

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมโลกาภิวัตน์ ความก้าวหน้าทางด้านวิทยาการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้เป็นปัจจัยที่ผลักดันทำให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ สามารถเชื่อมโยงกันได้อย่างรวดเร็วเป็นเครือข่ายที่ไร้พรมแดนกลายเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ประเทศไทยซึ่งต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ภายใต้สภาวะการแข่งขันที่รุนแรงในสังคมโลกปัจจุบัน ก่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการเมือง เศรษฐกิจ การค้า และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบต่อให้ภาคราชการ จะต้องปรับตัว ปรับเปลี่ยนวิถีคิด วิธีการทำงาน โดยแสวงหาวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ เพื่อให้องค์กรภาคราชการสามารถฝ่าฟันกับวิกฤตที่เผชิญอยู่และพร้อมรับกับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมของคนและระบบการนำพาองค์กรก้าวไปสู่ความเป็นเลิศ องค์กรที่สามารถแข่งขันและอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Organization : HPO) คือ “การเป็นองค์กรที่เก่ง มีแผนรองรับกับสภาวะต่างๆ อย่างชัดเจน มีการวิเคราะห์สถานการณ์ที่สามารถระบอบต่อการทำงานทุกมุมมอง ทำให้สามารถปฏิบัติการกิจบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามเวลา และคุณภาพของผลงานดีเยี่ยม เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป” (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546) รวมถึงองค์กรจำเป็นต้องมีคนที่มีความรู้ “คนเก่ง คนดี” ปัจจุบันการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ได้ให้ความสำคัญกับสมรรถนะ (Competency) โดยมองว่าสมรรถนะนั้นเป็นปัจจัยหรือเกณฑ์ในการวัดศักยภาพ หรือความสามารถของบุคคลคุณภาพหรือศักยภาพทันต่อการเปลี่ยนแปลง (दनัย เทียนพุด, 2540) อย่างไรก็ตามคำว่าสมรรถนะนำมาใช้ตั้งแต่ปี 2516 โดยเกิดขึ้นจากแนวคิดของ David Mc Clelland นักจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด สหรัฐอเมริกา ที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคลากรในองค์กร กับระดับทักษะ ความรู้ และความสามารถ หรือพฤติกรรมใดบ้าง และอยู่ในวัตถุประสงค์ขององค์กร (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2548)

การพัฒนาระบบราชการ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ได้นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) เป็นเครื่องมือในการบริหารราชการ ส่งผลให้ทุกหน่วยงานในภาคราชการต่างต้องปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภายในองค์กรด้วยการวางแผนยุทธศาสตร์เพื่อปรับกลยุทธ์ในการทำงานจึงนับได้ว่า เป็นช่วงของการปรับเปลี่ยนระบบบริหารราชการทั้งระบบไม่ว่าจะ

เป็นระบบคน งาน เงิน และการบริหารจัดการให้มีเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน ที่เน้นการทำงานโดยยึดผลลัพธ์เป็นหลัก มีการวัดผลงานที่เป็นระบบ และมีรูปธรรมชัดเจน การบริหารทรัพยากรบุคคลในภาครัฐ ถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและท้าทาย รวมทั้งจะต้องสามารถรักษานุคลากรที่มีสมรรถนะสูงไว้ในระบบราชการ เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และสร้างความเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับเป้าหมายของการบริหารราชการ เพื่อประโยชน์สุขของสังคม และประชาชน หลักการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ออกแบบระบบตำแหน่งเพื่อให้ข้าราชการปฏิบัติราชการอย่างมีเป้าหมาย ซึ่งใช้คนอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยออกแบบระบบค่าตอบแทนให้สามารถตอบแทนผลงานได้อย่างเหมาะสม จากหลักการในการปรับปรุงระบบการจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนในราชการพลเรือน ถือเป็นกลไกที่มีประสิทธิภาพในการปรับคุณภาพของข้าราชการ ส่งเสริมให้ข้าราชการสามารถพัฒนาและใช้สมรรถนะอย่างสัมฤทธิ์ผล จะเห็นได้ว่าได้มีการนำเอาสมรรถนะ (Competency) ไปยึดติดกับระบบค่าตอบแทน โดยผู้ที่มีสมรรถนะสูงก็จะมีค่าตอบแทนที่สูง ดังนั้น สมรรถนะจึงมีความสำคัญไม่น้อยสำหรับข้าราชการพลเรือนในปัจจุบัน ในอนาคตข้าราชการจะเป็นอาชีพที่ท้าทาย ข้าราชการที่ดี คือ ผู้ที่มีความสามารถมากที่สุด มีแรงขับภายในหรือศักยภาพ (Potential) และสมรรถนะ (Competency) ดีที่สุด และจะต้องไม่ยอมหยุดอยู่กับที่ นอกจากนี้ข้าราชการไม่ว่าจะดำรงตำแหน่งใดหรือระดับใดก็ตามจะต้องมีคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณ มีความอดสาหะ ใช้ความรู้ความกิดอย่างเต็มกำลังความสามารถ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2551)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาต้องมีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ และ สมรรถนะ (Competency) ที่ต้องการของบุคลากรในแต่ละตำแหน่ง โดยให้สอดคล้องกับภารกิจ ลักษณะงาน ความจำเป็นของสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่ง ดังนั้น จึงทำให้สถาบันอุดมศึกษา ได้มีการนำเรื่องการกำหนดสมรรถนะมาเป็นนโยบายหลักในระดับมหาวิทยาลัย เช่น มหาวิทยาลัยมหิดล ได้กำหนด สมรรถนะ (Competency) คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายใต้ปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ มหาวิทยาลัยมหิดลได้กำหนด สมรรถนะหลัก (Core Competency) ไว้ 5 ตัว คือ 1. ความยึดมั่นในคุณธรรม (Integrity) 2. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) 3. ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) 4. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) 5. การวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ (Systematic Job Planning) เพื่อสะท้อนให้เห็นถึง ความรู้ ทักษะ ทศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของบุคลากรในมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวม ที่สอดคล้องกับวัฒนธรรม วิสัยทัศน์ พันธกิจ และ ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย (มติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยมหิดล ครั้งที่ 426 เมื่อวันที่ 22 เมษายน 2552)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มีนโยบายจัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ดำเนินการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) โดยมี

วิสัยทัศน์ทางการบริหารงานบุคคลคือ “บุคลากรมีสมรรถนะสูง ภายใต้การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล” มุ่งเน้นพันธกิจคือ สรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพ พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร และรักษาบุคลากรให้คงอยู่ในองค์กร โดยมีการกำหนด Competency Model ประกอบด้วย 3 สมรรถนะ คือ 1) สมรรถนะหลัก (Core Competency) 2) สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) 3) สมรรถนะในการบริหาร (Managerial Competency) สมรรถนะหลักของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ คือ 1.ใฝ่รู้ (Personal Mastery) 2.มีความคิดเชิงระบบ (System Thinking) 3.สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Communication) 4.เป็นมืออาชีพ (Professional) 5.จิตสาธารณะ (Public Mind) (ที่ประชุมคณะกรรมการเครือข่าย KM มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2552)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มินโยบายในการพัฒนาบุคลากรทุกสายงาน ของมหาวิทยาลัย ให้มีความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ต่าง ๆ จึงกำหนดเกณฑ์สมรรถนะด้าน ICT หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เพื่อสร้างผลงานได้โดดเด่น สมรรถนะด้านไอซีทีของมหาวิทยาลัย จัดแบ่งออกเป็น 2 ประเภท 1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง คุณลักษณะร่วมของคณาจารย์ และบุคลากรที่มีค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกันในการเป็น ผู้รู้ไอซีที และ ผู้รู้สารสนเทศ สามารถใช้ความรู้และทักษะด้าน ไอซีทีขั้นพื้นฐานเพื่อการเรียนรู้และการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2. สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency) หมายถึงคุณลักษณะร่วมที่กำหนดไว้เฉพาะสำหรับกลุ่มงานหรือสาขาวิชาชีพ เพื่อสนับสนุนให้บุคคลสามารถใช้ความรู้และทักษะด้าน ไอซีทีที่เหมาะสมแก่หน้าที่ และส่งเสริมให้ปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น (ข้อมูลออนไลน์ <http://ict.swu.ac.th/Default.aspx?tabid=3481> เข้าถึงวันที่ 8 กันยายน 2553)

สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นหนึ่งในองค์กรที่อยู่ในกำกับของภาครัฐภายใต้การกำกับดูแลของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความตระหนักถึงความสำคัญในการตอบสนองนโยบายการปฏิรูประบบบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และมีความที่มุ่งมั่นในการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสนองตอบต่อนโยบาย ยุทธศาสตร์ และพันธกิจของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งเป็นหน่วยงานหลักที่จะนำพามหาวิทยาลัยไปสู่มหาวิทยาลัยในรูปแบบ (Cyber University) และมีแนวทางในการบริหารงานโดยมีเป้าหมายในการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่การเป็นมหาวิทยาลัยยูบิควิตัส (Ubiquitous) การดำเนินงานตามพันธกิจหลักของสำนักฯ ให้มีประสิทธิภาพและการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารและการบริการ โดยมีเป้าหมายในการดำเนินงาน ตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า (Stakeholder and Customer-

Focused) และการให้บริการตามคุณภาพมาตรฐาน (Standard Quality) และมุ่งเน้นการเห็นคุณค่าของบุคลากร (Valuing Staff) ด้วยการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถทางวิชาชีพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในวิชาชีพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นที่ทราบกันดีว่า เป็นสาขาที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ต่อเนื่องและตลอดเวลา การพัฒนาวิชาชีพ (Professional Development) อย่างสม่ำเสมอ จึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร (นโยบาย วิสัยทัศน์ และ แนวทางการบริหาร สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2553 – 2556) สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องสร้าง และรักษาบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะถือว่าเป็นงานหลักขององค์กร ดังนั้นบุคคลที่มีความเหมาะสม และมีศักยภาพในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถในการจัดระบบฐานข้อมูล ออกแบบ วิเคราะห์ระบบ และพัฒนาโปรแกรม รวมถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เข้ากับทุกงานภายในองค์กร และนอกองค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงจะถือว่า มีความได้เปรียบคู่แข่งชั้น จากภาระงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มอบหมายให้ดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และกอบปรฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศเป็นฝ่ายงานหน้าที่สนองตอบภารกิจหลักของสำนักฯด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ และสนับสนุนการดำเนินงานในด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นฝ่ายที่มีบุคลากรด้านวิชาชีพเฉพาะ จากสภาพการณ์ในด้านกำลังคน หรืองานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสารสนเทศเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน จึงทำให้มีอัตราหมุนเวียนเข้าออกงานสูงกว่าฝ่ายอื่นๆ จากสภาพปัญหา ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ สังกัดฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบไปด้วยสมรรถนะที่เป็นแนวทางการพัฒนาบุคลากรให้มีการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ที่สอดคล้องกับบริบทของ ความท้าทายนวัตกรรมใหม่ๆ ให้บุคลากรฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศมีคุณภาพสามารถแข่งขันกับภาคเอกชนได้และสามารถนำพาองค์กรไปสู่มหาวิทยาลัยยุคดิจิทัลได้

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.2.2 เพื่อศึกษาสมรรถนะกลุ่มงาน (Functional Competency) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ สังกัดฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.2.3 เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะ (Proficiency Competency) และประเมินสมรรถนะตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ สังกัดฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.2.4 เพื่อจัดทำพจนานุกรมสมรรถนะ (Competency Dictionary) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ สังกัดฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.2.5 เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาบุคลากรภายใต้สมรรถนะกลุ่มงานตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ สังกัดฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้มีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา มีดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ 1) วิสัยทัศน์ 2) วัตถุประสงค์ 3) พันธกิจ 4) วัฒนธรรมองค์กร 5) ค่านิยมร่วม 6) การกิจฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ แนวทางการพัฒนาบุคลากรภายใต้สมรรถนะ ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ สังกัดฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สังกัดสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.3.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ทำการเจาะจงศึกษากับประชากรเป้าหมาย 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารหรือตัวแทนของผู้บริหาร และหัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กลุ่มที่ 2 บุคลากรตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ที่ปฏิบัติงานสังกัดฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษาทำการเจาะจงที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ สังกัดฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2554 ระหว่างเดือนตุลาคม 2553 –



กันยายน 2554 รวมจำนวน 30 คน โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มงานคือ 1) กลุ่ม Project Leader จำนวน 8 คน  
2) Software Developer จำนวน 22 คน

#### 1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา

1. การศึกษาสมรรถนะตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ สังกัดฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ครั้งนี้เป็นการศึกษาเพียงบางส่วนเท่านั้น เพราะอาจมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะอีกมากมายที่ไม่สามารถกล่าวถึงได้

2. การศึกษาครั้งนี้ไม่ได้นำสมรรถนะที่มีอยู่ทั่วไปมาเป็นต้นแบบในการหาสมรรถนะเป็นการได้มาจากการวิเคราะห์ของผู้ศึกษาล้วน ๆ ซึ่งผู้ศึกษาไม่ได้มีประสบการณ์ในการเขียนคำจำกัดความหรือพจนานุกรมและรายละเอียดของระดับ จึงเขียนออกเป็นนามธรรมทำให้ผลประเมินสมรรถนะเห็นความแตกต่างที่ชัดเจน ระหว่างหัวหน้าและผู้ที่อยู่ได้บังคับบัญชาต้องประเมินตนเอง

#### 1.5 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

1.4.1 ทราบถึงสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของบุคลากร สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.4.2 ทราบถึงสมรรถนะกลุ่มงาน (Functional Competency) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ สังกัดฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.4.3 ทราบถึงระดับสมรรถนะ (Proficiency Competency) และทราบถึงช่องว่างสมรรถนะ ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ สังกัดฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.4.4 ได้พจนานุกรมสมรรถนะ (Competency Dictionary) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ สังกัดฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.4.5 ทราบถึงแนวทางการพัฒนามาตรฐานภายใต้สมรรถนะกลุ่มงานตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ สังกัดฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## 1.5 นิยามศัพท์ทั่วไป

สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง คุณลักษณะที่ทุกคนในองค์กรพึงมี กำหนดโดยการวิเคราะห์ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเสริมรับกับกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคนในองค์กรให้ไปในทิศทางที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายของการดำเนินงาน

สมรรถนะกลุ่มงาน (Functional Competency) หมายถึง สมรรถนะร่วมของทุกตำแหน่งในกลุ่มงาน เป็นคุณลักษณะที่บุคคลในทุกตำแหน่งในกลุ่มงานเดียวกันต้องมีเหมือนกัน และสมรรถนะเฉพาะของตำแหน่งงาน เป็นคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละตำแหน่งในกลุ่มงานนั้นๆ

สมรรถนะฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการใช้เทคนิควิธีการวิเคราะห์ออกแบบระบบสารสนเทศ ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาเทคนิควิธีการในการเขียนภาษาโปรแกรม การบริหารจัดการฐานข้อมูล ระบบรักษาความปลอดภัยของเครื่องแม่ข่าย และ เครื่องลูกข่าย

ผู้บริหารหรือตัวแทนผู้บริหารหมายถึง ผู้อำนวยการสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ รองผู้อำนวยการสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

หัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่บังคับบัญชาและบริหารงานในฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศให้ปฏิบัติงานตามภารกิจฝ่ายเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ ประกอบไปด้วยกลุ่มงาน Project Redder ทำหน้าที่ควบคุมดูแลบริหารโครงการต่างๆ ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ และกลุ่มงาน Software Developer ทำหน้าที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์ กำหนดคุณลักษณะของเครื่อง จัดระบบติดตั้ง เชื่อมโยงระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ ศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบเกี่ยวกับชุดคำสั่งระบบ ชุดคำสั่ง ประยุกต์ รวมถึงการเขียนคู่มือ อธิบายการใช้คำสั่งต่างๆ กำหนดคุณลักษณะ ติดตั้งและใช้ เครื่องมือและชุดคำสั่งสื่อสาร การจัดและบริหารระบบสารสนเทศ ให้คำปรึกษา แนะนำ อบรมเกี่ยวกับวิทยาการคอมพิวเตอร์ด้านต่างๆ แก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีใหม่ๆ