

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาสมรรถนะ (Competency) และคุณภาพบัณฑิตเศรษฐศาสตร์ในทัศนะของนายจ้าง โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ จากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ระบบการศึกษาเศรษฐศาสตร์

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับโมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้น (SEM)

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 ระบบการศึกษาเศรษฐศาสตร์

2.1.1 ความเป็นมาของการศึกษาวิชาเศรษฐศาสตร์

วิชาเศรษฐศาสตร์จัดเป็นสาขาหนึ่งของวิชาสังคมศาสตร์และมีลักษณะเฉพาะตัวสูง โดยมุ่งศึกษาเพื่ออธิบายพฤติกรรม และปรากฏการณ์ทางเศรษฐกิจอย่างมีตรรกะ ซึ่งแตกต่างจากสาขาอื่นๆทางสังคมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์เกิดขึ้นมาพร้อมกับปรัชญาที่ว่าทรัพยากรในโลกเป็นสิ่งที่มีย่อยอย่างจำกัด ขณะที่ความต้องการของมนุษย์เป็นสิ่งที่มีย่อยไม่จำกัด การจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดจึงเป็นปัญหาพื้นฐานที่มนุษย์มุ่งแสวงหาคำตอบ ซึ่งได้รับการพัฒนามาอย่างต่อเนื่องจนกระทั่งมีลักษณะเป็นศาสตร์แขนงหนึ่ง ภายหลังจากการก่อตัวขึ้นเป็นศาสตร์เมื่อศาสตราจารย์อัลเฟรด มาร์แชล ได้ตีพิมพ์หนังสือที่ชื่อว่า “An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of the Nation” ในปี ค.ศ.1776 ซึ่งถือได้ว่าเป็นตำราเศรษฐศาสตร์เล่มแรกของโลก

เศรษฐศาสตร์ได้รับความสนใจมากขึ้นในราว ค.ศ.1930 เมื่อได้เกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำครั้งรุนแรงขึ้นทั่วโลก (The Great Depression of 1930s) เมื่อผู้คนพากันแสวงหาคำตอบของปัญหาและวิธีการแก้ไข บทบาทของนักเศรษฐศาสตร์ในยุคนั้นจึงเริ่มทวีความสำคัญและนักเศรษฐศาสตร์ในยุคนั้น ได้เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางโดยเฉพาะปรัชญาและแนวคิดของปรมาจารย์เคนส์ (John Maynard Keynes) ผู้ได้รับการยกย่องจากนิตยสาร Times ให้เป็นหนึ่งในผู้ทรงอิทธิพลที่สุดในคริสต์ศตวรรษที่ผ่านมา

ในยุคปัจจุบันที่โลก กำลังก้าวเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจใหม่ (New Economy) และนับวันระบบเศรษฐกิจของโลกจะมีความซับซ้อนยิ่งขึ้น อันเนื่องมาจากการปฏิวัติของระบบข้อมูลสารสนเทศ (Information Technology Revolution) เศรษฐศาสตร์ยังดำรงฐานะของความเป็นศาสตร์ที่มุ่ง จัดสรรประสิทธิภาพของระบบเศรษฐกิจ การพัฒนาองค์ความรู้ยังคงเป็นไปอย่างต่อเนื่อง บัณฑิตเศรษฐศาสตร์จึงเป็นผู้มีหน้าที่อัน

สำคัญในการพัฒนาชาติ สร้างเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ รวมทั้งร่วมแปรวิกฤตของชาติให้เป็นโอกาสในการสร้างชาติให้แข็งแกร่ง

สำหรับการศึกษาเศรษฐศาสตร์ในประเทศไทยนั้นบุคคลท่านหนึ่งที่ถือได้ว่าเป็นนักเศรษฐศาสตร์ยุคแรกของประเทศไทยได้แก่ พระยาสุริยานุวัตร ซึ่งเป็นผู้เรียบเรียงและพิมพ์ตำราทางเศรษฐศาสตร์เล่มแรกของประเทศไทยชื่อว่า “ทรัพย์ศาสตร์” ขึ้นในปี พ.ศ. 2454 แต่ถูกรัฐบาลสมัยนั้นขอร้องไม่ให้เผยแพร่ จนกระทั่งภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองจึงได้นำหนังสือเล่มนี้ออกพิมพ์ใหม่ในชื่อว่า “เศรษฐศาสตร์วิทยาภาคต้น เล่ม 1”

ปี พ.ศ. 2459 กรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ (น.ม.ส.) ได้ตีพิมพ์หนังสือตลาดเงินตรา (Money Market) ซึ่งไม่ค่อยได้รับความนิยม

ปี พ.ศ. 2474 กรมหลวงราชบุรีดิเรกฤทธิ์ได้ก่อตั้งโรงเรียนกฎหมาย และได้นำวิชาเศรษฐศาสตร์มาสอนควบคู่กับการสอนกฎหมายปกครอง โดยได้นำวิชาเศรษฐศาสตร์มาแทรกสอนไว้ในวิชากฎหมายปกครอง

ปี พ.ศ. 2495 มีการจัดตั้งคณะเศรษฐศาสตร์เป็นครั้งแรกในประเทศไทย และวิชาเศรษฐศาสตร์ก็ได้มีการเรียนการสอนเป็นหลักฐาน และมีการจัดตั้งเป็นคณะขึ้นในมหาวิทยาลัยทั้งของภาครัฐและเอกชน

ปัจจุบัน สถาบันอุดมศึกษาของประเทศไทยหลายแห่งได้มีการเรียนการสอนวิชาเศรษฐศาสตร์มีทั้งจัดตั้งเป็นคณะเศรษฐศาสตร์และเป็นสาขาวิชาที่ขึ้นอยู่กับคณะอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น คณะสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเกษตร และคณะมนุษยศาสตร์ เป็นต้น

2.1.2 โครงสร้างหลักสูตรการผลิตบัณฑิตเศรษฐศาสตร์ในระดับปริญญาตรี

สำหรับ โครงสร้างหลักสูตรการผลิตบัณฑิตเศรษฐศาสตร์นั้น จะอธิบายถึงโครงสร้างของหลักสูตรของมหาวิทยาลัยที่มีการจัดตั้งเป็นคณะเศรษฐศาสตร์ จำนวน 16 แห่ง โดยเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 10 แห่ง ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 6 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 10 แห่ง มีรายละเอียด ดังนี้

1.) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีโครงสร้างหลักสูตร ดังนี้

ก. หมวดวิชาศึกษาทั่วไป	45	หน่วยกิต
ข. หมวดวิชาเฉพาะ	90	หน่วยกิต
ค. หมวดวิชาเลือกเสรี	6	หน่วยกิต
รวม	141	หน่วยกิต

สำหรับสาขาที่เปิดสอนมีจำนวนทั้งสิ้น 10 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาเศรษฐศาสตร์ทฤษฎี สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์พัฒนาการ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ระหว่างประเทศ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สาธารณะ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเงิน สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ปริมาณวิเคราะห์ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์แรงงาน และทรัพยากรมนุษย์ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเกษตรและธุรกิจการเกษตร สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจและการจัดการ

2.) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีโครงสร้างหลักสูตร ดังนี้

ก. หมวดวิชาศึกษาทั่วไป	30	หน่วยกิต
ข. หมวดวิชาเฉพาะ	92	หน่วยกิต
ค. หมวดวิชาเลือกเสรี	15	หน่วยกิต
รวม	137	หน่วยกิต

เปิดสอนใน 3 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ (มี 10 หมวดวิชา คือเศรษฐศาสตร์การพัฒนาระบบและวางแผน เศรษฐศาสตร์แรงงานและอุตสาหกรรม เศรษฐศาสตร์ระหว่างประเทศการเงินและการธนาคาร เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม วิเคราะห์ปริมาณสำหรับนักเศรษฐศาสตร์ ประวัติทฤษฎีและคตินทางเศรษฐกิจ เศรษฐศาสตร์ขนส่งเบื้องต้น และเศรษฐศาสตร์การจัดการ) สาขาเศรษฐศาสตร์เกษตรและทรัพยากร และเศรษฐศาสตร์สหกรณ์

3.) มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีโครงสร้างหลักสูตร ดังนี้

ก. หมวดวิชาศึกษาทั่วไป	38	หน่วยกิต
ข. หมวดวิชาเฉพาะ	93	หน่วยกิต
ค. หมวดวิชาเลือกเสรี	6	หน่วยกิต
รวม	137	หน่วยกิต

สำหรับสาขาที่เปิดสอนมีจำนวนทั้งสิ้น 10 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาเศรษฐศาสตร์ทฤษฎี สาขาเศรษฐศาสตร์การพัฒนาระบบ สาขาเศรษฐศาสตร์ระหว่างประเทศ สาขาเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม สาขาเศรษฐศาสตร์การเงิน สาขาเศรษฐศาสตร์การคลัง สาขาเศรษฐศาสตร์เชิงปริมาณ สาขาเศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์ สาขาเศรษฐศาสตร์การเกษตร และสาขาวิชาประวัติศาสตร์เศรษฐกิจ

4.) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีโครงสร้างหลักสูตร ดังนี้

ก. หมวดวิชาศึกษาทั่วไป	36	หน่วยกิต
ข. หมวดวิชาเฉพาะ	102	หน่วยกิต
ค. หมวดวิชาเลือกเสรี	6	หน่วยกิต
รวม	144	หน่วยกิต

เรียนไม่น้อยกว่า 144 หน่วยกิต โดยเปิดสอนสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์เพียงอย่างเดียวไม่มีวิชาเอก โดยมุ่งให้ศึกษาในกลุ่มกระบวนวิชาต่างๆ 6 กลุ่มด้วยกัน คือ กลุ่มกระบวนวิชาทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ กลุ่มกระบวนวิชาเศรษฐศาสตร์เชิงปริมาณ กระบวนวิชาเศรษฐศาสตร์ระหว่างประเทศ กลุ่มกระบวนวิชาการวิชาเศรษฐศาสตร์การเงินการคลัง กลุ่มกระบวนวิชาเศรษฐศาสตร์ทรัพยากร และกลุ่มกระบวนวิชาเศรษฐศาสตร์การพัฒนา

5.) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีโครงสร้างหลักสูตร ดังนี้

ก. หมวดวิชาศึกษาทั่วไป	32	หน่วยกิต
ข. หมวดวิชาเฉพาะ	95	หน่วยกิต
ค. หมวดวิชาเลือกเสรี	6	หน่วยกิต
รวม	133	หน่วยกิต

6.) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีโครงสร้างหลักสูตร ดังนี้

ก. หมวดวิชาศึกษาทั่วไป	30	หน่วยกิต
ข. หมวดวิชาเฉพาะ	99	หน่วยกิต
ค. หมวดวิชาเลือกเสรี	6	หน่วยกิต
รวม	135	หน่วยกิต

7.) มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีโครงสร้างหลักสูตร ดังนี้

ก. หมวดวิชาศึกษาทั่วไป	30	หน่วยกิต
ข. หมวดวิชาเฉพาะ	94	หน่วยกิต
ค. หมวดวิชาเลือกเสรี	6	หน่วยกิต
รวม	130	หน่วยกิต

8.) มหาวิทยาลัยนเรศวร มีโครงสร้างหลักสูตร ดังนี้

ก. หมวดวิชาศึกษาทั่วไป	30	หน่วยกิต
ข. หมวดวิชาเฉพาะ	102	หน่วยกิต
ค. หมวดวิชาเลือกเสรี	6	หน่วยกิต
รวม	138	หน่วยกิต

9.) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีโครงสร้างหลักสูตร ดังนี้

ก. หมวดวิชาศึกษาทั่วไป	35	หน่วยกิต
ข. หมวดวิชาเฉพาะ	91	หน่วยกิต
ค. หมวดวิชาเลือกเสรี	6	หน่วยกิต
รวม	132	หน่วยกิต

10.) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีโครงสร้างหลักสูตร ดังนี้

ก. หมวดวิชาศึกษาทั่วไป	30	หน่วยกิต
ข. หมวดวิชาเฉพาะ	108	หน่วยกิต
ค. หมวดวิชาเลือกเสรี	6	หน่วยกิต
รวม	144	หน่วยกิต

มหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 6 แห่ง มีรายละเอียด ดังนี้

1.) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มีโครงสร้างหลักสูตร ดังนี้

ก. หมวดวิชาศึกษาทั่วไป	30	หน่วยกิต
ข. หมวดวิชาเฉพาะ	99	หน่วยกิต
ค. หมวดวิชาเลือกเสรี	6	หน่วยกิต
รวม	135	หน่วยกิต

สำหรับสาขาที่เปิดสอนมีจำนวนทั้งสิ้น 4 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาเศรษฐศาสตร์การเงิน สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ สาขาทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ และสาขาการค้าระหว่างประเทศ

2.) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มีโครงสร้างหลักสูตร ดังนี้

ก. หมวดวิชาศึกษาทั่วไป	30	หน่วยกิต
ข. หมวดวิชาเฉพาะ	96	หน่วยกิต
ค. หมวดวิชาเลือกเสรี	6	หน่วยกิต
รวม	132	หน่วยกิต

สำหรับสาขาที่เปิดสอนมีจำนวนทั้งสิ้น 3 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การพัฒนา สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ระหว่างประเทศ และสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ

3.) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ มีโครงสร้างหลักสูตร ดังนี้

ก. หมวดวิชาศึกษาทั่วไป	30	หน่วยกิต
ข. หมวดวิชาเฉพาะ	99	หน่วยกิต
ค. หมวดวิชาเลือกเสรี	6	หน่วยกิต
รวม	135	หน่วยกิต

สำหรับสาขาที่เปิดสอนมีจำนวนทั้งสิ้น 1 สาขา ได้แก่ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์

4.) มหาวิทยาลัยศรีปทุม มีโครงสร้างหลักสูตร ดังนี้

ก. หมวดวิชาศึกษาทั่วไป	30	หน่วยกิต
ข. หมวดวิชาเฉพาะ	96	หน่วยกิต
ค. หมวดวิชาเลือกเสรี	9	หน่วยกิต
รวม	135	หน่วยกิต

5.) มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มีโครงสร้างหลักสูตร ดังนี้

ก. หมวดวิชาศึกษาทั่วไป	30	หน่วยกิต
ข. หมวดวิชาเฉพาะ	105	หน่วยกิต
ค. หมวดวิชาเลือกเสรี	6	หน่วยกิต
รวม	141	หน่วยกิต

6.) มหาวิทยาลัยเกริก มีโครงสร้างหลักสูตร ดังนี้

ก. หมวดวิชาศึกษาทั่วไป	30	หน่วยกิต
ข. หมวดวิชาเฉพาะ	96	หน่วยกิต
ค. หมวดวิชาศึกษาทั่วไป	6	หน่วยกิต
รวม	132	หน่วยกิต

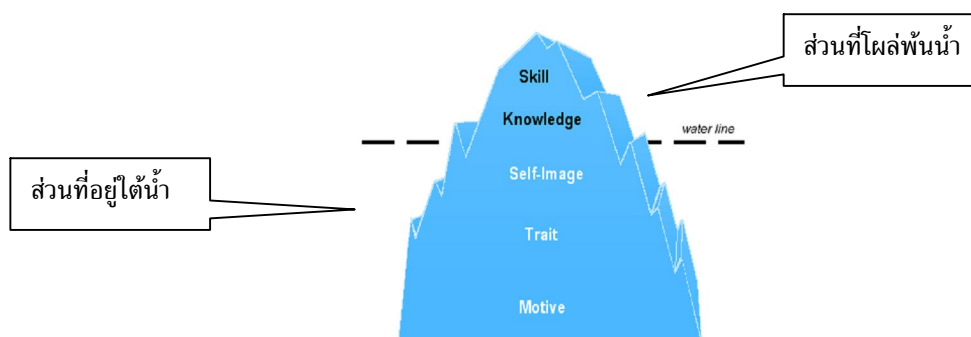
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

2.2.1 ปรัชญาของสมรรถนะ

ปรัชญาของสมรรถนะ ที่สำคัญคือ ผู้บริหารองค์กรจะต้องมีความเชื่อว่าความสามารถของบุคคลจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้เกิดผลลัพธ์สูงสุดขององค์กรได้ เพราะสมรรถนะหรือ Competency หมายถึงคุณลักษณะและความสามารถที่มาจากตัวคนทั้งหมด ที่สะท้อนออกมาในรูปของพฤติกรรมการทำงานที่มีความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลและก่อให้เกิดผลลัพธ์สูงสุด โดยมีที่มาจากพื้นฐานความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) วิธีคิด (self-concept) คุณลักษณะส่วนบุคคล (trait) และแรงจูงใจ (motive) แนวคิดสมรรถนะคือ การค้นหาความสามารถของข้าราชการในตำแหน่งและระดับต่าง ๆ ว่าควรมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ หรือลักษณะใดที่จะทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ (จรัมพร ประณมบุรณ์, 2547)

2.2.2 ความเป็นมาของแนวคิดสมรรถนะ

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหรือความสามารถของบุคคลเริ่มขึ้นในปี ค.ศ.1960 โดยเดวิด แมคเคลแลนด์ (David McClelland) ซึ่งกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคล ในองค์กรกับระดับทักษะความรู้ความสามารถ โดยระบุว่าการวัดไอคิว (IQ) และการทดสอบบุคลิกภาพเป็นวิธีการที่ไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารถ ควรว่าจ้างบุคคลที่ความสามารถมากกว่าคะแนนทดสอบ (คณัฏ เทียนพุด, 2546: 55 อ้างใน จรัมพร ประณมบุรณ์, 2547) ซึ่งแนวคิดของแมคเคลแลนด์ (David McClelland) มีการอธิบายด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ดังที่แสดงด้านล่างของภาพ ซึ่งอธิบายว่าความแตกต่างระหว่างบุคคลเปรียบเทียบได้กับภูเขาน้ำแข็ง โดยมีส่วนที่เห็นได้ง่ายและพัฒนาได้ง่าย คือ ส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ นั่นคือองค์ความรู้และทักษะต่าง ๆ ที่บุคคลมีอยู่ และส่วนใหญ่ที่มองเห็นได้ยากอยู่ใต้น้ำ ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ภายลักษณ์ภายในและบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ซึ่งส่วนที่อยู่ใต้น้ำมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมากและเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)

การที่บุคคลจะมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างใดขึ้นอยู่กับคุณลักษณะที่บุคคลมีอยู่ ซึ่งอธิบายได้ในตัวแบบภูเขาน้ำแข็ง คือ ทั้งความรู้ ทักษะ/ความสามารถ (ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ) และคุณลักษณะส่วนอื่น ๆ (ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ) ของบุคคลนั้น ๆ

เดวิดแมคเคลแลนด์ (David McClelland) ได้เขียนบทความเรื่อง *Testing for Competency Rather than for Intelligence* ในปี 1973 กล่าวกันว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนา Competency แม้ว่า Competency จะเป็นคำที่ใหม่และทันสมัย แต่มีแนวคิดพื้นฐานมาจากแนวคิดเรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น ในเรื่องของเขาวงกตปัญญาและบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในองค์กร ซึ่งเป็นเรื่องที่นักจิตวิทยาองค์กรได้ศึกษากันมาเป็นเวลานานแล้ว ในการศึกษาจิตวิทยาเกี่ยวกับการคัดเลือกบุคลากรมักใช้คำว่า KSAO เป็นคำย่อที่แสดงถึงคุณลักษณะของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดย K หมายถึง knowledge คือความรู้ S หมายถึง skill คือทักษะ A หมายถึง ability คือความสามารถ และ O หมายถึง other characteristics คือคุณลักษณะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยความหมายและเนื้อหาแล้ว Competency ไม่ได้ต่างจาก KSAO แต่ความแตกต่างอยู่ที่ Competency เป็นการเน้นการวิเคราะห์คนมากกว่าการวิเคราะห์งาน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2547) ในปี ค.ศ.1982 ริชาร์ด โบยาตซิส (Richard Boyatzis) เป็นคนแรก ที่ใช้คำว่า Competency ในปี ค.ศ. 1994 แกรี่ ฮาเมล (Gary Hamel) และ ซี.เค. พรฮาลาด (C.K. Prahalad) ได้นำเสนอความสามารถหลักของธุรกิจที่เรียกว่า Core competency ว่าสิ่งนี้เท่านั้นที่จะ ทำให้ธุรกิจชนะในการแข่งขัน และเป็นสิ่งที่คู่แข่งไม่อาจลอกเลียนแบบได้ ต่อมาต้นทศวรรษที่ 1990 องค์กร ในต่างประเทศได้นำแนวคิดสมรรถนะมาใช้ในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงานราชการของสหรัฐอเมริกากันอย่างกว้างขวาง โดยมีการกำหนดปัจจัยพื้นฐานในตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ นั้นจะต้องมีพื้นฐานทักษะ ความรู้ และความสามารถหรือพฤติกรรมใดบ้าง และอยู่ในระดับใดจึงจะทำให้บุคลากรนั้นมีคุณลักษณะที่ดีมีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และได้ผลการปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (เฉชา เตชะวัฒนไพศาล, 2545: 11 อ้างใน จรัมพร ประถมบุรณ์, 2547) เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวสามารถใช้ในการสรรหา คัดเลือก พัฒนาและประเมินผลงานบุคลากรได้ตรงกับวัตถุประสงค์ของตำแหน่งงานและองค์กรมากที่สุด สำหรับประเทศไทยได้มีการนำแนวคิดสมรรถนะมาใช้ในองค์กรที่เป็นภาคเอกชนและเกิดผลสำเร็จอย่างเห็นได้ชัดเจน ได้แก่ บริษัทเครือปูนซีเมนต์ไทย มีผลให้มีการนำแนวคิดนี้มาใช้ในการพัฒนาข้าราชการพลเรือน (จรัมพร ประถมบุรณ์, 2547)

แนวความคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหรือความสามารถของบุคคลในองค์กร (Competency) ได้เริ่มขึ้นในปี ค.ศ.1960 จากการเสนอบทความทางวิชาการของเดวิด แมคเคลแลนด์ (David McClelland) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ซึ่งได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดี (Excellent Performer) ของบุคคลในองค์กรกับระดับทักษะความรู้ความสามารถ โดยระบุว่า การวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพเป็นวิธีการที่ไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารถ (Competency) แต่บริษัทควรว่าจ้างบุคคลที่ความสามารถมากกว่าคะแนนทดสอบ (Test Scores) และต่อมาองค์การ U.S. Foreign Service ได้ขอให้ David McClelland พัฒนาวิธีการคัดเลือกคนใหม่ (दन्य तेयनपुढ 2546:55) ปี 1982 Richard, Boyatzis ได้เขียนหนังสือ "The Competent Manager : A Model of Effective Performance" โดยใช้คำว่า "Competencies" เป็นคนแรกและปี 1996 (दन्य तेयनपुढ 2546:58) ได้นิยามความสามารถในงานเป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในบุคคลซึ่งนำไปสู่หรือเป็นสาเหตุให้ผลงานมีประสิทธิภาพและเน้นว่า "คุณลักษณะที่อยู่ภายใน" เป็นทักษะไม่ใช่พฤติกรรมเพราะเป็นสิ่งที่กำหนดอยู่ภายในบุคคลนั้น ทำให้เกิดคุณลักษณะที่แตกต่างอย่างสำคัญมากเนื่องจากขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ จะเกิดขึ้นก็เมื่อมีการกำหนดหรือเหตุผลจากสิ่งที่อยู่ภายใน ปี 1994 Gary Hamel และ C.K. Prahalad เขียนหนังสือ Competing for The Future" ได้นำเสนอสิ่งที่เรียกว่า "Core Competencies" ความสามารถหลักของธุรกิจ โดยระบุว่าสิ่งนี้เท่านั้นที่จะทำให้ธุรกิจชนะในการแข่งขัน และเป็นสิ่งที่คู่แข่งไม่อาจลอกเลียนแบบได้ ต่อมาได้มีการนำแนวความคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ในงานบริหารบุคคลหน่วยงานราชการ ของสหรัฐอเมริกามากยิ่งขึ้น โดยการกำหนดปัจจัยพื้นฐานว่า ในตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ นั้น จะต้องมีความรู้ ทักษะ และความสามารถหรือพฤติกรรมใดบ้างและอยู่ในระดับใด จึงจะทำให้บุคลากรนั้นมีคุณลักษณะที่ดีมีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงและได้ผลการปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร หลังจากนั้น แนวความคิด Competency ได้ขยายผลมายังภาคธุรกิจเอกชนของสหรัฐอเมริกามากยิ่งขึ้น สามารถสร้างความสำเร็จให้ธุรกิจอย่างเห็นผลได้ชัดเจน โดยในปี ค.ศ. 1998 นิตยสาร Fortune ฉบับเดือนกันยายนได้สำรวจความคิดเห็นจากผู้บริการระดับสูงกว่า 4,000 คน จาก 15 ประเทศ พบว่า องค์กรธุรกิจชั้นนำได้นำแนวคิดนี้ไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารมากถึงร้อยละ 67 % (เดชะ เทชะวัฒนไพศาล 2545:11) และการสำรวจของบริษัทที่ปรึกษาด้านการจัดการชื่อ Bain & Company จาก 708 บริษัททั่วโลกพบว่า Core Competencies เป็น 1 ใน 25 เครื่องมือบริหารสมัยใหม่ที่บริษัทนิยมนำมาใช้ปรับปรุงการจัดการที่ได้รับ ความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับ 3 รองจาก Corporate Code of Ethics และ Strategic Planning (พสุ เดชะรินทร์ 2546:13)

สำหรับประเทศไทยมีการนำแนวความคิดสมรรถนะ (Competency) มาใช้ในองค์กรที่เป็นเครือข่ายบริษัทข้ามชาติชั้นนำก่อนที่จะแพร่หลายเข้าไปสู่บริษัทชั้นนำของประเทศ เช่น เครือปูนซิเมนต์ไทย ซินคอร์เปอร์ชั่น ไทยธนาคาร การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย(ปตท.) เนื่องจากภาคเอกชนที่ได้นำแนวคิด Competency ไปใช้และเกิดผลสำเร็จอย่างเห็นได้ชัดเจน ดังเช่น กรณีของเครือปูนซิเมนต์ไทยมีผลให้เกิดการตื่นตัวในวงราชการ โดยได้มีการนำแนวคิดนี้ไปทดลองใช้ในหน่วยราชการ โดยสำนักงานข้าราชการพลเรือนได้จ้างบริษัท Hay Group เป็นที่ปรึกษา ในการนำแนวความคิดนี้มาใช้ในการพัฒนา

ข้าราชการพลเรือนโดยในระยะแรกได้ทดลองนำแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยยึดหลักสมรรถนะ (Competency Based Human Resource Development) มาใช้ในระบบการสรรหาผู้บริหารระดับสูง (SES) ในระบบราชการไทยและกำหนดสมรรถนะของข้าราชการที่จะสรรหาในอนาคต

Richard Boyatzis (1982 อ้างใน ดนัย เทียนพุด, 2546) ได้เขียนหนังสือ “The competent Manager: A Model of Effective Performance” โดยได้ใช้คำว่า “Competencies” เป็นคนแรก และสรุปว่าสมรรถนะเป็นสิ่งที่อยู่ในตัวบุคคลซึ่งกำหนดพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร และทำให้บุคคลมุ่งมั่นไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ นอกจากนี้ยังได้ตั้งสมมติฐานว่า “มีกลุ่มความสามารถจำนวนหนึ่งจะทำให้คนมีความสามารถแตกต่างกันได้” โดยได้เสนอรูปแบบความสามารถ 23 แบบเป็น 6 กลุ่มต่าง ๆ ดังนี้

- 1) กลุ่มเป้าหมายและการจัดการสู่ปฏิบัติ
 - มุ่งเน้นประสิทธิภาพ
 - ผลិតภาพ
 - วินิจฉัยการใช้แนวคิด
 - สนใจเกี่ยวกับผลกระทบ
- 2) กลุ่มภาวะผู้นำ
 - ความเชื่อมั่นในตนเอง
 - การนำเสนอด้วยปากเปล่า
 - การคิดแบบตรรกะ
 - กรอบแนวคิด
- 3) กลุ่มทรัพยากรบุคคล
 - ความจำ
 - การใช้พลังสังคม
 - ความรู้พิเศษเฉพาะ
 - มองเชิงบวก
 - การจัดการกระบวนการกลุ่ม
 - ความแม่นยำในการประเมินตนเอง
- 4) กลุ่มสั่งการลูกน้อง
 - การพัฒนาคนอื่น
 - การใช้อำนาจที่ไม่ใช่ทางการ
 - ทำด้วยตนเอง
- 5) กลุ่มมุ่งบุคคลอื่น
 - การควบคุมตนเอง
 - การรับรู้แบบปรนัย

- ความอดทนและการปรับตัว
- การมุ่งความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด

6) กลุ่มความรู้พิเศษ

- ความจำ
- ความรู้พิเศษเฉพาะ

ขณะเดียวกัน Boyatzis ยังได้กำหนดระดับของความสามารถ (Level of competency) ไว้ 3 ระดับด้วยกัน คือ

- 1) แรงจูงใจและคุณลักษณะ
- 2) ภาพลักษณ์ของตน/แนวคิดของตนและบทบาททางสังคม
- 3) ทักษะ

ซึ่งมิติของความสามารถนั้น Boyatzis เน้นการวิเคราะห์และสำรวจความสามารถใน 3 ระดับดังกล่าว ซึ่งถือเป็นการศึกษาภาพของบุคคลในเชิงจิตวิทยาที่สูงมากคือ เน้นที่คุณลักษณะภายในของบุคคล สำหรับพัฒนาการเกี่ยวกับความสามารถในระยะต่อมานั้น พบว่า Lyle M. Spencer (1990 อ้างใน ดนัย เทียนพุด, 2546) และ Spencer Book (1993 อ้างใน ดนัย เทียนพุด, 2546) ยังได้ทำการศึกษาเรื่องความสามารถต่อโดยเชื่อว่าความสามารถประกอบด้วย

- 1) แรงจูงใจ (Motive) คือ แรงขับ ทิศทางและการเลือก เป็นสิ่งที่คนทำงานคิดอยู่ตลอดเวลา หรือต้องการเพื่อเป็นเหตุผลของการปฏิบัติงานหรือดำเนินงาน
- 2) คุณลักษณะ (Trait) คุณลักษณะที่กำหนดวิธีการประพฤติดหรือการตอบสนองอย่างคงที่ ด้วยลักษณะของความเชื่อมั่นในตนเอง การควบคุมตนเองและคุมความเครียด
- 3) แนวคิดของตนเอง (Self-Concept) เป็นทัศนคติ คุณค่า หรือความนึกคิดของตนเองที่ทำให้เกิดสนใจในสิ่งที่ทำอยู่
- 4) ความรู้ในเนื้อหา (Content Knowledge) คือ ข้อเท็จจริงหรือวิธีดำเนินการซึ่งเป็นสารสนเทศที่มีขอบเขตเฉพาะของแต่ละคนอาจจะเป็นด้านเทคนิค (Technical) หรือมนุษยสัมพันธ์
- 5) ความคิดเชิงเหตุผลและทักษะพฤติกรรม (Cognitive & Behavioral Skill) คือ ความสามารถที่จะทำงานทั้งทางกายภาพและใช้สติปัญญา

ปี 1994 Gary Hamel และ C.K. Prahalad เขียนหนังสือ Competing for The Future ได้นำเสนอสิ่งที่เรียกว่า “Core Competencies” ความสามารถหลักของธุรกิจ โดยระบุว่าสิ่งนี้เท่านั้นที่จะทำให้ธุรกิจชนะในการแข่งขันและเป็นสิ่งที่คู่แข่งไม่อาจลอกเลียนแบบได้ ต่อมาได้มีการนำแนวความคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ในงานบริหารบุคคลหน่วยงานราชการของสหรัฐอเมริกามากยิ่งขึ้น โดยการกำหนดปัจจัยพื้นฐานว่า ในตำแหน่งงานหนึ่งนั้น จะต้องมีความรู้พื้นฐานทักษะ ความรู้และความสามารถหรือพฤติกรรมใดบ้าง และอยู่ในระดับใดจึงจะทำให้บุคลากรนั้นมีคุณลักษณะที่ดีมีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงและได้ผลการปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร หลังจากนั้น แนวความคิด Competency ได้ขยายผลมายังภาคธุรกิจเอกชนของสหรัฐอเมริกามากยิ่งขึ้น สามารถสร้างความสำเร็จ

ให้แก่ธุรกิจอย่างเห็นผลได้ชัดเจน โดยในปี ค.ศ. 1998 นิตยสาร Fortune ฉบับเดือนกันยายนได้สำรวจความคิดเห็นจากผู้บริหารระดับสูงกว่า

นอกจากนี้ ฌองค็ว็ทซ์ แสททอง (2546 : 160-167) ยังได้จำแนกสมรรถนะในการปฏิบัติงานออกเป็น 45 สมรรถนะ ดังนี้ การปรับตัว (Adaptability) การคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical thinking) ความละเอียดรอบคอบ (Attention to detail) การสอนแนะ (Coaching) การให้ความร่วมมือ (Collaboration) การสื่อสาร (Communication) การคิดเชิงแนวคิด (Conceptual thinking) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement) การประสานงาน (Coordination) จิตสำนึกด้านต้นทุน (Cost awareness) การบริการลูกค้า (Customer service) การให้คำปรึกษา (Counseling) การวิเคราะห์ข้อมูล (Data analysis) การตัดสินใจ (Decision making) การมอบหมายงาน (Delegation) การควบคุมอารมณ์ (Emotional control) การให้อำนาจ (Empowerment) ความอดทน (Endurable) ความกระตือรือร้น (Energetic) ความยืดหยุ่น (Flexibility) การติดตามงาน (Follow up) มนุษยสัมพันธ์ (Human relation) การโน้มน้าว (Influence) การติดตามข้อมูลข่าวสาร (Information monitoring) การคิดริเริ่ม (Initiative) การคิดสิ่งใหม่ (Innovative) ภาวะผู้นำ (Leadership) การรับฟัง (Listening) การสร้างแรงจูงใจ (Motivation) การเจรจาต่อรอง (Negotiation) การสังเกต (Observation) การพัฒนาองค์กร (Organization development) การสื่อสารด้วยคำพูด (Oral communication) การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative analysis) จิตสำนึกด้านคุณภาพ (Quality awareness) การวางแผน (Planning) การนำเสนอ (Presentation) การแก้ปัญหา (Problem solving) ความน่าไว้วางใจ (Reliability) จิตสำนึกด้านความปลอดภัย (Safety awareness) ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ (Strategic leadership) การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic planning) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) ความรู้เฉพาะสาขาอาชีพ (Technical/Professional knowledge) และความมุ่งมั่น (Tenacity)

2.2.3 ความหมายของสมรรถนะ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของสมรรถนะว่าหมายถึงความสามารถทางใดทางหนึ่ง ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า “ability” นอกจากนี้ในภาษาอังกฤษยังมีคำที่มีความหมายคล้ายกันอยู่อีกหลายคำ ได้แก่ capability, proficiency, expertise, skill, aptitude แต่ยังมีคำเฉพาะว่า competency ซึ่งในภาษาไทยใช้คำว่า “สมรรถนะ” ที่มีลักษณะเฉพาะเพิ่มขึ้น แต่บางองค์การใช้คำว่า “ความสามารถ”

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548ก) ให้ความหมายของสมรรถนะ (Competency) ว่าหมายถึงกลุ่มของความรู้ ทักษะ ตลอดจนทัศนคติที่จำเป็นในการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่ประกอบขึ้นจากทักษะ ความรู้ ความสามารถ ทัศนคติ บุคลิกภาพ ค่านิยม หรือพฤติกรรมของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยมในงานหนึ่ง ๆ สมรรถนะในระบบราชการพลเรือนไทยประกอบด้วย 2 ส่วน คือ สมรรถนะหลัก (Core competence) สำหรับข้าราชการพลเรือนทุกคน และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional competence) สำหรับแต่ละกลุ่มงาน

วิทช์ เทียงบุญธรรม (2541) ให้ความหมายของคำว่า สมรรถนะ หมายถึงความสามารถ ความมีอำนาจ หรือความพอเพียงในการปฏิบัติกิจกรรมของตนด้วยความชำนาญตามประสบการณ์ที่ได้รับมา และมีคุณสมบัติที่เหมาะสมได้อย่างเพียงพอ

อัจฉรา สุทธิพรณิรัตน์ (2545 : 14) ให้ความหมายของสมรรถนะ หมายถึง การผสมผสานความรู้ ความเข้าใจและทักษะของบุคคล ไปใช้กับสถานการณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม และบรรลุมาตรฐานการปฏิบัติงาน

Good (1973) ให้ความหมายของคำว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการประยุกต์หลักการ เทคนิค และวิธีการในสาขาที่ปฏิบัติให้เข้ากับสภาพการณ์ที่ปฏิบัติ

Webster's (1978) ให้ความหมายของคำว่า สมรรถนะ หมายถึงความสามารถ ความเหมาะสม

Short (1984 cited in McMullan, et al., 2003) ให้ความหมายของคำว่าสมรรถนะ หมายถึงความสามารถของบุคคลที่อยู่ในระดับที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน

Grobe (1988) ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะหมายถึง การมีความรู้ที่กำหนดมีทักษะและสมรรถภาพ ที่จะทำหน้าที่ในบทบาทและงานที่มุ่งหมาย

Alspach (1991: 9-11) ได้กล่าวถึงสมรรถนะ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถผสมผสานความรู้ ทักษะ และลักษณะส่วนบุคคลอย่างเหมาะสมในการปฏิบัติงานประจำวัน เพื่อให้การปฏิบัติงานได้มาตรฐานตามที่สร้างไว้

Simpson and Wciner (1992) ให้ความหมายของคำว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการกระทำหรือการปฏิบัติงาน

Kramerand Shmalenberg (1993) ให้ความหมายของสมรรถนะว่า เป็นความสามารถในการทำงานที่เป็นอิสระ มีความเป็นตัวของตัวเองและมีพลังอำนาจ สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับพยาบาลคือต้องมีความรู้และทักษะเป็นอย่างดี

Harris, et al. (1995 cited in Brunt, 2002) ให้ความหมายของคำว่า สมรรถนะหมายถึงความสามารถของบุคคลที่จะนำความรู้และทักษะที่ตนเองมีอยู่ มาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดผลงานใหม่

Parry (1996 in Parsons and Capka, 1997: 1065) ให้ความหมายสมรรถนะ หมายถึง เป็นกลุ่มความรู้ความเข้าใจ ทักษะและทัศนคติ ที่มีผลกระทบต่อนหน่วยงาน บทบาท หรือความรับผิดชอบของบุคคล มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน สามารถวัดได้โดยมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และปรับปรุงได้โดยการฝึกอบรมและพัฒนา

Kelly-Thomas (1998) ให้ความหมายของคำว่า สมรรถนะ หมายถึงการที่บุคคลแสดงออกถึงความสามารถในการเลือกใช้ทักษะในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

Miller, Flynn, and Umadac (1998: 9) ให้ความหมายสมรรถนะ หมายถึง เป็นสิ่งที่อธิบายถึงความรู้ ความสามารถและทักษะของบุคคลในการปฏิบัติหน้าที่

Krozek and Scoggins (1999) ให้ความหมายของสมรรถนะ คือ ประสิทธิภาพในการใช้องค์ความรู้ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนไหวซึ่งเป็นปฏิกิริยาตอบโต้ของขบวนการทางจิต การคิดอย่างมี

วิจารณ์ญาณรวมถึงทักษะในการติดต่อประสานงานระหว่างบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของการปฏิบัติที่ตกลงร่วมกันอย่างมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป

McShane and Glinow (2004) กล่าวถึงคำว่า สมรรถนะ หมายถึง ทักษะ ความรู้ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน และคณะ (2548 : 18) กล่าวถึงสมรรถนะว่าเป็นความสามารถที่เป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้บุคคลสามารถปฏิบัติกิจกรรม หรือแสดงออกถึงพฤติกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุผลสำเร็จ โดยมีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดสมรรถนะมี 5 อย่าง คือ

1. ความรู้ (knowledge) เป็นองค์ประกอบเฉพาะด้านของบุคคล เช่น ความรู้ภาษาอังกฤษ ความรู้ด้านการพยาบาล
2. ทักษะ (Skills) ความสามารถหรือสิ่งที่บุคคลกระทำได้ดี เช่น ทักษะในการทำงานเป็นทีม ทักษะในการให้การพยาบาลผู้สูงอายุ
3. ทศนคติ (Attitude) ค่านิยมและความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน (Self concept) สิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความเชื่อมั่นในตนเอง
4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น การเป็นคนที่น่าเชื่อถือไว้วางใจได้
5. แรงจูงใจภายใน (Motives) ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมายของตน

เดวิดแมคเคลแลนด์ (David McClelland, 1973 อ้างใน สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2548: 11) ให้ความหมายของสมรรถนะว่า คือบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ และได้เปรียบเทียบความหมายของสมรรถนะที่อธิบายบุคลิกลักษณะของคนว่าเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็ง

สเปนเซอร์ และสเปนเซอร์ (Spencer and Spencer, 1993: 9) ให้ความหมายสมรรถนะ คือลักษณะที่เป็นรากฐานของบุคคลที่เชื่อมโยงเชิงเหตุและผลกับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลที่สามารถอ้างอิงกับเกณฑ์มาตรฐานในงานหรือสถานการณ์หนึ่ง ๆ ได้

เวอร์ทานัน (Virtanen, 1996: 56) กล่าวว่า สมรรถนะหมายถึง สิ่งที่ซ่อนอยู่ภายใต้บุคลิกลักษณะของบุคคลซึ่งเป็นตัวผลักดันให้เกิดประสิทธิผลหรือผลการทำงานที่ดี ดังนั้น สมรรถนะจึงเปรียบเสมือนตัวชี้วัดซึ่งหน่วยงานต้องการที่จะกำหนดขึ้นเพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งความแตกต่างของสมรรถนะก่อให้เกิดผลการทำงานที่มีประสิทธิผลต่างกันด้วย

เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค (2546: 21) กล่าวถึงคำว่าสมรรถนะหมายถึง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และความสามารถ (Ability) ของมนุษย์ที่แสดงผ่านพฤติกรรม

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547: 9) กล่าวถึงคำว่าสมรรถนะ คือ บุคลิกของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทศนคติ ความเชื่อและอุปนิสัยหรือกลุ่มของความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคคลซึ่งสะท้อนให้เห็นจากพฤติกรรมที่แสดงออกมาของแต่ละบุคคลที่สามารถวัดและสังเกตได้

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจญกร (2548: 205) กล่าวว่าสมรรถนะหมายถึง ความรู้ ความสามารถพฤติกรรม ทักษะ และแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของ เป้าหมายของงานในตำแหน่งนั้น ๆ

ดวงจันทร์ ทิพย์ปรีชา (2548: 7) ให้ความหมายของสมรรถนะ คือ ความสามารถที่หมายถึงกลุ่ม พฤติกรรมสำคัญ (Critical behaviors) ที่ต้องกระทำเพื่อให้งานใดงานหนึ่งบรรลุผลสำเร็จอย่างดี

พะยอม วงศ์สารศรี (2528 : 45) ได้ให้นิยามไว้ว่า สมรรถนะวิสัย (Competency) คือ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ในการทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งได้ถูกต้อง

วุฒิชัย จานง (2530 : 263) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ (Knowledge) ความสามารถ (Ability) ความชำนาญ (Skill) และเจตคติ (Attitude)

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2548) ให้ความหมายของสมรรถนะในหนังสือ Competency dictionary ไว้ว่าหมายถึงความสามารถ หรือศักยภาพ หรือสมรรถนะซึ่งเป็นตัวกำหนดรายละเอียดของพฤติกรรม การแสดงออก เป็นการตอบคำถามว่าทำอะไรที่จะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จ (How) มากกว่าการตอบคำถามว่า อะไรเป็นสิ่งที่หัวหน้างานคาดหวังหรือต้องการ (What) ทั้งนี้ การกำหนด ความสามารถหรือสมรรถนะนั้นแบ่งออกเป็น 3 มุมมอง ได้แก่ KSA ซึ่งมีความหมายแตกต่างกันดังนี้

K - ความรู้ (Knowledge) หมายถึงข้อมูลหรือสิ่งที่ถูกสั่งสมมาจากการศึกษาทั้งใน สถาบันการศึกษา สถาบันการฝึกอบรม/สัมมนา หรือการศึกษาด้วยตนเอง รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการ สนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสายอาชีพเดียวกันและต่างสายอาชีพ

S - ทักษะ (Skill) หมายถึงสิ่งที่จะต้องพัฒนาและฝึกฝนให้เกิดขึ้น ซึ่งจะต้องใช้ระยะเวลาเพื่อฝึก ปฏิบัติให้เกิดทักษะนั้นขึ้นมา ทักษะจะถูกแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านการบริหารจัดการงาน หมายถึงทักษะในการบริหารควบคุมงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับระบบความคิดและการจัดการในการ บริหารงานให้มีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะการมีวิสัยทัศน์ทางกลยุทธ์ เป็นการแสดงออกถึงการจัดระบบ ความคิดเพื่อมองไปที่เป้าหมายในอนาคตว่าอยากจะทำหรือมีความต้องการอะไรในอนาคต และทักษะ ด้านเทคนิคเฉพาะงาน หมายถึงทักษะที่จะเป็นในการทำงานตามสายงานหรือกลุ่มงานที่แตกต่างกันไป

A - คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) หมายถึงความคิด ความรู้สึก เจตคติ ทัศนคติ แรงจูงใจ ความต้องการส่วนบุคคล พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลนั้นจะเป็นสิ่งที่ติดตัวมา และไม่อาจจะเปลี่ยนแปลง ไปตามกาลเวลาที่เปลี่ยนไป

สรุปแล้วนิยามของสมรรถนะ หรือความสามารถที่มีระดับผลได้สูงที่สุดนั้นจะมีอยู่ด้วยกัน 2 นิยามด้วยกันคือ (ดนัย เทียนพุฒ, 2546)

1) นิยามสมรรถนะที่ครอบคลุมในเรื่องความรู้/ประสบการณ์, ทักษะและแรงขับ/ทัศนคติ/สไตล์ หรือในรูปการรวมของคุณลักษณะส่วนบุคคล (Bundles of attributes) หรือในรูปของ KSA ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ โดยระดับผลได้ของนิยามความสามารถ มีตั้งแต่ระดับน้อย ปานกลางและมาก

2) นิยามสมรรถนะในลักษณะของผลงานที่มีคุณค่าสูงสุด (Superior Performance) หรือผลลัพธ์ ของความพยายามในงาน แสดงถึงระดับผลได้ตั้งแต่ต่ำน้อย หานกลาง สูง สูงที่สุด เป็นต้น

โดยสรุป สมรรถนะ Competency คือ ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคคลให้ประสบความสำเร็จสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ประการดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) คือ สิ่งที่ต้องการต้องการให้ “รู้” เช่น ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายปกครอง

2. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการต้องการให้ “ทำ” เช่น ทักษะด้าน ICT ทักษะด้านเทคโนโลยีการบริหารสมัยใหม่ เป็นสิ่งที่ต้องผ่านการเรียนรู้ และฝึกฝนเป็นประจำจนเกิดเป็นความชำนาญในการใช้งาน

3. พฤติณีสัยที่พึงปรารถนา (Attributes) คือ สิ่งที่ต้องการต้องการให้ “เป็น” เช่น ความใฝ่รู้ ความซื่อสัตย์ ความรักในองค์กร และความมุ่งมั่นในความสำเร็จ สิ่งเหล่านี้จะอยู่ลึกลงไปจิตใจ ต้องปลูกฝังสร้างยากกว่าความรู้และทักษะ แต่ถ้าหากมีอยู่แล้วจะเป็นพลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรมที่ต้องการ

ดังนั้นสมรรถนะในการปฏิบัติงานจึงหมายถึง รูปแบบของพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงถึงความชำนาญในการปฏิบัติงาน หรือกระทำการกิจกรรมใด ๆ ก็ตามได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง ซึ่งเป็นผลจากการที่บุคคลเรียนรู้ได้รับประสบการณ์หรือการอบรมและมีการพัฒนาด้วยตนเอง

บูว์โน และคณะ (Bueno et al., 1980 cited in Swanburg, 1995 อ้างใน วันทนา พรหมเสรี, 2545, 12) ได้กล่าวว่า การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ คือ การประยุกต์ความรู้ และทักษะในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

โรบินสัน (Robinson, 1995, p. 44) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่า หมายถึง ความสามารถที่จะประยุกต์นำเอาประสบการณ์ต่าง ๆ สามารถตัดสินใจได้ในสถานการณ์ใหม่ ๆ และสามารถจัดการกับสถานการณ์ที่ย่างยากเหล่านี้ได้ด้วยการตัดสินใจอย่างรอบคอบและมีเหตุผล มีการกำหนดเป้าหมายของความสำเร็จไว้ล่วงหน้าได้ และเป็นผู้ใฝ่รู้ทางการศึกษาอยู่ตลอดเวลา

แม็ค แอสชาน (Mc Aschan, 1978, อ้างใน วันทนา พรหมเสรี, 2545, 12) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะ กล่าวคือ ความรู้ ทักษะ และความสามารถ หรือสมรรถภาพที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งพึงมี และสามารถแสดงออกให้เห็นพฤติกรรมทางความรู้ เจตคติ การกระทำที่ดีและการกระทำที่ถูกกำหนดเป็นจุดประสงค์การเรียนรู้ด้วย

วันทนา กอวัฒนสกุล (2543, 20) ได้ให้ความหมายของ สมรรถนะ คือ ทักษะความรู้และความสามารถที่จำเป็นในการทำอะไรก็ตามไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงานในอาชีพหรือกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ได้กำหนดองค์ประกอบของสมรรถนะไว้ 3 ด้าน ตามรูปคือ

1. ทักษะ (Skills)
2. ความรู้ในงานใดงานหนึ่ง (Knowledge)
3. คุณสมบัติพิเศษประจำตัว (Attributes)

ซึ่งสอดคล้องกับทัศนะของ สุทัศน์ นาคุลสุขสันต์ (2547) ที่ได้ให้ความหมายของ สมรรถนะในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ “คุณลักษณะทั้งในด้านทักษะ ความรู้ และพฤติกรรม ของบุคคล ซึ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ ให้ประสบความสำเร็จ”

ต้องมีเพื่อให้ห้องค์การสามารถดำเนินงานได้สำเร็จลุล่วงตามพันธกิจ เป้าหมาย แผนงาน และโครงการขององค์กร และสมรรถนะเฉพาะลักษณะงาน (Functional Competency) เป็นสมรรถนะที่มีเฉพาะในบางตำแหน่งงานในองค์กร เช่น ความรู้ความเชี่ยวชาญ และบุคลิกภาพที่ต้องมีในการทำงานในตำแหน่งที่แตกต่างกันไป เช่น นักบัญชี นักโปรแกรมเมอร์ ฯลฯ เป็นต้น

ส่วนเวอร์ทานัน (Virtanen, 1996: 60-61) กล่าวว่าสมรรถนะพิจารณาได้ 5 ด้าน คือ สมรรถนะด้านงาน (task competency) หรือสมรรถนะในการสร้างผลงาน หรือความสามารถในการทำงาน การวางแผน และกำหนดการใช้เครื่องมือ และบุคลากรเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายการทำงาน สมรรถนะด้านอาชีพ (professional competency) คือความสามารถในการทำงานที่เฉพาะเจาะจง ต้องอาศัยความสามารถเฉพาะด้าน สมรรถนะด้านการเมือง (political competency) เป็นสมรรถนะการสร้างการยอมรับตามกฎหมาย คือความสามารถในการชักนำ ชักจูงโน้มน้าวใจเพื่อครอบครองอำนาจในการจัดแบ่งทรัพยากรโดยเป็นที่ยอมรับร่วมกัน และสมรรถนะด้านจริยธรรม (ethical competency) สมรรถนะการคิดอย่างมีเหตุมีผลบนพื้นฐานของศีลธรรม ซึ่งหากพิจารณาในส่วนของสมรรถนะหลัก หมายถึง สมรรถนะทางจริยธรรม และสมรรถนะทางการเมือง ขณะที่สมรรถนะเกี่ยวกับการทำงานและสมรรถนะความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จัดเป็นสมรรถนะเฉพาะด้าน (specific competency) ซึ่งจะมีความแตกต่างกันไปตามตำแหน่งงาน อย่างไรก็ตามการเกิดสมรรถนะในแต่ละด้านเป็นการเกิดขึ้นเนื่องจากองค์ประกอบของสมรรถนะทั้งในส่วนที่เป็นค่านิยม (value competency) และในส่วนที่เป็นทักษะความรู้ (instrumental competency) (Virtanen, 1996: 61)

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2546 : 259) แบ่งประเภทของสมรรถนะตามแหล่งที่มาของสมรรถนะออกได้ 3 ประเภท คือ

1. Personal competencies เป็นสมรรถนะที่เฉพาะตัวของบุคคล หรือ กลุ่ม บุคคลเท่านั้น เช่น ความสามารถในการเขียนภาพของศิลปิน การแสดงของนักร้อง นักร้อง นักกีฬา คนบางคนที่สามารถดำรงชีพอยู่กับอสรพิษได้ นักประดิษฐ์คิดค้นสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ถือเป็นความสามารถเฉพาะตัวที่ยากต่อการเรียนรู้หรือการเลียนแบบ ไม่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้อื่นได้

2. Job competences เป็นสมรรถนะที่เป็นความสามารถเฉพาะของบุคคลที่ตำแหน่งหรือบทบาทนั้น ๆ ต้องการ ทั้งนี้ เพื่อให้งานบรรลุความสำเร็จตามที่ต้องการ

3. Organization competencies เป็นสมรรถนะที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะขององค์กร ที่มีส่วนทำให้ห้องค์การนั้นไปสู่ความสำเร็จได้ เช่น บริษัทโซนี่ เป็นองค์กรที่มีความสามารถในการผลิตสินค้าประเภทอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าที่มีขนาดเล็ก บริษัท 3M เป็นองค์กรที่มีความสามารถเฉพาะในด้านการผลิตสินค้าจำพวกเทป กระดาษกาว

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2546 : 160-167) ได้กล่าวถึงสมรรถนะความสามารถประจำตำแหน่ง (Job competencies) ว่าจะต้องผ่านกระบวนการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การกำหนดความสามารถที่น่าจะมี (Competencies) ให้กำหนดความสามารถที่น่าจะมีผลสำหรับผลที่คาดหวังในแต่ละข้อด้วยคำถามที่ว่า ถ้าจะให้ได้ผลงานตามที่คาดหวังแล้ว ผู้ดำรงตำแหน่งงานนี้จะต้องมีความสามารถอะไรบ้าง

นอกจากนี้ อารณ์ ภูวพิพันธ์ (2547) ได้แบ่งสมรรถนะออกเป็น 4 รูปแบบ คือ

1. **Core competency** หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมของคนที่สะท้อนให้เห็นถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของคนในทุกระดับและทุกกลุ่มงานที่องค์กรต้องการให้มี
2. **Managerial competency** หมายถึง ความสามารถในการจัดการซึ่งสะท้อนให้เห็นถึง ทักษะในการบริหารและจัดการงานต่าง ๆ หรือเป็นความสามารถที่มีได้ทั้งในระดับผู้บริหารและระดับ พนักงานโดยจะแตกต่างกันตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ (Role-based)
3. **Functional competency** หมายถึง ความสามารถในงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของงานต่าง ๆ และสามารถเรียก **Functional competency** เป็น **Job competency** หรือ **Technical competency** ได้
4. **Individual competency** หมายถึง ความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งสะท้อนให้เห็นถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่เกิดขึ้นจริงตามหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย

ศุภชัย ยาวะประภาส (2548) ได้อธิบายถึงสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะสามารถจำแนกเป็นกลุ่ม ๆ ได้หลายวิธีแต่วิธีหนึ่งที่น่าจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรของรัฐ คือการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่

1. **สมรรถนะหลัก (Core competency)** เป็นสมรรถนะที่ทุกคนในองค์กรต้องมีเพื่อที่จะ ทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้สำเร็จคล่องตัวตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย แผนงาน และโครงการ ต่าง ๆ ขององค์กร สมรรถนะหลักนี้จะผูกโยงเข้ากับสมรรถนะหลักขององค์กรเอง องค์กรแต่ละแห่งจะมีบุคลิกลักษณะที่เป็นเสมือนแก่นหรือหลักขององค์กร สมรรถนะหลักขององค์กรจะถ่ายทอดลงไปที่ บุคลากรทุกคนในองค์กรต้องมี เช่น ศาลยุติธรรมอาจมีสมรรถนะหลักคือ สมรรถนะเรื่องการส่งเสริม และรักษาความยุติธรรม รัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภคต่าง ๆ อาจเน้นสมรรถนะหลักเรื่องการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว เป็นต้น
2. **สมรรถนะเฉพาะลักษณะงาน (Functional competency)** เป็นสมรรถนะที่บุคคลที่ ทำงานในสายงานนั้นต้องมีเพิ่มเติมจากสมรรถนะหลัก เช่น ฝ่ายกฎหมายต้องมีสมรรถนะด้านความรู้ เกี่ยวกับกฎหมาย และมีสมรรถนะด้านทักษะในการตีความ ฝ่ายบัญชีต้องมีสมรรถนะหลักด้านความรู้ของ การบัญชี และมีทักษะด้านการทำบัญชี ฝ่ายการวางแผนต้องมีสมรรถนะหลัก คือ ด้านการคิดเชิงวิเคราะห์ และมีทักษะในการจัดทำแผน เป็นต้น

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน และคณะ (2547) กล่าวว่า รูปแบบของสมรรถนะอาจมีหลายแบบ แต่ที่ สามารถมาประยุกต์ใช้และเหมาะสมกับลักษณะงานของโรงพยาบาล คือรูปแบบของ Mc Clelland (1993 อ้างใน เพ็ญจันทร์ แสนประสาน, 2547) โดยแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

1. **สมรรถนะหลัก (Core competency)** เป็นสมรรถนะหลักขององค์กรที่ทุกหน่วยต้องถือ เป็นรูปแบบเดียวกัน เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร เช่น

1.1 **ความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ (Achievement orientation)** คือ มีความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ และปฏิบัติงานให้สำเร็จอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพสูงสุดภายใต้เงื่อนไข เวลาและงบประมาณที่กำหนด

1.2 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร

1.3 การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement) คือ การพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติหรือการทำงานอย่างต่อเนื่องไม่หยุดยั้ง เพื่อความก้าวหน้าขององค์กรและหน่วยงาน

1.4 การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer focus) คือยึดลูกค้าเป็นจุดศูนย์กลางตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจสูงสุด

1.5 ความซื่อสัตย์สุจริต (Integrity) ถือเป็นสมรรถนะที่สำคัญของบุคลากรในองค์กรที่ต้องมีจริยธรรม คุณธรรม ความรับผิดชอบ และความซื่อสัตย์ต่อตนเอง หน่วยงานและองค์กร

1.6 การคิดอย่างเป็นระบบ (System thinking) เป็นการคิดเชิงระบบที่จะเรียนรู้จากประสบการณ์เพื่อนำมาสู่การตัดสินใจที่เป็นการคิดแบบเป็นเหตุเป็นผล หรือความคิดรวบยอด

1.7 การทำงานเป็นทีม (Team work) คือการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเป็นผู้นำและผู้ตามที่เหมาะสมเพื่อผลสำเร็จของงาน

2. สมรรถนะวิชาชีพ (Professional competency) เป็นสมรรถนะของแต่ละวิชาชีพซึ่งจะกำหนดไว้ในแต่ละสาขาวิชาชีพว่าบุคคลในวิชาชีพนี้ควรมีสมรรถนะ หรือคุณลักษณะอย่างไร เช่น

2.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กร (Organization savvy)

2.2 การแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ (Creative problem solving) สามารถแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง

2.3 อดทนต่อความกดดัน (Tolerance for stress) มีความอดทนต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่วิกฤติได้

2.4 การควบคุมตนเอง (Self-control) คือสามารถควบคุมตนเองได้ทุกสถานการณ์

3. สมรรถนะเชิงเทคนิค (Technical competency) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานตามลักษณะเฉพาะแต่ละกิจกรรมในการปฏิบัติการพยาบาลมีกิจกรรมต่าง ๆ ที่สำคัญ และจำเป็นในวิชาชีพ เช่น

3.1 ความคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical thinking) เป็นทักษะของผู้บริหาร

3.2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT application) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสืบค้นข้อมูล และเป็นเครื่องมือในการช่วยการปฏิบัติให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.3 การใส่ใจเรื่องคุณภาพ (Quality focus) การมีความรู้ และความเข้าใจเรื่องคุณภาพเป็นอย่างดี และสามารถพัฒนาคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.4 ความชำนาญด้านเทคนิค (Technical expertise) เป็นความเชี่ยวชาญพิเศษในการปฏิบัติงาน

วิธีการศึกษาสมรรถนะ ควรพิจารณาสมรรถนะของแต่ละงาน แต่ละวิชาชีพ ซึ่งขึ้นอยู่กับความจำเป็นที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม ทำให้เกิดความแตกต่างในแต่ละวิชาชีพ โดยวิธีการได้มาซึ่งสมรรถนะมีหลายวิธี ซึ่งสรุปวิธีการศึกษาสมรรถนะของทบวงมหาวิทยาลัย (กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2532) ด้วยวิธีต่าง ๆ ดังนี้

1. การกำหนดสมรรถนะโดยการประเมินความต้องการ (Needs Assessment) โดยศึกษาจากกลุ่มผู้ใช้ สถานประกอบการ และนโยบายต่าง ๆ ถึงความต้องการที่จะให้มีการจัดเตรียมผู้สำเร็จการศึกษาให้สามารถทำงานอะไร ต้องมีความรู้ ทักษะและทัศนคติอย่างไร

2. การกำหนดสมรรถนะโดยการวิเคราะห์งาน (Task Analysis) โดยการจำแนกเนื้อหาและเป้าหมายของหลักสูตรให้อยู่ในรูปของงานที่ต้องปฏิบัติหรือต้องเรียนรู้ แล้วแจกย่อยในรายละเอียดของแต่ละงานให้เป็นระดับย่อยมากที่สุด

3. การวิเคราะห์กิจกรรมของผู้ปฏิบัติวิชาชีพ โดยการเก็บข้อมูลจากกิจกรรม การปฏิบัติงานประจำ จากการสังเกตโดยผู้ร่วมงานหรือผู้อื่น

4. การวิเคราะห์กิจกรรมโดยวิเคราะห์สมรรถนะอย่างเป็นระบบ (Systemic Competency Analysis) คือเทคนิคการกำหนดสมรรถนะหรือเป้าหมายที่พัฒนามาจากระบบการวิเคราะห์ปกติ จำแนกเป็นหน่วยย่อยที่ชัดเจน

5. การใช้ผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้เชี่ยวชาญ (Expert Judgments) ใช้ผู้เชี่ยวชาญตัดสินใจแจกแจงพฤติกรรมของนักวิชาชีพว่า ผู้มีสมรรถนะในวิชาชีพนั้นต้องมีความรู้เรื่องอะไรบ้าง มีทักษะที่ต้องการและมีทัศนคติทางวิชาชีพอะไรบ้าง

5.1 ความรู้และทักษะใดที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

5.2 เรียงลำดับความสำคัญมากน้อยของความรู้ และทักษะเหล่านั้น

5.3 ระบุตัวประกอบเฉพาะเจาะจงภายใต้หัวข้อเรื่องเหล่านี้

5.4 ให้นิยามเชิงปฏิบัติการของตัวประกอบเหล่านี้ และกำหนดระดับสมรรถนะที่นักวิชาชีพควรได้แสดงออกในแต่ละเรื่อง

6. การศึกษาสภาพความเป็นจริงในสังคม เศรษฐกิจและการเมือง

7. การกำหนดสมรรถนะโดยการวิเคราะห์ตามหลักการทางทฤษฎี

แนวความคิด และทฤษฎีของ ฮอลล์ และโจนส์ (Hall & Jones, 1976 อ้างใน กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2532, 32) ได้ศึกษาถึงสมรรถนะที่ชัดเจน ซึ่งจะเป็นหนทางนำไปสู่การปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ได้อย่างสมบูรณ์ แต่สิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือ ต้องเกิดขึ้นบนพื้นฐานของความเป็นจริง โดยจำแนกไว้ 5 ด้าน ดังนี้

1. สมรรถนะเชิงความรู้ (Cognitive Competencies) เป็นความรู้เฉพาะ ความเข้าใจ ความสามารถ

2. สมรรถนะเชิงเจตคติ (Affective Competencies) จะเกี่ยวกับค่านิยม เจตคติ และความสนใจที่แสดงออกในการปฏิบัติงาน

3. สมรรถนะเชิงปฏิบัติการ (Performance Competencies) พฤติกรรมที่แสดงออกเป็นทักษะการปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นว่าลงมือกระทำจริง

4. สมรรถนะเชิงผลผลิต (Consequence or Product Competencies) ความสามารถในการกระทำเพื่อเปลี่ยนหรือทำให้เกิดสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้สำเร็จ

5. สมรรถนะเชิงแสดงออก (Exploratory or Expressive Competencies) เป็นความสามารถที่แสดงถึงการนำความรู้และประสบการณ์ไปใช้เพื่อพัฒนาผลงาน

อัลสпах (Alspach, 1984 cited in Curvis, 1995 อ้างใน วันทนา พรหมเสรณี, 2545, 12) กล่าวถึงคำจำกัดความของ สมรรถนะ ทางการศึกษาว่าหมายถึง การบูรณาการเข้าด้วยกัน ในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในบทบาทที่ได้รับแต่งตั้งหรือกำหนดขึ้น โดยได้กล่าวถึงลักษณะ 6 ประการที่แสดงถึงสมรรถนะ คือ

1. การให้ความสำคัญต่อผลลัพธ์หรือความสำเร็จของการปฏิบัติงานที่คาดหวังไว้
2. การใช้กิจกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง
3. มีความยืดหยุ่น และให้เวลาเพื่อความสำเร็จของผลลัพธ์ที่ได้
4. การใช้ ผู้สอน ในฐานะผู้ชี้้นำให้ความกระจำ และในฐานะทรัพยากร
5. การประเมินความรู้เดิม และการเรียนรู้
6. การประเมินรูปแบบการเรียนรู้

กล่าวคือ ผู้ที่มีสมรรถนะต้องมีความตื่นตัว เตรียมพร้อมต่อการเรียนรู้ การปรับตัวให้เหมาะสมกับงาน มีการประเมินตนเองและสิ่งที่เกี่ยวข้องที่อยู่รอบข้างตลอดเวลา สามารถใช้ทรัพยากรบุคคลอย่างคุ้มค่า และทำงานเพื่อบูรณาการความสำเร็จของผลลัพธ์เป็นสำคัญ ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้อาจเกินความคาดหวัง จึงพอสรุปได้ว่า บุคลากรทางคอมพิวเตอร์ควรมีสมรรถนะในการทำงาน คือ ความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน และคุณสมบัติประจำตัวที่แสดงออกทางพฤติกรรม ได้อย่างเหมาะสมตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ ทำให้งานสำเร็จได้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้

รูปแบบของสมรรถนะ (Competency model) ตามรูปแบบของ McClelland (เพ็ญจันทร์ แสนประสาน และคณะ, 2547: 24-25) ประกอบด้วย

1. สมรรถนะหลัก (Core competency) เป็นสมรรถนะหลักขององค์กรที่ทุกหน่วยงานต้องถือเป็นรูปแบบเดียวกัน เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร ได้แก่ ความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ (Achievement orientation) การติดต่อสื่อสาร (Communication) การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement) การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer focus) ความซื่อสัตย์สุจริต (Integrity) การคิดอย่างเป็นระบบ (System thinking) และการทำงานเป็นทีม (Team work)

2. สมรรถนะวิชาชีพ (Professional competency) เป็นสมรรถนะของแต่ละวิชาชีพซึ่งจะกำหนดไว้ในแต่ละสาขาวิชาชีพว่า บุคคลในวิชาชีพนี้ควรมีสมรรถนะหรือคุณลักษณะอย่างไร ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กร (Organization) การแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ (Creative problem solving) อดทนต่อความกดดัน (Tolerance for stress) และการควบคุมตนเอง (Self control)

3. สมรรถนะเชิงเทคนิค (Technical competency) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานตามลักษณะเฉพาะแต่ละกิจกรรมในการปฏิบัติการพยาบาลต่าง ๆ ที่สำคัญ และจำเป็นในวิชาชีพ ได้แก่ ความคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical thinking) การใช้เทคโนโลยี (IT application) การใส่ใจในเรื่องคุณภาพ (Quality focus) และความชำนาญด้านเทคนิค (Technical expertise)

นอกจากนี้คุณลักษณะของสมรรถนะตามแนวคิดของ The Iceberg Model เป็นการอธิบายคุณลักษณะของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมและทักษะที่แสดงออก ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของคนๆนั้น ประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ประการ ได้แก่ (อ้างใน ดวงจันทร์ ทิพย์ปรีชา, 2548: 75-76)

1. การกระตุ้น (Motive) หรือการสร้างแรงบันดาลใจ คือการที่แต่ละคน มีความต้องการไม่เหมือนกัน การกระตุ้นให้เกิดการทำงานตามที่ต้องการจึงต้องรู้ความต้องการของบุคคลนั้นก่อน (Demand side) การให้บุคคลทำงานตามที่เราต้องการ (Supply side) จะทำให้เกิดอาการไม่พอใจทั้งสองฝ่ายและไม่ได้งานตามที่เราต้องการ การกระตุ้นจึงเป็นลักษณะของการผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรมเลือกสรรที่ตรงกับความต้องการของคนๆ นั้น และตรงกับความต้องการขององค์กร

2. ลักษณะอุปนิสัย (Traits) เป็นลักษณะทางกายภาพของบุคคล เช่น อ้วน ผอม ดำ ขาว หรือภาพลักษณ์ที่มองเห็น และการแสดงอาการตอบโต้ในแต่ละเหตุการณ์ เช่น บางคนเครียดทุกปัญหา บางคนเข้มแข็งเมื่อได้รับการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นต้น ลักษณะอุปนิสัยจึงเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารบุคคล การกระตุ้น ผลักดันให้บุคคลในแต่ละกลุ่มของคุณลักษณะอุปนิสัยต่างกัน มีพฤติกรรมที่เลือกสรรตามความต้องการขององค์กร จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลแต่ละคน เอาใจใส่ต่อการบรรลุความต้องการ ความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลนั้น

3. กรอบความคิดของแต่ละคน (Self-concept) เป็นวิธีการคิดหรือทำ ในสิ่งที่ถูกต้องเป็นประโยชน์ของแต่ละคน ซึ่งสามารถสังเกตได้จากการตอบสนองทั้งการกระทำทางความคิดและจิตใจที่จะร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ หรือที่รู้จักกันในรูปของทัศนคติ ค่านิยม หรือภาพลักษณ์ของแต่ละคน เช่น คนที่เชื่อมั่นในตนเองสูงก็จะเชื่อว่าตนเองมีความสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพในทุกสถานการณ์

4. ความรู้ (Knowledge) เป็นกระบวนการรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปสู่ฐานความรู้ของแต่ละคน ซึ่งมีความสลับซับซ้อน เนื่องจากการที่จะมีความรู้ บุคคลต้องมีขีดความสามารถในการค้นหาหรือเข้าหาแหล่งความรู้ได้ ต้องมีความรู้หลากหลายที่สามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้

5. ทักษะ (Skill) การมีทักษะนั้นเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์แยกแยะความคิด เป็นกระบวนการที่ใช้ความรู้ความสามารถในการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์หาเหตุและผล การจัดโครงสร้างข้อมูลและแผนงาน และการสร้างสรรค์ความคิดความสามารถทางกายภาพที่จะทำให้เรามั่นใจทั้งร่างกายและความรู้สึกในจิตใจที่จะทำงานสำเร็จ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2547) ได้กำหนดต้นแบบสมรรถนะ (Competency Model) ของระบบราชการไทยซึ่งมาจากข้อมูล 3 ส่วนคือ ส่วนที่หนึ่งจัด Competency Expert Panel Workshops จำนวน 16 ครั้งโดยผู้เชี่ยวชาญในแต่ละกลุ่มงานได้มาร่วมประชุมและให้ความเห็นเกี่ยวกับ Competency ที่จำเป็นในแต่ละกลุ่มงาน และเก็บข้อมูลจากประสบการณ์จริงใน การทำงานของข้าราชการ

แต่ละคนที่เข้าร่วมประชุมในครั้งนั้นด้วยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์งาน ที่เรียกว่า **Critical Incident** ส่วนที่สองคือ ข้อมูลจากแบบสำรวจลักษณะงานที่ส่งออกไปให้ข้าราชการตอบจำนวนกว่า 60,000 ชุดทั่วประเทศ และส่วนที่สาม คือข้อมูลจาก **Hay Worldwide Competency Database** ของบริษัทเฮย์กรุ๊ปซึ่งเป็นข้อมูล **Competency Best Practice** ขององค์กรภาครัฐในต่างประเทศ ซึ่งข้อมูลทั้งสามส่วนนี้เป็นที่มาของต้นแบบสมรรถนะสำหรับระบบราชการไทย ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ สมรรถนะหลัก (**Core competency**) และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน (**Functional competency**) ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก (**Core competency**) คือคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม ร่วมของตำแหน่ง ข้าราชการพลเรือนทุกตำแหน่ง เพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วย

1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (**Achievement Motivation**) หมายถึง ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเองหรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น รวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่ไม่เคย มีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

2) บริการที่ดี (**Service Mind**) หมายถึงความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (**Expertise**) หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้ เพื่อสั่งสม พัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานด้วยการศึกษาค้นคว้าความรู้ พัฒนาดตนเองอย่างต่อเนื่อง ทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆเข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

4) จริยธรรม (**Integrity**) หมายถึง การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตนโดยมุ่งประโยชน์ของประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตน เพื่อธำรงศักดิ์ศรีแห่งอาชีพของข้าราชการ เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนผลักดันให้ภารกิจหลักภาครัฐบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

5) ความร่วมมือร่วมใจ (**Teamwork**) หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน หน่วยงาน หรือองค์กร โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกในทีมมิใช่หัวหน้าทีมและความสามารถในการสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

2. สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (**Functional competency**) คือคุณลักษณะที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงานเพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่และส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น

2.2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะ

การประเมินมีวัตถุประสงค์หลักอยู่ที่การตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ประเมินเพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายของการพัฒนาคุณค่า (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2547) การที่จะให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือและสามารถตัดสินคุณค่าได้นั้นจำเป็นต้องใช้เครื่องมือที่มีคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้การวิจัยมีหลายประเภท เช่น แบบสอบถาม แบบ

สัมภาษณ์ แบบทดสอบ แบบสังเกต แบบวัดมาตรฐาน (Polit & Hunler อ้างใน เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย, 2536) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยที่มีคุณภาพจะต้องมีคุณสมบัติสามประการ คือ มีความตรง (Validity) มีความเชื่อถือได้ (Reliability) และมีความไว (Sensitivity) หากเครื่องมือวิจัยมีคุณสมบัติครบถ้วนทั้งสามประการในระดับสูงการแปลผลการวิจัยก็จะเชื่อถือได้ ดังนั้น เพื่อให้งานวิจัยมีคุณภาพนักวิจัยต้องให้ความสำคัญในกระบวนการสร้างหรือพัฒนาเครื่องมือวิจัยให้มีคุณภาพ (วิจิตร ศรีสุพรรณ, 2547)

สมรรถนะเป็นส่วนหนึ่งของผลงานที่เป็นพฤติกรรมที่เชื่อว่าจะนำไปสู่ผลงานที่ต้องการจึงต้องมีการประเมิน ซึ่งการประเมินสมรรถนะเป็นกระบวนการตัดสินใจ ดีค่า หากคุณค่าจากความรู้ ความสามารถ ทักษะ และบุคลิกลักษณะของบุคคลที่แสดงออกทางพฤติกรรมและการปฏิบัติเพื่อเป็นข้อมูลนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ (เดือนใจ พิทยาวัฒน์ชัย, 2548) เป็นการประเมินความสามารถของเจ้าหน้าที่อย่างเป็นระบบ มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน เป็นกระบวนการที่สามารถวัดได้ (มัลลิกา โฆษิตชัยมงคล, 2546) เนื่องจากสมรรถนะเป็นส่วนหนึ่งของผลงานที่เป็นพฤติกรรมที่เชื่อว่าจะนำไปสู่ผลงานที่ต้องการ เป็นการวัดพฤติกรรมไม่ใช่วัดความรู้ความสามารถ ดังนั้นการประเมินสมรรถนะจึงเป็นการประเมินที่พฤติกรรมที่ตรงไปตรงมา คือมีการสังเกตพฤติกรรมการทำงาน จดบันทึก และทำการประเมิน (รัชนิวรรณ วนิชย์ถนอม, 2548: 20) แบบประเมินพฤติกรรมที่นิยมกันแพร่หลาย ได้แก่

1) แบบประเมินความถี่หรือปริมาณกำหนดระดับ (Likert scale) แต่แบบนี้มีข้อจำกัด เนื่องจากพฤติกรรมในการทำงานนั้นไม่มีขอบเขตของงานเป็นตัวกำกับ ดังนั้น ข้าราชการระดับต้นอาจมีสมรรถนะของข้าราชการในระดับนักบริหารระดับสูงได้ ทั้ง ๆ ที่โดยหน้าที่แล้วข้าราชการระดับต้น ไม่มีโอกาสที่จะแสดงสมรรถนะของข้าราชการในระดับนักบริหารระดับสูงได้ ทำให้ผลการประเมินผิดพลาดได้ เนื่องจากหน้าที่รับผิดชอบต่างกัน (สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล (ก.พ.ร.), 2547ข)

2) แบบประเมินที่ใช้พฤติกรรมกำหนดระดับ (Behaviorally anchored rating scale-BARS) เป็นระดับการแสดงความสามารถ (Proficiency level) เป็นการบ่งบอกถึงพฤติกรรมที่คาดหวังหรือต้องการให้เกิดขึ้นโดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ (อาภรณ์ ภูววิทยพันธ์, 2548) ได้แก่

ระดับที่ 1 Basic level หมายถึง ขั้นเรียนรู้ เป็นการเริ่มต้นฝึกหัดซึ่งสามารถปฏิบัติงานได้ โดยต้องอยู่ภายใต้กรอบหรือแนวทางที่กำหนดขึ้น หรือเป็นสถานการณ์ที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้

ระดับที่ 2 Doing level หมายถึง ขั้นปฏิบัติ ที่มีการแสดงพฤติกรรมที่กำหนดขึ้น ได้ด้วยตนเอง หรือช่วยเหลือสมาชิกในทีมให้สามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

ระดับที่ 3 Developing level หมายถึง ขั้นพัฒนา ที่มีความสามารถในการนำสมาชิกในทีม รวมถึงการออกแบบและคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อทีมงาน

ระดับที่ 4 Advance level หมายถึง ขั้นก้าวหน้า เป็นขั้นที่มีการวิเคราะห์และนำสิ่งใหม่ ๆ มาใช้เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงาน และมีความสามารถในการสอนผู้อื่นให้สามารถแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ได้ตามที่กำหนดขึ้น

ระดับที่ 5 Expert level หมายถึง ขั้นผู้เชี่ยวชาญ เป็นขั้นที่มีการมุ่งเน้นที่กลยุทธ์และแผนงานในระดับองค์กร รวมถึงความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นถึงแนวทางหรือขั้นตอนการทำงาน

ดังนั้น กระบวนการและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือประเมินพฤติกรรมที่บ่งชี้สมรรถนะของบุคคล จึงต้องการการวัดที่แม่นยำ การออกแบบวิธีการประเมินและแบบประเมินอย่างเป็นรูปธรรม สามารถเปิดเผยความรู้ ความสามารถและทักษะที่แท้จริง รวมถึงเทคนิคการประเมินต้องโปร่งใสและเป็นธรรมด้วย (ดวงจันทร์ ทิพย์ปรีชา, 2548: 13)

จากความหมายของสมรรถนะ คือคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ในองค์กร ดังนั้นวิธีการประเมินสมรรถนะจึงเป็นการวัดพฤติกรรมไม่ใช่เป็นการวัดความรู้ การประเมินต้องมีการสังเกตพฤติกรรมการทำงาน จดบันทึก และทำการประเมินสมรรถนะ ซึ่งต้องใช้แบบประเมินที่มีพฤติกรรมในการกำหนดระดับการแสดงความสามารถ เป็นพฤติกรรมที่คาดหวังหรือต้องการให้เกิดขึ้น การใช้ประโยชน์ในการประเมินสมรรถนะในงานของบุคคลจะมีประสิทธิภาพและมีความแม่นยำได้ การเขียนพฤติกรรมชี้วัดแต่ละสมรรถนะเป็นหัวใจของการเขียนสมรรถนะ การเรียบเรียงและการพรรณนาพฤติกรรมชี้วัดต้องอาศัยข้อมูลเชิงพฤติกรรมที่ได้จากการศึกษาวิเคราะห์งานในแต่ละตำแหน่งงานอย่างละเอียด ประกอบกับการพิจารณาเชิงวิชาการและการประเมินสภาพจริงของงานว่าพฤติกรรมใดเป็นหัวใจของสมรรถนะนั้น ๆ

การประเมินสมรรถนะหลักของข้าราชการผู้ประเมินอาจเป็นตัวข้าราชการเอง ผู้ร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา ซึ่งวิธีการประเมินสามารถกระทำได้หลายรูปแบบที่นิยมใช้กันอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ การสังเกตขณะปฏิบัติงาน การตรวจสอบงาน และการพิจารณาโดยใช้เครื่องมือวัด (อรุณรัตน์ ศรีจันทร์นิตย์, 2539) สรุปได้ดังนี้คือ

1. การสังเกตขณะปฏิบัติงาน (Performance observation) เป็นการตรวจและสังเกตขณะปฏิบัติงานอยู่ มีการบันทึกอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ทำให้ทราบสถานการณ์ที่บุคลากรใช้แก้ปัญหาและตัดสินใจ ข้อดี ผู้บังคับบัญชาสามารถทบทวนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้จากการบันทึก ทำให้การประเมินมีความถูกต้องเหมาะสม ข้อเสีย ผู้บังคับบัญชามักไม่ได้ทำการบันทึกไว้ทำให้จำเหตุการณ์ไม่ได้เมื่อถึงเวลาประเมิน
2. การตรวจสอบงาน (Job evaluation) เป็นการเปรียบเทียบผลงานที่ปรากฏทั้งปริมาณและคุณภาพกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ วิธีนี้เน้นผลสำเร็จของงานมากกว่าตัวบุคคล โดยจะบันทึกผลการปฏิบัติงานว่าดีเยี่ยม ดีมาก หรือพอใช้ เป็นต้น ข้อดี ใช้กับการบริหารงานสมัยใหม่ เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยพิจารณาผลสำเร็จของงานเป็นสำคัญ และยังใช้เป็นข้อมูลในการฝึกอบรมพัฒนาหรือพิจารณาผลตอบแทนได้ต่อไป ข้อเสีย ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาต้องมีความรู้ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี เพราะเป็นเรื่องไม่ง่ายที่จะนำไปปฏิบัติ
3. การพิจารณาตามเครื่องมือวัด (Graphic scales หรือ rating scale) โดยมีแบบฟอร์มการประเมิน แสดงรายการและระดับคะแนนตามความสำคัญของงานจากมากไปหาน้อยเป็นวิธีที่นิยมกันมากที่สุด ข้อดี

ทำให้ได้ข้อมูลในการปรับปรุงส่งเสริมการทำงานต่อไป ข้อเสนอแนะผู้ประเมินไม่เข้าใจความหมายของตัวเลขที่กำหนดไว้ทำให้ผลการประเมินที่ได้เบี่ยงเบนไปและเชื่อถือผลได้ยาก

นอกจากรูปแบบวิธีการดังที่กล่าวข้างต้นแล้ว อาภรณ์ ภูวพิทยพันธุ์ (2547) ยังกล่าวถึงรูปแบบวิธีการประเมินสมรรถนะของพนักงานว่าควรแบ่งเป็น 4 รูปแบบ คือ รูปแบบการประเมินตนเอง รูปแบบการประเมินโดยหัวหน้างาน รูปแบบการประเมินแบบ 180 องศา และรูปแบบการประเมินแบบ 360 องศา ซึ่งในการประเมินสมรรถนะผู้ประเมินอาจใช้ได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับพิจารณาว่าเหมาะสมกับจุดมุ่งหมายและสิ่งที่ต้องการจากการประเมิน

2.2.8 เกณฑ์การประเมินแบบรูบริก (Rubric)

1. ความหมายของเกณฑ์การประเมิน (Rubric assessment หรือ Scoring rubric) เกณฑ์การประเมิน หมายถึง เครื่องมือที่ใช้สำหรับให้คะแนนในการประเมินการปฏิบัติงาน ซึ่งนิยมใช้ในการประเมินผลงานจากการปฏิบัติกิจกรรมการเรียนรู้ในทางการศึกษา (ไพฑูริย์ โพธิ์สาร, 2549)

2. ความเป็นมา เนื่องจากการประเมินการปฏิบัติไม่มีการเฉลยคำตอบเหมือนกับแบบทดสอบชนิดเลือกตอบ การให้คะแนนการปฏิบัติเป็นการให้คะแนนตามความรู้สึของผู้ตรวจต่อคุณภาพผลงานของผู้ถูกประเมิน มีผู้ประเมินหลายคนรู้สึกไม่สบายใจที่จะตัดสินตามความรู้สึกส่วนตัว ในปีพ.ศ.2533 แกร็นท์ วีกินส์ (อ้างในไพฑูริย์ โพธิ์สาร, 2549) นักการศึกษาชาวอเมริกันได้เสนอวิธีการประเมินการเรียนรู้ของผู้เรียนจากการปฏิบัติงาน ผลงาน และจากพฤติกรรมแสดงออกของผู้เรียน และได้แนะนำให้ใช้เกณฑ์การประเมินที่มีความชัดเจน เปิดเผยเป็นที่รับรู้ของผู้ถูกประเมินและผู้เกี่ยวข้องในการประเมินการปฏิบัติและผลจากการปฏิบัติ ต่อมามีการใช้กันอย่างแพร่หลายในปี พ.ศ.2541 และในปีเดียวกันวงการศึกษาไทยโดยกรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการได้แนะนำให้ผู้สอนใช้เกณฑ์การประเมินเป็นเครื่องมือในการให้คะแนนผลงานจากการปฏิบัติกิจกรรมในการเรียน การกำหนดแนวทางการให้คะแนนหรือรูบริก (Rubric) เป็นวิธีที่ทำให้การพิจารณาผลงานมีความสมเหตุสมผลและยุติธรรม โดยมีการกำหนดเกณฑ์หรือแนวการให้คะแนนที่ชัดเจนไว้ล่วงหน้า เพื่อใช้พิจารณาผลงานของนักเรียน รูบริก (Rubric) คือเครื่องมือในการให้คะแนน (Scoring tool) ที่มีการระบุเกณฑ์การประเมิน (สมศักดิ์ ภูวพิทยพันธุ์, 2544: 137) ทำให้สามารถแยกแยะระดับผลการเรียนรู้หรือผลงานได้อย่างชัดเจน มีการบรรยายถึงคุณลักษณะของแต่ละระดับจากดีมากจนถึงต้องปรับปรุงแก้ไข ผู้ถูกประเมินควรจะได้มีส่วนในการกำหนดเกณฑ์ร่วมกับผู้ประเมินให้เสร็จก่อนที่ผู้ถูกประเมินจะได้ลงมือทำการเรียนรู้หรือปฏิบัติงาน ทำให้ทั้งผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินทราบเป้าหมายที่ตรงกัน ระดับและคุณลักษณะของเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของชิ้นงานหรือความสามารถแต่ละประเภท เช่น บางเรื่องหรือบางงานตั้งเกณฑ์ไว้ 5 ระดับ ขณะที่บางเรื่องตั้งไว้แค่ 3 ระดับเท่านั้น (กิ่งกาญจน์ สิริสุคนธ์ และคณะ, 2547)

3. วัตถุประสงค์ โครงสร้าง รูปแบบของเกณฑ์การประเมินและประโยชน์ของรูบริก

1) วัตถุประสงค์ของการสร้างเกณฑ์การประเมิน คือ

(1) เพื่อประเมินกระบวนการปฏิบัติกิจกรรมของการเรียนรู้ของผู้เรียน

- (2) เพื่อประเมินผลผลิตจากการปฏิบัติกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียน
- (3) เพื่อประเมินการปฏิบัติกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียน
- 2) โครงสร้างของเกณฑ์การประเมินมีส่วนประกอบสำคัญ 2 ส่วน คือ
 - (1) รายการประเมิน เป็นข้อความที่กำหนดขึ้นใช้พิจารณาชิ้นงาน
 - (2) คำบรรยายแต่ละระดับคุณภาพของรายการประเมิน ซึ่งอาจให้ระดับคุณภาพเป็นข้อความหรือเป็นตัวเลขก็ได้

3) ประโยชน์ของรูบริก (Wiener and Cohen, 1994 อ้างใน สมศักดิ์ ภู่วิภาคารวรรณ, 2544: 139-140)

- (1) ช่วยให้ความคาดหวังของผู้ประเมินบรรลุผลสำเร็จ
- (2) ช่วยให้ผู้ประเมินมีความชัดเจนในสิ่งที่ต้องการประเมินหรือต้องการพัฒนา
- (3) ช่วยให้ผู้ถูกประเมินทราบความต้องการพัฒนาโดยใช้รูบริกตรวจสอบ
- (4) ช่วยให้ผู้ถูกประเมินมีการพัฒนาตนเองไปสู่ความสำเร็จได้
- (5) เป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในการทำงานเป็นทีม
- (6) ช่วยในการให้เหตุผลประกอบการตัดสินระดับตามเกณฑ์

4. ขั้นตอนในการสร้างเกณฑ์การประเมินแบบรูบริก (Rubric) (ไพฑูรย์ โพธิ์สาร, 2549; วาสนา ประवालพฤกษ์, 2549)

- 1) กำหนดรายการประเมินตามคุณลักษณะของสิ่งที่ถูกประเมิน
- 2) นิยามปฏิบัติการให้สอดคล้องกับงานนั้น ๆ
- 3) กำหนดจำนวนระดับของเกณฑ์
- 4) พิจารณาเกณฑ์ผ่าน และไม่ผ่านพร้อมคำอธิบายหรือตัวอย่าง
- 5) เขียนคำอธิบายระดับที่สูงกว่าเกณฑ์หรือต่ำกว่าเกณฑ์ตามลำดับ
- 6) ตรวจสอบโดยคณะผู้มีส่วนร่วมหรือผู้เชี่ยวชาญ
- 7) ทดลองใช้เกณฑ์ตรวจสอบผลงาน
- 8) หากคุณภาพของเกณฑ์อย่างง่ายโดยหา Inter rater reliability

5. การกำหนดเกณฑ์การประเมิน (Rubric)

โดยทั่วไปเกณฑ์การให้คะแนนจะกำหนดเป็นระดับต่าง ๆ 4-5 ระดับ โดยพิจารณาจากเป้าหมายและความคาดหวังในการปฏิบัติงานนั้น ๆ กำหนดระดับสูงสุดแล้วแบ่งเป็น 2 ช่วง คือ ช่วงที่ยอมรับได้ (ผ่าน) และยอมรับไม่ได้ (ไม่ผ่าน) แล้วแบ่งช่วงที่ยอมรับได้เป็น 2 ระดับ คือ ผ่านอย่างดีและผ่านอย่างพอใจ แล้วทำเช่นเดียวกันในช่วงของการไม่ยอมรับหรือไม่ผ่าน ส่วนคะแนนศูนย์คือไม่ปฏิบัติหรือปฏิบัติเพียงเล็กน้อยและไม่ถูกต้องเลย

2.2.9 เรียนรู้สมรรถนะเชิงพฤติกรรมเพื่อจัดคนให้ตรงกับงาน

ความสำเร็จของคนไม่ได้ขึ้นกับการศึกษาที่ได้รับ แต่ขึ้นกับสมรรถนะเชิงพฤติกรรม จากการวิจัยพบว่า ความรู้และทักษะเป็นองค์ประกอบของสมรรถนะเชิงพฤติกรรมที่พัฒนาได้ง่าย ส่วนค่านิยมและการ

มองตนเองนั้นพัฒนาได้ยากกว่า แต่บุคลิกภาพและแรงจูงใจถึงแม้ว่าจะพัฒนาได้ แต่ก็ต้องใช้กระบวนการที่ยุ่งยากและใช้เวลานาน ในหลายกรณีอาจจะไม่ทันกับความต้องการทางธุรกิจ เมื่อพิจารณาความยากง่ายของการพัฒนาองค์ประกอบต่างๆของสมรรถนะเชิงพฤติกรรมแล้ว ในการคัดเลือกคนเข้าทำงานในองค์กร ควรเลือกคนที่มีแรงจูงใจ บุคลิกภาพ ทักษะ และค่านิยมที่ตรงกับงานก่อนเสมอ ส่วนความรู้และทักษะนั้นมีความสำคัญรองลงมา เพราะสามารถพัฒนาได้ง่ายกว่ามาก แต่สำหรับองค์กรในประเทศไทยมักทำตรงข้ามเสมอคือเลือกคนที่มีความรู้(วุฒิการศึกษา) และผลการเรียนก่อนโดยมักสันนิษฐานกันว่าคนๆนั้นมีองค์ประกอบของสมรรถนะเชิงพฤติกรรมอื่นๆตามมา หรือความสามารถพัฒนาได้ภายหลัง ซึ่งส่วนมากพบว่าองค์กรโดยทั่วไปมักประสบปัญหาในการจัดคนให้ตรงกับงานเสมอ และมีการทดลองประยุกต์สมรรถนะเชิงพฤติกรรมเหล่านี้ให้กับองค์กรต่างๆ ซึ่งได้คัดเลือกจากบัญชีสมรรถนะเชิงพฤติกรรมที่ได้มีการวิจัยและพัฒนาโดยนักจิตวิทยาองค์กรที่มีชื่อเสียงระดับโลก เช่น McClelland, Boyatzis, Goldman, Spencer L. M., Spencer S.M McKee และ winter ที่ได้รายงานความคืบหน้าเกี่ยวกับการประยุกต์สมรรถนะเชิงพฤติกรรมอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1970 พบว่าพฤติกรรมเหล่านี้ เป็นชุดที่จะสร้างพฤติกรรมมากที่สุดและสามารถเข้าใจง่าย

ทั้งนี้ ได้แบ่งพฤติกรรมออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ 1. กลุ่มมุ่งมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ 2. กลุ่มตั้งมั่นบริการ 3.กลุ่มโน้มน้าวผู้อื่น 4. กลุ่มการบริหารจัดการ 5. กลุ่มการแก้ปัญหา 6. กลุ่มประสิทธิภาพส่วนบุคคล

นอกจากนี้ ยังอธิบายความหมายของสมรรถนะเชิงพฤติกรรมระดับต่างๆ เช่น การสรรหาการบรรจุคนให้ตรงกับงานการบริหารผลการปฏิบัติงาน การบริหารสายอาชีพ การพัฒนาบุคลากรตามความถนัดของแต่ละคน เพื่อให้เข้าใจง่ายและนำไปประยุกต์ใช้ในหลายๆด้าน

2.2.10 คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อการจ้างงานของตลาดแรงงานนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับอัตราค่าจ้างแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังมีปัจจัยอื่นร่วมด้วยโดยเฉพาะปัจจัยในเรื่องทุนของมนุษย์ ซึ่งการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะมุ่งเน้นในเรื่องของคุณลักษณะต่างๆที่เป็นคุณลักษณะที่ต้องการเฉพาะของตลาดแรงงานของบัณฑิตเศรษฐศาสตร์ ในด้านความรู้ความสามารถ ด้านวิชาการ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านทักษะประสบการณ์วิชาชีพ

ตามแนวทางการจัดการศึกษาที่ตอบสนองต่อบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และแนวทางการปฏิบัติการศึกษาแห่งพุทธศักราช 2542 ได้กำหนดรูปแบบของบัณฑิตที่พึงประสงค์ว่า จะต้องมีความรู้ ความสามารถ และทักษะ ดังนี้

ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ บัณฑิตต้องดำรงตนอยู่ในชุมชนสังคมและโลกได้อย่างมีศักดิ์ศรี รู้จักประพฤติดนตามสิทธิและเสรีภาพในความเป็นมนุษย์ และตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายและคุณธรรมและจริยธรรมของชุมชน และประเทศได้

คุณธรรมและจริยธรรม บัณฑิตควรมีคุณธรรม จริยธรรมทั้งในฐานะความเป็นมนุษย์ ความเป็นผู้นำและสมาชิกของสังคมประชาธิปไตย ผู้นำและสมาชิกของครอบครัว ผู้นำและสมาชิกชุมชนและประเทศ และมีคุณธรรมจริยธรรมในสาขาอาชีพของตนเองรวมทั้งมีวุฒิภาวะที่เหมาะสมในการดำรงตน

วัฒนธรรมสันติ บัณฑิตต้องตระหนักในคุณค่าของวัฒนธรรมสันติและดำรงตนในชุมชนสังคม ประเทศ และโลก ได้มีความสามารถในการสร้างสรรค์วัฒนธรรมสันติ และเป็นผู้นำให้เกิดวัฒนธรรมสันติ ในชุมชนสังคม ประเทศและโลกได้

การศึกษาต่อเนื่องและการศึกษาตลอดชีวิต บัณฑิตต้องแสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่อง และเป็นผู้มี รู้ตลอดชีวิต

ความเป็นพลเมืองดี บัณฑิตต้องเป็นสมาชิกที่ดีของชุมชน สังคม ประเทศ และโลก รวมทั้งเป็นผู้มี ความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม ประเทศและโลก

ความเป็นผู้นำ บัณฑิตต้องเป็นผู้นำในการพัฒนาวิชาการ หรือวิชาชีพ และเป็นผู้นำ และปฏิบัติ เป็นแบบอย่างทางเศรษฐกิจและสังคมทางการเมือง การศึกษา วัฒนธรรมจริยธรรมแก่ชุมชนและ ประเทศได้

ความเป็นประชาธิปไตย บัณฑิตต้องมีสำนึกในความเป็นประชาธิปไตย และศรัทธาในการ ปกครองระบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และปฏิบัติตามครรลองของ ประชาธิปไตย ทั้งในการดำรงชีวิตส่วนตัวและการทำงานร่วมกับผู้อื่น

การดำรงชีวิตได้อย่างเป็นสุข บัณฑิตต้องรู้จักการดำรงชีวิตได้อย่างเป็นสุข และสามารถปรับตนเอง ให้อยู่ในสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ รวมทั้งรู้จักการประยุกต์ใช้คำ สอนทางศาสนาไปใช้อย่างเหมาะสม

ทักษะในการแสวงหาความรู้ บัณฑิตต้องมีทักษะในการแสวงหาความรู้ ทักษะในการเรียนรู้และ ทักษะในการผสมผสานความรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทย และความรู้ที่เป็นสากล รวมทั้งทักษะการ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ทักษะทางภาษา บัณฑิตต้องมีทักษะในการใช้ภาษาไทยในการพูด อ่านและเขียน สำหรับการ แสวงหาความรู้ การเก็บรวบรวม และการสื่อความรู้เพื่อประโยชน์สำหรับตนเอง และการประกอบอาชีพ หรือทางวิชาการ รวมทั้งมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษในฐานะเป็นภาษาสากล หรือทักษะในการใช้ภาษา ที่สองในฐานะที่เป็นภาษาอื่นนอกจากภาษาไทย

ทักษะในการวิจัย บัณฑิตต้องมีทักษะในการค้นคว้าวิจัยทั้งเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่และการพัฒนา อาชีพรวมทั้งการพัฒนาทักษะในการวิจัยเพื่อการคิดและการทำงานที่เป็นระบบ เป็นเหตุเป็นผลและเป็น วิทยาศาสตร์

ทักษะในการประกอบอาชีพบัณฑิตต้องมีทักษะขั้นสูงในการประกอบอาชีพนอกเหนือไปจาก ความรู้ด้านทฤษฎี สามารถประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาอาชีพได้ตลอดเวลา รวมทั้ง สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น และปรับปรุงการทำงานให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม ท้องถิ่นได้ มีคุณธรรม จริยธรรม ตามสาขาอาชีพ และมีความมุ่งมั่นพัฒนาอาชีพที่ปฏิบัติ

มีวิสัยทัศน์กว้างไกล บัณฑิตต้องเป็นผู้มีความรู้กว้างขวาง ทันสมัย และมองการณ์ไกลมองเห็นความ เชื่อมโยงของสาระ ความรู้ ความสัมพันธ์ระหว่างชุมชน ประเทศและโลก และระหว่างอดีตปัจจุบัน และ อนาคต ตลอดจนติดตามข่าวสารในทุกด้านอยู่เสมอและทันทั่วทั้ง

ความกล้าหาญทางวิชาการ บัณฑิตต้องมีความกล้าในการชี้นำทางเศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม การเมืองการปกครอง เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม ถึงปัญหาและสภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น แก่ชุมชนประเทศ และโลก ทั้งปัจจุบันและอนาคตได้

สติปัญญาและความคิด บัณฑิตต้องมีความคิดสร้างสรรค์เป็นอิสระ มีเหตุผล เป็นระบบ และมีทักษะในการใช้วิจารณ์ญาณ ในการแก้ไขปัญหา การวิเคราะห์ สังเคราะห์ และการตัดสินใจเกี่ยวกับข้อมูล องค์ความรู้และเหตุการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความรู้ที่เพียงพอและลึกซึ้ง บัณฑิตต้องมีองค์ความรู้ ในสาขาอาชีพอย่างเพียงพอ และลึกซึ้งทั้งความรู้ในทางทฤษฎี และปฏิบัติในเชิงเนื้อหาสาระ และการนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานในสถานประกอบการและชุมชนได้ รวมทั้งพัฒนาทักษะการใฝ่รู้ที่จะพัฒนางานของตนเองอย่างต่อเนื่อง

การใช้เทคโนโลยีและภูมิปัญญาท้องถิ่น บัณฑิตต้องมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและสามารถพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการพัฒนาอาชีพได้อย่างเหมาะสม

กระบวนการเรียนรู้ บัณฑิตต้องพัฒนากระบวนการเรียนรู้ที่เหมาะสมสำหรับตนเอง และสามารถใช้กระบวนการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาตนเอง และพัฒนางานได้

2.2.11 บุคลิกภาพ

สิ่งต่างๆ ที่บ่งบอกถึงบุคลิกภาพ คือ รูปร่างหน้าตา กริยาท่าทาง นิสัยใจคอ การพูดจา การแต่งกาย ตลอดจนแนวคิดหรือทัศนคติส่วนบุคคล สิ่งเหล่านี้เป็นลักษณะเฉพาะที่ทำให้มนุษย์แต่ละคนแตกต่างกัน

เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปแล้วว่า บุคลิกเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งที่สร้างความสำเร็จในชีวิตหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนหันมาพิจารณาเรื่องนี้มาก จนทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องสั่งสอน อบรม ให้ตระหนักถึงการมีบุคลิกภาพดี และมีการฝึกฝนปรับปรุงกันตั้งแต่วัยเด็ก วันเรียน โดยเน้นการมีกิจกรรมายทางที่ดี มีการตัดสินใจ และมีความเชื่อมั่นในตนเอง หน่วยงานบางแห่งมีการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาบุคลิกภาพให้เหมาะสมกับงาน ซึ่งปัจจุบันมีสถาบันหรือสมาคมเพื่อการพัฒนาบุคลิกภาพเพิ่มมากขึ้น นักจิตวิทยาได้ให้ความหมายของคำว่า “บุคลิกภาพ” ไว้ต่างๆ ดังนี้

บุคลิกภาพ หมายถึง สภาวะทุกอย่างที่ประกอบกันขึ้นเป็นตัวบุคคล โดยการรวมถึงคุณสมบัติหรือคุณลักษณะทางจิตใจ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกระทำของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ (นงลักษณ์ สุทธิวัฒนพันธ์: 3)

บุคลิกของแต่ละบุคคลจะเห็นได้ชัด จากลักษณะนิสัยในการคิด และการแสดงออก รวมทั้งทัศนคติ และความตัดสินใจต่างๆ กริยาท่าทาง ตลอดจนปรัชญาชีวิตที่บุคคลนั้นยึดถือ

จากความหมายข้างต้นจะเห็นได้ว่า คำจำกัดความของคำว่า “บุคลิกภาพ” นั้นมีผู้ให้ความเห็นหลายทัศนะและมีองค์ประกอบกว้างขวาง เช่น คุณลักษณะส่วนตัว แนวความคิด ทัศนคติ ความสามารถในการปรับตัวต่อสภาวะแวดล้อม และบุคคลที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ดังนั้นบุคลิกภาพจึงเป็นผลรวมของการผสมผสานปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ขึ้นนั่นเอง

2.2.12 ความสำคัญของบุคลิกภาพ

ผู้ที่มีบุคลิกภาพดีนั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีสุขภาพจิตดีเป็นเบื้องต้น โดยจะเน้นผู้ที่สามารถมองเห็นสิ่งต่างๆตามที่เป็นจริงอย่างถูกต้อง ไม่ต่อต้าน หรือยอมรับทุกสิ่งทุกอย่างโดยไร้หลักการ และไม่ว่าอยู่ในสภาวะการณ์ใดๆก็ตาม ก็ยังสามารถประพฤติปฏิบัติได้อย่างคงเส้นคงวา นั่นก็คือการเป็นบุคคลที่สามารถปรับตัวได้ดี

การมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น จะเป็นผลให้บุคคลนั้นมีลักษณะสำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตในแง่มุมต่างๆ ดังนี้

1. มีความสามารถในการรับรู้และเข้าใจในสภาพความจริงได้อย่างถูกต้อง
2. การแสดงอารมณ์จะอยู่ในลักษณะและขอบเขตที่เหมาะสม
3. มีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและสังคมได้
4. มีความสามารถในการทำงานที่อำนวยความสะดวกต่อผู้อื่นและสังคมได้
5. มีความรักและความผูกพันต่อผู้อื่น
6. ความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาทางการแสดงออกของตนต่อผู้อื่นได้ดีขึ้น

2.2.13 ปัญหาการขาดความสามารถในการปรับตัว หรือการปรับบุคลิกภาพ

เมื่อบุคลิกภาพไม่สามารถปรับตัวให้คล้อยกับสภาวะการณ์ และบุคคลอื่นที่แวดล้อม จะเป็นผลให้บุคคลนั้นมีลักษณะที่ไม่เป็นผลดีต่อตนเองในการดำเนินชีวิต ดังนี้

1. เป็นคนที่มีอาการเคร่งเครียด
2. ทำให้มีอาการเจ็บป่วยทางกายจากสาเหตุของความเครียด
3. หย่อนสมรรถภาพในการดำเนินชีวิต

ลักษณะดังกล่าวข้างต้น ย่อมเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการประสบความสำเร็จในชีวิตของบุคคลทั้งในหน้าที่การงานและเรื่องส่วนตัว

2.2.14 แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพ

คนส่วนใหญ่มักเข้าใจความหมายของคำว่า “บุคลิกภาพ” ไม่ถูกต้อง เช่น ตามพจนานุกรมไทยได้บัญญัติคำว่า “บุคลิกภาพ” หมายถึง สภาพนิสัยจำเพาะคน หรือในบางแห่งจะหมายความว่า ลักษณะเฉพาะประจำของแต่ละบุคคลที่ปรากฏให้เห็น

หากตีความจากความหมายดังกล่าวข้างต้นก็จะทำให้เข้าใจว่า เมื่อเราต้องการบุคลิกภาพให้เป็นที่ต้องตาต้องใจผู้อื่น ก็คงเพียงแค่แต่งกายให้งดงามด้วยเสื้อผ้าอาภรณ์ที่สวยงามทันสมัย แต่งหน้าตาเรื้อนผมให้ดูงดงามและวางท่าทางให้ดูสง่าผ่าเผยเท่านั้นก็คงเพียงพอที่จะมีบุคลิกภาพดีได้ในสายตาของบุคคลทั่วไป ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง

การที่คนเราจะมีบุคลิกภาพดีนั้น มิใช่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพียงภายนอกด้วยการแต่งกายหรือพฤติกรรมที่แสดงออกเท่านั้น หากจำเป็นต้องมีการปรับปรุงหรือพัฒนาบุคลิกภาพภายในเสียก่อนเป็นเบื้องต้น จึงจะทำให้การพัฒนาบุคลิกภาพภายนอกประสบความสำเร็จได้

ดังนั้น ในที่นี้จะชี้ให้เห็นสาระสำคัญที่จะนำไปสู่ความสมบูรณ์ในการพัฒนาบุคลิกภาพ โดยแยกลักษณะของการพัฒนาบุคลิกภาพออกเป็น 2 ลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. การพัฒนาบุคลิกภาพภายใน (Internal Personality) เป็นความจำเป็นที่คนเราจะต้องพัฒนาบุคลิกภาพภายในเสียก่อนเพื่อนำไปสู่การมีบุคลิกภาพภายนอก หรือการมีพฤติกรรมในด้านต่างๆ อย่างถูกต้องเหมาะสมกับสถานะภาพของตนสภาวะการณ์แวดล้อม บุคคลที่เราติดต่อกี่ยวข้องด้วย การตั้งความคิดในการมองโลก กาลเทศะ ฯลฯ เพราะปัจจัยต่างๆ เหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดทำที่ พฤติกรรม กริยาท่าทาง ที่เราแสดงออกในด้านต่างๆ ให้บุคคลอื่นเห็นและรับรู้รวมทั้งประเมินว่าเรามีบุคลิกภาพเป็นเช่นไร สาระสำคัญของบุคลิกภาพภายใน (Internal Personality) ที่เราจะต้องพัฒนามีดังนี้ การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง ความกระตือรือร้น ความรอบรู้ ความคิดริเริ่ม ความจริงใจ ความรู้กาลเทศะ ปฏิภาณไหวพริบ ความรับผิดชอบ ความจำ อารมณ์ขัน ความมีคุณธรรม

2. การพัฒนาบุคลิกภาพภายนอก (External Personality) เมื่อได้มีการพัฒนาบุคลิกภาพภายในดีแล้ว จะทำให้พฤติกรรม ทำที่ การแสดงออกในด้านต่างๆ ของคนเรางดงาม เหมาะสม ทำให้ได้รับความชื่นชม การยอมรับ และสรรเสริญจากบุคคลอื่นได้เป็นอย่างดี สำหรับบุคลิกภาพภายนอกที่จำเป็นต้องพัฒนามีสาระสำคัญดังนี้ รูปร่างหน้าตาดี การแต่งกาย การปรากฏตัว กริยาท่าทาง การสบตา การใช้น้ำเสียง การใช้ถ้อยคำภาษา มีศิลปะการพูด

ดังนั้น ผู้ที่ความประสงค์จะพัฒนาบุคลิกภาพของตนให้สมบูรณ์ขึ้น จึงจำเป็นต้องสำรวจตัวเองอยู่เสมอๆ แก้ไขปรับปรุง โดยละทิ้งสิ่งที่ไม่งดงามทั้งในด้านความคิด และการประพฤติปฏิบัติ และเพื่อสิ่งที่ดีงามให้กับตนเอง การสั่งสมเช่นนี้จำเป็นต้องอดทนและแน่วแน่ในความพยายามอย่างมุ่งมั่น บุคคลจึงจะประสบความสำเร็จในการพัฒนาบุคลิกภาพได้ในที่สุด

2.2.15 มนุษย์สัมพันธ์

มีผู้ให้ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์ไว้มากมายกล่าวคือ

อริสโตเติล นักปราชญ์ชาวกรีกได้กล่าวว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันเป็นหมู่เหล่าเป็นกลุ่มเป็นก้อน มีกิจรายได้ตอบในกลุ่มหรือทางสังคมซึ่งกันและกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อความปลอดภัยและอยู่รอดของชีวิตร่วมกัน ซึ่งเป็นการตอบสนองสัญชาตญาณของมนุษย์

นักสุขภาพจิต ให้ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์ไว้ว่า คือ อยู่ร่วมกับคนอื่นด้วยความสุข

นักวิชาการหลายคน ได้ให้ความหมายของคำว่ามีมนุษย์สัมพันธ์แตกต่างกันไป เช่น

มนุษยสัมพันธ์ คือ วิชาว่าด้วยศาสตร์และศิลปะในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคล เพื่อให้ได้มาซึ่งความรักใคร่ นับถือ ความจงรักภักดี และความร่วมมือ

เป็นวิชาที่ว่าด้วยวิธีการหรือศิลปะในการเข้ากับคน เพื่อเอาชนะและครองใจคนให้เขาเห็นด้วย พอใจ รักใคร่ เชื่อถือ ศรัทธา และทำงานตามเราด้วยความเต็มใจ

คือศิลปะของการเข้ากับคนได้อย่างราบรื่น และเป็นที่ยอมรับของสังคม

จึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า มนุษย์ทุกคนจะมีคุณค่าแห่งการดำเนินชีวิตได้นั้นมนุษย์ต้องทำงานอย่างมีคุณภาพโดยการพัฒนาขีดความสามารถของตนอย่างสม่ำเสมอ ถ้ากล่าวที่ว่า "เด็กเป็นไม้อ่อน ไม้อ่อนคดง่าย ไม้แก่คดยาก" นั้น ผู้ใหญ่หรือคนทั่วไปไม่ใช่ไม่จึงัดตนเองให้มีชีวิตที่ดีขึ้นได้ การัดตนเองนี้เรียกว่า การพัฒนาตนเอง และผู้ที่พัฒนาตนเองอยู่เสมอเท่านั้น จึงจะเป็นผู้ประสบความสำเร็จในชีวิตและมีประสิทธิภาพสูง

จากความหมายดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงความหมายของมนุษยสัมพันธ์ว่ามีความหมายสองนัย คือ ความสัมพันธ์ระหว่าง คน หรือกลุ่มคน ในชีวิตประจำวันและความสัมพันธ์ที่ผู้นำหรือผู้บริหาร ใช้ในการปกครองดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา

ดังนั้น มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน จึงหมายถึงแรงกระตุ้นร่วมกันของคณะบุคคลที่ก่อให้เกิดวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ที่จะให้บุคคลทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยร่วมมือร่วมใจกันให้เกิดผลด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม (วิจิตร อวาทะกุล ม.ป.ป. 25-28)

2.2.16 ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน

จากความหมายของมนุษยสัมพันธ์ดังกล่าวข้างต้นแสดงว่ามนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญต่อทุกคนทุกหน่วยงาน เพราะเหตุผลต่อไปนี้

1. มนุษย์สัมพันธ์จะเน้นถึงการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลมากกว่าเรื่องเศรษฐกิจหรือเครื่องจักรกล
2. มนุษย์สัมพันธ์ศึกษาพฤติกรรมของบุคคลในองค์การที่มีการจัดระบบอย่างดีมากกว่าพฤติกรรมของคนที่รวมกันอยู่อย่างไม่มีการจัดระบบ
3. มนุษย์สัมพันธ์ก็คือ กิจกรรมที่จะกระตุ้นให้บุคคลทำงาน ผู้จัดการมิได้มีหน้าที่จะชี้หรือผลักดันหรือบงการให้คนงานหรือคนในองค์การทำหน้าที่นี้ตามต้องการ แต่จะช่วยแนะนำให้บุคคลได้ใช้แรงงูใจภายในที่จะมีอยู่แล้วเพื่อให้เขาทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
4. การใช้มนุษยสัมพันธ์จึงใจนั้นก็เพื่อที่จะงูใจให้บุคคลทำงานเป็นกลุ่ม ซึ่งจำเป็นมากในการทำงานที่ต้องการความร่วมมือและประสานงานกัน การประสานงานหมายถึง การทำงานหรือการทำการกิจกรรมที่ใช้เวลาอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนความร่วมมือนั้นคือความพยายามของบุคคลที่จะทำงานด้วยกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

5. การใช้มนุษย์สัมพันธ์เพื่อการทำงานเป็นกลุ่มนั้นก็เพื่อให้ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง และขณะเดียวกันองค์การก็จะบรรลุตามเป้าหมาย มิใช่แต่อย่างหนึ่งอย่างใดเพียงอย่างเดียว จะต้องเป็นไปทั้งสองอย่างพร้อมกัน ความต้องการของบุคคลอาจต้องการทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และด้านจิตวิทยา แต่มนุษย์มีความแตกต่างระหว่างบุคคล ดังนั้น ความต้องการแต่ละบุคคลจึงแตกต่างกันไป ความต้องการของแต่ละบุคคลจะสำเร็จได้ถ้าเขาได้ทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมาย และเป้าหมายของบุคคลก็ได้บรรลุตามที่ตนต้องการด้วย

6. มนุษย์สัมพันธ์ได้กลายเป็นเครื่องมือที่บุคคลและองค์กรใช้แสวงหาวิธีการที่จะทำให้เกิดผลผลิตหรือสิ่งที่เราต้องการออกมาได้ โดยลงทุนน้อยที่สุด ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

2.2.17 คุณลักษณะดีมีมนุษย์สัมพันธ์

กล่าวโดยสรุปแล้วจงปรับตัวเราให้เข้ากับชีวิตและสังคม มิใช่คอยแต่ปรับสังคมและชีวิตให้เข้ากับตัวเรา

การสร้างมนุษย์สัมพันธ์ให้ได้รับความสำเร็จนั้นมีคุณลักษณะจำเป็นหลายอย่างที่จะต้องคำนึงถึงในการปรับปรุงแก้ไข และสร้างให้เกิดขึ้นแต่ละบุคคลที่เรียกว่า คุณลักษณะมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีมีดังต่อไปนี้

1. การมีท่าทางที่ดีมีลักษณะการเข้าคน กิริยามารยาทเรียบร้อย การพูดคุยนุกสนาน ตลก ขบขันเบิกบานผู้คบหาด้วยความสบายใจ มีลักษณะโอภาปราศรัย
2. บุคลิก (Personality) รูปร่าง หน้าตา การแต่งตัว การเคลื่อนไหว กิริยาท่าทาง การพูดจา
3. ความเป็นเพื่อน (Friendliness) รวมทั้งกิริยามารยาทสุภาพ พูดจาอ่อนน้อมถ่อมตน
4. มีความอ่อนน้อม (Modesty) รวมทั้งกิริยามารยาทสุภาพ พูดจาอ่อนน้อมถ่อมตน
5. การมีน้ำใจ ช่วยเหลือ (Helpful) เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่นช่วยด้วยกำลังกาย กำลังความคิด กำลังเงินในลักษณะเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
6. การให้ความร่วมมือดี (Cooperation) การให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว เห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นการสำคัญและให้การช่วยเหลือ
7. การมีความกรุณา (Kindness) เอื้อเฟื้อ น้ำใจ โอบอ้อมอารีแก่ผู้ได้รับความทุกข์ยาก กรุณาปรานีแก่คนอื่น
8. เป็นคนมีประโยชน์ (Contribution) ช่วยเหลือกิจการงานแก่คนทั่วไปโดยมิได้หวังประโยชน์ อำนวยประโยชน์แก่สังคม ไม่ว่าจะเป็นด้วยความคิด กำลังกาย หรือกำลังทรัพย์
9. มีการสร้างสรรค์ หมายถึง มีความคิดและการกระทำที่สร้างสรรค์ไม่ใช่ความคิดที่คอยทำลายหรือกลั่นแกล้ง ถ่วงหรือหน่วงเหนี่ยวความเจริญก้าวหน้าของผู้อื่น
10. การมีอารมณ์ดี (Good emotion) การควบคุมและใช้อารมณ์ได้อย่างเหมาะสม

11. การมีใจความกระตือรือร้น (Enthusiasm) คือความมีชีวิตจิตใจ ไม่เชื่องซึม หรือมีินชาเบิกบานแจ่มใส
12. มีความรับผิดชอบ (Responsibility) ต่อการงาน คำพูด คำมั่นสัญญา รักษาเวลาทำให้เป็นผู้มีเกียรติและมีความซื่อสัตย์สุจริต
13. มีความอดทน (Patient) อดทนต่อความเหน็ดเหนื่อย ความยากลำบาก อดทนต่อกิริยาท่าทางการกระทำ คำพูดที่ไม่สบอารมณ์ หรือทำให้เราโกรธ
14. มีความขยันขันแข็ง (Diligent) ขยันต่อการทำงาน ภาระหน้าที่การรับผิดชอบไม่เป็นคนเกียจคร้าน ทำให้ภาพพจน์และความนิยมเลื่อมใสเสื่อมเสียไป
15. มีความพยายาม (Attempt) มีความพยายามพากเพียรที่จะฝึกฝน ฝึกหัดให้ตนมีคุณสมบัติทางมนุษยสัมพันธ์อย่างไม่ทอดอ่ย พยายามปรับปรุงแก้ไขตนเองอยู่เสมอ พยายามเอาชนะใจคนและอุปสรรคต่าง ๆ อันที่จะเป็นหนทางนำไปสู่ความสัมพันธที่ดี
16. มีปฏิภาณ (Intelligence) ฝึกปฏิภาณไหวพริบ ความแพรวพราวในการสร้างบรรยากาศ ความสัมพันธ์กับผู้อื่น การพูดคุย การเสนอความคิดเห็น ปฏิภาณนี้สามารถเตรียมและฝึกฝนได้ (วิจิตร อวาทะกุล ม.ป.ป. :76-78)

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมรรถนะและการประเมินสมรรถนะมีผู้ศึกษาวิจัยไว้มากมาย รายละเอียดโดยสังเขปดังนี้

น้ำทิพย์ แก้ววิชิต (2546) ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบประเมินความสามารถและคุณลักษณะของพยาบาลเวชกรรม ความมุ่งหมายของการศึกษาเพื่อพัฒนาแบบประเมินความสามารถและคุณลักษณะของพยาบาลกุมารเวชกรรมในประเด็นหาคุณภาพของแบบประเมิน และสร้างเกณฑ์ปกติ (norms) และคู่มือการใช้แบบประเมิน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการพยาบาลในแผนกการพยาบาลกุมารเวชและประจำการเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน ในเขตจังหวัดสงขลา จำนวน 196 คน โดยการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบประเมินความสามารถและคุณลักษณะของพยาบาลกุมารเวชมีการพัฒนาเครื่องมือ ดังนี้ 1) กำหนดจุดมุ่งหมายในการพัฒนาแบบประเมิน เพื่อประเมินความสามารถและคุณลักษณะของพยาบาลกุมารเวชกรรม 2) ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อวิเคราะห์ความสามารถและคุณลักษณะของพยาบาลกุมารเวชกรรม โดยการรวบรวมคำนิยามของความสามารถและคุณลักษณะของพยาบาลกุมารเวชกรรม ศึกษารูปแบบเครื่องมือที่ใช้ประเมินความสามารถและคุณลักษณะของพยาบาลกุมารเวชกรรมว่ามีรูปแบบใดเหมาะสมที่สุด 3) เขียนนิยามความสามารถและคุณลักษณะของพยาบาลกุมารเวชกรรมด้วยการสรุปจากนิยามที่ค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพื้นฐานส่วนบุคคล ด้านการปฏิบัติการพยาบาล ด้านการเป็นผู้นำ ด้านการบริหารจัดการ และด้านการวิจัย 4) เขียนข้อความตามนิยามของความสามารถและคุณลักษณะของพยาบาลกุมารเวชกรรม 5) พัฒนาแบบประเมินโดยใช้เทคนิคเดลฟาย ด้วยการให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบให้

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะแบบสอบถาม จำนวน 3 รอบ คือรอบที่หนึ่ง เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้จากการรวบรวมจากตำรา เอกสาร บทความเกี่ยวกับความสามารถและคุณลักษณะของพยาบาลกุมารเวชกรรม มากำหนดเป็นโครงสร้างและทำเป็นข้อความทั้ง 5 ด้านดังที่กล่าว นำคำตอบที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิมาหาความเห็นสอดคล้องกันโดยการหาค่าร้อยละ ตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป หรือผู้ทรงคุณวุฒิตั้งแต่ 15 คน จากจำนวน 18 คน และคัดเลือกข้อความนั้นไว้ แล้วนำข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิมาพิจารณาแก้ไข รอบที่สองผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิในรอบแรกมาเขียนแบบสอบถามใหม่ โดยใช้เฉพาะข้อความที่คัดเลือกไว้และปรับปรุงการใช้ภาษาตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เพิ่มและลดจำนวนข้อความ แล้วใส่มาตราส่วนประมาณค่า 11 ระดับของเซอร์สโตน เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิเลือกตอบตามความคิดเห็นพร้อมกับอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถาม แล้วนำคำตอบที่ได้ในแต่ละข้อความมาหาค่ามัธยฐาน และความเบี่ยงเบนควอไทล์ รอบที่ 3 เขียนแบบสอบถามโดยใส่ค่ามัธยฐาน ค่าเบี่ยงเบนควอไทล์โดยใช้สัญลักษณ์กำกับให้เห็นชัดเจน และแสดงตำแหน่งคำตอบเดิมของผู้ทรงคุณวุฒิโดยมีสัญลักษณ์กำกับไว้ให้เห็นชัดเจน เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาความเห็นกับตำแหน่งที่เป็นตัวแทนของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิด้วยการพิจารณาจากค่ามัธยฐานและค่าเบี่ยงเบนควอไทล์ หากคำตอบของผู้ทรงคุณวุฒิคนใดตกอยู่สูงหรือต่ำกว่าค่าความเบี่ยงเบนควอไทล์ก็จะให้แสดงเหตุผลในการตอบด้วย หลังจากนั้นจึงนำคำตอบที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิในรอบที่สามมาพิจารณาวิเคราะห์หากพบค่ามัธยฐานและค่าเบี่ยงเบนควอไทล์ไม่เปลี่ยนแปลงจากเดิมมากนักแสดงว่าคำตอบของผู้ทรงคุณวุฒิเป็นไปในทิศทางเดียวกัน 6) คัดเลือกข้อความที่มีค่ามัธยฐานมากกว่า 9 และค่าเบี่ยงเบนควอไทล์น้อยกว่า 2 ซึ่งถือว่ามีความเที่ยงตรงของเนื้อหาตามเทคนิคเดลฟายมาสร้างเป็นแบบประเมินความสามารถและคุณลักษณะของพยาบาลกุมารเวชกรรมแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ 7) นำแบบประเมินที่ได้จากการพัฒนาโดยใช้เทคนิคเดลฟายและผ่านการปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ครั้งที่ 1 โดยให้หัวหน้าและรองหัวหน้าหอผู้ป่วยในแผนกกุมารเวชกรรมของโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขทบวงมหาวิทยาลัยและเอกชนในเขตจังหวัดสงขลา จำนวน 90 คน จากนั้นนำมาค่าความสอดคล้องระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมแต่ละด้าน และคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ จากนั้นจึงนำมาปรับปรุงแก้ไขและทดลองใช้ครั้งที่ 2 เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก และปรับปรุง หลังจากนั้นจึงนำไปทดลองเพื่อหาคุณภาพเพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบประเมิน หาความเชื่อมั่นของการสังเกต 8) สร้างเกณฑ์ปกติ (norms) โดยการนำคะแนนที่ได้จากแบบประเมินกับกลุ่มตัวอย่างครั้งสุดท้ายไปคำนวณหาค่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ และนำค่าที่ได้เปลี่ยนเป็นคะแนนที่ปกติ (normalized T score) แล้วปรับขยายขอบเขตของคะแนน โดยใช้วิธีกำลังสองต่ำสุด (least squares method) 9) จัดพิมพ์เครื่องมือและคู่มือการใช้แบบประเมิน ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาแบบประเมินโดยใช้เทคนิคเดลฟายจำนวน 3 รอบ ได้แบบประเมินความสามารถและคุณลักษณะของพยาบาลกุมารเวชกรรมที่มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา 5 ด้าน รวม 108 ข้อความ แบบประเมินมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง โดยมีค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .07-.96 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 อำนาจจำแนกของแบบประเมินโดยการทดสอบที มีค่าตั้งแต่ 6.24 - 12.68 ความเชื่อมั่นของแบบประเมินทั้ง 5 ด้านมีค่าตั้งแต่ .95-.97 ความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .99 ความเชื่อมั่นของการสังเกตของแบบประเมินทั้ง 5 ด้านมีค่าตั้งแต่

.65 - .86 และมีนัยสำคัญทุกด้าน ความเชื่อมั่นของการสังเกตของแบบประเมินทั้งฉบับที่ค่าเท่ากับ .78 เกณฑ์ปกติในรูปคะแนนที่ปกติทั้ง 5 ด้านอยู่ระหว่าง T47-T96, T44-T96, T31-T96, T26-T95 และ T20-T55 ตามลำดับ เกณฑ์ปกติในรูปคะแนนที่ปกติทั้งฉบับมีค่าอยู่ระหว่าง T35-T93

ปัทมา เพชรไพรินทร์ (2547) วิจัยเรื่อง สมรรถนะของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลขอนแก่น วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อกำหนดตัวแบบสมรรถนะของพยาบาลประจำการ และเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับสมรรถนะของพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่น และหาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของพยาบาลประจำการให้สูงขึ้น มีการดำเนินการ 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่หนึ่ง กำหนดตัวแบบสมรรถนะของพยาบาลประจำการโดยใช้เทคนิคเดลฟาย เป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีตำแหน่งเป็นพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 9 คน โดยใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง และนำความคิดเห็นที่ได้ไปสร้างเป็นแบบสอบถามเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็น 4 รอบ ผลการศึกษาพบว่ามีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าตัวแบบสมรรถนะของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลขอนแก่นมีจำนวน 11 ด้าน ขั้นตอนที่สอง ศึกษาเปรียบเทียบระดับสมรรถนะของพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่น ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานหอผู้ป่วยทุกหอ จำนวน 70 คน ใช้แบบสอบถามที่ได้จากขั้นตอนที่หนึ่ง พบผลว่าระดับสมรรถนะของพยาบาลประจำการในภาพรวมอยู่ในระดับสูง และพบว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะแตกต่างกัน 8 ด้าน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะต่อไป ขั้นตอนที่สาม หาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของพยาบาลประจำการให้สูงขึ้น โดยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ด้วยการสัมภาษณ์พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์ด้านการพัฒนาบุคลากรจำนวน 5 คน และพยาบาลประจำการที่เป็นตัวแทนของแต่ละแผนกงานการพยาบาลจำนวน 5 คน ผลการศึกษาพบว่าแนวทางการพัฒนาด้านความรู้ความสามารถประกอบด้วย การฝึกอบรม การประชุม การศึกษาต่อเนื่อง การศึกษาดูงานและกิจกรรมพัฒนาทางการพยาบาล แนวทางการพัฒนา ด้านทักษะและประสบการณ์ประกอบด้วย การสอน การสาธิต การฝึกปฏิบัติ มีระบบพี่เลี้ยง และปัจจัยเอื้อที่ส่งเสริมทำให้เกิดการพัฒนาประกอบด้วย การกำหนดมาตรฐานวิชาชีพ การมอบหมายงาน การเสริมพลังอำนาจ การสร้างแรงจูงใจและมีระบบการประเมินผลที่อิงสมรรถนะเพื่อวัดผลสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย

ชนิษฐา แสงไตรรัตน์นุกูล (2548) วิจัยเรื่องการพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะของพยาบาลประจำการห้องผ่าตัดสูตินรีเวชกรรม วัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะของพยาบาลประจำการห้องผ่าตัดสูตินรีเวชกรรม กลุ่มตัวอย่างมี 2 กลุ่ม คือ พยาบาลหัวหน้าห้องผ่าตัดสูตินรีเวชกรรม และพยาบาลประจำการห้องผ่าตัดสูตินรีเวชกรรม เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีการพัฒนาโดย 1) ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของพยาบาลประจำการห้องผ่าตัดสูตินรีเวชกรรมจากเอกสารและงานวิจัยประมวลสรุปเป็นรายการสมรรถนะของพยาบาลประจำการห้องผ่าตัดสูตินรีเวชกรรม จำนวน 71 รายการ 2) สร้างแบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างโดยกำหนดกรอบในการเขียนคำสัมภาษณ์ตามแนวคิดที่ได้จากการประมวลในข้อ 1 แล้ว

นำไปใช้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ทางพยาธิวิทยา จำนวน 6 คน 3) วิเคราะห์เนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์และจัดหมวดหมู่รายการสมรรถนะได้จำนวน 87 รายการ 4) สร้างแบบสอบถาม 5) ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเพื่อหาความตรงตามเนื้อหา นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้เพื่อหาค่าความเที่ยง และปรับปรุงก่อนนำไปใช้จริง ผลการวิจัยพบว่า แบบประเมินสมรรถนะของพยาบาลประจำการห้องผ่าตัดสูตินรีเวชกรรม ประกอบด้วย 8 ตัวประกอบ บรรยายด้วย 61 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 71.48 และนำ 8 ตัวประกอบ 61 ตัวแปรมาสร้างเป็นแบบประเมินสมรรถนะของพยาบาลประจำการห้องผ่าตัดสูตินรีเวชกรรม และพยาบาลประจำการห้องผ่าตัดสูตินรีเวชกรรมมีสมรรถนะโดยรวมจากการประเมินตนเอง จากการประเมินโดยหัวหน้าห้องผ่าตัด และจากการประเมินโดยผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก ระหว่างการประเมินด้วยตนเองกับการประเมินโดยหัวหน้าห้องผ่าตัดสูตินรีเวชกรรมไม่มีความสัมพันธ์กัน ระหว่างการประเมินด้วยตนเองกับการประเมินโดยพยาบาลผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ และระหว่างการประเมินโดยหัวหน้าห้องผ่าตัดกับการประเมินโดยพยาบาลผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง

ปรีชา สมบูรณ์ประเสริฐ (2548) วิจัยเรื่องสมรรถนะที่จำเป็นในการดำรงตำแหน่งเกษตรอำเภอ มีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของเกษตรอำเภอ 2) เพื่อศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นในการดำรงตำแหน่งเกษตรอำเภอตามความคิดเห็นของเกษตรอำเภอ และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นในการดำรงตำแหน่งเกษตรอำเภอ กลุ่มตัวอย่างเป็นเกษตรอำเภอ จำนวน 243 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราวัด 5 ระดับ ตั้งแต่น้อยมาก จนถึงมากที่สุด ได้ดำเนินการหาคุณภาพของเครื่องมือตามกระบวนการของการวิจัย ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.98 ผลการวิจัยพบว่า เกษตรอำเภอเกือบทั้งหมดเป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 52 ปี สมรสแล้ว จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาส่งเสริมการเกษตร อายุราชการเฉลี่ย 29.10 ดำรงตำแหน่งระดับ 7 ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งเฉลี่ย 7.35 ปี ได้รับเงินเดือนเฉลี่ยเดือนละ 31,168.54 บาท และเกือบทั้งหมดไม่เคยไปฝึกอบรม/ดูงานต่างประเทศ เกษตรอำเภอทุกคนมีงานที่นอกเหนือจากการกิจหลัก สมรรถนะที่จำเป็นในการดำรงตำแหน่งเกษตรอำเภอประกอบด้วย 1) สมรรถนะหลัก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาตนเองและองค์กร ด้านการพัฒนาคุณภาพแบบองค์รวม และด้านการประสานความร่วมมือจากองค์กรทั้งภายในและภายนอก 2) สมรรถนะบริหาร 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารความเปลี่ยนแปลง ด้านการพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชา ด้านการบริหารงานพัฒนาระบบ และด้านทักษะในการสื่อสารเพื่อประสานความร่วมมือ 3) สมรรถนะประจำสายงาน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการสร้างมูลค่าผลผลิตเกษตร ด้านการบูรณาการเครือข่าย และด้านการพัฒนาบริการความรู้ พบว่าเป็นสมรรถนะที่มีความจำเป็นในระดับมาก สำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นในการดำรงตำแหน่งเกษตรอำเภอพบว่าเกษตรอำเภอประสบปัญหาเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นทั้งสมรรถนะหลัก สมรรถนะประจำสายงานและสมรรถนะการบริหารรวม 36 ประเด็น เช่น ไม่สามารถสนับสนุนให้เกิดการสร้างองค์ความรู้ในการพัฒนาการเกษตรอย่างต่อเนื่อง ไม่สามารถเชื่อมโยง

ประสานภาคีในระดับองค์กรระหว่างประเทศและในระดับชาติให้เกื้อหนุนต่อการบูรณาการเครือข่ายในระดับพื้นที่ เป็นต้น

รฐิ จารุภาชนั กัญญาภัก สหัทธสน์ เพ็ญศิริ ทานให้ และศุภากร ไชยวงศ์ (2548) วิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการประเมินผลสมรรถนะของบุคลากรเพื่อการพัฒนา : กรณีศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรจังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการประเมินผลสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการ วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรจังหวัดขอนแก่นในแต่ละตำแหน่งงานตามใบกำหนดหน้าทำงานเพื่อนำมาใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ใช้การศึกษาแบบเชิงปฏิบัติการ กลุ่มตัวอย่างคือข้าราชการในวิทยาลัยจำนวน 91 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) รูปแบบการประเมินสมรรถนะ ใช้เนื้อหาการประเมินสมรรถนะหลักของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) 5 หัวข้อหลัก คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ความร่วมแรงร่วมใจ และคุณธรรมจริยธรรมแบบประเมินที่ใช้คือ แบบประเมินพฤติกรรมกำหนดระดับ โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 7 กลุ่มตำแหน่งงานตามใบกำหนดหน้าทำงานที่มีใช้ตำแหน่งงานตามกรอบอัตรากำลังของสำนักงาน ก.พ. (ก.พ.7) ใช้วิธีการประเมินแบบ 180 องศา เพื่อประเมินสมรรถนะที่มีอยู่ในปัจจุบัน แต่ละกลุ่มจะมีคะแนนเต็ม 30 คะแนนใน 5 หัวข้อสมรรถนะ และน้ำหนักคะแนนของผู้ประเมินที่แตกต่างกัน มีการกำหนดระดับความคาดหวังของสมรรถนะโดยใช้วิธีหามติร่วมของคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยภายใต้แนวทางการกำหนดระดับของสมรรถนะหลักของสำนักงาน ก.พ. เพื่อหาช่องว่างของสมรรถนะ 2) แผนที่เส้นทางการพัฒนาบุคคล โดยเสนอในภาพรวมของแต่ละกลุ่มงาน พบว่า กลุ่มประธานหลักสูตรมีหัวข้อหรือเส้นทางการพัฒนามากที่สุดคือ หัวข้อการบริการที่ดี กลุ่มหัวหน้ากลุ่มวิชา/กลุ่มงานในหลักสูตรคือ หัวข้อคุณธรรมจริยธรรม กลุ่มอาจารย์ผู้สอนในหลักสูตรคือ หัวข้อร่วมแรงร่วมใจ กลุ่มหัวหน้าฝ่ายและกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในฝ่าย คือ หัวข้อบริการที่ดี กลุ่มหัวหน้างานในฝ่ายและกลุ่มอาจารย์ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายคือหัวข้อการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ 3) ผลสรุปความคิดเห็นและแนวโน้มต่อการใช้รูปแบบการประเมินผลสมรรถนะพบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่เห็นด้วยกับรูปแบบการประเมินสมรรถนะ โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 93.44 เห็นด้วยว่าวิทยาลัยควรที่จะนำรูปแบบการประเมินสมรรถนะนี้มาพัฒนาเพิ่มเติมก่อนที่จะนำไปใช้ต่อไปในบางหัวข้อ

วรรณภา แซ่ลิ้ม (2548) วิจัยเรื่องการพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะที่จำเป็นด้านการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลหาดใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพด้านการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และคู่มือประกอบการใช้แบบประเมินสมรรถนะ ผู้ศึกษาสร้างขึ้นโดยใช้กรอบแนวคิดด้านบทบาทหน้าที่พยาบาลวิชาชีพด้านการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลของสำนักงานการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข (2534) และ Benner (1984) มาสร้างแบบประเมินสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังการติดเชื้อในโรงพยาบาล ด้านการปฏิบัติการพยาบาลตามเทคนิคเพื่อป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล ด้านการควบคุมสิ่งแวดล้อมภายในหอผู้ป่วย

ด้านการติดต่อประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ เกี่ยวกับการติดเชื้อในโรงพยาบาล และด้านการร่วมทำวิจัยเกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล มาเป็นเกณฑ์ในการสร้างแบบประเมินสมรรถนะ 3 ชนิด ได้แก่ แบบสังเกต แบบทดสอบความรู้ และแบบวัดสมรรถนะระดับสเกล เพื่อใช้ประเมินสมรรถนะที่ครอบคลุมทั้งด้านความรู้ การปฏิบัติและทัศนคติ มีการจัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อระดมสมองจากกลุ่มเป้าหมายในพยาบาลวิชาชีพจากแต่ละหอผู้ป่วย จำนวน 64 คน ให้ข้อคิดเห็นและเสนอแนะในการปรับปรุงแบบประเมินสมรรถนะ แล้วจึงตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คน ปรับปรุงคุณภาพของแบบประเมินก่อนนำไปหาค่าความน่าเชื่อถือกับพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ได้ค่าความน่าเชื่อถือของแบบประเมินทักษะการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลจากผู้สังเกต 2 คน เท่ากับ .93 และแบบประเมินระดับสมรรถนะด้านการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลในภาพรวม เท่ากับ .81 ผลจากการศึกษาครั้งนี้ผู้บริหารสามารถนำแบบประเมินสมรรถนะด้านการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลไปประเมินสมรรถนะในด้านความรู้ ทัศนคติ และทักษะการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ

บทมาวดี แก้วโพนเพ็ก (2548) วิจัยเรื่องการสร้างแบบประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติการพยาบาลเฉพาะทางของพยาบาลศัลยกรรมทั่วไป โรงพยาบาลขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแบบประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติการพยาบาลเฉพาะทางของพยาบาลศัลยกรรมทั่วไป โรงพยาบาลขอนแก่น โดยศึกษากับพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยศัลยกรรมทั่วไป จำนวน 3 หอผู้ป่วย ได้แก่ หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย 1 หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย 2 และหอผู้ป่วยศัลยกรรมหญิง ที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปในโรงพยาบาลขอนแก่น จำนวน 30 คน ลักษณะการศึกษาเป็นการเน้นให้พยาบาลวิชาชีพมีส่วนร่วมในการกำหนดสมรรถนะ การสร้างแบบประเมินสมรรถนะ และคู่มือการใช้เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะหรือขีดความสามารถของพยาบาลศัลยกรรมทั่วไป มีวิธีดำเนินการศึกษา 2 ขั้นตอน คือ ขั้นเตรียมการและขั้นดำเนินการ ซึ่งขั้นเตรียมการดำเนินการโดย 1) การสำรวจปัญหาและความต้องการของหน่วยงานเกี่ยวกับการกำหนดและสร้างแบบประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติการพยาบาลเฉพาะทางของพยาบาลศัลยกรรมทั่วไป โรงพยาบาลขอนแก่นด้วยการส่งแบบสำรวจความคิดเห็นในการกำหนดสมรรถนะในการปฏิบัติการพยาบาลเฉพาะทางของพยาบาลศัลยกรรมทั่วไปที่จะต้องมี เป็นคำถามปลายเปิด โดยให้หัวหน้าหอผู้ป่วยศัลยกรรม อาจารย์พยาบาล และพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย 1 หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย 2 และหอผู้ป่วยศัลยกรรมหญิงโรงพยาบาลขอนแก่นเป็นผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็น ใช้ระยะเวลา 1 เดือน 2) เลือกรายการสมรรถนะเพื่อนำมาสร้างแบบประเมินสมรรถนะด้วยการนำผลจากการสำรวจความคิดเห็นจำนวน 10 รายการ มาจัดเรียงลำดับความสำคัญตามความถี่ที่พบมากที่สุด และนำเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาหอผู้ป่วยศัลยกรรมทั่วไปโรงพยาบาลขอนแก่นเพื่อพิจารณาเลือกรายการสมรรถนะ ซึ่งที่ประชุมมีมติในการเลือกรายการสมรรถนะตามความถี่ที่พบมากที่สุด 3 อันดับแรก และเป็นสมรรถนะที่ต้องอาศัยทักษะ ความรู้ที่เฉพาะเจาะจงในการปฏิบัติการพยาบาล นำมาสร้างแบบประเมิน

สมรรถนะในการปฏิบัติการพยาบาลเฉพาะทางของพยาบาลศัลยกรรมทั่วไปโรงพยาบาลขอนแก่น คือ การดูแลบาดแผลเรื้อรัง การเตรียมผู้ป่วยตรวจกระเพาะอาหารด้วยการส่องกล้อง และการดูแลผู้ป่วยให้สารอาหารทางหลอดเลือดดำ 3) ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยการค้นคว้าศึกษาดำเนินนโยบายวิธีปฏิบัติของหน่วยงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบประเมินสมรรถนะเพื่อนำมากำหนดรายละเอียดเนื้อหาของแบบประเมินฉบับร่าง 4) ร่างโครงการจัดทำแบบประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติการพยาบาลเฉพาะทางของพยาบาลศัลยกรรมทั่วไปโรงพยาบาลขอนแก่น 5) เสนอโครงการจัดทำแบบประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติการพยาบาลเฉพาะทางของพยาบาลศัลยกรรมทั่วไปโรงพยาบาลขอนแก่นเพื่อขออนุมัติดำเนินโครงการ 6) ประสานงานกับผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มการพยาบาลด้านวิชาการเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาและเตรียมกลุ่มเป้าหมาย ส่วนขั้นตอนการ ได้ดำเนินการโดย 1) จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดทำแบบประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติการพยาบาลเฉพาะทางของพยาบาลศัลยกรรมทั่วไปโรงพยาบาลขอนแก่น โดยมีรูปแบบการประชุมเป็นการบรรยายทางวิชาการเพื่อให้ความรู้และประชุมกลุ่มระดมสมองเพื่อร่วมกันพิจารณาให้ข้อคิดเห็น เสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับ (ร่าง) แบบประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติการพยาบาลเฉพาะทางของพยาบาลศัลยกรรมทั่วไปโรงพยาบาลขอนแก่น 2) ประเมินผลการประชุมเชิงปฏิบัติการ 3) สร้างคู่มือการใช้แบบประเมินสมรรถนะ 4) นำแบบประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติการพยาบาลเฉพาะทางของพยาบาลศัลยกรรมทั่วไปโรงพยาบาลขอนแก่น ที่มีความครอบคลุมการวัดทั้งด้านทักษะความชำนาญทางคลินิกและด้านความรู้ที่ได้จากการประชุมเชิงปฏิบัติการมาปรับปรุงเนื้อหาตามข้อเสนอแนะของวิทยากร และกลับไปนำเสนอเพื่อขอความคิดเห็นจากพยาบาลผู้เชี่ยวชาญในแผนกศัลยกรรมอีกครั้งในที่ประชุมการติดตามผลการดำเนินการจัดทำสมรรถนะระดับหน่วยงานกลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลขอนแก่น 5) ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของแบบประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติการพยาบาลเฉพาะทางของพยาบาลศัลยกรรมทั่วไปโรงพยาบาลขอนแก่น ด้วยการนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คน ได้ตรวจสอบ ให้ข้อเสนอแนะ และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ ได้แบบประเมินสมรรถนะด้านทักษะความชำนาญทางคลินิกซึ่งเป็นแบบสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาล และแบบประเมินสมรรถนะด้านความรู้ ซึ่งเป็นแบบทดสอบความรู้ 6) หากความเชื่อมั่นของแบบประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติการพยาบาลเฉพาะทางของพยาบาลศัลยกรรมทั่วไปโรงพยาบาลขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติการพยาบาลเฉพาะทางของพยาบาลศัลยกรรมทั่วไปโรงพยาบาลขอนแก่น คือ สมรรถนะการดูแลบาดแผลเรื้อรัง สมรรถนะการเตรียมผู้ป่วยตรวจกระเพาะอาหารด้วยการส่องกล้อง และสมรรถนะการดูแลผู้ป่วยให้สารอาหารทางหลอดเลือดดำ ส่วนแบบประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติการพยาบาลเฉพาะทางของพยาบาลศัลยกรรมทั่วไปโรงพยาบาลขอนแก่น และคู่มือการใช้พบว่า แบบประเมินสมรรถนะด้านทักษะความชำนาญทางคลินิกประกอบด้วย การดูแลบาดแผลเรื้อรัง การเตรียมผู้ป่วยตรวจกระเพาะอาหารด้วยการส่องกล้อง และการดูแลผู้ป่วยให้สารอาหารทางหลอดเลือดดำ และแบบประเมินสมรรถนะด้านความรู้ประกอบด้วย การดูแลบาดแผลเรื้อรัง การเตรียมผู้ป่วยตรวจกระเพาะอาหารด้วยการส่องกล้อง และการดูแลผู้ป่วยให้สารอาหารทางหลอดเลือดดำ

ศุดา ทองทรัพย์ (2549) วิจัยเรื่องการพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะพยาบาลห้องผ่าตัด โรงพยาบาลราชวิถี มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแบบประเมินและสร้างเส้นฐานสมรรถนะพยาบาลห้องผ่าตัด โรงพยาบาลราชวิถี แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 สร้างแบบประเมิน มี 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่หนึ่ง สังเคราะห์องค์ประกอบและรายการสมรรถนะพยาบาลห้องผ่าตัด โรงพยาบาลราชวิถี โดยการสนทนากลุ่มพยาบาลผู้เชี่ยวชาญห้องผ่าตัด จำนวน 9 คน ขั้นตอนที่สอง สร้างแบบประเมินสมรรถนะพยาบาลห้องผ่าตัด โรงพยาบาลราชวิถี โดยการกำหนดการแสดงพฤติกรรมที่จำเป็นในข้อรายการสมรรถนะ สร้างเกณฑ์การประเมินระดับสมรรถนะด้วยเกณฑ์แบบรูบริก (Rubric) และวิเคราะห์หาคุณภาพของแบบประเมินด้วยการวิเคราะห์ความตรงตามเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญห้องผ่าตัด จำนวน 17 คน และตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของแบบประเมินสมรรถนะโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน วิเคราะห์ความเที่ยงของแบบประเมินด้วยการหาความสอดคล้องภายใน และวิเคราะห์คุณภาพของแบบประเมินด้านความคงที่โดยให้พยาบาลห้องผ่าตัดจำนวน 5 คู่ เป็นผู้นำแบบประเมินไปใช้ประเมินพยาบาลห้องผ่าตัดจำนวน 5 คน ขั้นตอนที่สาม กำหนดเกณฑ์การตัดสินระดับสมรรถนะโดยการสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญห้องผ่าตัด จำนวน 9 คน ร่วมกำหนดเกณฑ์ถ่วงน้ำหนักสมรรถนะรายด้าน และเกณฑ์ตัดสินระดับสมรรถนะที่คาดหวังตามเกณฑ์สัมบูรณ์ ระยะที่ 2 สร้างเส้นฐานระดับสมรรถนะโดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการตัดสินระดับสมรรถนะตามเกณฑ์ที่กำหนดจากการใช้แบบประเมินกับประชากรที่เป็นพยาบาลวิชาชีพในห้องผ่าตัด โรงพยาบาลราชวิถี จำนวน 57 คน ผลการวิจัยสรุปดังนี้ 1) แบบประเมินสมรรถนะพยาบาลห้องผ่าตัด โรงพยาบาลราชวิถีประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ด้านการบริการทางคลินิก ด้านการบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพทางการพยาบาล ด้านภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม ด้านการวิจัยและการถ่ายทอดความรู้ทางการพยาบาล ด้านนวัตกรรมและการใช้เทคโนโลยี และด้านการสื่อสาร มีรายการสมรรถนะรวมทั้งสิ้น 33 ข้อ 2) คุณภาพของแบบประเมินที่สร้างมีค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา (CVI) เท่ากับ .86 มีค่าความเที่ยงด้วยการหาค่าความสอดคล้องภายในมีค่าเท่ากับ .99 และค่าความเท่าเทียมกันของการสังเกต (inter-rater reliability) เท่ากับ .88 จากการทดลองนำแบบประเมินไปใช้โดยผู้สังเกต 5 คู่ 3) นำแบบประเมินไปใช้ประเมินสมรรถนะพยาบาลห้องผ่าตัดทุกระดับของโรงพยาบาลราชวิถีจำนวน 57 คน นำข้อมูลที่ได้จากการตัดสินระดับสมรรถนะตามเกณฑ์ที่กำหนด สร้างเส้นฐานสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพห้องผ่าตัด

กาญจนา อาชีพ (2549) วิจัยเรื่อง การพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศิริราช มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยและเพื่อศึกษาประสิทธิผลของแบบประเมินสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศิริราช กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มี 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ได้แก่ หัวหน้าหอผู้ป่วยที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี ผู้ช่วยหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป จำนวน 385 คน เพื่อศึกษาตัวประกอบสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศิริราช กลุ่มที่ 2 ได้แก่ หัวหน้าหอผู้ป่วยที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี ผู้ช่วยหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ขึ้นปี รวมจำนวน 60 คน เพื่อศึกษาประสิทธิผลของ

แบบประเมินสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศิริราช เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่สำคัญของหัวหน้าหอผู้ป่วย เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำแนกเป็นสมรรถนะ 11 ด้าน คือด้านการบริหารงาน ด้านภาวะผู้นำ ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ ด้านการตัดสินใจและการแก้ไขปัญหา ด้านการสร้างทีมงานและการสร้างสัมพันธภาพ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถในการปรับตัวและการควบคุมตนเอง ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน ด้านวิชาการและงานวิจัย ด้านคุณธรรมและจริยธรรม และด้านความสามารถจัดการเชิงธุรกิจ ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบประเมินสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศิริราชโดยใช้หลักการสร้างเครื่องมือบนพื้นฐานของทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม ซึ่งมีการตั้งสมมติฐานว่าคะแนนที่ได้จากการวัดมีการแจกแจงแบบปกติ ประยุกต์ใช้ขั้นตอนการสร้างของ Burns & Grove (1997 : 375-377) มีขั้นตอนการดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้ คือ ขั้นตอนที่ 1 กำหนดข้อรายการที่ใช้ในการประเมินสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้วยการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วย สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อรวบรวมความคิดเห็นกรอบโครงสร้างจากประสบการณ์และสภาพความเป็นจริงในการปฏิบัติงาน จำนวน 5 คน นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาสรุปรวมกับรายการสมรรถนะที่ได้จากสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยของฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช และการทบทวนวรรณกรรมเพื่อกำหนดข้อคำถามประเมินสมรรถนะที่จำเป็นและมีความสำคัญ ขั้นตอนที่ 2 ออกแบบลักษณะแบบวัดและพัฒนาเครื่องมือการประเมินสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นพฤติกรรมชี้วัดให้เห็นถึงลักษณะของสมรรถนะที่ต้องการประเมินโดยกำหนดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือและหาค่าความตรงด้วยการหาค่า CVI ได้ค่าเท่ากับ .80 ขั้นตอนที่ 4 ทดลองใช้เครื่องมือ ขั้นตอนที่ 5 หาค่าความเที่ยงของเครื่องมือ ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ .981 ขั้นตอนที่ 6 ตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของรายการประเมินสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วย ขั้นตอนที่ 7 สร้างแบบประเมินสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วย ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยรายการสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยในแบบประเมินได้จากการวิเคราะห์ตัวประกอบสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยหลังจากการสกัดตัวประกอบและหมุนแกนตัวประกอบแล้วได้ตัวประกอบสมรรถนะที่สำคัญของหัวหน้าหอผู้ป่วยทั้งหมด 6 ตัวประกอบ จำนวน 90 ตัวแปร และตั้งชื่อตามคุณลักษณะของกลุ่มตัวแปรที่อธิบายตัวประกอบ คือ ด้านการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล ด้านภาวะผู้นำ ด้านการบริหารงาน ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ด้านจิตสำนึกในการให้บริการและการเสริมสร้างพลังอำนาจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ 2) ผลการศึกษาประสิทธิภาพของแบบประเมินสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศิริราช พบว่า ค่าเฉลี่ยสมรรถนะโดยรวมจากการประเมินตนเอง ประเมินโดยผู้ช่วยหัวหน้างานซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาและพยาบาลประจำการซึ่งเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาเท่ากับ 4.17 4.18 และ 3.86 ตามลำดับ ผลการศึกษาความเที่ยงของแบบประเมินสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ค่าความเที่ยงของแบบประเมินตนเอง ประเมินโดยผู้ช่วยหัวหน้างานซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา และพยาบาลประจำการซึ่งเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาเท่ากับ 0.93 0.92 และ 0.96 ตามลำดับ ผลการศึกษเปรียบเทียบการประเมินสมรรถนะ

ของหัวหน้าหอผู้ป่วยระหว่างตำแหน่งงานและหน่วยงานปฏิบัติงานของผู้ประเมินที่แตกต่างกัน มีการประเมินสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมไม่ต่างกัน

รวิภา หอมเศรษฐี (2549) ทำวิจัย เรื่อง สมรรถนะของผู้บริหารระดับกลางในระบบราชการไทย มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ **ประการที่หนึ่ง** เพื่อประเมินสมรรถนะของผู้บริหารระดับกลางในยุคของการปฏิรูประบบราชการไทยในปัจจุบัน (ระหว่าง พ.ศ.2544-2550) **ประการที่สอง** เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภูมิหลังและระดับสมรรถนะ รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะในด้านต่าง ๆ และ **ประการที่สาม** เพื่อแสวงหาตัวแบบและแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของผู้บริหารระดับกลางประชากรที่ศึกษาเป็นข้าราชการพลเรือนซึ่งเป็นผู้บริหารระดับกลางของหน่วยงานสังกัดกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจโดยตรง 4 กระทรวง คือ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงอุตสาหกรรม และกระทรวงการคลัง จำนวน 300 คน ด้วยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วนของขนาดประชากร การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยเชิงคุณภาพใช้การวิจัยเอกสารเพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาสมรรถนะ ส่วนเชิงปริมาณได้จัดทำเครื่องมือเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ใช้การสอบถามแบบ 360 องศา พัฒนาเครื่องมือโดยการทบทวนแนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และระบุโครงสร้างสมรรถนะของผู้บริหารระบบราชการของไทย ประกอบด้วย สมรรถนะการทำงาน สมรรถนะเฉพาะด้าน สมรรถนะทางการเมือง และสมรรถนะทางจริยธรรม หลังจากนั้นจึงตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาความเที่ยงตรงของเนื้อหาด้วยการให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา และปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ แล้วนำมาทดลองใช้เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้จริง ผลการวิจัยพบว่า 1) จากสมรรถนะหลัก 4 ด้าน คือ สมรรถนะการทำงาน สมรรถนะเฉพาะด้าน สมรรถนะทางการเมือง และสมรรถนะทางจริยธรรม ผู้บริหารระดับกลางในระบบราชการไทยมีสมรรถนะสามด้านแรกอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนสมรรถนะด้านจริยธรรมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง 2) ปัจจัยภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่างมีอิทธิพลต่อระดับสมรรถนะในด้านต่าง ๆ ขณะที่สมรรถนะด้านการทำงานมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะด้านอื่น ๆ อีกสามด้าน และสมรรถนะด้านจริยธรรมมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะเฉพาะด้านและสมรรถนะด้านการเมือง 3) ตัวแบบและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะสำหรับนักบริหารระดับกลางพบว่าแต่ละกระทรวงมีสมรรถนะโดดเด่นที่แตกต่างกัน

พนารัตน์(2539) ได้ทำการศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตทางพยาบาลศาสตร์ ใน พ.ศ. 2544 ถึง 2549 โดยทำการศึกษาในรูปแบบการวิจัยอนาคต (Future Research) แบบเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) โดยทดสอบสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตพยาบาล 12 ด้านด้วยกัน คือ 1)ด้านบุคลิกภาพ 2)ด้านการปฏิบัติการพยาบาล 3)ด้านคุณธรรม จริยธรรม 4)ด้านวิชาการ 5)ด้านการบริหาร 6)ด้านภาวะผู้นำ 7)ด้านทักษะเกี่ยวกับมนุษย์และมวลชน 8)ด้านการใช้เทคโนโลยี 9)ด้านอนามัยและสิ่งแวดล้อม 10)ด้านการวิจัย 11)ด้านเศรษฐศาสตร์สาธารณสุข และ 12)ด้านกฎหมายและกรณีส่วนร่วมทางการเมือง

จากการศึกษาพบว่าบัณฑิตที่พึงประสงค์ของตลาดแรงงานต้องมีคุณลักษณะทั้ง 12 ด้านอยู่ด้วยกัน แสดงให้เห็นว่าบัณฑิตพยาบาลในอนาคตนั้นไม่ว่าจะมีแต่ความสามารถด้านวิชาชีพอย่างเดียวเท่านั้น หากแต่จำเป็นต้องมีความสามารถอื่นๆประกอบด้วย จึงจะประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงาน

2.4 โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้น (Structural Equation Modeling: SEM)

2.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับโมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้น (Structural Equation Modeling: SEM)

เป้าหมายของการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยทั่วไป คือ การบรรยาย (Description) การอธิบาย (explanation) การพยากรณ์ (prediction) และการควบคุม (control) ปรากฏการณ์ธรรมชาติ เพื่อให้ได้เกิดผลการวิจัยที่จะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป ยุทธวิธีสำคัญสำหรับการวิจัยเพื่อตอบปัญหาวิจัยตามเป้าหมายข้างต้นคือ การสร้างโมเดลการวิจัย (research model) โดยอาศัยทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นพื้นฐาน (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542: 1)

โมเดลการวิจัย คือแบบจำลองที่นักวิจัยสร้างขึ้นตามทฤษฎีแทนปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในธรรมชาติเพื่อความเหมาะสมในการศึกษาวิจัย การที่ต้องสร้างโมเดลการวิจัยเพราะการศึกษาจากปรากฏการณ์ธรรมชาติไม่อาจทำได้โดยสะดวก เนื่องจากปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริงตามธรรมชาตินั้นมีลักษณะซับซ้อน และมีโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ หลากหลาย แต่ในการวิจัยนักวิจัยมีขีดความสามารถจำกัด ไม่สามารถศึกษาได้ครบทุกองค์ประกอบ วิธีการสร้างโมเดลการวิจัยเป็นการประยุกต์ทฤษฎีเข้ากับสภาพปรากฏการณ์ที่เป็นจริง ในธรรมชาติตามวิธีนัย (Inductive) ให้ได้เป็นโมเดลที่เป็นสมมติฐานวิจัย จากนั้นนักวิจัยจึงนำโมเดลการวิจัยไปตรวจสอบโดยใช้วิธีอุปนัย (deductive) ว่าโมเดลการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากน้อยเพียงใด ควรจะต้องมีการปรับปรุงพัฒนาโมเดลอย่างไรให้โมเดลสอดคล้องกับสภาพปรากฏการณ์จริง อันจะนำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีและสร้างองค์ความรู้ใหม่ที่จะเป็นประโยชน์ต่อไป (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542: 2)

โมเดลการวิจัยไม่จำเป็นต้องมีเพียงสมการเดียว เนื่องจากตามสภาพความเป็นจริงไม่มีปรากฏการณ์ใดที่เป็นอิสระจากปรากฏการณ์อื่น ๆ ตัวแปรต้น X หรือตัวแปรตาม Y ต่างก็ได้รับอิทธิพลจากตัวแปร อื่น ๆ และมีอิทธิพลต่อตัวแปรอื่น ๆ อีกด้วย โมเดลการวิจัยจึงควรมีตัวแปรหลายตัว อาจเป็นโมเดลการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (multiple linear regression model) นอกจากนี้ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรยังอาจเป็นแบบอื่นที่มีใช่แบบเส้นตรง และอาจเป็นความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (causal relationship) ที่ เป็นความสัมพันธ์ทางเดียวหรือสองทางได้ด้วย โมเดลการวิจัยอาจเป็นโมเดลเชิงสาเหตุแบบทางเดียวหรือแบบย้อนกลับ (recursive or no recursive causal models) ก็ได้ ในกรณีที่มีตัวแปรจำนวนมากและมีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรซับซ้อน โมเดลการวิจัยควรมีลักษณะเป็นชุดของสมการที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมดที่ตรงตามสภาพความเป็นจริง (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542: 4)

ตัวแปรที่ใช้ในโมเดลการวิจัยแบ่งเป็นสองประเภท คือ ตัวแปรภายนอก (exogenous variables) และ ตัวแปรภายใน (endogenous variables) ตัวแปรภายนอก หมายถึงตัวแปรที่นักวิจัยไม่สนใจศึกษา

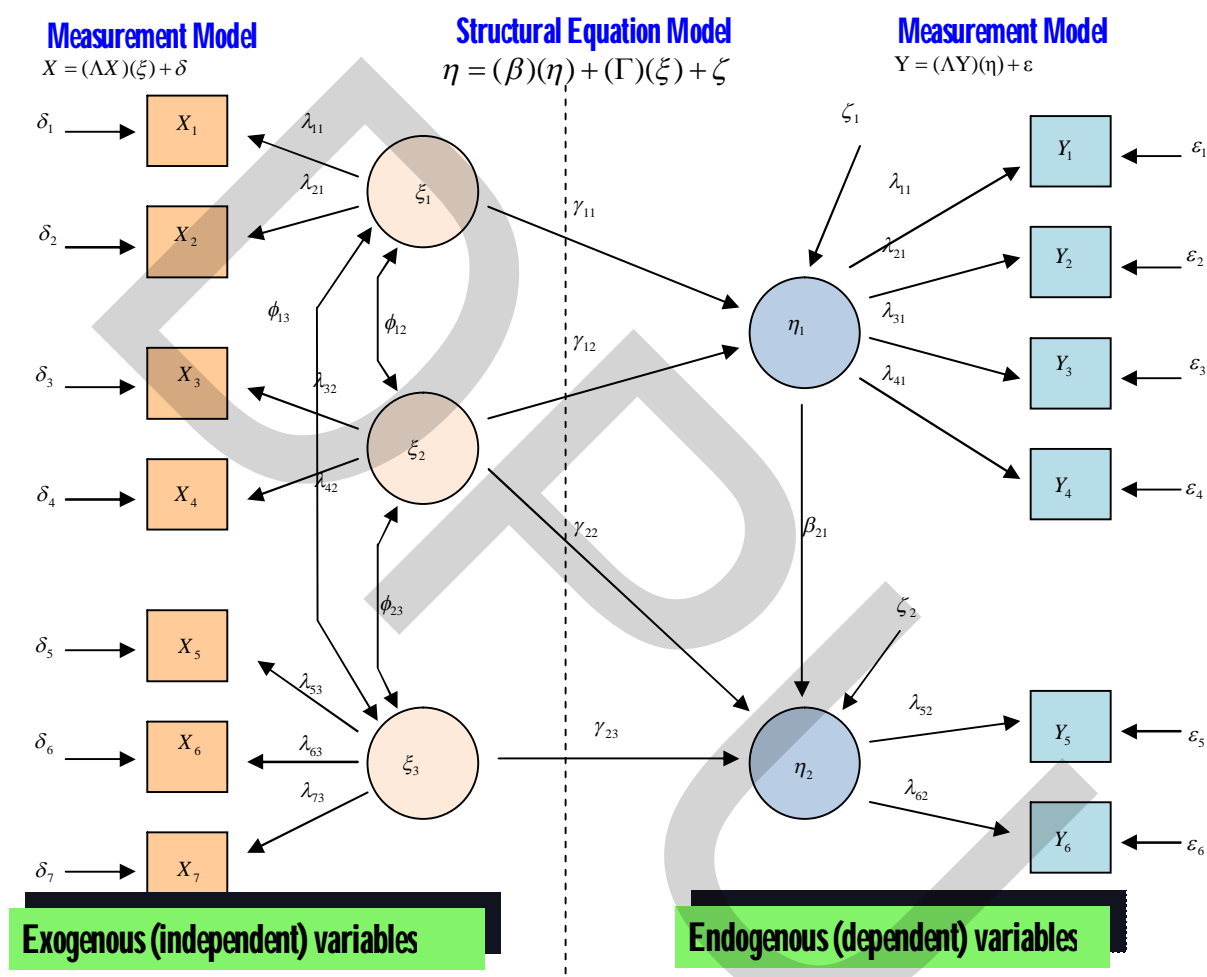
สาเหตุของตัวแปรเหล่านี้ ตัวแปรสาเหตุของตัวแปรภายนอกจึงไม่ปรากฏในโมเดลส่วนตัวแปรภายใน หมายถึง ตัวแปรที่นักวิจัยสนใจศึกษาว่าได้รับอิทธิพลจากตัวแปรใด สาเหตุของตัวแปรภายในจะแสดงไว้ในโมเดลอย่างชัดเจน เมื่อแบ่งประเภทของตัวแปรในโมเดลการวิจัยตามลักษณะการวัดตัวแปร จะแบ่งได้เป็นสองประเภทคือ ตัวแปรแฝง (latent or unobserved variables) และ ตัวแปรสังเกตได้ (observed or manifest variables) ตัวแปรแฝงเป็นตัวแปรเชิงสมมติฐาน (hypothetical variables) ที่ไม่สามารถวัดได้โดยตรงแต่มีโครงสร้างตามทฤษฎีที่แสดงผลออกมาในรูปของพฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้ ตัวแปรแฝงเป็นตัวแปรที่ปลอดจากความคลาดเคลื่อนในการวัด นักวิจัยศึกษาตัวแปรแฝงโดยการวัดตัวแปรพฤติกรรมที่สังเกตได้แทน และประมาณค่าตัวแปรแฝงได้จากการนำกลุ่มตัวแปรสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้ของตัวแปรแฝงตัวนั้นมาวิเคราะห์หาค่าประกอบ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542: 4)

ในการเขียนภาพโมเดลการวิจัย นักวิจัยใช้สัญลักษณ์รูปวงกลมหรือวงรีแทนตัวแปรแฝงและใช้รูปสี่เหลี่ยมจัตุรัสหรือรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าแทนตัวแปรสังเกตได้ สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรนั้น นักวิจัยใช้สัญลักษณ์รูปลูกศร แทนความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม หัวลูกศรแสดงทิศทางของอิทธิพล และใช้รูปลูกศรสองหัวเส้นโค้งแทนความสัมพันธ์ หรือสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

สมการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดลการวิจัยเรียกว่า โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้น (linear structural equation model) โมเดลการถดถอยเชิงเส้นแบบง่ายที่มีเพียงสองตัวแปรเป็นโมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้นแบบหนึ่ง ชื่อที่เรียกว่า เชิงเส้น (linear) ได้มาจากลักษณะของสมการซึ่งทั้งตัวแปร และพารามิเตอร์ต่างก็ยกกำลังหนึ่ง ชื่อที่เรียกว่าโครงสร้าง (structural) ได้มาจากลักษณะของโมเดลซึ่งเป็นสมการแสดงโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามทฤษฎีระหว่างตัวแปร และเนื่องจากโมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้นแสดงโครงสร้างในรูปความสัมพันธ์เชิงเส้นดังกล่าวแล้ว โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้นจึงมีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น หรือโมเดลลิสเรล (Linear Structure RELationship model or LISREL model) ชื่อลิสเรลได้มาจากอักษรภาษาอังกฤษตัวพิมพ์ใหญ่นั้นเอง เนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นฟังก์ชันของความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปร และหัวใจสำคัญของการวิเคราะห์โมเดลลิสเรลคือการเปรียบเทียบเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปร โมเดลลิสเรลจึงมีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า โมเดลโครงสร้างความแปรปรวนร่วม (covariance structural model)

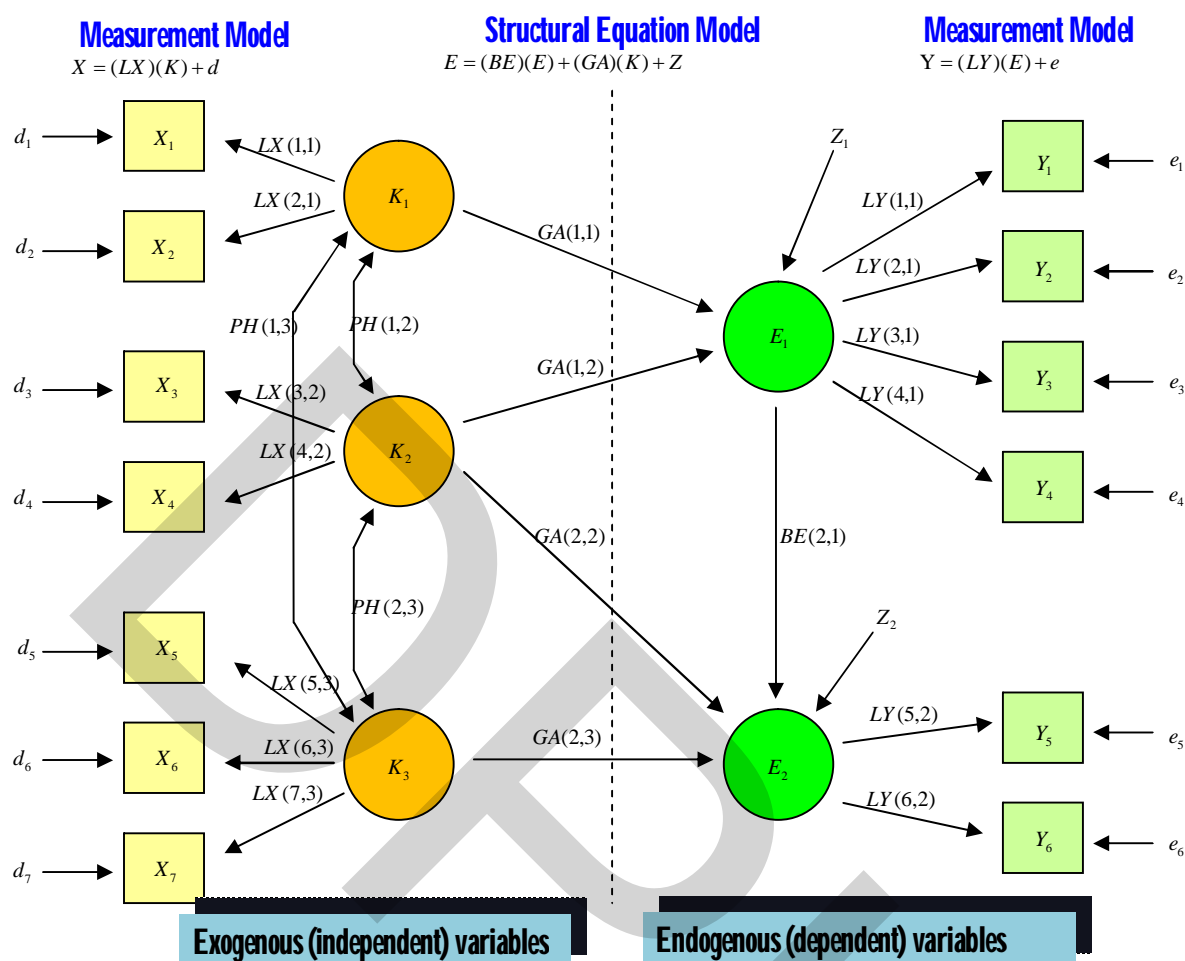
โมเดลการวิจัยโดยทั่วไปประกอบด้วยตัวแปรภายนอก (exogenous variables) ตัวแปรคั่นกลางหรือตัวแปรแทรกซ้อน (intervening variables) และตัวแปรภายใน (endogenous variables) แต่ในโมเดลลิสเรลกำหนดว่าตัวแปรคั่นกลางและตัวแปรภายในทั้งหมดรวมเรียกว่าตัวแปรภายใน ดังนั้น โมเดลลิสเรลจึงประกอบด้วย ตัวแปรภายนอก และตัวแปรภายในเท่านั้น ในโมเดลลิสเรลโมเดลใหญ่ประกอบด้วยโมเดลที่สำคัญสองโมเดล ได้แก่ โมเดลการวัด (measurement model) และโมเดลสมการโครงสร้าง (structural equation model) โมเดลการวัดมีสองโมเดล คือ โมเดลการวัดสำหรับตัวแปรภายนอกและโมเดลการวัดสำหรับตัวแปรภายใน โมเดลการวัดทั้งสองโมเดลเป็นโมเดลแสดงความสัมพันธ์โครงสร้าง

เชิงเส้นระหว่างตัวแปรแฝง และตัวแปรสังเกตได้ ส่วนโมเดลสมการโครงสร้างเป็นโมเดลแสดงความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นระหว่างตัวแปรแฝง และตัวแปรสังเกตได้ ส่วนโมเดลสมการโครงสร้างเป็นโมเดลแสดงความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นระหว่างตัวแปรแฝงในโมเดลการวิจัยลักษณะของโมเดลพร้อมด้วยสัญลักษณ์ตามแบบของ Joreskog และ Sorbom (1989) แสดงไว้ในภาพที่ 2.2-2.3 ดังนี้



ภาพที่ 2.2 โมเดลสมการโครงสร้างสัญลักษณ์ภาษากรีก

ที่มา: ดัดแปลงจาก Barbara M. Byrne, 1998: 4



ภาพที่ 2.3 โมเดลิสเตรตสัญลักษณ์ภาษาอังกฤษ

ที่มา: ดัดแปลงจาก Barbara M. Byrne, 1998: 4

ข้อตกลงเบื้องต้น (Assumptions) สำหรับโมเดลิสเตรตสรุปได้ 4 ข้อ แยกตามลักษณะของข้อตกลงเบื้องต้นดังนี้ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542: 25)

1. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมดในโมเดลเป็นความสัมพันธ์เชิงเส้น (Linear) แบบบวก (additive) และเป็นความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (causal relationships) ในกรณีที่นักวิจัยพบว่าตามสภาพปรากฏการณ์ที่เป็นจริง ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นความสัมพันธ์แบบเส้นโค้ง นักวิจัยต้องเปลี่ยนรูปตัวแปร เช่น การหาค่าลอการิทึมของตัวแปร หรือการใช้ส่วนกลับของตัวแปรเพื่อให้ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นแบบเชิงเส้น

2. ลักษณะการแจกแจงของตัวแปรทั้งตัวแปรภายนอกและตัวแปรภายใน และความคลาดเคลื่อนต้องเป็นการแจกแจงแบบปกติ ความคลาดเคลื่อน e, d, Z , ต้องมีค่าเฉลี่ยเป็นศูนย์ ข้อตกลงเบื้องต้นข้อนี้มีได้หมายความว่าตัวแปรทวิภาค (dichotomous variables) หรือตัวแปรดัมมี่ (dummy variables) จะใช้ไม่ได้ กรณีตัวแปรทวิภาคที่มีค่าเฉลี่ยได้ 0.5 ให้ค่าประมาณพารามิเตอร์ที่มีความแข็งแกร่ง (robust) และสามารถนำมาวิเคราะห์โมเดลิสเตรตได้

3. ลักษณะความเป็นอิสระต่อกัน (Independence) ระหว่างตัวแปรกับความคลาดเคลื่อนมีข้อตกลงเบื้องต้นแยกได้เป็น 4 ข้อ ดังนี้

- 3.1 ความคลาดเคลื่อน e และตัวแปรแฝง E เป็นอิสระต่อกัน
- 3.2 ความคลาดเคลื่อน d และตัวแปรแฝง K เป็นอิสระต่อกัน
- 3.3 ความคลาดเคลื่อน Z และตัวแปรแฝง K เป็นอิสระต่อกัน
- 3.4 ความคลาดเคลื่อน e, d และ Z เป็นอิสระต่อกัน

ข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับความเป็นอิสระต่อกันนี้นับว่าเป็นข้อตกลงเบื้องต้นจำนวนน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีทางสถิติทั่วไป เช่น เมื่อเทียบกับการวิเคราะห์การถดถอยแบบดั้งเดิมมีข้อตกลงเบื้องต้นว่าความคลาดเคลื่อนแต่ละตัวเป็นอิสระต่อกัน ซึ่งในการวิเคราะห์โมเดลลิสม์ไม่จำเป็นต้องมีข้อตกลงเบื้องต้นเช่นนี้ความคลาดเคลื่อน e_1, e_2, \dots อาจไม่เป็นอิสระต่อกันก็ได้ หรืออาจกำหนดให้เป็นอิสระต่อกันตามแบบของการวิเคราะห์การถดถอยแบบดั้งเดิมก็ได้ วิธีการผ่อนคลายข้อตกลงเบื้องต้นนี้จะทำได้โดยการกำหนดข้อมูลจำเพาะ (specification) ของเมทริกซ์พารามิเตอร์

4. สำหรับกรณีการวิเคราะห์ข้อมูลอนุกรมเวลา (time series data) ที่มีการวัดข้อมูลมากกว่า 2 ครั้ง การวัดตัวแปรต้องไม่ได้รับอิทธิพลจากช่วงเวลาเหลือม (time lag) ระหว่างการวัด

2.4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้น

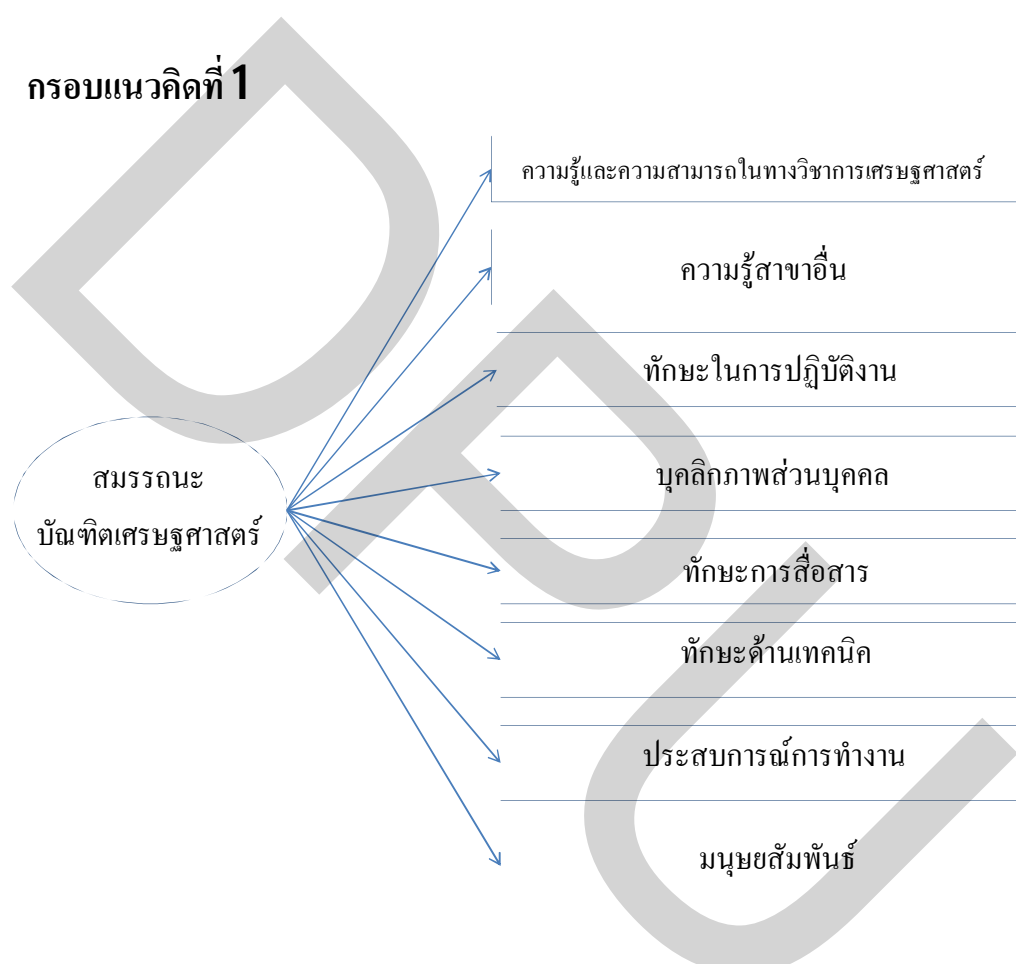
ในการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นหรือโมเดลลิสม์ (Linear structural relation or linear structural equation model) นอกจากจะใช้วิเคราะห์ประมาณค่าพารามิเตอร์ในสมการโครงสร้างของโมเดลการวิจัยได้อย่างถูกต้องแล้ว ยังสามารถตรวจสอบความตรง (validity) และความพอเหมาะ (adequacy) ของโมเดลการวิจัย รวมทั้งปรับโมเดลการวิจัยให้สอดคล้องกับความเป็นจริงได้ด้วย เมื่อนักวิจัยมีโมเดลลิสม์เป็นสมมติฐานวิจัยแล้ว การดำเนินงานเพื่อวิเคราะห์โมเดลลิสม์แบ่งได้เป็น 6 ขั้นตอน คือ

1. การกำหนดข้อมูลจำเพาะของโมเดล (Model specification)
 2. การระบุความเป็นได้ค่าเดียวของโมเดล (Model identification)
 3. การประมาณค่าพารามิเตอร์จากโมเดล (Parameter estimation)
 4. การประเมินความกลมกลืนหรือความสอดคล้อง (Assessment model fit or goodness of fit test)
- ระหว่างข้อมูลเชิงประจักษ์กับโมเดลลิสม์ ซึ่งเป็นการตรวจสอบความตรงของโมเดล (model validation) โดยใช้การเปรียบเทียบเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วม ที่ได้จากข้อมูลเชิงประจักษ์
5. การปรับโมเดล (Model modification)
 6. การแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล (Interpretation)

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

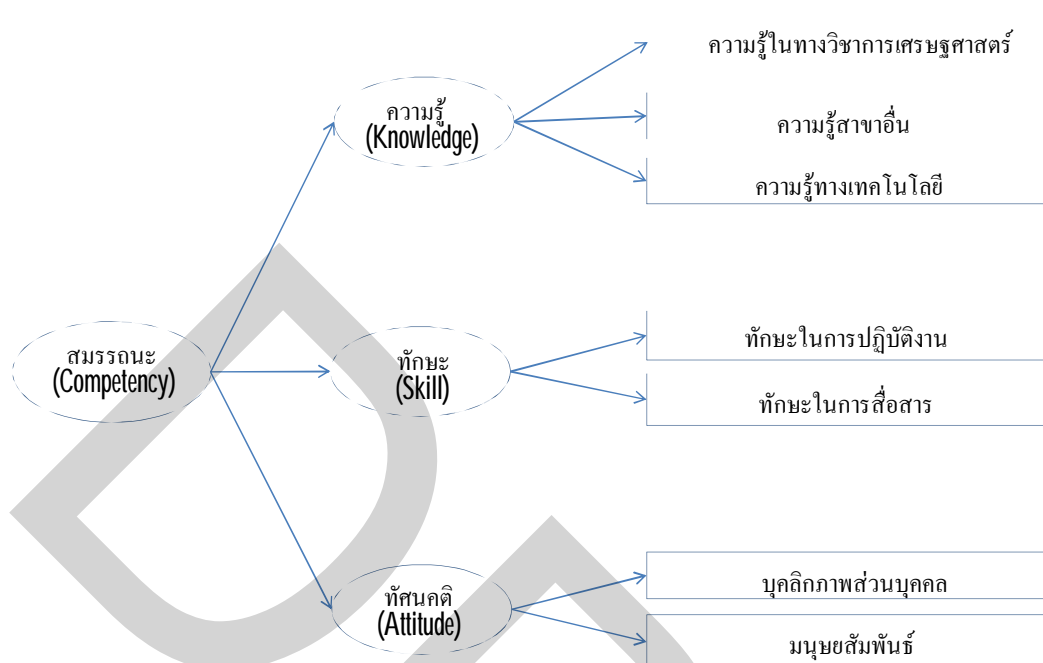
จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแนวคิดสมการ โครงสร้างเชิงเส้น ผู้วิจัยสามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังภาพที่ 2.4-2.6

กรอบแนวคิดในการวิจัย



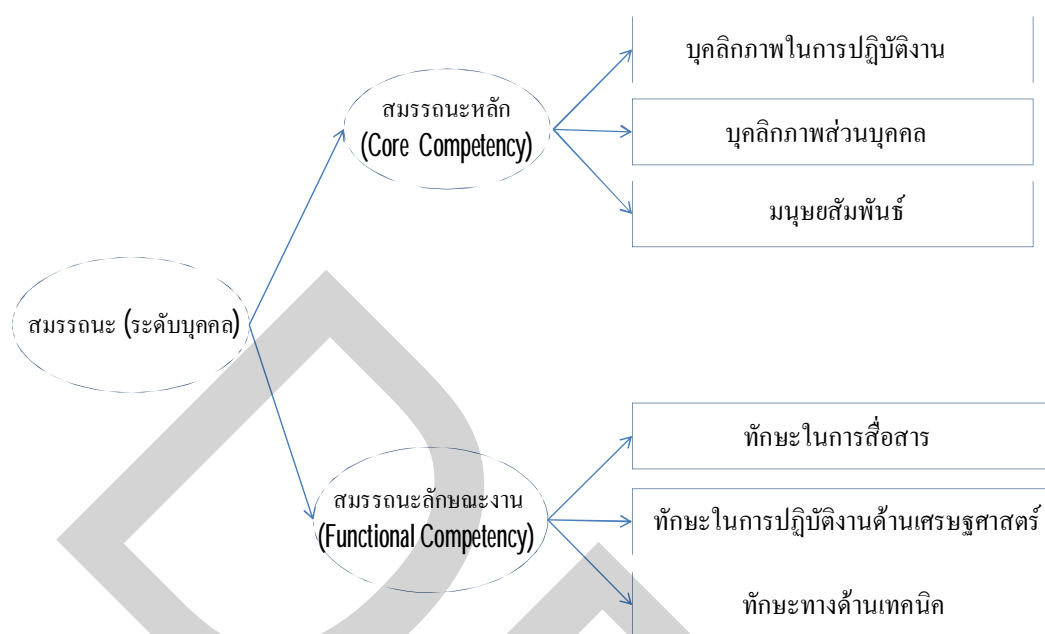
ภาพที่ 2.4 ตัวบ่งชี้สมรรถนะและคุณภาพบัณฑิตเศรษฐศาสตร์ในทัศนะของนายจ้าง

กรอบแนวคิดที่ 2



ภาพที่ 2.5 องค์ประกอบด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ สมรรถนะและคุณภาพบัณฑิตเศรษฐศาสตร์
ในทัศนะของนายจ้าง

กรอบแนวคิดที่ 3



ภาพที่ 2.6 องค์ประกอบด้านสมรรถนะหลักและสมรรถนะลักษณะงานของคุณภาพบัณฑิตเศรษฐศาสตร์
ในทัศนะของนายจ้าง