การศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นและระดับสมรรถนะบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ

A STUDY OF ESSENTIAL COMPETENCY AND COMPETENCY LEVEL OF THE ACADEMIC SUPPORTING STAFF OF THE FACULTY OF LAW, CHULALONGKORN UNIVERSITY BASED ON INTERNATIONAL UNIVERSITY QUALITY CRITERIA

Received : 2021-06-01 **Revised** : 2021-11-07 **Accepted** : 2021-11-18

ผู้วิจัย มูนา เก็นตาสา[1] Muna Kentasa
muna.k@chula.ac.th
สุกัญญา แช่มช้อย[2] Sukanya Chaemchoy

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ 2) ศึกษาระดับสมรรถนะบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ การดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นโดยสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 5 ท่าน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาระดับสมรรถนะบุคลากรประจำคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สังกัดฝ่ายวิชาการ จำนวน 26 คน ด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการวัดค่าดัชนี IOC (Item Objective Congruence)

ผลการวิจัย พบว่า 1) สมรรถนะที่จำเป็นบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ ประกอบด้วย 3 ด้าน 1. ด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้เรื่องเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ ความรู้พื้นฐานเรื่องผลงานทางวิชาการ และความรู้เรื่องกฎระเบียบเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านวิชาการ 2. ด้านทักษะ ได้แก่ การสื่อสารภาษาอังกฤษ เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสาร มนุษยสัมพันธ์ที่ดี และการวิเคราะห์ข้อมูลเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ และ 3. ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ความทุ่มเทในการบริการ การเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา และการทำงานในความหลากหลายทางวัฒนธรรม 2) ระดับสมรรถนะบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยรวม พบว่า ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.91, S.D. = 0.61) รองลงมาด้านทักษะ ($\bar{X}$ = 3.33, S.D. = 0.76) และด้านความรู้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 3.03, S.D. = 0.73)

คำสำคัญ สมรรถนะบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการ เกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

---

[1] นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Student Program in Department of Educational Policy, Management, and Leadership of Faculty of Education, Chulalongkorn University
[2] รองศาสตราจารย์ ดร. ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Associate Professor Dr. in Department of Educational Policy, Management, and Leadership of Faculty of Education, Chulalongkorn University

Abstract

The research aimed to 1) study the essential competency of the academic supporting staff, Faculty of law, Chulalongkorn University based on International University Quality Criteria and 2) study the competency level of the academic supporting staff, Faculty of law, Chulalongkorn University based on International University Quality Criteria. The research procedure was divided into two steps: step 1) study the essential competency by interviewing 5 experts in Chulalongkorn University. The tool used was an interview. The data were analyzed by frequency distribution and step 2) study the competency level, examples were academic supporting staff of the Faculty of Law, Chulalongkorn University, 26 persons. The tool used was a questionnaire. The data were analyzed by frequency distribution, finding percentage standard deviation, and tool quality by IOC (Item Objective Congruence)

The results of this research found 1) the essential competency of the academic supporting staff, Faculty of law, Chulalongkorn University based on International University Quality Criteria based on International University Quality Criteria composed of 3 elements 1.) the knowledge competencies including knowledge about international university quality criteria, basic knowledge about academic works, and academically regulation 2.) skill competencies including English communication, information technology, communication technology, good human relations, and international university quality criteria analysis and 3.) trait competencies including positive attitude to the organization, service dedication, always learning and working in multiculturalism and 2) The competency level overall, the highest of competency was trait ($\bar{x}$ = 3.91, S.D. = 0.61) followed by skill ($\bar{x}$ = 3.33, S.D. = 0.76) and the lowest of competency was knowledge ($\bar{x}$ = 3.03, S.D. = 0.73)

Keywords Competency of Academic Supporting Staff, International University Quality Criteria, Chulalongkorn University

บทนำ

การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยภายใต้วิสัยทัศน์ “ผู้นำการสร้างสรรค์องค์ความรู้และนวัตกรรมเพื่อเสริมสร้างสังคมสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน” โดยอาศัยเครื่องมือในการสนับสนุนการชี้วัดผลงานที่เป็นรูปธรรม มุ่งเน้นผลลัพธ์ที่จับต้องได้ ในการนำเอากรอบแนวคิดการตั้งเป้าหมายเพื่อวัดความสำเร็จ (Objectives & Key Results) มาปรับใช้ ได้แก่ การกำหนดเป้าร่วมที่ตรงกันของมหาวิทยาลัยและส่วนงาน โดยการติดตามเฉพาะผลลัพธ์ที่สำคัญที่ส่งผลและผลักดันจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศอย่างเป็นรูปธรรม ตามเป้าหมายที่จะเป็นตัวแทนมหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทยที่ติดอยู่ใน 3 อันดับแรกของเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Top 3 in ASEAN) ในการสร้างผลกระทบต่อสังคม และเป็นเป็นมหาวิทยาลัยที่ติดอันดับใน 200 อันดับแรกของมหาวิทยาลัยระดับโลกโดยการจัดอันดับขององค์กรชั้นนำของประเทศอังกฤษ (Top 200 QS World University Rankings) ภายในปี 2566 ซึ่งการวางแผนยุทธศาสตร์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2564 - 2567 กำหนดขึ้นภายใต้บริบทของความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและท้าทาย อีกทั้งการคำนึงถึงบรรทัดฐานใหม่สำหรับสถาบันอุดมศึกษา เช่น “การจัดอันดับ” (Ranking) มหาวิทยาลัยในระดับนานาชาติขององค์กรต่าง ๆ จึงได้กลายมาเป็นกรอบที่กำหนดทิศทางการพัฒนาของมหาวิทยาลัย ในการก้าวไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำระดับโลก (World Class National University) ตามแผนยุทธศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ.2564 - 2567 (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2563 ก., น. 25) ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติที่ประสงค์จะขับเคลื่อนประเทศไปสู่ Thailand 4.0 ที่สามารถแข่งขันได้ในเวทีระดับโลก

จากวิสัยทัศน์และเป้าหมายข้างต้น การจัดอันดับมหาวิทยาลัยในระดับนานาชาติจึงเข้ามามีบทบาทอย่างยิ่งในการดำเนินงานโดยเฉพาะงานของฝ่ายวิชาการที่มีการตั้งเป้าหมายร่วมกันกับมหาวิทยาลัย ในการขึ้นสู่มหาวิทยาลัยที่ติดอันดับใน 200 อันดับแรกของมหาวิทยาลัยระดับโลก (Top 200 QS World University Rankings) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องควบคู่ไปกับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย ในการเพิ่มพูนทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็น ที่สอดคล้องและสนับสนุนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ ดังคำกล่าวถึงความสำคัญของบุคลากรที่ว่า “คน หรือ ทรัพยากรบุคคล เป็นปัจจัยทางการบริหารที่ทรงคุณค่าประการหนึ่งที่จะบ่งชี้ถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์กรในอนาคต ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ โดยทรัพยากรบุคคลนั้นเปรียบเสมือนมันสมองหรือหน่วยประมวลผลทำหน้าที่บริหารจัดการทรัพยากรอื่น ๆ ขององค์กรให้ทำงานได้อย่างสอดคล้อง เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม สร้างความได้เปรียบในการดำเนินงาน และสร้างความยั่งยืนให้แก่องค์กร” (เดชา เดชะวัฒนไพศาล, 2559, น. 1) ในขณะที่เป้าหมายของมหาวิทยาลัยมีความท้าทายมากขึ้นกลับกันสมรรถนะของบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการตามมาตรฐานประจำตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ม.ป.ป.) และประกาศการรับสมัครบุคคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2564) การระบุสมรรถนะทั้งด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความสอดคล้องกับเป้าหมายใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงแล้วหรือไม่ บุคลากรควรมีสมรรถนะแบบไหน ซึ่งสมรรถนะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำหน้าที่ในการบริหารทรัพยากรบุคคลในการขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นความรับผิดชอบของส่วนงานภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่จะต้องดำเนินการให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นในการก้าวไปสู่มหาวิทยาลัยชั้นนำของโลก (World Class National University) ไปพร้อมกับมหาวิทยาลัย ในการกำหนดสมรรถนะที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และกลยุทธ์ขององค์กร

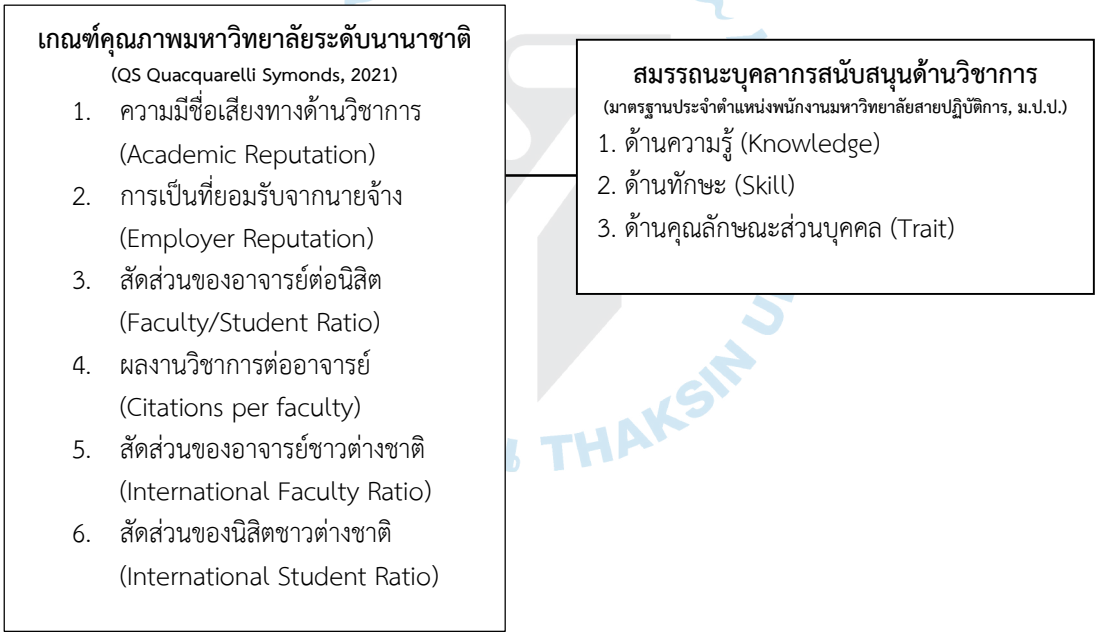
การพัฒนาบุคลากรสนับสนุนที่ผ่านมาในระดับมหาวิทยาลัย จากรายงานประจำปี 2563 ด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2563 ข., น. 8) พบว่า ยังขาดการให้ความรู้ความเข้าใจ และการพัฒนาทักษะที่จำเป็นที่สนับสนุนการดำเนินงานเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ ซึ่งเป็นเป้าหมายที่จะยกระดับมหาวิทยาลัยสู่ระดับโลก ส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนยังขาดความรู้ ความเข้าใจ และการตระหนักถึงความสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ จากการพูดคุยเบื้องต้น อีกทั้งไม่ได้มีการสอบถามความต้องการการพัฒนาของบุคลากรว่าต้องการ

พัฒนาตนเองในด้านใดเพื่อให้สามารถสนับสนุนการดำเนินงานที่ควบคู่ไปกับวิสัยทัศน์ และเป้าหมายในการเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำระดับโลกที่ท้าทายได้อย่างมืออาชีพ

ด้วยวิสัยทัศน์ เป้าหมายขององค์กร และความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นและระดับสมรรถนะบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ เพื่อนำผลการวิจัยไปศึกษาความต้องการจำเป็นและแนวทางพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนาชาติให้มีความชัดเจนได้ต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นและระดับสมรรถนะบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ ซึ่งผู้วิจัยได้สังเคราะห์สมรรถนะที่จำเป็น และระดับสมรรถนะบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ โดยการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านการบริหารงานวิชาการจำนวน 3 ท่าน (ระดับมหาวิทยาลัย ระดับส่วนงาน และหัวหน้างานระดับบุคลากร) ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 1 ท่าน และผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านวิรัชกิจและเครือข่ายนานาชาติ จำนวน 1 ท่าน ซึ่งใช้เกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติของ QS World University Rankings (2021) ในการออกแบบแบบสัมภาษณ์ และสังเคราะห์สมรรถนะออกเป็น 3 ด้าน ตามมาตรฐานประจำตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ม.ป.ป.) ดังภาพประกอบ



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ

2. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นและระดับสมรรถนะบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ มีขั้นตอนการวิจัยจำนวน 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ

ผู้ให้ข้อมูล ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ปฏิบัติงานภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านการบริหารงานวิชาการจำนวน 3 ท่าน (ระดับมหาวิทยาลัย ระดับส่วนงาน และหัวหน้างานระดับบุคลากร) ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 1 ท่าน และผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านวิรัชกิจและเครือข่ายนานาชาติ จำนวน 1 ท่าน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับสมรรถนะบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ ลักษณะการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยใช้เกณฑ์ของ QS Quacquarelli Symonds (QS World University Ranking) จำนวน 6 ตัวชี้วัด ในการศึกษาสมรรถนะด้วยการแบ่งสมรรถนะที่จะศึกษาออกเป็น 3 ด้าน 1) ด้านความรู้ 2) ด้านทักษะ และ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจำนวน 5 ท่าน ด้วยตนเอง จากนั้นนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์วิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ตามความคิดเห็นซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกันตั้งแต่ 3 คน ขึ้นไป

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาระดับสมรรถนะบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ

ผู้ให้ข้อมูล บุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการ (พนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการประจำคณะนิติศาสตร์ สังกัดฝ่ายวิชาการ ผู้ปฏิบัติงานด้านวิชาชีพระดับต้น (P7)) จำนวน 26 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามระดับสมรรถนะบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ ประกอบด้วย 2 ตอน จำนวน 16 ข้อ ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 4 ข้อ และตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ มีลักษณะเป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (John W. Best, 1981, pp. 182) จำนวน 12 ข้อ โดยเครื่องมือได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับภาษาที่ใช้ ความครอบคลุมในเนื้อหา และความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการวัดค่าดัชนี คือ IOC (Item Objective Congruence) ตั้งแต่ 0.5 ถึง 1.0 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และรับกลับด้วยตนเอง จากนั้นนำแบบสอบถามที่รับกลับมาตรวจสอบความสมบูรณ์และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สรุปผลการวิจัย

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 26 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 69.23 เพศชายและ LGBT จำนวนละ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 11.54 และไม่ระบุเพศจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 30-39 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 34.62 อายุต่ำกว่า 30 ปี และ 40-49 ปี จำนวนละ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 26.92 และอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 11.54 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 69.23 และระดับปริญญาโทจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 26.92 ประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อย 15.39 และประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69

2. สมรรถนะที่จำเป็นบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะที่จำเป็นบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ พบว่า สมรรถนะในแต่ละด้านประกอบด้วย ดังนี้

ตารางที่ 1 สมรรถนะที่จำเป็นบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ

สมรรถนะ	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 4	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 5	ความถี่ (Frequency)
1. ด้านความรู้						
1.1 ความรู้เรื่องเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ	/	/			/	3
1.2 ความรู้พื้นฐานเรื่องผลงานทางวิชาการ	/	/	/	/	/	5
1.3 ความรู้เรื่องกฎ ระเบียบเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านวิชาการ		/	/	/		3
2. ด้านทักษะ						
2.1 การสื่อสารภาษาอังกฤษ	/	/	/	/	/	5
2.2 เทคโนโลยีสารสนเทศ	/	/	/			3
2.3 เทคโนโลยีการสื่อสาร	/		/	/		3
2.4 มนุษยสัมพันธ์ที่ดี	/	/	/	/		4
2.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ	/	/	/			3

สมรรถนะ	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 4	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 5	ความถี่ (Frequency)
3. ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล						
3.1 ทัศนคติที่ดีต่อองค์กร	/	/	/			3
3.2 ความทุ่มเทในการบริการ		/	/	/		3
3.3 การเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา	/	/	/			3
3.4 การทำงานในความหลากหลายทางวัฒนธรรม	/	/	/			3

จากตารางที่ 1 สมรรถนะที่จำเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความรู้ (Knowledge) ประกอบด้วย ความรู้เรื่องเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ ความรู้พื้นฐานเรื่องผลงานทางวิชาการ และความรู้เรื่องกฎระเบียบเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านวิชาการ 2) ด้านทักษะ (Skill) ประกอบด้วย การสื่อสารภาษาอังกฤษ เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสาร มนุษยสัมพันธ์ที่ดี และการวิเคราะห์ข้อมูลเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ และ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) ประกอบด้วย ทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ความทุ่มเทในการบริการ การเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา และการทำงานในความหลากหลายทางวัฒนธรรม

3. ระดับสมรรถนะบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความรู้ (Knowledge) 2) ด้านทักษะ (Skill) และ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) ดังนี้

ตารางที่ 2 ระดับสมรรถนะบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติรายด้าน

สมรรถนะ	$\bar{X}$	*S.D.*	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านความรู้	**3.03**	**0.73**	**ปานกลาง**	**(3)**
1.1 ความรู้เรื่องเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ	2.96	0.66	ปานกลาง	(3)
1.2 ความรู้พื้นฐานเรื่องผลงานทางวิชาการ	3.00	0.75	ปานกลาง	(2)
1.3 ความรู้เรื่องกฎ ระเบียบเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านวิชาการ	3.12	0.77	ปานกลาง	(1)
2. ด้านทักษะ	**3.33**	**0.76**	**ปานกลาง**	**(2)**
2.1 การสื่อสารภาษาอังกฤษ	2.81	0.75	ปานกลาง	(5)
2.2 เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.58	0.81	มาก	(3)
2.3 เทคโนโลยีการสื่อสาร	3.65	0.80	มาก	(2)
2.4 มนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.77	0.82	มาก	(1)
2.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ	2.85	0.61	ปานกลาง	(4)
3. ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	**3.91**	**0.61**	**มาก**	**(1)**
3.1 ทัศนคติที่ดีต่อองค์กร	3.88	0.59	มาก	(3)
3.2 ความทุ่มเทในการบริการ	4.12	0.59	มาก	(1)
3.3 การเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา	3.96	0.45	มาก	(2)
3.4 การทำงานในความหลากหลายทางวัฒนธรรม	3.69	0.79	มาก	(4)
เฉลี่ยรวม	**3.45**	**0.70**	**ปานกลาง**	

ตัวเลขใน ( ) คือ ลำดับสมรรถนะ

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับสมรรถนะบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.45, S.D. = 0.70) ซึ่งด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.91, S.D. = 0.61) รองลงมาด้านทักษะ ($\bar{X}$ = 3.33, S.D. = 0.76) และด้านความรู้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 3.03, S.D. = 0.73) และเมื่อพิจารณาตามรายองค์ประกอบ ดังนี้

ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) พบว่า ความทุ่มเทในการบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.12, S.D. = 0.59) รองลงมาการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ($\bar{X}$ = 3.96, S.D. = 0.45) ทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ($\bar{X}$ = 3.88, S.D. = 0.59) และการทำงานในความหลากหลายทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 3.69, S.D. = 0.79) ตามลำดับ

ด้านทักษะ (Skill) พบว่า มนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.77, S.D. = 0.82) รองลงมาเทคโนโลยีการสื่อสาร ($\bar{X}$ = 3.65, S.D. = 0.80) เทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}$ = 3.58, S.D. = 0.81) การวิเคราะห์ข้อมูลเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ ($\bar{X}$ = 2.85, S.D. = 0.61) และการสื่อสารภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 2.81, S.D. = 0.75) ตามลำดับ

ด้านความรู้ (Knowledge) พบว่า ความรู้เรื่องกฎ ระเบียบเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านวิชาการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.12, S.D. = 0.77) รองลงมาความรู้พื้นฐานเรื่องผลงานทางวิชาการ ($\bar{X}$ = 3.00, S.D. = 0.75) และความรู้เรื่องเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 2.96, S.D. = 0.66) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ระดับสมรรถนะบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติเรียงลำดับจากมากไปน้อย

ข้อ	สมรรถนะ	$\bar{X}$	*S.D.*	แปลผล	ลำดับที่
1.	ความทุ่มเทในการบริการ	4.12	0.59	มาก	(1)
2.	การเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา	3.96	0.45	มาก	(2)
3.	ทัศนคติที่ดีต่อองค์กร	3.88	0.59	มาก	(3)
4.	มนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.77	0.82	มาก	(4)
5.	การทำงานในความหลากหลายทางวัฒนธรรม	3.69	0.79	มาก	(5)
6.	เทคโนโลยีการสื่อสาร	3.65	0.80	มาก	(6)
7.	เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.58	0.81	มาก	(7)
8.	ความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านวิชาการ	3.12	0.77	ปานกลาง	(8)
9.	ความรู้พื้นฐานเรื่องผลงานทางวิชาการ	3.00	0.75	ปานกลาง	(9)
10.	ความรู้เรื่องเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ	2.96	0.66	ปานกลาง	(10)
11.	การวิเคราะห์ข้อมูลเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ	2.85	0.61	ปานกลาง	(11)
12.	การสื่อสารภาษาอังกฤษ	2.81	0.75	ปานกลาง	(12)

ตัวเลขใน ( ) คือ ลำดับสมรรถนะ

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับสมรรถนะบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ พบว่า สมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความทุ่มเทในการบริการ ($\bar{X}$ = 4.12, S.D. = 0.59) รองลงมาการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ($\bar{X}$ = 3.96, S.D. = 0.45) ทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ($\bar{X}$ = 3.88, S.D. = 0.59) มนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\bar{X}$ = 3.77, S.D. = 0.82) การทำงานในความหลากหลายทางวัฒนธรรม ($\bar{X}$ = 3.69, S.D. = 0.79) เทคโนโลยีการสื่อสาร ($\bar{X}$ = 3.65, S.D. = 0.80) เทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}$ = 3.58, S.D. = 0.81) ความรู้เรื่องกฎ ระเบียบเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านวิชาการ ($\bar{X}$ = 3.12, S.D. = 0.77) ความรู้พื้นฐานเรื่องผลงานทางวิชาการ ($\bar{X}$ = 3.00, S.D. = 0.75) ความรู้เรื่องเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ ($\bar{X}$ = 2.69, S.D. = 0.66) การวิเคราะห์ข้อมูลเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัย

ระดับนานาชาติ ($\bar{X}$ = 2.85, S.D. = 0.61) และการสื่อสารภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 2.81, S.D. = 0.75) ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นและระดับสมรรถนะบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ มีประเด็นสำคัญที่จะอภิปรายได้ดังนี้

1. สมรรถนะที่จำเป็นบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ

จากการศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ ด้วยการแบ่งองค์ประกอบสมรรถนะออกเป็น 3 ด้าน ตามมาตรฐานประจำตำแหน่งงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ม.ป.ป.) ประกอบด้วย ด้านความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skill) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ McClelland (1973, pp. 1-14) และ Spencer & Spencer (1993, pp. 9-11) ที่มีสมรรถนะทั้ง 3 ด้านอยู่ในแนวคิด คือ ด้านความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความรู้เฉพาะด้านของบุคคลที่มีเนื้อหาเฉพาะ ด้านทักษะ (Skill) หมายถึง สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดีและฝึกปฏิบัติจนชำนาญซึ่งอาจเป็นทักษะทางด้านร่างกายหรือสติปัญญา และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) หมายถึง เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น ทั้งทางด้านการแสดงออกทางกายภาพและการตอบสนองต่อสถานการณ์ ซึ่งแนวทางการกำหนดสมรรถนะย่อยในแต่ละด้านมาจากการนำวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กรมาเป็นแนวทาง (อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์, 2547, น. 62-63) ทำให้การกำหนดสมรรถนะของบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการจะมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ในเรื่องแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนาชาติ โดยแต่ละด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความรู้ (Knowledge) ได้แก่ ความรู้เรื่องเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ ความรู้พื้นฐานเรื่องผลงานทางวิชาการ และความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านวิชาการ 2) ด้านทักษะ (Skill) ได้แก่ การสื่อสารภาษาอังกฤษ เทคโนโลยีการสื่อสาร เทคโนโลยีสารสนเทศ มนุษยสัมพันธ์ที่ดี และการวิเคราะห์ข้อมูลเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ และ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) ได้แก่ ความทุ่มเทในการบริการ การเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และการทำงานในความหลากหลายทางวัฒนธรรม การศึกษาสมรรถนะบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์นั้นมีความสำคัญต่อองค์กรที่จะช่วยให้องค์กรให้ความสนใจต่อพฤติกรรมและทักษะที่เกี่ยวข้องกับความสำคัญของงานที่แท้จริงสามารถระบุจุดแข็งและจุดอ่อนของบุคลากรได้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงที่มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์และความสำเร็จขององค์กร และการใช้ทรัพยากรสำหรับการพัฒนาบุคลากรได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด (สุรพงษ์ มาลี, 2549, น. 23) ซึ่งสมรรถนะที่พบมีความหลากหลายและสามารถนำไปใช้เป็นกรอบการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตลอดจนในระดับมหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานที่มีความท้าทายในปัจจุบันได้

2. ระดับสมรรถนะบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ

2.1 ระดับสมรรถนะบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ในภาพรวมพบว่า สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ด้านทักษะมีค่าเฉลี่ยรองลงมา และด้านความรู้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งสมรรถนะในแต่ละด้านสามารถแบ่งคุณลักษณะของสมรรถนะบุคคลได้ออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่สามารถมองเห็นได้ซึ่งพัฒนาได้ไม่ยาก และส่วนที่ซ่อนอยู่ภายในซึ่งสังเกตได้ยากตามโมเดลน้ำแข็งของ Spencer & Spencer (1993, pp. 11) โดยสมรรถนะด้านความรู้และด้านทักษะเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่สามารถมองเห็นได้และสามารถพัฒนาได้ไม่ยาก แต่ผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะทั้ง 2 ด้านแม้จะมองเห็นได้และพัฒนาได้ไม่ยากนั้น

กลับมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าสมรรถนะที่เป็นคุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) ที่พัฒนาได้ยากกว่าเนื่องจากเป็นสิ่งที่สังเกตได้ยาก ทั้งนี้ อาจเนื่องจากการเพิ่มพูนความรู้และทักษะของบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ถูกจำกัดด้วยการได้รับมอบหมายภาระงานและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมากจนเกินไปทำให้ไม่สามารถศึกษาหาความรู้และฝึกฝนทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานได้อย่างถูกต้อง ซึ่งการปฏิบัติงานอาศัยเพียงประสบการณ์ในการทำงานในการเพิ่มพูนความรู้และทักษะ และการจัดอบรมหรือการพัฒนาบุคลากรปัจจุบันอาจยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการโดยตรงของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอภิญญา บุตรลี้ และดวงกมล บางชวด (2561, น. 480)

2.2 ผลการนำสมรรถนะแต่ละด้านมาจัดลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า สมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความทุ่มเทในการบริการ และสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.2.1 สมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความทุ่มเทในการบริการ อาจเนื่องจากการดำเนินงานของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีเป้าหมายร่วมที่ชัดเจนกับมหาวิทยาลัยในการพัฒนาตนเองไปสู่ระดับนานาชาติ จึงทำให้การบริการมีความหลากหลายทั้งทางด้านหลักสูตร งานวิจัย การบริการวิชาการ การบริการนิสิตที่มาจากหลากหลายอาชีพ อาจารย์ทั้งภายในกายนอก บุคคลภายนอก การสร้างความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานเอกชน ทั้งในและต่างประเทศ (คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2562, น. 11-14) จึงทำให้บุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการมีทักษะในการบริการสูงสุดจากการทำงานที่ต้องให้บริการบุคคลและหน่วยงานที่หลากหลาย อีกทั้งเป็นคุณลักษณะหนึ่งที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรในเรื่องจิตสำนึกในการให้บริการในแบบประเมินผลพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ม.ป.ป., น. 8) และเป็นตัวบ่งชี้ของการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการนักศึกษาซึ่งถูกประเมินโดยนิสิต ตามคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, 2557, น. 89) ส่วนงานและบุคลากรจึงให้ความสำคัญและกลายเป็นจุดแข็งของบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภานุวัฒน์ กิตติกรวรานนท์ รัตนพิมลพลแสน และชคัตตรัย รยะสวัสดิ์ (2564, น. 91) พบว่า ระดับสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ด้านการบริการที่ดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และงานวิจัยของสิริภักตร์ ศิริโท และวราภรณ์ มะลิวัลย์ (2556, น. 52) พบว่า บุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผลสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีการจัดลำดับความสำคัญของสมรรถนะหลักในอันดับแรก คือ ด้านการบริการที่ดี จึงกล่าวได้ว่าคุณภาพการให้บริการนั้นมีความสำคัญ ซึ่งจะช่วยสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการจากสถาบันอุดมศึกษาได้ในระยะยาว ตลอดจนยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสถาบันอุดมศึกษา (สุภัสสรา วิภากูล, 2561, น. 20) ทั้งนิสิต อาจารย์ ผู้ปกครอง ศิษย์เก่า ประชาชน และผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ

2.2.2 สมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การสื่อสารภาษาอังกฤษ เนื่องจากที่ผ่านมาการพัฒนาบุคลากรไม่ได้เน้นหนักสำหรับหลักสูตรหรือการพัฒนาที่เกี่ยวกับทักษะทางภาษาอังกฤษให้กับบุคลากร รายงานประจำปี 2563 ด้านทรัพยากรมนุษย์ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2563, น. 8-9) รวมทั้งบรรยากาศของการทำงานที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน จึงทำให้การสื่อสารภาษาอังกฤษมีค่าเฉลี่ยสมรรถนะน้อยที่สุดแม้ว่าการคัดเลือกบุคลากรในปัจจุบันได้กำหนดให้ผู้สมัครยื่นผลการทดสอบภาษาอังกฤษประกอบการพิจารณาตามประกาศรับสมัครบุคคล ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2564, น. 2) แล้วก็ตาม ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของศันสนีย์ บุญนิธิประเสริฐ และสืบสกุล นรินทรางกูร ณ อยุธยา (2562, น. 6) ที่ได้ศึกษาผลการทดสอบภาษาอังกฤษ (CULI Test of English Proficiency for International Communication) ของบุคลากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 338 คน พบว่า บุคลากรมากกว่าร้อยละ 80 มีค่าเฉลี่ยผลคะแนนการทดสอบต่ำกว่า 40 คะแนน ผลคะแนน 40-49 คิดเป็นร้อยละ 17.16 ผลคะแนน 50-59 คิดเป็นร้อยละ 1.48 ผลคะแนน 60-69 คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ ทำให้การสื่อสารภาษาอังกฤษเป็นสมรรถนะที่เป็นจุดอ่อนของบุคลากรที่ควรมีการพัฒนาหรือปรับปรุง และมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรสนับสนุนด้าน

วิชาการในสภาพแวดล้อมของความเป็นนานาชาติที่ต้องรองรับจำนวนนิสิต อาจารย์ และบุคลากรชาวต่างชาติที่จะเพิ่มขึ้นเพื่อตอบสนองต่อตัวชี้วัดการประเมินของ QS World University Rankings (2021) และในกฎบัตรอาเซียน (กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ, 2550, น. 29) ข้อ 34 ได้มีการบัญญัติเรื่องภาษาที่ใช้ในการทำงานไว้ว่า “The working language of ASEAN shall be English” “ภาษาที่ใช้ในการทำงานของอาเซียน คือภาษาอังกฤษ” ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอภิรัตน์ พุทธดิลก, ลดาวัลย์ วัฒนบุตร และดวงพร ศรีบุญเรือง (2562, น. 231) พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เล็งเห็นถึงความสำคัญและมีความต้องการในการพัฒนาภาษาอังกฤษในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารควรนำผลจากการศึกษาระดับสมรรถนะไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการโดยเฉพาะสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยน้อย เช่น การสื่อสารภาษาอังกฤษ การวิเคราะห์ข้อมูลเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ และความรู้เรื่องเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ

2. นำเสนอผลการศึกษาไปยังมหาวิทยาลัยเพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะที่จำเป็นในมาตรฐานประจำตำแหน่งงาน หรือ ประกาศรับสมัครบุคคลเข้าเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยนอกเหนือจากที่มีอยู่แล้ว เช่น ความรู้เรื่องเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ ความรู้พื้นฐานเรื่องผลงานทางวิชาการ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การประเมินบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการในเรื่องการใฝ่เรียนรู้ความรู้ใหม่ ๆ นอกจากการวัดและประเมินผลในเรื่องความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานที่ต้องปฏิบัติแล้ว

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาสภาพปัญหาในการปฏิบัติงาน และปัญหาในการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. ควรนำสมรรถนะที่ได้จากผลการวิจัยไปศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาว่าสมรรถนะใดมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสูงสุดและต่ำสุด และมีความสอดคล้องกับระดับสมรรถนะของบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยอย่างไร

บรรณานุกรม

กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ. (2550). กฎบัตรสมาคมแห่งประชาชาติเอเชียตะวันออกเฉียงใต้. วันที่ค้นข้อมูล 25 พฤษภาคม 2564, เข้าถึงได้จาก https: / / image. mfa. go. th/ mfa/ 0/ OcXc7u4THG/ migrate_directory/ other- 20130528-092411-875705.pdf.

คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2562). รายงานการประเมินตนเอง คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2562. กรุงเทพฯ: คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2563 ก.). แผนยุทธศาสตรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2564-2567. วันที่ค้นข้อมูล 7 พฤษภาคม 2564, เข้าถึงได้จาก https://www.cts.chula.ac.th/work/strategic-management/strategic-plan.

_____. (2563 ข.). รายงานประจำปี 2563 ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์. วันที่ค้นข้อมูล 25 พฤษภาคม 2563, เข้าถึงได้จาก https://www.hrm.chula.ac.th/newhrm.

_____. (ไม่ปรากฏปีที่พิมพ์). แบบประเมินผลพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ. วันที่ค้นข้อมูล 27 พฤษภาคม 2564, เข้าถึงได้จาก https://www.hrm.chula.ac.th/newhrm.

_____. (ไม่ปรากฏปีที่พิมพ์). มาตรฐานประจำตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ. วันที่ค้นข้อมูล 7 พฤษภาคม 2564, เข้าถึงได้จาก https://www.hrm.chula.ac.th.

_____. (2564). ประกาศรับสมัครบุคคลเพื่อบรรจุเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย. วันที่ค้นข้อมูล 8 พฤษภาคม 2564, เข้าถึงได้จาก http://www.recruit.hrm.chula.ac.th.

เดชา เดชะวัฒนไพศาล. (2559). การจัดการทรัพยากรบุคคลพื้นฐานแนวคิดเพื่อการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภานุวัฒน์ กิตติกรวรานนท์ รัตนพิมลพลแสน และชคัตตรัย รยะสวัสดิ์. (2564). สมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. วารสารราชพฤกษ์, 19(1), 86-98.

ศันสนีย์ บุญนิธิประเสริฐ และสืบสกุล นรินทรางกูร ณ อยุธยา. (2562). ความต้องการจำเป็นของการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา, 14(2), 1-13.

สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. (2557). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

สิริภักตร์ ศิริโท และวราภรณ์ มะลิวัลย์. (2556). การประเมินสมรรถนะบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล กรณีศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร, 10(2), 41-60.

สุภัสสรา วิภากูล. (2561). คุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศกับความประทับใจของผู้ใช้บริการในสถาบันอุดมศึกษา. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 16(2), 20-33.

สุรพงษ์ มาลี. (2549). การพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามสมรรถนะ (Competency Based HRD). วารสารข้าราชการ, 51(4), 19-20.

อภิญญา บุตรลี้ และดวงกมล บางชวด. (2561). การศึกษาความต้องการการพัฒนาความรู้และทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา, 13(3), 478-489.

อภิรัตน์ พุทธดิลก, ลดาวัลย์ วัฒนบุตร และดวงพร ศรีบุญเรือง. (2562). การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้กิจกรรมภาษาเพื่อการสื่อสาร (CLT) ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. วารสารครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 13(3), 231-240.

อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์. (2547). แนวคิดเรื่องสมรรถนะ Competency: เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง. จุฬาลงกรณ์วารสาร, 16(64), 57-78.

Best, J.W. (1981). Research in Education (4th ed). New Jersey: Prentice-Hall Inc., 182.

McClelland, D.C. (1973). Testing for competence rather than for "intelligence". American Psychologist, 28, 1-14.

QS Quacquarelli Symonds. (2021). QS World University Rankings. Retrieved May 8, 2021, from https://www.topuniversities.com/qs-world-university-rankings/methodology.

Spencer, L.M., & Spencer, S.M. (1993). Competence at Work: Models for Superior Performance. United States of America: John Wiley & Sons, Inc., 9-11.