



---

ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาหลักสูตรนานาชาติ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยตามแนวคิดการให้บริการที่เป็นเลิศ\*

A NEEDS ASSESSMENT OF DEVELOPING ADMINISTRATIVE STAFFS OF  
CHULALONGKORN UNIVERSITY'S INTERNATIONAL PROGRAMS ACCORDING TO  
THE CONCEPT OF EXCELLENCE SERVICE

<sup>1</sup>สุนิสา ยาไทย Sunisa Yathai <sup>2</sup>ธีรภัทร คุโลภาส Dhirapat Kulophas

<sup>1,2</sup>จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย Chulalongkorn University, Thailand

Corresponding Author E-mail: sunisa.y@chula.ac.th

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นในการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา หลักสูตรนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยใช้กรอบแนวคิดการให้บริการที่เป็นเลิศ การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบบรรยายที่ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 50 คน คือ บุคลากรในหลักสูตรนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และใช้ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล คือ บุคลากรสายปฏิบัติการและหัวหน้างานในหลักสูตรนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระดับปริญญาตรีและปริญญาโท จำนวน 35 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา หลักสูตรนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดการให้บริการที่เป็นเลิศ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ และคำถามปลายเปิด มีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา หลักสูตรนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สภาพที่พึงประสงค์ของการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และความต้องการจำเป็นของการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา หลักสูตรนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาพรวม พบว่า ประเด็นที่มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุดคือ การปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายและความคาดหวังอย่างต่อเนื่อง ( $PNI_{Modified}=0.30$ ) รองลงมาคือ การแสวงหาความท้าทายใหม่ๆ ( $PNI_{Modified}=0.27$ ) ความมุ่งมั่นสร้างความเป็นเลิศในระดับมหาวิทยาลัย ( $PNI_{Modified}=0.23$ ) และการมุ่งมั่นพัฒนาผลการปฏิบัติงาน ( $PNI_{Modified}=0.22$ ) มีค่าความต้องการจำเป็นน้อยที่สุด ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** การบริการที่เป็นเลิศ, หลักสูตรนานาชาติ, การพัฒนาบุคลากร



### Abstract

This article aims to analyze the factors needed for capacity development of Chulalongkorn University's administrative staffs in international programs by assessing the current and expected working conditions under the excellence service framework. This research employs quantitative method and collected data from the population of 50 of Chulalongkorn's administrative staffs in international programs through a questionnaire, and analyzing data from 35 usable respondents. The questionnaire surveys the demographic of the respondents and asks the current working conditions and the expected working conditions with open-ended questions. The statistical methods used in this study are frequency, percentage, mean, standard deviation (SD), and PNI modified. The survey shows that the overall engagement level of the respondents on the current working condition is high. On the expected working conditions, the data showed highest level of expectation. The analysis from this data found that the most important factor for capacity development among administrative staffs in international programs is the determination to continuously meet the goals and expectations ( $PNI_{Modified} = 0.30$ ), followed by the urge to seek new challenges ( $PNI_{Modified} = 0.27$ ), the determination to achieve university-level excellence ( $PNI_{Modified} = 0.23$ ), with the determination to improve the end results of their work as the least needed factor ( $PNI_{Modified} = 0.22$ ).

**Keyword:** Service Excellence, International Programs, Human Resources Development

### บทนำ

การจัดการศึกษาหลักสูตรนานาชาติในระดับอุดมศึกษามีภาพการณ์แข่งขันสูง และเมื่อการศึกษาถูกทำให้เป็นการค้าบริการเป็นสินค้าเศรษฐกิจ ทำให้ในปัจจุบัน การศึกษาถูกเรียกว่าธุรกิจการศึกษาและเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงมาก สถาบันการศึกษาทุกแห่งทั่วโลกมีนโยบายในการลงทุนโฆษณาประชาสัมพันธ์เชิญชวนนักศึกษาให้ไปศึกษาต่อยังมหาวิทยาลัยของตนอย่างดุเดือด (ชุดิมา สุตจรรยา และเทียน ทองแก้ว, 2562) คุณภาพการบริการนับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญจำเป็นอย่างยิ่งของหลักสูตรนานาชาติที่ผู้รับบริการ ได้แก่ นิสิต ผู้ปกครอง ผู้ใช้บริการกลุ่มต่างๆ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรทั้งภายในและนอกมหาวิทยาลัยพึงได้รับ ไม่ว่าจะเป็นการบริการที่เป็นชิ้นงาน หรือข้อมูลสำคัญจำเป็นจากผู้ให้บริการคือบุคลากรของหลักสูตรหรือเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาในการให้การบริการและข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วน สมบูรณ์ พร้อมส่งมอบผลผลิตการให้บริการ (สุภัสรา วิภาภูล, 2561) ความประทับใจของการบริการที่เป็นเลิศเพื่อสร้างผลลัพธ์จากการบริการที่เป็นเลิศให้ผู้ใช้บริการได้รับความประทับใจ เกิดความทรงจำที่ดีกับธุรกิจ เกิดความพึงพอใจในความทรงจำของผู้ใช้บริการ (พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล, 2553) ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับหลักสูตรไปอย่างยาวนาน และอีกปัจจัยสำคัญที่จะช่วยเสริมสร้างให้บุคลากรมีการบริการที่เป็นเลิศและไม่ควรละเลยคือคุณลักษณะของบุคลากรในด้านความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีหรือที่เรียกว่าสมรรถนะ (Competency) เป็นแนวคิดที่มาจากการวิจัยของศาสตราจารย์เดวิด แมคเคลเลน



แห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด (McClelland, D.C., 1973) ได้ศึกษาคุณสมบัติและคุณลักษณะของนักธุรกิจและผู้บริหารระดับสูงที่ประสบความสำเร็จในองค์กรขึ้นว่ามีคุณลักษณะอย่างไร จากการวิจัยพบว่า ประวัติและผลลัพธ์ทางการศึกษาที่ดีเด่นของบุคคลไม่ได้เป็นปัจจัยที่จะชี้วัดว่าบุคคลนั้นๆ จะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานเสมอไป หากต้องประกอบไปด้วยคุณลักษณะอื่นๆ อาทิ ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ความสามารถในการสื่อสารและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นเป็นต้นเพื่อให้การดำเนินงานของบุคลากรสายปฏิบัติการ หรือเรียกอีกแบบว่า บุคลากรในสายสนับสนุน เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับสมรรถนะหลักของพนักงานจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2560) ที่กล่าวถึงการมุ่งมั่นความเป็นเลิศซึ่งเป็นความตั้งใจปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยความมานะมุ่งมั่นในการสร้างมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีความคิดริเริ่มในการปรับปรุงพัฒนางานให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีเกินกว่ามาตรฐานเป้าหมายและคาดหวังเพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาบรรลุเป้าหมายและความคาดหวังอย่างสม่ำเสมอ มุ่งมั่นพัฒนาผลการปฏิบัติงานแสวงหาความท้าทายใหม่ๆ และมุ่งมั่นสร้างความเป็นเลิศในระดับมหาวิทยาลัย

หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและโลกสัมพันธ์ศึกษา (หลักสูตรนานาชาติ) คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งได้รับการอนุมัติจากสภามหาวิทยาลัยในการจัดทำหลักสูตรนานาชาติ หลักสูตรสองปริญญาข้ามสถาบัน หรือ Double Degree ร่วมกับ University of Essex และ University of Queensland และเป็นหลักสูตรแรกของหลักสูตรนานาชาติ ระดับปริญญาตรี ในจำนวน 12 หลักสูตรของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีรูปแบบการจัดการเรียนการสอนในลักษณะของการจัดให้นิสิตเรียนที่ต่างประเทศอีก 2 ปี และเรียนที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2 ปี เมื่อจบการศึกษาแล้ว นิสิตจะได้รับปริญญา 2 ใบจากมหาวิทยาลัยคู่สัญญาต่างประเทศและจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หลักสูตรฯ เปิดการเรียนการสอนในปีการศึกษา 2563 เป็นปีแรก ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรคนแรกที่เริ่มเข้ามาทำงานในหลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) กลุ่มงานการศึกษาและกิจการนานาชาติ คณะรัฐศาสตร์ ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา P7) ตั้งแต่มิถุนายน 2562 – ปัจจุบัน ได้รับมอบหมายให้ดูแลงานด้านการบริหารจัดการหลักสูตรนานาชาติซึ่งมีขอบข่ายงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานหลักสูตร งานวางแผนพัฒนา และปรับปรุงหลักสูตร งานการเรียนการสอน งานรับเข้าศึกษา งานทะเบียนนิสิต รวมถึงเป็นผู้ประสานงานด้านการหลักสูตรศึกษาระหว่างคณะรัฐศาสตร์กับมหาวิทยาลัยต่างประเทศคู่สัญญา คือ University of Essex ประเทศสหราชอาณาจักร และ University of Queensland ประเทศออสเตรเลีย กล่าวได้ว่าเป็นงานที่มีขอบข่ายงานที่หลากหลาย และต้องใช้ความละเอียดรอบคอบกับทุกขั้นตอนของการทำงาน และในปีการศึกษา 2665 เป็นต้นไป หลักสูตรมีแผนในการเจรจาความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยต่างประเทศในการจัดทำหลักสูตรสองปริญญาข้ามสถาบัน (Double Degree) เพิ่ม ซึ่งกลไกสำคัญที่จะส่งเสริมให้การเพิ่มแผนการศึกษากับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศและเพิ่มจำนวนผู้สนใจเข้าศึกษาบรรลุตามเป้าหมายดังกล่าวที่ผู้วิจัยพบคือการพัฒนาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนับสนุนการศึกษาในกลุ่มงานการศึกษาและกิจการนานาชาติ ทั้งที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน และที่หลักสูตรมีแผนจะรับสมัครเข้ามาปฏิบัติงานเพิ่มให้มีทักษะ ความรู้ และความเข้าใจในบริบทของงานด้านการศึกษาและกิจการนานาชาติ คณะรัฐศาสตร์ ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพบุคลากรซึ่งเป็นเรื่องท้าทายขององค์กร (Davenport, Thomas, & Cantrell, 2002) และความจำเป็นเร่งด่วนสำหรับการจัดการศึกษาหลักสูตรนานาชาติ ทั้งในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งประกอบด้วยการรับเข้านักศึกษาไทยและต่างชาติ กิจกรรมแลกเปลี่ยนนักศึกษา Visiting



Researcher กระบวนการจัดทำความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยคู่สัญญา จัดประชุมระดับนานาชาติ จัดจ้างบุคลากรชาวต่างชาติ ให้การรับรองบุคลากรต่างชาติทั้งอาจารย์และนักวิจัย การดูแลงานนวัตกรรมการศึกษา ด้านนานาชาติของคณะ งานประชาสัมพันธ์และสื่อสารกับนิสิต ผู้ปกครอง และผู้สนใจเข้าศึกษาในหลักสูตร เพื่อให้การดำเนินการของหลักสูตรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและก้าวสู่ความเป็นเลิศในระดับมหาวิทยาลัย

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีเล็งเห็นปัญหาวิจัยที่สำคัญในการศึกษาแนวทางพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการ การศึกษา หลักสูตรนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดการให้บริการที่เป็นเลิศ โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในหลักสูตรนานาชาติ ทั้งในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมากำหนดเป็นแนวทางการพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่องของเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา กลุ่มงานการศึกษาและกิจการนานาชาติ คณะรัฐศาสตร์ สอดคล้องกับแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพอุดมศึกษาไทย และเพิ่มขีดความสามารถในการ แข่งขันของประเทศในโลกาภิวัตน์ ซึ่งมีเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ หมวดที่ 5 ได้กล่าวถึงการมุ่งเน้นบุคลากร : วิศวกรสร้างและพัฒนาบุคลากร (สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา, 2558) เมื่อกล่าวถึงการบริการที่เป็นเลิศ นอกจากสร้างเสริมทักษะและความรู้ที่จำเป็นต่อการบริการ การศึกษาแล้ว แนวทางดังกล่าวยังช่วยเสริมสร้างพฤติกรรมอันดีสำหรับบุคลากรในการทำงานร่วมกันเกิดความ ผูกพันกับองค์กร ลดการหมุนเวียนพนักงาน เนื่องจากพนักงานลาออก เมื่อบุคลากรได้รับการพัฒนาการ บริการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและสามารถส่งต่อการบริการที่เป็นเลิศต่อผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กรแล้ว กิจกรรมดังกล่าวย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและความ ประทับใจของผู้ใช้บริการในระยะยาว ตลอดจนเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรยิ่งขึ้นด้วย ผู้วิจัยหวังว่า ผลของการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในคณะรัฐศาสตร์ในการนำข้อมูล ดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางประกอบการวางแผนการพัฒนาสมรรถนะการบริการที่เป็นเลิศสำหรับกลุ่มงานต่าง ๆ ของคณะ เพื่อให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนการศึกษา สามารถปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยได้อย่างดีและ มีความสุขโดยการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อคงไว้ซึ่งทักษะการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เป็นสิ่งที่องค์กรต้องดูแล

### วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ บริการการศึกษา หลักสูตรนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบบรรยายที่ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาสภาพ ปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการพัฒนาการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา หลักสูตรนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดการให้บริการที่เป็นเลิศ มีการออกแบบการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและผู้ให้ข้อมูล ประชากร คือ เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา หลักสูตรนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 50 คน และผู้ให้ข้อมูล คือ บุคลากรสายปฏิบัติการและหัวหน้างานใน หลักสูตรนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระดับปริญญาตรีและปริญญาโท จำนวน 35 คน



2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา หลักสูตรนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดการให้บริการที่เป็นเลิศ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน รวมจำนวน 26 ข้อ รายละเอียดดังนี้ ตอนที่ 1 สอบถามสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน ตำแหน่งงานปัจจุบันในหลักสูตรนานาชาติ ผู้ได้บังคับบัญชาในหลักสูตร คณะกรรมการทดสอบภาษาอังกฤษในการสมัครเข้าปฏิบัติงาน ระดับคะแนนการทดสอบภาษาอังกฤษ เป็นแบบเลือกตอบ (Check – list) จำนวน 7 ข้อ ตอนที่ 2 สอบถามสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา หลักสูตรนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 19 ข้อ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยแบบสอบถามได้รับการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ภาษาที่ใช้ ความครอบคลุมในเนื้อหา และความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการวัดค่าดัชนี คือ IOC (Item Objective Congruence) ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างเครื่องมือกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยเท่ากับ 1.0 ซึ่งถือว่าเครื่องมือมีความตรงและวัดความเที่ยงจากคนที่ตอบแบบสอบถามอยู่ในเกณฑ์ที่น่าไปเก็บข้อมูลได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาและหัวหน้างานหลักสูตรนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในรูปแบบออนไลน์รวมทั้งสิ้น 50 ฉบับ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้รับแบบสอบถามฯ กลับมา จำนวน 35 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 70 ของแบบสอบถามฯ ทั้งหมด จากนั้นนำแบบสอบถามฯ ที่ได้รับตรวจสอบความสมบูรณ์ วิเคราะห์และแปลผลข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาค่าดัชนีความต้องการจำเป็น (PNI Modified) จากนั้น นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

### สรุปผลการวิจัย

สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ ความต้องการจำเป็นของการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา หลักสูตรนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาพรวม 4 ด้าน ได้แก่ 1) การปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายและความคาดหวังอย่างต่อเนื่อง 2) การมุ่งมั่นพัฒนาผลการปฏิบัติงาน 3) การแสวงหาความท้าทายใหม่ๆ และ 4) ความมุ่งมั่นสร้างความเป็นเลิศในระดับมหาวิทยาลัย สรุปผลได้ดังนี้

**ตารางที่ 1** สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา หลักสูตรนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

| ข้อ | ความคิดเห็นการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา         | สภาพปัจจุบัน |      |       | สภาพที่พึงประสงค์ |      |           | PNI modified | ลำดับความ<br>ต้องการ<br>จำเป็น |
|-----|-----------------------------------------------------------|--------------|------|-------|-------------------|------|-----------|--------------|--------------------------------|
|     |                                                           | $\bar{x}$    | S.D. | แปลผล | $\bar{x}$         | S.D. | แปลผล     |              |                                |
| 1   | การปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายและความคาดหวังอย่างต่อเนื่อง | 3.51         | 0.82 | มาก   | 4.54              | 0.62 | มากที่สุด | 0.30         | 1                              |
| 2   | การมุ่งมั่นพัฒนาผลการปฏิบัติงาน                           | 3.69         | 0.78 | มาก   | 4.51              | 0.71 | มากที่สุด | 0.22         | 4                              |



|           |                                                         |      |      |     |      |      |           |      |   |
|-----------|---------------------------------------------------------|------|------|-----|------|------|-----------|------|---|
| 3         | การแสวงหาความ<br>ท้าทายใหม่ ๆ                           | 3.59 | 0.85 | มาก | 4.56 | 0.66 | มากที่สุด | 0.27 | 2 |
| 4         | ความมุ่งมั่นสร้างความเป็น<br>เลิศในระดับ<br>มหาวิทยาลัย | 3.66 | 0.92 | มาก | 4.51 | 0.78 | มากที่สุด | 0.23 | 3 |
| เฉลี่ยรวม |                                                         | 3.61 | 0.84 | มาก | 4.53 | 0.69 | มากที่สุด | 0.25 |   |

จากตารางที่ 1 พบว่า สภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา หลักสูตรนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาพรวม พบว่า สภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา หลักสูตรนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.61$ , S.D.=0.84) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การมุ่งมั่นพัฒนาผลการปฏิบัติงาน ( $\bar{X}=3.69$ , S.D.=0.78) รองลงมาคือ ความมุ่งมั่นสร้างความเป็นเลิศในระดับมหาวิทยาลัย ( $\bar{X}=3.66$ , S.D.=0.92) การแสวงหาความท้าทายใหม่ ๆ ( $\bar{X}=3.59$ , S.D.=0.85) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายและความคาดหวังอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X}=3.51$ , S.D.=0.82)

สภาพที่พึงประสงค์ของการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา หลักสูตรนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.53$ , S.D.=0.69) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การแสวงหาความท้าทายใหม่ ๆ ( $\bar{X}=4.56$ , S.D.=0.66) รองลงมาคือ การปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายและความคาดหวังอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X}=4.54$ , S.D.=0.62) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากัน 2 ด้านคือ การมุ่งมั่นพัฒนาผลการปฏิบัติงาน ( $\bar{X}=4.51$ , S.D.=0.71) และ ความมุ่งมั่นสร้างความเป็นเลิศในระดับมหาวิทยาลัย ( $\bar{X}=4.51$ , S.D.=0.78)

ความต้องการจำเป็นของการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา หลักสูตรนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาพรวม พบว่า ประเด็นที่มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงที่สุดคือ การปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายและความคาดหวังอย่างต่อเนื่อง ( $PNI_{Modified}=0.30$ ) รองลงมาคือ การแสวงหาความท้าทายใหม่ ๆ ( $PNI_{Modified}=0.27$ ) ความมุ่งมั่นสร้างความเป็นเลิศในระดับมหาวิทยาลัย ( $PNI_{Modified}=0.23$ ) และการมุ่งมั่นพัฒนาผลการปฏิบัติงาน ( $PNI_{Modified}=0.22$ ) มีค่าความต้องการจำเป็นน้อยที่สุด ตามลำดับ

### อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้พบผลการวิจัยที่นำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ความต้องการจำเป็นของการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา หลักสูตรนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า

1. การปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายและความคาดหวังอย่างต่อเนื่อง มีลำดับความต้องการจำเป็นอยู่ในลำดับที่ 1 ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีการจัดกิจกรรมที่เน้นเรื่องการยกระดับการพัฒนาบุคลากรให้สามารถร่วมนำการเปลี่ยนแปลงและขับเคลื่อนไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยแห่งชาติด้วยหัวใจจุฬาฯ พร้อมสนับสนุนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยให้สามารถตอบสนองนโยบาย ประชญา/ปณิธานของมหาวิทยาลัย ภายใต้ค่านิยมหลัก 4 ประการ คือ น้ำหนึ่งใจเดียวกัน มุ่งมั่นความเป็นเลิศ เชิดชูคุณคุณธรรม คิด และทำเพื่อสังคม ซึ่งเมื่อองค์กรได้คัดเลือกผู้ที่มีความสามารถเข้ามาแล้ว การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง



เพื่อคงไว้ซึ่งทักษะ การทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป็นสิ่งที่องค์กรต้องดูแล (Davenport, Thomas, & Cantrell, 2002) สอดคล้องกับงานวิจัยของอังสุมารินทร์ อนุดิ, ชัยพจน์ รังงาม และภักดิ์ภูธร สมพงษ์ธรรม (2563) ที่ได้ศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานของพนักงานครูในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยาโดยจากการสัมภาษณ์พนักงานครูในโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยาความถี่สูงสุด คือ ปัจจัยด้านความผูกพันองค์กร

2. การแสวงหาความท้าทายใหม่ๆ มีลำดับความต้องการจำเป็นอยู่ในลำดับที่ 2 ทั้งนี้ เนื่องมาจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยส่งเสริมให้บุคลากรในแต่ละคน มีขั้นตอนและวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นและแตกต่างของบุคลากรด้วยการให้บุคลากรได้รับเพิ่มพูนทักษะและความรู้เพื่อปฏิบัติงานที่มอบหมายให้ปฏิบัติด้วยการจัดอบรมทั้งในเวลาการปฏิบัติงานและนอกเวลา เพื่อส่งเสริมและพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไวยพจน์ กุลาชัย และปฏิพล หอมยามเย็น (2562) กล่าวว่า สังคมโลกเกิดการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วกลายเป็นยุคที่เรียกว่า สังคมปั่นป่วน (social disruption) การที่องค์กรจะเจริญก้าวหน้า สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงและมีโอกาสในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้นั้นจำเป็นต้องมีบุคลากรในองค์กรที่มีคุณภาพสูงหรือมีผลสัมฤทธิ์สูง และองค์กรใดมีบุคลากรที่มีคุณภาพย่อมนำมาซึ่งผลการดำเนินงานที่ดี เนื่องจากบุคลากรที่มีคุณภาพสูงจะเป็นผู้ที่เรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้รวดเร็ว กล้าเสี่ยง มีผลการปฏิบัติงานดีสม่ำเสมอ มีศักยภาพในการเติบโต และมีผลงานเชิงบวกในการทำงาน เป็นต้น (Schumacher, 2009) โดยการพัฒนาศักยภาพให้บุคลากรให้มีคุณภาพสูง หรือมีผลสัมฤทธิ์สูงจะต้องสร้างโอกาสที่ท้าทายใหม่ๆ เพราะการกระทำดังกล่าวถือว่าเป็นการมอบหมายงานที่ท้าทาย มอบหมายงานสำคัญหรือการสนับสนุนให้ทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น องค์กรต้องให้โอกาสคนเก่งได้ ทำงาน มีโอกาสในการแสดงศักยภาพและสมรรถนะด้วยการหนดตัวชี้วัดผลงาน เพื่อคนเก่งเกิดการพัฒนาทักษะ (skill) ความรู้ (knowledge) ความสามารถ (ability) สมรรถนะ (competence) และผลงานที่ดี (performance) เพื่อตอบโจทย์เป้าหมายขององค์กร

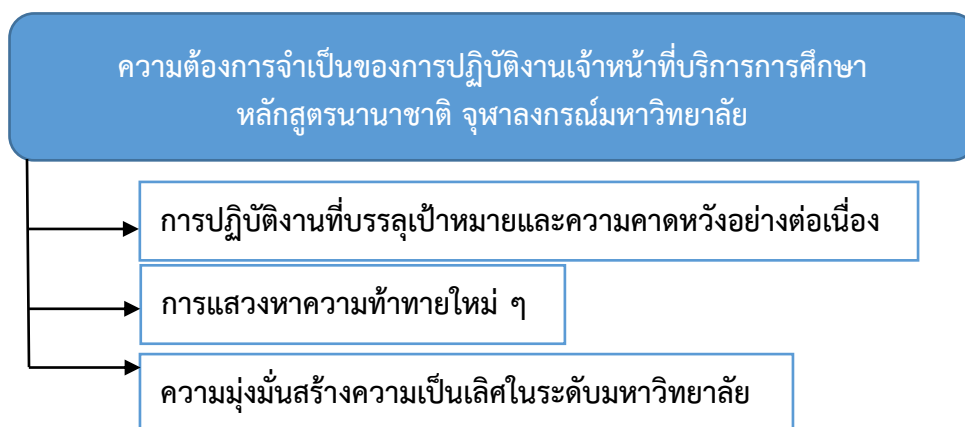
3. ความมุ่งมั่นสร้างความเป็นเลิศในระดับมหาวิทยาลัย มีลำดับความต้องการจำเป็นอยู่ในลำดับที่ 3 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะภารกิจหลักของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในการพัฒนาการศึกษาส่งเสริมการค้นคว้า วิจัย การบริการทางวิชาการให้แก่สังคมเพื่อให้จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการวิจัยและพัฒนาตนเองให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ทุกวิถีทางและก้าวสู่ความเป็นมหาวิทยาลัยแห่งชาติ ผู้นำแห่งการสร้างสรรค์องค์ความรู้และนวัตกรรมเพื่อเสริมสร้างสังคมสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน และครองอันดับ 1 มหาวิทยาลัยไทยจากการจัดอันดับโดย QS World University Rankings ปี 2019 พร้อมปลูกฝังและจูงใจให้บุคลากรมีความทุ่มเททำงานเพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความเป็นมหาวิทยาลัยแห่งชาติ เพื่อให้สามารถก้าวผ่านมาตรฐานมหาวิทยาลัยระดับโลก (World Class University) และติดอันดับมหาวิทยาลัยโลก (University Global Ranking) เพื่อเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติได้สำเร็จ (Masron, Ahmad, & Rahim, 2012) มหาวิทยาลัยไทยจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนควบคู่กับงานวิจัยและตีพิมพ์ในระดับสากล ทั้งนี้ความสำเร็จของมหาวิทยาลัยขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคลากรเป็นหลักที่ต้องมีทั้งศักยภาพในการผลิตองค์ความรู้และความร่วมมือร่วมใจที่จะทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชุตติมา สุตจรรยา และเทือน ทองแก้ว (2562) กล่าวว่า การนำสถาบันอุดมศึกษาไทยเข้าสู่การจัดอันดับ World Class University เพื่อแสดงถึงศักยภาพของการบริการจัดการสถาบันอุดมศึกษาตามมาตรฐานคุณภาพที่นานาชาติยอมรับ ซึ่งการจัดอันดับ (ranking) หรือการให้คะแนน (rating) หลักสูตรหรือสถานศึกษานั้นมีขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือใน



การชี้ให้เห็นถึงจุดเด่นจุดด้อยของสถานศึกษาในด้านต่างๆ เช่น คุณภาพการศึกษา คุณภาพงานวิจัย การยอมรับของผู้จ้างงาน งบประมาณการศึกษา เครือข่ายศิษย์เก่า ความเป็นนานาชาติ และจำนวนผู้ได้รับรางวัลระดับโลก เป็นต้น

### องค์ความรู้การวิจัย

องค์ความรู้การวิจัยคือกระบวนการวิเคราะห์หาความต้องการที่จำเป็นตามองค์ประกอบของการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา หลักสูตรนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยใช้วิธีหาค่าผลต่างของระดับของสภาพที่เป็นอยู่จริงกับสภาพที่พึงประสงค์ เพื่อหาคำตัดสินในการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการที่จำเป็น ผลที่ได้จากกระบวนการ ทำให้ทราบถึงความต้องการที่จำเป็นเพื่อให้ออกแบบการปฏิบัติหน้าที่และใช้เป็นเครื่องมือที่แสดงถึงข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นว่า จะสามารถพัฒนาการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาในแต่ละด้านด้วยวิธีใด และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาให้มีบริการที่เป็นเลิศต่อไปในอนาคต ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

จากภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย พบว่าความต้องการจำเป็นของการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา หลักสูตรนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 3 ลำดับแรก มีดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ การปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายและความคาดหวังอย่างต่อเนื่อง ลำดับที่ 2 คือ การแสวงหาความท้าทายใหม่ๆ และลำดับที่ 3 คือ ความมุ่งมั่นสร้างความเป็นเลิศในระดับมหาวิทยาลัย

ทั้งนี้ หลักสูตรนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สามารถนำผลจากการศึกษา ไปประยุกต์ใช้วางแผนแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา หลักสูตรนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้บุคลากรได้มีการพัฒนาตนเอง พัฒนาผลการปฏิบัติงาน แสวงหาความท้าทายใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและความคาดหวังอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเป็นเลิศในระดับมหาวิทยาลัย



## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารหลักสูตรนานาชาติ ควรให้ความสำคัญกับการกำหนดแผนในการพัฒนาการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายและความคาดหวังอย่างต่อเนื่องของเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา หลักสูตรนานาชาติ เนื่องจากมีความต้องการจำเป็นสูงสุดเพื่อส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่บริการการศึกษามีสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 กลุ่มงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ของแต่ละคณะในจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาบุคลากรในสังกัดเพื่อรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายและความคาดหวังอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งผลต่อการบริการที่เป็นเลิศขององค์กร และเพื่อสร้างความเป็นเลิศในระดับมหาวิทยาลัยต่อไป

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาแนวทางการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายและความคาดหวังอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเป็นความต้องการจำเป็นที่มีลำดับสูงสุด

2.2 ศึกษาผลของการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายและความคาดหวังอย่างต่อเนื่องของเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายขององค์กรมากยิ่งขึ้น

2.3 หลักจากประเมินความต้องการจำเป็นและบุคลากรได้รับการพัฒนาแล้ว ควรมีการวิจัยติดตามผลการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อให้ทราบว่ามีการพัฒนาตามสภาพที่ควรจะเป็นหรือไม่

## เอกสารอ้างอิง

- ชุดิมา สุตจรรยา และเทือน ทองแก้ว. (2562). ความเป็นนานาชาติ: ความสำคัญของสถาบันอุดมศึกษาไทยในเวทีระดับนานาชาติ. *วารสารสุโขทัยธรรมมาธิราช*. 32
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2553). *บริการที่เป็นเลิศ : วัฒนธรรมบริการ*. กรุงเทพมหานคร: ดิอิมเพรสชั่น คอนซัลแทนท์.
- ไวพจน์ กุลาชัย และปฏิพล หอมยามเย็น. (2562). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ : ความท้าทายใหม่ในสังคมยุคปั่นป่วน*. ใน หทัยรัตน์ อ่วมน้อย บรรณาธิการ. รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการและนิทรรศการระดับชาติ ครั้งที่ 1 ความสมดุลระหว่างวิทยาศาสตร์ และมนุษยศาสตร์. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สุภัทรา วิภากุล. (2561). คุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศกับความประทับใจของผู้ใช้บริการในสถาบันอุดมศึกษา. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร*. 16(2). 20-33.
- อังสุมารินทร์ อนุติ, ชัยพจน์ รังงาม และภคณัฐ์ สมพงษ์ธรรม. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนสังกัดเมืองพัทยา. *วารสารเทคโนโลยีภาคใต้*. 13(2). 140-149.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2550). *กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565)*. แหล่งที่มา <http://www.sci.ubu.ac.th/assets/upload/files/HEPlan-Final.pdf> สืบค้นเมื่อ 1 มิ.ย. 2565.



- 
- สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2560). **การพัฒนาศักยภาพบุคลากร**. แหล่งที่มา <https://www.hrm.chula.ac.th/newhrm/การพัฒนาศักยภาพบุคลากร/> สืบค้นเมื่อ 1 มิ.ย. 2565.
- Davenport, T. H., Thomas, R. J., & Cantrell, S. (2002). The Mysterious Art and Sciences of Knowledge-Worker Performance. **MIT Sloan Management Review**. 39(2). 23-30.
- Flamini, V., McDonald, C. A., and Schumacher, L. B. (2009). The determinants of commercial bank profitability in Sub-Saharan Africa. **IMF Working Papers 09**.
- Masron, T. A., Ahmad, Z., & Rahim, N. B. (2012). Key Performance Indicators vs Key Intangible Performance Among Academic Staff: A Case Study of a Public University in Malaysia. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**. 56(8). 494-503.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for “intelligence”. **American Psychologist**. 28(1). 1-14.
- Schumacher, S. (2009). High-potential employees. **Rock Products**. 112(1). 30-32.