

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา กรณีศึกษา คือ บุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา และเพื่อเปรียบเทียบระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา โดยจำแนกตามเพศ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร กลุ่มตำแหน่งงาน และประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา จำนวนทั้งสิ้น 127 คน (ไม่รวมระดับผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย และผู้จัดการ) ประกอบด้วย ข้าราชการ จำนวน 4 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 6 คน พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 15 คน และพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ จำนวน 102 คน (ข้อมูลจากงานบุคคลสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ณ เดือน มกราคม 2556) การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ มีขั้นตอน ดังนี้

1. หาค่าความถี่และร้อยละเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในส่วนที่เกี่ยวกับระดับ

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

3. หาค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา จำแนกตามเพศ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และกลุ่มตำแหน่งงาน

สรุปผลการวิจัย

1. ลักษณะทั่วไปของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

ผลการศึกษาระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุการทำงาน 1-5 ปี มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และเป็นพนักงานเงินรายได้ มีตำแหน่งงานอยู่ในกลุ่มประสานงานและสื่อสาร

2. ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

ผลการศึกษา พบว่า ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน และเมื่อจัดอันดับสามารถสรุปได้ คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นด้านการบริการที่ดี ด้านความร่วมมือแรงร่วมใจ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา จำแนกตามเพศ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และกลุ่มตำแหน่งงาน

ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา โดยบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุการทำงาน 1-5 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาโท และเป็นข้าราชการ มีตำแหน่งงานอยู่ในกลุ่มบริหารทั่วไป ทั้งนี้ สามารถจำแนกตามเพศ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และกลุ่มตำแหน่งงาน สามารถนำมาเปรียบเทียบได้ดังนี้

เพศ

จากการศึกษาด้านเพศของบุคลากร พบว่า บุคลากรเพศชายมีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรเพศหญิง โดยบุคลากรเพศชายมีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านคุณธรรม จริยธรรมอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการบริการที่ดี และถัดไป คือ ด้านความร่วมมือแรงร่วมใจ แต่พบว่าเพศชายมีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพเป็นอันดับสุดท้าย

บุคลากรเพศหญิงมีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านคุณธรรม จริยธรรมอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการบริการที่ดี ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ แต่พบว่าเพศหญิงมีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เป็นอันดับสุดท้าย

อายุการทำงาน

จากผลการศึกษาช่วงอายุการทำงานของบุคลากร พบว่า ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เป็นบุคลากรที่มีช่วงอายุการทำงาน 1-5 ปี มีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ช่วงอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป และถัดไป คือ ช่วงอายุการทำงาน 5 ปีขึ้นไป แต่พบว่า

ช่วงอายุการทำงาน 15 ปีขึ้นไป มีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานเป็นอันดับสุดท้าย โดยมีรายละเอียดดังนี้

บุคลากรที่มีช่วงอายุการทำงาน 1-5 ปี มีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้าน คุณธรรม จริยธรรมอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการบริการที่ดี และถัดไป คือ ด้านความร่วมมือแรงร่วมใจ แต่พบว่าด้านการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพมีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานเป็นอันดับสุดท้าย

บุคลากรที่มีช่วงอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านคุณธรรม จริยธรรมอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการบริการที่ดี และถัดไป คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ แต่พบว่าด้านการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพมีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานเป็นอันดับสุดท้าย

บุคลากรที่มีช่วงอายุการทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานทุกด้าน อยู่ในระดับมาก โดยด้านคุณธรรม จริยธรรมอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และถัดไป คือ ด้านการบริการที่ดี แต่พบว่าด้านการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพมีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานเป็นอันดับสุดท้าย

และบุคลากรที่มีช่วงอายุการทำงาน 15 ปีขึ้นไป มีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านคุณธรรม จริยธรรม อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการบริการที่ดี และถัดไป คือ ด้านความร่วมมือแรงร่วมใจ แต่พบว่าด้านการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพมีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานเป็นอันดับสุดท้าย

ระดับการศึกษา

จากผลการศึกษาระดับการศึกษาของบุคลากร พบว่า ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า บุคลากรที่มีระดับ การศึกษาปริญญาโท มีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ระดับการศึกษาดำรงว่าปริญญาตรี แต่พบว่าระดับการศึกษาปริญญาตรีมีระดับ สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานเป็นอันดับสุดท้าย โดยมีรายละเอียดดังนี้

บุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้าน คุณธรรม จริยธรรมอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการบริการที่ดี และถัดไป คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ แต่พบว่าด้านการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีระดับสมรรถนะ หลักในการปฏิบัติงานเป็นอันดับสุดท้าย

บุคลากรที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ด้านคุณธรรม จริยธรรมอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านความร่วมมือแรงร่วมใจ

และถัดไป คือ ด้านการบริการที่ดี แต่พบว่าด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพมีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานเป็นอันดับสุดท้าย

และบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านการบริการที่ดีอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ

ด้านคุณธรรม จริยธรรม และถัดไป คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ แต่พบว่าด้านความร่วมมือร่วมใจมีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานเป็นอันดับสุดท้าย

ประเภทของบุคลากร

จากผลการศึกษาประเภทของบุคลากร พบว่า ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา พบว่า ข้าราชการมีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ พนักงานมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก และถัดไป คือ พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ แต่พบว่าลูกจ้างประจำมีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานเป็นอันดับสุดท้าย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ข้าราชการ มีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านคุณธรรม จริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการบริการที่ดี และถัดไป คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ แต่พบว่าด้านความร่วมมือร่วมใจมีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานเป็นอันดับสุดท้าย

พนักงานมหาวิทยาลัย พบว่า มีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านคุณธรรม จริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการบริการที่ดี มีอยู่ในระดับมาก และถัดไป คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ แต่พบว่าด้านความร่วมมือร่วมใจมีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานเป็นอันดับสุดท้าย

พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ พบว่า มีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านคุณธรรม จริยธรรม อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการบริการที่ดี และถัดไป คือ ด้านความร่วมมือร่วมใจ แต่พบว่าด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพมีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานเป็นอันดับสุดท้าย

และลูกจ้างประจำ พบว่า มีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านคุณธรรม จริยธรรม อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และถัดไป คือ ด้านความร่วมมือร่วมใจ แต่พบว่าด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานเป็นอันดับสุดท้าย

กลุ่มตำแหน่งงาน

จากผลการศึกษากลุ่มตำแหน่งงาน พบว่า ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า บุคลากรกลุ่มบริหารทั่วไป

มีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ กลุ่มวิเคราะห์งาน และถัดไป คือ กลุ่มประสานงานและสื่อสาร และกลุ่มคอมพิวเตอร์ แต่พบว่ากลุ่มบริหารโครงการ มีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานเป็นอันดับสุดท้าย โดยมีรายละเอียดดังนี้

กลุ่มบริหารทั่วไป มีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านคุณธรรม จริยธรรมอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านความร่วมมือแรงร่วมใจอยู่ในระดับมาก และถัดไป คือ ด้านการบริการที่ดี แต่พบว่าด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานเป็นอันดับสุดท้าย

กลุ่มวิเคราะห์งาน มีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านคุณธรรม จริยธรรมอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก และถัดไป คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ แต่พบว่าด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพมีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานเป็นอันดับสุดท้าย

กลุ่มประสานงานและสื่อสาร มีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านคุณธรรม จริยธรรมอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านความร่วมมือแรงร่วมใจ และถัดไป คือ ด้านการบริการที่ดี แต่พบว่าด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพมีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานเป็นอันดับสุดท้าย

กลุ่มคอมพิวเตอร์ มีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านคุณธรรม จริยธรรมอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการบริการที่ดี และถัดไป คือ ด้านความร่วมมือแรงร่วมใจ แต่พบว่าด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานเป็นอันดับสุดท้าย

และกลุ่มบริหารโครงการ มีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมาก และถัดไป คือ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ แต่พบว่าด้านคุณธรรม จริยธรรมมีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานเป็นอันดับสุดท้าย

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

จากผลการศึกษาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา พบว่า ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ทั้ง 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชาส่วนใหญ่เป็นพนักงานเงินรายได้ มีอายุการทำงาน

อยู่ระหว่าง 1-5 ปี ยังอยู่ในวัยหนุ่มสาว จึงมีความกระตือรือร้นในการทำงานและพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ประกอบกับผู้บริหารมีนโยบายในการบริหารงานแบบสมัยใหม่ มีการกำหนด Key Performance Indicator: KPI ในการทำงานที่รับผิดชอบ และตามระบบประกันคุณภาพให้กับบุคลากรทุกระดับทุกประเภท ส่วนบุคลากรที่มีอายุการทำงานตั้งแต่อายุ 5 ปีขึ้นไป สำนักงานวิทยาเขตศรีราชามีนโยบายสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และวิสัยทัศน์ ตลอดจนเรียนรู้และองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อพัฒนางานที่ตนรับผิดชอบ ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงส่งผลให้สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ญาณี ล้วนประเสริฐ (2552) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่สงขลา เขต 3 พบว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่สงขลา เขต 3 ของกลุ่มผู้บริหารและของผู้ปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชาด้านคุณธรรม จริยธรรมอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการบริการที่ดี และถัดไป คือ ด้านความร่วมมือร่วมใจ แต่พบว่าระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เป็นอันดับสุดท้าย ทั้งนี้ สามารถนำประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

ด้านคุณธรรม จริยธรรม

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชาด้านคุณธรรม จริยธรรม อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีผู้บริหารที่ดี และมีการบริหารงานโดยยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ความซื่อสัตย์ สุจริตของบุคลากรในสังกัดเป็นสำคัญ โดยการเสริมสร้างระบบการทำงานที่โปร่งใส เป็นธรรม ส่งเสริมบุคลากรที่ปฏิบัติงานเป็นแบบอย่างของความซื่อสัตย์ สุจริต และลงโทษผู้ทุจริตประพฤติดชอบ

นอกจากนี้ สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ยังได้ส่งเสริมให้มีกิจกรรมทางศาสนา เช่น กิจกรรมอบรม โครงการคุณธรรมนำชีวิต งานสัมฤทธิ์ จิตสำราญ โครงการจัดอบรมจรรยาบรรณของอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน ฯลฯ เป็นต้น ซึ่งการจัดโครงการแต่ละครั้งจะมีการสอดแทรกการบรรยายเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรมด้วยทุกครั้ง เพื่อให้บุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชาปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพของตนและแสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพของตนอย่างตรงไปตรงมา ปฏิบัติงานด้วยการเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน ไม่เอาเปรียบผู้อื่น มีความรักความห่วงใยและเอื้ออาทรต่อเพื่อนร่วมงาน พร้อมทั้งจะอุทิศตนเพื่อประโยชน์ของหน่วยงาน นอกจากนี้ สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชาด้านคุณธรรม จริยธรรม อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ

สมนึก ลิมอารีย์ (2552) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะหลักของบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 3 พบว่า มีความคิดเห็นสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านธรรมจริยธรรม อยู่ในระดับสูงสุด

ด้านการบริการที่ดี

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชาด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่ามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา เป็นสถาบันการศึกษาของรัฐแห่งหนึ่ง และสำนักงานวิทยาเขตศรีราชาเป็นหน่วยงานสนับสนุนหน่วยงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ซึ่งมีการกิจหลักสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนและให้บริการนิสิตในด้านต่าง ๆ ตลอดจนให้บริการประชาชนทั่วไปที่เข้ามาติดต่อ ประกอบกับสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้กำหนดวิสัยทัศน์ว่า “เป็นศูนย์กลางการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย” นอกจากนี้ สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ยังได้ให้บุคลากรในสังกัดสำนักงานวิทยาเขตศรีราชาทุกคนเข้ารับการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการให้บริการอยู่เป็นประจำ เพื่อให้บุคลากรเกิดความเข้าใจในด้านการบริการแก่ผู้มาประสานงานหรือมาใช้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ รวมทั้งยังได้ให้ผู้รับบริการประเมินการให้บริการของบุคลากรเป็นประจำทุกเดือน และได้นำผลการประเมินของผู้รับบริการมาปรับปรุงแก้ไขทุกครั้ง ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงส่งผลให้สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชาด้านการบริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ญาณี ล้วนประเสริฐ (2552) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่สงขลา เขต 3 พบว่า มีความคิดเห็นสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก

ด้านความร่วมมือร่วมใจ

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชาด้านความร่วมมือร่วมใจ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีผู้บริหารบริหารงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล และมีวิสัยทัศน์กว้างไกลในการบริหารหน่วยงาน มีการแบ่งกลุ่มการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและตรงตามหน้าที่ มีหัวหน้าคอยกำกับดูแลแต่ละกลุ่มงาน มีการจัดโครงการ/กิจกรรมนันทนาการทั้งภายในและภายนอกสถานที่ และการจัดโครงการ/ กิจกรรมแต่ละครั้ง สำนักงานวิทยาเขตศรีราชาได้เชิญวิทยากรมาให้ความรู้และจัดกลุ่มในการทำกิจกรรม มีการแบ่งงานกันทำภายในกลุ่ม มีการให้ความร่วมมือและสร้างสัมพันธ์ภายในกลุ่ม จนสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ รวมทั้งสามารถประสานรอยร้าวหรือคลี่คลายแก้ไขข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นกับผู้ร่วมงานได้ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงส่งผลให้สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขต

ศรียาชาด้านความร่วมมือร่วมใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาของ ชีรพจน์ ฐิริโสภณ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ไม่ใช่ข้าราชการ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ไม่ใช่ข้าราชการมี สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความร่วมมือร่วมใจ อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรียาชาด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ อยู่ในระดับมากเป็นอันดับสุดท้าย ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรียาชาส่วนใหญ่มีอายุการทำงานอยู่ระหว่าง 1-5 ปี และเป็นบุคลากรที่จบใหม่ ซึ่งบุคลากรดังกล่าวต้องการความก้าวหน้าในการทำงาน โดยการวางแผนการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีและต้องการสร้างผลงานให้ประจักษ์แก่ผู้บังคับบัญชา จึงทำให้บุคลากรวัยดังกล่าว มีความกระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อนำมาพัฒนาการทำงานของตนอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงส่งผลให้สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรียาชาด้านการส่งเสริมและความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ อยู่ในระดับมากของสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ญาณี ล้วนประเสริฐ (2552) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่สงขลา เขต 3 พบว่า มีความคิดเห็นสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ อยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรียาชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรียาชา

จากผลการเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรียาชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรียาชา โดยบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่า เพศหญิง มีอายุการทำงาน 1-5 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาโท เป็นข้าราชการ และมีตำแหน่งงานอยู่ในกลุ่มบริหารทั่วไป ทั้งนี้ สามารถจำแนกตามเพศ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และกลุ่มตำแหน่งงาน สามารถนำมาเปรียบเทียบได้ดังนี้

เพศ

บุคลากรเพศชายมีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรเพศหญิง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าเพศชายเป็นเพศที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง ชอบเป็นผู้นำมากกว่าผู้ตาม และกล้าตัดสินใจ ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงส่งผลให้บุคลากรเพศชายมีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรเพศหญิง

ช่วงอายุการทำงาน

บุคลากรที่มีช่วงอายุการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่พบว่าบุคลากรที่มีช่วงอายุการทำงาน 1-5 ปี มีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานมากกว่าช่วงอายุการทำงานกลุ่มอื่น ๆ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรที่มีช่วงอายุการทำงาน 1-5 ปี ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรใหม่ มีอายุน้อย และมีความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน รวมทั้งมีความต้องการที่จะสร้างผลงานให้ประจักษ์แก่ผู้บังคับบัญชา โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีและมีความก้าวหน้าในการทำงาน จึงมีความกระตือรือร้นในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ คุณภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อจะนำมาพัฒนาการทำงานในหน้าที่ของตนเองอยู่เสมอ ประกอบกับสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ยังได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างชัดเจน และได้นำผลการปฏิบัติงานมาประกอบการพิจารณาความดีความชอบในการเลื่อนขั้นเงินเดือน ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงส่งผลให้บุคลากรที่มีช่วงอายุการทำงาน 1-5 ปี มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากกว่าช่วงอายุกลุ่มอื่น ๆ

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่พบว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานมากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความมุ่งมั่นและรักความก้าวหน้าในการทำงาน จึงทำให้มีความกระตือรือร้นที่จะศึกษาหาความรู้ให้กับตนเอง ซึ่งสามารถนำความรู้ที่ได้รับเพิ่มขึ้นมาปรับใช้และพัฒนาการทำงานในหน้าที่ของตน และงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องได้อย่างต่อเนื่อง และด้วยประสบการณ์ในการสั่งสมองค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน จึงทำให้บุคลากรระดับการศึกษาปริญญาโทมีความรู้ความเข้าใจระบบการทำงานมากยิ่งขึ้น ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงส่งผลให้บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานมากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

ประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากรของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชาโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่พบว่าบุคลากรที่เป็นข้าราชการมีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรที่เป็นข้าราชการมีอายุการปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไป มีการสั่งสมความรู้ความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์ในการทำงานในด้านต่าง ๆ มากกว่าบุคลากรประเภทอื่น ๆ เช่น มีความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มีการวางแผนการทำงาน สามารถแก้ปัญหาและตัดสินใจได้

ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงส่งผลให้บุคลากรที่เป็นประเภทข้าราชการมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานมากกว่าประเภทบุคลากรกลุ่มอื่น ๆ

กลุ่มตำแหน่งงาน

กลุ่มตำแหน่งงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชาโดยรวมอยู่ในระดับมากแต่พบว่า กลุ่มบริหารทั่วไป มีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากกว่ากลุ่มตำแหน่งงานอื่น ๆ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่ากลุ่มบริหารทั่วไปมีภาระงานที่รับผิดชอบอยู่ในขอบเขตที่กว้าง และมีลักษณะเป็นงานประจำ เช่น งานธุรการ งานสารบรรณ งานบุคคล งานจัดระบบงาน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ต้องเกี่ยวข้อง จากการที่ได้มีประสบการณ์ทำงานที่หลากหลาย จึงส่งผลให้บุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชาในส่วนของกลุ่มบริหารทั่วไป มีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

3. ผลการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะหลักตามความคิดเห็นของบุคลากรกับระดับ

สมรรถนะหลักของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

จากผลการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะหลักตามความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา กับระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ตามกลุ่มตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มคอมพิวเตอร์ กลุ่มบริหาร โครงการ และกลุ่มวิเคราะห์งาน มีระดับสมรรถนะหลักตามความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชาน้อยกว่าระดับสมรรถนะหลักตามที่สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา กำหนดไว้ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากกระบวนการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชาตามสมรรถนะ ยังไม่ตรงกับความรู้ความสามารถบุคลากรที่ต้องการและจำเป็นของบุคลากรเท่าที่ควร หรือการจัดโครงการฝึกอบรม/สัมมนา ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะส่งผลทำให้บุคลากรมีระดับสมรรถนะที่สูงขึ้น ประกอบกับบุคลากรบางส่วนยังไม่เห็นความสำคัญในการที่จะเข้าร่วมโครงการในการพัฒนาตนเอง ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้บุคลากรกลุ่มคอมพิวเตอร์ กลุ่มบริหาร โครงการ และกลุ่มวิเคราะห์งานมีระดับสมรรถนะหลักตามความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชาน้อยกว่าระดับสมรรถนะหลักที่สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการศึกษา พบว่าบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านคุณธรรม จริยธรรม อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นด้านการบริการที่ดี และถัดไป คือ ด้านความร่วมมือร่วมใจ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ

ในงานอาชีพ เป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้น สำนักงานวิทยาเขตศรีราชาควรส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ดังนี้

1. ผู้บริหารสำนักงานวิทยาเขตศรีราชาควรมีการวางแผนพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพโดยเร็ว ซึ่งบุคลากรที่มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพมากก็จะส่งผลให้สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ดีตามขึ้นมาด้วย
2. สำนักงานวิทยาเขตศรีราชาควรมีการจัดโครงการอบรม/ สัมมนา เพื่อหาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ในงานด้านอื่น ๆ และทำแทนกันได้

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ควรกระตุ้นให้บุคลากรเล็งเห็นถึงความสำคัญในการหาแนวทางวิธีการในการพัฒนาตนเอง ตามเกณฑ์มาตรฐานของระดับสมรรถนะที่หน่วยงานกำหนดไว้
2. ควรมีการทดสอบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลว่าแต่ละคนขาดสมรรถนะด้านใดบ้าง
3. ควรมีการวางแผนกำหนดหลักสูตร การฝึกอบรมและพัฒนาโดยให้สอดคล้องกับสมรรถนะของหน่วยงาน
4. ควรมีการติดตามและประเมินความก้าวหน้าในการพัฒนาสมรรถนะเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง
5. ควรมีการมอบรางวัลหรือเลื่อนเงินเดือนสำหรับบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงาน หรือการพัฒนาสมรรถนะที่ดีขึ้น เพื่อสร้างขวัญกำลังใจและเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรเกิดความต้องการในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของตนเอง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา กับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำมาพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชาในภาพรวม
2. ควรมีการปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย หรือแก้ไขข้อคำถามในแบบสอบถามที่เหมาะสมมากกว่านี้ ป้องกันไม่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินตนเองเกินกว่าความเป็นจริง ทั้งนี้ เพื่อจะได้ นำข้อเท็จจริงที่ได้มา ใช้ประโยชน์ต่อการศึกษาในภายหลังได้

3. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรนำกรอบแนวคิดสมรรถนะหลักของสำนักงาน
คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) มาใช้เป็นแนวทางในการทำเครื่องมือในการวิจัย เพื่อจะ
ได้ระดับสมรรถนะใกล้เคียงกับความเป็นจริง

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University