บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและซับซ้อนมากขึ้น ทำให้นานาประเทศตกอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงและแข่งขันสูง รวมทั้งประเทศไทย ตั้งแต่ระดับโลก ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ และระดับท้องถิ่น การพัฒนาในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559) ประเทศไทยจะต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทั้งภายนอกและภายในประเทศ ที่ปรับเปลี่ยนเร็วและซับซ้อนมากยิ่งขึ้นเป็นทั้งโอกาสและความเสี่ยงต่อการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะข้อผูกพันที่จะเป็นประชาคมอาเซียนในปี 2558 จึงจำเป็นต้องนำภูมิคุ้มกันที่มีอยู่ พร้อมทั้งเร่งสร้างภูมิคุ้มกันในประเทศให้เข้มแข็งขึ้นในการเตรียมความพร้อมให้แก่คนสังคมและระบบเศรษฐกิจของประเทศ ให้สามารถปรับตัวรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสมสามารถพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้า การขับเคลื่อนให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติที่ชัดเจนยิ่งขึ้นในทุกภาคส่วนทุกระดับได้ยึดแนวคิดการพัฒนาแบบบูรณาการเป็นองค์รวมที่มี “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” มีการเชื่อมโยงทุกมิติของการพัฒนาอย่างบูรณาการทั้งมิติตัวคนสังคมเศรษฐกิจสิ่งแวดล้อมและการเมืองเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันให้พร้อมเผชิญการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทั้งในระดับปัจเจกครอบครัวชุมชนสังคมและประเทศชาติขณะเดียวกันให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคมในกระบวนการพัฒนาประเทศเพื่อให้การพัฒนาประเทศสู่ความสมดุลและยั่งยืน โดยนำทุนของประเทศที่มีศักยภาพมาใช้ประโยชน์อย่างบูรณาการและเกื้อกูลกันพร้อมทั้งเสริมสร้างให้แข็งแกร่งเพื่อเป็นรากฐานการพัฒนาประเทศที่สำคัญได้แก่การเสริมสร้างทุนสังคม (ทุนมนุษย์ทุนสังคมทุนทางวัฒนธรรม) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนและสังคมไทยสู่สังคมคุณภาพสามารถจัดการความเสี่ยงและปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงสำหรับการเสริมสร้างทุนเศรษฐกิจ (ทุนกายภาพทุนทางการเงิน) มุ่งพัฒนาเศรษฐกิจภายในประเทศให้เข้มแข็งโดยใช้ภูมิปัญญาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและความคิดสร้างสรรค์ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดภายในประเทศและต่างประเทศควบคู่ไปกับการเพิ่มบทบาทไทยในเวทีประชาคมโลก (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11, 2555 - 2559)

การจัดการศึกษาในสังคมแห่งประชาคมอาเซียนก็เช่นเดียวกัน เป็นวิถีของการจัดการศึกษาของนานาชาติในแถบภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และใกล้เคียงในการสร้างพลังทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม โดยมีกระบวนการทางการศึกษาเป็นปัจจัยในการยึดโยงแต่ละชนชาติในแถบอาเซียนให้เกิดศักยภาพในการแข่งขันและการดำรงชีพร่วมกันได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งความกลมกลืนในเชิงวัฒนธรรมที่จะเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันของคนในภูมิภาคดังกล่าวและส่งผลต่อกระแสโลกในวงกว้าง (ชินวรณ์ บุณยเกียรติ, 2553)

ในส่วนของนโยบายรัฐบาลมีนโยบายหลักในการบริหารประเทศประเด็นหนึ่งเกี่ยวข้องกับนโยบายสังคมและคุณภาพชีวิต รัฐบาลให้ความสำคัญแก่การพัฒนาคนและสังคมให้มีคุณภาพการมีสภาพแวดล้อมที่นำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีมีความมั่นคงในชีวิตและประชาชนมีความสุข โดยจะดำเนินการดังนี้ นโยบายการศึกษายกระดับคุณภาพการศึกษาของคนไทยอย่างมีบูรณาการและสอดคล้องกันตั้งแต่ระดับปฐมวัยจนถึงอุดมศึกษาทั้งในและนอกระบบการศึกษาและสร้างระบบการเรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาหลักสูตรปรับระบบการผลิตและพัฒนาครูให้มีคุณภาพและคุณธรรมอย่างทั่วถึงต่อเนื่องและก้าวทันการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนการสอนและการเรียนรู้อย่างจริงจังจัดให้มีการเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงอย่างกว้างขวางพร้อมทั้งจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อประกอบการเรียนการสอน เพิ่มโอกาสให้แก่เยาวชนในการศึกษาต่อผ่านกองทุนให้กู้ยืมที่ผูกพันกับรายได้ในอนาคตและเชื่อมโยงกับนโยบายการผลิตบัณฑิตเพื่อตอบสนองความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถของประเทศรวมทั้งต่อยอดให้ทุนการศึกษาทั้งในและต่างประเทศสนับสนุนการผลิตและพัฒนากำลังคนให้สอดรับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างภาคการผลิตและบริการ ด้วยความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการสถาบันการศึกษาและสถาบันเฉพาะทางตลอดจนให้มีการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพตามมาตรฐานสากล ขยายบทบาทของระบบการเรียนรู้เชิงสร้างสรรค์ผ่านองค์กรต่าง ๆ เช่น สำนักงานบริหารจัดการองค์ความรู้ระบบห้องสมุดสมัยใหม่หรืออุทยานการเรียนรู้พิพิธภัณฑ์ เพื่อการเรียนรู้แห่งชาติศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบศูนย์พัฒนาด้านกีฬาดนตรีศิลปะศูนย์บำบัดและพัฒนาศักยภาพของบุคคลออทิสติกเด็กสมาธิสั้น และผู้ด้อยโอกาสอื่น ๆ ศูนย์การเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, 2553)

นโยบายการพัฒนาด้านต่าง ๆ ของรัฐบาลจะให้ความสำคัญประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นหลัก ควบคู่กับการกระบวนทัศน์ค่านิยมของระบบราชการใหม่ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงรวมทั้งได้มีการดำเนินการพัฒนาระบบราชการยุคใหม่ที่ใช้ความรู้ ทักษะ ภายใต้กฎเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบ

ราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) ในภาพรวม ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษาในศตวรรษใหม่นี้ นอกจากจะมีอิสระและความคล่องตัวในการบริหารจัดการแล้วคุณภาพนับเป็นจุดเน้นที่สำคัญของอุดมศึกษาที่พึงปรารถนา ดังนั้นในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานอุดมศึกษา นอกจากแต่ละสถาบันต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในและต้องได้รับการประเมินคุณภาพจากภายนอกตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีเกณฑ์และวิธีการที่เป็นที่ยอมรับร่วมกันแล้วต้องมีการกำหนดมาตรฐานของสถาบันในทุกด้าน สำหรับการเตรียมการปฏิรูประบบอุดมศึกษาไปสู่การเปลี่ยนแปลงตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาตินั้น นอกจากจะต้องมีการจัดโครงสร้างการบริหารอุดมศึกษาใหม่ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ. 2542 แล้วจะต้องมีการกำหนดแนวปฏิบัติในประเด็นต่าง ๆ อันเกี่ยวเนื่องกันทั้งในด้านการบริหารวิชาการการบริหารงบประมาณและการบริหารบุคลากร

ดังนั้น พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ. 2542 จึงมีกระบวนการผลิตและพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา ให้มีคุณภาพมาตรฐานที่เหมาะสมความต้องการกำลังแรงงานที่มีศักยภาพสูงขึ้น นับเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่เป็นความคาดหวังของสังคมต่อบทบาทอุดมศึกษาในฐานะกลไกในการผลิตและพัฒนากำลังคน เพื่อนำประเทศก้าวสู่ยุคการแข่งขันในปัจจุบันและอนาคตอันส่งผลให้อุดมศึกษาต้องปรับเปลี่ยนบทบาทใหม่ ไม่เฉพาะการดำเนินภารกิจด้านการผลิตบัณฑิตการวิจัยและการบริการวิชาการเท่านั้น แต่จำต้องพัฒนาคุณภาพและศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ที่เป็นตัวจักรสำคัญในการขับเคลื่อนระบบทางการศึกษาด้วย

ในการที่จะพิจารณาว่าบุคคลใดมีคุณภาพหรือศักยภาพในการปฏิบัติงานหรือไม่นั้น จะต้องมีเกณฑ์มาตรฐานในการวัด ซึ่งในปัจจุบันการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ได้ให้ความสำคัญกับสมรรถนะ โดยมองว่าสมรรถนะนั้นเป็นปัจจัยหรือเกณฑ์ในการวัดศักยภาพ หรือความสามารถของบุคคลรวมทั้งใช้เป็นองค์ประกอบในการพัฒนาบุคลากร คำว่าสมรรถนะนำมาใช้ตั้งแต่ ปี 2516 โดยเกิดขึ้นจากแนวคิดของ David McClelland นักจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัยฮาวาร์ด สหรัฐอเมริกา ที่ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคลากรในองค์การ กับระดับทักษะ ความรู้ความสามารถ ต่อมามีผู้นำแนวคิดดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ โดยการกำหนดปัจจัยพื้นฐานในตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ นั้น จะต้องมีพื้นฐานทักษะ ความรู้ และความสามารถ หรือพฤติกรรมใดบ้าง จึงจะทำให้บุคคลนั้นมีคุณลักษณะที่ดีต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและได้ผลตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์การ (สำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2550)

ในขณะที่กฎบัตรอาเซียนได้มีการลงนามและประกาศใช้แล้ว การจัดตั้งประชาคมอาเซียนซึ่งประกอบด้วยสามเสาหลัก ได้แก่ ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Political-Security Community : APSC) ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(ASEAN Economic Community : AEC)

และประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community : ASCC) ยังอยู่ในระยะของการเจรจาเพื่อลดข้อจำกัดและปรับปรุงกฎระเบียบภายในของแต่ละประเทศสมาชิกให้สามารถรองรับกับการเป็นประชาคมอาเซียน

ทั้งนี้การรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนเป็นเรื่องที่กรอบพัฒนาอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) ให้ความสำคัญในฐานะที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อการจัดการอุดมศึกษา เนื่องจากประชาคมอาเซียนจะทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายกำลังคนนักศึกษาและบุคลากรทางการศึกษาที่สะดวกขึ้น ทำให้การอุดมศึกษามีความจำเป็นต้องปรับตัว เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความพร้อมสำหรับรองรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปหลังจากการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียน

แม้ว่าการศึกษาจะเป็นส่วนหนึ่งในเสาหลักด้านสังคมและวัฒนธรรมแต่ในความเป็นจริงแล้ว การศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาระดับอุดมศึกษามีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับทั้งสามเสาหลักทั้งในเชิงการสนับสนุน เช่น การเสริมสร้างความเป็นอาเซียน เป็นต้นและการได้รับผลกระทบจากการเป็นประชาคมอาเซียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการเปิดเสรีการค้าบริการด้านการศึกษาและการเคลื่อนย้ายกำลังคน นักศึกษาและบุคลากรทางการศึกษาดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ทำให้ภาคอุดมศึกษาและสถาบันอุดมศึกษาในประเทศสมาชิกจำเป็นต้องมีการปรับตัวและเตรียมการเพื่อรองรับการเกิดขึ้นของประชาคมอาเซียน (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, 2553)

เนื่องจากสถาบันอุดมศึกษาเป็นเสมือนปลายทางที่จะสร้างทรัพยากรมนุษย์ในระดับมันสมองออกมาสู่สังคมและเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ ปัจจุบันประเทศไทยมีสถาบันอุดมศึกษาของรัฐทั้งสิ้น 78 แห่ง ซึ่ง 41 แห่งในปัจจุบันนี้เป็นกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏที่เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 มหาวิทยาลัยราชภัฏจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาสมรรถนะในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านบุคลากร ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนามหาวิทยาลัยและสะท้อนไปสู่คุณภาพของบัณฑิตที่ผลิตออกสู่สังคม ซึ่งในการปฏิบัติงานของบุคลากรนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทราบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลที่มีอยู่ในปัจจุบัน เพื่อความเหมาะสมกับงานในแต่ละตำแหน่งหน้าที่ด้วย เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนด้านต่าง ๆ ในการพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นหนึ่งในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในระบบราชการ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่ต้องแข่งขันกับสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งได้มีการใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ในการจัดการศึกษาให้เป็นที่ยอมรับของท้องถิ่นและคนทั่วไป ถ้าพิจารณาให้ลึกซึ้งแล้วจะเห็นว่าแท้จริงองค์การทุกองค์การ ส่วนที่สำคัญที่สุด คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การนั้นเอง มหาวิทยาราชภัฏ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีทั้งสิ้น 12 แห่ง ประกอบไปด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย,

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด และมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ซึ่งเป้าหมายของมหาวิทยาลัยจะต้องอาศัยความสามารถของบุคลากรสายสนับสนุนควบคู่ไปกับบุคลากรสายวิชาการ

การที่จะทำให้บุคลากรทั้งสายสนับสนุนและสายวิชาการ ปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ได้อย่างมีความพร้อมกับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนนั้น จำเป็นต้องมีการวัดเพื่อประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับภาระงานในหน้าที่และภารกิจของมหาวิทยาลัย โดยมุ่งเน้นในเรื่องความรู้ ความสามารถ ทักษะและทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ควรได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น แต่ในการดำเนินการย่อมมีปัญหาและอุปสรรคหลายประการซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ จากการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็งในด้านระบบบริหารและโครงสร้าง พบว่า บุคลากรขาดการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ ขาดการวางแผนการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ การดำเนินกิจกรรมจึงขาดประสิทธิภาพและไม่ชัดเจน บุคลากรขาดความกระตือรือร้น เกี่ยงงานและผลการปฏิบัติงานไม่มีคุณภาพ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นบางส่วนเกิดจากระบบการบริหารที่ไม่สามารถทำให้เกิดความเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน จึงทำให้บุคลากรที่ดีมีคุณภาพเกิดความท้อแท้ในการทำงาน (วิจิตร ศรีสอ้าน, 2544)

จากเหตุผลและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นที่มาที่ทำให้ผู้วิจัยในฐานะพนักงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ระบบการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย ที่เกิดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะทำให้เกิดองค์ความรู้ เกิดทักษะและสามารถแข่งขันในเชิงวิชาการและการปฏิบัติงานได้อย่างเทียบเท่ามหาวิทยาลัยอื่นในภูมิภาคอาเซียนได้ จึงทำให้ผู้วิจัย มีความสนใจและต้องการศึกษา “สมรรถนะในการปฏิบัติงานที่รองรับการเปิดประชาคมอาเซียนของบุคลกรมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อมูลในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเปิดประชาคมอาเซียน ตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบในยุคการปฏิรูประบบ เพื่อให้เป็นกรอบมาตรฐานในการวัดทักษะ ความรู้ ความสามารถและพัฒนาสมรรถนะของตนเองได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้สมรรถนะยังถือเป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลต่าง ๆ อาทิ การสรรหา คัดเลือก การประเมินทักษะ และการวางแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ได้สมรรถนะของบุคลากรตามที่หน่วยงานต้องการสอดคล้องกับผลการดำเนินงาน วิสัยทัศน์ และวัฒนธรรมองค์การต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่รองรับการเปิดประชาคมอาเซียนของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีปัจจัยใดบ้าง

1.2.2 สมรรถนะในการปฏิบัติงานที่รองรับการเปิดประชาคมอาเซียนของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นอย่างไร

1.2.3 แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่รองรับการเปิดประชาคมอาเซียนของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีแนวทางใดบ้าง

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่รองรับการเปิดประชาคมอาเซียนของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.3.2 เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่รองรับการเปิดประชาคมอาเซียนของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.3.3 เพื่อหาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการในปฏิบัติงานที่รองรับการเปิดประชาคมอาเซียนของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.4 สมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่รองรับการเปิดประชาคมอาเซียนของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐาน ดังนี้

ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ ปัจจัยขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและปัจจัยการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กันกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ .01

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้วิธีการแบบผสม (Mixed Method) คือใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งจะได้ข้อมูลที่หลากหลายครบถ้วน และเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.5.1 ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.5.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ตั้งขึ้นในปี 2540 จำนวน 12 แห่ง รวมจำนวนประชากร ทั้งสิ้น 7,241 คน (มหาวิทยาลัยราชภัฏ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 2556)

1.5.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 2 กลุ่ม ได้แก่

1) กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 12 แห่ง การกำหนดขนาดของตัวอย่างประชากรโดยใช้สูตรการคำนวณของ (Taro Yamane, 1973, p. 727) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ 380 คน

2) กลุ่มเป้าหมายเชิงคุณภาพ คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4 แห่ง การกำหนดขนาดของตัวอย่างจากการคัดเลือกแบบมีจุดประสงค์/เฉพาะเจาะจง (Purposive Selection) จำนวน 24 คน

1.5.2 ด้านเนื้อหา

การศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่รองรับการเปิดประชาคมอาเซียนของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้กำหนดเป็นขอบเขตด้านเนื้อหาดังต่อไปนี้

1.5.2.1 ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การประกอบด้วย วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ วัฒนธรรมองค์การแบบป้องกัน – เชิงรับและวัฒนธรรมองค์การแบบป้องกัน – เชิงรุก

1.5.2.2 ปัจจัยขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ทัศนคติในการทำงาน, ความสำเร็จของงาน, เงินเดือนและค่าจ้าง, ความพึงพอใจในงาน, ความสัมพันธ์ในหน่วยงานและการบังคับบัญชา

1.5.2.3 ปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงประกอบด้วย การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์, การสร้างแรงดาลใจ, การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงการเป็นปัจเจกบุคคล

1.5.2.4 ปัจจัยการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ประกอบด้วย รูปแบบวิธีการคิด, การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน, การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมและการคิดอย่างเป็นระบบ

1.5.2.5 สมรรถนะในการปฏิบัติงานที่รองรับการเปิดประชาคมอาเซียน ประกอบด้วย ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์, ด้านการบริการที่ดี, ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ, ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมและด้านการทำงานเป็นทีม

1.5.3 ด้านระยะเวลา

ระยะเวลาการดำเนินการ การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาระหว่างเดือนมีนาคม พ.ศ. 2559 ถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2559

1.5.4 ด้านพื้นที่ในการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งสิ้น 12 แห่ง ประกอบไปด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด และมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

1.5.5 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่รองรับการเปิดประชาคมอาเซียนของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แบ่งออกเป็น ดังต่อไปนี้

1.5.5.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่รองรับการเปิดประชาคมอาเซียนของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งประกอบด้วย

1) ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ
   1.1) วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์
   1.2) วัฒนธรรมองค์การแบบป้องกัน – เชิงรับ
   1.3) วัฒนธรรมองค์การแบบป้องกัน – เชิงรุก
2) ปัจจัยขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
   2.1) ทัศนคติในการทำงาน
   2.2) ความสำเร็จของงาน
   2.3) เงินเดือนและค่าจ้าง
   2.4) ความพึงพอใจในงาน
   2.5) ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน
   2.6) การบังคับบัญชา

3) ปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

3.1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์

3.2) การสร้างแรงดาลใจ

3.3) การกระตุ้นทางปัญญา

3.4) การคำนึงถึงการเป็นปัจเจกบุคคล

4) ปัจจัยการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

4.1) รูปแบบวิธีการคิด

4.2) การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน

4.3) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม

4.4) การคิดอย่างเป็นระบบ

1.5.5.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ สมรรถนะในการปฏิบัติงานที่รองรับการเปิดประชาคมอาเซียนของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งประกอบด้วย

1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

2) ด้านการบริการที่ดี

3) ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ

4) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรมและจริยธรรม

5) ด้านการทำงานเป็นทีม

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 สมรรถนะ หมายถึง ทักษะความรู้ บทบาททางสังคมภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเองอุปนิสัยและแรงกระตุ้นที่เหมาะสมของบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ สมรรถนะหลัก (Core Competency) เป็นสมรรถนะที่บุคลากรทุกคนในองค์กรไม่ว่าจะอยู่ในสายงานใดต้องมีสมรรถนะหลักเหมือนกันหรือเรียกได้ว่าเป็นสมรรถนะหลักของบุคลากรและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง (Functional Competency) เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเฉพาะสำหรับแต่ละกลุ่มงาน เพื่อสนับสนุนให้ผู้ดำรงตำแหน่งแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในหน้าที่และส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งภาระงานของแต่ละหน่วยงานจะมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะของงานที่แตกต่างกันโดยสมรรถนะหลัก ประกอบด้วย

1.6.1.1 ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การหมายถึงสิ่งที่อธิบายสภาพ แวดล้อมภายในองค์กรที่รวมเอาข้อสมมุติ (Set of Assumptions) ความเชื่อ และค่านิยมที่สมาชิกขององค์กรที่มีร่วมกันและ

ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับโครงสร้างอย่างเป็นทางการในการกำหนดรูปแบบพฤติกรรม วัฒนธรรมเกี่ยวข้องกับการมีความหมายหรือการตีความร่วม ซึ่งส่วนมากรู้กันภายในและมีลักษณะเฉพาะอันได้แก่

1) วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ (Constructive Organizational Culture) เป็นลักษณะวัฒนธรรมองค์การที่สมาชิกในองค์การมีการวางแผนและเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน โดยมุ่งเน้นให้สมาชิกมีส่วนช่วยเหลือ สนับสนุนซึ่งกันและกันในการพัฒนาตนเองและมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การ ทำให้องค์การมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลกับองค์การ

2) วัฒนธรรมองค์การแบบป้องกัน-เชิงรับ (Passive–Defensive Organizational Culture) เป็นวัฒนธรรมองค์การที่มีการยอมรับซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิก โดยมีการกำหนด กฎระเบียบ ขององค์การขึ้นมาเพื่อใช้เป็นแบบแผนการปฏิบัติงาน ซึ่งสมาชิกในองค์การทุกคนจะต้องรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อหลีกเลี่ยงการกระทำที่จะนำมาซึ่งความผิดพลาดและการถูกตำหนิจาการทำงาน

3) วัฒนธรรมองค์การแบบป้องกัน-เชิงรุก (Aggressive–Defensive Organizational Culture) เป็นวัฒนธรรมองค์การที่ให้สมาชิกในองค์การได้แสดงออกซึ่งความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการการมีอำนาจในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดความมั่นคงในการทำงาน โดยเป็นไปตามพื้นฐานของการแพ้ - ชนะ และมุ่งเน้นที่ความสมบูรณ์ถูกต้องในรายละเอียดของงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงานขององค์การ

1.6.1.2 ปัจจัยขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานหมายถึงเป็นสภาวะทางจิตหรือทัศนคติของบุคคล หรือกลุ่มที่ร่วมมือทำงานกับบุคลอื่นด้วยความยินดี ขวัญกำลังใจดีจะเห็นได้จากความกระตือรือร้นของบุคคลการปฏิบัติตามระเบียบคำสั่งขององค์กรอย่างเต็มใจ ยินดีที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร อันได้แก่

1) ทัศนคติในการทำงาน หมายถึง ทัศนคติในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีต่อการทำงานด้วยความเต็มใจที่จะร่วมพัฒนามหาวิทยาลัยในทุก ๆ ด้าน แม้ว่างานงานนั้นจะเกินภาระหน้าที่ โดยในการทำงานในกิจกรรมหรือภารกิจนั้น เป็นการทำเพื่อให้มหาวิทยาลัยมีความก้าวหน้าต่อไป ด้วยทัศนคติที่ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสถาบันและเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนามหาวิทยาลัย ให้มีเกียรติ ศักดิ์ศรีและเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป

2) ความสำเร็จของงาน หมายถึง ความสำเร็จจากการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์หรือผลสำเร็จได้อย่างชัดเจน เป็นการปฏิบัติงานที่เกิด

จากการใช้ความรู้ ความสามารถในการตัดสินใจได้อย่างเต็มที่ จนทำให้ผู้ปฏิบัติงานประสบความสำเร็จในงานและตำแหน่งหน้าที่ ได้รับเกียรติยศ ชื่อเสียง มีโอกาสก้าวหน้าต่อไป

3) เงินเดือนและค่าจ้าง หมายถึง เงินเดือนและค่าจ้างจากการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยของบุคลากรที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้อย่างเพียงพอ มีความเป็นอยู่ที่ดีในสังคม สามารถจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตได้

4) ความพึงพอใจในงาน หมายถึง บุคลากรเกิดความพึงพอใจและเต็มใจในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความชำนาญ และความคิดริเริ่มในการทำงานด้วยการนำเอาความรู้ใหม่ๆ ที่ได้ค้นคว้ามาเพื่อปรับปรุงการทำงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ถึงแม้จะมีอุปสรรคในการปฏิบัติงานก็ตาม

5) ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ในหน่วยงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยที่เกิดความรู้สึกว่าเป็นหนึ่งในทีมงาน มีส่วนร่วมในงานที่ประสบความสำเร็จจากการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน โดยมีความรู้สึกพอใจต่อความสามัคคี ความร่วมมือ ร่วมใจกันของสมาชิกในองค์การ รวมถึงมีความรู้สึกว่า ตนเองและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างไม่มีปัญหา

6) การบังคับบัญชา หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยที่มีส่วนในการกระตุ้นและสนับสนุนการทำงานของบุคลากรให้เป็นไปอย่างเต็มศักยภาพ มีการรับฟังความคิดเห็นตามโอกาสและวาระต่าง ๆ หากเกิดปัญหาก็ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาเหล่านั้น รวมถึง การพิจารณาความดีความชอบในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เป็นไปอย่างยุติธรรม เปิดโอกาสให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

1.6.1.3 ปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึงระดับพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นการจัดการหรือการทำงาน เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานหรือผู้ตาม โดยการเปลี่ยนสภาพหรือเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานหรือผู้ตามให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง พัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานหรือผู้ตามไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและมีศักยภาพมากขึ้น ทำให้เกิดความตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ของกลุ่ม จูงใจให้ผู้ร่วมงานหรือผู้ตามมองไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขาไปสู่ประโยชน์ของกลุ่ม หรือสังคม อันได้แก่

1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยภายใต้การบริหารงานของผู้บังคับบัญชาที่มีความประพฤติเป็นแบบอย่างที่ดี ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้อื่นในการปฏิบัติงาน มีจุดยืนที่ชัดเจนในการแสดงความคิดที่เกิดจากข้อขัดแย้ง โดยสามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์วิกฤตินั้น และมีความมุ่งมั่นที่ทำให้ทีมงานสามารถตั้งใจทำงานให้บรรลุความสำเร็จได้อย่างที่มุ่งหวัง

2) การสร้างแรงบันดาลใจ คือ การปฏิบัติงานของบุคลากรที่ได้รับแรงบันดาลใจจากผู้บังคับบัญชาที่แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจอย่างแน่วแน่ในการที่จะทำงานให้สำเร็จ และให้ความเอาใส่ใส่ต่อสมาชิกในทีมงาน รวมถึงสนับสนุนให้สมาชิกได้ใช้วิธีการคิดที่แตกต่างจากเดิมเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ด้วยความเอาใจใส่

3) การกระตุ้นทางปัญญา คือ การปฏิบัติงานของบุคลากรที่ได้รับการส่งเสริมให้สมาชิกในองค์การได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องที่เป็นปัญหา พร้อมกับการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาในการทำงานโดยใช้ข้อมูลหลักฐานมาทำการวิเคราะห์ เพื่อตั้งคำถามที่มีความสำคัญอันเป็นการนำไปสู่การแสดงความคิดเห็นเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ตามหลักเหตุผลและข้อมูลสนับสนุน

4) การคำนึงถึงการเป็นปัจเจกบุคคลคือ การปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาที่ให้ความสำคัญต่อผู้ร่วมงานในฐานเป็นบุคคลที่มีความสำคัญมากกว่าผู้ปฏิบัติงานคนหนึ่ง ด้วยการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าของผู้ร่วมงาน พร้อมที่จะรับฟังเรื่องราวหรือความคิดเห็นของผู้ร่วมงานอย่างตั้งใจจริง ให้ความเป็นกันเองในการปฏิบัติงานต่อผู้ร่วมงาน

1.6.1.4 ปัจจัยการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้หมายถึงองค์การที่มีความมุ่งเน้นในการกระตุ้น เร่งเร้าและจูงใจให้สมาชิกทุกคนมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาเพื่อขยายศักยภาพของตนเองและองค์การ ในการที่จะลงมือปฏิบัติภารกิจนานัปการให้ลุล่วง โดยอาศัยรูปแบบวิธีการคิด การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน การทำงานเป็นทีม และการคิดอย่างเป็นระบบตลอดจนมีความเข้าใจเชิงระบบที่จะประสานกัน เพื่อให้เกิดเป็นความได้เปรียบที่ยั่งยืนต่อการแข่งขันท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ อันได้แก่

1) รูปแบบวิธีการคิด หมายถึง รูปแบบวิธีการคิด ความเชื่อของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ที่มีต่อวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับวิสัยทัศน์ เป้าหมายขององค์การ ต่อเพื่อนร่วมงาน ที่จะสามารถปรับเปลี่ยนตามความคิด ความเชื่อของตนเองให้สอดคล้องกับสถานการณ์ หรือให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงานตามข้อเสนอแนะของผู้ร่วมงานได้มากน้อยเพียงใด มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เพื่อนำมาปรับเปลี่ยนวิธีการแก้ไปขปัญหาในการปฏิบัติงานมากกว่าการยึดความคิดของตนเองมากน้อยเพียงใด

2) การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน หมายถึง บุคลากรในมหาวิทยาลัย มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและวิสัยทัศน์ ขององค์การ และมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์การ โดยการนำเอาผลการดำเนินกิจกรรมและผลจากการปฏิบัติงานมาเป็นข้อมูลย้อนกลับในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายขององค์การ

3) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยวิธีการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการประชุมทีม การอบรม การเรียนรู้การทำงานร่วมกัน เพื่อเป็นการหาประเด็นความรู้ใหม่ๆ การระดมความคิดเห็นร่วมกัน แล้วนำมาใช้ในการปฏิบัติงานและแก้ปัญหาร่วมกัน ด้วยการสร้างเครือข่าย การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรทั้งในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน

4) การคิดอย่างเป็นระบบ หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยที่มีการใช้ข้อมูลเป็นพื้นฐานในการพิจารณาทบทวนในสถานการณ์ต่าง ๆ ก่อนการตัดสินใจทำงานด้วยการเชื่อมโยงปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยวิธีการเชื่อมโยงส่วนย่อยให้เป็นภาพรวมอย่างเป็นระบบแล้วจึงนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาทำการวิเคราะห์ ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพตามลำดับขั้นตอนความสำคัญของการปฏิบัติงานในองค์การ

1.6.2 สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หมายถึง การปฏิบัติงานตามความรู้ความสามารถตลอดจนทักษะเจตคติคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกันโดยมีองค์ประกอบของสมรรถนะในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคล เช่น ความรู้ ทักษะ ทัศนคติค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน บุคลิกลักษณะประจำตัวบุคคลรวมถึงแรงขับภายใน ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในตำแหน่งงานนั้น ๆ ที่บุคคลรับผิดชอบอยู่ โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1.6.2.1 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน โดยการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานเพื่อนำมาสู่การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานเพื่อให้ผลงานได้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น รวมถึงมีการกำหนดเป้าหมายในการพัฒนางานที่ปฏิบัติ พร้อมกับเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องและสอดรับกับวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่

1.6.2.2 ด้านการบริการที่ดี หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในด้านการบริการที่ต้องตอบสนองต่อผู้มารับบริการทั้งในด้านของความเต็มใจ ด้วยความสุภาพเป็นมิตร ยินดีในการช่วยแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง โดยการจัดเวลาให้คำปรึกษาและประสานงานบุคคลหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความขัดข้องในการให้บริการไปเป็นข้อมูลในการพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น

1.6.2.3 ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในการสั่งสมความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ที่มีการศึกษา มีการแสวงหาองค์ความรู้ใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

โดยการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติทั้งในเชิงลึก เชิงกว่างอย่างต่อเนื่อง ด้วยการนำเอาความรู้จากวิทยาการหรือเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

1.6.2.4 ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรมและจริยธรรม หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องตามหลักกฎหมาย จริยธรรมและระเบียบวินัยของมหาวิทยาลัย ด้วยการรักษาวาจา มีสัจจะ มีจิตสำนึกและมีความพร้อมในการอุทิศแรงกาย แรงใจ ผลักดันภารกิจทั้งส่วนตนและหน่วยงานให้บรรลุผล โดยยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน พร้อมเสียสละโดยมุ่งให้ภารกิจสัมฤทธิ์ผลเป็นสำคัญ ถึงแม้ว่าจะต้องสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้เสียประโยชน์

1.6.2.5 ด้านการทำงานเป็นทีม หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในการร่วมเป็นหนึ่งในทีมงานที่มีส่วนสนับสนุนการตัดสินใจในทีม การทำงานที่ได้รับมอบหมาย การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม รวมถึงการแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของทีมงานในการทำงานร่วมกัน มีความเต็มใจที่จะเรียนรู้การทำงานของผู้อื่น ยอมรับฟังความคิดเห็นสมาชิกในการทำงานและมีการเสริมสร้างความสามัคคีในทีม โดยไม่มีการคำนึงถึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว เพื่อให้งานที่ทีมปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายมาได้ผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด

1.6.3 การปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้น ๆ การปฏิบัติงานตามกลุ่มงานที่ได้มาตรฐานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไรทำให้มีแนวทางในการปรับปรุงงาน พัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงานและความคุ้มค่าเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มผลผลิต

1.6.4 บุคลากร หมายถึง บุคลากรผู้ที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่กลุ่มข้าราชการในมหาวิทยาลัย กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ และกลุ่มลูกจ้างชั่วคราว

1.6.5 มหาวิทยาลัยราชภัฏหมายถึง มหาวิทยาลัยที่ได้รับพระราชทานนาม "ราชภัฏ" จากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ให้เป็นชื่อประจำสถาบัน พร้อมทั้ง พระราชทานตราประจำมหาวิทยาลัย ปัจจุบัน มหาวิทยาลัยราชภัฏมีอยู่ 40 แห่ง โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มรัตนโกสินทร์, กลุ่มภาคเหนือ, กลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, กลุ่มภาคกลาง และกลุ่มภาคใต้

1.6.6 มหาวิทยาลัยราชภัฏในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หมายถึง มหาวิทยาลัยราชภัฏที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 12 แห่ง ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด และมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

1.6.7 ประชาคมอาเซียนหมายถึงชาติในประเทศภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ 10 ประเทศ ได้แก่บรูไนดารุสซาลาม, ราชอาณาจักรกัมพูชา, สาธารณรัฐอินโดนีเซีย, สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว, ประเทศมาเลเซีย, สาธารณรัฐฟิลิปปินส์, สาธารณรัฐสิงคโปร์, ราชอาณาจักรไทย, สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม และสหภาพเมียร์ม่า

1.7 ประโยชน์ที่จะได้รับ

17.1 ได้ทราบระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่รองรับการเปิดประชาคมอาเซียนของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.7.2 ได้ทราบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่รองรับการเปิดประชาคมอาเซียนของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.7.3 ได้แนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่รองรับการเปิดประชาคมอาเซียนของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ