

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ฉันทนา จันทร์บรรจง อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ภาณุวัฒน์ ภักดิ์วงศ์ อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
3. รองศาสตราจารย์เทียมจันทร์ พานิชย์ผลินไชย อาจารย์ประจำภาคการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรื่อง การศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้สมรรถนะหลักเป็นฐาน
ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้สมรรถนะหลักเป็นฐานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งคำตอบจากแบบสอบถามนี้ ใช้เป็นข้อมูลในการวิจัย และนำเสนอในภาพรวม จะไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อ
การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

2. แบบสอบถามฉบับนี้มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังและระดับสมรรถนะที่เป็นจริงของบุคลากรสายสนับสนุน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราประมาณค่า (Rating scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ

3. ผู้วิจัยขอรับรองว่า คำตอบของท่านถือเป็นความลับ จึงขอความกรุณาท่านช่วยตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง โดยผู้วิจัยจะได้นำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อตอบปัญหาของการวิจัย และเพื่อผลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อไป

นางสาวธัญชนก ปานทะโชติ

นิสิตหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

แขนงวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทางการศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ตำแหน่ง ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย
 พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. วุฒิการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาโทขึ้นไป
5. ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน ต่ำกว่า 5 ปี 5 - 10 ปี
 11 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังและระดับสมรรถนะที่เป็นจริงของบุคลากรสายสนับสนุน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องรายการตามความคิดเห็นของท่าน โดยกำหนดระดับการตัดสินใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้

สภาพที่เป็นจริง (What is)			สภาพที่คาดหวัง (What should be)		
ท่านปฏิบัติจริงอยู่ในระดับใด			ท่านคิดว่าท่านควรปฏิบัติให้ได้อยู่ในระดับใด		
5	มากที่สุด	หมายถึง ท่านปฏิบัติได้จริง ร้อยละ 81 - 100	5	มากที่สุด	หมายถึง ท่านคิดว่าควรปฏิบัติให้ได้ ร้อยละ 81 - 100
4	มาก	หมายถึง ท่านปฏิบัติได้จริง ร้อยละ 61 - 80	4	มาก	หมายถึง ท่านคิดว่าควรปฏิบัติให้ได้ ร้อยละ 61 - 80
3	ปานกลาง	หมายถึง ท่านปฏิบัติได้จริง ร้อยละ 41 - 60	3	ปานกลาง	หมายถึง ท่านคิดว่าควรปฏิบัติให้ได้ ร้อยละ 41 - 60
2	น้อย	หมายถึง ท่านปฏิบัติได้จริง ร้อยละ 21 - 40	2	น้อย	หมายถึง ท่านคิดว่าควรปฏิบัติให้ได้ ร้อยละ 21 - 40
1	น้อยที่สุด	หมายถึง ท่านปฏิบัติได้จริง ร้อยละ 0 - 20	1	น้อยที่สุด	หมายถึง ท่านคิดว่าควรปฏิบัติให้ได้ ร้อยละ 0 - 20

ข้อ ที่	รายการ/ข้อคำถาม	ท่าน ปฏิบัติได้จริง อยู่ในระดับ					ท่านคิดว่า ท่านควรปฏิบัติ อยู่ในระดับ				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
29	ความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบ ความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ										
30	การปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานให้ มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น										
31	การกำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิม อย่างเห็นได้ชัด										
32	การตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้ ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการเพื่อให้ภาครัฐและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด										
การมุ่งเน้นคุณภาพ											
33	การอธิบายลักษณะคุณภาพของงานที่ท่านรับผิดชอบได้										
34	ความตระหนักถึงคุณภาพในการทำงานทุกขั้นตอนเพื่อสามารถ ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย และตอบสนองต่อนโยบาย คุณภาพของหน่วยงาน										
35	การให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะทางด้านคุณภาพการ ให้บริการกับผู้ร่วมงานได้										
36	การประเมินผลการปฏิบัติงาน และนำมาพัฒนาคุณภาพใน การให้บริการอย่างต่อเนื่อง										
การเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง											
37	การศึกษาค้นคว้า และสนใจองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพ ของตน										
38	ความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถของตนอย่าง ต่อเนื่อง										
39	การนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ใ นการปฏิบัติงานได้										
40	ความสามารถในการประยุกต์ใช้และผสมผสานความรู้จาก ศาสตร์หลากหลายสาขาต่างๆ เข้าด้วยกัน (สหวิทยาการ) เพื่อ พัฒนาความสามารถของตน										

ภาคผนวก ค คุณภาพเครื่องมือวิจัย

**แบบประเมินความสอดคล้องของข้อคำถาม
IOC (Index of Item Objective Congruence)**

เรื่อง การศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองโดยใช้สมรรถนะหลักเป็นฐานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร

ชื่อผู้ศึกษาค้นคว้า นางสาวธัญชนก ปานทะโชติ

คำชี้แจง ขอให้ท่านผู้เชี่ยวชาญได้กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อข้อคำถามสำหรับการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองแต่ละข้อว่ามีความเหมาะสมสอดคล้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาหรือไม่ โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความคิดเห็นของท่าน และโปรดให้ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป โดย

- | | |
|---------------------------|---------------------------------|
| 1. ถ้าเห็นด้วยว่าสอดคล้อง | โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง +1 |
| 2. ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง | โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง 0 |
| 3. ถ้าเห็นว่าไม่สอดคล้อง | โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง -1 |

และโปรดให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ถ้ามี)

ข้อที่	รายการ/ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ/ คนที่			ΣR	ผลรวม IOC	ความหมาย
		1	2	3			
ความตระหนักในผู้รับบริการและการแข่งขัน							
1	การให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน แก่ผู้รับบริการ (นิสิต อาจารย์ บุคคลภายในและภายนอก)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	การประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการ (นิสิต อาจารย์ บุคคลภายในและภายนอก) ได้รับบริการที่ต่อเนื่อง และรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	การดูแลให้ผู้รับบริการ (นิสิต อาจารย์ บุคคลภายในและภายนอก) ได้รับความพึงพอใจ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4	การนำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการ (นิสิต อาจารย์ บุคคลภายในและภายนอก) จะได้รับประโยชน์สูงสุด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5	การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ (นิสิต อาจารย์ บุคคลภายในและภายนอก)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6	ความสามารถในการให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการ (นิสิต อาจารย์ บุคคลภายในและภายนอก) ต้องการให้สอดคล้องกับ ความจำเป็น ปัญหา โอกาส เพื่อเป็นประโยชน์ อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7	การนำข้อขัดข้องที่เกิดจากการให้บริการไปพัฒนา การให้บริการที่ดียิ่งขึ้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
การวิจัยและพัฒนาอย่างสร้างสรรค์							
8	ความสามารถในการกำหนดขอบเขตงานวิจัยเพื่อ พัฒนางานได้อย่างชัดเจนได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9	การวิเคราะห์และทำความเข้าใจกับประเด็นปัญหาในการวิจัยได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
10	ความสามารถในการกำหนดแนวทางการทำวิจัย ที่เหมาะสมได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อที่	รายการ/ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ/ คนที่			ΣR	ผลรวม IOC	ความหมาย
		1	2	3			
11	การค้นคว้าและศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาในการทำวิจัยได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
12	การค้นคว้าและศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาในการทำวิจัยได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
13	การใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์และวิจัยข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
14	การแนะนำแนวทางและวิธีการทำวิจัยให้แก่บุคลากรในหน่วยงานของตนได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
15	การนำผลการวิจัยไปเผยแพร่ให้ผู้อื่นรับรู้ได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
การสร้างเครือข่ายและภาคี							
16	การรายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานในกลุ่มงาน หรือข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
17	การสร้างสัมพันธ์และเข้ากับผู้อื่นในกลุ่มงานได้ดี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
18	การกล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
19	การรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่มงาน และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น รวมถึงผู้ได้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
20	การประมวลความคิดเห็นต่างๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในกลุ่มงานได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
21	การแสดงความมีน้ำใจในเหตุวิกฤติเพื่อช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน โดยไม่ต้องร้องขอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
22	การส่งเสริมความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในกลุ่มงานโดยไม่คำนึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
23	การแสวงหาโอกาสในการรู้จักกับบุคคลในสายวิชาชีพเดียวกันจากหน่วยงานภายนอกได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
24	การเป็นตัวแทนที่ดีของหน่วยงานในการเข้าร่วมกิจกรรมหรืองานต่างๆ ที่องค์กรภายนอกจัดขึ้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
การใส่ใจในผลลัพธ์							
25	ความพยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
26	ความพยายามปฏิบัติงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อที่	รายการ/ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ/ คนที่			ΣR	ผลรวม IOC	ความหมาย
		1	2	3			
27	การแสดงความคิดเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสียหรือด้อยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
28	การทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนดหรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
29	ความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
30	การปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานให้ มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
31	การกำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
32	การตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้ ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการเพื่อให้ภาครัฐและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
การมุ่งเน้นคุณภาพ							
33	การอธิบายลักษณะคุณภาพของงานที่ตนรับผิดชอบได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
34	ความตระหนักถึงคุณภาพในการทำงานทุกขั้นตอน เพื่อสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย และตอบสนองต่อนโยบายคุณภาพของหน่วยงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
35	การให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะทางด้านคุณภาพ การให้บริการกับผู้ร่วมงานได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
36	การประเมินผลการปฏิบัติงาน และนำผลมาพัฒนาคุณภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
การเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง							
37	การศึกษาค้นคว้า และสนใจองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
38	ความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถของตนอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
39	การนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อที่	รายการ/ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ/ คนที่			ΣR	ผลรวม IOC	ความหมาย
		1	2	3			
40	ความสามารถในการประยุกต์ใช้และผสมผสาน ความรู้จากศาสตร์หลากหลายสาขาต่างๆ เข้าด้วยกัน (สหวิทยาการ) เพื่อพัฒนาความสามารถของตน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
41	ความสามารถในการนำเอาศาสตร์สาขาวิชาต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันมาผสมผสาน เข้าด้วยกัน เพื่อประโยชน์ในการสร้างวิสัยทัศน์ ในการปฏิบัติงานในอนาคต	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
จิตสำนึกและความผูกพันต่อองค์กร							
42	การยินดีที่จะทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายจาก ผู้บังคับบัญชา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
43	การยินดีที่จะใช้เวลาส่วนตัวทำงานให้องค์กรแม้ว่า จะไม่ได้ผลตอบแทน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
44	การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรของ สถาบันอุดมศึกษาแห่งนี้ได้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
45	การโน้มน้าวเพื่อนๆ ให้ทำงานอย่างเต็มที่เพื่อ ความก้าวหน้าขององค์กร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
46	ความรู้สึกไม่พอใจเมื่อมีผู้อื่นพูดถึงองค์กรของท่าน ในทางเสื่อมเสีย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
47	ความห่วงใยอย่างจริงจังในความเป็นไปและ ความอยู่รอดขององค์กร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
จิตสำนึกธรรมาภิบาล							
48	การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมาย และวินัย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
49	การรักษาคำพูด มีสัจจะ และเชื่อถือได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
50	การแสดงให้ปรากฏถึงความมีจิตสำนึกใน ความเป็นเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
51	การยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ กล่าวรับผิด และรับผิดชอบ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อที่	รายการ/ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ/ คนที่			ΣR	ผลรวม IOC	ความหมาย
		1	2	3			
52	ความกล้าตัดสินใจ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ด้วยความถูกต้อง เป็นธรรมแม้ยาก ความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

เส้นทางภารกิจฝึกอบรม (Training Road Map) บนฐานสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร (ต่อ)

หลักสูตร	สมรรถนะหลัก							วิธีการพัฒนา		ระยะเวลา			
	การวิเคราะห์ข้อมูล	การสื่อสาร	การประสานงาน	การแก้ปัญหา	การปฏิบัติงาน	การบริการ	การนำเสนองาน	วิธีการ	ระยะเวลา	6 เดือนแรก	6 เดือน - 1 ปี	ปีที่ 2	ปีที่ 3
ON THE JOB TRAINING มอบหมายสัมพันธัมและการบริการ - ความสำคัญของงานบริการต่อองค์กร - ลักษณะงานบริการในหน่วยงานราชการ - ความหมายของการมีจิตใจให้บริการที่ดี (Service Mind) - ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ - คุณสมบัติพื้นฐานที่สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ - การพัฒนาบุคลิกภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ - การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ	การวิเคราะห์ข้อมูล												
	การสื่อสาร	X											
	การประสานงาน												
	การแก้ปัญหา												
	การปฏิบัติงาน												
	การบริการ												
	การนำเสนองาน												
	รวม	X	X	X	X	X	X	ฝึกอบรม	1 วัน	✓			

เส้นทางกาารฝึกอบรม (Training Road Map) บนฐานสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร (ต่อ)

หลักสูตร	สมรรถนะหลัก							วิธีการพัฒนา		ระยะเวลา		
	ความรู้	ทักษะ	สมรรถนะ	คุณลักษณะ	ทัศนคติ	พฤติกรรม	ระยะเวลา	6 เดือนแรก	6 เดือน - 1 ปี	ปีที่ 2	ปีที่ 3	
ON THE JOB TRAINING การจัดการความรู้ - ความหมายและประโยชน์ของการจัดการความรู้ - ประเภทของความรู้ - กรอบแนวคิดในการจัดการความรู้ - การจัดการความรู้กับการพัฒนากระบวนการในประเทศไทย - การถ่ายทอดความรู้ - บทบาทของผู้เกี่ยวข้องในการจัดการความรู้ - การจัดสรรทรัพยากรเพื่อการจัดการความรู้ - ปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จของการจัดการความรู้	ความรู้	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	ทักษะ											
	สมรรถนะ											
	คุณลักษณะ											
	ทัศนคติ											
	พฤติกรรม											
	ระยะเวลา											
	6 เดือนแรก											
6 เดือน - 1 ปี												
ปีที่ 2												
ปีที่ 3												

เส้นทางฝึกอบรม (Training Road Map) บนฐานสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ (ต่อ)

หลักสูตร	สมรรถนะหลัก							วิธีการพัฒนา			ระยะเวลา		
	๑. การสื่อสาร	๒. การทำงานเป็นทีม	๓. การบริการลูกค้า	๔. การจัดการทรัพยากร	๕. การแก้ปัญหา	๖. การปรับตัว	๗. การเรียนรู้	วิธีการ	ระยะเวลา	6 เดือนแรก	6 เดือน - 1 ปี	ปีที่ 2	ปีที่ 3
CAREER DEVELOPMENT การบริหารผลงาน - แนวคิดและหลักการของการบริหารผลงาน (Performance Management) - ความแตกต่างระหว่างการบริหารผลงานและการประเมินผลงาน - การวางแผนผลงาน - วิธีการกำหนดตัวชี้วัดผลงาน (KPIs) - การติดตามผลงานเพื่อให้ตัวชี้วัดเป็นไปตามเป้าหมาย - การบริหารผลงานพนักงาน โดยการใช้คำปรึกษาผลงาน และการให้คำแนะนำพนักงาน	๑. การสื่อสาร	๒. การทำงานเป็นทีม	๓. การบริการลูกค้า	๔. การจัดการทรัพยากร	๕. การแก้ปัญหา	๖. การปรับตัว	๗. การเรียนรู้	ฝึกอบรม	2 วัน			✓	
	๑. การสื่อสาร	๒. การทำงานเป็นทีม	๓. การบริการลูกค้า	๔. การจัดการทรัพยากร	๕. การแก้ปัญหา	๖. การปรับตัว	๗. การเรียนรู้	ฝึกปฏิบัติ					
	๑. การสื่อสาร	๒. การทำงานเป็นทีม	๓. การบริการลูกค้า	๔. การจัดการทรัพยากร	๕. การแก้ปัญหา	๖. การปรับตัว	๗. การเรียนรู้	แลกเปลี่ยนเรียนรู้					
	๑. การสื่อสาร	๒. การทำงานเป็นทีม	๓. การบริการลูกค้า	๔. การจัดการทรัพยากร	๕. การแก้ปัญหา	๖. การปรับตัว	๗. การเรียนรู้	ศึกษาดูงาน					
	๑. การสื่อสาร	๒. การทำงานเป็นทีม	๓. การบริการลูกค้า	๔. การจัดการทรัพยากร	๕. การแก้ปัญหา	๖. การปรับตัว	๗. การเรียนรู้						
	๑. การสื่อสาร	๒. การทำงานเป็นทีม	๓. การบริการลูกค้า	๔. การจัดการทรัพยากร	๕. การแก้ปัญหา	๖. การปรับตัว	๗. การเรียนรู้						
	๑. การสื่อสาร	๒. การทำงานเป็นทีม	๓. การบริการลูกค้า	๔. การจัดการทรัพยากร	๕. การแก้ปัญหา	๖. การปรับตัว	๗. การเรียนรู้						
	๑. การสื่อสาร	๒. การทำงานเป็นทีม	๓. การบริการลูกค้า	๔. การจัดการทรัพยากร	๕. การแก้ปัญหา	๖. การปรับตัว	๗. การเรียนรู้						

เส้นทางการฝึกอบรม (Training Road Map) บนฐานสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร (ต่อ)

หลักสูตร	สมรรถนะหลัก							วิธีการพัฒนา		ระยะเวลา			
	๑. ๒๕๕๓-๒๕๕๔	๒. ๒๕๕๕-๒๕๕๖	๓. ๒๕๕๗-๒๕๕๘	๔. ๒๕๕๙-๒๕๖๐	๕. ๒๕๖๑-๒๕๖๒	๖. ๒๕๖๓-๒๕๖๔	๗. ๒๕๖๕-๒๕๖๖	วิธีการ	ระยะเวลา	6 เดือนแรก	6 เดือน - 1 ปี	ปีที่ 2	ปีที่ 3
หลักสูตร การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ให้บริการ - การวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของประชาชนหรือผู้รับบริการ - การให้คำปรึกษาและแนะนำผู้รับบริการ เพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุด	๑. ๒๕๕๓-๒๕๕๔	๒. ๒๕๕๕-๒๕๕๖	๓. ๒๕๕๗-๒๕๕๘	๔. ๒๕๕๙-๒๕๖๐	๕. ๒๕๖๑-๒๕๖๒	๖. ๒๕๖๓-๒๕๖๔	๗. ๒๕๖๕-๒๕๖๖						
	๑. ๒๕๕๓-๒๕๕๔	๒. ๒๕๕๕-๒๕๕๖	๓. ๒๕๕๗-๒๕๕๘	๔. ๒๕๕๙-๒๕๖๐	๕. ๒๕๖๑-๒๕๖๒	๖. ๒๕๖๓-๒๕๖๔	๗. ๒๕๖๕-๒๕๖๖						
	๑. ๒๕๕๓-๒๕๕๔	๒. ๒๕๕๕-๒๕๕๖	๓. ๒๕๕๗-๒๕๕๘	๔. ๒๕๕๙-๒๕๖๐	๕. ๒๕๖๑-๒๕๖๒	๖. ๒๕๖๓-๒๕๖๔	๗. ๒๕๖๕-๒๕๖๖						
	๑. ๒๕๕๓-๒๕๕๔	๒. ๒๕๕๕-๒๕๕๖	๓. ๒๕๕๗-๒๕๕๘	๔. ๒๕๕๙-๒๕๖๐	๕. ๒๕๖๑-๒๕๖๒	๖. ๒๕๖๓-๒๕๖๔	๗. ๒๕๖๕-๒๕๖๖						
	๑. ๒๕๕๓-๒๕๕๔	๒. ๒๕๕๕-๒๕๕๖	๓. ๒๕๕๗-๒๕๕๘	๔. ๒๕๕๙-๒๕๖๐	๕. ๒๕๖๑-๒๕๖๒	๖. ๒๕๖๓-๒๕๖๔	๗. ๒๕๖๕-๒๕๖๖						
	๑. ๒๕๕๓-๒๕๕๔	๒. ๒๕๕๕-๒๕๕๖	๓. ๒๕๕๗-๒๕๕๘	๔. ๒๕๕๙-๒๕๖๐	๕. ๒๕๖๑-๒๕๖๒	๖. ๒๕๖๓-๒๕๖๔	๗. ๒๕๖๕-๒๕๖๖						
	๑. ๒๕๕๓-๒๕๕๔	๒. ๒๕๕๕-๒๕๕๖	๓. ๒๕๕๗-๒๕๕๘	๔. ๒๕๕๙-๒๕๖๐	๕. ๒๕๖๑-๒๕๖๒	๖. ๒๕๖๓-๒๕๖๔	๗. ๒๕๖๕-๒๕๖๖						
	๑. ๒๕๕๓-๒๕๕๔	๒. ๒๕๕๕-๒๕๕๖	๓. ๒๕๕๗-๒๕๕๘	๔. ๒๕๕๙-๒๕๖๐	๕. ๒๕๖๑-๒๕๖๒	๖. ๒๕๖๓-๒๕๖๔	๗. ๒๕๖๕-๒๕๖๖						
CAREER DEVELOPMENT													
- การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) - วิธีการประเมินผลงาน - วิธีการวัดผลงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ - การให้รางวัลตามผลงาน													
- การวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของประชาชนหรือผู้รับบริการ - การให้คำปรึกษาและแนะนำผู้รับบริการ เพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุด												✓	

เส้นทางการฝึกอบรม (Training Road Map) บนฐานสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ (ต่อ)

หลักสูตร	สมรรถนะหลัก		วิธีการพัฒนา		ระยะเวลา				
	การวิเคราะห์ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดความล้มเหลวในการสอน	การตรวจสอบความพร้อมของห้องก่อนที่จะสอนงาน	จัดทำแผนการสอนงานเพื่อปรับปรุงการทำงานและเพื่อพัฒนางานเตรียมความพร้อมในการสอนงาน	ขั้นตอนและเทคนิคการสอนที่มีประสิทธิภาพ	กิจกรรม Coaching Workshop	6 เดือนแรก	6 เดือน - 1 ปี	ปีที่ 2	ปีที่ 3
หลักสูตร	การวิเคราะห์ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดความล้มเหลวในการสอน	การตรวจสอบความพร้อมของห้องก่อนที่จะสอนงาน	จัดทำแผนการสอนงานเพื่อปรับปรุงการทำงานและเพื่อพัฒนางานเตรียมความพร้อมในการสอนงาน	ขั้นตอนและเทคนิคการสอนที่มีประสิทธิภาพ	กิจกรรม Coaching Workshop	6 เดือนแรก	6 เดือน - 1 ปี	ปีที่ 2	ปีที่ 3
CAREER DEVELOPMENT									

เส้นทางการฝึกอบรม (Training Road Map) บนฐานสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร (ต่อ)

หลักสูตร	สมรรถนะหลัก	วิธีการพัฒนา	ระยะเวลา
CAREER DEVELOPMENT - ขันประเมินการสอนงาน ปรับปรุง แก้ไข และให้กำลังใจ - ประเมินตนเองเกี่ยวกับการสอนงาน	การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	การประชุม	6 เดือนแรก
	การปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	การปฏิบัติ	6 เดือนแรก
	การแก้ไขปัญหา	การปฏิบัติ	6 เดือนแรก
	การปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	การปฏิบัติ	6 เดือนแรก
	การปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	การปฏิบัติ	6 เดือนแรก
	การปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	การปฏิบัติ	6 เดือนแรก
	การปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	การปฏิบัติ	6 เดือนแรก
	การปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	การปฏิบัติ	6 เดือนแรก