

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปี ค.ศ. 1960 McClelland นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาวาร์ด ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหรือความสามารถของบุคคลในองค์กร (competency) โดยระบุว่า การวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพเป็นวิธีการที่ไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารถ แต่บริษัทควรว่าจ้างบุคคลที่มีความสามารถมากกว่าคะแนนทดสอบ (दनัย เทียนพุด 2546 : 55)

สำหรับประเทศไทยได้มีการนำแนวคิดสมรรถนะมาใช้ในองค์กรที่เป็นเครือข่ายบริษัทข้ามชาติชั้นนำก่อนที่จะแพร่หลายเข้าไปสู่บริษัทชั้นนำของประเทศ เช่น เครือปูนซีเมนต์ไทย ซินคอร์เปอเรชั่น ไทยธนาคาร บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) เป็นต้น เนื่องจากภาคเอกชนได้นำแนวคิดสมรรถนะไปใช้และเกิดผลสำเร็จอย่างเห็นได้ชัดเจนดังเช่นกรณีของบริษัทปูนซีเมนต์ไทย มีผลให้เกิดการตื่นตัวในวงราชการ โดยสำนักงานข้าราชการพลเรือนได้จ้างบริษัท Hay Group เป็นที่ปรึกษา ในการนำแนวความคิดสมรรถนะหรือความสามารถของบุคคลในองค์กร มาใช้ในการพัฒนาข้าราชการพลเรือน ในระยะแรกได้ทดลองนำแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยยึดหลักสมรรถนะ (competency - based human resource development) มาใช้ในระบบการสรรหาผู้บริหารระดับสูง (SES) ในระบบราชการไทย และกำหนดสมรรถนะของข้าราชการที่จะสรรหาในอนาคต (จรัมพร ประถมบุรณ์ http://www.firda.or.th/competency_2.html, 14 สิงหาคม 2548) และมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2542 เห็นชอบกับแผนงานปฏิรูประบบบำนาญตำแหน่งและค่าตอบแทน ตามแผนการปรับเปลี่ยนระบบบริหารบุคคล ภายในแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ โดยรัฐบาลมีนโยบายให้ส่วนราชการต่างๆ นำระบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มาใช้อย่างจริงจัง เพื่อรองรับการจัดทำงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-2550 มีการปรับปรุงระบบบำนาญตำแหน่งและค่าตอบแทนในภาครัฐเน้นการทำงานโดยยึดผลลัพธ์ ความคุ้มค่า ความรับผิดชอบ ตอบสนองความต้องการของสังคมและประชาชนผู้รับบริการ เป็นกลไกที่มีประสิทธิภาพในการปรับคุณภาพข้าราชการ ส่งเสริมให้ข้าราชการพัฒนาและใช้สมรรถนะอย่างสัมฤทธิ์ผล ระบบบำนาญตำแหน่งและค่าตอบแทนในภาครัฐที่ปรับปรุงใหม่นี้ เป็นระบบที่มีการนำสมรรถนะมาใช้ในการบริหารผลงานข้าราชการ โดย

ถือเป็นส่วนหนึ่งของผลงานที่คาดหวังจากข้าราชการ ในขณะที่เดียวกันก็ยังสามารถนำไปใช้ในการบริหารงานทรัพยากรบุคคลด้านอื่นๆ เช่น การสรรหา และการพัฒนาอีกด้วย และได้มีการยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่าเกณฑ์สากล โดยกำหนดตัวชี้วัดให้ข้าราชการได้รับการพัฒนาขีดความสามารถ (competencies) ตรงตามที่กำหนดไว้อย่างน้อยร้อยละ 80 โดยเฉลี่ย ภายในปี พ.ศ. 2550 และจัดให้มีระบบการประเมินสมรรถนะและการประเมินผลการปฏิบัติงาน การจัดอันดับคุณภาพและขีดความสามารถในการให้บริการรวมทั้งการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในฐานะลูกค้าในระดับจังหวัดและอำเภอ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาการเปรียบเทียบอ้างอิง (benchmarking) การให้เงินรางวัลตอบแทนและการประเมินผลงานของผู้บริการในส่วนภูมิภาค และในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) (สำนักงาน ก.พ.ร. <http://www.fda.moph.go.th/department/psdg/strategy-plan.pdf>, 27 มกราคม 2551) ยุทธศาสตร์ 4 : การสร้างระบบบริหารบุคคลและค่าตอบแทนใหม่ ได้กำหนดไว้ว่า “ระบบบริหารงานบุคคลและค่าตอบแทนของภาครัฐไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงมาเป็นเวลานาน ยังคงอิงอยู่กับหลักการวิเคราะห์ค่าของงานและแบบแผนมาตรฐานกลาง ขาดการวิธีการที่เหมาะสมในการผลักดันให้เจ้าหน้าที่มีขีดความสามารถ เจตคติและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ สมควรมีการทบทวนและออกแบบใหม่ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานสากล มีความหลากหลายในรูปแบบการทำงาน ยึดหลักการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานและสามารถรองรับกับแข่งขันในตลาดแรงงานภายในประเทศได้ เพิ่มผลิตภาพและพัฒนาขีดความสามารถของข้าราชการที่มีอยู่ ปรับปรุงระบบการประเมินผลบุคคลให้สามารถปลดบุคคลที่ไม่มีสมรรถภาพออกจากราชการและเปิดโอกาสให้บุคคลผู้มีความสามารถสูงจากภายนอกสามารถเข้าสู่ระบบราชการในระดับต่างๆ ได้โดยง่าย” ซึ่งในการพัฒนาศักยภาพขององค์กรจะเกิดขึ้นไม่ได้ ถ้าขาดศักยภาพของบุคลากร และสมรรถนะของคนมาจากศักยภาพ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ รวมถึงเรื่องของจิตใจหรือแรงจูงใจ หรือความรู้สึกเจตคติ รวมเข้าด้วยกัน ศักยภาพขององค์กรจึงหมายถึงว่าเราต้องสร้างศักยภาพในคนของเรานั่นเอง (นิธินาถ สินธุเดชะ http://www.opdc.go.th/thai/developLeader/day%205/1desc_Nitinart.pdf, 9 มกราคม 2549)

งานทะเบียนนักศึกษา เป็นส่วนสำคัญของสถานศึกษา เพราะเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้บริการนักศึกษา ซึ่งถือเป็นลูกค้าของสถานศึกษา โดยมีกระบวนการเริ่มตั้งแต่การรายงานตัวเพื่อเป็นนักศึกษาของสถานศึกษา การเก็บประวัติและเอกสารของนักศึกษา การตรวจสอบคุณสมบัติของนักศึกษา การลงทะเบียนเรียน การประมวลผลการเรียน การสำเร็จการศึกษา การออกเอกสารสำคัญต่างๆ และการให้บริการแก่บุคลากร หน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา ซึ่งเกี่ยวข้องกับระเบียบ ข้อปฏิบัติ และข้อมูลของนักศึกษาเป็นจำนวนมาก

การดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานทะเบียนนักศึกษาต้องมีความถูกต้อง ครบถ้วน มีการเก็บไว้
 อย่างเป็นระบบ สามารถสืบค้นได้ตลอดเวลา นอกจากนี้การให้บริการของงานทะเบียนนักศึกษาใน
 ปัจจุบัน มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อช่วยให้สถานศึกษามีการพัฒนาโดย
 นำประโยชน์จากข้อมูลในระบบทะเบียนศึกษามาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การพัฒนา
 สารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ ทำให้ผู้บริหารมีสารสนเทศของนักศึกษาที่เป็น
 ปัจจุบัน ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานทะเบียนนักศึกษาของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นไป
 อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย และภารกิจของงาน
 ทะเบียนนักศึกษา จึงควรพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียน
 นักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

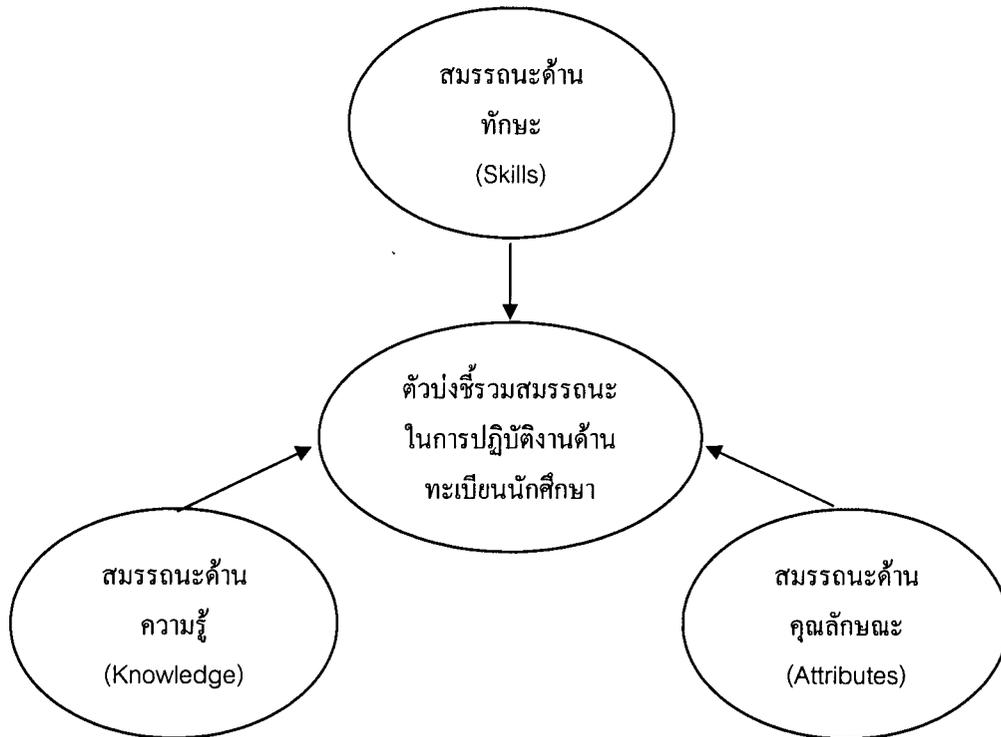
2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา
 ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2.2 เพื่อตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้าน
 ทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้กรอบแนวคิดสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของ
 McClelland (McClelland 1970 อ้างถึงใน สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ 2547 : 47) คู่มือสมรรถนะ
 ราชการพลเรือนไทย ของสำนักงาน ก.พ. (2548) การจัดทำพจนานุกรมสมรรถนะของ
 อภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์ (2548) ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. ขอบเขตการวิจัย

4.1 การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สำหรับใช้เป็นสมรรถนะของผู้ที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

4.2 ตัวแปรที่มุ่งศึกษา คือ ตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ตามองค์ประกอบสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะ (attributes) (Parry อ้างถึงใน สุภิญญา รัศมีธรรมโชติ 2547 : 48) และ พจนานุกรมสมรรถนะของอาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์ (2548)

4.3 การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้เทคนิคเดลฟายในการรวบรวมและคัดเลือกตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความเกี่ยวข้องกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน มีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา หรือมีความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา หมายถึง บุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาระดับวิทยาเขตหรือเขตการศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

5.2 ตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา หมายถึง กลุ่มของตัวบ่งชี้หรือตัวแปรที่แสดงถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ

5.3 สมรรถนะด้านความรู้ หมายถึง สมรรถนะเกี่ยวกับสิ่งที่บุคคลรู้และเข้าใจในหลักการ แนวคิดเฉพาะด้าน เป็นข้อมูลหรือสิ่งที่ถูกส่งสมมาจากการศึกษาทั้งในสถาบันการศึกษา สถาบันฝึกอบรม/สัมมนา หรือการศึกษาด้วยตนเอง รวมไปถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสายวิชาชีพเดียวกันและต่างสายวิชาชีพ เช่น มีความรู้ด้านบัญชี มีความรู้ด้านการตลาด การเมือง เป็นต้น ซึ่งเป็นความรู้ที่สามารถนำมาประยุกต์หรือนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความสำเร็จในงานทะเบียนนักศึกษา

5.4 สมรรถนะด้านทักษะ หมายถึง สมรรถนะเกี่ยวกับสิ่งที่บุคคลรู้และสามารถทำได้เป็นอย่างดี โดยจะต้องใช้ระยะเวลาฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ เช่น ทักษะการอ่าน ทักษะการฟัง ทักษะในการขับรถ เป็นต้น ซึ่งเป็นทักษะที่สามารถนำมาประยุกต์หรือนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความสำเร็จในงานทะเบียนนักศึกษา

5.5 สมรรถนะด้านคุณลักษณะ หมายถึง สมรรถนะเกี่ยวกับความคิดเห็น ความรู้สึก เจตคติ แรงจูงใจ และความต้องการส่วนบุคคลซึ่งเป็นที่ติดตัวมาและไม่ค่อยจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาที่เปลี่ยนไป ซึ่งเป็นคุณลักษณะสามารถนำมาประยุกต์หรือนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความสำเร็จในงานทะเบียนนักศึกษา

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ได้ตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

6.2 ได้ตัวบ่งชี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือก และประเมินผลการปฏิบัติงาน สำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์