

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญภาพ	ฏ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	5
1.4 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	6
1.5 นิยามศัพท์ทั่วไป	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ	8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	30
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	37
2.4 ความหมายของการพัฒนานุคลากร	38
2.5 ความสำคัญและจำเป็นในการพัฒนานุคลากร	40
2.6 สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	42
2.7 คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง (Job Specification) ของนักวิชาการคอมพิวเตอร์	45
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	50
2.9 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	56
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	57
3.1 ประชากรในการศึกษา	57

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	58
3.3 การรวบรวมข้อมูล	58
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	59
บทที่ 4 ผลการศึกษา	60
4.1 ผลการศึกษาการหาสมรรถนะหลัก (Core Competency)	61
4.2 ผลการศึกษาการหาสมรรถนะกลุ่มงาน (Functional Competency)	77
4.3 ผลการศึกษาการประเมินระดับสมรรถนะ	87
4.4 ผลการศึกษาการหาช่องว่างระดับสมรรถนะ (Competency Gap)	96
4.5 ผลการศึกษาการจัดทำคู่มือพจนานุกรมสมรรถนะ	113
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	114
5.1 สรุปผลการศึกษา	114
5.2 อภิปรายผล	116
5.3 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้	120
5.4 ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษาค้างต่อไป	120
บรรณานุกรม	121
ภาคผนวก	124
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์ ครั้งที่ 1 (สำหรับผู้บริหารหรือผู้แทนผู้บริหาร)	125
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเรื่อง ต้นแบบสมรรถนะหลัก (Core Competency)	128
ภาคผนวก ค แบบสัมภาษณ์ ครั้งที่ 2 (สำหรับผู้บริหารหรือผู้แทนผู้บริหาร)	130
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเรื่อง ต้นแบบสมรรถนะกลุ่มงาน (Functional Competency)	138
ภาคผนวก จ แบบสัมภาษณ์ ครั้งที่ 3 (สำหรับผู้บริหารหรือผู้แทนผู้บริหาร)	140
ภาคผนวก ฉ แบบสอบถามประกอบการค้นคว้าแบบอิสระ (สำหรับหัวหน้าฝ่าย)	147
ภาคผนวก ช แบบสอบถามประกอบการค้นคว้าแบบอิสระ (สำหรับตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์)	161
ภาคผนวก ซ คู่มือพจนานุกรมสมรรถนะ (Competency Dictionary)	174

ญ

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ฅ การวิเคราะห์ห้วงค์กรเพื่อเป็นกรอบในการหาสมรรถนะหลัก ตาม กระบวนการขั้นตอน	184
ภาคผนวก ญ ผลการวิเคราะห์หาสมรรถนะหลัก (Core Competency) จากการ วิเคราะห์ห้วงค์กรตามกระบวนการขั้นตอน	203
ภาคผนวก ฎ ผลการวิเคราะห์หา Functional Competency ตำแหน่งนักวิชาการ คอมพิวเตอร์	230
ประวัติผู้เขียน	279

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ผลการสรุปหาสมรรถนะหลักจากสมรรถนะ 5 ด้าน	57
2	ผลสรุปสมรรถนะหลักและการกำหนดระดับสมรรถนะหลัก	76
3	ผลการเรียงเรียงคำจำกัดความของสมรรถนะและระดับสมรรถนะตามความหวัง	85
4	ผลประเมินระดับสมรรถนะตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์	88
5	ผลการประเมินระดับสมรรถนะกลุ่มงาน	90
6	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของนักวิชาการคอมพิวเตอร์	92
7	ความถี่ระดับสมรรถนะหลักและระดับสมรรถนะกลุ่มงานตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์	93
8	ตารางแสดงความถี่ระดับสมรรถนะหลักและสมรรถนะกลุ่มงานของจำนวนกลุ่มงาน ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์	94
9	ผลการหาช่องว่างระหว่างผู้บริหารหรือผู้แทนกับนักวิชาการคอมพิวเตอร์ คือ กลุ่มงาน Project Leader ในสมรรถนะหลัก	97
10	ผลการหาช่องว่างระหว่างผู้บริหารหรือผู้แทนกับนักวิชาการคอมพิวเตอร์ คือ กลุ่มงาน Project Leader ในสมรรถนะกลุ่มงาน	98
11	ผลการหาช่องว่างระหว่างผู้บริหารหรือผู้แทนกับนักวิชาการคอมพิวเตอร์ คือ กลุ่มงาน Software Developer ในสมรรถนะหลัก	99
12	ผลการหาช่องว่างระหว่างผู้บริหารหรือผู้แทนกับนักวิชาการคอมพิวเตอร์ คือ กลุ่มงาน Software Developer ในสมรรถนะกลุ่มงาน	102
13	ผลการหาช่องว่างระหว่างหัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศกับนักวิชาการคอมพิวเตอร์กลุ่มงาน Project Leader ในสมรรถนะหลัก	105
14	ผลการหาช่องว่างระหว่างหัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศกับนักวิชาการคอมพิวเตอร์กลุ่มงาน Project Leader ในสมรรถนะกลุ่มงาน	106
15	ผลการหาช่องว่างระหว่างหัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศกับนักวิชาการคอมพิวเตอร์กลุ่มงาน Software Developer ในสมรรถนะหลัก	108
16	ผลการหาช่องว่างระหว่างหัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศกับนักวิชาการคอมพิวเตอร์กลุ่มงาน Software Developer ในสมรรถนะกลุ่มงาน	111

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	ส่วนประกอบสมรรถนะ	13
2	องค์ประกอบของสมรรถนะ (Competency)	14
3	การกำหนดสมรรถนะ	22
4	Performance Management	23
5	กระบวนการวิเคราะห์ออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศ	32
6	วัฒนธรรมองค์กร	44
7	ค่านิยมร่วม (ITSC Shared Values)	44
8	กรอบแนวคิด	56