

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

“ในบรรดาทรัพยากรทั้งปวงที่มีอยู่ในโลก กล่าวได้ว่า “คน” หรือ “มนุษย์” เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุด และมีประโยชน์มากที่สุด ทั้งนี้เพราะทรัพยากรอื่นๆ แม้จะมีชีวิตก็หาไม่มีสติปัญญาเท่าคนไม่ ส่วนทรัพยากรที่ปราศจากชีวิตนั้น หากคนไม่นำมาใช้ก็หาประโยชน์มิได้” (อุทัย นิรัญโต, 2531) จากคำกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่า องค์การใดที่สามารถได้มา พัฒนา และธำรงไว้ซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และมีคุณสมบัติตามที่องค์การต้องการ องค์การนั้นย่อมมีโอกาสและศักยภาพในการที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (เจษฎา นกน้อย, 2552) นอกจากนี้ ยังมีทฤษฎีและการศึกษามากมายที่แสดงให้เห็นว่าคนเป็นทรัพยากรสำคัญที่จะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การ ซึ่งทำให้ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่า ความสามารถขององค์การเป็นผลมาจากความสามารถของบุคลากรในองค์การ ทุกองค์การจึงต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีความทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์การ อันจะส่งผลให้องค์การเติบโตได้อย่างยั่งยืน ในการพิจารณาว่าบุคคลใดมีความรู้ ความสามารถ หรือศักยภาพในการปฏิบัติงานหรือไม่นั้น จะต้องมีเกณฑ์มาตรฐานในการประเมินซึ่งในปัจจุบันการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ได้ให้ความสำคัญกับสมรรถนะ (Competency) โดยมองว่าสมรรถนะนั้นเป็นปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินศักยภาพหรือความสามารถของบุคคลรวมทั้งใช้เป็นองค์ประกอบในการพัฒนาบุคคลโดยมองว่าเป็นโอกาสในการปรับปรุงและพัฒนาบุคคลให้มีคุณภาพหรือศักยภาพที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง (दनัย เทียนพุด, 2540)

คำว่า สมรรถนะ นำมาใช้ตั้งแต่ปี 2516 โดยเกิดจากแนวคิดของเดวิด แมคเคลลีแลนด์ (David McClelland) นักจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด สหรัฐอเมริกา ที่ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคลากรในองค์การกับระดับทักษะ ความรู้ ความสามารถ เพื่อให้ได้มาซึ่งคุณลักษณะที่ดี ซึ่งต่อมาได้มีผู้นำแนวคิดดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ โดยการกำหนดปัจจัยพื้นฐานในตำแหน่งงานหนึ่งๆ นั้น จะต้องมีความรู้ ทักษะ ความรู้ และความสามารถ หรือพฤติกรรมใดบ้าง และอยู่ในระดับที่เท่าไร จึงจะทำให้บุคคลนั้นมีคุณลักษณะที่ดีต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและได้ผลตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์การ (สุกัญญา รัตมีธรรมโชติ, 2548) และผลการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการและพลเรือน

มีข้อเสนอแนะว่าเมื่อนำตัวแบบสมรรถนะ (Competency model) มาใช้ในองค์กรแล้วจะทำให้การบริหารงานบุคคลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นตัวกำหนดในเรื่องของการจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานดี และเป็นเครื่องมือช่วยในการบริหารให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วยการนำแนวคิดสมรรถนะมาใช้ในองค์กร จะช่วยให้การบริหารงานบุคคลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิผลขององค์กร ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547) และอรุณญา สมแก้ว (2548) ได้สรุปว่าวัตถุประสงค์สำคัญของการนำแนวคิดสมรรถนะไปใช้ในองค์กรคือ ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารทรัพยากรบุคคลบนฐานสมรรถนะ (Competency-based human resources management) ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การวางแผนอัตรากำลัง การสรรหาและการคัดเลือก การพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน การวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการบริหารผลตอบแทน บริษัท Bain and Company ได้ทำการสำรวจบริษัทต่างๆ ในสหรัฐอเมริกาจำนวน 217 บริษัท ในปี ค.ศ. 2005 พบว่า มีการใช้ แนวคิดสมรรถนะเป็นเครื่องมือในการบริหารอยู่ในลำดับที่ 6 จากจำนวน 25 รายการ และวัตถุประสงค์ในการใช้ ได้แก่ การพัฒนาพนักงานร้อยละ 90 ใช้ในการสัมภาษณ์สำหรับการเลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ร้อยละ 88 ใช้ประกอบการพิจารณาขึ้นค่าตอบแทน ร้อยละ 64 ใช้ฝึกอบรมและพัฒนาคนเฉพาะด้าน ร้อยละ 62 และมีการจ่ายค่าตอบแทนให้ตรงกับสมรรถนะที่ระบุเอาไว้ ร้อยละ 25 (Siam HRM Report, 2548) มีบริษัทหลายแห่งในประเทศไทย ที่นำแนวคิดนี้มาใช้ในการบริหารและประสบความสำเร็จ ดังเช่นบริษัท วัทสัน ไวแอท (ประเทศไทย) จำกัด ได้นำแนวคิดสมรรถนะมาใช้ในการบริหาร ทำให้ลดความซ้ำซ้อนของสายบังคับบัญชาลง มีการผนึกรวมข้ามสายงานในลักษณะทำงานเป็นทีมเพื่อปรับปรุงรูปแบบให้มีประสิทธิภาพ ขยายบทบาทการทำงานเชิงลึก ให้สอดคล้องกับตำแหน่งงานและคุณลักษณะของงานมากขึ้น บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ใช้แนวคิดสมรรถนะในการพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างการเติบโตในภูมิภาคเอเชีย โรงพยาบาลเซ็นหลุยส์ สามารถลดอัตราเสี่ยงจากการสูญเสียชีวิตที่เกิดจากความคลาดเคลื่อนจากการรักษาพยาบาลเพิ่มความสะดวกรสบายในการใช้บริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ (ผู้จัดการรายสัปดาห์, 2548) จากผลของการนำแนวคิดสมรรถนะไปใช้ในองค์กร จะเห็นได้ว่า สมรรถนะช่วยให้วิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ และผลการดำเนินงานสูงขึ้น เป็นเครื่องมือที่ดีในการแปรกลยุทธ์ขององค์กรมาสู่การบริหารคน และช่วยพัฒนาความสามารถคนอย่างมีทิศทาง เพราะมีตัวชี้วัดหลักของผลงาน เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการสรรหา คัดเลือก พัฒนา และประเมินผลงานของพนักงานให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของตำแหน่งงานและองค์กรได้มากที่สุด

การบริหารราชการในปัจจุบัน มีการนำแนวคิดการพัฒนาบุคคลโดยยึดหลักสมรรถนะไปใช้ในระบบราชการดังปรากฏในมาตรา 3/1 ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 ที่มีการปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารโดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ และความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน มีการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานจากบทบัญญัตินี้ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการพัฒนาระบบราชการให้มีความเป็นเลิศ เพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงและเทียบเท่าเกณฑ์สากล (High performance) ใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือน ให้มีสมรรถนะและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ เสริมสร้างสมรรถนะและทักษะให้แก่ทรัพยากรบุคคลภาครัฐในทุกส่วนราชการ โดยยึดวิสัยทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์ของส่วนราชการ และขีดความสามารถที่จำเป็น (Competency-based approach)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) เป็นองค์การกลางในการบริหารงานบุคคลที่มีภารกิจเกี่ยวกับการกำกับ ดูแล งานด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลในระบบราชการพลเรือน เพื่อให้มีกำลังคนที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับบริษัทเฮย์กรุ๊ป ได้จัดทำต้นแบบสมรรถนะ (Competency model) ของระบบราชการไทย เพื่อสร้างแบบสมรรถนะ (Competency) ให้ภาคราชการพลเรือนโดยเฉพาะสำหรับใช้ในการบริหารและประเมินผลงานที่มุ่งพัฒนาให้ข้าราชการมีศักยภาพที่เหมาะสม เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอก ตลอดจนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาประเทศมากยิ่งขึ้น แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนนำมาประยุกต์ใช้นั้น มีทั้งในระดับของนักบริหารระดับสูง และระดับข้าราชการโดยทั่วไป โดยมีแนวโน้มจะขยายให้ครอบคลุมไปยังทุกระดับ ซึ่งมุ่งค้นหาคุณสมบัติหรือคุณลักษณะเฉพาะสำหรับข้าราชการซึ่งมีในตัวบุคคลที่ทำให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงานได้ ประสบความสำเร็จหรือบรรลุผลในระดับเลิศ ซึ่งสมรรถนะหลัก ประกอบด้วยสมรรถนะ 5 ด้าน คือ (1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement motivation) (2) การบริการที่ดี (Service mind) (3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) (4) จริยธรรม (Integrity) และ (5) ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork)

สถาบันอุดมศึกษาซึ่งเป็นแหล่งรวมของทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถในระดับสูงของประเทศ อีกทั้งยังเป็นแหล่งผลิตกำลังคนที่สำคัญเพื่อสนองความต้องการของประเทศในด้านต่างๆ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสถาบันอุดมศึกษาจึงนับว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง

ในการพัฒนาประเทศ โดยที่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับผลผลิตของงาน การจูงใจในการปฏิบัติงาน การสร้างโอกาสในความก้าวหน้า มาตรการดึงดูดหรือรักษาคคนให้อยู่ในระบบ ความปลอดภัยและสุขภาพ การศึกษา ฝึกอบรมและดูงาน สถาบันอุดมศึกษา จึงจำเป็นต้องมีวิธีการที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ปัจจุบัน สถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยน เพื่อให้การบริหารงานมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษา จึงจำเป็นต้องมีการวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานเป็นหลัก โดยมุ่งเน้นการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากร

มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นหนึ่งในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในระบบราชการ มีความตระหนักถึงความสำคัญในการตอบสนองนโยบายการปฏิรูประบบบริหารจัดการภาครัฐ แนวใหม่ที่เน้นการทำงานโดยยึดผลลัพธ์เป็นหลัก มีการประเมินผลอย่างเป็นรูปธรรม มีการพัฒนา หรือปฏิรูปองค์การอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อกระแสของการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน สามารถ แข่งขันในเวทีตั้งแต่ระดับประเทศถึงระดับสากลได้ จึงนำแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะมาใช้ใน การบริหารและพัฒนาบุคลากร ส่งผลให้บุคลากรในหน่วยงานต้องพัฒนาตนเองให้มีสมรรถนะใน การปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ตามแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยสอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์การ ในการเป็นมหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพและ ได้มาตรฐานสากล ที่มีการประกันคุณภาพทางการศึกษาตลอดจนมีการประเมินแผนและโครงการ ต่างๆ ที่เป็นระบบโดยมุ่งกระจายโอกาสและความเสมอภาคทางการศึกษาให้กับประชากร ในภูมิภาคโดยเฉพาะในเขตภาคเหนือตอนล่าง 9 จังหวัด ได้แก่ พิษณุโลก พิจิตร สุโขทัย กำแพงเพชร เพชรบูรณ์ อุตรดิตถ์ ตาก นครสวรรค์ และอุทัยธานี โดยการจัดการเรียนการสอน ในสาขาวิชาต่างๆ ทั้งกลุ่มสังคมศาสตร์ กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มวิทยาศาสตร์ สุขภาพ ให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและประเทศชาติ รวมทั้งจะต้องเข้าไปให้บริการ ทางวิชาการในชุมชนให้ได้อย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง โดยมีพันธกิจที่สำคัญคือ (1) พัฒนาทรัพยากร มนุษย์ทุกระดับอย่างต่อเนื่อง เพราะเป็นปัจจัยสำคัญในการนำให้เกิดความเจริญยั่งยืนและการ หลีกเลี้ยงภาวะชะงักงันเส้นทางการพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศ มหาวิทยาลัยนเรศวร จะต้องมุ่งเน้นการสร้างบัณฑิตให้มีความรู้ และสามารถไปทำงานได้ทุกแห่งในโลก การผลิตบัณฑิต ในระดับปริญญาโท – เอก จะดำเนินการโดยการมีหุ้นส่วน (Partnership) หรือสร้างเครือข่าย (Networking) ทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงในต่างประเทศ เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพ

และความพร้อมด้านอาจารย์ของเราควบคู่ไปกับมาตรฐานทางวิชาการด้วย นอกจากนี้จะต้องปรับตัวให้มีพลวัตและความหลากหลายมากขึ้นในอนาคต ทั้งในเชิงวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากำลังคนทุกระดับอย่างต่อเนื่อง ทั้งเพื่อพัฒนาทักษะและภูมิปัญญาในงานอาชีพ ในฐานะแรงงานทางเศรษฐกิจของประเทศ และเพื่อพัฒนาจิตสำนึกและคุณธรรมในฐานะมนุษย์และพลเมืองดีของสังคมไทยและสังคมโลก กลุ่มเป้าหมายอุดมศึกษาต้องมีความหลากหลายยิ่งขึ้น ครอบคลุมทั้งกลุ่มเป้าหมายก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงานและกลุ่มเป้าหมายในตลาดแรงงาน นอกจากนี้ยังต้องมีการปรับตัวเกี่ยวกับเรื่องวิธีการและเนื้อหาสาระอีกด้วย (2) มุ่งการวิจัยและพัฒนา โดยเฉพาะการวิจัยประยุกต์ เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่มีรูปแบบที่ซับซ้อนขึ้น เช่น การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี เพื่ออุตสาหกรรมสมัยใหม่ที่ใช้ทุนปัญญามากกว่าทุนแรงงานหรือทุนวัตถุดิบ การวิจัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรและการฟื้นฟู และการอนุรักษ์สภาพแวดล้อม การวิจัยเชิงอุตสาหกรรม การวิจัยและพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุข เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันมหาวิทยาลัยย่นเรศวรจะให้ความสำคัญสูงขึ้นแก่การวิจัยพื้นฐานควบคู่ไปกับการวิจัยประยุกต์ โดยมุ่งให้การพัฒนากการวิจัยพื้นฐานในสาขาต่างๆ เป็นฐานนำไปสู่การวิจัยประยุกต์ที่มีประสิทธิภาพและการเรียนการสอนที่มีประสิทธิผล และสร้างความสามารถในการพึ่งพาตนเองด้านความรู้ของประเทศไทยได้อย่างแท้จริงในระยะยาว โดยจะต้องสร้างผู้นำในการทำวิจัย ดำเนินการในลักษณะหุ้นส่วน (Partnership) หรือการสร้างเครือข่าย (Networking) กับมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงทั้งในและต่างประเทศ เพื่อนำไปสู่ความเป็นสากลได้เร็วขึ้นด้วย (3) มุ่งเน้นการบริการทางวิชาการในรูปแบบที่หลากหลายขึ้น การให้บริการบางประเภทควรจะเน้นแหล่งเงินทุนที่สำคัญยิ่งขึ้นของสถาบันการศึกษา โดยเฉพาะการให้บริการวิชาการแก่กลุ่มเป้าหมายที่มีกำลังซื้อสูง เช่น ภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม รวมทั้งควรได้มีการพิจารณาเกี่ยวกับการลงทุนและดำเนินการร่วมกับภาคเอกชนในการบริการวิชาการบางประเภท โดยเฉพาะการจัดตั้งหน่วยทดสอบมาตรฐานในสาขาต่างๆ เพื่อให้บริการทั่วไป เป็นต้น การดำเนินการอาจจะต้องใช้ระบบหุ้นส่วน (Partnership) และการสร้างเครือข่าย (Networking) เข้ามาช่วยในการสร้างจุดแข็งและการยอมรับของสังคมโดยทั่วไป และ (4) ตระหนักด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมว่าภารกิจด้านนี้กว้างขวางยิ่งขึ้นในอนาคต เนื่องจากแนวโน้มการผสมผสานทางวัฒนธรรม และการมีส่วนร่วมในประชาคมโลกในด้านเศรษฐกิจมากขึ้น ทำให้การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของสังคมไทยเป็นรากฐานของการพัฒนาอย่างมีดุลยภาพ การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมไม่ควรถูกจำกัดอยู่แต่ในการอนุรักษ์มรดกทางศิลปและวัฒนธรรมไทยเท่านั้น แต่ควรหมายรวมถึงการศึกษาให้เข้าใจความเป็นไทยอย่างถ่องแท้ เพื่อนำไปสู่การสงวนความแตกต่างทาง

วัฒนธรรมและการอยู่ร่วมกันในประชาคมโลกอย่างมีเอกลักษณ์และศักดิ์ศรี การเสริมสร้าง วัฒนธรรมและค่านิยมที่พึงประสงค์ให้เกิดขึ้นกับบุคคล องค์กร และสังคมอีกด้วย

จากเหตุผลข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนา ตนเองโดยใช้สมรรถนะหลักเป็นฐานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อนำ ผลการศึกษาเป็นข้อมูลในการวางแผนการฝึกอบรม และพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร นอกจากนี้ สมรรถนะยังเป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล อาทิ การประเมินทักษะและการวางแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพ เป็นต้น เพื่อขับเคลื่อนพันธกิจของ องค์กรให้สำเร็จ ด้วยบุคลากรสายสนับสนุนก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการสนับสนุนการจัด การศึกษา การบริหารงานทั่วไป การบริหารงานวิชาการ การบริการ จะช่วยให้การจัดการเรียน การสอนของคณาจารย์เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งในการที่จะทำให้บุคลากรสายสนับสนุนในทุกสายงาน สามารถปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นจะต้องมีการพัฒนาคุณภาพของ บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน โดยมุ่งพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น

จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังและระดับสมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริงของ บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร
2. เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้สมรรถนะหลักเป็นฐานของ บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้สมรรถนะหลักเป็นฐานของ บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร คือ บุคลากรสายสนับสนุน สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 2,331 คน โดยแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

2.1.1 ข้าราชการ	จำนวน 146 คน
2.1.2 พนักงานมหาวิทยาลัย	จำนวน 1,052 คน
2.1.3 พนักงานราชการ	จำนวน 105 คน

2.1.4 ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 1,028 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุน สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 341 คน โดยแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

2.2.1 ข้าราชการ จำนวน 21 คน

2.2.2 พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 154 คน

2.2.3 พนักงานราชการ จำนวน 15 คน

2.2.4 ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 151 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

ได้แก่ ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้สมรรถนะหลักเป็นฐาน (Core competency-based)

3.1 สมรรถนะหลักที่คาดหวัง (What should be)

- 1) ความตระหนักในผู้รับบริการและการแข่งขัน
- 2) การวิจัยและพัฒนาอย่างสร้างสรรค์
- 3) การสร้างเครือข่ายและภาคี
- 4) การใส่ใจในผลลัพธ์
- 5) การมุ่งเน้นคุณภาพ
- 6) การเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- 7) จิตสำนึกและความผูกพันต่อองค์กร
- 8) จิตสำนึกธรรมาภิบาล

3.2 สมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริง (What is)

- 1) ความตระหนักในผู้รับบริการและการแข่งขัน
- 2) การวิจัยและพัฒนาอย่างสร้างสรรค์
- 3) การสร้างเครือข่ายและภาคี
- 4) การใส่ใจในผลลัพธ์
- 5) การมุ่งเน้นคุณภาพ
- 6) การเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- 7) จิตสำนึกและความผูกพันต่อองค์กร
- 8) จิตสำนึกธรรมาภิบาล

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเอง (Needs) หมายถึง ความแตกต่างหรือช่องว่าง (gap) ระหว่างระดับสมรรถนะหลักที่บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติได้จริงในปัจจุบัน (what is) กับระดับสมรรถนะหลักที่บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าควรจะทำปฏิบัติได้ในอนาคต (what should be) ตามการประเมินของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถาม

สมรรถนะหลักที่ปฏิบัติได้จริง (What is) หมายถึง ระดับสมรรถนะหลักที่บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติได้จริงในปัจจุบัน

สมรรถนะหลักที่คาดหวัง (What should be) หมายถึง ระดับสมรรถนะหลักที่บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าควรจะทำปฏิบัติได้ในอนาคต

สมรรถนะหลัก (Core competency) หมายถึง ความสามารถหลักซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมของคนที่ช่วยสนับสนุนให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและภารกิจตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด หรือลักษณะพฤติกรรมของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะและคุณลักษณะเฉพาะของคนในทุกระดับและทุกกลุ่มงานที่องค์กรต้องการให้มี ซึ่งสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร ประกอบด้วย

1. ความตระหนักในผู้รับบริการและการแข่งขัน หมายถึง ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของความต้องการของผู้รับบริการในสถานการณ์ที่มีการแข่งขัน ความสามารถในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการและสถานการณ์ที่มีการแข่งขันในเชิงเปรียบเทียบ เพื่อปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ หรือการดำเนินงาน รวมทั้งความสามารถในการคาดการณ์และกำหนดนโยบาย หรือกลยุทธ์ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และสร้างความได้เปรียบในการดำรงอยู่ในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันได้

2. การวิจัยและพัฒนาอย่างสร้างสรรค์ หมายถึง ความเข้าใจในโครงสร้างและวิธีการวิจัยและพัฒนา และสามารถดำเนินการวิจัยตามหลักการทางวิชาการและระเบียบวิธีการวิจัย รวมทั้งวิเคราะห์และระบุถึงปัญหาหรือข้อผิดพลาดในการดำเนินการวิจัย เพื่อให้คำแนะนำหรือปรึกษาแก่ผู้อื่นได้ ตลอดจนสามารถนำผลจากการวิจัยไปสู่การถ่ายทอด เผยแพร่ และประยุกต์ต่อยอดหรือคิดค้นเทคนิคหรือข้อค้นพบที่เป็นประโยชน์ได้

3. การสร้างเครือข่ายและภาคี หมายถึง ความสามารถในการสร้าง รักษา และพัฒนาสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลต่างๆ ทั้งภายในและนอกองค์กร อีกทั้งสัมพันธภาพที่ดีระหว่างองค์กร โดยการสร้างโอกาสในการพัฒนาสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลและองค์กรใหม่ๆ และมีการพัฒนา

สัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลและองค์การที่มีสัมพันธภาพอยู่แล้ว เช่น ผ่านกิจกรรมต่างๆ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และการดำเนินการเข้าสู่เป้าหมายขององค์การ

4. การใส่ใจในผลลัพธ์ หมายถึง ความตั้งใจแน่วแน่ในการปฏิบัติงานและดำเนินการกิจที่รับผิดชอบให้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด โดยการส่งมอบงานที่ได้มาตรฐานตามที่กำหนดตรงต่อเวลา พร้อมทั้งสามารถวิเคราะห์แก้ไขปัญหาคุศลธรรม รวมทั้งกำหนดพัฒนากลยุทธ์หรือนโยบายที่มุ่งเน้นการพัฒนาผลผลิต และผลลัพธ์อย่างสม่ำเสมอ

5. การมุ่งเน้นคุณภาพ หมายถึง ความตระหนัก และใส่ใจถึงคุณภาพของกระบวนการดำเนินงานและผลงานที่ต้องส่งมอบให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งความพยายามในการวิเคราะห์ และปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามเกณฑ์อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการพัฒนากลยุทธ์หรือนโยบายที่มุ่งเน้นการสร้างคุณภาพให้เหนือกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้

6. การเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง หมายถึง ความตั้งใจมุ่งมั่นในการเรียนรู้ และตั้งใจในการพัฒนาความสามารถทั้งในสายงานและนอกสายงาน เพื่อนำความรู้ ทักษะ และความสามารถที่เพิ่มพูนขึ้น มาใช้ในการให้คำแนะนำหรือปรึกษาแก่ผู้ร่วมงาน รวมทั้งวิเคราะห์ คิดออกแบบ และปรับปรุงการดำเนินงาน และการให้บริการที่รับผิดชอบต่อรวมทั้งหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

7. จิตสำนึกและความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความเข้าใจและตระหนักถึงการปฏิบัติตนด้วยความรักดี และผูกพันกับองค์การในฐานะเป็นสมาชิกและเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ตลอดจนสอนแนะและจูงใจให้สมาชิกขององค์การ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติตนและปฏิบัติงานด้วยความรักดีและผูกพันกับองค์การ รวมทั้งกำหนดแนวทาง นโยบาย หรือยุทธศาสตร์เพื่อสร้างจิตสำนึกของผู้ร่วมงานและ จูงใจสมาชิกให้มีความรักดีและผูกพันต่อองค์การได้

8. จิตสำนึกธรรมาภิบาล หมายถึง ความตระหนัก และเข้าใจถึงแนวทางและหลักธรรมาภิบาล (Governance) อันประกอบด้วยหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความคุ้มค่า หลักความโปร่งใส และหลักความรับผิดชอบต่อ รวมทั้งสามารถปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าว และมองเห็นถึงปัญหาหรืออุปสรรคที่ขัดขวางการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในการทำงาน เพื่อให้คำแนะนำ หรือคำปรึกษาแก่ผู้ร่วมงานให้ยึดถือปฏิบัติตนและปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ตลอดจนนำไปสู่การกำหนดแนวทาง นโยบาย หรือยุทธศาสตร์เพื่อสร้างจิตสำนึกของผู้ร่วมงานและจูงใจสมาชิกให้มีธรรมาภิบาล

บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ด้านสนับสนุนวิชาการ การบริหารจัดการ และธุรการ ซึ่งมีสัญญาจ้าง

ทั้งปีการศึกษา (จ้างไม่ต่ำกว่า 9 เดือน) ในสังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. ข้าราชการ หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหาร งานธุรการ การบริการ และการสนับสนุนทางวิชาการ ได้แก่ ตำแหน่งเลขานุการคณะ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นักวิชาการเงินและบัญชี นักวิชาการพัสดุ เจ้าหน้าที่บุคคล นายช่างเทคนิค พนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ พนักงานธุรการ พนักงานวิทยาศาสตร์ เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่วิทยาศาสตร์ บรรณารักษ์ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา นักวิชาการศึกษา นักกิจกรรมนักศึกษา นักวิจัย นักวิทยาศาสตร์ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักประชาสัมพันธ์ และตำแหน่งอื่นตามที่กฎหมายกำหนด

2. พนักงานมหาวิทยาลัย หมายถึง พนักงานที่มีตำแหน่งและหน้าที่ในการวิจัย และสนับสนุนทางวิชาการ ได้แก่ ตำแหน่งบรรณารักษ์ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา นักวิชาการศึกษา นักกิจกรรมนักศึกษา นักวิจัย นักวิทยาศาสตร์ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นักวิชาการเงินและบัญชี นักวิชาการพัสดุ เจ้าหน้าที่บุคคล นายช่างเทคนิค พนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ พนักงานธุรการ พนักงานวิทยาศาสตร์ เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่วิทยาศาสตร์ และตำแหน่งอื่นตามที่กฎหมายกำหนด

3. พนักงานราชการ หมายถึง พนักงานที่มีตำแหน่งและหน้าที่ในการวิจัย และสนับสนุนทางวิชาการ ได้แก่ ตำแหน่งบรรณารักษ์ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา นักวิชาการศึกษา นักกิจกรรมนักศึกษา นักวิจัย นักวิทยาศาสตร์ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นักวิชาการเงินและบัญชี นักวิชาการพัสดุ เจ้าหน้าที่บุคคล นายช่างเทคนิค พนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ พนักงานธุรการ พนักงานวิทยาศาสตร์ เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่วิทยาศาสตร์ และตำแหน่งอื่นตามที่กฎหมายกำหนด

4. ลูกจ้างชั่วคราว หมายถึง ลูกจ้างที่มีตำแหน่งและหน้าที่ในการวิจัย และสนับสนุนทางวิชาการ ได้แก่ ตำแหน่งบรรณารักษ์ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา นักวิชาการศึกษา นักกิจกรรมนักศึกษา นักวิจัย นักวิทยาศาสตร์ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นักวิชาการเงินและบัญชี นักวิชาการพัสดุ เจ้าหน้าที่บุคคล นายช่างเทคนิค พนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ พนักงานธุรการ พนักงานวิทยาศาสตร์ เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่วิทยาศาสตร์ และตำแหน่งอื่นตามที่กฎหมายกำหนด