

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ สมรรถนะตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์
สังกัดฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวใจ ใจเย็น

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ อาจารย์ ดร.พจนา พิชาติปัจจา

บทคัดย่อ

ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นฝ่ายงานที่มีหน้าที่สนองตอบภารกิจหลักของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดังนั้นสมรรถนะที่เป็นแนวทางการพัฒนาบุคลากรให้มีการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ที่สอดคล้องกับบริบทของความท้าทายนวัตกรรมใหม่ๆ ให้บุคลากรฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศมีคุณภาพสามารถแข่งขันกับภาคเอกชนและสามารถนำพาองค์กรไปสู่มหาวิทยาลัยยูนิควิตัสได้ การค้นคว้าแบบอิสระในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อหาสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของบุคลากร, สมรรถนะกลุ่มงาน (Functional Competency) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ สังกัดฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ, ระดับสมรรถนะ (Proficiency Competency) และประเมินสมรรถนะตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์, จัดทำพจนานุกรมสมรรถนะ (Competency Dictionary) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ และเป็นแนวทางการพัฒนาบุคลากรภายใต้สมรรถนะกลุ่มงานตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ สังกัดฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประชากรมี 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารหรือตัวแทนของผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ จำนวน 2 คน และกลุ่มบุคลากรตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ที่ปฏิบัติงานฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ สังกัดสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์และแบบประเมินตนเองเพื่อหาช่องว่างสมรรถนะและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า ความถี่ระดับสมรรถนะหลักและสมรรถนะกลุ่มงานของนักวิชาการคอมพิวเตอร์กลุ่ม Project Leader พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 3 และสำหรับสมรรถนะหลักของนักวิชาการคอมพิวเตอร์กลุ่ม Software Developer พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 4 และสมรรถนะกลุ่มงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 5 โดยมีระดับสมรรถนะที่แตกต่างกันไป สำหรับผลการศึกษาสมรรถนะหลัก (Core Competency) ผู้ศึกษาได้ผ่านกระบวนการวิเคราะห์หาสมรรถนะหลัก และได้ผลการประเมินระดับจากแบบสอบถามที่ได้สกัดสมรรถนะหลักคือ 1) ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) การสร้างนวัตกรรม 3) การทำงานเป็นทีม 4) จิตบริการ ผลการหาช่องว่างระหว่างผู้บริหารหรือผู้แทนกับนักวิชาการคอมพิวเตอร์คือ กลุ่มงาน Project Leader พบว่า ส่วนใหญ่สมรรถนะการทำงานเป็นทีมมีจำนวนช่องว่างของ Project Leader มากที่สุด และกลุ่มงาน Software Developer พบว่า ส่วนใหญ่สมรรถนะการทำงานเป็นทีมมีจำนวนช่องว่างของ Software Developer มากที่สุด และผลการหาช่องว่างระหว่างหัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศกับนักวิชาการคอมพิวเตอร์ กลุ่มงาน Project Leader พบว่า ไม่มีจำนวนช่องว่างของ Project Leader เลยในสมรรถนะการสร้างนวัตกรรม และกลุ่มงาน Software Developer พบว่า ส่วนใหญ่สมรรถนะการทำงานเป็นทีมมีจำนวนช่องว่างของ Software Developer มากที่สุด

ผลการศึกษาสมรรถนะกลุ่มงาน (Function Competency) ผู้ศึกษาได้ผ่านกระบวนการวิเคราะห์หาสมรรถนะกลุ่มงาน โดยผลการประเมินตนเองจากแบบสอบถามที่ได้สกัดสมรรถนะกลุ่มงานคือ 1) ความรู้และทักษะด้านระบบคอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ความรู้ในการคิดวิเคราะห์พัฒนาระบบสารสนเทศและการใช้งาน 3) การพัฒนาทักษะและเทคนิคที่เพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาโปรแกรม ผลการหาช่องว่างระหว่างผู้บริหารหรือผู้แทนกับนักวิชาการคอมพิวเตอร์คือ กลุ่มงาน Project Leader พบว่า ส่วนใหญ่สมรรถนะความรู้ในการวิเคราะห์พัฒนาระบบสารสนเทศและการใช้งานมีจำนวนช่องว่างของ Project Leader มากที่สุด และกลุ่มงาน Software Developer พบว่า ส่วนใหญ่สมรรถนะการพัฒนาทักษะและเทคนิคที่เพิ่มประสิทธิภาพในการเขียนโปรแกรมมีจำนวนช่องว่างของ Software Developer มากที่สุด ผลการหาช่องว่างระหว่างหัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศกับนักวิชาการคอมพิวเตอร์ กลุ่มงาน Project Leader พบว่า ส่วนใหญ่สมรรถนะการพัฒนาทักษะและเทคนิคที่เพิ่มประสิทธิภาพในการเขียนโปรแกรมมีจำนวนช่องว่างของ Project Leader มากที่สุดคือ Project Leader คนที่ 1 – 2 และคนที่ 6 – 7 และกลุ่มงาน Software Developer พบว่า ส่วนใหญ่สมรรถนะความรู้และทักษะด้านระบบคอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศมีจำนวนช่องว่างของ Software Developer มากที่สุด

Independent Study Title	Competency of Computer Technical Officers, Information Technology Development Section, Information Technology Service Center, Chiang Mai University
Author	Ms. Saijai Jaiyen
Degree	Master of Public Administration
Independent Study Advisor	Lecturer Dr.Pojjana Pichitbhaja

ABSTRACT

The objectives of this independent study are to search for the “core competency” of the officers and “functional competency” of the computer technical officers, the “proficiency competency” of the computer technical officers; and to assess the “competency” of the computer technical officers to create their “competency dictionary” which can be used as guidelines for the human resource development in the “functional competency” of the computer technical officers in the Information System Development Section, Information Technology Service Center, Chiang Mai University. There are two groups of the computer technical officers. The first group consists of 2 officers who are executive/the executive representative, and the Information System Development supervisor. The second group comprises of 30 computer technical officers who work in Information System Development Section. The data collection tools used in the study are interview and self-evaluation to find competency gap. In addition, descriptive statistics method was employed in the data analysis.

The results of this study indicate that the frequency of the “core competency” and “functional competency” is in level 3 for the computer technical officers in the project leader group. However, for the computer technical officers in software developer group, their “core competency” frequency is in level 4 and level 5 for their “functional competency” with different competency levels. Furthermore, after the process of “core competency”, the followings were

found as the results of the level assessment from the questionnaire and extracted “core competency”: 1) information technology knowledge, 2) innovation creation, 3) teamwork, and 4) service mind. Moreover, the data reveal that the biggest gap between the executive/executive representatives and the computer technical officers in the project leader group is the “team competency”, which is also similar to the software developer group. Nevertheless, there is not any “innovation competency” gap between the executive/executive representatives and the computer technical officers in the project leader group, but there is the biggest gap between the executive/representatives and the computer technical officers in the software developer group in terms of the “team competency”.

Concerning the “functional competency” the followings were found as the results of the level assessment from the questionnaire and extracted “core competency”: 1) the knowledge and skills of the computer and information system, 2) the analytical thinking knowledge of development and application in the information system, and 3) the skills and technique development to increase the efficiency in the program development. Moreover, the data indicate that the biggest gap between the executive/executive representatives and the computer technical officers in the project leader group is the skills and technique development competency to increase efficiency in the program development; between the executive/executive representatives and the computer technical in the software development group is the skills and technique development to increase the efficiency in the program development; between the supervisor and the computer technical in the software development group is the skills and technique development to increase the efficiency in the program development, especially the between the first and second project leads, and between the sixth and seventh project leaders. On the other hand, the biggest gap among the officers in the software developer group is the competency of knowledge and skills of the computer and information system.