

สารบัญ

	หน้า
หน้าอนุมัติ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
ประกาศคุณูปการ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพประกอบ	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	5
ความสำคัญของการวิจัย.....	5
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ.....	9
ความเป็นมาของสมรรถนะ.....	9
ความหมายของสมรรถนะ.....	10
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ.....	11

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	70
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	70
วิธีการสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบเครื่องมือ.....	74
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	78
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	80
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	82
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	83
ผลการศึกษาสมรรถนะของบุคลากรศูนย์ฟุ้งได้.....	83
ผลการพัฒนาคู่มือการประเมินสมรรถนะของบุคลากรศูนย์ฟุ้งได้.....	90
ผลการตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปปฏิบัติ.....	105
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	109
วิธีการดำเนินการวิจัย.....	109
สรุปผลการวิจัย.....	112
อภิปรายผล.....	113
ข้อเสนอแนะ.....	118
บรรณานุกรม.....	119
ภาคผนวก.....	130

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญและสำเนาหนังสือเชิญ.....	131
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบประเมิน สมรรถนะบุคลากรศูนย์ฟังได้.....	171
ภาคผนวก ค คู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์ฟังได้.....	184
ภาคผนวก ง เครื่องมือการดำเนินการวิจัย.....	235
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	252

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
2.1	วิธีการกำหนดสมรรถนะ..... 22
2.2	ตัวอย่างแบบประเมินสมรรถนะแบบสังเกตพฤติกรรม..... 31
2.3	ตัวอย่างแบบประเมินสมรรถนะแบบมาตราประมาณค่า..... 32
2.4	ตัวอย่างแบบประเมินสมรรถนะแบบใช้ความถี่ของพฤติกรรมในการ กำหนดระดับพฤติกรรม..... 33
2.5	องค์ประกอบของกลุ่มการประเมินบุคคลโดยอิงเกณฑ์สมรรถนะในการ ปฏิบัติงาน..... 42
2.6	องค์ประกอบของการพัฒนาเครื่องมือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้..... 43
4.1	ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์และการแปลความหมายจากการใช้ เทคนิค EDFR รอบที่ 2..... 86
4.2	ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และแปลความหมาย จากการใช้เทคนิค EDFR รอบที่ 3..... 88
4.3	สมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้..... 90
4.4	สมรรถนะและข้อรายการที่เป็นพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้..... 91
4.5	ผลการประเมินเครื่องมือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ โดย ผู้เชี่ยวชาญ(จำนวน 5 คน)..... 104
4.6	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาเครื่องมือ..... 106
4.7	ผลการประเมินของหัวหน้างานและบุคลากรศูนย์พึ่งได้ (จำนวน 46 คน) เกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำเครื่องมือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ ไปปฏิบัติ..... 107
4.8	ความคิดเห็นของหัวหน้างานและบุคลากรศูนย์พึ่งได้ (จำนวน 46 คน) เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาเครื่องมือ..... 109

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
2.1 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง.....	12
2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างของบุคคลกับสมรรถนะและผลงาน.....	13
2.3 สรุปประโยชน์การประเมินผลการปฏิบัติงานได้.....	29
2.4 ตัวอย่างแบบประเมินสมรรถนะแบบประเมินพฤติกรรมหลัก.....	32
2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	69
3.1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	72