ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ สมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป สังกัดสำนักงานบริหารกลาง มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

ผู้เขียน นางสาววิภาวรรณ คำใส

ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การเมือง)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์เศกสิน ศรีวัฒนานุกูลกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

อาจารย์ ดร.อลงกรณ์ คูตระกูล อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง สมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป สังกัดสำนักงานบริหารกลาง มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาและจัดทำสมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำกลุ่มงานของพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป สังกัดสำนักงานบริหารกลาง มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง 2) เพื่อจัดทำพจนานุกรมสมรรถนะของพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป สังกัดสำนักงานบริหารกลาง มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง 3) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะ และช่องว่างระหว่างสมรรถนะที่ต้องการกับสมรรถนะที่มีอยู่ของพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป สังกัดสำนักงานบริหารกลาง มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงกระบวนการหาและจัดทำสมรรถนะของพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป สังกัดสำนักงานบริหารกลาง มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำนวน 10 กลุ่มงาน โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) ผู้บริหารระดับ อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี ผู้อำนวยการ จำนวน 11 คน 2) หัวหน้าส่วน หัวหน้าหน่วยงาน หัวหน้าฝ่าย จำนวน 23 คน 3) พนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไปฯ ที่มีอายุงานตั้งแต่ 3 ปี ขึ้นไป จำนวน 97 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม โดยบรรยายและวิเคราะห์สิ่งที่ค้นพบจากการสัมภาษณ์และข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งผลการศึกษาพบว่า

1. สมรรถนะหลักของพนักงานสายปฏิบัติการฯ ได้แก่ 1) ความรับผิดชอบในงาน 2) การทำงานเป็นทีม และ 3) ความยึดมั่นในคุณธรรม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2. สมรรถนะประจำกลุ่มงาน จำนวน 10 กลุ่มงาน ได้แก่ 1) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ประกอบด้วยสมรรถนะด้านความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ความรู้กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ทักษะการคำนวณ ทักษะการติดต่อประสานงาน ความละเอียดรอบคอบ จิตบริการ 2) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านบุคคล ประกอบด้วยสมรรถนะความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความรู้กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ทักษะการเจรจาต่อรอง ทักษะการติดต่อประสานงาน การสืบเสาะหาข้อมูล ความกระตือรือร้น 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านนโยบายและแผน ประกอบด้วยสมรรถนะด้านความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ความรู้กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ทักษะการจัดการข้อมูล ทักษะการติดต่อประสานงาน การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ การมองภาพองค์รวม 4) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วยความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ทักษะการสื่อสารจูงใจ ทักษะการติดต่อประสานงาน การสืบเสาะหาข้อมูล ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 5) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ ประกอบด้วย ความรู้ด้านการพัสดุ ความรู้กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ทักษะการจัดการข้อมูล ทักษะการติดต่อประสานงาน จิตบริการ ความกระตือรือร้น 6) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านกฎหมาย ประกอบด้วยความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ความรู้กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะการเจรจาต่อรอง การสืบเสาะหาข้อมูล จิตบริการ 7) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ประกอบด้วยความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ทักษะการจัดการข้อมูล ทักษะการติดต่อประสานงาน จิตบริการ ความกระตือรือร้น 8) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านอาคารสถานที่ ประกอบด้วยความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ความรู้กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ทักษะการจัดการข้อมูล ทักษะคำนวณ การสืบเสาะหาข้อมูล การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ 9) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายใน ประกอบด้วยความรู้ด้านการตรวจสอบภายใน ความรู้กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ทักษะการคำนวณ ทักษะการคิดวิเคราะห์ การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ การสืบเสาะหาข้อมูล 10) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการทั่วไป ประกอบด้วยความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ทักษะการจัดการข้อมูล ทักษะการติดต่อประสานงาน จิตบริการ ความกระตือรือร้น ทั้งนี้พนักงานทุกกลุ่มงานยังต้องมีทักษะด้านคอมพิวเตอร์ และทักษะด้านภาษาอังกฤษด้วย

3. การเปรียบเทียบระดับสมรรถนะจากความคาดหวังของผู้บริหารกับการประเมินตนเองของผู้ปฏิบัติงานพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ยังคงมีความสามารถในการทำงานและมีระดับสมรรถนะ ต่ำกว่าที่ผู้บริหารคาดหวัง โดยเฉพาะสมรรถนะในด้านความยึดมั่นในคุณธรรม ความรู้เรื่องกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และทักษะภาษาอังกฤษ ที่มีช่องว่างเฉลี่ยค่อนข้างสูง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Essential Competencies of Supporting Staff in Central Administrative Office, Mae Fah Luang University, Chiang Rai Province

Author Ms.Wipawan Kamsai

Degree Master of Arts (Political Economy)

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Seksin Srivattananukulkit Advisor

Dr.Alongkorn Khutrakun Co-advisor

ABSTRACT

The purposes of the study of Essential Competencies of Supporting Staff in the Central Administrative Office of Mae Fah Luang University are to 1) Study and set core and functional competency for Supporting Staff in the Central Administrative Office of Mae Fah Luang University, 2) Provide competency dictionary for Supporting Staff in the Central Administrative Office of Mae Fah Luang University, 3) Study the competency levels, the gap of needed and actual competencies of the Supporting Staff in the Central Administrative Office of Mae Fah Luang University.

This research aims to study the provision process and to set the competencies for 10 groups of Supporting Staff in the Central Administrative Office of Mae Fah Luang University. Therefore, the target populations are divided into 3 groups consisting of 1) eleven executives which are the President, Vice president, Assistant to the President and Director of Central Administrative Office, 2) twenty three Chiefs of divisions and subdivisions and 3) ninety seven Supporting Staff of 3-year-experience and over.

The data was collected by the interview and the questionnaires; thus, the results of this research were from data description and analysis. In this research, the researcher found that

1. Supporting staff's core competencies are responsibility, team work and integrity.

2. Functional competencies of 10 groups are 1) Finance and Account officers – specific knowledge, related regulation knowledge, calculation skills, coordination skills, attention to details and service mind, 2) Human Resource officers – human resource management knowledge, related regulation knowledge, negotiation skills, coordination skills, information seeking and energetic, 3) Planning and

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Policy officers – specific knowledge, related regulation knowledge, information management skills, coordination skills, concern for order and conceptual thinking, 4) Public Relations officers – specific knowledge, communication and influencing skills, coordination skills, information seeking and creative thinking, 5) Supply officers – store and purchasing knowledge, related regulation knowledge, information management skills, coordination skills, service mind and energetic, 6) Legal Affairs officers – specific knowledge, related regulation knowledge, analytical thinking, negotiation skills, information seeking and service mind, 7) Secretary officers – specific knowledge, information management skills, coordination skills, service mind and energetic, 8) Building and Grounds officers – specific knowledge, related regulation knowledge, information management skills, calculation skills, information seeking and concern for order, 9) Internal Auditing officers – internal audit knowledge, related regulation knowledge, calculation skills, analytical thinking, concern for order and information seeking, 10) General Administrative officers – specific knowledge, information management skills, coordination skills, service mind and energetic. Moreover, the competencies in using computer programs and English are required and necessary additional skills for the Supporting Staff.

3. The comparison between the executive's expectation on the employees' competencies and their self-assessment found that their competencies are lower that the executive's expectation. The gap range of most employees' proficiency in integrity, regulation knowledge and English skills are still wide.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved