

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

ภาพรวมของการพัฒนาประเทศ ในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ในหลายฉบับที่ผ่านมา มีพัฒนาการมาอย่างต่อเนื่องภายใต้สถานการณ์ เงื่อนไข และการเปลี่ยนแปลง ในมิติต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ สรุปได้ว่า “เศรษฐกิจดี สังคมมีปัญหา การพัฒนาไม่ยั่งยืน” ที่เป็นเช่นนี้เพราะการพัฒนาประเทศในช่วงที่ผ่านมา มุ่งเน้นแต่ในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ เป็นสำคัญ โดยละเลยมิติการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หรือคนในประเทศอย่างเป็นรูปธรรมจนกระทั่ง ในแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530-2534) จึงเริ่มให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยบรรจุไว้ในวัตถุประสงค์ของการพัฒนาข้อหนึ่งว่า “เพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาประเทศ ทั้งในด้านทรัพยากรมนุษย์ วิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและทรัพยากรธรรมชาติ ตลอดจนปรับปรุงการบริหารจัดการ โดยยึดหลักการทำงานอย่างเป็นระบบและครบวงจร” ต่อเนื่องมาถึงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535-2539) ได้เน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และพัฒนาระบบราชการตลอดจน กำลังคนให้มีขนาดเล็กลงและมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งพัฒนาคุณภาพข้าราชการและปรับบัญชี โครงสร้างเงินเดือนและค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจและ สังคม (สุรพล เสาร์ม. 2548 : 253-256)

การพัฒนาบุคลากรในอุดมศึกษาไทยมีจุดอ่อนที่สำคัญ คือ อาจารย์และระบบการพัฒนา บุคลากร ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ซึ่งจะต้องแก้ปัญหาตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ ในส่วนของ ต้น น้ำนั้นเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการแหล่งทุนเพื่อพัฒนาอาจารย์ ส่วนกลางน้ำเกี่ยวข้องกับ กเพิ่ม สมรรถนะให้กับอาจารย์ ทั้งทางด้านความเป็นครู การบ่มเพาะความสามารถในการบริหาร จัดการ และการพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพและสังคม จนถึงปลายน้ำ ที่เป็นบุคลากรที่ม ี ประสพการณ์ สามารถถ่ายทอดประสบการณ์ยาวนานสู่อาจารย์ระดับอื่นรวมถึงการเชื่อมโยงกับ ภายนอกทั้งภาคเอกชน สมาคมวิชาชีพวิชาการ และภาคประชาสังคมทั้งหมดนี้จะชัดเจนหาก พิจารณาวิวัฒนาการของอาจารย์ในลักษณะวงจรชีวิตของบุคลากรอาจารย์ การพัฒนาอาจารย์และ บุคลากรทางการศึกษาเป็นความอยู่รอดของอุดมศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สถาบันใหม่ หรือสถาบัน ที่มีความขาดแคลนอาจารย์ที่มีคุณภาพ การวางแผนกำลังคนจึงต้องมีกรอบที่ชัดเจนทั้งในเชิง ปริมาณ และ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเชิงคุณภาพที่สามารถสะท้อนถึงความต้องการที่แท้จริง คาดว่า ในระยะยาว 15 ปี จะมีความขาดแคลนอาจารย์และบุคลากรทางการศึกษาในระดับต่าง ๆ ประมาณ

30,000 คน ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ความขาดแคลนดังกล่าวอาจเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนา มหาวิทยาลัยไทย แนวทางการพัฒนาอาจารย์และบุคลากรทางการศึกษาในมหาวิทยาลัย ต้องคำนึงถึงการพัฒนหลายมิติ เช่น ด้านวิชาการ ความเป็นครู ความสามารถในการจัดการเรียนการสอน ความสามารถด้านการวิจัย สมรรถนะทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับสาขาที่ตนรับผิดชอบ การบริหารจัดการ การขัดเกลาทางสังคม ช่วงวัยต่าง ๆ ของการทำงานและพัฒนา ตั้งแต่การบ่มเพาะในช่วงต้น การทำงาน ช่วงการทำงานจริง ช่วงเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์และการเป็นคลังสมองหลังเกษียณ โดยจัดให้มีกระบวนการการให้คำปรึกษาโดยผู้มีความรู้และประสบการณ์ เน้นการพัฒนาจากการทำงานจริงกับภาคการผลิต ภาคสังคม โดยร่วมมือกับ หน่วยงานวิจัย ภาคการผลิต สมาคม วิชาการวิชาชีพ และภาคประชาสังคม (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2550 : 54-55)

ซึ่งการจะบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้นั้นองค์กรต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพราะถ้าหากองค์กรปราศจากทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถแล้วในการที่จะพัฒนาองค์กร พัฒนาศักยภาพให้เป็นที่ปัจจัยสำคัญในการนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิรูประบบราชการในปัจจุบัน ซึ่งได้เข้ามามีส่วนสำคัญให้ทุกองค์กรต้องเร่งปรับโครงสร้าง บทบาท ภารกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสม และที่สำคัญที่สุดคือการยกระดับขีดความสามารถ และมาตรฐานการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากล จึงจำเป็นต้องหามาตรการและแนวทางในการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้เป็นบุคคลที่มีความรู้ มีความสามารถและมีศักยภาพสูงพร้อมที่จะตอบสนองต่อภารกิจขององค์กร โดยได้มองเห็นว่าเครื่องมือในการบริหารงานบุคคลรูปแบบหนึ่งที่ใช้กันในภาคเอกชน และทำให้การพัฒนาบุคลากรในองค์กรประสบความสำเร็จเป็นอย่างมากคือ สมรรถนะ (Competency) ซึ่งเป็นคุณลักษณะความสามารถในการที่จะทำงานว่า ทรัพยากรบุคคลในองค์กรนั้นควรมีคุณลักษณะความสามารถอย่างไรในการตอบสนองความสำเร็จหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ นอกจากนี้สมรรถนะยังเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้องค์กรสามารถจัดวางบุคลากรให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคลากรที่มีอยู่ ซึ่งผลลัพธ์สุดท้ายคือ องค์กรจะได้บุคลากรที่มีความสามารถในระดับที่ค่อนข้างสูงและบุคลากรเหล่านี้จะทำผลงานให้เกิดขึ้นในองค์กรในระดับที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2551 : 65)

มหาวิทยาลัยราชภัฏ ในฐานะองค์กรหนึ่งของสังคมเป็นสถาบันทางการศึกษาชี้แนะแนวทางของสังคมให้ไปในทิศทางที่มีคุณค่าและมีความหมายต่อบุคคลในสังคมอย่างแท้จริง มีความพร้อมที่จะรับใช้สังคมและประเทศชาติอย่างมีคุณภาพ (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. 2541: 11-12) นอกจากนั้นมหาวิทยาลัยราชภัฏยังเป็นแหล่งความรู้ชั้นสูงหรือแหล่งวิชาการชั้นสูง เพื่อการเรียนรู้และความเจริญงอกงามทางวิชาการ มหาวิทยาลัยจึงเป็นมันสมองของชาติ (สำนักงาน

คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2542 : 9) เพื่อให้มหาวิทยาลัยสามารถดำเนินกิจการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจัดการศึกษาที่มีคุณภาพตามมาตรฐานเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นสถาบันการศึกษาหนึ่งที่สังกัดอยู่ในสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ซึ่งการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในระยะเวลาที่ผ่านมาได้ปรากฏปัญหาค่อนข้างชัดเจนที่ยังคงมีอยู่คือ 1) บุคลากรไม่เพียงพอ เพราะจำนวนบุคลากรและสัดส่วนระหว่างอาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ ภาระงานและจำนวนนักศึกษา สาขาวิชา ก็เพิ่มมากขึ้นแต่การพัฒนาเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรยังไม่เป็นไปตามสภาพความเป็นจริง 2) ปัญหาขวัญและกำลังใจ บุคลากรของมหาวิทยาลัย ซึ่งถือเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ แต่ระบบสวัสดิการและสิทธิประโยชน์เกือบจะ ยังไม่ได้เทียบเท่าเจ้าหน้าที่ของรัฐทั่วไป 3) ปัญหาความชัดเจนในความก้าวหน้าและมั่นคงกับการทำงาน โดยเฉพาะสายสนับสนุนยังไม่มีระเบียบที่ชัดเจนในการพัฒนาตนเองเหมือนสายวิชาการที่มีตำแหน่งทางวิชาการ จึงทำให้บุคลากรสายสนับสนุน พยายามที่จะโอนไปเป็นสายวิชาการมากขึ้น ส่งผลต่อการบริหารงานในปัจจุบัน ไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์เท่าที่ควร (รายงานผลแผนพัฒนาบุคลากร ฉบับที่ 10. พ.ศ. 2551-2554) ปัญหาเหล่านี้ล้วนมีผลกระทบในด้านการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร และมีผลต่อความสัมพันธ์กับการบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กอปรกับการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในทุกรูปแบบอันได้แก่สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ซึ่งมีผลต่อสมรรถนะและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร อาทิเช่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยี สังคม วัฒนธรรม จากกระแสโลกาภิวัตน์ ตลอดจนกฎ ระเบียบ และอื่น ๆ รวมทั้งสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่น หัวหน้างาน หัวหน้าสาขา หัวหน้าคณะ เจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และอื่น ๆ ผลการเปลี่ยนแปลงระบบดังกล่าวทำให้บุคลากรทุกระดับไม่ว่าแม้แต่ผู้บริหารระดับสูง จะต้องมีการปรับตัว เพื่อให้เข้ากับสภาพการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว การที่บุคลากรทำงานอย่างมีความสัมพันธ์กันนั้นเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จในการทำงาน เนื่องจากหากบุคลากรสามารถทำงานด้วยสมรรถนะสูงผลงานที่ตามมามีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงการส่งผลให้งานภายในองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามความคาดหวัง ในการนี้หากบุคลากรที่มีความซื่อสัตย์สุจริต มีจริยธรรม มีความรู้ ความสามารถดี พร้อมทั้งจะปรับตัวไปในทิศทางที่ท้องถิ่นต้องการ ย่อมเป็นกลไกในการขับเคลื่อนองค์กรและเป็นรากฐานที่สำคัญสำหรับเรื่องความสัมพันธ์ในการพัฒนาองค์กรท้องถิ่นและประเทศ (อุทัยรัตน์ แก้วกู่. 2554 : 45)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามได้นำระบบสมรรถนะเข้ามาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร และประสิทธิภาพในการทำงานจะประสบผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จำเป็นต้องอาศัยการปรับเปลี่ยน

และส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร ในองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม โดยเริ่มจากการเสริมสร้างองค์ความรู้ ปรับเปลี่ยนแนวความคิด หลักการ และแนวปฏิบัติตั้งแต่ต้น

จากการพัฒนาประสิทธิภาพของบุคคลในการทำงานเพื่อนำส่วนประกอบต่าง ๆ มาสร้างภาพรวมเป็นการสรุปเพื่อช่วยเพิ่มความสามารถในการวางแผนการดำเนินงานทั้งระดับองค์กรและระดับบุคคลให้นำไปสู่การปฏิบัติที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งองค์กรจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพียงใดนั้นจะขึ้นกับประสิทธิภาพของคนและองค์กรหมายถึงในองค์กรหนึ่ง ๆ การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของคน และองค์กรจะต้องดำเนินไปพร้อมกัน (ประภาพิต ศรีสว่างวงศ์. 2549 : 28) ดังนั้นสมรรถนะของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงเป็นปัจจัยหลักในการสร้างคุณภาพของบุคลากรในการทำงานเพื่อให้เกิดการนำคุณลักษณะทั้งในด้านความรู้ ทักษะและพฤติกรรมของบุคลากรซึ่งจำเป็นต้องปฏิบัติงานในตำแหน่งหนึ่ง ๆ เพื่อสร้างให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานจนนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะ ระดับประสิทธิภาพการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยนำแนวคิดการพัฒนาบุคลากรแบบมุ่งสมรรถนะ (คู่มือการประเมินตนเองมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 2554 : 40) ประกอบด้วย 1) การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง 2) ความเชี่ยวชาญในงาน 3) การมีคุณธรรม จริยธรรม 4) มีจิตบริการ 5) การทำงานเป็นทีม และประสิทธิภาพในการทำงาน (สนใจ ลักษณะ. 2546 : 237) อันประกอบด้วย 1) การบรรลุเป้าหมาย 2) การจัดสรรทรัพยากร 3) กระบวนการปฏิบัติงาน 4) ลักษณะการให้บริการ มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จะเป็นแนวทางที่สามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนาสมรรถนะและประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามต่อไปในอนาคต

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

## สมมติฐานการวิจัย

สมรรถนะกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

## ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่

1.1 สมรรถนะของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (คู่มือการประเมินตนเองมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 2554 : 40) ประกอบด้วย

1.1.1 การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

1.1.2 ความเชี่ยวชาญในงาน

1.1.3 การมีคุณธรรมจริยธรรม

1.1.4 มีจิตบริการ

1.1.5 การทำงานเป็นทีม

1.2 ประสิทธิภาพการทำงานบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (สมใจ ลักษณะ. 2546 : 237) ประกอบด้วย

1.2.1 การบรรลุเป้าหมาย

1.2.2 การจัดสรรทรัพยากร

1.2.3 กระบวนการปฏิบัติงาน

1.2.4 ลักษณะการให้บริการ

### 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวนทั้งสิ้น 1,011 คน (กองบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 2555 : 20)

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 400 คน โดยคำนวณจากสูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : อ้างถึงในบุญชม ศรีสะอาด. 2552 : 114)

### 3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 กลุ่มที่ 1 คือ สมรรถนะของบุคลากร ในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประกอบด้วย การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ความเชี่ยวชาญในงาน การมีคุณธรรมจริยธรรม

มีจิตบริการ และการทำงานเป็นทีม (คู่มือการประเมินตนเองมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 2554 : 40)

3.2 กลุ่มที่ 2 คือ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประกอบด้วย การบรรลุเป้าหมาย การจัดสรรทรัพยากร กระบวนการปฏิบัติงาน และลักษณะการให้บริการ (สมใจ ลักษณะ. 2546 : 237)

#### 4. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

#### 5. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาของการวิจัย กำหนดระยะเวลาตั้งแต่ เดือนกันยายน 2555 ถึง สิงหาคม 2556

### นิยามศัพท์เฉพาะ

สมรรถนะของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม หมายถึง สมรรถนะหลักของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งกล่าวถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร ประกอบด้วย

1. การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาความรู้ การวางแผนการพัฒนาดตนเองอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการฝึกฝนการปฏิบัติงานทั้งในและนอกสถานที่เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญและเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน

2. ความเชี่ยวชาญในงาน ความรู้และความเชี่ยวชาญในงาน การประสานความร่วมมือกับส่วนต่าง ๆ การบูรณาการความรู้ และวิธีการเทคนิคต่าง ๆ รวมทั้งนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

3. การมีคุณธรรมจริยธรรม การมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน มีความยุติธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต ยุติธรรม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสถูกต้องตามระเบียบทั้งต่อตนเองและต่อหน่วยงาน

4. มีจิตบริการ การบริการด้วยความสภามุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีความพร้อมและวิธีการเทคนิคในการทำงานต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้มารับบริการได้รับประโยชน์และให้เกิดความประทับใจ

5. การทำงานเป็นทีม การมีส่วนร่วมปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานและนำผลกลับมาปรับปรุงประยุกต์ใช้ในการทำงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและเกิดความสำเร็จต่อองค์กร

**ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม** หมายถึง ความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ และทำงานให้สำเร็จได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กร และนอกจากนี้ ประสิทธิภาพของบุคคล การมีประสิทธิภาพ หมายความว่าการทำงานเสร็จ โดยการสูญเสียเวลาและเสียพลังน้อยที่สุด คำนิยมการทำงานที่ยึดมั่นกับสังคม คือ การทำงานได้เร็วและได้งานดี โดยผู้วิจัยได้นำตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรมาใช้เป็นตัวประเมินประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ การบรรลุเป้าหมาย การจัดสรรทรัพยากร กระบวนการปฏิบัติงาน และ ลักษณะการให้บริการ

1. การบรรลุเป้าหมาย หมายถึง การกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้สอดคล้อง ทั้งกับผู้ปฏิบัติงานและกับองค์กร รวมทั้งมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดให้ชัดเจนและมีการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. การจัดสรรทรัพยากร หมายถึง มีการวางแผนการปฏิบัติงานตามลำดับขั้นตอนการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน เพื่อให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ รวมทั้งมีนโยบายการประหยัดและการกระจายทรัพยากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน

3. กระบวนการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานอย่างเป็นระบบและผลงานเรียบร้อยตรงตามกระบวนการ ทันต่อเวลา และถูกต้องมาตรฐานและเป้าหมายขององค์กรกำหนด

4. ลักษณะการให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติงานหรือกระบวนการที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือในงานนั้น ๆ และนำมาซึ่งความพึงพอใจความประทับใจของผู้ที่เกี่ยวข้องรวมถึงผู้ที่มารับบริการทั้งภายในและภายนอกองค์กร

**บุคลากร** หมายถึง ข้าราชการพลเรือน อาจารย์ที่จ้างด้วยเงินงบประมาณแผ่นดิน อาจารย์ที่จ้างด้วยเงินงบประมาณรายได้ของมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาที่จ้างด้วยเงินงบประมาณแผ่นดิน พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาที่จ้างด้วยเงินงบประมาณรายได้ของมหาวิทยาลัย แบ่งออกเป็น

1. บุคลากรสายสอน หมายถึง กลุ่มของอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ ที่ปฏิบัติหน้าที่สอนนักศึกษา

2. บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาที่จ้างด้วยเงินงบประมาณแผ่นดิน พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาที่จ้างด้วยเงินงบประมาณรายได้ของมหาวิทยาลัย ที่ทำหน้าที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบสมรรถนะของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดสมรรถนะตัวชี้วัดและการประเมินสมรรถนะต่อไป
2. ทราบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อเป็นแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร
3. ทราบความสัมพันธ์กันระหว่างสมรรถนะและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และเพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศในการวางแผนพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
4. เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับนักบริหารและนักวิชาการในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในเชิงการบริหารและเชิงวิชาการ