

## การพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

### Development of Work Competency Indicators of School General Service Officers in the Northeast

นันทน์ภัส สมหาญ<sup>1</sup> และ ทศน์ศิรินทร์ สว่างบุญ<sup>2</sup>  
Nannaphat Somhan<sup>1</sup> and Tatsirin Sawangboon<sup>2</sup>

(Received: July 6, 2018; Revised: August 7, 2018; Accepted: August 8, 2018)

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้และเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียนสังกัดการศึกษาประถมศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 408 คน จาก 8 จังหวัด โดยใช้วิธีการวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่มสองขั้นตอน (two – stage cluster Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ เป็นแบบสอบถามปลายปิดเพื่อเก็บข้อมูลเชิงประจักษ์ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 54 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ( $r_{xy}$ ) ตั้งแต่ 0.56 ถึง 0.92 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.99 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis)

ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. ตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีองค์ประกอบ 3 ด้าน รวมตัวบ่งชี้หลัก 10 ตัว ตัวบ่งชี้ย่อย 54 ตัว จำแนกเป็นด้านสมรรถนะหลัก ตัวบ่งชี้หลัก 5 ตัว ตัวบ่งชี้ย่อย 20 ตัว ด้านสมรรถนะตามสายงาน ตัวบ่งชี้หลัก 2 ตัว ตัวบ่งชี้ย่อย 13 ตัว สมรรถนะส่วนบุคคล ตัวบ่งชี้หลัก 3 ตัว ตัวบ่งชี้ย่อย 21 ตัว
2. ผลการวิเคราะห์เพื่อการตรวจสอบความสอดคล้องและกลมกลืนของโมเดลโครงสร้างตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า โมเดลเชิงโครงสร้างมีความสอดคล้องและกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยองค์ประกอบที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพของ

<sup>1</sup> นิสิตปริญญาโท สาขาวิจัยและประเมินผลการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

<sup>2</sup> อาจารย์ ภาควิชาวิจัยและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

<sup>1</sup> M.Ed. student, Educational Research and Evaluation Program, Faculty of Education, Mahasarakham University

<sup>2</sup> Lecturer, Department of Education Research and Development, Faculty of Education Mahasarakham University

Corresponding Author E-mail: tuksido2@hotmail.com

เจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน ได้แก่ ด้านสมรรถนะตามสายงาน ด้านสมรรถนะส่วนบุคคล และด้านสมรรถนะหลัก มีค่าน้ำหนัก 0.965, 0.831 และ 0.615 ตามลำดับ มีดัชนีวัดระดับความกลมกลืนระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้ค่าไค-สแควร์ เท่ากับ 0.639 ความน่าจะเป็น เท่ากับ 0.8874 ที่องศาอิสระ (df) เท่ากับ 3 ค่า CFI = 1.000 ค่า TLI = 1.011 ค่า SRMR = 0.005 ค่า RMSEA = 0.000 แสดงว่าโมเดลมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง

**คำสำคัญ** สมรรถนะการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน ตัวบ่งชี้

## Abstract

The objectives of this study were to develop the indicators and to examine the construct validity of the work competency indicators of general service officers in schools in the Northeast. The sample consisted of 408 general service officers from primary schools in 8 provinces in the Northeast, obtained through two-stage cluster sampling. The instrument for collecting empirical data was a 5-point rating scale close-end questionnaire containing 54 questions with the value of discrimination ( $r_{xy}$ ) from 0.56 to 0.92, and the value of the total reliability of 0.99. The statistic employed in this study was confirmatory factor analysis.

The results revealed that:

1. The work competency indicators of general service officers in primary schools in the Northeast consisted of 3 aspects with 10 primary indicators and 54 secondary indicators. The competency was divided into core competency, job competency and individual competency. The core competency had 5 primary indicators and 20 secondary indicators while the job competency had 2 primary indicators and 13 secondary indicators, and the individual competency had 3 primary indicators and 21 secondary indicators.

2. The analysis for examination of consistency and harmony of the theoretical structured model and the empirical data found that the structured model was consistent and harmonized with the empirical data. The components which had the most weight of significance in indicating work competency of general service officers were the job competency, individual competency, and core competency, with the weight of 0.965, 0.831, and 0.615 respectively. The root mean square error of approximation between the model and empirical data had the value of Chi-square = 0.639, the value of probability = 0.8874 at the degree of freedom (df) = 3, the value of CFI = 1.000, the value of TLI = 1.011, the value of SRMR = 0.005 and the value of RMSEA = 0.000. In conclusion, the results revealed that the model had construct validity.

**Keywords:** work competency, school general service officers, indicators

## บทนำ

การบริหารงานใดๆ ในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจำเป็นต้องมีการวางแผนที่ดีและจัดโครงสร้างขององค์กรให้เหมาะสม แต่สิ่งสำคัญยิ่งไปกว่านั้นก็คือการจัดหาบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าไปทำงาน “คน” จึงเป็นปัจจัยในการดำเนินงานที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรกถึงแม้ว่าองค์กรจะมีงาน มีงบประมาณ ในการปฏิบัติงานอย่างมากเพียงใดก็ตาม มีวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยรวมทั้งมีการจัดการที่มีประสิทธิภาพเพียงใด หากขาดคนหรือคนไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานหรือไม่มีความเหมาะสมกับงาน การดำเนินงานนั้นก็ไม้อาจจะดำเนินให้บรรลุผลสำเร็จไปด้วยดี แต่กลับยังจะทำให้เกิดความสิ้นเปลืองสูญเสียในการทำงานมากขึ้น (สภาพพร พิศาลบุตร, 2542) ในการพัฒนาข้าราชการในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาข้าราชการโดยยึดหลักสมรรถนะ (Competency) และการพัฒนาขีดความสามารถ (Capability) เพื่อให้ข้าราชการเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ทรงความรู้ (Knowledge Worker) สามารถปฏิบัติงานภายใต้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และระบบบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง สามารถพัฒนางานในหน้าที่อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยการพัฒนาที่เน้นการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2558)

สมรรถนะตามคำจำกัดความของสำนักงาน ก.พ. หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานที่โดดเด่นในองค์กร ด้วยคำจำกัดความนี้สมรรถนะจึงเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่องค์การต้องการ ซึ่งตามโมเดลของการวิจัยสมรรถนะจึงเป็นตัวแปรเกณฑ์ (Criteria) ในขณะที่ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ของบุคคลเป็นตัวแปรที่ใช้ทำนาย (Predictors) เกณฑ์ ดังนั้นในการคัดเลือกองค์การต้องเน้นการวัดที่ตัวแปรทำนาย ซึ่งโดยทั่วไปคือ การวัดความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ซึ่งเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของผู้ดำรงตำแหน่ง และอาจใช้หลักการค้นหาพฤติกรรมในอดีตของผู้สมัครที่สอดคล้องกับพฤติกรรมในโมเดลสมรรถนะเพิ่มเติมขึ้น เพื่อให้การคัดเลือกได้ผู้ที่มีความน่าจะเป็นผู้ที่มีผลงานโดดเด่นมากที่สุด สำหรับตัวแปรเกณฑ์ หรือสมรรถนะที่เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่องค์การต้องการนั้นใช้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้การสื่อสารกับพนักงานถึงพฤติกรรมที่องค์การต้องการ และบริหารจัดการเรื่องค่าตอบแทนต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานมีพฤติกรรมที่องค์การต้องการตามที่กำหนดไว้ในโมเดลสมรรถนะดังกล่าว ตลอดจนการวางแผนการพัฒนาให้พนักงานมีพฤติกรรมตามที่องค์การต้องการด้วย ดังนั้นสมรรถนะจึงเป็นเครื่องมือที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการระบบบริหารงานบุคคลในองค์กร (สุกัญญา รัตมีธรรมโชติ, 2547)

งานธุรการเป็นงานที่อยู่ในขอบเขตขงงานบริหารทั่วไปของสถานศึกษา มีความสำคัญต่อการบริหารองค์การ เนื่องจากเป็นงานที่บริการส่งเสริมให้งานอื่นๆ ภายในองค์กรดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับคนทุกคน ทุกระดับภายในองค์กร ภารกิจของหน่วยงานทุกด้านภายในองค์กร ต้องอาศัยงานธุรการเป็นเครื่องมือทั้งสิ้น เพราะงานธุรการจะแทรกอยู่ในการบริหาร งานทุกด้านภายในองค์กร (บุญชู แก้วชมพู, 2539) นับได้ว่าเป็นบันไดขั้นแรกในการทำงานของหน่วยงานต่างๆ ในทุกระดับที่ต้องใช้การสื่อสารเป็นสื่อในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วยสาร ผู้ส่งสารและผู้รับสาร เจ้าหน้าที่ธุรการจะต้องเป็นสื่อในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เพื่อเข้าสู่กระบวนการปรับเปลี่ยนไปสู่การทำงานตามภารกิจต่อไป เจ้าหน้าที่

ธุรกิจต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างดีและมีคุณภาพ ทั้งนี้การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ย่อมต้องอาศัยการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรกิจเป็นสำคัญดังจะเห็นได้จากข้อกำหนดให้มีงานธุรการในทุกหน่วยงาน (จักรกฤษณ์ สนอ่อง, 2555) สอดคล้องกับ ประดิษฐ์ ฮวบเจริญ (2545) ที่ได้กำหนดงานธุรการเป็นแขนงงานหนึ่งในสถานศึกษา หรือหน่วยงานทั่วไปที่จะช่วยให้กิจกรรมในหน่วยงานนั้นๆ ดำเนินไปด้วยความรวดเร็ว เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานหรือสถาบันนั้นๆ งานธุรการเป็นงานบริหารที่จะช่วยให้บุคลากรหรือผู้มาติดต่อรับบริการได้รับความสะดวก ช่วยการดำเนินงานไปด้วยดี และมีความสำคัญต่อหน่วยงาน ถ้างานธุรการของหน่วยงานใดไม่สะดวกไม่คล่องตัว จะไม่เอื้ออำนวยการดำเนินงานก็จะทำให้งานต่างๆ ล่าช้าหรือสะดุดอยู่ ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้การดำเนินงานธุรการผิดพลาดอาจทำให้เกิดความเสียหายแก่หน่วยงานนั้นได้

ด้วยนโยบายรัฐบาลซึ่งมี นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ เป็นนายกรัฐมนตรีในปี พ.ศ. 2552 (สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ, 2552) แดงต่อรัฐสภา ในด้านการศึกษาว่า การปฏิรูปการศึกษาทั้งระบบ โดยปฏิรูปโครงสร้างและการบริหารจัดการ ปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญและระดมทรัพยากรเพื่อการปรับปรุงการบริหารการศึกษา ตั้งแต่ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานถึงระดับอุดมศึกษา การพัฒนาครู การพัฒนาระบบการคัดเลือกเข้าสู่มหาวิทยาลัย พัฒนาหลักสูตร รวมทั้งปรับหลักสูตรวิชาแกนหลัก รวมถึงวิชาประวัติศาสตร์ปรับปรุงสื่อการเรียนการสอน พัฒนาทักษะในการคิด วิเคราะห์ ปรับบทบาทการศึกษาออกโรงเรียนเป็นสำนักงานศึกษาตลอดชีวิต จัดให้มีศูนย์การศึกษาตลอดชีวิต เพื่อการเรียนรู้ที่เหมาะสมในแต่ละพื้นที่ ตลอดจนส่งเสริมการกระจายอำนาจให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา เพื่อนำไปสู่เป้าหมายคุณภาพการศึกษา และการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นคุณธรรมนำความรู้อย่างแท้จริง ประกอบกับแนวทางในการกำหนดอัตรากำลังข้าราชการครูในโรงเรียนของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) โดยคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ก.ค.ศ.) ให้มีการแบ่งสายงานในโรงเรียนเป็น 3 ส่วนด้วยกัน คือ ส่วนผู้บริหารโรงเรียน ส่วนของครูผู้สอน และส่วนของบุคลากรทางการศึกษาอื่นในโรงเรียน ทั้งนี้เพื่อจำแนกภารกิจและความรับผิดชอบของบุคลากรในโรงเรียนให้ชัดเจน โดยมีหลักการสำคัญ คือ ผู้เป็นครูสอนมักจะมีภารกิจเพียงจัดการเรียนการสอน และรับผิดชอบต่อคุณภาพของนักเรียน นั่นคือการกำหนดชั่วโมงสอน การเตรียมการสอน และการตรวจงานนักเรียน นั่นคือภารกิจหลังสอน ส่วนภารกิจอื่น ๆ นั้นครูจะไม่ต้องปฏิบัติ เอาเวลาราชการที่มีอยู่ใช้ประโยชน์เพื่อนักเรียนโดยตรง ประกอบกับแนวนโยบายของรัฐบาลและการกระตุ้นเศรษฐกิจตามโครงการเพิ่มศักยภาพผู้ว่างานเพื่อสร้างมูลค่า ทางเศรษฐกิจและสังคมในชุมชน(โครงการต้นกล้าอาชีพ) จึงได้เกิดโครงการคืนครูให้นักเรียน ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) เกิดขึ้น ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียนจะมีขอบข่ายงานธุรการ งานสารบรรณ งานพัสดุ งานระบบข้อมูลสารสนเทศ ตามนโยบายของรัฐ และในทุกเขตพื้นที่การศึกษา จะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการคัดสรรเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน เมื่อตำแหน่งว่างลง และจะต้องทำการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อต่อสัญญาของทุก ๆ ปี ดังนั้นผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียนจำเป็นต้องมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับขอบข่ายงานธุรการโรงเรียนตามที่รัฐบาลกำหนด

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีการพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน เพื่อให้ทราบว่าตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียนประกอบด้วยอะไรบ้าง เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปใช้คัดสรรเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานในทุกๆปี และสามารถใช้ในการกำหนดหัวข้อในการอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียนต่อไป

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียนในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่งานธุรการโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งประกอบไปด้วย 20 จังหวัด ได้แก่ 1. อุตรดิตถ์ 2. ขอนแก่น 3. มหาสารคาม 4. ร้อยเอ็ด 5. กาฬสินธุ์ 6. นครพนม 7. สกลนคร 8. หนองคาย 9. บึงกาฬ 10. เลย 11. มุกดาหาร 12. หนองบัวลำภู 13. ชัยภูมิ 14. นครราชสีมา 15. บุรีรัมย์ 16. สุรินทร์ 17. ศรีสะเกษ 18. อุบลราชธานี 19. อำนาจเจริญ และ 20. ยโสธร จำนวน 5,381 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 8 จังหวัด ได้มาโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่มสองขั้นตอน (Two stage cluster sampling) ได้แก่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 จำนวน 81 คน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 1 จำนวน 93 คน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาฬสินธุ์ เขต 1 จำนวน 79 คน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาบึงกาฬ เขต 1 จำนวน 110 คน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 จำนวน 114 คน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 3 จำนวน 89 คน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 3 จำนวน 90 คน และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายโสธร เขต 1 จำนวน 72 คน รวมทั้งสิ้น 728 คน การประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามข้อกำหนดของ Schumacker และ Lomax Hair และคณะ อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, (2542) กำหนดกลุ่มตัวอย่าง 10 – 20 หน่วย ต่อ 1 ตัวบ่งชี้ ในการวิจัยนี้มีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย 10 ตัวบ่งชี้ ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 20 หน่วยต่อ 1 ตัวบ่งชี้ ดังนั้น การประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามข้อกำหนดของ Schumacker และ Lomax และ Hair และคณะ มีค่าประมาณ 200 คน แต่เนื่องจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเป็นการกำหนด ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบ ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นเป็น 2 เท่าของค่าประมาณ เพื่อความเป็นตัวแทนที่ตีมากยิ่งขึ้น จึงได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน และเพื่อป้องกันการขาดหายของข้อมูลจึงส่งแบบสอบถามไปทั้งหมด 728 คน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม 1 ฉบับ คือ

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.1 ดำเนินการขอหนังสือประสานงานขอความร่วมมือจากคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ถึงผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน

3.2 ดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 728 คน โดยผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามในรูปแบบ Google Form โดยขอความอนุเคราะห์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างออกหนังสือขอความอนุเคราะห์เจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียนตอบแบบสอบถามตาม Link ในหนังสือที่เขตแจ้ง จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำไปบันทึกและวิเคราะห์ข้อมูล

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน ตามลำดับขั้นตอนต่อไปนี้

4.1 คำนวณหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนระหว่างข้อคำถามทั้งหมดโดยใช้สูตรของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

4.2 นำเมตริกซ์สหสัมพันธ์ของข้อมูลมาดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยการพิจารณาความสอดคล้องกลมกลืนระหว่างโมเดลสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จากค่าสถิติวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Measures) ได้แก่ ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square Statistics) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index : GFI) ดัชนีวัดความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (Root Mean Square of Error Approximation : RMSEA) เกณฑ์การพิจารณาความสอดคล้องและกลมกลืนของโมเดลโครงสร้างตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สุนทรพจน์ ดำรงค์พานิช (2555)

4.2.1 ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square Statistic :  $\chi^2$ ) ค่าสถิติไค - สแควร์ เป็นค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานที่ว่า ฟังก์ชันความกลมกลืนมีค่าเป็นศูนย์ ถ้าค่าไค - สแควร์มีค่าต่ำมาก ยิ่งเข้าใกล้ศูนย์ แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4.2.2 ดัชนี Tucker – Lewis Index (TLI) มีค่า TLI ถ้ามีค่ามากกว่า 0.95 แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4.2.3 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ CFI (Comparative Fit Index) มีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ควรค่ามากกว่า 0.95 แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4.2.4 ค่าไค – สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square :  $\chi^2 / df$ ) เป็นค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบระดับความกลมกลืนระหว่างโมเดลที่เมืองคาอิสระไม่เท่ากัน โดยมีค่าไค – สแควร์สัมพัทธ์ไม่เกิน 2

4.2.5 ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) มีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ถ้ามีค่าต่ำกว่า 0.06 แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี

4.2.6 ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือ (Standardized Root Mean Square Residual: SRMR) เป็นดัชนีที่ใช้เปรียบเทียบระดับความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของโมเดล 2 โมเดล เฉพาะกรณีที่เป็นการเปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลชุดเดียว ค่า SRMR อยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ถ้ามีค่าต่ำกว่า 0.08 แสดงว่า โมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี

## ผลการวิจัย

### ตอนที่ 1 ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้

สรุปจากการสนทนากลุ่ม (Focus group) เรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้เชี่ยวชาญได้ลงความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ในแต่ละสมรรถนะเห็นว่า ควรยุบรวมและปรับแก้ มีจำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมด 10 ตัวบ่งชี้หลัก 66 ตัวบ่งชี้ย่อย ดังนี้ สมรรถนะหลักมี 5 ตัวบ่งชี้หลัก 24 ตัวบ่งชี้ย่อย สมรรถนะตามสายงาน 2 ตัวบ่งชี้หลัก 21 ตัวบ่งชี้ย่อย และสมรรถนะตามสายงาน 3 ตัวบ่งชี้หลัก 21 ตัวบ่งชี้ย่อย จากนั้นนำไปสร้างข้อคำถามและนำไป Try out และคัดเลือกไว้ได้ตัวบ่งชี้หลัก 10 ตัว ตัวบ่งชี้ย่อย 54 ตัว

### ตอนที่ 2 ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง

ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รายละเอียดดังตาราง 1

**ตาราง 1** ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน

องค์ประกอบ	เมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ			$\beta$	$R^2$
	b	SE	T		
องค์ประกอบด้านสมรรถนะหลัก					
X1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์	1.000	0.034	23.828	0.798	0.637

องค์ประกอบ	เมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ			$\beta$	$R^2$
	b	SE	T		
X2 การบริการที่ดี	0.979	0.033	25.274	0.840	0.705
X3 การส่งเสริมความรู้	0.789	0.041	14.532	0.602	0.362
X4 การยึดมั่นในความถูกต้องของชอบธรรม	1.062	0.032	26.806	0.848	0.718
X5 การทำงานเป็นทีม	0.961	0.034	22.617	0.769	0.592
องค์ประกอบด้านสมรรถนะตามสายงาน					
Y2 ทักษะที่จำเป็นในตำแหน่งงาน	1.221	0.020	46.827	0.936	0.876
องค์ประกอบด้านสมรรถนะส่วนบุคคล					
Z1 คุณลักษณะเฉพาะบุคคล	1.000	0.018	50.983	0.912	0.831
Z2 การบริหารจัดการ	0.950	0.020	44.261	0.863	0.745
Z3 ทักษะการคิด	0.830	0.085	8.073	0.688	0.473
<b>การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง</b>					
F1 องค์ประกอบด้านสมรรถนะหลัก	1.000	0.622	14.336	0.615	0.378
F2 องค์ประกอบด้านสมรรถนะตามสายงาน	1.737	0.068	21.660	0.965	0.932
F3 องค์ประกอบด้านสมรรถนะส่วนบุคคล	1.698	0.309	21.153	0.831	0.691

โมเดลตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มี 3 องค์ประกอบ 10 ตัวบ่งชี้หลัก 54 ตัวบ่งชี้ย่อย ผลการตรวจสอบสรุปได้ดังนี้

1. ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน โดยพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามเชิงปฏิบัติการ (IOC : index of item objective congruence) พบว่า มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 ทุกข้อ สรุปได้ว่าข้อคำถามทุกข้อมีความตรงเชิงเนื้อหา

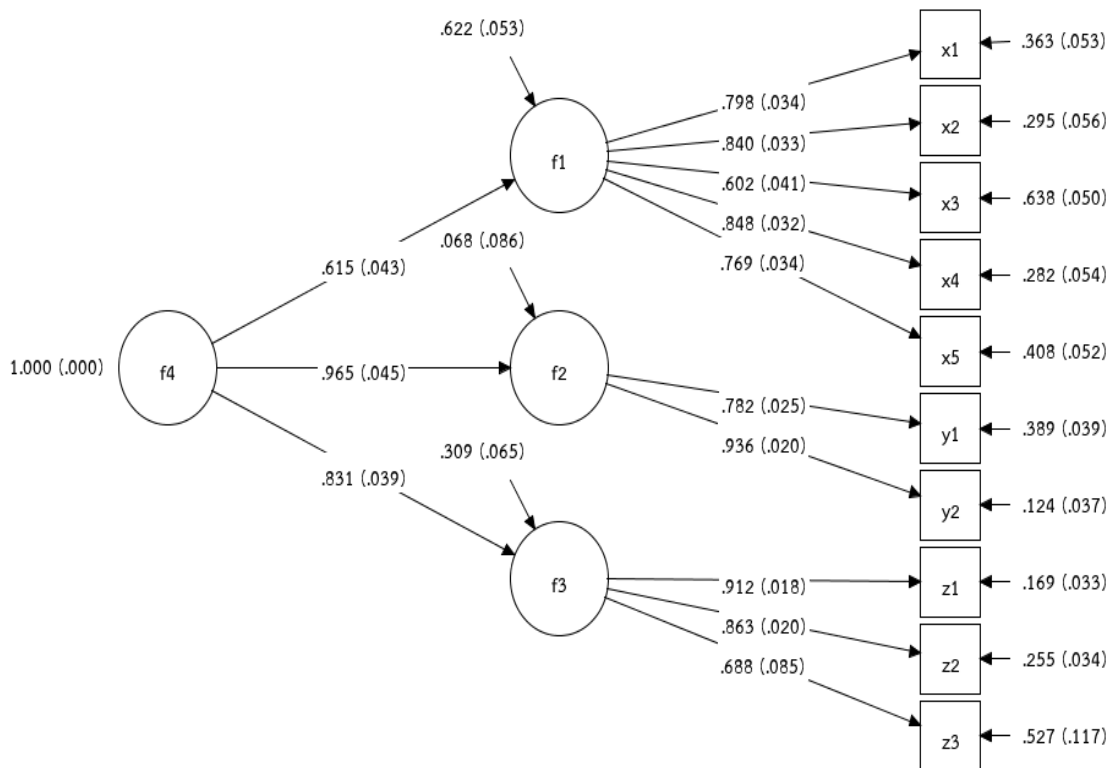
2. ผลตรวจสอบค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discrimination) เป็นรายข้อ โดยใช้วิธีของเบรนนาน (Brennan) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) แล้วทำการคัดเลือกข้อคำถามไว้ เฉพาะข้อที่มีค่าอำนาจจำแนก ตั้งแต่ 0.20 ถึง 0.80 ผู้วิจัยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกสูงไว้จำนวน 54 ข้อ ซึ่งมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.56 - 0.92

3. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.99 ค่าความเชื่อมั่น ด้านสมรรถนะหลักมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 ด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .97 และด้านสมรรถนะส่วนบุคคลมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98

4. ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้วย



การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง ปรากฏว่า มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์พิจารณาได้จาก ค่าไค-สแควร์  $\chi^2 = 0.639$  ที่องศาอิสระ  $df = 3$  มีค่าความน่าจะเป็น  $(p) = 0.8874$  มีดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ  $CFI = 1.000$  ดัชนี Tucker-Lewis Index (TLI) = 1.011 มีค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือในรูปคะแนนมาตรฐาน  $SRMR = 0.005$  ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ  $RMSEA = 0.000$  ค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน ( $\beta$ ) ของตัวแปรสังเกตได้หรือตัวบ่งชี้อยู่ระหว่าง 0.602 - 0.965 ทุกค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) อยู่ในระหว่าง 0.362 - 0.932 สำหรับค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน ( $\beta$ ) ขององค์ประกอบย่อยพบว่า องค์ประกอบด้านสมรรถนะตามสายงาน มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด ( $\beta = 0.965$ ) และองค์ประกอบด้านสมรรถนะหลัก ( $\beta = 0.615$ ) มีน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) อยู่ระหว่าง 0.378 - 0.932



ภาพประกอบ 1 โมเดลตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

## อภิปรายผล

ในภาพรวมผลการวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิดการวิจัย ประเด็นที่น่าสังเกตบางประการ จากข้อค้นพบ ผู้วิจัยได้พิจารณานำเสนอใน ประเด็นดังนี้

1. การพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้ศึกษาประกอบด้วย 3 ด้าน โดยองค์ประกอบที่ค่าน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน ได้แก่ ด้านสมรรถนะตามสายงาน ด้านสมรรถนะส่วนบุคคล และด้านสมรรถนะหลัก ตามลำดับ องค์ประกอบตัวบ่งชี้ในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันในทางบวกค่อนข้างสูง แสดงว่าองค์ประกอบแต่ละด้านเป็นองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์เกื้อหนุนซึ่งกันและกัน มิได้แยกอิสระจากกัน นั่นคือ ตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียนด้านใดด้านหนึ่งมีผลต่อด้านอื่นๆด้วย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานและกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งสอดคล้องกับการแบ่งประเภทสมรรถนะในการปฏิบัติงานของ (ณรงวิทย์ และสนทอง, 2547) ได้แบ่งสมรรถนะเป็น 3 ประเภท 1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์การโดยรวมที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ 2. สมรรถนะตามสายงาน (Job Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยที่จะช่วยส่งเสริมให้คนนั้นๆ สามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้นๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน 3. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้โดดเด่นกว่าคนทั่วไป เช่น ความสามารถของคนที่อาศัยอยู่กับแมงป่อง หรือผู้มีพิษได้ เป็นต้น ซึ่งเรามักจะเรียกว่าความสามารถพิเศษส่วนบุคคล

ผลการวิจัยครั้งนี้ เมื่อพิจารณาภาพรวมและรายด้าน พบว่า องค์ประกอบที่สามารถบ่งชี้สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียนมากที่สุดคือ ด้านสมรรถนะตามสายงาน ด้านสมรรถนะส่วนบุคคล และด้านสมรรถนะหลัก ตามลำดับ

ด้านสมรรถนะตามสายงาน ตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ ทักษะที่จำเป็นในตำแหน่งงาน และความรู้ความสามารถในตำแหน่งงาน ซึ่งสอดคล้องกับ สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ (2552) กล่าวในคู่มือการฝึกอบรมหลักสูตรงานธุรการในสถานศึกษาตามโครงการคืนครูให้นักเรียน เกี่ยวกับการอบรมเจ้าหน้าที่ธุรการให้มีความรู้เกี่ยวกับ ความรู้พื้นฐานการประกอบอาชีพและการประสานงาน ซึ่งมีขอบข่ายสาระความรู้ดังนี้ ความรู้พื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพ โครงสร้างการบริหารงานขอบข่ายและภารกิจของสถานศึกษา การประสานงาน การติดต่อสื่อสาร และการบริการที่ดี กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน งานสารบรรณ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ การรับ – ส่งหนังสือราชการ การจัดทำหนังสือราชการ การจัดเก็บหนังสือราชการ การทำลายหนังสือราชการ การบริการเกี่ยวกับหนังสือราชการ งานพัสดุ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ การวางแผนการจัดหาพัสดุ การกำหนดคุณลักษณะเฉพาะ การจัดหา การลงทะเบียนพัสดุ การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศและโปรแกรมพัสดุการควบคุม การเบิกจ่าย การบำรุงรักษา

การจำหน่าย การตรวจสอบ และการรายงานเกี่ยวกับพลังงานข้อมูลสารสนเทศ ความรู้เรื่องสารสนเทศและสนเทศของโรงเรียน ความรู้ ICT ที่ใช้ในการปฏิบัติงานในโรงเรียน การจัดทำข้อมูลสารสนเทศของโรงเรียน วิธีการจัดเก็บและบันทึกข้อมูล และการจัดทำรายงานข้อมูลและสารสนเทศของโรงเรียนเสนอ สพฐ.

ด้านสมรรถนะส่วนบุคคล ตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ คุณลักษณะเฉพาะบุคคล การบริหารจัดการ และทักษะการคิด ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของคณีย์ เทียนพุ่ม และคณะ (2541) ซึ่งพบว่าคุณลักษณะหรือความสามารถ (Competencies) ของบุคลากรต้องมีความสามารถในการเรียนรู้ส่วนอื่นๆ เข้ามาปรับใช้กับงาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ต้องสามารถปรับตัวได้ดี มีความยืดหยุ่นสูง เข้ากับผู้อื่นได้ดี ต้องเปิดใจกว้างรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะบุคลากรฝ่ายธุรการไว้ 12 ประการของลินน์ (Linn, 1956) คือ สามารถเข้ากับบุคคลอื่นได้เป็นอย่างดี เป็นบุคคลที่ไม่เปิดเผยความลับของบุคคลอื่น ๆ เป็นบุคคลที่ซื่อสัตย์ มีเกียรติภูมิ มีความจริงใจและมีประวัติที่น่าเชื่อถือ กระตือรือร้นที่จะพบปะกับบุคคลทั่ว ๆ ไป บริการบุคคลอื่นอย่างเท่าเทียมกัน มีความคิดริเริ่ม รู้จักปรับปรุงงานด้วยตนเองได้ เป็นผู้ฟังที่ดี ออกล้นต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้ มีจิตใจที่มั่นคงทุกโอกาส มีอารมณ์ขัน รู้จักใช้น้ำเสียงได้อย่างเหมาะสมน่าฟัง ใช้ภาษาสุภาพไม่หยาบคาย

ด้านสมรรถนะหลัก ตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม การบริการที่ดี การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การทำงานเป็นทีม และการส่งเสริมความรู้ ซึ่งมีความสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (เจริญวิบูลย์ สมพงษ์ธรรม, 2553) กล่าวไว้ว่าลักษณะสมรรถนะหลักคือ คุณลักษณะร่วมกันของข้าราชการพลเรือนโดยทั้งระบบเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วย สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) การบริการที่ดี (Service Mind) ความเชี่ยวชาญในอาชีพ (Expertise) จริยธรรม (Integrity) และความร่วมมือร่วมใจเป็นทีม (Teamwork)

2. ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน รวม 10 ตัวบ่งชี้หลัก 54 ตัวบ่งชี้ย่อย พบว่าองค์ประกอบตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านสมรรถนะหลัก ด้านสมรรถนะตามสายงาน และด้านสมรรถนะส่วนบุคคล มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีนัยสำคัญทางสถิติ โมเดลเชิงโครงสร้างมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และตัวบ่งชี้ในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันในทางบวกค่อนข้างสูงผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านนี้มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน และส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกัน ข้อค้นพบจากผลการวิจัย เมื่อพิจารณาองค์ประกอบที่สามารถบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียนมากที่สุด คือ ด้านสมรรถนะตามสายงาน กล่าวคือ ตัวบ่งชี้ด้านสมรรถนะตามสายงานเป็นพื้นฐานที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานเบื้องต้น และเป็นการสนับสนุนสมรรถนะด้านอื่นๆของ สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 การนำตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียนไปใช้เป็นข้อมูลหรือใช้ประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ควรพิจารณาเลือกหรือปรับใช้ตามความเหมาะสมหรือบริบทของการปฏิบัติงาน

1.2 การพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยได้พิจารณาจากแนวคิด 3 ด้าน การพิจารณาตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ควรพิจารณาหลายรูปแบบหรือองค์ประกอบด้านอื่นๆ เพื่อให้เห็นภาพโดยรวม

1.3 การวิจัยครั้งนี้ ได้ช่วยในการวางรูปแบบการพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับการอธิบายสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียนในเบื้องต้น สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน รวมทั้งสามารถใช้เป็นข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายสำหรับผู้บริหาร เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนและกำหนดนโยบายเพื่อพัฒนาบุคลากรต่อไปในอนาคต

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาทั้งโรงเรียนทั่วไป ที่อยู่ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เพื่อเปรียบเทียบและขยายขอบเขตการวิจัยให้กว้างมากขึ้น

2.2 ควรมีการจัดทำตัวบ่งชี้ที่เป็นมาตรฐาน โดยแยกตามขนาดโรงเรียน เพื่อจะได้ตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมกับบริบทมากขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

เจริญวิษณุ สมพงษ์ธรรม. (2553). *การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน: สมรรถนะหลัก (Core Competency)*.

ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

จักรกฤษณ์ สนอ่อง. (2555). *คู่มือการปฏิบัติ งานธุรการ (ปรับปรุง พ.ศ. 2555)*. สำนักงานสภา

มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ณรงวิทย์ แสนทอง. (2547). *มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ*. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

दनัย เทียนพุ่ม และคณะ. (2541). *ทิศทางและบทบาทการบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า*

(ปี พ.ศ.2550). กรุงเทพฯ : สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย.

นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). *ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างเส้น (LISREL) สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย*

ทางสังคมศาสตร์ และพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญชู แก้วชมพู. (2539). *การบริหารงานธุรการ การเงิน และพัสดุ*. พระนครศรีอยุธยา : สถาบันราช

ภัฏพระนครศรีอยุธยา.

- ประดิษฐ์ ฮวบเจริญ. (2545). *สอบเลื่อนตำแหน่งผู้บริหาร*. กรุงเทพฯ : อักษรพิพัฒน์.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2558). *การพัฒนาระบบสมรรถนะ*. [ออนไลน์]. ได้จาก [http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/index.php?option=com\\_content&view=article&id=258&Itemid=252](http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/index.php?option=com_content&view=article&id=258&Itemid=252) [สืบค้นเมื่อ 29 ตุลาคม 2558].
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). *การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. [ออนไลน์]. ได้จาก <http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/uploads/File/competency.pdf> [สืบค้นเมื่อ 29 ตุลาคม 2558].
- สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ. (2552). *คู่มือการฝึกอบรมหลักสูตรงานธุรการในสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ : ริมปีงการพิมพ์.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2547). Competency เครื่องมือการบริหารที่ปฏิเสธไม่ได้, *โปรดักทีวิตี เวิลด์*, 9(53), 44-51.
- Linn H.H.. (1956). *School business Administration*. New York: The Ronald Press.