

การศึกษาสมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา
ในตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ

กานต์พิชชา วระเดช

328739

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารทั่วไป

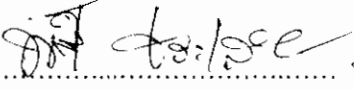
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

กุมภาพันธ์ 2554

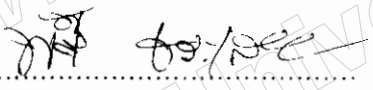
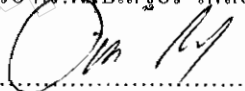
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ กานต์พิชชา วรรณเดช ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัย
บูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์


..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิชนี วรรณเดช)
..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร. พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า


..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ถัดดาวัลย์ เกษมเนตร)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิชนี วรรณเดช)
..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร. พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร. อรรณพ โพธิสุข)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิชนี วรรณเดช)
วันที่ 10 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554.

การวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการศึกษาเพื่อพัฒนาบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี
ประจำปีงบประมาณ 2552
และได้รับทุนอุดหนุนการทำวิทยานิพนธ์ โครงการทุนอุดหนุนเพื่อพัฒนาด้านวิชาการ
ของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา สำนักงานอธิการบดี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 (ครั้งที่ 2)

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความเมตตาอย่างยิ่งของที่ปรึกษาหลักวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีธ์ ธารเสนา และกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ทุกท่าน ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าให้คำชี้แนะ ความใส่ใจ และแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ตลอดจนการดำเนินการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยซาบซึ้งในทุกคุณค่าที่ท่านอาจารย์ได้มอบให้ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้กรุณาใช้เวลาตรวจสอบเครื่องมือ และให้ข้อเสนอแนะที่เกื้อต่อการทำวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง รวมทั้ง คณะผู้บริหารระดับสูง หัวหน้างานระดับชำนาญการ และผู้อำนวยการกอง ที่มีส่วนช่วยให้ความร่วมมือเป็นอย่างดียิ่ง จนผู้วิจัยประสบความสำเร็จในการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ วิรัช คารวะพิทยากุล คุณกนกวรรณ มณฑาทิพย์ คุณจุฬามณีพจนาน คุณสมยศ แสงพิมล และคุณภูเบศ ศรีพุ่มเงิน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนให้ความรู้เพิ่มเติมจนวิทยานิพนธ์สำเร็จไปได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้พิจารณาอนุมัติทุนอุดหนุนแก่ผู้วิจัย ซึ่งผู้วิจัยตั้งใจและใฝ่หาความรู้อย่างเต็มที่ เพื่องานวิจัยที่ประสบความสำเร็จและมีประโยชน์ต่อสังคม

ขอกราบขอบพระคุณ ครอบครัวที่อบอุ่นของผู้วิจัยที่คอยเป็นกำลังใจสนับสนุนให้มีพลังเต็มเปี่ยมในการทำงานวิจัยในครั้งนี้

ท้ายนี้คุณงามความดีของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ บิดา มารดา ครูบาอาจารย์ผู้มีพระคุณ และผู้ที่คอยเป็นกำลังใจทุกท่าน ที่ให้คำภาวนา ความเมตตา ความช่วยเหลือ จนผู้วิจัยสามารถสร้างงานวิจัยฉบับนี้ที่มีประโยชน์ต่อสังคมไม่มากนักน้อย

กานต์พิชชา วระเดช

51932768: สาขาวิชา: การบริหารทั่วไป; ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)

คำสำคัญ: สมรรถนะคาดหวัง/ หัวหน้างานระดับชำนาญการ

กานต์พิชชา วระเดช: การศึกษาสมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ (THE STUDY OF EXPECTED COMPETENCIES OF BURAPHA UNIVERSITY'S PERSONNEL HOLDING EXPERT POSITIONS) อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์: พัทธน์ ธรรมเสนา, Ed.D., พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต, ปร.ด., 231 หน้า, ปี พ.ศ.2554.

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อระบุสมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ การวิจัยครั้งนี้ศึกษาทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ แนวทางในการวิจัยเชิงคุณภาพ มีการดำเนินการ 3 วิธี คือ 1. ใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 7 คน 2. ได้ทำการวิเคราะห์รายละเอียดเอกสารภาระงานในหน้าที่ของหัวหน้างานระดับชำนาญการ จำนวน 10 คน และ 3. วิเคราะห์เอกสารรายละเอียด วิทยุทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ของมหาวิทยาลัยบูรพา ส่วนแนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ ได้มีการแจกแบบสอบถามแก่ หัวหน้างานระดับชำนาญการ จำนวน 10 คนและ ผู้บังคับบัญชา จำนวน 5 คน รวม 15 คน โดยใช้ค่าสถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ ระดับสมรรถนะที่มีความสำคัญและจำเป็น ต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรคือ การทำงานเป็นทีมและการให้ความร่วมมือ (Teamwork and Cooperation - TW) เป็นอันดับ 1 การมีจริยธรรมและความซื่อสัตย์ (Integrity - ING) เป็นอันดับ 2 การให้ความสำคัญต่อความสำเร็จ (Achievement Orientation - ACH) เป็นอันดับ 3 ความคิดริเริ่ม (Initiative - INT) เป็นอันดับ 4 การพัฒนาผู้อื่น (Developing Others - DEV) เป็นอันดับ 5 ตามลำดับ

51932768: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A.

(MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION)

KEYWORDS : EXPECTED COMPETENCIES/ EXPERT POSITIONS

KARNPICHA VORADECH: THE STUDY OF EXPECTED COMPETENCIES OF
BURAPHA UNIVERSITY'S PERSONNEL HOLDING EXPERT POSITIONS. THESIS

ADVISORS: PACHANEE TARASEINA, Ed.D., PONGSATEAN LUENGALONGKOT,
Ph.D., 231 P. 2011

This study aimed to indicate Expected Competencies of Burapha University's Personnel holding Expert Positions. Qualitative and quantitative research methods were employed into this study. Three qualitative procedures were performed: 1) constructive interview with 7 participants who are administrators holding high positions 2) document analysis of work load and 3) analysis vision, mission and objectives of Burapha University. Fifteen populations were asked to complete the questionnaires. Frequency, percentage, mean and standard deviation were computed for data analysis.

Findings revealed that first five expected competencies of Burapha University's personnel were Teamwork and cooperation , Integrity, Achievement Orientation, Initiative and Developing others respectively.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวความคิด ทฤษฎีการพัฒนาสมรรถนะ.....	9
แนวความคิดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหาร.....	60
แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง.....	64
ข้อมูลทั่วไปของมหาวิทยาลัยบูรพา.....	68
การบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยบูรพา.....	71
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	95
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	97

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย	99
ประชากร	102
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	103
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	104
การเก็บรวบรวมข้อมูล	105
การวิเคราะห์ข้อมูล	105
เกณฑ์การแปลผล	106
4 ผลการวิจัย	107
ขั้นตอนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ	107
ขั้นตอนที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อระบุสมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากร มหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ	116
ขั้นตอนที่ 3 ผลการสัมภาษณ์ของผู้บริหารระดับสูง	120
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	123
สรุปผลการวิจัย	123
อภิปรายผลการวิจัย	125
ข้อเสนอแนะ	136

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม	138
ภาคผนวก.....	145
ภาคผนวก ก บันทึกคำขอสัมภาษณ์.....	146
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์.....	154
ภาคผนวก ค คำจำกัดความ	160
ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์ภาระงาน	188
ภาคผนวก จ บทสัมภาษณ์	209
ประวัติของผู้วิจัย	231

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	เกณฑ์วัดความสามารถและตัวชี้วัดพฤติกรรม..... 32
2	ตัวอย่างเกณฑ์สมรรถนะในการแก้ปัญหา..... 33
3	สมรรถนะที่ 1 การให้ความสำคัญแต่ความสำเร็จ 36
4	สมรรถนะที่ 2 ความคิดเชิงวิเคราะห์ 38
5	สมรรถนะที่ 3 ความคิดรวบยอด 40
6	สมรรถนะที่ 4 การให้ความสำคัญกับลูกค้า..... 41
7	สมรรถนะที่ 5 การพัฒนาผู้อื่น 42
8	สมรรถนะที่ 6 การกำหนดทิศทาง 44
9	สมรรถนะที่ 7 ความยืดหยุ่น..... 45
10	สมรรถนะที่ 8 ผลกระทบและการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น 46
11	สมรรถนะที่ 9 การแสวงหาข้อมูลสนเทศ..... 48
12	สมรรถนะที่ 10 ความคิดริเริ่ม 50
13	สมรรถนะที่ 11 การมีจริยธรรมและความซื่อสัตย์..... 51
14	สมรรถนะที่ 12 ความเข้าใจในผู้อื่น 52
15	สมรรถนะที่ 13 ความตระหนักต่อองค์กร 53
16	สมรรถนะที่ 14 ความทุ่มเทให้กับองค์กร 54
17	สมรรถนะที่ 15 การสร้างสัมพันธภาพ..... 55
18	สมรรถนะที่ 16 ความมั่นใจในตัวเอง..... 56
19	สมรรถนะที่ 17 ภาวะผู้นำในกลุ่ม 58
20	สมรรถนะที่ 18 การทำงานเป็นทีมและการให้ความร่วมมือ..... 59
21	องค์ประกอบของตัวแปรในทฤษฎีความคาดหวัง 67
22	ผลการสังเคราะห์สมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่ง หัวหน้างานระดับชำนาญการ ตามความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูง 108

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
23	ความถี่ และอันดับของการสัมภาษณ์ จากผู้บริหารระดับสูง เรื่องการศึกษาเพื่อระบุ สมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่งหัวหน้างาน ระดับชำนาญการ..... 109
24	ความถี่ และอันดับการวิเคราะห์เอกสาร โดยการศึกษาเอกสารรายละเอียดภาระงานใน หน้าที่ เพื่อระบุสมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่ง หัวหน้างานระดับชำนาญการ 112
25	ผลการวิเคราะห์เอกสาร ตามการวิเคราะห์เอกสารรายละเอียดภาระงานในหน้าที่ แยกตามตำแหน่งงาน 113
26	ความถี่ และอันดับการวิเคราะห์เอกสาร ข้อมูลจากเอกสาร รายละเอียด วิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) เป้าประสงค์ (Goals) ของมหาวิทยาลัยบูรพา เรื่องการศึกษา เพื่อระบุสมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่งหัวหน้างาน ระดับชำนาญการ..... 114
27	ผลการวิเคราะห์เอกสารรายละเอียดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับ การศึกษาสมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากร มหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ..... 115
28	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง..... 116
29	ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) การแปรสมรรถนะที่มีความสำคัญ และจำเป็นต่อความสำเร็จของที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่ง หัวหน้างานระดับชำนาญการ ($n=15$)..... 118
30	สรุปการจัดอันดับ สมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่ง หัวหน้างานระดับชำนาญการ 121
31	สรุปคำจำกัดความ เป้าประสงค์ มหาวิทยาลัยบูรพา..... 162
32	สรุปคำจำกัดความ พันธกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา..... 166
33	สรุปคำจำกัดความ วิสัยทัศน์ มหาวิทยาลัยบูรพา..... 168
34	สรุปคำจำกัดความ ของ ภาระหน้าที่ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป..... 171

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
35	สรุปคำจำกัดความ ของ ภาระหน้าที่ นักประชาสัมพันธ์..... 174
36	สรุปคำจำกัดความ ของ ภาระหน้าที่ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน 177
37	สรุปคำจำกัดความ ของ ภาระหน้าที่ นักวิชาการเงินและบัญชี..... 181
38	สรุปคำจำกัดความ ของ ภาระหน้าที่ นักวิชาการการศึกษา..... 185
39	สรุปการวิเคราะห์เอกสาร เป้าประสงค์ 190
40	สรุปการวิเคราะห์เอกสาร พันธกิจ 193
41	สรุปการวิเคราะห์เอกสาร วิสัยทัศน์ 194
42	สรุปการวิเคราะห์เนื้อหา ลักษณะหน้าที่ ของ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (หัวหน้างาน)..... 194
43	สรุปการวิเคราะห์เนื้อหา ลักษณะหน้าที่ของ นักประชาสัมพันธ์ (หัวหน้างาน)..... 197
44	สรุปการวิเคราะห์เนื้อหา ของ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน (หัวหน้างาน)..... 199
45	สรุปการวิเคราะห์เนื้อหา ลักษณะหน้าที่ ของ นักวิชาการศึกษา (หัวหน้างาน) 202
46	สรุปการวิเคราะห์เนื้อหา ลักษณะหน้าที่ของ หัวหน้างานนักวิชาการการเงินและบัญชี... 205

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 ภาพโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) แสดงพฤติกรรมการทำงานของบุคคล.....	10
2 สมรรถนะเป็นส่วนประกอบที่เกิดขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ เจตคติ.....	20
3 การกำหนดสมรรถนะ.....	22
4 Performance Management System.....	23
5 การประยุกต์ใช้ Competency ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	34
6 รูปแบบของทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom.....	66
7 แสดงคุณสมบัติและผลงานของผู้เสนอขอตำแหน่งชำนาญการ.....	84
8 แสดงคุณสมบัติและผลงานของผู้เสนอขอตำแหน่งเชี่ยวชาญ.....	85
9 แสดงคุณสมบัติและผลงานของผู้เสนอขอตำแหน่งเชี่ยวชาญพิเศษ.....	86
10 แสดงขั้นตอนที่ 1.....	88
11 แสดงขั้นตอนที่ 2.....	90
12 แสดงขั้นตอนที่ 3.....	92
13 แสดงขั้นตอนที่ 4.....	94
14 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	101
15 การจัดอันดับ การสัมภาษณ์จากผู้บริหารระดับสูง.....	111
16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง.....	117