

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

สมรรถนะหลักของรัฐกรผู้ที่จะมาดำรงตำแหน่งหัวหน้าหรือรองหัวหน้าแผนก:

กรณีศึกษา กระทรวงภายใน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

คำชี้แจง

แบบสอบถามเรื่อง สมรรถนะหลักของรัฐกรผู้ที่จะมาดำรงตำแหน่งหัวหน้าหรือรองหัวหน้าแผนกกรณีศึกษากระทรวงภายใน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลระดับสมรรถนะหลักของรัฐกรผู้ที่จะมาดำรงตำแหน่งหัวหน้าหรือรองหัวหน้าแผนก และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของรัฐกรผู้ที่จะมาดำรงตำแหน่งหัวหน้าหรือรองหัวหน้าแผนกต่อสมรรถนะหลัก 7 ด้าน ได้แก่ การบริการที่ดี การสื่อสาร การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ การทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำ ความเชี่ยวชาญในสายวิชาชีพ และจรรยาบรรณและความซื่อสัตย์ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างสมรรถนะหลักที่เหมาะสมกับรัฐกรผู้ที่จะมาดำรงตำแหน่งหัวหน้าหรือรองหัวหน้าแผนก กระทรวงภายใน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ผู้วิจัย จึงขอความร่วมมือจากหัวหน้าหรือรองหัวหน้าแผนกในกระทรวงภายใน สาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาวทุกท่านโปรดให้ข้อมูลระดับสมรรถนะหลักที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญ ในการปฏิบัติงานแต่ละรายการในแบบสอบถามระดับสมรรถนะหลักนี้ ซึ่งแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับและนำไปใช้ในทางวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของรัฐกรผู้ที่จะมาดำรงตำแหน่งหัวหน้าหรือรองหัวหน้าแผนก กระทรวงภายใน แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวของหัวหน้าหรือรองหัวหน้าแผนก กระทรวงภายในต่อระดับสมรรถนะหลัก 7 ด้านของหัวหน้าหรือรองหัวหน้าแผนก

ส่วนที่ 3 ข้อมูลลำดับความสำคัญของสมรรถนะหลัก 7 ด้าน ตามความคิดเห็นของหัวหน้าหรือรองหัวหน้าแผนก

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักด้านอื่นที่จำเป็นของหัวหน้าหรือรองหัวหน้าแผนก

ขอให้ท่านได้โปรดให้ข้อมูลสมรรถนะหลักของหัวหน้าหรือรองหัวหน้าแผนก

ตามระดับที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติงานที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวท่าน โดยการเติมข้อความลงในช่องว่างหรือทำเครื่องหมาย

✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน ดังต่อไปนี้

1. เพศ

☐ (1) ชาย

☐ (2) หญิง

2. อายุ

☐ (1) 23-30 ปี

☐ (2) 30 ปีขึ้นไป-40 ปี

☐ (3) 40 ปีขึ้นไป-50 ปี

☐ (4) 50 ปีขึ้นไป-60 ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ (1) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

☐ (2) ปริญญาตรี

☐ (3) ปริญญาโท

☐ (4) อื่น ๆ โปรดระบุ

4. ตำแหน่งงานปัจจุบัน

☐ (1) วิชาการ

☐ (2) รักษาการหัวหน้าแผนก

☐ (3) รองหัวหน้าแผนก

☐ (4) หัวหน้าแผนก

5. หน่วยงาน

☐ (1) สำนักงานปลัดกระทรวง

☐ (2) กรมวิชาการ

☐ (3) สถาบันค้นคว้าการปกครอง

☐ (4) ศูนย์พัฒนารัฐกร

6. อายุงานในตำแหน่ง

☐ (1) น้อยกว่า 2 ปี

☐ (2) 2-3 ปี

☐ (3) 3 ปีขึ้นไป-5 ปี

☐ (4) 5 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเป็นจริงต่อสมรรถนะหลักของหัวหน้าหรือรองหัวหน้าแผนก

คำชี้แจง โปรดพิจารณารายการสมรรถนะหลักที่จำเป็นในการปฏิบัติงานแต่ละรายการ แล้วทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับระดับสมรรถนะหลักที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติงานตามความคิดเห็นของท่าน ดังต่อไปนี้

ข้อ	รายการสมรรถนะหลัก	ระดับสมรรถนะ				
		มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	ต่ำ หรับ ผู้วิจัย
สมรรถนะด้านการบริการที่ดี (Service Mind)						
1	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่านจำเป็นต้องใช้ความสามารถในการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ					
2	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่านจำเป็นต้องใช้ความสามารถในการทำความเข้าใจความคาดหวังของผู้รับบริการ					
3	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่านจำเป็นต้องใช้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการ					
4	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่านจำเป็นต้องใช้ความสามารถในการให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้					
5	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่านจำเป็นต้องใช้ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ					
6	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่านจำเป็นต้องใช้ความสามารถในการคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ					

ข้อ	รายการสมรรถนะหลัก	ระดับสมรรถนะ				
		มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	ต่ำ หรับ ผู้วิจัย
สมรรถนะด้านการสื่อสาร (Communication)						
7	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่าน จำเป็นต้องใช้ความสามารถในการสื่อสารด้วย วาจาในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็นต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมกับผู้มารับบริการและเพื่อนร่วมงาน					
8	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่าน จำเป็นต้องใช้ความสามารถในการสื่อสารด้วย วาจาในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็นต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ					
9	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่าน จำเป็นต้องใช้ความสามารถในการสื่อสารด้วย ลายลักษณ์อักษรในการแลกเปลี่ยนข้อมูลความคิดเห็นต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมกับผู้มารับบริการและเพื่อนร่วมงาน					
10	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่าน จำเป็นต้องใช้ความสามารถในการสื่อสารด้วย ลายลักษณ์อักษรในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็นต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ					
11	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่าน จำเป็นต้องใช้ความสามารถในการแสดงออก ด้วยท่าทางที่เหมาะสมต่อผู้มารับบริการและเพื่อนร่วมงาน					

ข้อ	รายการสมรรถนะหลัก	ระดับสมรรถนะ				
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ต่ำ
		(4)	(3)	(2)	(1)	หรับผู้วิจัย
สมรรถนะด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ(Problem Solving and Decision Making)						
12	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่านจำเป็นต้องใช้ความสามารถในการประเมินสถานการณ์ของปัญหา					
13	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่านจำเป็นต้องใช้ความสามารถในการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา					
14	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่านจำเป็นต้องใช้ความสามารถในการกำหนดวิธีการจัดการกับปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
15	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่านจำเป็นต้องใช้ความสามารถในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมกับสาเหตุและลักษณะของปัญหา					
16	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่านจำเป็นต้องใช้ความสามารถในการแสดงความคิดเห็นในภาพรวมต่อสมรรถนะการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ					
สมรรถนะด้านภาวะผู้นำ (Leadership)						
17	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่านจำเป็นต้องใช้ความสามารถในการคิดวิเคราะห์เพื่อการปฏิบัติงานในหน้าที่					
18	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่านจำเป็นต้องใช้ความกล้าตัดสินใจในเรื่องที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่					

ข้อ	รายการสมรรถนะหลัก	ระดับสมรรถนะ				
		มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	สำหรับ ผู้วิจัย
19	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่าน จำเป็นต้องใช้ความสามารถในการโน้มน้าวให้ เพื่อนร่วมงานทุ่มเทในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ให้ได้ผลงานตามเป้าหมาย					
20	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่าน จำเป็นต้องใช้ความสามารถในการสร้างแรงจูงใจ ให้ผู้อื่นทุ่มเทในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ได้ผล งานตามเป้าหมาย					
21	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่าน จำเป็นต้องใช้ความสามารถในการปฏิบัติตนให้ เป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน					
สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม (Team Working)						
22	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่าน จำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการทำงานร่วมกัน กับเพื่อนร่วมงาน					
23	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่าน จำเป็นต้องให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานอย่าง จริงใจ					
24	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่าน จำเป็นต้องให้เกียรติผู้นำทีมและเพื่อนในทีม					
25	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่าน จำเป็นต้องใช้ความสามารถในการสร้างทีมงานให้ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
26	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่าน จำเป็นต้องใช้ความสามารถในการสร้าง แรงจูงใจเพื่อบำรุงรักษาทีมงานให้สามารถ ปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จ					

ข้อ	รายการสมรรถนะหลัก	ระดับสมรรถนะ				
		มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	ต่ำ หรับ ผู้วิจัย
27	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่าน จำเป็นต้องใช้ความสามารถในการสร้าง สัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมทีมงาน					
สมรรถนะด้านความเชี่ยวชาญในสายวิชาชีพ (Expertise)						
28	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่าน จำเป็นต้องใช้ความสามารถในการทำ เข้าใจในระบบและขั้นตอนในการทำงาน					
29	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่าน จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับระบบและขั้นตอน การทำงาน					
30	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่าน จำเป็นต้องมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ทั้ง การศึกษา การค้นคว้าหาความรู้เพื่อการพัฒนา					
31	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่าน จำเป็นต้องใช้ความสามารถในการพัฒนา ปรับปรุงงานเพื่อทำให้งานที่รับผิดชอบได้ บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย					
32	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่าน จำเป็นต้องใช้ความสามารถในการนำความรู้ไป ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ					
33	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่าน จำเป็นต้องใช้ความสามารถในการนำทักษะต่าง ๆ ไปใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ					

ข้อ	รายการสมรรถนะหลัก	ระดับสมรรถนะ				
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ต่ำ
		(4)	(3)	(2)	(1)	หรับผู้วิจัย
สมรรถนะด้านจรรยาบรรณและความซื่อสัตย์ (Ethics and Integrity)						
34	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่านจำเป็นต้องประพฤติตนให้ถูกต้องเหมาะสมตามหลักจรรยาบรรณ					
35	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่านจำเป็นต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์					
36	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่านจำเป็นต้องมุ่งเน้นรักษาความลับขององค์กร					
37	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่านจำเป็นต้องมุ่งเน้นการรักษาผลประโยชน์ขององค์กร					
38	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่านจำเป็นต้องมุ่งเน้นการรักษาทรัพย์สินต่าง ๆ ขององค์กร					
39	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่านจำเป็นต้องมุ่งเน้นการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและไม่บิดเบือนจากความเป็นจริง					
40	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่านจำเป็นต้องมุ่งเน้นการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร					
41	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่านจำเป็นต้องมุ่งเน้นการมุ่งประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าส่วนตนและพวกพ้อง					
42	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่านจำเป็นต้องมุ่งเน้นการผลักดันให้เพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณ					

ข้อ	รายการสมรรถนะหลัก	ระดับสมรรถนะ				
		มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	สำหรับ ผู้วิจัย
43	ท่านคิดว่า การทำงานในตำแหน่งของท่าน จำเป็นต้องมุ่งเน้นการผลักดันให้เพื่อนร่วมงาน ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์					

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ส่วนที่ 3 ข้อมูลลำดับความสำคัญของสมรรถนะหลัก 7 ด้าน ตามความคิดเห็นของหัวหน้าหรือรองหัวหน้าแผนก

คำชี้แจง โปรดพิจารณาลำดับความสำคัญของสมรรถนะหลักของหัวหน้าหรือรองหัวหน้าแผนก 7 ด้าน โดยเรียงลำดับสมรรถนะหลักที่สำคัญของหัวหน้าหรือรองหัวหน้าแผนก 7 อันดับจากมากไปหาน้อย โดยเริ่มจาก “ความสำคัญมากที่สุด” เป็นลำดับที่ 1

รายการสมรรถนะหลักที่พึงประสงค์ในการปฏิบัติงาน	ลำดับ ความสำคัญ (ใส่ตัวเลข 1-7)
ด้านการบริการที่ดี (Service Mind) คือ สามารถเข้าใจในความต้องการและความคาดหวัง ของพนักงานและหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งความพยายามแก้ไขปัญหา การให้คำแนะนำเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับบริการที่ดี	
ด้านการสื่อสาร (Communication) คือ ความสามารถในการสื่อสารด้วยวาจา การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความคิดเห็นต่าง ๆ การเลือกใช้ข้อความในการเขียน การพูด เพื่อการสื่อสาร ได้อย่างเหมาะสมกับกลุ่มบุคคลและสถานการณ์ที่แตกต่างกันได้อย่างถูกต้อง การแสดงออกด้วยท่าทางที่เหมาะสมต่อผู้ฟัง	
ด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ (Problem Solving & Decision Making) คือ ความสามารถในการประเมินสถานการณ์ การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา เพื่อกำหนดวิธีการ และตัดสินใจแก้ไขปัญหได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับสาเหตุและลักษณะปัญหา	
ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) คือ ความสามารถในการคิด กล้าตัดสินใจ การสร้างแรงจูงใจ การโน้มน้าวชักจูงให้พนักงานทุ่มเททำงาน การเป็นตัวอย่างที่ดีแก่พนักงานในการปฏิบัติงาน	
ด้านการทำงานเป็นทีม (Team Working) คือ การให้ความสำคัญต่อการทำงานและร่วมมือกับผู้อื่น การให้เกียรติผู้นำสมาชิกทีมงาน และความสามารถในการสร้าง ค้ำจุนรักษาและสัมพันธ์ภาพกับสมาชิกในทีมให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จ	
ด้านความเชี่ยวชาญในสายวิชาชีพ (Expertise) คือ มีความรู้ ความเข้าใจในระบบหรือขั้นตอนการทำงาน การศึกษาค้นคว้าความรู้ในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะต่าง ๆ ไปปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ	
ด้านจรรยาบรรณและความซื่อสัตย์ (Ethics and Integrity) คือ ความสามารถในการประพฤติตนถูกต้องเหมาะสมตามหลักจรรยาบรรณ การแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ในการทำงาน การรักษาความลับ และผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าพวกพ้อง	

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักด้านอื่นที่จำเป็นของหัวหน้าหรือรองหัวหน้าแผนก

คำชี้แจง ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของหัวหน้าหรือรองหัวหน้าแผนกที่จำเป็นนอกเหนือจากสมรรถนะหลัก 7 ด้าน

1. ท่านเห็นว่าสมรรถนะ 7 ด้าน กล่าวคือ การบริการที่ดี การสื่อสาร การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ ภาวะผู้นำ การทำงานเป็นทีม ความเชี่ยวชาญในสายวิชาชีพ และจรรยาบรรณและความซื่อสัตย์ มีความเหมาะสมและเพียงพอสำหรับหัวหน้าหรือรองหัวหน้าแผนกหรือไม่

☐ เพียงพอ

☐ ไม่เพียงพอ ควรมีสมรรถนะที่จำเป็นนอกเหนือจากสมรรถนะ 7 ด้านข้างต้น กล่าวคือ

2. ความคิดเห็นอื่นๆ

ขอขอบคุณความร่วมมือของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ชัยวิสิทธิ์ กิ่งแก้ว