale : BARS) พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ไม่ใช่ข้าราชการ มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาสมรรถนะรายด้าน พบว่า ด้านความร่วมมือร่วมใจมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านจริยธรรมอยู่ในระดับน้อย และ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์มีสมรรถนะ

ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ไม่ใช่ข้าราชการที่มีความแตกต่างกันในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และระยะเวลาการทำงาน ส่วนใหญ่มีสมรรถนะในการทำงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นลูกจ้างชั่วคราวมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านจริยธรรม และด้านร่วมแรงร่วมใจมากกว่าลูกจ้างประจำ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ไม่ใช่ข้าราชการ ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาตรีมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์มากกว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ไม่ใช่ข้าราชการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปและระดับมัธยมศึกษา และต่ำกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ไม่ใช่ข้าราชการ โดยส่วนใหญ่ มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยแต่ให้ความสำคัญในเรื่องความร่วมมือในการปฏิบัติงานให้เกิดผลดีต่อองค์กร ผู้วิจัยได้เสนอแนะให้นำสารสนเทศที่ได้จากการวิจัย นำไปใช้ประโยชน์เพื่อเพิ่มสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ไม่ใช่ข้าราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามต่อไป

ธีรพจน์ ฐิริโสภณ (2549 : 16) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสมรรถนะไว้ว่า ในโลกของการแข่งขันทางธุรกิจ มีการวิจัยพบว่า การพัฒนาคน คู่แข่งจะสามารถตามทันต้องใช้เวลา 7 ปี ในขณะที่เทคโนโลยีใช้เวลาเพียง 1 ปีก็ตามทันเพราะซื้อหาได้ ดังนั้นสมรรถนะจึงมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์กร ดังนี้

1. ช่วยให้การคัดสรรบุคคลที่มีคุณลักษณะที่ดี ทั้งความรู้ ทักษะ และความสามารถ ตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงานเพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง
2. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึง ระดับความสามารถของตัวเองว่าอยู่ในระดับใดและจะต้องพัฒนาในเรื่องใดช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น
3. ใช้ประโยชน์ในการพัฒนาฝึกอบรมแก่พนักงานในองค์กร
4. ช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน ได้บรรลุเป้าหมาย เพราะสมรรถนะจะเป็นตัวบ่งบอกว่า ถ้าต้องการให้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดหลักของผลงานแล้วจะต้องใช้สมรรถนะตัวไหนบ้าง
5. ป้องกันไม่ให้ผลงานเกิดจากโชคชะตาเพียงอย่างเดียว เช่น ยอดขายของพนักงานขายเพิ่มขึ้นสูงกว่าเป้าที่กำหนด ทั้ง ๆ ที่พนักงานขายคนนั้นไม่ค่อยตั้งใจทำงานมากนัก แต่เนื่องจากความต้องการของตลาดสูง จึงทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้นเองโดยไม่ต้องลงแรงอะไรมาก แต่ถ้ามีการวัดสมรรถนะแล้ว จะทำให้สามารถตรวจสอบได้ว่าพนักงานคนนั้นประสบความสำเร็จเพราะโชคช่วยหรือด้วยความสามารถของเขาเอง

6. ช่วยให้เกิดการหล่อหลอมไปสู่สมรรถนะขององค์กรที่ดีขึ้น เพราะถ้าทุกคนปรับสมรรถนะของตัวเองให้เข้ากับผลงานที่องค์กรต้องการตลอดเวลาแล้ว ในระยะยาวก็จะส่งผลให้เกิดเป็นสมรรถนะเฉพาะขององค์กรนั้น ๆ เช่น เป็นองค์กรแห่งการคิดสร้างสรรค์ เพราะทุกคนในองค์กรมีสมรรถนะในเรื่องการคิดสร้างสรรค์

2.1.4 องค์ประกอบของสมรรถนะ

Spencer and Spencer (1993 อ้างใน พิมพ์กานต์ ไชยสังข์ 2546 : 24 - 25) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะที่สำคัญของสมรรถนะไว้ว่าจะต้องประกอบไปด้วยคุณลักษณะที่จำเป็น 5 ลักษณะ คือ

1. ความรู้ (Knowledge) ซึ่งเป็นขอบเขตของข้อมูลเนื้อหาเฉพาะด้านของบุคคล เช่น ความรู้ของศัลยแพทย์ จะเกี่ยวกับเส้นประสาท กล้ามเนื้อภายในร่างกายมนุษย์ เป็นต้น

2. ทักษะ (Skill) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งทางร่างกาย ความคิด และจิตใจ ของบุคคลในระดับที่สามารถคิดวิเคราะห์ ใช้ความรู้ในการกำหนดเหตุและผล หรือวางแผนในการจัดการ และในขณะเดียวกันก็ตระหนักในความซับซ้อนของข้อมูลได้

3. แรงจูงใจ (Motive) เป็นสิ่งที่บุคคลต้องการหรือคิดตรงกันในการกระทำซึ่งเป็นแรงขับหรือเลือกพฤติกรรมที่แสดงออก หรือเป้าหมาย และทำให้ถอยห่างไปจากสิ่งอื่น ๆ เช่น แรงจูงใจในความสำเร็จต่อเป้าหมายที่ท้าทาย จะทำให้บุคคลเกิดความรับผิดชอบเพื่อความสำเร็จ และต้องการข้อมูลย้อนกลับจากการกระทำ

4. ลักษณะนิสัย (Traits) เป็นลักษณะนิสัยโดยทั่วไป ที่จะตอบสนองต่อข้อมูล หรือสถานการณ์ที่เผชิญโดยสามารถพิจารณาได้จากความสามารถในการเรียนรู้ ความกระตือรือร้น การร่วมมือ เป็นต้น

5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept) เป็นทัศนคติ ค่านิยม หรือความคิดฝันของบุคคล ซึ่งสิ่งเหล่านี้เอง จะทำให้เกิดปฏิกิริยาต่อแรงจูงใจ และทำนายถึงพฤติกรรมของสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

โดยตัวแบบสมรรถนะทั้ง 5 ตัวแบบ สามารถจัดแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลัก ได้ดังนี้

1. สมรรถนะที่สามารถสังเกตได้หรือเห็นได้ (Visible) ได้แก่ สมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ ซึ่งเป็นสมรรถนะที่มีโอกาสพัฒนาได้ง่าย

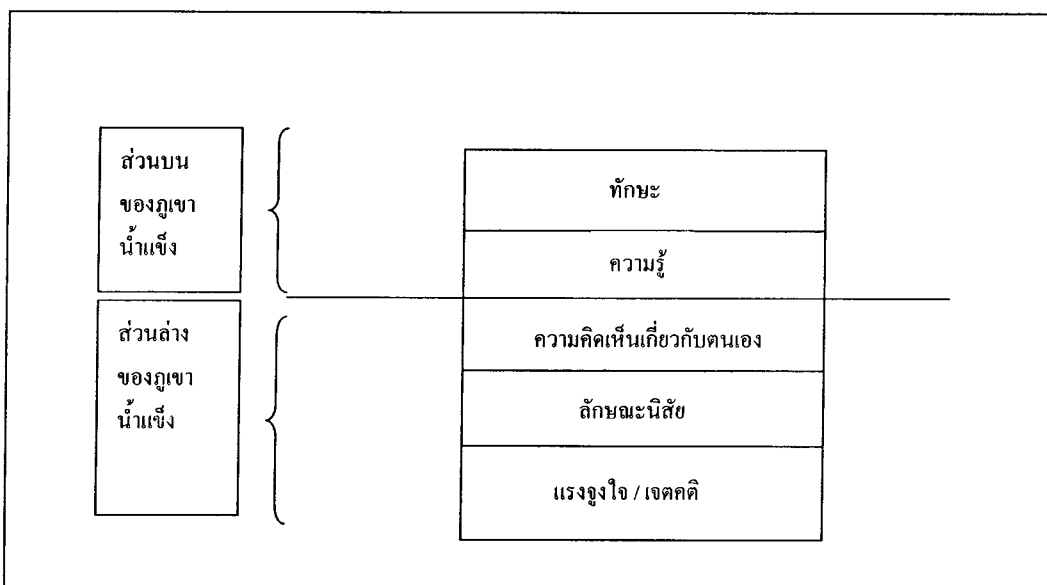
2. สมรรถนะที่อยู่ลึกลงไป หรือซ่อนอยู่ (Hidden) ได้แก่ สมรรถนะด้านแรงจูงใจ และลักษณะนิสัย ซึ่งเป็นสมรรถนะที่ยากต่อการวัดและพัฒนา

นอกจากนี้ ระหว่างสมรรถนะทั้ง 2 กลุ่มหลักที่กล่าวมาแล้ว ยังมีสมรรถนะที่เรียกว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง หรือแนวคิดเกี่ยวกับตนเอง ได้แก่ ทัศนคติ (Attitudes) และคุณค่า

(Values) ซึ่งเป็นสมรรถนะที่ปรับเปลี่ยนได้แต่ต้องใช้ระยะเวลานาน และสามารถทำได้ด้วยการฝึกการใช้หลักจิตวิทยา หรือการสั่งสมประสบการณ์ในการพัฒนา

McClelland (1973 อ้างใน เทื่อน ทองแก้ว 2552 : 2 - 8) ระบุว่า องค์ประกอบของสมรรถนะ มี 5 ส่วนคือ

1. ความรู้ คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น
 2. ทักษะ คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดได้นั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว
 3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง คือ เจตคติ คุณค่า และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น
 4. ลักษณะนิสัย เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น
 5. แรงจูงใจ / เจตคติ เป็นแรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น
- ทั้ง 5 ส่วนดังกล่าวข้างต้นแสดงความสัมพันธ์ในเชิงอธิบายเปรียบเทียบ ดังภาพที่ 2.1

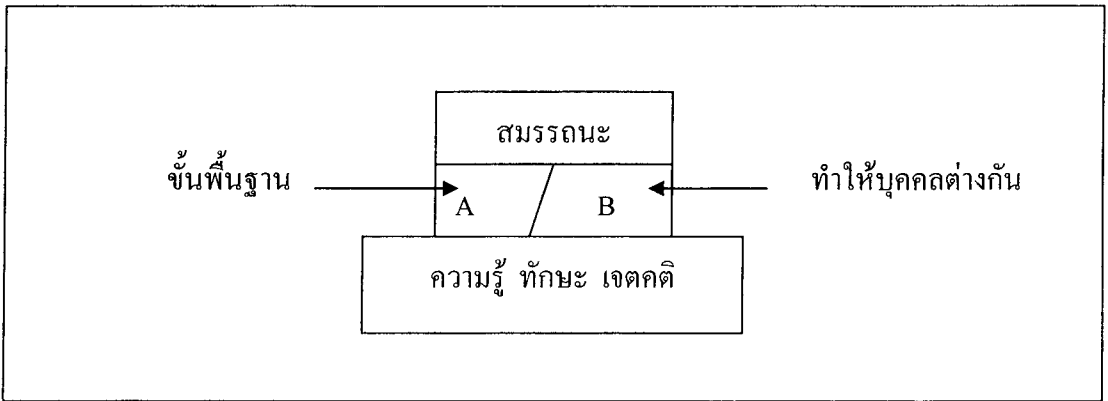


ภาพที่ 2.1 ตัวแบบภูเขาน้ำแข็งของสมรรถนะ

ที่มา : McClelland, 1973

จากภาพที่ 2.1 จะพบว่า ความรู้ และ ทักษะ อยู่ส่วนบน หมายถึง ทั้ง ความรู้ และ ทักษะ สามารถพัฒนาขึ้นได้ไม่ยาก จะโดยวิธีการศึกษาค้นคว้า หรือประสบการณ์ตรง และมีการฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2547 : 48) กล่าวว่า บางครั้งเมื่อพูดถึงองค์ประกอบของ สมรรถนะมีเพียง 3 ส่วนคือ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ สมรรถนะเป็นส่วนประกอบขึ้นมาจาก ความรู้ ทักษะ และเจตคติ / แรงจูงใจ หรือ ความรู้ ทักษะ และเจตคติ / แรงจูงใจ ก่อให้เกิด สมรรถนะ ตามทัศนะของ McClelland ดังภาพที่ 2.2

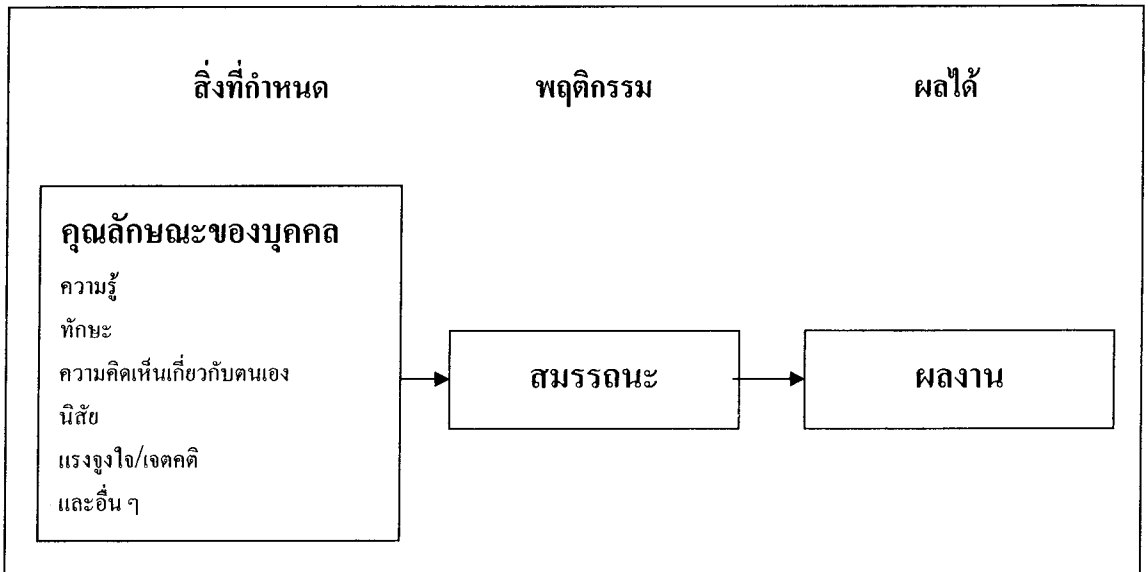


ภาพที่ 2.2 สมรรถนะเป็นส่วนประกอบที่เกิดขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ เจตคติ

ที่มา : สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2547

จากภาพที่ 2.2 ความรู้ ทักษะ และเจตคติไม่ใช่สมรรถนะแต่เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดสมรรถนะ

สรุปความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคคล สมรรถนะ และผลงาน ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคคล สมรรถนะ และผลงาน

จากภาพที่ 2.3 ความรู้ ทักษะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง นิสัย แรงจูงใจ/เจตคติ และอื่น ๆ เป็นสิ่งที่กำหนด หรือเป็นสิ่งที่นำมาใช้จนเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมา ทำให้ปรากฏเป็นผลงานในลักษณะต่าง ๆ

McCormick and Ilgen (1985) กล่าวว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นกับปัจจัย 2 ประการ คือปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านสถานการณ์

1. ปัจจัยด้านบุคคล คือ คุณลักษณะ หรือ ข้อเท็จจริงที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เอกลักษณ์เหล่านี้จะนำมาซึ่งการกระทำบางชนิดหรือเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบางลักษณะเฉพาะตน ตัวแปรต่าง ๆ ด้านตัวบุคคลอาจแตกต่างกันในแต่ละคน ซึ่งจะมีผลให้พฤติกรรมแต่ละคนไม่เหมือนกันในเรื่องเดียวกัน คุณลักษณะที่แตกต่างกันของบุคคลแต่ละคนย่อมเป็นเหตุแห่งการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเสมอ

2. ปัจจัยด้านสถานการณ์ หมายถึง เป็นเงื่อนไขของเหตุการณ์ หรือ เป็นลักษณะของสิ่งแวดล้อม นอกจากตัวบุคคลที่จะมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลเหล่านี้ ปัจจัยเหล่านี้แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

2.1 กายภาพและงาน เป็นลักษณะการทำงานและสถานที่ทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของมนุษย์ ประกอบไปด้วย วิธีการทำงาน แบบและสภาพของเครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน สถานที่ทำงาน และการจัดสถานที่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

2.2 องค์กรและสังคม ได้แก่ ลักษณะองค์กรและโครงสร้างองค์กร การฝึกอบรม และการบังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมทางสังคม เป็นพื้นฐานสำคัญของบรรยากาศองค์กร เหมือนกับการกำหนดคุณสมบัติที่วัดด้านสิ่งแวดล้อม เป็นการสะท้อนการรับรู้ของคนที่อาศัยและทำงานในสิ่งแวดล้อมนั้น

2.1.5 การวัดสมรรถนะ

Smith and Robertson (1992 อ้างใน พิมพ์กานต์ ไชยสังข์ 2546 : 48-49) ได้เสนอแนะวิธีการประเมินสมรรถนะ (Assessing Competencies) ว่าสามารถกระทำได้โดยเทคนิค ดังต่อไปนี้

1. เทคนิคการสร้างสถานการณ์จำลอง (Analogous Approaches) โดยการใช้กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานมาเป็นตัวประเมิน เป็นการประเมินโดยนำเอาสถานการณ์ตัวอย่างที่ต้องปฏิบัติภายในระยะเวลาที่กำหนด แล้วนำมาให้คะแนน โดยทั่วไป Analogous Approaches แบ่งเป็นเทคนิคย่อย ๆ อีก คือ

1.1 การปฏิบัติกรกลุ่ม (Group Exercise)

1.2 การปฏิบัติกรของเหตุการณ์จำลอง ในรูปแบบของงานที่เข้ามาหลายอย่างในขณะเดียวกัน (In-Tray Exercise)

1.3 การเล่นบทบาทจำลอง (Role Play Exercise)

1.4 การนำเสนอ (Presentation)

1.5 การเขียนรายงาน (Written Report)

1.6 การทดสอบทางร่างกาย และจะแสดงออกให้เห็นถึงอาการผิดปกติทางด้านจิตใจ (Psychomotor Tests)

1.7 การทดสอบความสามารถในการรับการอบรม (Trainability Tests)

2. เทคนิคการวิเคราะห์ (Analytical Approach) เป็นเทคนิคการวัด หรือการประเมินสมรรถนะที่ประกอบด้วยวิธีการย่อยหรือใช้แบบวัดดังนี้

2.1 การทดสอบความสามารถ (Ability Test)

2.2 การทดสอบพื้นฐานทางอารมณ์ (Temperament Test)

2.3 การทดสอบแรงจูงใจและความสนใจ (Motivation and Interest Test)

2.4 การทดสอบด้วยคอมพิวเตอร์ (Computerized Test)

3. เทคนิคการใช้ข้อมูลจากผู้อื่น (Reputation Approach) เป็นการประเมินโดยใช้ข้อมูลอ้างอิงหรือจากวิจารณ์ของผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า หรือจากบุคคลที่สาม ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานกับผู้ถูกประเมิน หรือแม้กระทั่งการประเมินตัวเอง (Self-Rating)

4. เทคนิคอื่น ๆ (Miscellaneous Approaches) เช่น ข้อมูลประวัติส่วนบุคคล (Biodata) ผลงานที่ประสบความสำเร็จที่ผ่านมาในอดีต (Accomplishment Record) ความคาดหวังหรืออุดมคติของผู้ถูกประเมิน (Future Autobiography) เป็นต้น

คนัย เทียนพฤษ (2543) ได้กล่าวถึง การกำหนดระดับของสมรรถนะ ไว้ 2 ประเภท คือ

1. การกำหนดระดับ หรือ ดิกรีสมรรถนะในลักษณะของ มาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) มีหลายรูปแบบ เช่น มาตรฐานประมาณค่าแบบตัวเลข เป็นการให้ตัดสินลักษณะออกมาเป็นตัวเลข เช่น 1) ไม่เป็นที่น่าพอใจ 2) อยู่ในระดับต่ำ 3) อยู่ในระดับปานกลาง 4) ดีกว่าปานกลาง 5) อยู่ในระดับที่ดีกว่าทุกระดับ

2. การกำหนดระดับ ตามหลักการวัดและประเมินผล (The Measurement and Evaluation Concept) สามารถแยกระดับสมรรถนะออกได้เป็น 4 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 เป็นเรื่องของความรู้ความเข้าใจที่จะทำงานได้หรือตามความสามารถในอาชีพนั้น ๆ

ระดับที่ 2 การนำสมรรถนะไปใช้ ตามความรู้ความเข้าใจ

ระดับที่ 3 เรียกว่าวิเคราะห์ หรือ สังเคราะห์สิ่งที่เป็นหลักการหรือหัวใจแล้วสามารถลงข้อสรุปได้ หรือสร้างหลักใหม่ขึ้นมา

ระดับที่ 4 ประเมินคุณค่าหรือตัดสินได้ ซึ่งอาจจะต้องแนะนำผู้อื่นได้ด้วย

เทื่อน ทองแก้ว (2552 : 9 - 11) กล่าวว่า การวัดสมรรถนะทำได้ค่อนข้างลำบาก จึงอาศัยวิธีการ หรือใช้เครื่องมือบางชนิดเพื่อวัดสมรรถนะของบุคคล ดังนี้

1. ประวัติการทำงานของบุคคล ว่าทำอะไรบ้าง มีความรู้ ทักษะ หรือความสามารถอะไร เคยมีประสบการณ์อะไรมาบ้าง จากประวัติการทำงานทำให้ได้ข้อมูลส่วนบุคคล

2. ผลประเมินการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ซึ่งจะเป็ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานใน 2 ลักษณะ คือ

2.1 ผลการปฏิบัติที่เป็นเนื้องาน (Task Performance) การทำงานได้เนื้องานแท้ ๆ

2.2 ผลงานการปฏิบัติที่ไม่ใช่เนื้องาน แต่เป็นบริบทของเนื้องาน (Contextual Performance) ได้แก่ ลักษณะพฤติกรรมของคนปฏิบัติงาน เช่น การมีน้ำใจเสียสละช่วยเหลือคนอื่น เป็นต้น

2.3 ผลการสัมภาษณ์ (Interview) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ อาจจะเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง คือ กำหนดคำสัมภาษณ์ไว้แล้ว สัมภาษณ์ตามที่กำหนดประเด็นไว้กับการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง คือ สอบถามตามสถานการณ์ คล้ายกับเป็นการพูดคุยกัน

ธรรมดา ๆ แต่ผู้สัมภาษณ์จะต้องเตรียมคำถามไว้ในใจ โดยใช้กระบวนการสนทนาให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สบายใจ ให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพจริงมากที่สุด

2.4 ศูนย์ประเมิน (Assessment Center) เป็นศูนย์รวมเทคนิคการวัดทางจิตวิทยา หลาย ๆ อย่างเข้าด้วยกัน รวมทั้งการสนทนากลุ่มแบบไม่มีหัวหน้ากลุ่มรวมอยู่ด้วยในศูนย์นี้

2.5 การประเมิน 360 องศา หมายถึง การประเมินรอบด้าน ได้แก่ การประเมินจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และลูกค้า เพื่อตรวจสอบความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ

เทื่อน ทองแก้ว (2552 : 9 - 11) กล่าวว่า ระดับของสมรรถนะ หมายถึง ระดับความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะซึ่งแตกต่างกัน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. แบบกำหนดเป็นมาตรวัด (Scale) สมรรถนะในแต่ละตัว จะกำหนดระดับความรู้ ทักษะและคุณลักษณะแตกต่างกันตามปัจจัย จะกำหนดเป็นตัวชี้วัดพฤติกรรม (Behavioral Indicator) ที่สะท้อนถึงความสามารถในแต่ละระดับ (Proficiency Scale) โดยกำหนดเกณฑ์การจัดระดับความสามารถไว้ 5 ระดับคือ

- (1) ระดับเริ่มต้น (Beginner)
- (2) ระดับมีความรู้บ้าง (Novice)
- (3) ระดับมีความรู้ปานกลาง (Intermediate)
- (4) ระดับมีความรู้สูง (Advanced)
- (5) ระดับผู้เชี่ยวชาญ (Expert)

ในแต่ละเกณฑ์ความสามารถมีตัวชี้วัดพฤติกรรมดังนี้

ตารางที่ 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างเกณฑ์ความสามารถกับตัวชี้วัดพฤติกรรม

เกณฑ์ความสามารถ	ตัวชี้วัดพฤติกรรม
1. ระดับเริ่มต้น	- มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎี
2. ระดับมีความรู้บ้าง	- สามารถประยุกต์แนวคิดทฤษฎีมาใช้ในการงาน
3. ระดับมีความรู้ปานกลาง	- สามารถนำความรู้ ทักษะ มาใช้ให้เป็นรูปธรรม
4. ระดับมีความรู้สูง	- สามารถแปลงทฤษฎีมาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติและผู้อื่นสามารถนำเครื่องมือไปปฏิบัติได้จริง
5. ระดับผู้เชี่ยวชาญ	- สามารถที่จะกำหนดทิศทางยุทธศาสตร์ ในการบริหารจัดการในเรื่องความรู้ ทักษะที่เกี่ยวข้องให้แก่หน่วยงานได้

ในการแปลความหมายของเกณฑ์ข้างต้นเมื่อเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้จะมีดังนี้

1. ระดับเริ่มต้น = ยังไม่สามารถทำได้ตามมาตรฐาน
2. ระดับมีความรู้บ้าง = ทำได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้บางส่วน
3. ระดับมีความรู้ปานกลาง = ระดับที่สามารถทำได้ตามมาตรฐานที่กำหนด
4. ระดับมีความรู้สูง = ระดับที่สามารถทำได้สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด
5. ระดับผู้เชี่ยวชาญ = ระดับที่สามารถทำได้สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดมาก

ตารางที่ 2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างเกณฑ์ความสามารถกับดัชนีชี้วัดพฤติกรรมการแก้ปัญหา

เกณฑ์ความสามารถ	ดัชนีชี้วัดพฤติกรรมการแก้ปัญหา
สมรรถนะในการแก้ปัญหาระดับที่ 1	▪ สามารถแก้ไขปัญหาร่วมกับผู้อื่นได้
สมรรถนะในการแก้ปัญหาระดับที่ 2	▪ สามารถแก้ไขปัญหาคด้วยตนเองได้บ้าง
สมรรถนะในการแก้ปัญหาระดับที่ 3	▪ สามารถแก้ไขปัญหาคด้วยตนเองได้เป็นส่วนใหญ่
สมรรถนะในการแก้ปัญหาระดับที่ 4	▪ สามารถแก้ไขปัญหาคด้วยตนเองจนประสบผลสำเร็จ
สมรรถนะในการแก้ปัญหาระดับที่ 5	▪ สามารถแก้ไขปัญหาคและสามารถวางแผนป้องกันปัญหาคที่จะไม่ให้เกิดขึ้นอีก

ที่มา : เทื่อน ทองแก้ว, 2552 : 9 - 11

2. แบบไม่กำหนดเป็นมาตรวัด เป็นสมรรถนะที่เป็นพฤติกรรมเชิงความรู้สึก หรือ เจตคติที่ไม่ต้องใช้มาตรวัด เช่น ความซื่อสัตย์ ความตรงต่อเวลา เป็นต้น

สรุปแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ ได้ว่า สมรรถนะเป็นลักษณะ พฤติกรรมในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานตามที่ต้องการ โดยมีสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมแบ่งเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านสถานการณ์

1. ปัจจัยทางด้านบุคคล เป็นลักษณะของบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง นิสัย แรงจูงใจ/เจตคติ สิ่งที่อยู่ในตัวบุคคล คุณลักษณะอื่น ๆ รวมถึงค่านิยม จริยธรรม

2. ปัจจัยทางด้านสถานการณ์ เป็นลักษณะของสิ่งแวดล้อม ได้แก่

2.1 ภายนอกและงาน ได้แก่ วิธีการทำงาน แบบและสภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน สถานที่ทำงาน และการจัดสถานที่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

2.2 องค์กรและสังคม ได้แก่ ลักษณะองค์กรและโครงสร้างองค์กร การฝึกอบรม และการบังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมทางสังคม

ปัจจัยเหล่านี้ทำให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน ผลักดันให้ผลลัพธ์ของงานมีลักษณะแตกต่างกัน สมรรถนะของบุคคลเป็นตัวชี้วัดผลลัพธ์ของงาน การทำให้สมรรถนะเพิ่มขึ้นจึงต้องมีการพัฒนาสิ่งกำหนดพฤติกรรม

2.2 ความเป็นมาเกี่ยวกับตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นสถานศึกษา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ประกอบด้วย 5 วิทยาเขต ได้แก่ หาดใหญ่ ปัตตานี ภูเก็ต สุราษฎร์ธานี และตรัง ในภาพรวมของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีวิทยาเขตหาดใหญ่เป็นศูนย์กลาง ในแต่ละวิทยาเขต มีการบริหารงานแตกต่างกันทั้งแบบกระจายอำนาจให้คณะ/หน่วยงาน โดยมีเจ้าหน้าที่การเงินของคณะ/หน่วยงานเอง และแบบรวมอำนาจที่มีเจ้าหน้าที่การเงินไว้ส่วนกลางของวิทยาเขต ปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่การเงินของคณะ/หน่วยงาน อีกทั้งจำนวนเจ้าหน้าที่การเงินในแต่ละวิทยาเขต มีจำนวนแตกต่างกัน บางหน่วยงานไม่ใช่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงิน แต่ทำงานด้านการเงิน จึงเก็บข้อมูลจำนวนเจ้าหน้าที่การเงินตามความเป็นจริง จากการสอบถาม ดังตารางที่ 2.5

ตารางที่ 2.5 จำนวนเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ลำดับ	วิทยาเขต	ที่อยู่	จำนวน เจ้าหน้าที่การเงิน (คน)
1	หาดใหญ่	15 ถ.กาญจนวนิชย์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90112	146
2	ปัตตานี	181 หมู่ 6 ถ.เจริญประดิษฐ์ ต.รูสะมิแล อ.เมือง จ.ปัตตานี 94000	24
3	ภูเก็ต	80 หมู่ 1 ถ.วิชิตสงคราม อ.กะทู้ จ. ภูเก็ต 83120	11
4	สุราษฎร์ธานี	ต.ขุนทะเล อ.เมือง จ.สุราษฎร์ธานี 84000	3
5	ตรัง	ต.ควนปริง อ.เมือง จังหวัดตรัง 92000	3
รวม			187

ที่มา : จากการสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 25 มิถุนายน 2552

การปฏิบัติงานด้านการเงิน ประกอบด้วย การรับ-จ่ายเงิน โอนเงิน การตรวจสอบ เอกสารเบิกจ่ายเงิน งานด้านพัสดุ และด้านการบันทึกบัญชี ซึ่งดำเนินงานโดยเจ้าหน้าที่ตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานการเงิน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงเจ้าหน้าที่การเงิน ที่ปฏิบัติงานด้านรับ-จ่ายเงิน โอนเงิน ตรวจสอบเอกสารเบิกจ่ายเงิน ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพราะเป็นส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโดยตรงแก่ ลูกค้าภายนอก นักศึกษา บริษัท/ร้านค้า บุคลากร เจ้าหน้าที่การเงิน จึงหมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการเงิน ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เท่านั้น ไม่รวมเจ้าหน้าที่พัสดุและเจ้าหน้าที่บัญชี

หน้าที่ของเจ้าหน้าที่การเงิน ด้านรับ-จ่ายเงิน โอนเงิน และตรวจสอบเอกสารเบิกจ่ายเงินนั้น ขึ้นอยู่กับการจัดแบ่งงานของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งบางหน่วยงานเจ้าหน้าที่การเงินด้านตรวจสอบเอกสารเบิกจ่ายเงิน อาจจะมีหน้าที่พิมพ์เช็คด้วย หรือบางหน่วยงานเจ้าหน้าที่การเงินด้านโอนเงินมีหน้าที่เบิกเงินตามฎีกา หรือบางหน่วยงานรับ-จ่ายเงิน เกี่ยวกับเงินทรงรองจ่ายของหน่วยงานด้วย หน้าที่ของเจ้าหน้าที่การเงินขึ้นอยู่กับรายรับ-รายจ่ายของหน่วยงาน โครงการงาน วิชาการ การบริหารงาน รวมถึง โครงสร้างองค์กรซึ่งแตกต่างกันด้วย

การปฏิบัติงานด้านการเงินของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ต้องมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบการเบิกจ่ายเงินของทางราชการ เช่น การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ การเบิกจ่ายเงินจากคลัง การเบิกจ่ายเงินค่าเช่าบ้าน การเบิกจ่ายเงินศึกษาบุตร การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการ การเบิกจ่ายเงินจากเงินงบประมาณ การเบิกจ่ายจากเงินรายได้มหาวิทยาลัย การเบิกจ่ายเงินรับฝาก การเบิกจ่ายนอกเหนือจากที่ระเบียบกำหนดไว้ เป็นต้น รายละเอียดของระเบียบแต่ละเรื่องมีเงื่อนไขในการเบิกจ่ายแตกต่างกัน หากผู้ปฏิบัติงานมีความจำดี หรือมีการบันทึกไว้ หรือ มีทักษะชำนาญงาน ก็จะได้เปรียบในการตรวจสอบที่รวดเร็ว นอกจากนี้ยังต้องมีความรู้เกี่ยวกับด้านการเงินอื่น ๆ อีก เช่น อัตราดอกเบี้ยธนาคาร อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ บริการต่าง ๆ ที่สถาบันการเงิน มีไว้ให้บริการ ความรู้เรื่องธนบัตรปลอม ลักษณะงานด้านการเงินจึงต้องมีความละเอียดรอบคอบ การวิเคราะห์ที่ละเอียด มีทักษะการคำนวณ มีความรอบรู้เพื่อบริหารการเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัย มีสมรรถิ์ดีในการทำงาน มีใจรักงานด้านการเงิน การปฏิบัติงานการเงินหากผิดพลาดก็จะทำให้เกิดค่าใช้จ่ายสูงกว่าประมาณการรายจ่ายได้ การสูญเสียเงินงบประมาณที่ควรได้รับ ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ หรือหากสามารถบริหารงานด้านการเงินให้เกิดประสิทธิภาพ เกิดมูลค่าสูงสุดในทุกเม็ดเงินแล้ว ย่อมสร้างความมั่นคงให้มหาวิทยาลัยได้เช่นกัน ดังนั้นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การเงินจึงเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ดังตารางที่ 2.6

ตารางที่ 2.6 หน้าที่ของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

หน้าที่ของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	
1. ด้านรับ-จ่ายเงิน	<ul style="list-style-type: none"> - รับ-จ่ายเงินสด เช็ค ตั๋วแลกเงิน ธนาณัติ เงินโอน - ออกใบเสร็จรับเงิน - แจกผู้รับเงินให้มารับเงิน - ตรวจสอบตามเอกสารเบิก/ยืม ก่อนจ่าย หรือตรวจสอบสิทธิการรับเงิน - ตรวจสอบและนำเสนอใบมอบฉันทะรับเงิน - นับเงินสดฝากธนาคาร - นับเงินสดเก็บเข้าตู้รับฝากเป็นเงินสดคงเหลือประจำวัน - พิมพ์รายงานเงินคงเหลือประจำวัน - สรุปการใช้ใบเสร็จรับเงินประจำวัน - ประสานงานคณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ธนาคาร หน่วยงานภายนอก และ หน่วยงานราชการต่าง ๆ เช่น การจัดส่งใบเสร็จรับเงินของนักศึกษา ประชุมวิธีการชำระเงิน ประชุมปรับปรุงโปรแกรมการเงิน - ประสานงานกับสำนักงานประมาณ คลังจังหวัด - เก็บสัญญาเงินยืม และค่าใช้จ่ายเงินยืมที่ยืมจากเงินของมหาวิทยาลัย - ให้คำปรึกษาและบริการลูกค้าทุกช่องทาง เป็นต้น
2. ด้านโอนเงิน	<ul style="list-style-type: none"> - บันทึกข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการโอนเงิน - โอนเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินสมนาคุณประเภทต่าง ๆ เข้าบัญชีให้แก่บุคลากร/คณะ/หน่วยงาน/วิทยาเขต - โอนเงินเข้าบัญชีให้แก่บุคคลภายนอก - จัดทำสลิปแจ้งผู้รับ โอนเงินหรือแจ้งผู้รับ โอนเงินผ่านช่องทางอื่น ๆ - พิมพ์เช็คเพื่อ โอนเงิน - จัดทำรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น รายงานภาษีหัก ณ ที่จ่าย ภาษีประจำปี หนังสือรับรองรายได้ประจำปี - ประสานงานคณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ธนาคาร หน่วยงานภายนอก เช่น การจัดส่งข้อมูลทางการเงิน ประชุมปรับปรุงโปรแกรมการโอนเงิน - ให้คำปรึกษาและบริการลูกค้าทุกช่องทาง เป็นต้น

หน้าที่ของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

<p>3. ด้านตรวจสอบ เอกสารเบิกจ่ายเงิน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบเอกสารเบิกจ่ายเงินให้ถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ - ร่างระเบียบ/ประกาศ/หลักการจ่ายต่าง ๆ และนำเสนอขออนุมัติ - จัดทำหนังสือตกลงกับกระทรวงการคลังเกี่ยวกับการเบิกจ่าย - จัดทำหนังสือ โอนสิทธิเรียกร้องในการรับเงิน - ประสานงานและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างคณะ/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินงานตามระเบียบต่าง ๆ ของทางราชการ - ดำเนินงานเบิกเงินตามฎีกา - พิมพ์เช็ค - ประสานงานหน่วยงานราชการต่าง ๆ เช่น สำนักงานประมาณ คลังจังหวัด - ให้คำปรึกษาและบริการลูกค้าทุกช่องทาง เป็นต้น
--	--

ที่มา : จากการสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 25 มิถุนายน 2552

2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

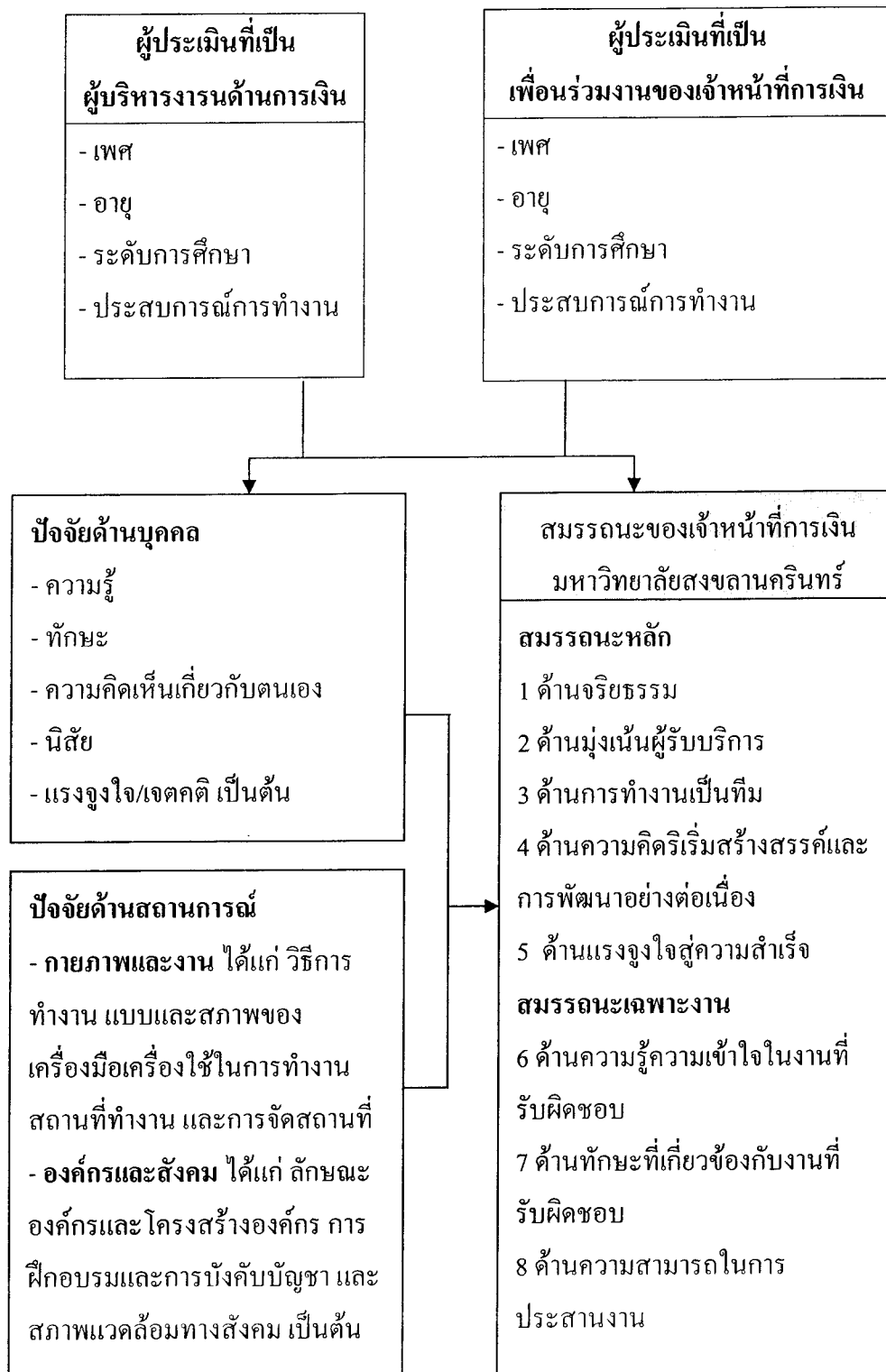
การประเมินสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จากการประมวลแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้เริ่มต้นจากการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง นิสัย แรงจูงใจ/เจตคติ เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านสถานการณ์ ได้แก่ กายภาพและงาน คือ วิธีการทำงาน แบบและสภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน สถานที่ทำงาน การจัดสถานที่ เป็นต้น ส่วนองค์กรและสังคม คือ ลักษณะองค์กรและโครงสร้างองค์กร การฝึกอบรมและการบังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมทางสังคม เป็นต้น

ทั้งสองส่วนจะเป็นเหตุนำไปสู่พฤติกรรมหรือการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน และผลที่ได้รับคือระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่แตกต่างกัน ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินประกอบด้วย 8 ด้าน คือ ด้านที่ 1 ด้านจริยธรรม ด้านที่ 2 ด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการ ด้านที่ 3 ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านที่ 4 ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ด้านที่ 5 ด้านแรงจูงใจสู่ความสำเร็จ ด้านที่ 6 ด้านความรู้

ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ ด้านที่ 7 ด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ ด้านที่ 8 ด้านความสามารถในการประสานงาน ซึ่งสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ดังภาพที่ 2.4 ดังนี้



ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา : ดัดแปลงจาก McClelland (1973) and McCormick and Ilgen (1985)

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลทั้ง 2 อย่างในเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยมีรายละเอียดของประชากรกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีวิธีการศึกษา ดังนี้

- 3.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือในการวิจัย
- 3.4 วิธีดำเนินการทดสอบแบบสอบถาม
- 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล

3.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้ มี 2 ประเภท คือ

3.1.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลในส่วนนี้ผู้ศึกษาไม่ได้เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างโดยตรง แต่เป็นการเก็บข้อมูลที่ได้จากแหล่งอื่น ๆ เช่น รวบรวมจากเอกสารวิชาการที่มีการเก็บรวบรวมไว้แล้ว รวมทั้งผลงานการวิจัย วารสารทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ รายงานการค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ซึ่งแหล่งข้อมูลดังกล่าวได้จากหน่วยงานราชการและเอกชน เช่น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ สำนักงานข้าราชการพลเรือน

3.1.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากผู้บริหารงานและเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยทำการทดสอบแบบสอบถาม (Pre-test) และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมก่อนทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้บริหารงานด้านการเงินของคณะ/หน่วยงาน และเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงินในหน่วยงานเดียวกัน ภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทุกคณะ/หน่วยงานจากข้อมูลมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

3.2.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ มีจำนวน 144 คน ประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ ผู้บริหารงานด้านการเงินของคณะ/หน่วยงาน หน่วยงานละ 1 คน จำนวน 48 คน จากจำนวนผู้บริหารงานด้านการเงินทั้งสิ้น 48 คน และเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงินในหน่วยงานเดียวกัน หน่วยงานละ 2 คน จำนวน 96 คน โดยการกำหนดขนาดตัวอย่างกลุ่มเพื่อนร่วมงาน หน่วยงานละ 2 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลสนับสนุนเพียงพอครบถ้วนตามจำนวนหน่วยงานที่มีในมหาวิทยาลัยและเป็นข้อมูลที่นำไปใช้ได้จริง ซึ่งเป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างและผู้ที่กำลังปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ระหว่างการศึกษาี้ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2551 – 30 กันยายน 2552 จำนวน 144 คน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามคณะ/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วิทยาเขต	คณะ/หน่วยงาน	ผู้บริหารงาน (คน)	เพื่อนร่วมงาน (คน)
1. วิทยาเขตหาดใหญ่	1.1 กองคลัง		
	1.1.1 งานเงินรายได้	1	2
	1.1.2 งานการเงิน	1	2
	1.1.3 งานงบประมาณ	1	2
	1.2 กองกิจการนักศึกษา	1	2
	1.3 กองอาคารสถานที่	1	2
	1.4 งานประสานงาน กรุงเทพฯ	1	2
	1.5 บัณฑิตวิทยาลัย	1	2
	1.6 คณะวิทยาศาสตร์	1	2
	1.7 คณะวิศวกรรมศาสตร์	1	2
	1.8 คณะทรัพยากรธรรมชาติ	1	2
1.9 คณะอุตสาหกรรมเกษตร	1	2	
1.10 คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม	1	2	

วิทยาเขต	คณะ/หน่วยงาน	ผู้บริหารงาน (คน)	เพื่อนร่วมงาน (คน)
	1.11 คณะแพทยศาสตร์		
	1.11.1 งานงบประมาณ	1	2
	1.11.2 งานการเงิน	1	2
	1.11.3 หน่วยเงินรายได้- โรงพยาบาล	1	2
	1.12 คณะพยาบาลศาสตร์	1	2
	1.13 คณะทันตแพทยศาสตร์		
	1.13.1 งานงบประมาณ	1	2
	1.13.2 งานการเงิน	1	2
	1.13.3 หน่วยเงินรายได้- โรงพยาบาล	1	2
	1.14 คณะเภสัชศาสตร์	1	2
	1.15 คณะวิทยาการจัดการ	1	2
	1.16 คณะศิลปศาสตร์	1	2
	1.17 คณะเศรษฐศาสตร์	1	2
	1.18 คณะนิติศาสตร์	1	2
	1.19 คณะการแพทย์แผนไทย	1	2
	1.20 โครงการจัดตั้งคณะ เทคนิคการแพทย์	1	2
	1.21 โครงการจัดตั้ง สถาบันสันติศึกษา	1	2
	1.22 ศูนย์คอมพิวเตอร์	1	2
	1.23 ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์	1	2
	1.24 ศูนย์ส่งเสริมศิลปะ และวัฒนธรรม	1	2
	1.25 สำนักวิจัยและพัฒนา	1	2

วิทยาเขต	คณะ/หน่วยงาน	ผู้บริหารงาน (คน)	เพื่อนร่วมงาน (คน)
2. วิทยาเขตปัตตานี	1.26 หอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร	1	2
	1.27 สถานีวิทยุกระจาย เสียง มอ. หาดใหญ่	1	2
	1.28 สถาบันทรัพยากรชายฝั่ง	1	2
	2.1 กองรุกรการ	1	2
	2.2 คณะศึกษาศาสตร์	1	2
	2.3 คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์	1	2
	2.4 คณะวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี	1	2
	2.5 คณะศิลปกรรมศาสตร์	1	2
	2.6 คณะวิทยาการสื่อสาร	1	2
	2.7 คณะรัฐศาสตร์	1	2
	2.8 วิทยาลัยอิสลามศึกษา	1	2
	2.9 สถานีวิทยุกระจายเสียงมอ. ปัตตานี	1	2
	2.10 สำนักวิทยบริการ	1	2
	2.11 สำนักส่งเสริมและการศึกษา ต่อเนื่อง	1	2
3. วิทยาเขตภูเก็ต	สำนักงานอธิการบดี	1	2
4. วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี	สำนักงานอธิการบดี	1	2
5. วิทยาเขตตรัง	งานการเงินและบัญชี	1	2
รวม 144 คน		48	96

ที่มา : จากการสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 25 มิถุนายน 2552

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม รูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารงานด้านการเงิน และเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงิน ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการวิจัยที่สร้างขึ้นด้วยการประมวลทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา แบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิดคือคำถามที่มีตัวเลือกให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม และคำถามปลายเปิดที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นได้โดยอิสระ มีคำถามที่มีคำตอบเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับการตรวจสอบกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ลักษณะของคำถามให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว และให้เติมข้อความ มีคำถามทั้งหมด 5 ข้อ เพื่อต้องการทราบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะ จำนวน 14 ข้อ และแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน จำนวน 69 ข้อ แบบสอบถามมีลักษณะคำตอบเป็นแบบประเมินค่าให้เรียงลำดับความสำคัญ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะ และระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน โดยให้ผู้ตอบเลือกตามความคิดเห็นและความเชื่อเชิงประเมินค่าของตน ตั้งแต่ระดับความคิดเห็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และมีข้อเสนอแนะในแต่ละข้อคำถามลักษณะคำถามปลายเปิด โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนระดับความคิดเห็นดังนี้

มากที่สุด	มีค่าคะแนน	เท่ากับ 5
มาก	มีค่าคะแนน	เท่ากับ 4
ปานกลาง	มีค่าคะแนน	เท่ากับ 3
น้อย	มีค่าคะแนน	เท่ากับ 2
น้อยที่สุด	มีค่าคะแนน	เท่ากับ 1

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระเกี่ยวกับข้อควรแก้ไขและปรับปรุง

3.4 วิธีดำเนินการทดสอบแบบสอบถาม

ก่อนการนำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ไปใช้เก็บข้อมูล ผู้วิจัยจะทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ดังนี้

3.4.1 การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยนำไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาการทำวิจัย และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2 ท่าน เพื่อขอความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ต่าง ๆ ในด้านรูปแบบและเนื้อหา เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.4.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบแบบสอบถาม (Pretest) โดยนำไปทดสอบกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 30 ชุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ตรวจสอบภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม ให้ทราบว่า ผู้ตอบอ่านแล้วมีปัญหาในการตอบประการใดบ้าง เพื่อแก้ไขให้ดีขึ้น
2. ตรวจสอบคำถามที่ใช้ในแบบสอบถาม ให้ทราบว่า สามารถทำให้ผู้ตอบเข้าใจตรงกับเนื้อหาและความหมายที่ผู้วิจัยวางไว้หรือไม่ โดยสังเกตจากคำตอบที่ได้รับ

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเวลาเดียว โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบ สำหรับผู้บริหารงานด้านการเงินจำนวน 48 ชุด และเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงินจำนวน 96 ชุด โดยมีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. เตรียมแบบสอบถาม เพื่อการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้บริหารงานด้านการเงิน และเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงินภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบข้อมูลความถูกต้อง และนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปทำการประมวลผล
3. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว เรียบเรียง และนำมาลงรหัส ตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายปิด
4. ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วจะนำมาประมวลผลข้อมูล
5. ตรวจสอบความถูกต้องของรหัสข้อมูลก่อนทำการวิเคราะห์
6. ในส่วนของแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มารวบรวมและทำการจัดกลุ่ม เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ และสรุปผล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ นำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาต่างกัน ด้วยการทดสอบค่า t-test F-test (การทดสอบความแตกต่าง) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
5. ข้อเสนอแนะที่มีต่อสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ในคำถามปลายเปิด โดยทำการแยกแยะ และจัดเข้าหมวดหมู่ เพื่อจัดลำดับความถี่ของข้อเสนอแนะ แปลความหมาย อธิบาย เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของข้อมูล และสรุปผล

3.6.2 การกำหนดความหมายและแปลผล

แบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า โดยกำหนดความสำคัญไว้ 5 ระดับ และมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนเพื่อวัดระดับความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะ และระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน

ในการกำหนดความหมายและการแปลผล จะนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หลังจากนั้นจึงนำค่าเฉลี่ยมาเป็นเกณฑ์ในการกำหนดการแปลความหมายแบบอิงเกณฑ์ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2530:9) ดังนี้

มากที่สุด	มีค่าคะแนน	เท่ากับ 5
มาก	มีค่าคะแนน	เท่ากับ 4
ปานกลาง	มีค่าคะแนน	เท่ากับ 3
น้อย	มีค่าคะแนน	เท่ากับ 2
น้อยที่สุด	มีค่าคะแนน	เท่ากับ 1

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น อาศัยการคำนวณช่วงคะแนน ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ค่าอันตรายภาคชั้นที่ได้ มากำหนดขอบเขตค่าเฉลี่ยโดยการอ่านช่วงค่า ดังนี้

ขอบเขตค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ขอบเขตค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ขอบเขตค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ขอบเขตค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ขอบเขตค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษา การประเมินสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในปีงบประมาณ 2552 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ คือ 1) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 5 วิทยาเขต 2) ศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการเงินของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 5 วิทยาเขต 3) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาต่างกัน โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม 2 ชุด แบบสอบถามชุดที่หนึ่งเป็นแบบสอบถามสำหรับผู้บริหารงานด้านการเงิน มีจำนวนแบบสอบถาม 48 ชุด แบบสอบถามชุดที่สองเป็นแบบสอบถามสำหรับเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงิน มีจำนวนแบบสอบถาม 96 ชุด คน รวมทั้งสิ้น 144 ชุด โดยมีการนำเสนอ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน

4.3 ระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน

4.4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาต่างกัน

4.5 ข้อเสนอแนะที่มีต่อสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

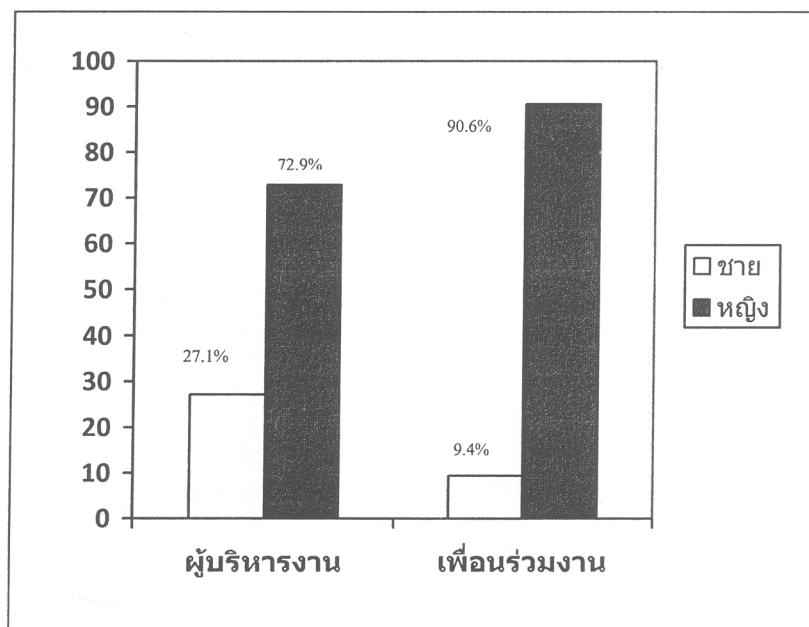
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้บริหารงานด้านการเงิน และเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จำแนกตามเพศ

เพศ	ผู้บริหารงานด้านการเงิน		เพื่อนร่วมงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ชาย	13	27.1	9	9.4
2.หญิง	35	72.9	87	90.6
รวม	48	100.0	96	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้บริหารงานด้านการเงินของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นเพศชายร้อยละ 27.1 และเพศหญิง ซึ่งพบมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 72.9

เพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นเพศชายร้อยละ 9.4 และเพศหญิง ซึ่งพบมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 90.6



ภาพที่ 4.1 ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จำแนกตามเพศ

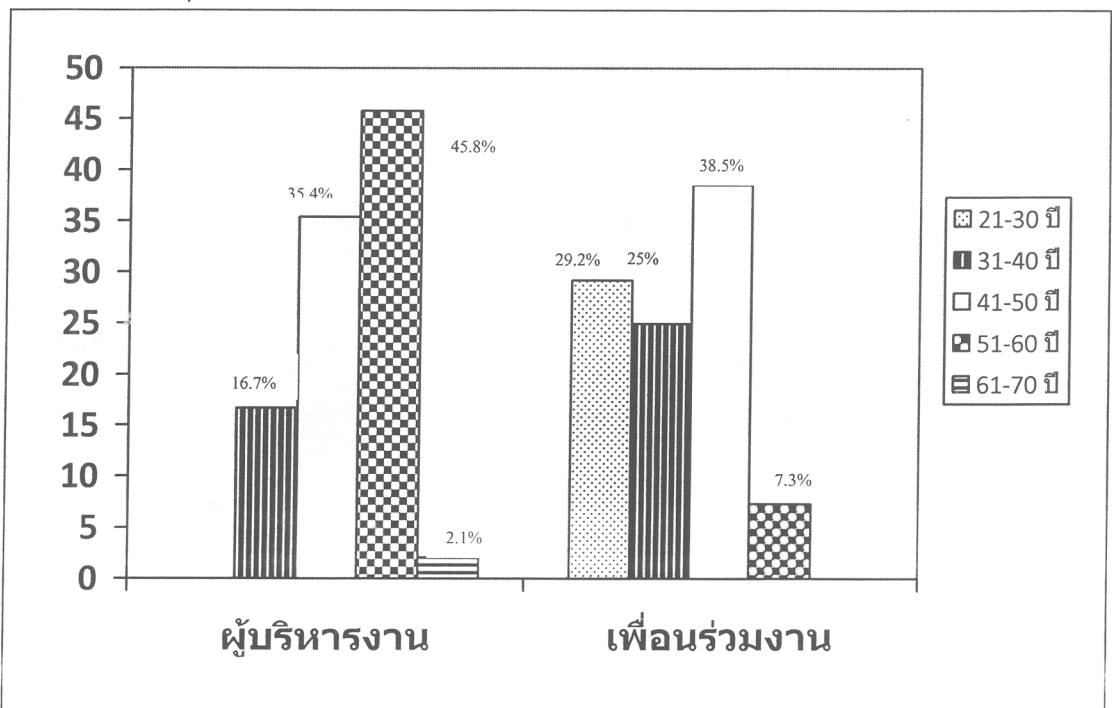
ตารางที่ 4.2 ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้บริหารงานด้านการเงิน และเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จำแนกตามอายุ

อายุ	ผู้บริหารงานด้านการเงิน		เพื่อนร่วมงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. 21-30 ปี	0	0	28	29.2
2. 31-40 ปี	8	16.7	24	25
3. 41-50 ปี	17	35.4	37	38.5
4. 51-60 ปี	22	45.8	7	7.3
5. 61-70 ปี	1	2.1	0	0
รวม	48	100.0	96	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้บริหารงานด้านการเงินของเจ้าหน้าที่การเงิน

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ช่วงอายุที่พบมากที่สุดคือ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 35.4 ช่วงอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 16.7 และช่วงอายุ 61-70 ปี ร้อยละ 2.1 ตามลำดับ โดยไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารงานด้านการเงินช่วงอายุ 21-30 ปี

เพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ช่วงอายุที่พบมากที่สุดคือ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมา คือช่วงอายุ 21-30 ปี ร้อยละ 29.2 ช่วงอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 25 และช่วงอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 7.3 ตามลำดับ โดยไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพื่อนร่วมงานช่วงอายุ 61-70 ปี



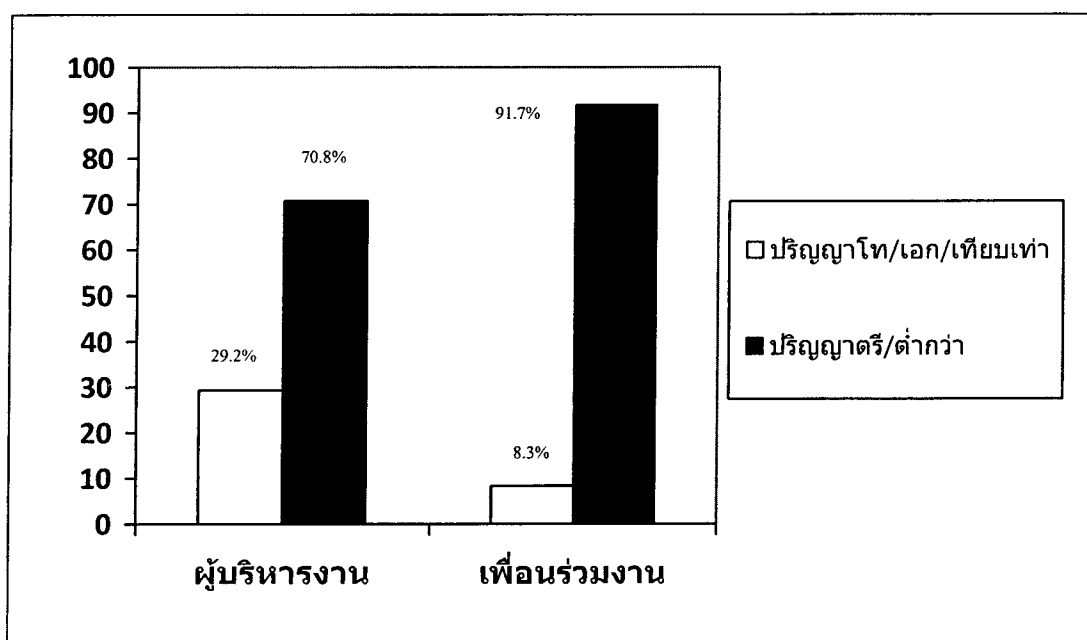
ภาพที่ 4.2 ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้บริหารงานด้านการเงิน และเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ผู้บริหารงานด้านการเงิน		เพื่อนร่วมงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ปริญญาโท/เอก/เทียบเท่า	14	29.2	8	8.3
2.ปริญญาตรี/ต่ำกว่า	34	70.8	88	91.7
รวม	48	100.0	96	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้บริหารงานด้านการเงินของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีระดับการศึกษาปริญญาโท/เอก/เทียบเท่า ร้อยละ 29.2 และระดับการศึกษาปริญญาตรี/ต่ำกว่า ซึ่งพบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.8

เพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีระดับการศึกษาปริญญาโท/เอก/เทียบเท่า ร้อยละ 8.3 และระดับการศึกษาปริญญาตรี/ต่ำกว่า ซึ่งพบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.7



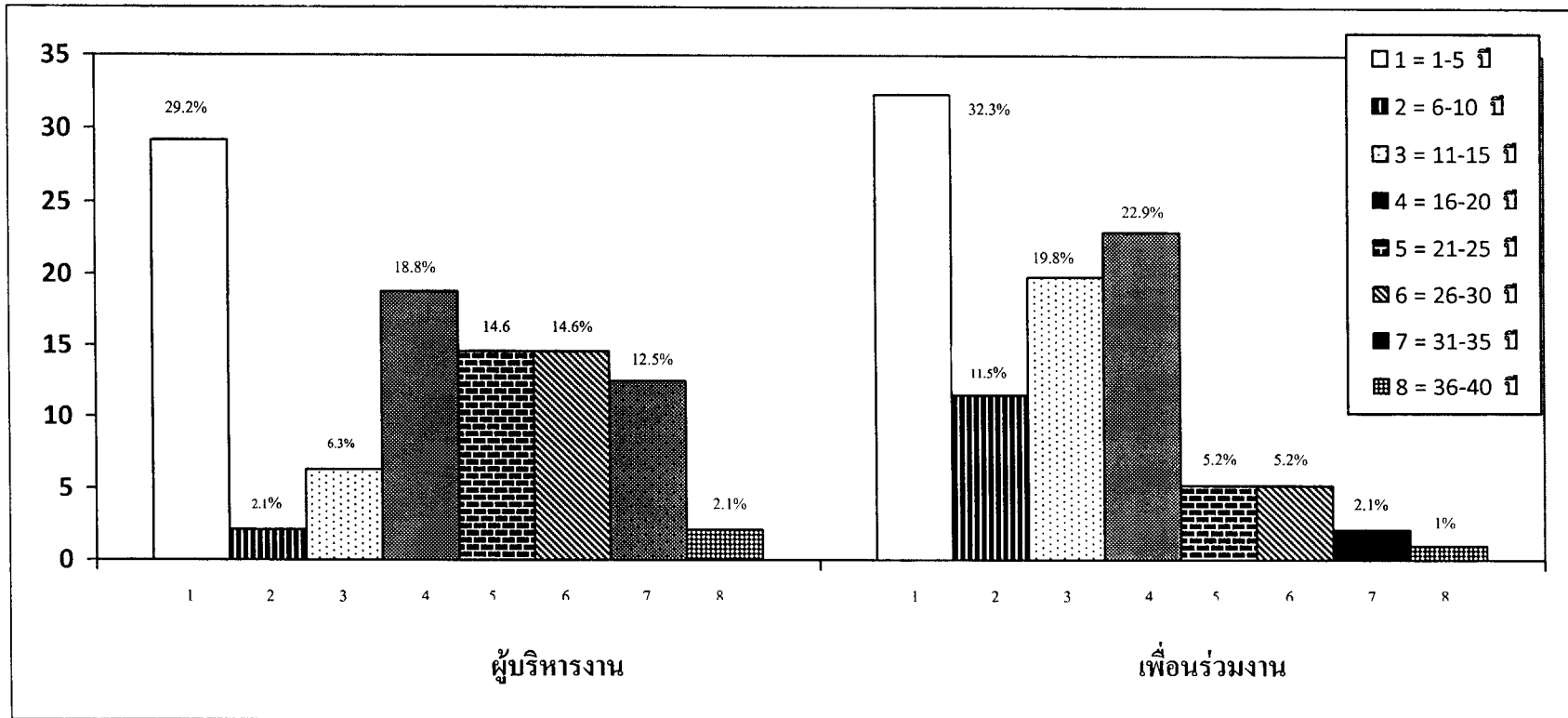
ภาพที่ 4.3 ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้บริหารงานด้านการเงิน และเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามประสบการณ์

ประสบการณ์	ผู้บริหารงานด้านการเงิน		เพื่อนร่วมงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. 1-5 ปี	14	29.2	31	32.3
2. 6-10 ปี	1	2.1	11	11.5
3. 11-15 ปี	3	6.3	19	19.8
4. 16-20 ปี	9	18.8	22	22.9
5. 21-25 ปี	7	14.6	5	5.2
6. 26-30 ปี	7	14.6	5	5.2
7. 31-35 ปี	6	12.5	2	2.1
8. 36-40 ปี	1	2.1	1	1
รวม	48	100.0	96	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้บริหารงานด้านการเงินของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่มีประสบการณ์ที่พบมากที่สุด คือ 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมา คือ ประสบการณ์ 16-20 ปี ร้อยละ 18.8 ประสบการณ์ 21-25 ปี และประสบการณ์ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.6 ประสบการณ์ 31-35 ปี ร้อยละ 12.5 ประสบการณ์ 11-15 ปี ร้อยละ 6.3 ประสบการณ์ 6-10 ปี และประสบการณ์ 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

เพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่มีประสบการณ์ที่พบมากที่สุด คือ 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมา คือ ประสบการณ์ 16-20 ปี ร้อยละ 22.9 ประสบการณ์ 11-15 ปี ร้อยละ 19.8 ประสบการณ์ 6-10 ปี ร้อยละ 11.5 ประสบการณ์ 21-25 ปี และประสบการณ์ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.2 ประสบการณ์ 31-35 ปี ร้อยละ 2.1 และประสบการณ์ 36-40 ปี ร้อยละ 1 ตามลำดับ



ภาพที่ 4.4 ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จำแนกตามประสบการณ์

4.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารงานด้านการเงิน และเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านสถานการณ์ ซึ่งปัจจัยด้านสถานการณ์ ประกอบด้วย ปัจจัย ด้านกายภาพและงาน และปัจจัยด้านองค์กรและสังคม

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลปัจจัยด้านบุคคลของเจ้าหน้าที่การเงินที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ปัจจัย	ผู้บริหารงานด้านการเงิน			เพื่อนร่วมงาน		
	Mean	S.D.	ความสำคัญ	Mean	S.D.	ความสำคัญ
ปัจจัยด้านบุคคล						
1. ทำงานตรงกับสาขาที่เรียนมา	4.13	0.94	มาก	4.22	0.93	มากที่สุด
2. มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่จะดำเนินงานให้สำเร็จได้ด้วยดี	4.13	0.76	มาก	4.22	0.67	มากที่สุด
3. มีประสบการณ์ในการทำงาน	3.83	0.83	มาก	4.23	0.77	มากที่สุด
4. มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงาน	3.83	0.83	มาก	4.21	0.74	มากที่สุด
5. จะทำงานกับมหาวิทยาลัยจนเกษียณอายุ	3.83	0.96	มาก	4.18	0.89	มาก
รวม	4.02	0.60	มาก	4.21	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ปัจจัยด้านบุคคลของเจ้าหน้าที่การเงินที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นผู้บริหารงานด้านการเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนตามความคิดเห็นเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงาน พบว่า

ปัจจัยด้านบุคคลของเจ้าหน้าที่การเงินที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นผู้บริหารงานด้านการเงิน คือ ทำงานตรงกับสาขาที่เรียนมา และมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่จะดำเนินงานให้สำเร็จได้ด้วยดี ระดับค่าเฉลี่ย 4.13 (ระดับค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยด้านบุคคลทุกข้อ คือ 4.02) ปัจจัยด้านบุคคลที่มีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ มีประสบการณ์ในการทำงาน มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงาน และจะทำงานกับมหาวิทยาลัยจนเกษียณอายุ ระดับค่าเฉลี่ย 3.83

ปัจจัยด้านบุคคลของเจ้าหน้าที่การเงินที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นเพื่อนร่วมงาน คือ มีประสบการณ์ในการทำงาน มี

ระดับค่าเฉลี่ย 4.23 รองลงมา คือ ทำงานตรงกับสาขาที่เรียนมา มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่จะดำเนินงานให้สำเร็จได้ด้วยดี ระดับค่าเฉลี่ย 4.22 มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงาน ระดับค่าเฉลี่ย 4.21 (ระดับค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคคลทุกข้อ คือ 4.21) ปัจจัยด้านบุคคลที่มีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ จะทำงานกับมหาวิทยาลัยจนเกษียณอายุ ระดับค่าเฉลี่ย 4.18

ตารางที่ 4.6 ข้อมูลปัจจัยด้านกายภาพและงานที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ปัจจัย	ผู้บริหารงานด้านการเงิน			เพื่อนร่วมงาน		
	Mean	S.D.	ความสำคัญ	Mean	S.D.	ความสำคัญ
ปัจจัยด้านสถานการณ์						
1. ด้านกายภาพและงาน						
1. หน่วยงานได้จัดหาทรัพยากร เครื่องไม้เครื่องมือในการอำนวยความสะดวกในการทำงาน	4.17	0.69	มาก	4.05	0.73	มาก
2. มีระบบป้องกันไฟไหม้	3.38	0.94	ปานกลาง	3.51	0.89	มาก
3. จะได้รับความปลอดภัยหากมีการโจรกรรม	3.33	0.86	ปานกลาง	3.34	0.86	ปานกลาง
4. สามารถตรวจสอบธนบัตรปลอมได้	3.28	0.90	ปานกลาง	3.34	1.06	ปานกลาง
5. ความเหมาะสมของปริมาณงานกับเวลาการทำงาน	3.50	0.80	มาก	3.37	0.99	ปานกลาง
รวม	3.53	0.56	มาก	3.53	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.6 ปัจจัยด้านกายภาพและงานที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะ ของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นผู้บริหารงานด้านการเงิน และเพื่อนร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงานพบว่า

ปัจจัยด้านกายภาพและงานที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นผู้บริหารงานด้านการเงิน คือ หน่วยงานได้จัดหาทรัพยากร เครื่องไม้เครื่องมือ ในการอำนวยความสะดวกในการทำงาน มีระดับค่าเฉลี่ย 4.17 (ระดับค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยด้านกายภาพและงานทุกข้อ คือ 3.53) ปัจจัยด้านกายภาพและงานที่มีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ ความเหมาะสมของปริมาณงานกับเวลาการทำงาน ระดับค่าเฉลี่ย 3.50 มีระบบป้องกันไฟไหม้ ระดับค่าเฉลี่ย 3.38 จะได้รับความปลอดภัยหากมีการโจรกรรม ระดับค่าเฉลี่ย 3.33 สามารถตรวจสอบธนบัตรปลอมได้ 3.28

ปัจจัยด้านกายภาพและงานที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นเพื่อนร่วมงาน คือ หน่วยงานได้จัดหาทรัพยากร

เครื่องมือเครื่องมือ ในการอำนวยความสะดวกในการทำงาน ระดับค่าเฉลี่ย 4.05 (ระดับค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยด้านกายภาพและงานทุกข้อ คือ 3.53) ปัจจัยด้านกายภาพและงานที่มีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ มีระบบป้องกันไฟไหม้ ระดับค่าเฉลี่ย 3.51 ความเหมาะสมของปริมาณงานกับเวลาการทำงาน 3.37 จะได้รับความปลอดภัยหากมีการโจรกรรม และสามารถตรวจสอบธนบัตรปลอมได้ ระดับค่าเฉลี่ย 3.34

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลปัจจัยด้านองค์กรและสังคมที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ปัจจัย	ผู้บริหารงานด้านการเงิน			เพื่อนร่วมงาน		
	Mean	S.D.	ความสำคัญ	Mean	S.D.	ความสำคัญ
2. ด้านองค์กรและสังคม						
1. หน่วยงานจ่ายผลตอบแทนอย่างเหมาะสมเมื่อเทียบกับบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย	3.42	0.79	มาก	3.52	0.91	มาก
2. หน่วยงานให้ผลตอบแทน/การขึ้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม	3.67	0.72	มาก	3.54	0.82	มาก
3. หน่วยงานให้สวัสดิการอื่น ๆ นอกเหนือเงินเดือนอย่างเหมาะสม	3.23	0.99	ปานกลาง	3.32	0.95	ปานกลาง
4. ความสนใจเข้าร่วมอบรมสม่ำเสมอ	3.79	0.78	มาก	3.69	0.75	มาก
รวม	3.51	0.67	มาก	3.52	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.7 ปัจจัยด้านองค์กรและสังคมที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นผู้บริหารงานด้านการเงิน และเพื่อนร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงานพบว่า

ปัจจัยด้านองค์กรและสังคมที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นผู้บริหารงานด้านการเงิน คือ มีความสนใจเข้าร่วมอบรมสม่ำเสมอ มีระดับค่าเฉลี่ย 3.79 รองลงมา คือ หน่วยงานให้ผลตอบแทน/การขึ้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม ระดับค่าเฉลี่ย 3.67 (ระดับค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยด้านองค์กรและสังคมทุกข้อ คือ 3.51) ปัจจัยด้านองค์กรและสังคมที่มีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ หน่วยงานจ่ายผลตอบแทนอย่างเหมาะสมเมื่อเทียบกับบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย ระดับค่าเฉลี่ย 3.42 หน่วยงานให้สวัสดิการอื่น ๆ นอกเหนือเงินเดือนอย่างเหมาะสม ระดับค่าเฉลี่ย 3.23

ปัจจัยด้านองค์กรและสังคมที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นเพื่อนร่วมงาน คือ มีความสนใจเข้าร่วมอบรม

สม่ำเสมอ มีระดับค่าเฉลี่ย 3.69 รองลงมา คือ หน่วยงานให้ผลตอบแทน/การขึ้นเงินเดือนอย่างเป็น
 ธรรมระดับค่าเฉลี่ย 3.54 หน่วยงานจ่ายผลตอบแทนอย่างเหมาะสมเมื่อเทียบกับบุคคลภายนอก
 มหาวิทยาลัย ระดับค่าเฉลี่ย 3.52 (ระดับค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยด้านองค์กรและสังคมทุกข้อ คือ 3.52)
 ปัจจัยด้านองค์กรและสังคมที่มีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ หน่วยงานให้สวัสดิการ
 อื่น ๆ นอกเหนือเงินเดือนอย่างเหมาะสม ระดับค่าเฉลี่ย 3.32

ตารางที่ 4.8 ข้อมูลการจัดอันดับความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่
 การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

สมรรถนะ	ผู้บริหารงานด้านการเงิน				เพื่อนร่วมงาน			
	Mean	S.D.	ความสำคัญ	อันดับ ปัจจัย	Mean	S.D.	ความสำคัญ	อันดับ ปัจจัย
1. ด้านบุคคล	4.02	0.60	มาก	1	4.21	0.54	มากที่สุด	1
2. ด้านสถานการณ์ ได้แก่								
2.1 ปัจจัยด้านกายภาพและงาน	3.53	0.56	มาก	2	3.53	0.63	มาก	2
2.2 ปัจจัยด้านองค์กรและสังคม	3.51	0.67	มาก	3	3.52	0.69	มาก	3
รวมสมรรถนะทุกด้าน	3.70	0.46	มาก		3.75	0.49	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัย
 สงขลานครินทร์ภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารงานด้านการเงิน ให้ความสำคัญกับปัจจัย
 ด้านบุคคลเป็นอันดับ 1 ระดับค่าเฉลี่ย 4.02 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสถานการณ์ ได้แก่ ปัจจัยด้าน
 กายภาพและงาน ระดับค่าเฉลี่ย 3.53 และปัจจัยด้านองค์กรและสังคม ระดับค่าเฉลี่ย 3.51 และเพื่อน
 ร่วมงาน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคลเป็นอันดับ 1 ระดับค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาคือ ปัจจัยด้าน
 สถานการณ์ ได้แก่ ปัจจัยด้านกายภาพและงาน ระดับค่าเฉลี่ย 3.53 และปัจจัยด้านองค์กรและสังคม
 ระดับค่าเฉลี่ย 3.52

4.3 ระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความเห็นของผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ แบ่งเป็น 8 ด้าน คือ 1. ด้านจริยธรรม 2. ด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการ 3. ด้านการทำงานเป็นทีม 4. ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 5. ด้านแรงจูงใจสู่ความสำเร็จ 6. ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ 7. ด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ 8. ด้านความสามารถในการประสานงาน

ตารางที่ 4.9 ข้อมูลระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามสมรรถนะด้านจริยธรรม

สมรรถนะ	ผู้บริหารงานด้านการเงิน			เพื่อนร่วมงาน		
	Mean	S.D.	ความสำคัญ	Mean	S.D.	ความสำคัญ
ด้านจริยธรรม						
1. ปฏิบัติหน้าที่ด้านการเงินด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมาย จริยธรรมและระเบียบวินัย	4.46	0.65	มากที่สุด	4.45	0.68	มากที่สุด
2. มีแสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพทางการเงิน อย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา	4.27	0.64	มากที่สุด	4.23	0.77	มากที่สุด
3. รักษาเวลา เพื่อสร้างความไว้วางใจ	4.21	0.65	มากที่สุด	4.16	0.67	มาก
4. มีจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในความเป็นเจ้าหน้าที่การเงิน	4.17	0.66	มาก	4.22	0.75	มากที่สุด
5. เสียสละความสุขสบายส่วนตัวเพื่อการปฏิบัติงานการเงินให้สำเร็จ	4.10	0.75	มาก	4.07	0.83	มาก
6. แต่งกายเหมาะสมกับสถานการณ์	4.23	0.73	มากที่สุด	4.19	0.73	มาก
7. รักษามารยาทในการปฏิบัติงานกับผู้อื่น	4.08	0.65	มาก	4.09	0.68	มาก
รวม	4.22	0.53	มากที่สุด	4.20	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 สมรรถนะด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นผู้บริหารงานด้านการเงิน และเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงาน พบว่า

ระดับสมรรถนะด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นผู้บริหารงานด้านการเงิน มีระดับค่าเฉลี่ยรวม 4.22 และพบว่า ระดับสมรรถนะด้านจริยธรรมที่สูงกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ ปฏิบัติหน้าที่ด้านการเงินด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องทั้งตามหลัก กฎหมาย จริยธรรมและระเบียบวินัย มีระดับค่าเฉลี่ย 4.46 รองลงมา คือ มีแสดงความคิดเห็น

ตามหลักวิชาชีพทางการเงินอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา ระดับค่าเฉลี่ย 4.27 และแต่งกายเหมาะสมกับสถานการณ์ ระดับค่าเฉลี่ย 4.23 และระดับสมรรถนะด้านจริยธรรมที่น้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ รักษาവാจา เพื่อสร้างความไว้วางใจ ระดับค่าเฉลี่ย 4.21 มีจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในความเป็นเจ้าหน้าที่การเงิน ระดับค่าเฉลี่ย 4.17 เสียสละความสุขสบายส่วนตัวเพื่อการปฏิบัติงานการเงินให้สำเร็จ ระดับค่าเฉลี่ย 4.10 และรักษามารยาทในการปฏิบัติงานกับผู้อื่น ระดับค่าเฉลี่ย 4.08

ระดับสมรรถนะด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นเพื่อนร่วมงาน มีระดับค่าเฉลี่ยรวม 4.20 และพบว่า ระดับสมรรถนะด้านจริยธรรมที่สูงกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ ปฏิบัติหน้าที่ด้านการเงินด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมาย จริยธรรมและระเบียบวินัย มีระดับค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมา คือ มีแสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพทางการเงินอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา ระดับค่าเฉลี่ย 4.23 มีจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในความเป็นเจ้าหน้าที่การเงิน ระดับค่าเฉลี่ย 4.22 และระดับสมรรถนะด้านจริยธรรมที่น้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ แต่งกายเหมาะสมกับสถานการณ์ ระดับค่าเฉลี่ย 4.19 รักษาവാจา เพื่อสร้างความไว้วางใจ ระดับค่าเฉลี่ย 4.16 รักษามารยาทในการปฏิบัติงานกับผู้อื่น ระดับค่าเฉลี่ย 4.09 และเสียสละความสุขสบายส่วนตัวเพื่อการปฏิบัติงานการเงินให้สำเร็จ ระดับค่าเฉลี่ย 4.07

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามสมรรถนะด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการ

สมรรถนะ	ผู้บริหารงานด้านการเงิน			เพื่อนร่วมงาน		
	Mean	S.D.	ความสำคัญ	Mean	S.D.	ความสำคัญ
ด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการ						
1. ให้บริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับ แม้ว่าผู้รับบริการแสดงอาการไม่พอใจ	4.08	0.65	มาก	3.94	0.69	มาก
2. มีวิธีการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ	3.75	0.64	มาก	3.91	0.65	มาก
3. สามารถรับฟังความต้องการของผู้รับบริการ	4.04	0.58	มาก	4.01	0.73	มาก
4. เข้าใจในความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ	3.77	0.59	มาก	4.02	0.73	มาก
5. เสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการได้	3.94	0.73	มาก	4.07	0.70	มาก
6. สามารถชี้แนะให้ผู้รับบริการเห็นถึงข้อดี ข้อเสียของทางเลือกในแต่ละวิธี	3.83	0.63	มาก	3.91	0.78	มาก
7. ให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือไม่ปัดภาระ	3.94	0.76	มาก	3.93	0.82	มาก
8. ให้บริการทันทีที่ผู้รับบริการมาติดต่อ	4.13	0.70	มาก	4.00	0.76	มาก
9. ส่งมอบงานให้กับผู้รับบริการภายในระยะเวลาที่ตกลงกันไว้	4.04	0.62	มาก	3.96	0.67	มาก
รวม	3.95	0.49	มาก	3.97	0.62	มาก

จากตารางที่ 4.10 ระดับสมรรถนะในด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการ ของเจ้าหน้าที่การเงินของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นผู้บริหารงานด้านการเงิน และเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงาน พบว่า

ระดับสมรรถนะด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการ ของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นผู้บริหารงานด้านการเงิน มีระดับค่าเฉลี่ยรวม 3.95 และพบว่า ระดับสมรรถนะด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการที่สูงกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ ให้บริการทันทีที่ผู้รับบริการมาติดต่อ มีระดับค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมา คือ ให้บริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับ แม้ว่าผู้รับบริการแสดงอาการไม่พอใจ ระดับค่าเฉลี่ย 4.08 สามารถรับฟังความต้องการของผู้รับบริการ และส่งมอบงานให้กับผู้รับบริการภายในระยะเวลาที่ตกลงกันไว้ ระดับค่าเฉลี่ย 4.04 และระดับสมรรถนะด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการที่น้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ ให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือไม่ปัดภาระ และเสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการได้ ระดับค่าเฉลี่ย 3.94 สามารถชี้แนะให้ผู้รับบริการเห็นถึงข้อดี ข้อเสียของทางเลือก ในแต่ละวิธี

ระดับค่าเฉลี่ย 3.83 เข้าใจในความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ระดับค่าเฉลี่ย 3.77 มีวิธีการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ ระดับค่าเฉลี่ย 3.75

ระดับสมรรถนะด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการ ของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นเพื่อนร่วมงาน มีระดับค่าเฉลี่ยรวม 3.97 และพบว่า ระดับสมรรถนะด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการที่ระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ เสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการได้ มีระดับค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมา คือ เข้าใจในความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ระดับค่าเฉลี่ย 4.02 สามารถรับฟังความต้องการของผู้รับบริการ ระดับค่าเฉลี่ย 4.01 ให้บริการทันทีที่ผู้รับบริการมาติดต่อ ระดับค่าเฉลี่ย 4.00 และระดับสมรรถนะด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการที่น้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ ส่งมอบงานให้กับผู้รับบริการภายในระยะเวลาที่ตกลงกันได้ ระดับค่าเฉลี่ย 3.96 ให้บริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับ แม้ว่าผู้รับบริการแสดงอาการไม่พอใจ ระดับค่าเฉลี่ย 3.94 ให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือไม่ปิดการะ ระดับค่าเฉลี่ย 3.93 มีวิธีการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ และสามารถชี้แนะให้ผู้รับบริการเห็นถึงข้อดี ข้อเสียของทางเลือกในแต่ละวิธี ระดับค่าเฉลี่ย 3.91

ตารางที่ 4.11 ข้อมูลระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม

สมรรถนะ	ผู้บริหารงานด้านการเงิน			เพื่อนร่วมงาน		
	Mean	S.D.	ความสำคัญ	Mean	S.D.	ความสำคัญ
ด้านการทำงานเป็นทีม						
1. เปิดกว้าง ยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานทุกคน	3.98	0.64	มาก	3.96	0.74	มาก
2. ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมทีมด้วยความเต็มใจ	4.15	0.74	มาก	4.07	0.77	มาก
3. ปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานที่กำหนด	4.10	0.66	มาก	4.16	0.74	มาก
4. ให้ข้อมูลย้อนกลับ แก่สมาชิกในทีม	3.79	0.62	มาก	3.82	0.86	มาก
5. สามารถสอนงานเพื่อนร่วมงานให้เข้าใจ	3.96	0.65	มาก	4.03	0.71	มาก
6. สามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้อื่น	3.48	0.65	มาก	3.67	0.85	มาก
7. ประมวลความคิดเห็นต่าง ๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีม	3.67	0.63	มาก	3.83	0.75	มาก
8. เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างสัมพันธภาพร่วมกัน	4.10	0.59	มาก	4.02	0.67	มาก
9. ทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานแบบพี่น้อง	4.04	0.65	มาก	4.11	0.75	มาก
รวม	3.92	0.49	มาก	3.96	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.11 ระดับสมรรถนะในด้านการทำงานเป็นทีม ของเจ้าหน้าที่การเงินของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นผู้บริหารงานด้านการเงิน และเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงาน พบว่า

ระดับสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นผู้บริหารงานด้านการเงิน มีระดับค่าเฉลี่ยรวม 3.92 และพบว่า ระดับสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมที่สูงกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมทีมด้วยความเต็มใจ มีระดับค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมา คือ ปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานที่กำหนด ระดับค่าเฉลี่ย 4.10 และเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างสัมพันธภาพร่วมกัน ระดับค่าเฉลี่ย 4.10 ทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานแบบพี่น้อง ระดับค่าเฉลี่ย 4.04 เปิดกว้าง ยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานทุกคน ระดับค่าเฉลี่ย 3.98 สามารถสอนงานเพื่อนร่วมงานให้เข้าใจ ระดับค่าเฉลี่ย 3.96 และระดับสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมที่น้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ ให้อ้อมกลับแก่สมาชิกในทีม ระดับค่าเฉลี่ย 3.79 ประมวลความคิดเห็นต่าง ๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีม ระดับค่าเฉลี่ย 3.67 และสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้อื่น ระดับค่าเฉลี่ย 3.48

ระดับสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นเพื่อนร่วมงาน มีระดับค่าเฉลี่ยรวม 3.96 และพบว่า ระดับสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมที่สูงกว่าหรือเท่ากับระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ ปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานที่กำหนด มีระดับค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมา คือ ทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานแบบพี่น้อง ระดับค่าเฉลี่ย 4.11 ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมทีมด้วยความเต็มใจ ระดับค่าเฉลี่ย 4.07 สามารถสอนงานเพื่อนร่วมงานให้เข้าใจ ระดับค่าเฉลี่ย 4.03 เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างสัมพันธภาพร่วมกัน ระดับค่าเฉลี่ย 4.02 เปิดกว้าง ยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานทุกคน ระดับค่าเฉลี่ย 3.96 และระดับสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมที่น้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ ประมวลความคิดเห็นต่าง ๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีม ระดับค่าเฉลี่ย 3.83 ให้อ้อมกลับแก่สมาชิกในทีม ระดับค่าเฉลี่ย 3.82 สามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้อื่น ระดับค่าเฉลี่ย 3.67

ตารางที่ 4.12 ข้อมูลระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามสมรรถนะด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

สมรรถนะ	ผู้บริหารงานด้านการเงิน			เพื่อนร่วมงาน		
	Mean	S.D.	ความสำคัญ	Mean	S.D.	ความสำคัญ
ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง						
1. มีความกระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาด้านการเงิน	3.88	0.64	มาก	3.88	0.80	มาก
2. หมั่นทดลองวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น	3.67	0.72	มาก	3.84	0.83	มาก
3. ติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ ด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	3.60	0.77	มาก	3.77	0.84	มาก
4. ขวนขวายหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง	3.46	0.74	มาก	3.76	0.76	มาก
5. สนับสนุน ชมเชย เมื่อมีผู้แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะพัฒนาความเชี่ยวชาญในงาน	3.71	0.71	มาก	3.83	0.75	มาก
6. มีวิสัยทัศน์ในการเล็งเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยี องค์ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ๆ ต่อการปฏิบัติงานในอนาคต และสนับสนุนส่งเสริมให้มีการนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง	3.79	0.80	มาก	3.80	0.72	มาก
7. รวบรวมความรู้/การแก้ปัญหา/ประสบการณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นข้อมูลการปฏิบัติงานในครั้งถัดไป	3.77	0.75	มาก	3.85	0.81	มาก
รวม	3.70	0.59	มาก	3.82	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.12 สมรรถนะด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นผู้บริหารงานด้านการเงิน และเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงาน พบว่า

ระดับสมรรถนะด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นผู้บริหารงานด้านการเงิน มีระดับค่าเฉลี่ยรวม 3.70 และพบว่า ระดับสมรรถนะด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องที่สูงกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ มีความกระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้

ใหม่ ๆ ในสาขาด้านการเงิน มีระดับค่าเฉลี่ย 3.88 รองลงมา คือ มีวิสัยทัศน์ในการเล็งเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยี องค์ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ ๆ ต่อการปฏิบัติงานในอนาคต และสนับสนุนส่งเสริมให้มีการนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ระดับค่าเฉลี่ย 3.79 รวบรวมความรู้/การแก้ปัญหา/ประสบการณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นข้อมูลการปฏิบัติงานในครั้งถัดไป ระดับค่าเฉลี่ย 3.77 สนับสนุน ชมเชย เมื่อมีผู้แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะพัฒนาความเชี่ยวชาญในงาน ระดับค่าเฉลี่ย 3.71 และระดับสมรรถนะด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ที่มีค่าน้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ หมั่นทดลองวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น ระดับค่าเฉลี่ย 3.67 ติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ระดับค่าเฉลี่ย 3.60 ขวนขวายหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง ระดับค่าเฉลี่ย 3.46

ระดับสมรรถนะด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นเพื่อนร่วมงาน มีระดับค่าเฉลี่ยรวม 3.82 และพบว่า ระดับสมรรถนะด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องที่สูงกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ มีความกระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาด้านการเงิน มีระดับค่าเฉลี่ย 3.88 รองลงมา คือ รวบรวมความรู้/การแก้ปัญหา/ประสบการณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นข้อมูลการปฏิบัติงานในครั้งถัดไป ระดับค่าเฉลี่ย 3.85 หมั่นทดลองวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น ระดับค่าเฉลี่ย 3.84 สนับสนุน ชมเชย เมื่อมีผู้แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะพัฒนาความเชี่ยวชาญในงาน ระดับค่าเฉลี่ย 3.83 และระดับสมรรถนะด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องที่น้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ มีวิสัยทัศน์ในการเล็งเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยี องค์ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ ๆ ต่อการปฏิบัติงานในอนาคต และสนับสนุนส่งเสริมให้มีการนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ระดับค่าเฉลี่ย 3.80 ติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ระดับค่าเฉลี่ย 3.77 ขวนขวายหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง ระดับค่าเฉลี่ย 3.76

ตารางที่ 4.13 ข้อมูลระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามสมรรถนะด้านแรงจูงใจสู่ความสำเร็จ

สมรรถนะ	ผู้บริหารงานด้านการเงิน			เพื่อนร่วมงาน		
	Mean	S.D.	ความสำคัญ	Mean	S.D.	ความสำคัญ
ด้านแรงจูงใจสู่ความสำเร็จ						
1. ทราบถึง OUTPUT / ผลงานของตำแหน่งนี้ที่ต้องส่งต่อให้ตำแหน่งงานอื่น หรือให้ผู้รับบริการ	3.98	0.60	มาก	3.87	0.76	มาก
2. ทราบถึง KPI/ตัวชี้วัดความสำเร็จของตำแหน่งงาน	4.06	0.63	มาก	3.94	0.77	มาก
3. มีความพยายามปรับปรุงการปฏิบัติงานและพัฒนางานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย	4.15	0.99	มาก	4.00	0.74	มาก
4. สามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา	3.85	0.74	มาก	4.05	0.72	มาก
5. มีความสนใจเทคนิควิธีการการปฏิบัติงาน หรือข้อเสนอแนะอย่างกระตือรือร้นสนใจใคร่รู้	3.85	0.68	มาก	3.95	0.67	มาก
6. แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการสูญเสีย หรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน	3.77	0.83	มาก	3.80	0.75	มาก
7. มีความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้องของงานเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ	3.98	0.73	มาก	4.09	0.74	มาก
8. เสนอหรือทดลองวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิมเพื่อให้ได้ผลงานตามที่กำหนดไว้	3.65	0.70	มาก	3.74	0.77	มาก
9. ตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยมีการคำนวณมูลค่าผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน เพื่อองค์กรและผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด	3.60	0.77	มาก	3.81	0.80	มาก
รวม	3.88	0.58	มาก	3.92	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.13 ระดับสมรรถนะในด้านแรงจูงใจสู่ความสำเร็จของเจ้าหน้าที่การเงินของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นผู้บริหารงานด้านการเงิน และเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงาน พบว่า

ระดับสมรรถนะด้านแรงจูงใจสู่ความสำเร็จของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นผู้บริหารงานด้านการเงิน มีระดับค่าเฉลี่ยรวม 3.88 และพบว่า ระดับสมรรถนะด้านแรงจูงใจสู่ความสำเร็จที่สูงกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ มีความพยายามปรับปรุงการปฏิบัติงานและพัฒนางานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย มีระดับค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมา คือ ทราบถึง KPI / ตัวชี้วัดความสำเร็จของตำแหน่งงาน ระดับค่าเฉลี่ย 4.06 ทราบถึง OUTPUT / ผลงานของตำแหน่งนี้ที่ต้องส่งต่อให้ตำแหน่งงานอื่น หรือให้ผู้รับบริการ ระดับค่าเฉลี่ย 3.98 มีความละเอียดรอบคอบเอาใจ

ใส่ ตรวจสอบตราความถูกต้องของงานเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ ระดับค่าเฉลี่ย 3.98 และระดับสมรรถนะด้านแรงจูงใจสู่ความสำเร็จที่น้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ สามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา ระดับค่าเฉลี่ย 3.85 มีความสนใจเทคนิควิธีการการปฏิบัติงาน หรือข้อเสนอแนะ อย่างกระตือรือร้นสนใจใคร่รู้ ระดับค่าเฉลี่ย 3.85 แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการสูญเปล่า หรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน ระดับค่าเฉลี่ย 3.77 เสนอหรือทดลองวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิมเพื่อให้ได้ผลงานตามที่กำหนดไว้ ระดับค่าเฉลี่ย 3.65 ตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยมีการคำนวณมูลค่าผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน เพื่อองค์กรและผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด ระดับค่าเฉลี่ย 3.60

ระดับสมรรถนะด้านแรงจูงใจสู่ความสำเร็จของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นเพื่อนร่วมงาน มีระดับค่าเฉลี่ยรวม 3.92 และพบว่า ระดับสมรรถนะด้านแรงจูงใจสู่ความสำเร็จที่สูงกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ มีความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ ตรวจสอบตราความถูกต้องของงานเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ มีระดับค่าเฉลี่ย 4.09 รองลงมา คือ สามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา ระดับค่าเฉลี่ย 4.05 มีความพยายามปรับปรุงการปฏิบัติงานและพัฒนางานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ระดับค่าเฉลี่ย 4.00 มีความสนใจเทคนิควิธีการการปฏิบัติงาน หรือข้อเสนอแนะอย่างกระตือรือร้นสนใจใคร่รู้ ระดับค่าเฉลี่ย 3.95 ทราบถึง KPI / ตัวชี้วัดความสำเร็จของตำแหน่งงาน ระดับค่าเฉลี่ย 3.94 และระดับสมรรถนะด้านแรงจูงใจสู่ความสำเร็จที่น้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ ทราบถึง OUTPUT / ผลงานของตำแหน่งนี้ที่ต้องส่งต่อให้ตำแหน่งงานอื่น หรือให้ผู้รับบริการ ระดับค่าเฉลี่ย 3.87 ตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยมีการคำนวณมูลค่าผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน เพื่อองค์กรและผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด ระดับค่าเฉลี่ย 3.81 แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการสูญเปล่า หรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน ระดับค่าเฉลี่ย 3.80 เสนอหรือทดลองวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม เพื่อให้ได้ผลงานตามที่กำหนดไว้ ระดับค่าเฉลี่ย 3.74

ตารางที่ 4.14 ข้อมูลระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามสมรรถนะด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ

สมรรถนะ	ผู้บริหารงานด้านการเงิน			เพื่อนร่วมงาน		
	Mean	S.D.	ความสำคัญ	Mean	S.D.	ความสำคัญ
ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ						
1. มีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานทางด้านการเงิน	4.13	0.70	มาก	4.20	0.72	มาก
2. มีความรู้ความเข้าใจกระบวนการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบ	4.21	0.62	มากที่สุด	4.23	0.69	มากที่สุด
3. มีความรู้ความเข้าใจในหลักการ แนวคิด ทฤษฎีของงานด้านการเงินที่ปฏิบัติ เช่น ด้านการตรวจสอบเอกสารเป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลัง, ระเบียบ/ประกาศมหาวิทยาลัย ส่วนด้านการรับ-จ่ายเงิน การโอนเงินเป็นไปตามระเบียบของธนาคารต่าง ๆ	4.13	0.73	มาก	4.27	0.64	มากที่สุด
4. สามารถรับรู้และวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในการตรวจสอบเอกสารเบิก การรับ-จ่ายเงิน การโอนเงิน	4.04	0.68	มาก	4.14	0.75	มาก
5. สามารถประมวลผลการปฏิบัติงานเป็นองค์ความรู้ใหม่หรือสร้างเครื่องมือในการปฏิบัติงาน	3.58	0.68	มาก	3.77	0.81	มาก
6. สามารถเสนอวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพ	3.56	0.74	มาก	3.72	0.82	มาก
รวม	3.94	0.56	มาก	4.08	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.14 สมรรถนะด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ ของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นผู้บริหารงานด้านการเงิน และเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงาน พบว่า

ระดับสมรรถนะด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นผู้บริหารงานด้านการเงิน มีระดับค่าเฉลี่ยรวม 3.94 และพบว่า ระดับสมรรถนะด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบที่สูงกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ มีความรู้ความเข้าใจกระบวนการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบ มีระดับค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมา คือ มีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานทางด้านการเงิน ระดับค่าเฉลี่ย 4.13 และ มีความรู้ความเข้าใจในหลักการ แนวคิด ทฤษฎีของงานด้านการเงินที่ปฏิบัติอยู่ เช่น งานทางด้านการตรวจสอบเอกสารเป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลัง, ระเบียบ/ประกาศมหาวิทยาลัย ส่วนด้านการรับ-จ่ายเงิน การโอนเงินเป็นไปตามระเบียบของธนาคารต่าง ๆ ระดับค่าเฉลี่ย 4.13 สามารถรับรู้และวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในการตรวจสอบเอกสารเบิก การรับ-จ่ายเงิน การโอนเงิน ระดับค่าเฉลี่ย 4.04 และระดับสมรรถนะด้าน

ความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบที่น้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ สามารถในด้านประมวลผลการปฏิบัติงานเป็นองค์ความรู้ใหม่หรือสร้างเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ระดับค่าเฉลี่ย 3.58 สามารถเสนอวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพ ระดับค่าเฉลี่ย 3.56

ระดับสมรรถนะด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นเพื่อนร่วมงาน มีระดับค่าเฉลี่ยรวม 4.08 และพบว่า ระดับสมรรถนะด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบที่สูงกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ มีความรู้ความเข้าใจในหลักการ แนวคิด ทฤษฎีของงานด้านการเงินที่ปฏิบัติ เช่น ด้านการตรวจสอบเอกสารเป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลัง, ระเบียบ/ประกาศมหาวิทยาลัย ส่วนด้านการรับ-จ่ายเงิน การโอนเงิน เป็นไปตามระเบียบของธนาคารต่าง ๆ มีระดับค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมา คือ มีความรู้ความเข้าใจกระบวนการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบ ระดับค่าเฉลี่ย 4.23 มีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานทางด้านการเงิน ระดับค่าเฉลี่ย 4.20 สามารถรับรู้และวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในการตรวจสอบเอกสารเบิก การรับ-จ่ายเงิน การโอนเงิน ระดับค่าเฉลี่ย 4.14 และระดับสมรรถนะด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบที่น้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ สามารถประมวลผลการปฏิบัติงานเป็นองค์ความรู้ใหม่หรือสร้างเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ระดับค่าเฉลี่ย 3.77 สามารถเสนอวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพ ระดับค่าเฉลี่ย 3.72

ตารางที่ 4.15 ข้อมูลระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามสมรรถนะด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ

สมรรถนะ	ผู้บริหารงานด้านการเงิน			เพื่อนร่วมงาน		
	Mean	S.D.	ความสำคัญ	Mean	S.D.	ความสำคัญ
ด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ						
1. ปฏิบัติงานได้ถูกต้องและรวดเร็ว	3.98	0.60	มาก	3.94	0.69	มาก
2. ปฏิบัติงานได้โดยไม่มีข้อผิดพลาด	3.67	0.63	มาก	3.63	0.65	มาก
3. สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น	3.90	0.63	มาก	4.00	0.73	มาก
4. มีวิธีการจัดการกับปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน	3.90	0.56	มาก	4.00	0.74	มาก
5. มีการวางแผนการปฏิบัติงาน/จัดลำดับความสำคัญในการปฏิบัติงาน	3.79	0.62	มาก	4.05	0.72	มาก
6. มีวิธีลดความเสี่ยงที่เกิดจากการปฏิบัติงาน	3.73	0.61	มาก	3.92	0.66	มาก
7. เตรียมแผนงานฉุกเฉินเพื่อรองรับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น	3.42	0.61	มาก	3.60	0.75	มาก
8. ความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานสำคัญ	4.15	0.62	มาก	4.03	0.72	มาก
9. สามารถให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแก่ผู้อื่น	3.98	0.67	มาก	4.04	0.77	มาก
10. มีความสามารถด้านคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงาน	3.90	0.59	มาก	3.98	0.74	มาก
11. คำนวณตัวเลขได้อย่างรวดเร็ว	3.92	0.61	มาก	4.16	0.73	มาก
12. มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย	3.96	0.65	มาก	4.01	0.67	มาก
13. ปฏิบัติงานได้อย่างเป็นปกติแม้มีสิ่งรบกวน	3.90	0.52	มาก	3.92	0.71	มาก
รวม	3.86	0.43	มาก	3.94	0.57	มาก

จากตารางที่ 4.15 สมรรถนะด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ ของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นผู้บริหารงานด้านการเงิน และเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงาน พบว่า

ระดับสมรรถนะด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นผู้บริหารงานด้านการเงิน มีระดับค่าเฉลี่ยรวม 3.86 และพบว่า ระดับสมรรถนะด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบที่สูงกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ ความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานสำคัญ มีระดับค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมา คือ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องและรวดเร็ว ระดับค่าเฉลี่ย 3.98 สามารถให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแก่ผู้อื่น ระดับค่าเฉลี่ย 3.98 มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย ระดับค่าเฉลี่ย 3.96 คำนวณตัวเลขได้อย่างรวดเร็ว ระดับค่าเฉลี่ย 3.92 สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น ระดับค่าเฉลี่ย 3.90 มีวิธีการจัดการกับปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ระดับค่าเฉลี่ย 3.90 มีความสามารถในด้านคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงาน ระดับค่าเฉลี่ย 3.90 ปฏิบัติงานได้อย่างเป็นปกติแม้มีสิ่งรบกวน ระดับค่าเฉลี่ย 3.90 และระดับสมรรถนะด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบที่น้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ มีการวางแผนการปฏิบัติงาน/จัดลำดับ

ความสำคัญในการปฏิบัติงาน ระดับค่าเฉลี่ย 3.79 มีวิธีลดความเสี่ยงที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ระดับค่าเฉลี่ย 3.73 ปฏิบัติงานได้โดยไม่มีข้อผิดพลาด ระดับค่าเฉลี่ย 3.67 เตรียมแผนงานฉุกเฉินเพื่อรองรับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ระดับค่าเฉลี่ย 3.42

ระดับสมรรถนะด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ ของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นเพื่อนร่วมงาน มีระดับค่าเฉลี่ยรวม 3.94 และพบว่า ระดับสมรรถนะด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบที่สูงกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ การคำนวณตัวเลขได้อย่างรวดเร็ว มีระดับค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมา คือ มีการวางแผนการปฏิบัติงาน/จัดลำดับความสำคัญในการปฏิบัติงาน ระดับค่าเฉลี่ย 4.05 สามารถให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแก่ผู้อื่น ระดับค่าเฉลี่ย 4.04 ความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานสำคัญ ระดับค่าเฉลี่ย 4.03 มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย ระดับค่าเฉลี่ย 4.01 สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น ระดับค่าเฉลี่ย 4.00 มีวิธีการจัดการกับปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ระดับค่าเฉลี่ย 4.00 มีความสามารถด้านคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงาน ระดับค่าเฉลี่ย 3.98 ปฏิบัติงานได้ถูกต้องและรวดเร็ว ระดับค่าเฉลี่ย 3.94 และระดับสมรรถนะด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบที่น้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ มีวิธีลดความเสี่ยงที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ระดับค่าเฉลี่ย 3.92 ปฏิบัติงานได้อย่างเป็นปกติแม้มีสิ่งรบกวน ระดับค่าเฉลี่ย 3.92 ปฏิบัติงานได้โดยไม่มีข้อผิดพลาด ระดับค่าเฉลี่ย 3.63 เตรียมแผนงานฉุกเฉินเพื่อรองรับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ระดับค่าเฉลี่ย 3.60

ตารางที่ 4.16 ข้อมูลระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามสมรรถนะด้านความสามารถในการประสานงาน

สมรรถนะ	ผู้บริหารงานด้านการเงิน			เพื่อนร่วมงาน		
	Mean	S.D.	ความสำคัญ	Mean	S.D.	ความสำคัญ
ด้านความสามารถในการประสานงาน						
1. สามารถถ่ายทอดความคิดออกมาเป็นคำพูดได้ดี	3.88	0.61	มาก	3.88	0.68	มาก
2. สามารถจับประเด็นสำคัญจากการสนทนาได้	3.94	0.67	มาก	3.89	0.69	มาก
3. มีท่าทีเป็นมิตรและประสานงานได้กับทุกคน	4.06	0.67	มาก	4.05	0.75	มาก
4. มีวิธีการหาสัมพันธภาพที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกัน ในภาวะความขัดแย้ง	3.83	0.69	มาก	3.88	0.76	มาก
5. มีความเข้าใจผู้อื่น	3.90	0.59	มาก	3.90	0.75	มาก
6. รอบรู้ในการใช้เครื่องมือติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	3.73	0.61	มาก	3.85	0.82	มาก
7. สนทนาได้อย่างสุภาพและเหมาะสม	4.02	0.60	มาก	4.05	0.70	มาก
8. เอกสารเพื่อประสานงานของเจ้าหน้าที่การเงินอ่าน เข้าใจง่าย	3.81	0.64	มาก	3.85	0.74	มาก
9. มีวิธีโน้มน้าวใจผู้อื่นให้ความร่วมมือ แม้มีความ คิดเห็นไม่ตรงกัน	3.54	0.65	มาก	3.74	0.76	มาก
รวม	3.86	0.48	มาก	3.90	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.16 สมรรถนะด้านความสามารถในการประสานงาน ของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นผู้บริหารงานด้านการเงิน และเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงาน พบว่า

ระดับสมรรถนะด้านความสามารถในการประสานงาน ของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นผู้บริหารงานด้านการเงิน มีระดับค่าเฉลี่ยรวม 3.86 และพบว่า ระดับสมรรถนะด้านความสามารถในการประสานงานที่สูงกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ มีท่าทีเป็นมิตรและประสานงานได้กับทุกคน มีระดับค่าเฉลี่ย 4.06 รองลงมา คือ สนทนาได้อย่างสุภาพและเหมาะสม ระดับค่าเฉลี่ย 4.02 สามารถจับประเด็นสำคัญจากการสนทนาได้ ระดับค่าเฉลี่ย 3.94 มีความเข้าใจผู้อื่น ระดับค่าเฉลี่ย 3.90 สามารถถ่ายทอดความคิดออกมาเป็นคำพูดได้ดี ระดับค่าเฉลี่ย 3.88 และระดับสมรรถนะด้านความสามารถในการประสานงานที่น้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ มีวิธีการหาสัมพันธภาพที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกัน ในภาวะความขัดแย้ง ระดับค่าเฉลี่ย 3.83 เอกสารเพื่อประสานงานของเจ้าหน้าที่การเงินอ่านเข้าใจง่าย ระดับค่าเฉลี่ย 3.81 รอบรู้ในการใช้เครื่องมือติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ระดับค่าเฉลี่ย 3.73 มีวิธีโน้มน้าวใจผู้อื่นให้ความร่วมมือ แม้มีความคิดเห็นไม่ตรงกัน ระดับค่าเฉลี่ย 3.54

ระดับสมรรถนะในด้านความสามารถในการประสานงาน ของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นเพื่อนร่วมงาน มีระดับค่าเฉลี่ยรวม 3.90และพบว่า ระดับสมรรถนะ ด้านความสามารถในการประสานงานที่สูงกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ มีท่าที่เป็นมิตรและประสานงาน ได้กับทุกคน มีระดับค่าเฉลี่ย 4.05 และสนทนาได้อย่างสุภาพและเหมาะสม ระดับค่าเฉลี่ย 4.05 รองลงมา คือ มีความเข้าใจผู้อื่น ระดับค่าเฉลี่ย 3.90 และระดับสมรรถนะด้านความสามารถในการ ประสานงานที่น้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ สามารถจับประเด็นสำคัญจากการสนทนาได้ ระดับ ค่าเฉลี่ย 3.89 สามารถถ่ายทอดความคิดออกมาเป็นคำพูดได้ดี ระดับค่าเฉลี่ย 3.88 มีวิธีรักษา สัมพันธภาพที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกัน ในภาวะความขัดแย้ง ระดับค่าเฉลี่ย 3.88 รอบรู้ในการใช้ เครื่องมือติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ระดับค่าเฉลี่ย 3.85 เอกสารเพื่อประสานงานของเจ้าหน้าที่ การเงินอ่านเข้าใจง่าย ระดับค่าเฉลี่ย 3.85 มีวิธีโน้มน้าวใจผู้อื่นให้ความร่วมมือ แม้มีความคิดเห็นไม่ ตรงกัน ระดับค่าเฉลี่ย 3.74

ตารางที่ 4.17 ข้อมูลการจัดอันดับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

สมรรถนะ	ผู้บริหารงานด้านการเงิน				เพื่อนร่วมงาน			
	Mean	S.D.	ความสำคัญ	อันดับ สมรรถนะ	Mean	S.D.	ความสำคัญ	อันดับ สมรรถนะ
1. ด้านจริยธรรม	4.22	0.53	มากที่สุด	1	4.20	0.60	มากที่สุด	1
2. ด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการ	3.95	0.49	มาก	2	3.97	0.62	มาก	3
3. ด้านการทำงานเป็นทีม	3.92	0.49	มาก	4	3.96	0.63	มาก	4
4. ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	3.70	0.59	มาก	8	3.82	0.67	มาก	8
5. ด้านแรงจูงใจสู่ความสำเร็จ	3.88	0.58	มาก	5	3.92	0.59	มาก	6
6. ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่ รับผิดชอบ	3.94	0.56	มาก	3	4.08	0.64	มาก	2
7. ด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่ รับผิดชอบ	3.86	0.43	มาก	6	3.94	0.57	มาก	5
8. ด้านความสามารถในการ ประสานงาน	3.86	0.48	มาก	7	3.90	0.63	มาก	7

จากตารางที่ 4.17 สมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ภาพรวมทุก ด้าน ตามความคิดเห็นผู้บริหารงานด้านการเงิน และเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อ พิจารณาแยกตามกลุ่มผู้บริหารงานด้านการเงิน และเพื่อนร่วมงาน พบว่า

อันดับสมรรถนะในแต่ละด้านของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทั้งหมด 8 ด้าน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารงานด้านการเงิน เรียงจากมากไปหาน้อย คือ (1) ด้านจริยธรรม

ระดับค่าเฉลี่ย 4.22 (2) ด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการ ระดับค่าเฉลี่ย 3.95 (3) ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ ระดับค่าเฉลี่ย 3.94 (4) ด้านการทำงานเป็นทีม ระดับค่าเฉลี่ย 3.92 (5) ด้านแรงจูงใจสู่ความสำเร็จ ระดับค่าเฉลี่ย 3.88 (6) ด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ ระดับค่าเฉลี่ย 3.86 (7) ด้านความสามารถในการประสานงาน ระดับค่าเฉลี่ย 3.86 (8) ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ระดับค่าเฉลี่ย 3.70

อันดับสมรรถนะในแต่ละด้านของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทั้งหมด 8 ด้าน ตามความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน เรียงจากมากไปหาน้อย คือ (1) ด้านจริยธรรม ระดับค่าเฉลี่ย 4.20 (2) ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ ระดับค่าเฉลี่ย 4.08 (3) ด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการ ระดับค่าเฉลี่ย 3.97 (4) ด้านการทำงานเป็นทีม ระดับค่าเฉลี่ย 3.96 (5) ด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ ระดับค่าเฉลี่ย 3.94 (6) ด้านแรงจูงใจสู่ความสำเร็จ ระดับค่าเฉลี่ย 3.92 (7) ด้านความสามารถในการประสานงาน ระดับค่าเฉลี่ย 3.90 (8) ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ระดับค่าเฉลี่ย 3.82

4.4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิหลังต่างกัน

การเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านสถานการณ์ ซึ่งปัจจัยด้านสถานการณ์ ประกอบด้วย ปัจจัย ด้านกายภาพและงาน และปัจจัยด้านองค์กรและสังคม

ระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้แก่ 1. ด้านจริยธรรม 2. ด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการ 3. ด้านการทำงานเป็นทีม 4. ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 5. ด้านแรงจูงใจสู่ความสำเร็จ 6. ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ 7. ด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ 8. ด้านความสามารถในการประสานงาน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ระดับสมรรถนะ	ผู้บริหารงานด้านการเงิน						เพื่อนร่วมงาน					
	เพศ	จำนวน (คน)	Mean	S.D.	t	P-value	เพศ	จำนวน (คน)	Mean	S.D.	t	P- value
1. ปัจจัยด้านบุคคล	ชาย	13	3.98	0.56	-0.286	0.776	ชาย	9	4.07	0.42	-0.816	0.417
	หญิง	35	4.04	0.62			หญิง	87	4.22	0.55		
2. ปัจจัยด้านสถานการณ์												
2.1 ด้านกายภาพและงาน	ชาย	13	3.60	0.52	0.524	0.603	ชาย	9	3.44	0.77	-0.412	0.681
	หญิง	35	3.50	0.58			หญิง	87	3.54	0.62		
2.2 ด้านองค์กรและ สังคม	ชาย	13	3.58	0.67	0.391	0.697	ชาย	9	3.49	0.69	-0.133	0.894
	หญิง	35	3.49	0.68			หญิง	87	3.52	0.69		
ภาพรวม	ชาย	13	3.73	0.44	0.251	0.803	ชาย	9	3.67	0.56	-0.540	0.590
	หญิง	35	3.69	0.48			หญิง	87	3.76	0.46		
	รวม	48					รวม	96				

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ทุกปัจจัย ระหว่าง เพศของผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงาน
ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับสมรรถนะ	ผู้บริหารงานด้านการเงิน						เพื่อนร่วมงาน					
	เพศ	จำนวน (คน)	Mean	S.D.	t	P-value	เพศ	จำนวน (คน)	Mean	S.D.	t	P-value
1. ด้านจริยธรรม	ชาย	13	4.18	0.50	-0.328	0.745	ชาย	9	4.06	0.67	-0.718	0.474
	หญิง	35	4.23	0.55			หญิง	87	4.21	0.59		
2. ด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการ	ชาย	13	3.99	0.63	0.381	0.705	ชาย	9	3.80	0.74	-0.874	0.384
	หญิง	35	3.93	0.44			หญิง	87	3.99	0.60		
3. ด้านการทำงานเป็นทีม	ชาย	13	3.86	0.60	-0.476	0.636	ชาย	9	3.78	0.64	-0.930	0.355
	หญิง	35	3.94	0.45			หญิง	87	3.98	0.63		
4. ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	ชาย	13	3.48	0.68	-1.551	0.128	ชาย	9	3.63	0.84	-0.863	0.390
	หญิง	35	3.78	0.54			หญิง	87	3.84	0.66		
5. ด้านแรงจูงใจสู่ความสำเร็จ	ชาย	13	3.81	0.62	-0.473	0.638	ชาย	9	3.75	0.67	-0.864	0.390
	หญิง	35	3.90	0.57			หญิง	87	3.93	0.59		
6. ด้านความรู้ความเข้าใจในงาน ที่รับผิดชอบ	ชาย	13	3.92	0.56	-0.133	0.894	ชาย	9	4.05	0.76	-0.154	0.878
	หญิง	35	3.95	0.57			หญิง	87	4.08	0.63		
7. ด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับงาน ที่รับผิดชอบ	ชาย	13	3.92	0.44	0.625	0.535	ชาย	9	3.87	0.63	-0.396	0.693
	หญิง	35	3.84	0.43			หญิง	87	3.95	0.57		
8. ด้านความสามารถในการ ประสานงาน	ชาย	13	3.96	0.50	0.890	0.378	ชาย	9	4.00	0.70	0.506	0.614
	หญิง	35	3.82	0.47			หญิง	87	3.89	0.63		
ภาพรวม	ชาย	13	3.89	0.50	-0.116	0.908	ชาย	9	3.87	0.67	-0.596	0.553
	หญิง	35	3.91	0.43			หญิง	87	3.96	0.54		
	รวม	48					รวม	96				

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ทุกด้าน ระหว่าง เพศของผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ระหว่างอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ระดับสมรรถนะ	ผู้บริหารงานด้านการเงิน						เพื่อนร่วมงาน					
	อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	Mean	S.D.	t	P-value	อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	Mean	S.D.	F	P-value
1. ปัจจัยด้านบุคคล	21-50	25	3.96	0.59	-0.692	0.493	21-30	28	4.22	0.45	0.526	0.593
	51ขึ้นไป	23	4.08	0.62			31-40	24	4.29	0.44		
							41ขึ้นไป	44	4.15	0.65		
2. ปัจจัยด้านสถานการณ์												
2.1 ด้านกายภาพและงาน	21-50	25	3.57	0.52	0.485	0.630	21-30	28	3.60	0.74	0.342	0.711
	51ขึ้นไป	23	3.49	0.60			31-40	24	3.54	0.59		
							41ขึ้นไป	44	3.47	0.59		
2.2 ด้านองค์กรและสังคม	21-50	25	3.65	0.66	1.477	0.147	21-30	28	3.75	0.67	2.582	0.081
	51ขึ้นไป	23	3.37	0.67			31-40	24	3.52	0.64		
							41ขึ้นไป	44	3.38	0.70		
ภาพรวม	21-50	25	3.73	0.43	0.514	0.609	21-30	28	3.86	0.51	1.337	0.268
	51ขึ้นไป	23	3.66	0.50			31-40	24	3.79	0.37		
							41ขึ้นไป	44	3.67	0.53		
	รวม	48					รวม	96				

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ทุกปัจจัย ระหว่าง อายุของผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงาน ทุกกลุ่มอายุ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ระหว่างอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับสมรรถนะ	ผู้บริหารงานด้านการเงิน						เพื่อนร่วมงาน					
	อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	Mean	S.D.	t	P-value	อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	Mean	S.D.	F	P-value
1. ด้านจริยธรรม	21-50	25	4.18	0.61	-0.466	0.643	21-30	28	4.26	0.61	1.202	0.305
	51ขึ้นไป	23	4.25	0.43			31-40	24	4.32	0.47		
							41ขึ้นไป	44	4.10	0.65		
2. ด้านมุ่งเน้น ผู้รับบริการ	21-50	25	3.88	0.58	-0.982	0.331	21-30	28	4.06	0.61	0.621	0.540
	51ขึ้นไป	23	4.02	0.37			31-40	24	4.00	0.60		
							41ขึ้นไป	44	3.90	0.63		
3. ด้านการทำงานเป็น ทีม	21-50	25	3.85	0.59	-1.034	0.306	21-30	28	4.06	0.63	1.081	0.344
	51ขึ้นไป	23	4.00	0.36			31-40	24	4.04	0.59		
							41ขึ้นไป	44	3.86	0.65		
4. ด้านความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์และการ พัฒนาอย่างต่อเนื่อง	21-50	25	3.58	0.66	-1.483	0.145	21-30	28	3.92	0.62	0.428	0.653
	51ขึ้นไป	23	3.83	0.48			31-40	24	3.76	0.54		
							41ขึ้นไป	44	3.79	0.78		
5. ด้านแรงจูงใจต่อ ความสำเร็จ	21-50	25	3.81	0.60	-0.852	0.398	21-30	28	3.97	0.52	0.461	0.632
	51ขึ้นไป	23	3.95	0.56			31-40	24	3.97	0.53		
							41ขึ้นไป	44	3.85	0.67		
6. ด้านความรู้ความ เข้าใจในงานที่ รับผิดชอบ	21-50	25	3.89	0.62	-0.696	0.490	21-30	28	4.22	0.65	2.570	0.082
	51ขึ้นไป	23	4.00	0.49			31-40	24	4.20	0.50		
							41ขึ้นไป	44	3.92	0.67		
7. ด้านทักษะที่ เกี่ยวข้องกับงานที่ รับผิดชอบ	21-50	25	3.85	0.49	-0.162	0.872	21-30	28	4.05	0.49	1.007	0.369
	51ขึ้นไป	23	3.87	0.36			31-40	24	3.98	0.57		
							41ขึ้นไป	44	3.86	0.62		
8. ด้านความสามารถ ในการประสานงาน	21-50	25	3.81	0.57	-0.730	0.469	21-30	28	4.06	0.68	1.568	0.214
	51ขึ้นไป	23	3.91	0.36			31-40	24	3.92	0.62		
							41ขึ้นไป	44	3.79	0.60		
ภาพรวม	21-50	25	3.85	0.52	-0.885	0.381	21-30	28	4.07	0.54	1.130	0.327
	51ขึ้นไป	23	3.97	0.35			31-40	24	4.02	0.49		
	รวม	48					41ขึ้นไป	44	3.88	0.59		
	รวม	96										

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ทุกด้าน ระหว่าง อายุของผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงานทุกกลุ่มอายุ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะ	ผู้บริหารงานด้านการเงิน						เพื่อนร่วมงาน					
	ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	Mean	S.D.	t	P-value	ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	Mean	S.D.	t	P-value
1. ปัจจัยด้านบุคคล	ปริญญาโท/เอก/เทียบเท่า	14	4.15	0.62	0.947	0.349	ปริญญาโท/เอก/เทียบเท่า	8	4.10	0.62	-0.583	0.561
	ปริญญาตรี/ต่ำกว่า	34	3.97	0.59			ปริญญาตรี/ต่ำกว่า	88	4.22	0.54		
2. ปัจจัยด้านสถานการณ์												
2.1 ด้านสภาพและงาน	ปริญญาโท/เอก/เทียบเท่า	14	3.39	0.67	-1.155	0.254	ปริญญาโท/เอก/เทียบเท่า	8	3.22	0.77	-1.418	0.159
	ปริญญาตรี/ต่ำกว่า	34	3.59	0.50			ปริญญาตรี/ต่ำกว่า	88	3.56	0.62		
2.2 ด้านองค์กรและสังคม	ปริญญาโท/เอก/เทียบเท่า	14	3.77	0.72	1.709	0.094	ปริญญาโท/เอก/เทียบเท่า	8	3.34	0.52	-0.754	0.452
	ปริญญาตรี/ต่ำกว่า	34	3.41	0.63			ปริญญาตรี/ต่ำกว่า	88	3.53	0.70		
ภาพรวม	ปริญญาโท/เอก/เทียบเท่า	14	3.77	0.55	0.627	0.534	ปริญญาโท/เอก/เทียบเท่า	8	3.56	0.53	-1.180	0.241
	ปริญญาตรี/ต่ำกว่า	34	3.67	0.43			ปริญญาตรี/ต่ำกว่า	88	3.77	0.49		
	รวม	48					รวม	96				

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับสมรรถนะ	ผู้บริหารงานด้านการเงิน						เพื่อนร่วมงาน					
	ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	Mean	S.D.	t	P-value	ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	Mean	S.D.	t	P-value
1. ด้านจริยธรรม	ปริญญา โท/ เอก/เทียบเท่า	14	4.36	0.50	1.181	0.244	ปริญญา โท/ เอก/เทียบเท่า	8	3.96	0.73	-1.168	0.246
	ปริญญา ครี/ ต่ำกว่า	34	4.16	0.54			ปริญญา ครี/ ต่ำกว่า	88	4.22	0.59		
2. ด้านมุ่งเน้น ผู้รับบริการ	ปริญญา โท/ เอก/เทียบเท่า	14	4.08	0.49	1.206	0.234	ปริญญา โท/ เอก/เทียบเท่า	8	3.89	0.61	-0.403	0.688
	ปริญญา ครี/ ต่ำกว่า	34	3.89	0.49			ปริญญา ครี/ ต่ำกว่า	88	3.98	0.62		
3. ด้านการทำงาน เป็นทีม	ปริญญา โท/ เอก/เทียบเท่า	14	4.01	0.50	0.804	0.425	ปริญญา โท/ เอก/เทียบเท่า	8	4.03	0.57	0.301	0.764
	ปริญญา ครี/ ต่ำกว่า	34	3.88	0.49			ปริญญา ครี/ ต่ำกว่า	88	3.96	0.64		
4. ด้านความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์ และการพัฒนา อย่างต่อเนื่อง	ปริญญา โท/ เอก/เทียบเท่า	14	3.87	0.49	1.301	0.200	ปริญญา โท/ เอก/เทียบเท่า	8	4.02	0.56	0.866	0.389
	ปริญญา ครี/ ต่ำกว่า	34	3.63	0.62			ปริญญา ครี/ ต่ำกว่า	88	3.80	0.68		
5. ด้านแรงจูงใจสู่ ความสำเร็จ	ปริญญา โท/ เอก/เทียบเท่า	14	4.08	0.49	1.578	0.121	ปริญญา โท/ เอก/เทียบเท่า	8	4.14	0.46	1.108	0.271
	ปริญญา ครี/ ต่ำกว่า	34	3.79	0.60			ปริญญา ครี/ ต่ำกว่า	88	3.90	0.60		
6. ด้านความรู้ ความเข้าใจในงาน ที่รับผิดชอบ	ปริญญา โท/ เอก/เทียบเท่า	14	4.06	0.61	0.940	0.352	ปริญญา โท/ เอก/เทียบเท่า	8	3.89	0.77	-0.864	0.390
	ปริญญา ครี/ ต่ำกว่า	34	3.89	0.54			ปริญญา ครี/ ต่ำกว่า	88	4.10	0.62		
7. ด้านทักษะที่ เกี่ยวข้องกับงานที่ รับผิดชอบ	ปริญญา โท/ เอก/เทียบเท่า	14	3.99	0.48	1.415	0.164	ปริญญา โท/ เอก/เทียบเท่า	8	4.03	0.59	0.436	0.664
	ปริญญา ครี/ ต่ำกว่า	34	3.80	0.40			ปริญญา ครี/ ต่ำกว่า	88	3.94	0.57		

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ระดับสมรรถนะ	ผู้บริหารงานด้านการเงิน						เพื่อนร่วมงาน					
	ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	Mean	S.D.	T	P-value	ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	Mean	S.D.	T	P-value
8. ด้าน ความสามารถใน การประสานงาน	ปริญญา โท/เอก/ เทียบเท่า	14	3.95	0.61	0.892	0.377	ปริญญา โท/ เอก/เทียบเท่า	8	3.80	0.47	-0.452	0.653
	ปริญญา ตรี/ต่ำกว่า	34	3.82	0.42			ปริญญา ตรี/ ต่ำกว่า	88	3.91	0.65		
ภาพรวม	ปริญญา โท/ เอก/ เทียบเท่า	14	4.04	0.47	1.350	0.184	ปริญญา โท/ เอก/เทียบเท่า	8	3.97	0.48	-0.022	0.982
	ปริญญา ตรี/ต่ำกว่า	34	3.85	0.43			ปริญญา ตรี/ ต่ำกว่า	88	3.97	0.56		
	รวม	48					รวม	96				

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ทุกด้าน ระหว่าง ระดับการศึกษาของผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ระหว่างประสบการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะ	ผู้บริหารงานด้านการเงิน						เพื่อนร่วมงาน					
	ประสบการณ์ (ปี)	จำนวน (คน)	Mean	S.D.	t	P-value	ประสบการณ์ (ปี)	จำนวน (คน)	Mean	S.D.	F	P-value
1. ปัจจัยด้านบุคคล	1-15	18	4.13	0.45	0.970	0.337	1-5	31	4.20	0.45	0.023	0.977
	16ขึ้นไป	30	3.96	0.68			6-15	30	4.20	0.60		
2. ปัจจัยด้านสถานการณื	1-15	18	3.61	0.56	0.774	0.443	1-5	31	3.57	0.78	0.129	0.879
							6-15	30	3.50	0.55		
2.1 ด้านกายภาพและงาน	16ขึ้นไป	30	3.48	0.56	2.058*	0.045	16ขึ้นไป	35	3.51	0.57	3.970*	0.022
							1-5	31	3.80	0.65		
2.2 ด้านองค์กรและสังคม	16ขึ้นไป	30	3.36	0.62	1.640	0.108	6-15	30	3.36	0.67	1.069	0.348
							16ขึ้นไป	35	3.42	0.68		
ภาพรวม	1-15	18	3.84	0.44	1.640	0.108	1-5	31	3.86	0.53	1.069	0.348
	16ขึ้นไป	30	3.62	0.46			6-15	30	3.68	0.44		
	รวม	48					16ขึ้นไป	35	3.72	0.50		
							รวม	96				

หมายเหตุ * P-value น้อยกว่า .05

จากตารางที่ 4.24 พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านองค์กรและสังคม ระหว่างผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ระหว่างประสบการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับสมรรถนะ	ผู้บริหารงานด้านการเงิน						เพื่อนร่วมงาน					
	ประสบการณ์ (ปี)	จำนวน (คน)	Mean	S.D.	t	P-value	ประสบการณ์ (ปี)	จำนวน (คน)	Mean	S.D.	F	P-value
1. ด้านจริยธรรม	1-15	18	4.20	0.50	-0.189	0.851	1-5	31	4.26	0.61	0.249	0.780
	16ขึ้นไป	30	4.23	0.55			6-15	30	4.16	0.54		
							16ขึ้นไป	35	4.18	0.65		
2. ด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการ	1-15	18	3.94	0.61	-0.025	0.980	1-5	31	4.09	0.63	0.939	0.395
	16ขึ้นไป	30	3.95	0.42			6-15	30	3.89	0.58		
							16ขึ้นไป	35	3.94	0.63		
3. ด้านการทำงานเป็นทีม	1-15	18	3.88	0.61	-0.461	0.647	1-5	31	4.09	0.62	0.944	0.393
	16ขึ้นไป	30	3.94	0.41			6-15	30	3.90	0.62		
							16ขึ้นไป	35	3.91	0.64		
4. ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	1-15	18	3.77	0.62	0.666	0.509	1-5	31	3.95	0.62	1.065	0.349
	16ขึ้นไป	30	3.65	0.58			6-15	30	3.70	0.60		
							16ขึ้นไป	35	3.80	0.77		
5. ด้านแรงจูงใจต่อความสำเร็จ	1-15	18	3.94	0.59	0.619	0.539	1-5	31	4.04	0.53	0.953	0.389
	16ขึ้นไป	30	3.84	0.58			6-15	30	3.84	0.54		
							16ขึ้นไป	35	3.88	0.68		
6. ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ	1-15	18	3.99	0.55	0.473	0.639	1-5	31	4.23	0.67	1.710	0.186
	16ขึ้นไป	30	3.91	0.58			6-15	30	4.08	0.52		
							16ขึ้นไป	35	3.94	0.68		
7. ด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ	1-15	18	3.88	0.48	0.317	0.753	1-5	31	4.10	0.51	1.870	0.160
	16ขึ้นไป	30	3.84	0.40			6-15	30	3.89	0.56		
							16ขึ้นไป	35	3.85	0.62		
8. ด้านความสามารถในการประสานงาน	1-15	18	3.86	0.54	0.086	0.932	1-5	31	4.12	0.65	3.098*	0.050
	16ขึ้นไป	30	3.85	0.45			6-15	30	3.76	0.57		
							16ขึ้นไป	35	3.81	0.63		
ภาพรวม	1-15	18	3.93	0.50	0.218	0.828	1-5	31	4.11	0.55	1.425	0.246
	16ขึ้นไป	30	3.90	0.42			6-15	30	3.90	0.49		
							16ขึ้นไป	35	3.91	0.60		
	รวม	48					รวม	96				

หมายเหตุ * P-value น้อยกว่า .05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านความสามารถในการประสานงาน ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่มีประสบการณ์ต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระดับสมรรถนะด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.5 ข้อเสนอแนะที่มีต่อสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน

ผู้บริหารงานด้านการเงินมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยสรุปดังนี้

ผู้บริหารงานด้านการเงินต้องการให้มีการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นลำดับแรก รองลงมา คือ เพิ่มการซักซ้อมความเข้าใจด้านการเงินในกลุ่มเจ้าหน้าที่การเงิน และปรับปรุงด้านอื่น ๆ ได้แก่ เพิ่มการจัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่การเงินทุกคณะ/หน่วยงาน โดยกองคลัง เพิ่มทัศนคติที่ดีในการให้ความช่วยเหลือปฏิบัติงานด้านการเงินกับบุคคลอื่น ลดข้อจำกัดต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เช่น ลดข้อจำกัดด้านเวลา เพิ่มเครื่องตรวจสอบธนบัตรปลอม เพิ่มการพัฒนางานด้านการเงินในเชิงรุกเพื่อให้ทันกับสถานการณ์ เพิ่มการจัดสรรอัตราเจ้าหน้าที่การเงินกรณีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินมีความรู้ ไม่ตรงสาขา เพิ่มผลตอบแทนเพื่อเป็นแรงจูงใจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่การเงินมีการเข้า-ออกบ่อย และมีความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน เพิ่มความสามารถในการปรับตัวเพื่อรองรับกับวิธีการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงบ่อย

เพื่อนร่วมงานมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยสรุปดังนี้

เพื่อนร่วมงานต้องการให้มีการจ่ายค่าตอบแทนพิเศษเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ เนื่องจากเป็นงานที่เสี่ยง หนัก และต้องถูกตรวจสอบ ให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่การเงินในการประเมินการปฏิบัติงานทุกปีเพื่อสร้างกำลังใจ ต้องการให้จัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่การเงินมากขึ้น ส่งเสริมการสร้างประสบการณ์การปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ และเพิ่มเจ้าหน้าที่การเงินในหน่วยงานระดับคณะที่มีเจ้าหน้าที่การเงิน 1 คน เจ้าหน้าที่การเงินควรสำเร็จการศึกษาด้านการเงินโดยตรง ต้องการให้ปรับปรุงปริมาณงานให้เหมาะสม ควรปรับปรุงระบบการควบคุมภายในที่สนับสนุนให้เกิดการทุจริต เช่น เจ้าหน้าที่การเงินปฏิบัติงานทุกกระบวนการเพียงคนเดียว ทั้งการรับ-จ่าย ตรวจสอบและบันทึกบัญชี และควรปรับปรุงการรายงานผลการปฏิบัติงานด้านการเงินให้สามารถตรวจสอบได้ทุกชั้นตอน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อประเมินสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ ปีงบประมาณ 2552 โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 5 วิทยาเขต 2) ศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการเงิน ของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 5 วิทยาเขต 3) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิหลังต่างกัน โดยการกำหนดจำนวนประชากรตัวอย่างขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลสนับสนุนเพียงพอครบถ้วนตามจำนวนหน่วยงานที่มีในมหาวิทยาลัยและเป็นข้อมูลที่น่าไปใช้ได้จริง ประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ ผู้บริหารงานด้านการเงินของคณะ/หน่วยงาน หน่วยงานละ 1 คน จำนวน 48 คน และเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงินในหน่วยงานเดียวกัน หน่วยงานละ 2 คน จำนวน 96 คน โดยใช้แบบสอบถามที่กำหนดข้อคำถามตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดในการศึกษา เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งบทสรุปการวิจัยในครั้งนี้ ได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริหารงานด้านการเงิน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 51-60 ปี รองลงมา คือช่วงอายุ 41-50 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี/ต่ำกว่า และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ปฏิบัติงาน 1-5 ปี และ 16-20 ปี ตามลำดับ

ส่วนเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงิน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 41-50 ปี รองลงมา คือช่วงอายุ 21-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี/ต่ำกว่า และมีประสบการณ์ปฏิบัติงาน 1-5 ปี และ 16-20 ปี ตามลำดับ

5.1.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน

การวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน 2 ด้าน คือ ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านสถานการณ์ ซึ่งปัจจัยด้านสถานการณ์ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านกายภาพและงาน และปัจจัยด้านองค์กรและสังคม สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1.2.1 ปัจจัยด้านบุคคล ผู้บริหารงานด้านการเงิน ประเมินปัจจัยด้านบุคคลที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ระดับค่าเฉลี่ย 4.02 คือ ทำงานตรงกับสาขาที่เรียนมา และมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่จะดำเนินงานให้สำเร็จได้ด้วยดี ส่วนปัจจัยด้านบุคคลที่มีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ มีประสบการณ์ในการทำงาน มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงาน และจะทำงานกับมหาวิทยาลัยจนเกษียณอายุ ตามลำดับ

ส่วนเพื่อนร่วมงาน ประเมินปัจจัยด้านบุคคลที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับค่าเฉลี่ย 4.21 คือ มีประสบการณ์ในการทำงาน รองลงมา คือ ทำงานตรงกับสาขาที่เรียนมา มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่จะดำเนินงานให้สำเร็จได้ด้วยดี และมีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยด้านบุคคลที่มีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ จะทำงานกับมหาวิทยาลัยจนเกษียณอายุ ตามลำดับ

5.1.2.2 ปัจจัยด้านสถานการณ์ ได้แก่

5.1.2.2.1 ปัจจัยด้านกายภาพและงาน ผู้บริหารงานด้านการเงิน ประเมินปัจจัยด้านกายภาพและงานที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ระดับค่าเฉลี่ย 3.53 คือ หน่วยงานได้จัดหาทรัพยากร เครื่องไม้เครื่องมือ ในการอำนวยความสะดวกในการทำงาน ส่วนปัจจัยด้านกายภาพและงานที่มีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ ความเหมาะสมของปริมาณงานกับเวลาการทำงาน การมีระบบป้องกันไฟไหม้ ความปลอดภัยที่จะได้รับหากมีการโจรกรรม และสามารถตรวจสอบธนบัตรปลอมได้ ตามลำดับ

ส่วนเพื่อนร่วมงาน ประเมินปัจจัยด้านกายภาพและงานที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในระดับมาก ระดับค่าเฉลี่ย 3.53 คือ หน่วยงานได้จัดหาทรัพยากร เครื่องไม้เครื่องมือ ในการอำนวยความสะดวกในการทำงาน ส่วนปัจจัยด้านกายภาพและงานที่มีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ มีระบบป้องกันไฟไหม้ ความเหมาะสมของปริมาณงานกับเวลาการทำงาน ความปลอดภัยที่จะได้รับหากมีการโจรกรรม และสามารถตรวจสอบธนบัตรปลอมได้ ตามลำดับ

5.1.2.2.2 ปัจจัยด้านองค์กรและสังคม ผู้บริหารงานด้านการเงิน ประเมินปัจจัยด้านองค์กรและสังคมที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ระดับค่าเฉลี่ย 3.51 คือ มีความสนใจเข้าร่วมอบรมสม่ำเสมอ รองลงมา คือ หน่วยงานให้ผลตอบแทน/การขึ้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม ส่วนปัจจัยด้านองค์กรและสังคมที่มีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ หน่วยงานจ่ายผลตอบแทนอย่างเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับ

บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย หน่วยงานให้สวัสดิการอื่น ๆ นอกเหนือเงินเดือนอย่างเหมาะสมตามลำดับ

ส่วนเพื่อนร่วมงาน ประเมินปัจจัยด้านองค์กรและสังคมที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในระดับมาก ระดับค่าเฉลี่ย 3.52 คือ มีความสนใจเข้าร่วมอบรมสม่ำเสมอ รองลงมา คือ หน่วยงานให้ผลตอบแทน/การขึ้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม หน่วยงานจ่ายผลตอบแทนอย่างเหมาะสมเมื่อเทียบกับบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย ส่วนปัจจัยด้านองค์กรและสังคมที่มีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ หน่วยงานให้สวัสดิการอื่น ๆ นอกเหนือเงินเดือนอย่างเหมาะสม

จากการจัดอันดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะ เรียงจากมากไปหาน้อย คือ

1) ด้านบุคคล 2) ด้านสถานการณ์ ได้แก่ ด้านกายภาพและงาน ด้านองค์กรและสังคม ตามลำดับ

สรุป ผู้บริหารงานด้านการเงิน และเพื่อนร่วมงาน ประเมินปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และผู้บริหารงานด้านการเงิน และเพื่อนร่วมงาน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคล มากกว่าปัจจัยด้านสถานการณ์

5.1.3 ระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

จากการศึกษาระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในแต่ละด้าน 8 ด้าน พบประเด็นที่สำคัญ คือ

5.1.3.1 ด้านจริยธรรม ผู้บริหารงานด้านการเงิน ประเมินระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ปฏิบัติหน้าที่ด้านการเงินด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมาย จริยธรรมและระเบียบวินัย รองลงมา คือ มีแสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพทางการเงินอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา และแต่งกายเหมาะสมกับสถานการณ์ ส่วนระดับสมรรถนะด้านจริยธรรมที่น้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ รักษาเวลา เพื่อสร้างความไว้วางใจ มีจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในความเป็นเจ้าหน้าที่การเงิน เสียสละความสุขสบายส่วนตัวเพื่อการปฏิบัติงานการเงินให้สำเร็จ และรักษามารยาทในการปฏิบัติงานกับผู้อื่น

ส่วนเพื่อนร่วมงาน ประเมินระดับสมรรถนะด้านจริยธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ปฏิบัติหน้าที่ด้านการเงินด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมาย จริยธรรมและระเบียบวินัย รองลงมา คือ มีแสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพทางการเงินอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา มีจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในความเป็นเจ้าหน้าที่การเงิน ส่วนระดับสมรรถนะด้านจริยธรรมที่น้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ แต่งกายเหมาะสมกับสถานการณ์ รักษา

วาทา เพื่อสร้างความไว้วางใจ รักษาบรรยากาศในการปฏิบัติงานกับผู้อื่น และเสียดสละความสุขสบายส่วนตัวเพื่อการปฏิบัติงานการเงินให้สำเร็จ

5.1.3.2 ด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการ ผู้บริหารงานด้านการเงิน ประเมินระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมาก คือ ให้บริการทันทีที่ผู้รับบริการมาติดต่อ รองลงมา คือ ให้บริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับ แม้ว่าผู้รับบริการแสดงอาการไม่พอใจ สามารถรับฟังความต้องการของผู้รับบริการ และส่งมอบงานให้กับผู้รับบริการภายในระยะเวลาที่ตกลงกันได้ ส่วนระดับสมรรถนะด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการที่น้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ ให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือไม่ปิดการะ และเสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการได้ สามารถชี้แนะให้ผู้รับบริการเห็นถึงข้อดี ข้อเสียของทางเลือก ในแต่ละวิธี เข้าใจในความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ มีวิธีการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ

ส่วนเพื่อนร่วมงาน ประเมินระดับสมรรถนะด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก คือ เสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการได้ รองลงมา คือ เข้าใจในความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ สามารถรับฟังความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการทันทีที่ผู้รับบริการมาติดต่อ ส่วนระดับสมรรถนะด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการที่น้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ ส่งมอบงานให้กับผู้รับบริการภายในระยะเวลาที่ตกลงกันได้ ให้บริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับ แม้ว่าผู้รับบริการแสดงอาการไม่พอใจ ให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือไม่ปิดการะ มีวิธีการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ และสามารถชี้แนะให้ผู้รับบริการเห็นถึงข้อดี ข้อเสียของทางเลือกในแต่ละวิธี

5.1.3.3 ด้านการทำงานเป็นทีม ผู้บริหารงานด้านการเงิน ประเมินระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมาก คือ ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมทีมด้วยความเต็มใจ รองลงมา คือ ปรึกษารือกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานที่กำหนด และเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพร่วมกัน ทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานแบบพี่น้อง เปิดกว้างยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานทุกคน สามารถสอนงานเพื่อนร่วมงานให้เข้าใจ ส่วนระดับสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมที่น้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ ให้ข้อมูลย้อนกลับ แก่สมาชิกในทีม ประมวลผลความคิดเห็นต่าง ๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีม และสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้อื่น

ส่วนเพื่อนร่วมงาน ประเมินระดับสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก คือ ปรึกษารือกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานที่กำหนด รองลงมา คือ ทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานแบบพี่น้อง ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมทีมด้วยความเต็มใจ สามารถสอนงานเพื่อนร่วมงานให้เข้าใจ เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพ

ร่วมกัน เปิดกว้าง ยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานทุกคน ส่วนระดับสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมที่น้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ ประมวลความคิดเห็นต่าง ๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีม ให้ข้อมูลย้อนกลับแก่สมาชิกในทีม สามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้อื่น

5.1.3.4 ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารงานด้านการเงิน ประเมินระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมาก คือ มีความกระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาด้านการเงิน รองลงมา คือ มีวิสัยทัศน์ในการเล็งเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยี องค์ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ ๆ ต่อการปฏิบัติงานในอนาคต สนับสนุนส่งเสริมให้มีการนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง รวบรวมความรู้/การแก้ปัญหา/ประสบการณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นข้อมูลการปฏิบัติงานในครั้งถัดไป สนับสนุน ชมเชย เมื่อมีผู้แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะพัฒนาความเชี่ยวชาญในงาน ส่วนระดับสมรรถนะด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องที่น้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ หมั่นทดลองวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น ติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ขวนขวายหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง

ส่วนเพื่อนร่วมงาน ประเมินระดับสมรรถนะด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก คือ มีความกระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาด้านการเงิน รองลงมา คือ รวบรวมความรู้/การแก้ปัญหา/ประสบการณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นข้อมูลการปฏิบัติงานในครั้งถัดไป หมั่นทดลองวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น สนับสนุน ชมเชย เมื่อมีผู้แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะพัฒนาความเชี่ยวชาญในงาน ส่วนระดับสมรรถนะด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องที่น้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ มีวิสัยทัศน์ในการเล็งเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยี องค์ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ ๆ ต่อการปฏิบัติงานในอนาคต และสนับสนุนส่งเสริมให้มีการนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ขวนขวายหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง

5.1.3.5 ด้านแรงจูงใจสู่ความสำเร็จ ผู้บริหารงานด้านการเงิน ประเมินระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมาก คือ มีความพยายามปรับปรุงการปฏิบัติงานและพัฒนางานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย รองลงมา คือ ทราบถึง KPI / ตัวชี้วัดความสำเร็จของตำแหน่งงาน ทราบถึง OUTPUT /

ผลงานของตำแหน่งนี้ที่ต้องส่งต่อให้ตำแหน่งงานอื่นหรือให้ผู้รับบริการ มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้องของงานเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ ส่วนระดับสมรรถนะด้าน แรงจูงใจสู่ความสำเร็จที่น้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ สามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา มีความ สนใจเทคนิควิธีการการปฏิบัติงาน หรือข้อเสนอแนะ อย่างกระตือรือร้นสนใจใคร่รู้ แสดงความเห็น ในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการสูญเปล่า หรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน เสนอ หรือทดลองวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม เพื่อให้ได้ผลงานตามที่กำหนด ไว้ ตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยมีการคำนวณมูลค่าผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน เพื่อองค์กรและ ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์สูงสุด

ส่วนเพื่อนร่วมงาน ประเมินระดับสมรรถนะด้านแรงจูงใจสู่ความสำเร็จ อยู่ใน ระดับมาก คือ มีความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้องของงานเพื่อให้ได้งานที่มี คุณภาพ รองลงมา คือ สามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา มีความพยายามปรับปรุงการปฏิบัติงาน และพัฒนางานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย มีความสนใจเทคนิควิธีการการปฏิบัติงาน หรือข้อเสนอแนะ อย่างกระตือรือร้นสนใจใคร่รู้ ทราบถึง KPI / ตัวชี้วัดความสำเร็จของตำแหน่งงาน ส่วนระดับ สมรรถนะด้านแรงจูงใจสู่ความสำเร็จที่น้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ ทราบถึง OUTPUT / ผลงาน ของตำแหน่งนี้ที่ต้องส่งต่อให้ตำแหน่งงานอื่น หรือให้ผู้รับบริการ ตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยมีการคำนวณมูลค่าผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน เพื่อองค์กรและผู้รับบริการ ได้ประโยชน์สูงสุด แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการสูญเปล่า หรือหย่อนประสิทธิภาพ ในงาน เสนอหรือทดลองวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิมเพื่อให้ได้ผลงาน ตามที่กำหนดไว้

5.1.3.6 ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ ผู้บริหารงานด้านการเงิน ประเมินระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมาก คือ มีความรู้ความเข้าใจกระบวนการปฏิบัติงานใน ตำแหน่งที่รับผิดชอบ รองลงมา คือ มีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานทางด้านการเงิน และ มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการ แนวคิด ทฤษฎีของงานด้านการเงินที่ปฏิบัติ เช่น ด้านการตรวจสอบเอกสาร เป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลัง, ระเบียบ/ประกาศมหาวิทยาลัย ส่วนด้านการรับ-จ่ายเงิน การ โอนเงินเป็นไปตามระเบียบของธนาคารต่าง ๆ สามารถรับรู้และวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในการ ตรวจสอบเอกสารเบิก การรับ-จ่ายเงิน การโอนเงิน ส่วนระดับสมรรถนะด้านความรู้ความเข้าใจใน งานที่รับผิดชอบที่น้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ สามารถประมวลผลการปฏิบัติงานเป็นองค์ความรู้ ใหม่หรือสร้างเครื่องมือในการปฏิบัติงาน สามารถเสนอวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ที่มี ประสิทธิภาพ

ส่วนเพื่อนร่วมงาน ประเมินระดับสมรรถนะด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก คือ มีความรู้ความเข้าใจในหลักการ แนวคิด ทฤษฎีของงานด้านการเงินที่ปฏิบัติ เช่น ด้านการตรวจสอบเอกสารเป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลัง, ระเบียบ/ประกาศมหาวิทยาลัย ส่วนด้านการรับ-จ่ายเงิน การโอนเงินเป็นไปตามระเบียบของธนาคารต่าง ๆ รองลงมา คือ มีความรู้ความเข้าใจกระบวนการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบ มีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานทางด้านการเงิน สามารถรับรู้และวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในการตรวจสอบเอกสารเบิก การรับ-จ่ายเงิน การโอนเงิน ส่วนระดับสมรรถนะด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบที่น้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ สามารถประมวลผลการปฏิบัติงานเป็นองค์ความรู้ใหม่หรือสร้างเครื่องมือในการปฏิบัติงาน สามารถเสนอวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพ

5.1.3.7 ด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ ผู้บริหารงานด้านการเงิน ประเมินระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมาก คือ ความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานสำคัญ รองลงมา คือ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องและรวดเร็ว และสามารถให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแก่ผู้อื่น มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย คำนวณตัวเลขได้อย่างรวดเร็ว สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น มีวิธีการจัดการกับปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน มีความสามารถด้านคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานได้อย่างเป็นปกติแม้มีสิ่งรบกวน ส่วนระดับสมรรถนะด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบที่น้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ มีการวางแผนการปฏิบัติงาน/จัดลำดับความสำคัญในการปฏิบัติงาน มีวิธีลดความเสี่ยงที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานได้โดยไม่มีข้อผิดพลาด เตรียมแผนงานฉุกเฉินเพื่อรองรับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

ส่วนเพื่อนร่วมงาน ประเมินระดับสมรรถนะด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก คือ คำนวณตัวเลขได้อย่างรวดเร็ว รองลงมา คือ มีการวางแผนการปฏิบัติงาน/จัดลำดับความสำคัญในการปฏิบัติงาน สามารถให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแก่ผู้อื่น ได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานสำคัญ มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น มีวิธีการจัดการกับปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน มีความสามารถด้านคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานได้ถูกต้องและรวดเร็ว ส่วนระดับสมรรถนะด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบที่น้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ มีวิธีลดความเสี่ยงที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานได้อย่างเป็นปกติแม้มีสิ่งรบกวน ปฏิบัติงานได้โดยไม่มีข้อผิดพลาด เตรียมแผนงานฉุกเฉินเพื่อรองรับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

5.1.3.8 ด้านความสามารถในการประสานงาน ผู้บริหารงานด้านการเงิน ประเมินระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมาก คือ มีท่าที่เป็นมิตรและประสานงานได้กับทุกคน รองลงมา คือ สนทนาได้อย่างสุภาพและเหมาะสม สามารถจับประเด็นสำคัญจากการสนทนาได้

มีความเข้าใจผู้อื่น สามารถถ่ายทอดความคิดออกมาเป็นคำพูดได้ดี ส่วนระดับสมรรถนะด้านความสามารถในการประสานงานที่น้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ มีวิธีการสัมพันธภาพที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกันในภาวะความขัดแย้ง การจัดทำเอกสารเพื่อประสานงานของเจ้าหน้าที่การเงินอ่านเข้าใจง่าย รอบรู้ในการใช้เครื่องมือติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย มีวิธีโน้มน้าวใจผู้อื่นให้ความร่วมมือ แม้มีความคิดเห็นไม่ตรงกัน

ส่วนเพื่อนร่วมงาน ประเมินระดับสมรรถนะด้านความสามารถในการประสานงาน อยู่ในระดับมาก คือ มีท่าทีเป็นมิตรและประสานงานได้กับทุกคน และสนทนาได้อย่างสุภาพและเหมาะสม รองลงมา คือ มีความเข้าใจผู้อื่น ส่วนระดับสมรรถนะด้านความสามารถในการประสานงานที่น้อยกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวม คือ สามารถจับประเด็นสำคัญจากการสนทนาได้ สามารถถ่ายทอดความคิดออกมาเป็นคำพูดได้ดี มีวิธีการสัมพันธภาพที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกันในภาวะความขัดแย้ง รอบรู้ในการใช้เครื่องมือติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย การจัดทำเอกสารเพื่อประสานงานของเจ้าหน้าที่การเงินอ่านเข้าใจง่าย มีวิธีโน้มน้าวใจผู้อื่นให้ความร่วมมือ แม้มีความคิดเห็นไม่ตรงกัน

สรุป ระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่าสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินในภาพรวมทุกด้าน ผู้บริหารงานด้านการเงิน ประเมินระดับสมรรถนะในระดับมาก และการจัดอันดับสมรรถนะในแต่ละด้าน เรียงจากมากไปหาน้อย คือ (1) ด้านจริยธรรม ระดับค่าเฉลี่ย 4.22 (2) ด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการ ระดับค่าเฉลี่ย 3.95 (3) ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ ระดับค่าเฉลี่ย 3.94 (4) ด้านการทำงานเป็นทีม ระดับค่าเฉลี่ย 3.92 (5) ด้านแรงจูงใจสู่ความสำเร็จ ระดับค่าเฉลี่ย 3.88 (6) ด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ ระดับค่าเฉลี่ย 3.86 (7) ด้านความสามารถในการประสานงาน ระดับค่าเฉลี่ย 3.86 (8) ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ระดับค่าเฉลี่ย 3.70

ส่วนเพื่อนร่วมงาน ประเมินระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก และการจัดอันดับสมรรถนะในแต่ละด้าน เรียงจากมากไปหาน้อย คือ (1) ด้านจริยธรรม ระดับค่าเฉลี่ย 4.20 (2) ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ ระดับค่าเฉลี่ย 4.08 (3) ด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการ ระดับค่าเฉลี่ย 3.97 (4) ด้านการทำงานเป็นทีม ระดับค่าเฉลี่ย 3.96 (5) ด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ ระดับค่าเฉลี่ย 3.94 (6) ด้านแรงจูงใจสู่ความสำเร็จ ระดับค่าเฉลี่ย 3.92 (7) ด้านความสามารถในการประสานงาน ระดับค่าเฉลี่ย 3.90 (8) ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ระดับค่าเฉลี่ย 3.82

ตารางที่ 5.1 เปรียบเทียบอันดับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินระหว่างความคิดเห็นของผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงาน

อันดับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน			
ตามความเห็นของผู้บริหารงานด้านการเงิน	ค่าเฉลี่ย	ตามความเห็นของเพื่อนร่วมงาน	ค่าเฉลี่ย
1. ด้านจริยธรรม	4.22	1. ด้านจริยธรรม	4.20
2. ด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการ	3.95	2. ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ	4.08
3. ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ	3.94	3. ด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการ	3.97
4. ด้านการทำงานเป็นทีม	3.92	4. ด้านการทำงานเป็นทีม	3.96
5. ด้านแรงจูงใจสู่ความสำเร็จ	3.88	5. ด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ	3.94
6. ด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ	3.86	6. ด้านแรงจูงใจสู่ความสำเร็จ	3.92
7. ด้านความสามารถในการประสานงาน	3.86	7. ด้านความสามารถในการประสานงาน	3.90
8. ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	3.70	8. ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	3.82

5.1.4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิหลังต่างกัน

การเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะ ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยที่ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ สามารถสรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1.1 เพศ พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะ ระหว่างเพศของผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงาน และการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ระหว่างเพศของผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเพศของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ประเมินไม่มีผลต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะ และระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์

1.2 อายุ พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะระหว่างอายุของผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงาน และการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ระหว่างอายุของผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงาน

ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ประเมิน ไม่มีผลต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะ และระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์

1.3 ระดับการศึกษา พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะระหว่างระดับการศึกษาของผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงาน และการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ระหว่างระดับการศึกษาของผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ประเมิน ไม่มีผลต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะ และระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

1.4 ประสิทธิภาพ พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านองค์กรและสังคม ระหว่างผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงานที่มีประสิทธิภาพการทำงานต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทั้งผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงานที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน มีความเห็นว่า ปัจจัยด้านองค์กรและสังคม แตกต่างกัน มีความเกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งแสดงถึงองค์กรและสังคมของมหาวิทยาลัย มีผลทำให้เจ้าหน้าที่การเงินมีผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือไม่ดีก็เป็นได้

การเปรียบเทียบระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านความสามารถในการประสานงาน ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่มีประสิทธิภาพต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระดับสมรรถนะด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง อาจเป็นเพราะเพื่อนร่วมงานที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน มีความเห็นว่า ระดับสมรรถนะด้านความสามารถในการประสานงานของเจ้าหน้าที่การเงิน มีอยู่ในระดับมากหรือน้อย ขึ้นกับ ประสิทธิภาพของผู้ประเมินที่เป็นเพื่อนร่วมงานด้วย ซึ่งแสดงถึง ประสิทธิภาพที่ทำงานร่วมกันกับเจ้าหน้าที่การเงินมีผลต่อระดับสมรรถนะด้านความสามารถในการประสานงานของเจ้าหน้าที่การเงิน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การประเมินสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 5 วิทยาเขต ในปีงบประมาณ 2552 พบว่ามีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาพิจารณา ดังนี้

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะ ของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ คือปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านสถานการณ์ ซึ่งปัจจัยด้านสถานการณ์ ประกอบด้วย

ปัจจัยด้านกายภาพและงาน ปัจจัยด้านองค์กรและสังคม ทุกปัจจัยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สามารถพัฒนาให้สูงขึ้นได้แน่นอน ด้วยการพัฒนาปัจจัยที่มีความสำคัญมากในลำดับแรก ๆ โดยเฉพาะปัจจัยด้านบุคคล ที่ผลสรุปจากการศึกษาทั้งกลุ่มผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงิน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคล มากกว่า ปัจจัยด้านสถานการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับธีรพจน์ ฐิริโสภณ (2549 : 16) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของสมรรถนะไว้ว่า ในโลกของการแข่งขันทางธุรกิจ มีการวิจัยพบว่า การพัฒนาคน คู่แข่งจะสามารถตามทันต้องใช้เวลา 7 ปี ในขณะที่เทคโนโลยีใช้เวลาเพียง 1 ปีก็ตามทันเพราะซื้อหาได้ ดังนั้น การให้ความสำคัญและพัฒนาปัจจัยด้านบุคคล จะทำให้ระดับสมรรถนะเจ้าหน้าที่การเงินของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เพิ่มสูงขึ้นได้ยิ่งยไปกว่า ซึ่งมีประเด็นดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านบุคคล

- 1.1 เจ้าหน้าที่การเงินทำงานตรงกับสาขาที่เรียนมา
- 1.2 เจ้าหน้าที่การเงินมีประสบการณ์ในการทำงาน
- 1.3 เจ้าหน้าที่การเงินมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่จะดำเนินงานให้สำเร็จ

ได้ด้วยดี

- 1.4 เจ้าหน้าที่การเงินมีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านกายภาพและงาน

- 1.1 หน่วยงานได้จัดหาทรัพยากร เครื่องไม้เครื่องมือ ในการอำนวยความสะดวก

ในการทำงาน

ปัจจัยด้านองค์กรและสังคม

- 1.1 เจ้าหน้าที่การเงินมีความสนใจเข้าร่วมอบรมสม่ำเสมอ
- 1.2 หน่วยงานให้ผลตอบแทน/การขึ้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม

จากผลการศึกษา ทำให้ทราบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ยังให้ความสำคัญไม่มากนัก และควรได้รับการพัฒนา มีประเด็นดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านบุคคล

- 1.1 แนวโน้มเจ้าหน้าที่การเงินจะทำงานกับมหาวิทยาลัยจนเกษียณอายุ ซึ่งหมายถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่การเงินที่ทำงานมานาน

ปัจจัยด้านกายภาพและงาน

- 1.1 ความเหมาะสมของปริมาณงานกับเวลาการทำงาน
- 1.2 มีระบบป้องกันไฟไหม้
- 1.3 ความปลอดภัยที่จะได้รับหากมีการโจรกรรม
- 1.4 ความสามารถตรวจสอบธนบัตรปลอมได้

ปัจจัยด้านองค์กรและสังคม

- 1.1 หน่วยงานให้สวัสดิการอื่น ๆ นอกเหนือเงินเดือนอย่างเหมาะสม
- 1.2 หน่วยงานจ่ายผลตอบแทนอย่างเหมาะสมเมื่อเทียบกับบุคคลภายนอก

มหาวิทยาลัย

ระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทั้ง 8 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาสมรรถนะรายด้าน พบว่า มีเพียงสมรรถนะด้านจริยธรรม เท่านั้นที่อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงถึงการครองตนและประพฤติปฏิบัติตนถูกต้องเหมาะสมทั้งตาม หลักกฎหมายและคุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนแนวทางในวิชาชีพข้าราชการ เป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนผลักดันให้ภารกิจหลักมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และการเป็นมหาวิทยาลัยระดับภูมิภาคในส่วนภาคใต้ ที่มีวัฒนธรรมหลากหลาย มีความแตกต่างทั้ง ศาสนา กลุ่มคน กลุ่มพื้นที่ การอยู่ร่วมกันเป็นสังคมได้นั้น ต้องมีพื้นฐานมาจากคุณธรรม จริยธรรม โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำในภาคใต้ การปลูกฝังให้ บุคลากรเป็นคนดี เป็นแบบอย่างของชุมชน เป็นภารกิจอย่างหนึ่งที่มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญ ซึ่งมี ข้อบังคับสภามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2551 เป็นหลักปฏิบัติตน นอกจากนี้ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินของส่วนราชการต้องปฏิบัติงาน ภายใต้อำนาจกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ คำสั่ง มีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานด้านการเงินใน แต่ละปีจากสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน และหน่วยตรวจสอบภายใน หากไม่ปฏิบัติตามจะมี บทลงโทษถือเป็นความผิดที่ชัดเจน ทำให้เจ้าหน้าที่การเงินปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมาย จริยธรรมและระเบียบวินัย มีการแสดงความคิดเห็นตามหลัก วิชาชีพทางการเงินอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานข้าราชการพลเรือน (2548) ได้กล่าวถึง การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม คือ การดำรงตนและการประพฤติ ปฏิบัติตนในวิถีแห่งความดีงาม ความถูกต้อง ทั้งในกรอบของกฎหมาย คุณธรรม จริยธรรม และ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ เพื่อภาพลักษณ์ ศักดิ์ศรี ชื่อเสียง และเกียรติยศของความเป็นข้าราชการที่ดี สมรรถนะอีก 7 ด้านที่เหลือ มีสมรรถนะอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการ ด้านการ ทำงานเป็นทีม ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ด้านแรงจูงใจสู่

ความสำเร็จ ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ ด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ ด้านความสามารถในการประสานงาน ผลการศึกษายังพบว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหารงานด้านการเงิน และเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงินมีการเรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อยแตกต่างกัน ผู้บริหารงานด้านการเงิน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 2 และ 3 คือ สมรรถนะด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการ และด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ ทั้งนี้อาจเนื่องจากในมุมมองผู้บริหารงานด้านการเงิน คาดหวังผลการปฏิบัติงานจากเจ้าหน้าที่การเงินในรูปการให้บริการที่ดีมากกว่าการสร้างความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ ซึ่งการให้บริการที่ดีได้นั้นย่อมเป็นผลมาจากความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ด้วย ได้แก่ ให้บริการทันทีที่ผู้รับบริการมาติดต่อ การให้คำปรึกษาได้ทันที หรือการให้บริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับ แม้ว่าผู้รับบริการแสดงอาการไม่พอใจในการให้คำปรึกษาทำให้เบิกจ่ายไม่ได้ หรือสามารถรับฟังความต้องการของผู้รับบริการ และส่งมอบงานให้กับผู้รับบริการภายในระยะเวลาที่ตกลงกันได้ ส่วนเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงิน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 2 และ 3 คือ สมรรถนะด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ และด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการ ทั้งนี้อาจเนื่องจากในมุมมองเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงิน มีความเชื่อมั่นและให้ความสำคัญในเรื่องความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่การเงิน มากกว่าการให้บริการที่ดี โดยผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อเจ้าหน้าที่การเงิน ส่วนใหญ่ต้องการความถูกต้องในการปฏิบัติงานด้านการเงิน ซึ่งส่วนราชการจะต้องปฏิบัติงานภายใต้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ผู้รับบริการจึงให้ความสำคัญในงานบริการน้อยกว่าการปฏิบัติให้ถูกต้อง ดังนั้น การประเมินสมรรถนะด้านใดของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จะมีความสำคัญมากหรือน้อย ขึ้นกับความพึงพอใจของผู้ประเมินด้วยหรือในทางปฏิบัติงานจริง เจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จะต้องรู้จักปรับใช้สมรรถนะแต่ละด้านของตนเองให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ อย่างไรก็ตาม การฝึกฝนตนเองให้มีสมรรถนะทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นการพัฒนาตนเองที่ดีที่สุด

ผลจากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีสมรรถนะด้านความสามารถในการประสานงาน และด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมากเป็นลำดับสุดท้ายที่ 7 และลำดับที่ 8 แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ควรได้รับการพัฒนาฝึกอบรมในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และด้านความสามารถในการประสานงาน เมื่อพิจารณาในรายชื่อ พบว่าสมรรถนะทั้ง 2 ด้าน โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก แต่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ก็ควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่การเงินมีระดับสมรรถนะที่สูงขึ้น เพื่อผลงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลยิ่งขึ้น ในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องที่ควรสนับสนุน ได้แก่ การหมั่นทดลอง

วิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น การติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะเป็นโยบายต่อการปฏิบัติงาน การขวนขวายหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง ปลูกฝังให้มีวิสัยทัศน์ในการเล็งเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยี องค์ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ ๆ ต่อการปฏิบัติงานในอนาคต และสนับสนุนส่งเสริมให้มีการนำมาประยุกต์ใช้ในมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง ในด้านความสามารถในการประสานงานที่ควรสนับสนุน ได้แก่ การรักษาสัมพันธภาพที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกันในภาวะความขัดแย้ง การจัดทำเอกสารเพื่อประสานงานของเจ้าหน้าที่การเงินให้อ่านเข้าใจง่าย การเพิ่มเติมความรู้ในการใช้เครื่องมือติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย การโน้มน้าวใจผู้อื่นให้ความร่วมมือแม้มีความคิดเห็นไม่ตรงกัน การจับประเด็นสำคัญจากการสนทนาได้ การถ่ายทอดความคิดออกมาเป็นคำพูดได้ดี

การประเมินสมรรถนะเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เมื่อพิจารณาการเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมินสมรรถนะ และการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมินสมรรถนะ ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน แสดงถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษาของผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงิน ไม่ทำให้การประเมินสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ต่างกัน แต่มีเพียงประสพการณ์ ของผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงิน ที่ทำให้การประเมินสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ บางเรื่องแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านองค์กรและสังคม ระหว่างผู้บริหารงานด้านการเงินและเพื่อนร่วมงานที่มีประสพการณ์การทำงานต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ลักษณะองค์กรและโครงสร้างองค์กร การฝึกอบรมและการบังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมทางสังคม เป็นพื้นฐานสำคัญของบรรยากาศองค์กร จะช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงานและสามารถช่วยให้เกิดแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่การเงินมีสมรรถนะการทำงานที่สูงขึ้น

การเปรียบเทียบระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านความสามารถในการประสานงาน ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่มีประสพการณ์ต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นถึง ระดับสมรรถนะด้านความสามารถในการประสานงาน ขึ้นอยู่กับประสพการณ์ของเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงินที่แสดงความคิดเห็น

ได้แก่ การรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างกัน โดยเฉพาะการทำงานร่วมกันมานาน ประสบการณ์ในการประสานงาน ทำให้งานราบรื่น มีโอกาสส่งผลกระทบต่อระดับสมรรถนะได้

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ข้อเสนอแนะ และอภิปรายผลที่กล่าวมาข้างต้น เรื่อง การประเมินสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ : ปีงบประมาณ 2552 ในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ที่จะ เป็นประโยชน์ ดังต่อไปนี้

5.3.1 การประเมินสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 5 วิทยาเขต ในปีงบประมาณ 2552 แสดงให้เห็นว่า ระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีสมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเฉพาะสมรรถนะด้านจริยธรรม สมรรถนะด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการ และสมรรถนะด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ เป็น 3 สมรรถนะเด่นของเจ้าหน้าที่การเงินของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และสมรรถนะที่ควรได้รับการส่งเสริมให้มากขึ้น คือ สมรรถนะด้านความสามารถในการประสานงาน สมรรถนะด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สำหรับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะที่ควรมุ่งเน้นพัฒนา คือ ปัจจัยด้านบุคคล นอกจากนี้ ปัจจัยด้านองค์กรและสังคม ต้องให้ความสำคัญเช่นกัน

5.3.2 ผู้บริหารงานด้านการเงิน ต้องการให้เจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ มีการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ เพิ่มการซักซ้อมความเข้าใจด้านการเงินในกลุ่มเจ้าหน้าที่การเงิน และปรับปรุงด้านอื่น ๆ ได้แก่ เพิ่มการจัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่การเงินทุกคณะ/หน่วยงานโดยกองคลัง เพิ่มทัศนคติที่ดีในการให้ความช่วยเหลือปฏิบัติงานด้านการเงินกับบุคคลอื่น ลดข้อจำกัดต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เช่น ลดข้อจำกัดด้านเวลา เพิ่มเครื่องตรวจสอบธนบัตรปลอม เพิ่มการพัฒนางานด้านการเงินในเชิงรุกเพื่อให้ทันกับสถานการณ์ เพิ่มการจัดสรรอัตราเจ้าหน้าที่การเงินกรณีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินมีความรู้ไม่ตรงสาขา เพิ่มผลตอบแทนเพื่อเป็นแรงจูงใจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่การเงินมีการเข้า-ออกบ่อย และมีความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน เพิ่มความสามารถในการปรับตัวเพื่อรองรับกับวิธีการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงบ่อย

5.3.3 เพื่อนร่วมงานต้องการให้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนพิเศษเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ เนื่องจากเป็นงานที่เสี่ยง หนัก ต้องถูกตรวจสอบ และให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่การเงิน ในการประเมินการปฏิบัติงานทุกปีเพื่อสร้างกำลังใจ ต้องการให้

จัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่การเงินมากขึ้น ส่งเสริมการสร้างประสบการณ์การปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ และเพิ่มเจ้าหน้าที่การเงินในหน่วยงานระดับคณะที่มีเจ้าหน้าที่การเงิน 1 คน เจ้าหน้าที่การเงินควรสำเร็จการศึกษาด้านการเงินโดยตรง ต้องการให้ปรับปรุงปริมาณงานให้เหมาะสม ควรปรับปรุงระบบการควบคุมภายในที่สนับสนุนให้เกิดการทุจริต เช่น เจ้าหน้าที่การเงินปฏิบัติงานทุกกระบวนการเพียงคนเดียว ทั้งการรับ-จ่าย ตรวจสอบและบันทึกบัญชี และควรปรับปรุงการรายงานผลการปฏิบัติงานด้านการเงินให้สามารถตรวจสอบได้ทุกชั้นตอน

5.3.4 มหาวิทยาลัยต้องพิจารณาในเรื่องสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงิน ในแต่ละระดับตำแหน่งด้วย ควรมีระดับสมรรถนะในแต่ละประเภท ระดับใด ที่จะทำให้มีผลลัพธ์ของงานอยู่ในระดับที่น่าพอใจ และถ้าพิจารณาแล้วพบว่า เจ้าหน้าที่การเงินขาดความรู้ ความสามารถในด้านที่ทำให้ไม่สามารถบรรลุวิสัยทัศน์และนโยบายได้ ต้องส่งข้อมูลสมรรถนะดังกล่าวไปยังฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรม เพื่อวางแผนในการพัฒนาให้ตรงตามเป้าหมายและคุ้มค่า

5.3.5 ควรมีการสอบถามความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่การเงินคนอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ลูกค้า บุคคลภายนอก หรือประเมินจากผลลัพธ์ของงานด้านต่าง ๆ อิงกับสมรรถนะ

5.3.6 ควรประเมินจากผลการปฏิบัติงาน ที่มีการประเมินสมรรถนะรายบุคคล จากคณะกรรมการของหน่วยงาน ตามแบบฟอร์มข้อตกลงและแบบประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อการพัฒนาบุคลากรและการเลื่อนเงินเดือน/เพิ่มค่าจ้าง สำหรับข้าราชการ/พนักงาน สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

5.3.7 ควรศึกษาเชิงลึกจากเจ้าหน้าที่ที่มีสมรรถนะสูงกว่ามาจากสาเหตุอะไร

บรรณานุกรม

- คณะทำงานสมรรถนะสำนักงานข้าราชการพลเรือน. 2548. คู่มือสมรรถนะราชการพลเรือนไทย. ค้นเมื่อ 5 มีนาคม 2551, จาก <http://www.ocsc.go.th/>.
- คนัย เทียนพุด. 2543. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในทศวรรษหน้า (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทือน ทองแก้ว. สมรรถนะ (Competency) : หลักการและแนวปฏิบัติ. ค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2552, จาก <http://dusithost.dusit.ac.th/~ci/tuan/file21122005046.doc>.
- ธีรพจน์ ภูริโสภณ. 2549. สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ไม่ใช่ข้าราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. การศึกษาค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พิมพ์กานต์ ไชยสังข์. 2546. สมรรถนะของพนักงานในบริษัทที่ปรึกษาด้านบัญชีและการเงินแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2552. แบบข้อตกลงภาระงานและแบบประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาและการเลื่อนขั้นเงินเดือนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สำหรับข้าราชการพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนปฏิบัติการ. ค้นเมื่อ 5 มีนาคม 2551, จาก <http://www.psu.ac.th/>.
- วิเชียร เกตุสิงห์. 2530. หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- วิภาวี สัจจวาณิชย์. 2543. ความต้องการฝึกอบรมของภาคธุรกิจเอกชนในจังหวัดร้อยเอ็ด. รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เสน่ห์ จูย์โต. 2548. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สู่ Competency-Based Development การจัดการสมัยใหม่. 3(1) (ม.ค.-ก.พ.) : 33.
- อานนท์ ตักคิ้ววิชัย. 2547. “แนวคิดเรื่องสมรรถนะ Competency : เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง,” **Chulalongkorn Review**. 16(ก.ค.-ก.ย.) : 57-72.
- Boyatzis, R.E. 1982. **The Competent Manager : A Model for Effective Performance** . New York : John Wiley & Sons. Inc.

- Hay Group. 2001. **The Manager Competency Model**. Retrieved April 14, 2008, from http://www.hayresourcedirect.haygroup.com/competency/Assessment_survey/Manager_Compentency/Portforlio/Manager_Com_%20 Model.pdf
- McClelland, D.C. 1973. "Testing for Competence rather than for Intelligence," **American Psychologist**. 28, 1-14.
- McCormick, J.E. and R.D. Ilgen. 1985. *Industrial and Organization Psychology*. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Smith, M. and I. Robertson. 1992. "**Assessing Competencies**", **Designing and Achieving Competency : Competency-Based Approach to Developing People and Organizations**. Great Britain : McGraw-Hill Europe.
- Spencer, L.M. and S.M.Spencer. 1993. **Competence at Work**. New York : John Wiley & Sons, Inc.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามสำหรับผู้บริหารงานด้านการเงิน

no. A

แบบสอบถาม

การประเมินสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

- คำชี้แจง**
- แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิจัยสถาบัน จากทุนอุดหนุนวิจัยเงินรายได้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลอันจะเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์และนำไปเป็นแนวทางพัฒนาระบบการปฏิบัติงานด้านการเงิน ของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
 - ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงที่ท่านพิจารณา และกรุณาตอบทุกข้อเพื่อความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ข้อมูลของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับไม่เปิดเผยต่อบุคคล
 - แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน แบ่งเป็น
 - ข้อมูลที่พื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - แบบสอบถามระดับความคิดเห็นที่มีต่อผู้ได้บังคับบัญชาที่เป็นเจ้าหน้าที่การเงิน
 - ข้อเสนอแนะ

นิยามศัพท์ สมรรถนะด้านการเงิน หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม ที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความคิดเห็น ความสามารถ บุคลิกภาพ สิ่งที่อยู่รอบตัวบุคคล คุณลักษณะอื่น ๆ รวมถึงค่านิยม จริยธรรม ซึ่งผลักดันให้เกิดผลลัพธ์ของงานในลักษณะต่าง ๆ ได้แก่ สร้างผลงานที่โดดเด่น ผลงานในระดับปานกลาง หรือ ผลงานไม่ประสบความสำเร็จ สมรรถนะเป็นสิ่งแยกลักษณะผลงานของบุคคล

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม


คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก “ ✓ ” หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

- ท่านทำงานในตำแหน่งผู้บริหารงานหรือทำงานแทนผู้บริหารด้านการเงินที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ใช่หรือไม่

() 1. ใช่ (ตอบคำถามข้อถัดไป)	() 2. ไม่ใช่ (จบการสนทนา)
-------------------------------	----------------------------
- เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
- อายุ ปี
- ระดับการศึกษาที่

() 1. ระดับปริญญาโท/เอก/เทียบเท่า
() 2. ระดับปริญญาตรี
() 3. อนุปริญญาตรี/ต่ำกว่า
- ท่านปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นระยะเวลา...ปี (นับจำนวนปีเต็ม)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อผู้ได้บังคับบัญชาที่เป็นเจ้าหน้าที่การเงิน

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อความอย่างละเอียด และ  ล้อมรอบตัวเลขที่ตรงกับระดับความคิดเห็น

ของท่าน โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ และสามารถแสดงความคิดเห็นในช่องข้อเสนอแนะ แยกด้านตามสมรรถนะ 8 ข้อ ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง ผู้บริหารงานการเงินมีความคิดเห็น / ความเหมาะสมระดับมากที่สุด	5 คะแนน
มาก	หมายถึง ผู้บริหารงานการเงินมีความคิดเห็น / ความเหมาะสมระดับมาก	4 คะแนน
ปานกลาง	หมายถึง ผู้บริหารงานการเงินมีความคิดเห็น / ความเหมาะสมระดับปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	หมายถึง ผู้บริหารงานการเงินมีความคิดเห็น / ความเหมาะสมระดับน้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	หมายถึง ผู้บริหารงานการเงินมีความคิดเห็น / ความเหมาะสมระดับน้อยที่สุด	1 คะแนน

สมรรถนะ	ระดับความคิดเห็น					ข้อเสนอแนะ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ปัจจัยด้านบุคคล						
1. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านทำงานตรงกับสาขาที่เรียนมา	5	4	3	2	1	
2. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่จะดำเนินงานให้สำเร็จได้ด้วยดี	5	4	3	2	1	
3. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีประสบการณ์ในการทำงาน	5	4	3	2	1	
4. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1	
5. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านจะทำงานกับองค์กรจนเกษียณอายุ	5	4	3	2	1	
2. ปัจจัยด้านสถานการณื						
2.1 ปัจจัยทางกายภาพและงาน						
1. หน่วยงานของท่านได้จัดหาทรัพยากร เครื่อง ไม้เครื่องมือในการอำนวยความสะดวกในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชาของท่าน	5	4	3	2	1	
2. หน่วยงานของท่านมีระบบป้องกัน ไฟไหม้	5	4	3	2	1	
3. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านจะได้รับความปลอดภัยหากมีการโจรกรรม	5	4	3	2	1	
4. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านสามารถตรวจสอบธนบัตรปลอมได้	5	4	3	2	1	
5. ความเหมาะสมของปริมาณงานกับเวลาการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชาของท่าน	5	4	3	2	1	
2.2 ปัจจัยทางองค์กรและสังคม						
1. หน่วยงานของท่านจ่ายผลตอบแทนอย่างเหมาะสมเมื่อเทียบกับบุคคลภายนอกองค์กร	5	4	3	2	1	

สมรรถนะ	ระดับความคิดเห็น					ข้อเสนอแนะ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
2.2 ปัจจัยทางองค์กรและสังคม						
2. หน่วยงานของท่านให้ผลตอบแทน/การขึ้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม	5	4	3	2	1	
3. หน่วยงานของท่านให้สวัสดิการอื่น ๆ นอกเหนือเงินเดือนอย่างเหมาะสม	5	4	3	2	1	
4. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านสนใจเข้าร่วมอบรมสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1	
สมรรถนะหลัก						
1. ด้านจริยธรรม						
1. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติหน้าที่ด้านการเงินด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมาย จริยธรรมและระเบียบวินัย	5	4	3	2	1	
2. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านแสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพทางการเงินอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา	5	4	3	2	1	
3. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านรักษาวาจา เพื่อสร้างความไว้วางใจ	5	4	3	2	1	
4. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในความเป็นเจ้าหน้าที่การเงิน	5	4	3	2	1	
5. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านเสียสละความสุขสบายส่วนตัวเพื่อการปฏิบัติงานการเงินให้สำเร็จ	5	4	3	2	1	
6. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านแต่งกายเหมาะสมกับสถานการณ์	5	4	3	2	1	
7. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านรักษามารยาทในการปฏิบัติงานกับผู้อื่น	5	4	3	2	1	
2. ด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการ						
1. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านให้บริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับ แม้ว่าผู้รับบริการแสดงอาการไม่พอใจ	5	4	3	2	1	
2. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีวิธีการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ	5	4	3	2	1	
3. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านสามารถรับฟังความต้องการของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1	
4. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านเข้าใจในความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1	

สมรรถนะ	ระดับความคิดเห็น					ข้อเสนอแนะ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
2. ด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการ						
5. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านเสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการได้	5	4	3	2	1	
6. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านสามารถชี้แนะให้ผู้รับบริการเห็นถึงข้อดี ข้อเสียของทางเลือกในแต่ละวิธี	5	4	3	2	1	
7. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่าเบียด ไม่แก้ตัว หรือไม่ปิดภาระ	5	4	3	2	1	
8. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านให้บริการทันทีที่ผู้รับบริการมาติดต่อ	5	4	3	2	1	
9. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านส่งมอบงานให้กับผู้รับบริการภายในระยะเวลาที่ตกลงกันได้	5	4	3	2	1	
3. ด้านการทำงานเป็นทีม						
1. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านเปิดกว้าง ยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานทุกคน	5	4	3	2	1	
2. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมทีมด้วยความเต็มใจ	5	4	3	2	1	
3. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานที่กำหนด	5	4	3	2	1	
4. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านให้ข้อมูลย้อนกลับ (FEEDBACK) แก่สมาชิกในทีม	5	4	3	2	1	
5. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านสามารถสอนงานเพื่อนร่วมงานให้เข้าใจ	5	4	3	2	1	
6. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้อื่น	5	4	3	2	1	
7. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านประมวลความคิดเห็นต่าง ๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีม	5	4	3	2	1	
8. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพร่วมกัน	5	4	3	2	1	
9. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานแบบพี่น้อง	5	4	3	2	1	

สมรรถนะ	ระดับความคิดเห็น					ข้อเสนอแนะ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
4. ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง						
1. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีความกระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาด้านการเงิน	5	4	3	2	1	
2. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านหมั่นทดลองวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น	5	4	3	2	1	
3. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะ เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1	
4. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านชวนขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวกับงานทั้งเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	
5. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุน ชมเชย เมื่อมีผู้แสดงออก ถึงความตั้งใจที่จะพัฒนาความเชี่ยวชาญในงาน	5	4	3	2	1	
6. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีวิสัยทัศน์ในการเล็งเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยี องค์ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ ๆ ต่อการปฏิบัติงานในอนาคต และสนับสนุนส่งเสริมให้มีการนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	
7. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านรวบรวมความรู้/การแก้ปัญหา/ ประสบการณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นข้อมูลการปฏิบัติงานในครั้งถัดไป	5	4	3	2	1	
5. ด้านแรงจูงใจสู่ความสำเร็จ						
1. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านทราบถึง OUTPUT / ผลงานของตำแหน่งนี้ที่ต้องส่งต่อให้ตำแหน่งงานอื่น หรือให้ผู้รับบริการ	5	4	3	2	1	
2. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านทราบถึง KPI / ตัวชี้วัดความสำเร็จของตำแหน่งงาน	5	4	3	2	1	
3. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีความพยายามปรับปรุงการปฏิบัติงานและพัฒนางานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย	5	4	3	2	1	
4. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านสามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา	5	4	3	2	1	
5. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีความสนใจเทคนิควิธีการการปฏิบัติงาน หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ อย่างกระตือรือร้นสนใจใคร่รู้	5	4	3	2	1	

สมรรถนะ	ระดับความคิดเห็น					ข้อเสนอแนะ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
5. ด้านแรงจูงใจสู่ความสำเร็จ						
6. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านแสดงความคิดเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการสูญเปล่า หรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน	5	4	3	2	1	
7. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ตรวจสอบความถูกต้องของงาน เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ	5	4	3	2	1	
8. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านเสนอหรือทดลองวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิมเพื่อให้ได้ผลงานตามที่กำหนดไว้	5	4	3	2	1	
9. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานโดยมีการคำนวณมูลค่าผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน เพื่อองค์กรและผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด	5	4	3	2	1	
สมรรถนะเฉพาะงาน						
6. ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ						
1. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานทางการเงิน	5	4	3	2	1	
2. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ความเข้าใจกระบวนการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบ	5	4	3	2	1	
3. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ความเข้าใจในหลักการแนวคิด ทฤษฎีของงานด้านการเงินที่ปฏิบัติ เช่น ด้านการตรวจสอบเอกสารเป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลัง, ระเบียบ/ประกาศมหาวิทยาลัย ส่วนด้านการรับ-จ่ายเงิน การโอนเงินเป็นไปตามระเบียบของธนาคารต่าง ๆ	5	4	3	2	1	
4. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านสามารถรับรู้และวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในการตรวจสอบเอกสารเบิกจ่าย การรับ-จ่ายเงิน การโอนเงิน	5	4	3	2	1	
5. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านสามารถประมวลผลการปฏิบัติงานเป็นองค์ความรู้ใหม่หรือสร้างเครื่องมือในการปฏิบัติงานได้	5	4	3	2	1	
6. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านสามารถเสนอวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพ	5	4	3	2	1	

สมรรถนะ	ระดับความคิดเห็น					ข้อเสนอแนะ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
7. ด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ						
1. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติงานได้ถูกต้องและรวดเร็ว	5	4	3	2	1	
2. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติงานได้โดยไม่มีข้อผิดพลาด	5	4	3	2	1	
3. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น	5	4	3	2	1	
4. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีวิธีการจัดการกับปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1	
5. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงาน/ จัดลำดับความสำคัญในการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1	
6. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีวิธีลดความเสี่ยงที่เกิดจากการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1	
7. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านเตรียมแผนงานฉุกเฉินเพื่อรองรับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น	5	4	3	2	1	
8. ท่านไว้วางใจผู้ได้บังคับบัญชาของท่านให้ปฏิบัติงานสำคัญ	5	4	3	2	1	
9. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านสามารถให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแก่ผู้อื่น	5	4	3	2	1	
10. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีความสามารถด้านคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1	
11. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านคำนวณตัวเลขได้อย่างรวดเร็ว	5	4	3	2	1	
12. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีความสามารถในการใช้ภาษาไทย	5	4	3	2	1	
13. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติงานได้อย่างเป็นปกติแม้มีสิ่งรบกวน	5	4	3	2	1	
8. ด้านความสามารถในการประสานงาน						
1. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านสามารถถ่ายทอดความคิดออกมาเป็นคำพูดได้ดี	5	4	3	2	1	
2. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านสามารถจับประเด็นสำคัญจากการสนทนาได้	5	4	3	2	1	
3. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีท่าที่เป็นมิตรและประสานงานได้กับผู้อื่น	5	4	3	2	1	

สมรรถนะ	ระดับความคิดเห็น					ข้อเสนอแนะ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
8. ด้านความสามารถในการประสานงาน						
4. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีวิธีกษาสัมพันธภาพที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกัน ในภาวะความขัดแย้ง	5	4	3	2	1	
5. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีความเข้าใจผู้อื่น	5	4	3	2	1	
6. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านรอบรู้ในการใช้เครื่องมือติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	5	4	3	2	1	
7. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านสนทนาได้อย่างสุภาพและเหมาะสม	5	4	3	2	1	
8. เอกสารเพื่อประสานงานของผู้ได้บังคับบัญชาของท่านอ่านเข้าใจง่าย	5	4	3	2	1	
9. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีวิธินำใจผู้อื่นให้ความร่วมมือ แม้มีความคิดเห็นไม่ตรงกัน	5	4	3	2	1	

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

.....

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามสำหรับสำหรับเพื่อนร่วมงานของเจ้าหน้าที่การเงิน

no. **B** **แบบสอบถาม****การประเมินสมรรถนะของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**

- คำชี้แจง**
1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิจัยสถาบัน จากทุนอุดหนุนวิจัยเงินรายได้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลอันจะเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์และนำไปเป็นแนวทางพัฒนาระบบการปฏิบัติงานด้านการเงิน ของเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
 2. ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงที่ท่านพิจารณา และกรุณาตอบทุกข้อเพื่อความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ข้อมูลของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับไม่เปิดเผยต่อบุคคล
 3. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน แบ่งเป็น

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นที่มีต่อเพื่อนร่วมงานที่เป็นเจ้าหน้าที่การเงิน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

นิยามศัพท์ สมรรถนะด้านการเงิน หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม ที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความคิดเห็น ความสามารถ บุคลิกภาพ สิ่งที่อยู่รอบตัวบุคคล คุณลักษณะอื่น ๆ รวมถึงค่านิยม จริยธรรม ซึ่งผลักดันให้เกิดผลลัพธ์ของงานในลักษณะต่าง ๆ ได้แก่ สร้างผลงานที่โดดเด่น ผลงานดีระดับปานกลาง หรือ ผลงานไม่ประสบความสำเร็จ สมรรถนะเป็นสิ่งแยกลักษณะผลงานของบุคคล

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก “ ✓ ” หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. ปัจจุบันท่านเป็นเพื่อนร่วมงานหน่วยงานเดียวกันกับเจ้าหน้าที่การเงินที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ใช่หรือไม่

() 1. ใช่ (ตอบคำถามข้อถัดไป)	() 2. ไม่ใช่ (จบการสนทนา)
-------------------------------	----------------------------
2. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
3. อายุ ปี
4. ระดับการศึกษาที่

() 1. ระดับปริญญาโท/เอก/เทียบเท่า
() 2. ระดับปริญญาตรี
() 3. อนุปริญญาตรี/ต่ำกว่า
5. ท่านปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นระยะเวลา.....ปี (นับจำนวนปีเต็ม)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อเพื่อนร่วมงานที่เป็นเจ้าหน้าที่การเงิน

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อความอย่างละเอียด และ **ล้อมรอบตัวเลข** ที่ตรงกับระดับความคิดเห็น

ของท่าน โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ และสามารถแสดงความคิดเห็นในช่องข้อเสนอแนะ แยกด้านตามสมรรถนะ 8 ข้อ ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง เพื่อนร่วมงานมีความคิดเห็น / ความเหมาะสมระดับมากที่สุด	5 คะแนน
มาก	หมายถึง เพื่อนร่วมงานมีความคิดเห็น / ความเหมาะสมระดับมาก	4 คะแนน
ปานกลาง	หมายถึง เพื่อนร่วมงานมีความคิดเห็น / ความเหมาะสมระดับปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	หมายถึง เพื่อนร่วมงานมีความคิดเห็น / ความเหมาะสมระดับน้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	หมายถึง เพื่อนร่วมงานมีความคิดเห็น / ความเหมาะสมระดับน้อยที่สุด	1 คะแนน

สมรรถนะ	ระดับความคิดเห็น					ข้อเสนอแนะ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ปัจจัยด้านบุคคล						
1. เพื่อนร่วมงานของท่านทำงานตรงกับสาขาที่เรียนมา	5	4	3	2	1	
2. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่จะดำเนินงานให้สำเร็จได้ด้วยดี	5	4	3	2	1	
3. เพื่อนร่วมงานของท่านมีประสบการณ์ในการทำงาน	5	4	3	2	1	
4. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1	
5. เพื่อนร่วมงานของท่านจะทำงานกับองค์กรจนเกษียณอายุ	5	4	3	2	1	
2. ปัจจัยด้านสถานการณ์						
2.1 ปัจจัยทางกายภาพและงาน						
1. หน่วยงานได้จัดหาทรัพยากร เครื่องไม้เครื่องมือ ในการอำนวยความสะดวกในการทำงานสำหรับเพื่อนร่วมงาน	5	4	3	2	1	
2. หน่วยงานมีระบบป้องกันไฟไหม้สำหรับเพื่อนร่วมงาน	5	4	3	2	1	
3. เพื่อนร่วมงานของท่านจะได้รับความปลอดภัยหากมีการโจรกรรม	5	4	3	2	1	
4. เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถตรวจสอบธนบัตรปลอมได้	5	4	3	2	1	
5. ความเหมาะสมของปริมาณงานกับเวลาการทำงานของเพื่อนร่วมงานของท่าน	5	4	3	2	1	
2.2 ปัจจัยทางองค์กรและสังคม						
1. หน่วยงานของเพื่อนร่วมงานจ่ายผลตอบแทนอย่างเหมาะสมเมื่อเทียบกับบุคคลภายนอกองค์กร	5	4	3	2	1	

สมรรถนะ	ระดับความคิดเห็น					ข้อเสนอแนะ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
2.2 ปัจจัยทางองค์กรและสังคม						
2. หน่วยงานของเพื่อนร่วมงานของท่านให้ผลตอบแทน/การขึ้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม	5	4	3	2	1	
3. หน่วยงานของเพื่อนร่วมงานของท่านให้สวัสดิการอื่น ๆ นอกเหนือเงินเดือนอย่างเหมาะสม	5	4	3	2	1	
4. เพื่อนร่วมงานของท่านสนใจเข้าร่วมอบรมสัมมนาเสมอ	5	4	3	2	1	
สมรรถนะหลัก						
1. ด้านจริยธรรม						
1. เพื่อนร่วมงานของท่านปฏิบัติหน้าที่ด้านการเงินด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมาย จริยธรรมและระเบียบวินัย	5	4	3	2	1	
2. เพื่อนร่วมงานของท่านแสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพทางการเงินอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา	5	4	3	2	1	
3. เพื่อนร่วมงานของท่านรักษาวินัย เพื่อสร้างความไว้วางใจ	5	4	3	2	1	
4. เพื่อนร่วมงานของท่านมีจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในความเป็นเจ้าหน้าที่การเงิน	5	4	3	2	1	
5. เพื่อนร่วมงานของท่านเสียสละความสุขสบายส่วนตัวเพื่อการปฏิบัติงานการเงินให้สำเร็จ	5	4	3	2	1	
6. เพื่อนร่วมงานของท่านแต่งกายเหมาะสมกับสถานการณ์	5	4	3	2	1	
7. เพื่อนร่วมงานของท่านรักษามารยาทในการปฏิบัติงานกับผู้อื่น	5	4	3	2	1	
2. ด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการ						
1. เพื่อนร่วมงานของท่านให้บริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับ แม้ว่าผู้รับบริการแสดงอาการไม่พอใจ	5	4	3	2	1	
2. เพื่อนร่วมงานของท่านมีวิธีการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ	5	4	3	2	1	
3. เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถรับฟังความต้องการของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1	
4. เพื่อนร่วมงานของท่านเข้าใจในความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1	

สมรรถนะ	ระดับความคิดเห็น					ข้อเสนอแนะ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
2. ด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการ						
5. เพื่อนร่วมงานของท่านเสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการได้	5	4	3	2	1	
6. เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถชี้แนะให้ผู้รับบริการเห็นถึงข้อดี ข้อเสียของทางเลือกในแต่ละวิธี	5	4	3	2	1	
7. เพื่อนร่วมงานของท่านให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่น่าขบถ ไม่แค้นหัว หรือไม่ปิดกั้น	5	4	3	2	1	
8. เพื่อนร่วมงานของท่านให้บริการทันทีที่ผู้รับบริการมาติดต่อ	5	4	3	2	1	
9. เพื่อนร่วมงานของท่านส่งมอบงานให้กับผู้รับบริการภายในระยะเวลาที่ตกลงกันไว้	5	4	3	2	1	
3. ด้านการทำงานเป็นทีม						
1. เพื่อนร่วมงานของท่านเปิดกว้าง ยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานทุกคน	5	4	3	2	1	
2. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมทีมด้วยความเต็มใจ	5	4	3	2	1	
3. เพื่อนร่วมงานของท่านปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานที่กำหนด	5	4	3	2	1	
4. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ข้อมูลย้อนกลับ (FEEDBACK) แก่สมาชิกในทีม	5	4	3	2	1	
5. เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถสอนงานเพื่อนร่วมงานให้เข้าใจ	5	4	3	2	1	
6. เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้อื่น	5	4	3	2	1	
7. เพื่อนร่วมงานของท่านประมวลความคิดเห็นต่าง ๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีม	5	4	3	2	1	
8. เพื่อนร่วมงานของท่านเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างสัมพันธภาพร่วมกัน	5	4	3	2	1	
9. เพื่อนร่วมงานของท่านทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานแบบพี่น้อง	5	4	3	2	1	

สมรรถนะ	ระดับความคิดเห็น					ข้อเสนอแนะ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
4. ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง						
1. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความกระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาด้านการเงิน	5	4	3	2	1	
2. เพื่อนร่วมงานของท่านหมั่นทดลองวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของคนให้ดียิ่งขึ้น	5	4	3	2	1	
3. เพื่อนร่วมงานของท่านติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1	
4. เพื่อนร่วมงานของท่านชวนหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน ทั้งเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	
5. เพื่อนร่วมงานของท่านสนับสนุน ชมเชย เมื่อมีผู้แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะพัฒนาความเชี่ยวชาญในงาน	5	4	3	2	1	
6. เพื่อนร่วมงานของท่านมีวิสัยทัศน์ในการเล็งเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยี องค์ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ ๆ ต่อการปฏิบัติงานในอนาคต และสนับสนุนส่งเสริมให้มีการนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	
7. เพื่อนร่วมงานของท่านรวบรวมความรู้/การแก้ปัญหา/ประสบการณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นข้อมูลการปฏิบัติงานในครั้งถัดไป	5	4	3	2	1	
5. ด้านแรงจูงใจสู่ความสำเร็จ						
1. เพื่อนร่วมงานของท่านทราบถึง OUTPUT / ผลงานของตำแหน่งนี้ที่ต้องส่งต่อให้ตำแหน่งงานอื่น หรือให้ผู้รับบริการ	5	4	3	2	1	
2. เพื่อนร่วมงานของท่านทราบถึง KPI / ตัวชี้วัดความสำเร็จของตำแหน่งงาน	5	4	3	2	1	
3. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความพยายามปรับปรุงการปฏิบัติงานและพัฒนางานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย	5	4	3	2	1	
4. เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา	5	4	3	2	1	
5. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความสนใจเทคนิควิธีการการปฏิบัติงาน หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ อย่างกระตือรือร้นสนใจใคร่รู้	5	4	3	2	1	

สมรรถนะ	ระดับความคิดเห็น					ข้อเสนอแนะ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
5. ด้านแรงจูงใจสู่ความสำเร็จ						
6. เพื่อนร่วมงานของท่านแสดงความคิดเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการสูญเปล่า หรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน	5	4	3	2	1	
7. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้องของงาน เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ	5	4	3	2	1	
8. เพื่อนร่วมงานของท่านเสนอหรือทดลองวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิมเพื่อให้ได้ผลงานตามที่กำหนดไว้	5	4	3	2	1	
9. เพื่อนร่วมงานของท่านตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยมีการคำนวณมูลค่าผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน เพื่อองค์กรและผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด	5	4	3	2	1	
สมรรถนะเฉพาะงาน						
6. ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ						
1. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานทางการเงิน	5	4	3	2	1	
2. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรู้ความเข้าใจกระบวนการปฏิบัติงาน ในตำแหน่งที่รับผิดชอบ	5	4	3	2	1	
3. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรู้ความเข้าใจในหลักการแนวคิด ทฤษฎีของงานด้านการเงินที่ปฏิบัติ เช่น ด้านการตรวจสอบเอกสารเป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลัง, ระเบียบ/ประกาศมหาวิทยาลัย ส่วนด้านการรับ-จ่ายเงิน การโอนเงินเป็นไปตามระเบียบของธนาคารต่าง ๆ	5	4	3	2	1	
4. เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถรับรู้และวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในการตรวจสอบเอกสารเบิกจ่าย การรับ-จ่ายเงิน การโอนเงิน	5	4	3	2	1	
5. เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถประมวลผลการปฏิบัติงานเป็นองค์ความรู้ใหม่หรือสร้างเครื่องมือในการปฏิบัติงานได้	5	4	3	2	1	
6. เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถเสนอวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพ	5	4	3	2	1	

สมรรถนะ	ระดับความคิดเห็น					ข้อเสนอแนะ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
7. ด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ						
1. เพื่อนร่วมงานของท่านปฏิบัติงาน ได้ถูกต้องและรวดเร็ว	5	4	3	2	1	
2. เพื่อนร่วมงานของท่านปฏิบัติงาน ได้โดยไม่มีข้อผิดพลาด	5	4	3	2	1	
3. เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น	5	4	3	2	1	
4. เพื่อนร่วมงานของท่านมีวิธีการจัดการกับปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1	
5. เพื่อนร่วมงานของท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงาน/จัดลำดับความสำคัญในการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1	
6. เพื่อนร่วมงานของท่านมีวิธีลดความเสี่ยงที่เกิดจากการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1	
7. เพื่อนร่วมงานของท่านเตรียมแผนงานฉุกเฉินเพื่อรองรับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น	5	4	3	2	1	
8. เพื่อนร่วมงานของท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานสำคัญ	5	4	3	2	1	
9. เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแก่ผู้อื่น	5	4	3	2	1	
10. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความสามารถด้านคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1	
11. เพื่อนร่วมงานของท่านคำนวณตัวเลขได้อย่างรวดเร็ว	5	4	3	2	1	
12. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความสามารถในการใช้ภาษาไทย	5	4	3	2	1	
13. เพื่อนร่วมงานของท่านปฏิบัติงานได้อย่างเป็นปกติแม้มีสิ่งรบกวน	5	4	3	2	1	
8. ด้านความสามารถในการประสานงาน						
1. เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถถ่ายทอดความคิดออกมาเป็นคำพูดได้ดี	5	4	3	2	1	
2. เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถจับประเด็นสำคัญจากการสนทนาได้	5	4	3	2	1	
3. เพื่อนร่วมงานของท่านมีท่าที่เป็นมิตรและประสานงานได้กับทุกคน	5	4	3	2	1	

สมรรถนะ	ระดับความคิดเห็น					ข้อเสนอแนะ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
8. ด้านความสามารถในการประสานงาน						
4. เพื่อนร่วมงานของท่านมีวิธีการรักษาสัมพันธภาพที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกัน ในภาวะความขัดแย้ง	5	4	3	2	1	
5. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความเข้าใจผู้อื่น	5	4	3	2	1	
6. เพื่อนร่วมงานของท่านรอบรู้ในการใช้เครื่องมือติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	5	4	3	2	1	
7. เพื่อนร่วมงานของท่านสนทนาได้อย่างสุภาพและเหมาะสม	5	4	3	2	1	
8. เอกสารเพื่อประสานงานของเพื่อนร่วมงานของท่านอ่านเข้าใจง่าย	5	4	3	2	1	
9. เพื่อนร่วมงานของท่านมีวิธีโน้มน้าวใจผู้อื่นให้ความร่วมมือแม้มีความคิดเห็นไม่ตรงกัน	5	4	3	2	1	

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

.....

ประวัติคณະนักวิจัย

คณະนักวิจัย

1 นางสาวอรุณพร	สุดาวิระ	หัวหน้าโครงการวิจัย	สัดส่วนที่ทำงานวิจัย	65%
2 นางสาวสุนีย์	ปรีชาวีรกุล	ผู้ร่วมงานวิจัย	สัดส่วนที่ทำงานวิจัย	25%
3 นางสาวเอกวดี	นิลระตะ	ผู้ร่วมงานวิจัย	สัดส่วนที่ทำงานวิจัย	10%

1. นางสาวอรุณพร สุดาวิระ

วุฒิการศึกษา	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	2550
บริหารธุรกิจบัณฑิต (บัญชี)	สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล	2538
บริหารธุรกิจบัณฑิต (การเงินและการธนาคาร)	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	2537

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
 นักวิชาการเงินและบัญชี ชำนาญการ
 กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
 โทร. 074-282141-2

2. นางสาวสุนีย์ ปรีชาวีรกุล

วุฒิการศึกษา	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	2530

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
 นักวิชาการเงินและบัญชี ชำนาญการ
 กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
 โทร. 074-282138-9

3. นางสาวเอกวดี นิลระตะ

วุฒิการศึกษา	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
บัญชีบัณฑิต	มหาวิทยาลัยรังสิต	2541
ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน		
นักวิชาการเงินและบัญชี		
งานการเงินและบัญชี ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง		
โทร. 075-201737		

ทุนที่ได้รับในการศึกษาวิจัย

ทุนอุดหนุนวิจัยเงินรายได้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่