

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของปัญหา.....	1
จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	6
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเอง	
มโนทัศน์เกี่ยวกับความต้องการจำเป็น.....	11
การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	26
แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม.....	29
สมรรถนะกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency).....	38
ความสัมพันธ์ของสมรรถนะกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์.....	53
ต้นแบบสมรรถนะ (Competency Model) ของระบบราชการไทย.....	56
สมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร.....	61
การพัฒนาบุคลากรตามสมรรถนะของมหาวิทยาลัยนเรศวร.....	68
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	71
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	83
3 วิธีดำเนินงานวิจัย.....	84
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	84
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	85
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	86
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	86

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	88
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	89
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังและ ระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยนเรศวร.....	90
ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเอง โดยใช้สมรรถนะหลักเป็นฐานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยนเรศวร.....	103
5 บทสรุป.....	118
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	118
อภิปรายผล.....	123
ข้อเสนอแนะ.....	129
บรรณานุกรม.....	133
ภาคผนวก.....	136
ประวัติผู้วิจัย.....	169

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงรูปแบบโปรแกรมการฝึกอบรมในการฝึกอบรมด้วยวิธีการประเมินเชิงรุก.....	20
2 ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาท (Role) และความสามารถ (Competence).....	43
3 แสดงจำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	89
4 แสดงระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังและระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริง ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยภาพรวม ทั้ง 8 ด้าน.....	90
5 แสดงระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังและระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริง ด้านความตระหนักในผู้รับบริการและการแข่งขันของบุคลากร สายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร.....	91
6 แสดงระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังและระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริง ด้านการวิจัยและพัฒนาอย่างสร้างสรรค์ของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยนเรศวร.....	93
7 แสดงระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังและระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริง ด้านการสร้างเครือข่ายและภาคีของบุคลากรสายสนับสนุนใน มหาวิทยาลัยนเรศวร.....	95
8 แสดงระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังและระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริง ด้านการใส่ใจในผลลัพธ์ของบุคลากรสายสนับสนุนใน มหาวิทยาลัยนเรศวร.....	96
9 แสดงระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังและระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริง ด้านการมุ่งเน้นคุณภาพของบุคลากรสายสนับสนุนใน มหาวิทยาลัยนเรศวร.....	98
10 แสดงระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังและระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริง ด้านการเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของบุคลากรสายสนับสนุนใน มหาวิทยาลัยนเรศวร.....	99

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11 แสดงระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังและระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริง ด้านจิตสำนึกและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนใน มหาวิทยาลัยนเรศวร.....	100
12 แสดงระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังและระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริง ด้านจิตสำนึกธรรมาภิบาลของบุคลากรสายสนับสนุนใน มหาวิทยาลัยนเรศวร.....	102
13 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้ สมรรถนะหลักเป็นฐานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยภาพรวมทั้ง 8 ด้าน.....	103
14 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้ สมรรถนะหลักเป็นฐานด้านความตระหนักในผู้รับบริการและการแข่งขัน ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร.....	104
15 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้ สมรรถนะหลักเป็นฐานด้านการวิจัยและพัฒนาอย่างสร้างสรรค์ ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร.....	107
16 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้ สมรรถนะหลักเป็นฐานด้านการสร้างเครือข่ายและภาคีของ บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร.....	108
17 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้ สมรรถนะหลักเป็นฐานด้านการใส่ใจในผลลัพธ์ของ บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร.....	110
18 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้ สมรรถนะหลักเป็นฐานด้านการมุ่งเน้นคุณภาพของ บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร.....	112

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
19 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้ สมรรถนะหลักเป็นฐานด้านการเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร.....	113
20 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้ สมรรถนะหลักเป็นฐานด้านจิตสำนึกและความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร.....	114
21 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้ สมรรถนะหลักเป็นฐานด้านจิตสำนึกธรรมาภิบาลของ บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร.....	116

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 ลำดับชั้นความต้องการจำเป็นของ Maslow.....	12
2 การวิเคราะห์หาความจำเป็นเพื่อกำหนดนโยบายสำหรับการฝึกอบรม.....	21
3 กระบวนการในการฝึกอบรม.....	36
4 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง.....	46
5 รูปแบบจำลองการพัฒนาองค์การที่มีประสิทธิภาพสูง.....	51