

การศึกษาสมรรถนะหลักและสมรรถนะการปฏิบัติงานตามตำแหน่งของบุคลากรสายสนับสนุน
สังกัดส่วนงานวิชาการ มหาวิทยาลัยทักษิณ ตามทัศนะของหัวหน้าสำนักงานคณะ
The Study of Core Competency and Operational Competence of Supporting
Staff Positions, Thaksin University, as Perceived by Head Office of the Faculties

ชรชญชนก ขนอม^{1*}
Thunchanok Khanorm^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักและสมรรถนะการปฏิบัติงานตามตำแหน่งของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดส่วนงานวิชาการ ในมหาวิทยาลัยทักษิณ ตามทัศนะของหัวหน้าสำนักงานคณะฯ ที่ปฏิบัติงานในสายงานบริหารงานทั่วไป สายงานการเงิน สายงานพัสดุ และสายงานวิชาการศึกษา เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้เทคนิคเดลฟาย ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมความคิดเห็นจากกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ ดำเนินการวิจัย 3 รอบ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย รอบที่ 1 เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามปลายเปิดและนำข้อมูลที่ได้ออกมาวิเคราะห์โดยละเอียด สังเคราะห์เป็นประเด็น ตัดข้อมูลที่ซ้ำซ้อนออก รอบที่ 2 สร้างแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิให้นำหนักความสำคัญของแต่ละข้อ รอบที่ 3 นำคำตอบจากการวิเคราะห์รอบที่ 2 มาคำนวณค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และคัดเลือกเฉพาะสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามตำแหน่งที่มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.50 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะหลัก ประกอบด้วย 9 สมรรถนะ สมรรถนะการปฏิบัติงานตามตำแหน่งสายงานบริหารงานทั่วไป ด้านความรู้ 4 สมรรถนะ ด้านทักษะ 7 สมรรถนะ ด้านบุคลิกลักษณะ 6 สมรรถนะ สายงานการเงิน ด้านความรู้ 4 สมรรถนะ ด้านทักษะ 8 สมรรถนะ ด้านบุคลิกลักษณะ 5 สมรรถนะ สายงานพัสดุ ด้านความรู้ 5 สมรรถนะ ด้านทักษะ 8 สมรรถนะ ด้านบุคลิกลักษณะ 5 สมรรถนะ สายงานวิชาการศึกษา ด้านความรู้ 5 สมรรถนะ ด้านทักษะ 8 สมรรถนะ ด้านบุคลิกลักษณะ 6 สมรรถนะ

คำสำคัญ: สมรรถนะหลัก สมรรถนะตามตำแหน่ง สมรรถนะการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน

Abstract

The research aims to study the core competency and operational competence of support staff in general administration department, finance department, procurement department, and academic administration department in Thaksin University perceived by the head of the faculty. This study is qualitative research collected opinions from 14 experts and conducted 3 rounds. The research instruments were used to collect the data for 3 rounds. The first round the data was collected by using open-ended questionnaires Then the data was analyzed in synthetic details and the redundant data was removed. The second round, 5-point Likert scale questionnaires were conducted by the experts to weigh the importance of each item. Finally, the answers analyzed from the second round were collected to calculate the median and interquartile range. The results were selected with a median of 3.5 or higher and with an interquartile range less than 1.50. The statistics used in the data analysis were the median and the interquartile range. The results showed that the

¹ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ สงขลา 90000

¹ Faculty of Economics and Business Administration of Thaksin University, Songkhla, 90000

*Corresponding author: e-mail: nuk_nuk21@hotmail.com

Received: May 5, 2022, Accepted: June 27 2022, Published: January 15, 2023

core competencies consisted of 9 competence and 1) general administration department ; 4 knowledges, 7 skills, 6 personalities. 2) The operational competence of finance department required 4 knowledges, 8 skills, and 5 personalities. 3) The operational competence of procurement department required 5 knowledges, 8 skills, and 5 personalities. 4) The operational competence of academic administration department required 5 knowledge, 8 skills, and 6 personalities.

Keywords: core competency, functional competency, operational competence of support staff

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นขุมพลังสำคัญที่จะทำให้องค์กรเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า มีความคิด และมีศักยภาพในตัวเอง ทั้งด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติ มีความสามารถในการปฏิบัติงานและผลที่ได้จากการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไป ผลจากการปฏิบัติงานจะสะท้อนศักยภาพของมนุษย์และกระบวนการทำงาน ถ้าสามารถวิเคราะห์ได้ว่ามนุษย์มีศักยภาพเพียงใด ผลปฏิบัติงานเป็นเช่นไรแล้ว ก็จะสามารถพัฒนาหรือดึงศักยภาพของมนุษย์ออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์กร และสามารถพัฒนาให้มีศักยภาพ และประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้ ถ้าหากได้รับการฝึกอบรมให้มีการศึกษาและมีการพัฒนาให้ถูกต้องอย่างเป็นระบบ (นงนุช, 2543) แนวคิดในการบริหารทรัพยากรบุคคลในระบบราชการก็เช่นกัน ต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคมและเศรษฐกิจ รวมทั้งความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทในการทำงานมากขึ้น และเพื่อปรับปรุงระบบบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพ รัฐบาลจึงได้กำหนดนโยบายปฏิรูประบบราชการ มีมาตรการสำคัญในการปรับลดจำนวนข้าราชการ โดยไม่ให้บรรจุข้าราชการเพื่อทดแทนอัตราผู้เกษียณอายุราชการ รวมทั้งบุคลากรในมหาวิทยาลัยด้วย โดยมีมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2541 ไม่ให้เพิ่มอัตราตั้งแต่ปีงบประมาณ 2541 และให้ส่วนราชการยุบเลิกตำแหน่งไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของตำแหน่งที่ว่างลงจากการเกษียณอายุราชการ สำหรับที่เหลือร้อยละ 20 ให้นำมารวมกัน แล้วมอบให้คณะกรรมการกำหนดเป้าหมายและนโยบายกำลังคนภาครัฐ (คปร.) พิจารณาจัดสรรให้ส่วนราชการที่มีความจำเป็น จากมาตรการปรับลดอัตรากำลังคนภาครัฐนี้ ทำให้มหาวิทยาลัยของรัฐได้รับผลกระทบมาก คณะกรรมการกำหนดเป้าหมายและนโยบายกำลังคนภาครัฐ (คปร.) จึงได้ให้มหาวิทยาลัยใช้วิธีการจ้างบุคคลเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยในระบบใหม่ ทดแทนการบรรจุเป็นข้าราชการพลเรือน ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2542 เป็นต้นไป เพื่อรองรับการดำเนินการเปลี่ยนแปลงสภาพมหาวิทยาลัยของรัฐ ในระบบราชการให้เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ในที่สุดคณะรัฐมนตรีจึงมีมติกำหนดให้มหาวิทยาลัยของรัฐทุกแห่งจะต้องเปลี่ยนสภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาลภายในปี พ.ศ. 2545 ซึ่งมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ (Autonomy University) จะต้องดูแลตนเองในเรื่องวิชาการ ระบบบุคลากร และการเงินทรัพย์สินอย่างเบ็ดเสร็จ และจะต้องได้รับการตรวจสอบการเงินและทรัพย์สินจากสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินตามระบบปกติ ดังนั้น มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐต้องมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของมหาวิทยาลัยในอนาคต มหาวิทยาลัยจะต้องคำนึงถึงเป้าหมายสูงสุด คือ คุณภาพของการศึกษา โดยมีหลักการ คือ มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ความสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพทัดเทียมกับนานาชาติ มีความรับผิดชอบในการบริหารงาน และมีระบบการปกครองที่ดีในการบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งประสิทธิภาพการทำงานของมหาวิทยาลัยเพื่อให้บรรลุตามหลักการข้างต้น จะต้องมาจากความมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในมหาวิทยาลัยเป็นสำคัญ (สมมาตุ, 2545) ปัจจุบันมหาวิทยาลัยหลายแห่งได้เปลี่ยนสภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ รวมทั้งสถาบันและวิทยาลัยหลายแห่งก็ได้รับการยกฐานะให้เป็นมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐทั่วประเทศ 29 แห่ง กระจายอยู่ในภาคต่าง ๆ ของประเทศ ในเขตภาคใต้มีมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 3 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยทักษิณ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และมีบางมหาวิทยาลัยกำลังทยอยเปลี่ยนสถานภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ บุคลากรที่บรรจุเข้ามาปฏิบัติงาน จึงมีสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยหรือเรียกชื่อเป็นอย่างอื่นแทนข้าราชการ เช่นเดียวกับมหาวิทยาลัยทักษิณ ที่เริ่มบรรจุบุคคลเข้าเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2542 ต่อมาในปี พ.ศ. 2545 มหาวิทยาลัยทักษิณได้ออกข้อบังคับว่าด้วย

การบริหารพนักงานมหาวิทยาลัย และปัจจุบันได้มีระเบียบนโยบายในการปฏิรูประบบการบริหารบุคคลหลายฉบับ เพื่อเป็นการประกันคุณภาพในกระบวนการสรรหา คัดเลือก พัฒนาระบบการทำงานและการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร บุคลากรในมหาวิทยาลัยเกือบทุกแห่ง จะประกอบด้วยบุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน โดยสายวิชาการมีหน้าที่สอน พัฒนาการความรู้ และติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการเป็นหลัก รวมทั้งมีหน้าที่บริการวิชาการ ทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และพัฒนานิสิต และสายสนับสนุนมีหน้าที่พัฒนาองค์ความรู้และติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ บริการ บริหาร และปฏิบัติการวิชาชีพ ที่สนับสนุนภารกิจทุกด้านของมหาวิทยาลัย (เพ็ญฉาย, 2546)

ตำแหน่งของบุคลากรสายสนับสนุนที่ถูกกำหนดขึ้นในมหาวิทยาลัยหลายแห่งจะมีชื่อเรียก ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นักวิชาการศึกษา นักวิชาการการเงินบัญชีและพัสดุ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน นักประชาสัมพันธ์ บุคลากร บรรณารักษ์ นิติกร นักวิชาการโสตทัศนศึกษา นักวิเทศสัมพันธ์ และตำแหน่งอื่น ๆ ซึ่งไม่อาจกล่าวถึงได้ทั้งหมด และไม่แตกต่างกับมหาวิทยาลัยทักษิณ ที่มีบุคลากรสายสนับสนุน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นักวิชาการศึกษา นักวิชาการเงินและบัญชี นักวิชาการพัสดุ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติงานอยู่ทุกหน่วยงานในส่วนงานวิชาการ มหาวิทยาลัยทักษิณ จากการทบทวนวรรณกรรมและศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าหลาย ๆ มหาวิทยาลัยมีการกำหนดสมรรถนะหลัก เพื่อใช้ในงานบริหารบุคคลหลายด้าน ทั้งการรับสมัครงาน และสรรหาบุคลากร การคัดเลือกและจัดสรรคนทำงาน การฝึกอบรมและพัฒนา การวางแผนและพัฒนาสู่เป้าหมายอาชีพ การประเมินผลงานและการจ่ายค่าตอบแทน และที่สำคัญจะช่วยให้องค์กรสนใจต่อพฤติกรรมและทักษะที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของงาน สามารถชี้จุดแข็งของบุคลากรที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และระบุจุดอ่อนหรือจุดที่ต้องได้รับการพัฒนาและปรับปรุง ซึ่งถือเป็น “การพัฒนาในเชิงรุก” (สุรพงษ์, 2549) การศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานตามตำแหน่ง สามารถช่วยเป็นแรงขับเคลื่อนให้มหาวิทยาลัยบรรลุตามเป้าประสงค์ ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงทั้งด้านวิชาการ นวัตกรรม และด้านเทคโนโลยี บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างถูกวิธีและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานนั้น (นฤมล, 2552) การจะมุ่งเน้นให้บุคลากรสายสนับสนุนมีสมรรถนะที่สูงขึ้น มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องนั้น หน่วยงานจะต้องกำหนดสมรรถนะที่สำคัญ 2 สมรรถนะ คือ สมรรถนะหลัก หรือคุณลักษณะร่วม ที่จะหล่อหลอมให้เกิดพฤติกรรมร่วมที่พึงประสงค์ และสมรรถนะการปฏิบัติงานตามตำแหน่งที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ ทักษะ และบุคลิกที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ๆ ซึ่งปัจจุบันยังไม่มีการศึกษาเพื่อพัฒนาสมรรถนะหลักและสมรรถนะการปฏิบัติงานตามตำแหน่ง ที่จะนำมาเป็นนโยบายในการพัฒนาบุคลากรตามความต้องการของหน่วยงาน ในระดับส่วนงานวิชาการของมหาวิทยาลัยทักษิณ การพัฒนาบุคลากรของแต่ละหน่วยงานจึงเป็นเพียงการพัฒนาตามความต้องการของบุคลากรเอง ดังนั้น เพื่อยกระดับการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของส่วนงานวิชาการในมหาวิทยาลัยทักษิณ ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญในเรื่องดังกล่าว จึงต้องการศึกษาสมรรถนะหลักและสมรรถนะการปฏิบัติงานตามตำแหน่งด้านความรู้ ทักษะ บุคลิกลักษณะของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายงานบริหารงานทั่วไป สายงานการเงิน สายงานพัสดุ และสายงานวิชาการศึกษา ตามทัศนะของหัวหน้าสำนักงานคณะฯ ซึ่งเหตุผลที่พิจารณาเลือกตำแหน่งนี้มากำหนดสมรรถนะ เนื่องจากตำแหน่งต่าง ๆ เหล่านี้ มีกลุ่มบุคลากรปฏิบัติงานอยู่ทุกส่วนงานวิชาการในมหาวิทยาลัยทักษิณและมีจำนวนมากกว่าส่วนงานอื่น ผู้บริหารของหน่วยงานสามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ก่อให้เกิดพฤติกรรมที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์สูงสุดในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาบุคลากร หรือนำไปใช้ในการสร้างสรรค์ผลงานตามที่องค์กรคาดหวัง

วัตถุประสงค์การวิจัย

ศึกษาสมรรถนะหลักและสมรรถนะการปฏิบัติงานตามตำแหน่งของบุคลากรสายสนับสนุน ที่ปฏิบัติงานในสายงานบริหารงานทั่วไป สายงานการเงิน สายงานพัสดุ และสายงานวิชาการศึกษาที่สังกัดส่วนงานวิชาการในมหาวิทยาลัยทักษิณ

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้เรียกว่า ผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อกำหนดสมรณะหลัก และสมรณะตามตำแหน่งของบุคลากรสายสนับสนุน ที่สังกัดส่วนงานวิชาการ ในมหาวิทยาลัยทักษิณ ได้แก่ ผู้ที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้าสำนักงานคณะฯ ทั้ง 14 หน่วยงาน ที่ยังคงดำรงตำแหน่งอยู่ในปีการศึกษา 2564

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มประชากรที่ผู้วิจัยได้พิจารณาเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 14 คน โดยใช้เกณฑ์การเลือกตัวอย่างแบบเอกพันธ์ (Homogeneous Sampling) ที่กลุ่มตัวอย่างที่ถูกเลือกจะมีภูมิหลังหรือประสบการณ์ที่คล้ายคลึงกัน (ประไพพิมพ์, 2559)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในขั้นตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ตามกรอบของสมรณะที่จะศึกษา ได้แก่ คำถามสมรณะหลัก จำนวน 4 ข้อ คำถามสมรณะการปฏิบัติงานตามตำแหน่ง จำนวน 12 ข้อ เพื่อรวบรวมความคิดเห็นจากกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ แบบสอบถามรอบที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิดชนิดมาตราประมาณค่า 5 ระดับ โดยพิจารณาคำมัธยฐาน ตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ไม่เกิน 1.50 แบบสอบถามรอบที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายปิดชนิดมาตราประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒียืนยันคำตอบ โดยพิจารณาคำมัธยฐาน ตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ไม่เกิน 1.50

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ผู้วิจัยศึกษาเอกสารเกี่ยวกับสมรณะหลักและสมรณะการปฏิบัติงานตามตำแหน่ง ในด้านความรู้ ทักษะ และบุคลิกลักษณะของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายงานบริหารงานทั่วไป สายงานการเงิน สายงานพัสดุ และสายงานวิชาการศึกษา และใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และการตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Induction) เพื่อสรุปเป็นเอกสารประกอบการพิจารณา เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิใช้พิจารณาประกอบการกำหนดสมรณะหลักและสมรณะการปฏิบัติงานตามตำแหน่ง

2. จัดทำแบบสอบถามรอบที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

2.1 จัดทำคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่เลือกไว้พิจารณากำหนดสมรณะหลักและสมรณะตามตำแหน่ง โดยจะแนบเอกสารตามข้อ 1 ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิใช้ประกอบการพิจารณา ในกรณีที่ผู้ทรงคุณวุฒิไม่สะดวกในการตอบแบบสอบถามปลายเปิด จะดำเนินการนัดหมายเวลาสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรการควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19

2.2 นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ทรงคุณวุฒิ รอบที่ 1 มารวบรวม โดยพยายามคงรูปภาษาและสำนวนเดิมของผู้ทรงคุณวุฒิไว้ รวมทั้งตัดข้อมูลที่ซ้ำซ้อนออก

3. จัดทำแบบสอบถามรอบที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิด ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

3.1 จัดทำแบบสอบถามแบบปลายปิด ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาความเหมาะสมของสมรณะหลัก และสมรณะตามตำแหน่ง

3.2 นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความเหมาะสมทางด้านเนื้อหาของข้อคำถามและภาษา ทั้งนี้ เกณฑ์ค่า IOC ของแต่ละข้อ จะต้องมีความมากกว่า 0.5 ผู้วิจัยจึงจะเลือกมาเป็นข้อคำถาม (สุรพงษ์, 2551)

3.3 นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการแก้ไขปรับปรุงแล้ว ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตอบในรอบที่ 2

เกณฑ์การแปลความหมายในการพิจารณาความเหมาะสมของสมรณะหลัก และสมรณะตามตำแหน่ง มีเกณฑ์ประเมิน ดังนี้ ระดับ 5, 4, 3, 2 และ 1 หมายถึง สมรณะหลัก และสมรณะตามตำแหน่ง มีความเหมาะสม มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ

4. จัดทำแบบสอบถามรอบที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายปิด ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

4.1 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในรอบที่ 2 มาวิเคราะห์ โดยคำนวณค่ามัธยฐาน (Median) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Rang) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรอบนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกเฉพาะสมรณะหลักและสมรณะการปฏิบัติงานตามตำแหน่ง ที่ความเหมาะสมในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด คือ คำมัธยฐานตั้งแต่

3.5 ขึ้นไป (จุมพล, 2544) และมีความสอดคล้องกันปานกลางและสูง ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ไม่เกิน 1.50 (ไพศาล, 2531) ซึ่งแสดงว่าผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามตำแหน่ง มีความเหมาะสมในระดับมากและมากที่สุด และความคิดเห็นมีความสอดคล้องกันปานกลางและสูง โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้ (ยุทธ, 2550) ค่ามัธยฐานตั้งแต่ 4.50–5.00, 3.50–4.49, 2.50–3.49, 1.50–2.49 และ 1.00–1.49 แสดงว่าสมรรถนะหลัก และสมรรถนะตามตำแหน่ง มีความเหมาะสม มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ ขณะที่ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 0.00–0.99, 1.00–1.50 และ 1.51 ขึ้นไป แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ มีความสอดคล้องกันสูง ปานกลาง และต่ำ ตามลำดับ

4.2 สร้างแบบสอบถามปลายปิด ชนิดมาตราประมาณค่า 5 ระดับ โดยใช้ข้อความเดียวกันกับแบบสอบถามรอบที่ 2 และแสดงตำแหน่งมัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และตำแหน่งที่ผู้ทรงคุณวุฒิท่านนั้น ๆ ตอบในแบบสอบถามรอบที่ 2

4.3 นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตอบในรอบที่ 3 จุดประสงค์ของแบบสอบถามรอบนี้ เพื่อให้ผู้ตอบได้เห็นความแตกต่างระหว่างคำตอบเดิมของตัวเอง ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยควอไทล์ของคำตอบที่ได้ จากกลุ่มผู้ตอบทั้งหมด และพิจารณาทบทวนอีกครั้งว่าต้องการยืนยันคำตอบเดิมหรือต้องการเปลี่ยนแปลงคำตอบใหม่ตามภาพรวมของกลุ่ม กรณีที่ผู้ทรงคุณวุฒิต้องการยืนยันคำตอบเดิม เมื่อคำตอบในรอบที่ผ่านมาอยู่นอกเหนือขอบเขตพิสัยควอไทล์ ให้แสดงเหตุผลประกอบลงตอนท้ายของแต่ละข้อด้วย การส่งแบบสอบถามในรอบนี้ จะจัดส่งไปให้กับผู้ที่ตอบและส่งคืนแบบสอบถามรอบที่ 2 แล้วเท่านั้น

4.4 นำผลการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามรอบที่ 3 มาวิเคราะห์ข้อมูลเช่นเดียวกับการวิเคราะห์ข้อมูลในรอบที่ 2 การพิจารณาฉันทมติในรอบที่ 3 จะพิจารณาจากสมรรถนะหลักและสมรรถนะการปฏิบัติงานตามตำแหน่งที่มีค่ามัธยฐาน ตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.50

5. เมื่อดำเนินการวิจัยครบทุกขั้นตอนแล้ว ทำให้ได้สมรรถนะหลัก และสมรรถนะการปฏิบัติงานตามตำแหน่งของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยทักษิณ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่ามัธยฐาน (median : Mdn)
2. ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile range)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาสมรรถนะหลักและสมรรถนะการปฏิบัติงานตามตำแหน่งของบุคลากรสายสนับสนุน ที่ปฏิบัติงานในสายงานบริหารงานทั่วไป สายงานการเงิน สายงานพัสดุ และสายงานวิชาการศึกษา สังกัดส่วนงานวิชาการ ในมหาวิทยาลัยทักษิณ ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปผลการวิจัยรอบที่ 1 สมรรถนะหลักและสมรรถนะการปฏิบัติงานตามตำแหน่ง

สมรรถนะหลัก	สรุปประเด็นจากแบบสอบถาม
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ มุ่งผลสำเร็จของงาน คำนึงถึงความคุ้มค่า และผลสัมฤทธิ์ของงาน
2. ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่	ความเพียรพยายามปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ย่อท้อต่อปัญหา อุปสรรค
3. การทำงานเป็นทีม	ความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายองค์กร มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์
4. การมีคุณธรรม ซื่อสัตย์สุจริต	การประพฤติปฏิบัติอย่างเหมาะสม ตรงไปตรงมาทั้งกาย ใจ ถูกต้อง ดึงงาม
5. การมีจิตบริการ	การมีจิตอาสา การให้บริการที่ดีเกินความคาดหมาย (service mind) มีน้ำใจ ช่วยเหลือเอื้อกุล
6. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน	การสนใจ ใฝ่รู้ แสวงหาความรู้ พัฒนาศักยภาพ พัฒนางานอยู่เสมอ
7. การทำงานเชิงรุก	การทำงานที่มีการวางแผนล่วงหน้า ค้นหาวิธีการใหม่ ๆ ในการพัฒนางาน
8. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนางาน	การนำเสนอแนวคิด วิธีการ และขั้นตอนการทำงานใหม่ ๆ ในการพัฒนาระบบงาน
9. การมีวิสัยทัศน์	ความสามารถในกำหนดแนวทางการพัฒนาหน่วยงานหรืองานในหน้าที่ เป็นรูปธรรม ได้รับการยอมรับ

ตารางที่ 1 (ต่อ)

สมรรถนะหลัก	สรุปประเด็นจากแบบสอบถาม
สมรรถนะตามตำแหน่ง สายงานบริหารงานทั่วไป	
ด้านความรู้	<ul style="list-style-type: none"> - ความรู้ในการปฏิบัติงานสารบรรณ เช่น การร่างหนังสือ การโต้ตอบหนังสือ การจัดประชุม - ความรู้ในระบบ หรือขั้นตอนการทำงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จได้ - ความรู้ในการวัด ตัดสินคุณค่าผลงาน โดยนำไปเทียบกับเกณฑ์หรือเป้าหมาย เพื่อพิจารณาว่าอยู่ในคุณภาพระดับใด - ความสามารถในการวางแผน หาวิธีการที่ดีที่สุด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาและลดความเสียหายที่จะเกิดขึ้น
ทักษะ	<ul style="list-style-type: none"> - ความสามารถในการรับสาร ส่งสาร ทำความเข้าใจความหมาย และใช้ภาษาไทยในการสื่อสารความคิด ความรู้สึกได้เป็นอย่างดี - ความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม แอปพลิเคชันต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว - ความสามารถในการกำหนดวิธีการติดตามงาน รายงาน และประเมินงานที่ปฏิบัติให้สำเร็จ เทียบกับเป้าหมาย - ความสามารถในการอธิบาย ชี้แจง และสรุปข้อมูล ต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ปรับเปลี่ยนวิธีการและแสดงออกอย่างเหมาะสมกับกลุ่มผู้ฟัง - ความสามารถในการค้นหาความต้องการหรือปัญหาที่แท้จริง เพื่อให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาอย่างถูกต้อง - ความสามารถในการหาเหตุผลมาสนับสนุน เพื่อจูงใจให้อีกฝ่ายหนึ่งมีความคิดเห็นคล้อยตามและเกิดการยอมรับกันทั้งสองฝ่าย - ความสามารถในการประเมินสถานการณ์และข้อมูลต่าง ๆ ระบุ วิเคราะห์ สาเหตุของปัญหา หาแนวทางแก้ไข ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
บุคลิกลักษณะ	<ul style="list-style-type: none"> - ความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้มีความสามารถในการจัดการกับปัญหา และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง - ความใส่ใจในงานที่ทำให้ความสำคัญและตรวจสอบรายละเอียดของงาน เพื่อการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง และลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น - ความกล้าตัดสินใจ โดยสามารถหาข้อมูล และเหตุผลมาสนับสนุน มีความรับผิดชอบในผลที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจ สามารถโน้มน้าวชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติตามหรือมีความคิดเห็นคล้อยตามได้ - การยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เพื่อรวบรวมข้อมูล ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ มาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ - การเคารพ และยอมรับ ในความสามารถของผู้อื่นปราศจากอคติ สามารถประสานงาน ทำงานร่วมกันได้ - การเชื่อมั่นในความคิด การกระทำและคำพูดที่แสดงออกมาต่อบุคคลที่อยู่ในกลุ่มและระดับที่แตกต่างกัน โดยมีข้อมูลหรือเหตุผลมาสนับสนุนเสมอ
สมรรถนะตามตำแหน่ง สายงานการเงิน	
ด้านความรู้	<ul style="list-style-type: none"> - ความเข้าใจ และสามารถใช้ระเบียบ แนวปฏิบัติที่เกี่ยวกับการเงินได้ถูกต้องตามสถานการณ์ - ความรู้เกี่ยวกับการคำนวณภาษีซื้อ ภาษีขาย การหักภาษี การจ่ายภาษี เป็นต้น - ความรู้ในการวัด ตัดสินคุณค่าผลงาน โดยนำไปเทียบกับเกณฑ์หรือเป้าหมาย เพื่อพิจารณาว่าอยู่ในคุณภาพระดับใด - ความรู้ในการวางแผน หาวิธีการที่ดีที่สุด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่างๆ เพื่อลดความเสียหายที่จะเกิดขึ้น
ทักษะ	<ul style="list-style-type: none"> - ความชำนาญในการคิด คำนวณอย่างคล่องแคล่ว ถูกต้อง โดยอาศัยเครื่องมือและไม่อาศัยเครื่องมือในการคำนวณ - ความสามารถในการวางแผน การทำงานอย่างเป็นขั้นตอน โดยทำงานจนสำเร็จตามเป้าหมาย และสามารถประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้ - ความสามารถในการค้นหาความต้องการ หรือปัญหาที่แท้จริง เพื่อให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาอย่างถูกต้อง - ความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม แอปพลิเคชันต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว - ความสามารถในการหาเหตุผลมาสนับสนุน เพื่อจูงใจให้อีกฝ่ายหนึ่งมีความคิดเห็นคล้อยตามและเกิดการยอมรับกันทั้งสองฝ่าย - ความสามารถในการหาเหตุผลมาสนับสนุน เพื่อจูงใจให้อีกฝ่ายหนึ่งมีความคิดเห็นคล้อยตามและเกิดการยอมรับกันทั้งสองฝ่าย - ความสามารถในการรับสาร ส่งสาร ทำความเข้าใจความหมาย และใช้ภาษาไทยในการสื่อสารความคิด ความรู้สึกได้เป็นอย่างดี - ความสามารถในการอธิบาย ชี้แจง และสรุปข้อมูล ต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ปรับเปลี่ยนวิธีการและแสดงออกอย่างเหมาะสมกับกลุ่มผู้ฟัง - ความสามารถในการชี้แจง บอกรายละเอียดให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการ ขั้นตอน แนวทางแก้ไขปัญหา และการพัฒนาความสามารถของสมาชิก

ตารางที่ 1 (ต่อ)

สมรรถนะหลัก	สรุปประเด็นจากแบบสอบถาม
สมรรถนะตามตำแหน่ง สายงานการเงิน (ต่อ)	
บุคลิกลักษณะ	<ul style="list-style-type: none"> - ความพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้มีความสามารถในการจัดการกับปัญหา และสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป - ความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์หรือปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงาน รวมทั้งเตรียมปรับเปลี่ยนแผนงาน และวิธีการทำงานไวล่วงหน้า เพื่อรองรับสถานการณ์ที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตได้ - การใส่ใจในงานที่ทำ โดยการให้ความสำคัญและตรวจสอบรายละเอียดของงาน เพื่อปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น - การเคารพนับถือ และยอมรับในความสามารถของผู้อื่น ปราศจากอคติ สามารถประสานงาน ทำงานร่วมกันได้ - ความเชื่อมั่นในความคิด การกระทำและคำพูดที่แสดงออกมา ต่อบุคคลที่อยู่ในกลุ่มและระดับที่แตกต่างกัน โดยมีข้อมูลหรือเหตุผลมาสนับสนุนเสมอ
สมรรถนะตามตำแหน่ง สายงานพัสดุ	
ด้านความรู้	<ul style="list-style-type: none"> - ความเข้าใจ และสามารถใช้ระเบียบ แนวปฏิบัติเกี่ยวกับพัสดุได้ถูกต้องตามสถานการณ์ เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การทำสัญญา การตรวจรับพัสดุ เป็นต้น - ความสามารถในการบริหารจัดการสินทรัพย์ ดำเนิน งานอย่างเป็นระบบ เช่น วางแผนการใช้งาน การซ่อมแซม การจำหน่าย เป็นต้น - ความเข้าใจเกี่ยวกับศัพท์เทคนิคในการบริหารงานพัสดุตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง - ความรู้ในการวัด ตัดสินคุณค่าผลงาน โดยนำไปเทียบกับเกณฑ์หรือเป้าหมาย เพื่อพิจารณาว่าอยู่ในคุณภาพภาพระดับใด - ความสามารถในการวางแผน หาวิธีการที่ดีที่สุด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา และลดความเสียหายที่จะเกิดขึ้น - ความสามารถในการวางแผน หาวิธีการที่ดีที่สุด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา และลดความเสียหายที่จะเกิดขึ้น
ทักษะ	<ul style="list-style-type: none"> - ความชำนาญในการคิดคำนวณอย่างคล่องแคล่ว ถูกต้อง โดยอาศัยเครื่องมือและไม่อาศัยเครื่องมือในการคำนวณ - ความสามารถในการวางแผน การทำงานอย่างเป็นขั้นตอน โดยทำงานจนสำเร็จตามเป้าหมาย และสามารถประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้ - ความสามารถในการค้นหาความต้องการหรือปัญหาที่แท้จริง เพื่อให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาอย่างถูกต้อง - ความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมแอปพลิเคชันต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว - ความสามารถในการหาเหตุผลมาสนับสนุน และจงใจให้อีกฝ่ายหนึ่งมีความคิดเห็นคล้อยตามและเกิดการยอมรับกันทั้งสองฝ่าย - ความสามารถในการรับสาร ส่งสาร ทำความเข้าใจความหมาย และใช้ภาษาไทยในการสื่อสารความคิด ความรู้สึกได้เป็นอย่างดี - ความสามารถอธิบาย ชี้แจง และสรุปข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ปรับเปลี่ยนวิธีการและแสดงออกอย่างเหมาะสมกับกลุ่มผู้ฟัง - ความสามารถในการชี้แจง บอก อธิบายให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการ ขั้นตอน แนวทางแก้ไขปัญหาและการพัฒนา
บุคลิกลักษณะ	<ul style="list-style-type: none"> - ความพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้มีความสามารถในการจัดการกับปัญหาและสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป - ความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์หรือปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงาน รวมทั้งเตรียมปรับเปลี่ยนแผนงาน และวิธีการทำงานไวล่วงหน้า เพื่อรองรับสถานการณ์ที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตได้ - การใส่ใจในงานที่ทำ ให้ความสำคัญและตรวจสอบรายละเอียดของงาน เพื่อการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง และลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น - การเคารพและยอมรับในความสามารถของผู้อื่น ปราศจากอคติ ประสานงาน ทำงานร่วมกันได้ - ความเชื่อมั่นในความคิด การกระทำและคำพูดที่แสดงออกมาต่อบุคคลที่อยู่ในกลุ่มและระดับที่แตกต่างกัน โดยมีข้อมูล หรือเหตุผลมาสนับสนุนเสมอ

ตารางที่ 1 (ต่อ)

สมรรถนะหลัก	สรุปประเด็นจากแบบสอบถาม
สมรรถนะตามตำแหน่ง สายงานวิชาการศึกษา	
ความรู้	<ul style="list-style-type: none"> - ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เช่น ข้อมูลมหาวิทยาลัย หน่วยงานหลักสูตร ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา การบริการนิสิตในมหาวิทยาลัย - ความรู้ในระบบ หรือขั้นตอนการทำงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จได้ - ความรู้เกี่ยวกับระบบ และกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมินคุณภาพการศึกษาตามตัวชี้วัดด้านการประกันคุณภาพการศึกษา - ความสามารถในการวางแผน ทาวิธีการที่ดีที่สุด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจแก้ปัญหา และลดความเสียหายที่จะเกิดขึ้น - ความรู้ในการวัด ตัดสินคุณค่าผลงาน โดยนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือเป้าหมาย เพื่อพิจารณาว่าอยู่ในคุณภาพภาพระดับใด
ทักษะ	<ul style="list-style-type: none"> - ความสามารถในการค้นหาความต้องการ หรือปัญหาที่แท้จริง เพื่อให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาอย่างถูกต้อง - ความสามารถวางแผนการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน โดยทำงานจนสำเร็จตามเป้าหมายและสามารถประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้ - ความสามารถในการรับสาร ส่งสาร ทำความเข้าใจความหมาย และใช้ภาษาไทยในการสื่อสารความคิด ความรู้สึกได้เป็นอย่างดี - ความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมแอปพลิเคชันต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว - ความสามารถกำหนดวิธีการติดตามงาน รายงาน และประเมินงานที่ปฏิบัติให้สำเร็จ เทียบกับเป้าหมาย - ความสามารถในการอธิบาย ชี้แจง และสรุปข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ปรับเปลี่ยนวิธีการและแสดงออกให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ฟัง - การหาเหตุผลมาสนับสนุน เพื่อจูงใจให้อีกฝ่ายหนึ่งมีความคิดเห็นคล้อยตามและเกิดการยอมรับกันทั้งสองฝ่าย - ความสามารถประเมินสถานการณ์และข้อมูลต่าง ๆ ระบุ วิเคราะห์ สาเหตุของปัญหา หาแนวทางแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพ
บุคลิกลักษณะ	<ul style="list-style-type: none"> - ความพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้มีความสามารถในการจัดการแก้ปัญหาตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง - การใส่ใจในงานที่ทำ โดยการให้ความสำคัญและตรวจสอบรายละเอียดของงาน เพื่อการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง และลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น - การกล้าตัดสินใจ โดยสามารถหาข้อมูลและเหตุผลมาสนับสนุน มีความรับผิดชอบในผลที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจ สามารถโน้มน้าวชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติตามหรือมีความคิดเห็นคล้อยตามได้ - การยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เพื่อรวบรวมข้อมูล ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ มาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ - การเคารพ และยอมรับในความสามารถของผู้อื่น ปราศจากอคติ สามารถประสานงาน ทำงานร่วมกันได้ - ความเชื่อมั่นในความคิด การกระทำและคำพูดที่แสดงออกมาต่อบุคคลที่อยู่ในกลุ่มและระดับที่แตกต่างกัน โดยมีข้อมูลหรือเหตุผลมาสนับสนุนเสมอ

ตารางที่ 2 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยควอไทล์ สมรรถนะหลัก รอบที่ 2-3

สมรรถนะหลัก	ความคิดเห็นรอบที่ 2		ความคิดเห็นรอบที่ 3	
	มัธยฐาน	พิสัยควอไทล์	มัธยฐาน	พิสัยควอไทล์
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.00	0.50	4.00	0.25
2. ความรับผิดชอบต่อหน้าที่	4.00	0.50	4.00	0.50
3. การทำงานเป็นทีม	3.00	1.00	3.50	0.75
4. การมีคุณธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต	4.00	0.50	4.00	0.50
5. การมีจิตบริการ	4.00	0.25	4.50	0.25
6. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน	4.00	1.00	4.00	0.50
7. การทำงานเชิงรุก	4.00	0.50	4.00	0.50
8. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนางาน	4.00	0.50	4.50	0.50
9. การมีวิสัยทัศน์	4.00	0.25	4.00	0.25

ตารางที่ 3 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยควอไทล์ สมรรถนะการปฏิบัติงานตามตำแหน่ง สายงานบริหารงานทั่วไป รอบที่ 2-3

สมรรถนะ	ความคิดเห็นรอบที่ 2		ความคิดเห็นรอบที่ 3	
	มัธยฐาน	พิสัยควอไทล์	มัธยฐาน	พิสัยควอไทล์
ด้านความรู้				
1. ระเบียบงานสารบรรณ	4.00	1.00	5.00	0.50
2. ระบบ ขั้นตอนงาน	4.00	1.00	5.00	1.00
3. การวัดและประเมินผลงาน	4.50	1.00	5.00	1.00
4. การจัดการความเสี่ยงในงาน	4.00	1.00	5.00	1.00
ด้านทักษะ				
1. การสื่อสารฟัง พูด อ่าน เขียน	4.00	1.00	4.00	1.00
2. การใช้คอมพิวเตอร์เทคโนโลยี และแอปพลิเคชัน	5.00	1.00	5.00	1.00
3. การติดตามและประเมินงาน	4.00	1.00	5.00	1.00
4. การนำเสนอ	5.00	0.00	5.00	0.00
5. การให้คำปรึกษา	4.00	1.00	4.50	1.00
6. การเจรจาต่อรอง	4.50	1.00	4.50	1.00
7. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	4.00	1.00	5.00	1.00
ด้านบุคลิกลักษณะ				
1. กระตือรือร้นและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	4.50	1.00	4.50	1.00
2. ละเอียตรอบคอบ ถูกต้อง แม่นยำ	4.00	1.00	4.00	1.00
3. มีภาวะผู้นำ	4.50	1.00	4.50	1.00
4. การรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น	4.00	1.00	4.50	1.00
5. การให้เกียรติผู้อื่น ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี	5.00	1.00	5.00	0.25
6. ความมั่นใจในตนเอง	4.00	1.00	4.00	1.00

ตารางที่ 4 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยควอไทล์ สมรรถนะการปฏิบัติงานตามตำแหน่ง สายงานการเงิน รอบที่ 2-3

สมรรถนะ	ความคิดเห็นรอบที่ 2		ความคิดเห็นรอบที่ 3	
	มัธยฐาน	พิสัยควอไทล์	มัธยฐาน	พิสัยควอไทล์
ด้านความรู้				
1. ระเบียบ แนวปฏิบัติด้านการเงิน	4.50	1.00	5.00	1.00
2. ภาษีอากร	4.50	1.00	5.00	1.00
3. การวัดและประเมินผลของงาน	4.00	1.00	4.00	1.00
4. การจัดการความเสี่ยงในงาน	4.00	1.00	5.00	1.00
ด้านทักษะ				
1. การคิดคำนวณ วิเคราะห์ประมวลผล	4.00	1.00	4.00	1.00
2. การจัดการ การวางแผน	4.50	1.25	5.00	1.00
3. การให้คำปรึกษา	4.50	1.00	5.00	1.00
4. การใช้คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยี และแอปพลิเคชัน	5.00	0.00	5.00	0.00
5. การเจรจาต่อรอง	4.50	1.00	4.50	1.00
6. การสื่อสารฟัง พูด อ่าน เขียน	4.50	1.00	4.50	1.00
7. การนำเสนองาน	4.00	1.25	5.00	1.00
8. การสอนงาน	4.00	0.50	4.00	0.25
ด้านบุคลิกลักษณะ				
1. กระตือรือร้นและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	4.00	1.00	5.00	1.00
2. มีไหวพริบ ปฏิภาณ ช่างสังเกต แก้ปัญหา	4.00	1.25	4.00	1.00
3. ละเอียตรอบคอบ ถูกต้อง แม่นยำ	4.00	1.25	4.50	1.00
4. การให้เกียรติผู้อื่น ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี	4.50	1.00	4.50	1.00
5. ความมั่นใจในตนเอง	4.50	0.25	5.00	0.25

ตารางที่ 5 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยควอไทล์ สมรรถนะการปฏิบัติงานตามตำแหน่ง สายงานพัสดุ รอบที่ 2-3

สมรรถนะ	ความคิดเห็นรอบที่ 2		ความคิดเห็นรอบที่ 3	
	มัธยฐาน	พิสัยควอไทล์	มัธยฐาน	พิสัยควอไทล์
ด้านความรู้				
1. ระเบียบ แนวปฏิบัติด้านพัสดุ	4.50	1.00	5.00	1.00
2. การบริหารสินทรัพย์	4.50	1.00	5.00	1.00
3. ศัพท์เทคนิคในการปฏิบัติ	4.50	1.00	5.00	1.00
4. การวัดและประเมินผลงาน	5.00	1.00	5.00	1.00
5. การจัดการความเสี่ยงในงาน	4.00	1.00	4.00	1.00
ด้านทักษะ				
1. การคิดคำนวณวิเคราะห์ ประมวลผล	1.00	1.00	4.00	1.00
2. การจัดการ การวางแผน	4.00	1.00	5.00	1.00
3. การให้คำปรึกษา	5.00	1.00	5.00	1.00
4. การใช้คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยี และแอปพลิเคชัน	4.50	0.00	5.00	0.00
5. การเจรจาต่อรอง	4.00	1.00	4.50	1.00
6. การสื่อสารฟัง พูด อ่าน เขียน	4.50	0.50	4.50	0.00
7. การนำเสนอ	4.50	0.75	5.00	0.75
8. การสอนงาน	4.00	1.00	4.00	1.00
ด้านบุคลิกลักษณะ				
1. กระตือรือร้นและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	4.00	0.75	5.00	0.00
2. มีไหวพริบ ปฏิภาณ ช่างสังเกต แก้ปัญหาได้	4.00	0.75	4.00	0.00
3. ละเอียดรอบคอบถูกต้อง แม่นยำ	4.00	0.00	4.50	0.00
4. การให้เกียรติผู้อื่น ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี	4.00	0.50	4.50	0.00
5. ความมั่นใจในตนเอง	5.00	0.25	5.00	0.25

ตารางที่ 6 ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยควอไทล์ สมรรถนะการปฏิบัติงานตามตำแหน่ง สายงานวิชาการศึกษา รอบที่ 2-3

สมรรถนะ	ความคิดเห็นรอบที่ 2		ความคิดเห็นรอบที่ 3	
	มัธยฐาน	พิสัยควอไทล์	มัธยฐาน	พิสัยควอไทล์
ด้านความรู้				
1. หลักสูตร ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา กิจการนิสิต	4.50	1.00	5.00	1.00
2. ระบบ ขั้นตอนงาน	5.00	1.00	5.00	1.00
3. การควบคุมคุณภาพและประกันคุณภาพการศึกษา	4.50	1.00	5.00	1.00
4. การจัดการความเสี่ยงในงาน	4.50	1.25	5.00	1.00
5. การวัดและประเมินผลงาน	4.00	1.25	4.00	1.00
ด้านทักษะ				
1. การให้คำปรึกษา	4.00	1.00	4.00	1.00
2. การจัดการ การวางแผน	4.50	1.00	5.00	1.00
3. การสื่อสารฟัง พูด อ่าน เขียน	4.50	1.00	5.00	1.00
4. การใช้คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยี และแอปพลิเคชัน	5.00	0.00	5.00	0.00
5. การติดตามและประเมินผลงาน	4.00	1.00	4.50	1.00
6. การนำเสนองาน	4.50	1.25	4.50	1.00
7. การเจรจาต่อรอง	5.00	1.00	5.00	1.00
8. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	4.00	1.25	4.00	1.00
ด้านบุคลิกลักษณะ				
1. กระตือรือร้นและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	5.00	1.00	5.00	1.00
2. ละเอียดรอบคอบ ถูกต้อง แม่นยำ	4.00	1.00	4.00	1.00
3. ภาวะผู้นำ	4.00	1.00	4.50	1.00
4. การรับฟังความคิดเห็น	4.00	1.00	4.50	1.00
5. การให้เกียรติผู้อื่น ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี	5.00	0.25	5.00	0.25
6. ความมั่นใจในตนเอง	4.50	1.25	4.50	1.00

สรุปผลการวิจัย

สมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุน ที่ปฏิบัติงานในสายงานบริหารงานทั่วไป สายงานการเงิน สายงานพัสดุ และสายงานวิชาการศึกษา สังกัดส่วนงานวิชาการ ในมหาวิทยาลัยทักษิณ ได้แก่ สมรรถนะหลัก 9 ด้าน ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ การทำงานเป็นทีม การมีคุณธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต การมีจิตบริการ การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน การทำงานเชิงรุก ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนา งาน และการมีวิสัยทัศน์ เมื่อเปรียบเทียบกับสมรรถนะหลักจากความคิดเห็นรอบที่ 2 และ 3 จะพบว่ากลุ่มผู้ตอบ ทั้งหมดมีการเปลี่ยนแปลงคำตอบใหม่ที่แตกต่างจากคำตอบเดิม คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การทำงานเป็นทีม และการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน

สมรรถนะการปฏิบัติงานตามตำแหน่ง สายงานบริหารงานทั่วไป 1) ด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้ระเบียบ งานสารบรรณ ระบบ ขั้นตอนงาน การวัดและประเมินผลงาน และการจัดการความเสี่ยงในงาน 2) ด้านทักษะ ได้แก่ ทักษะการสื่อสารฟัง พูด อ่าน เขียน การใช้คอมพิวเตอร์เทคโนโลยี และแอปพลิเคชัน การติดตามและ ประเมินงาน การนำเสนอ การให้คำปรึกษา การเจรจาต่อรอง และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า 3) ด้าน บุคลิกลักษณะ ได้แก่ ความกระตือรือร้นและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ความละเอียดรอบคอบ ถูกต้อง แม่นยำ มี ภาวะผู้นำ การรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น การให้เกียรติผู้อื่น ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี และมีความมั่นใจในตนเอง และเมื่อเปรียบเทียบกับสมรรถนะการปฏิบัติงานตามตำแหน่งสายงานบริหารงานทั่วไป จากความคิดเห็นรอบที่ 2 และ 3 จะพบว่ากลุ่มผู้ตอบทั้งหมดมีการเปลี่ยนแปลงคำตอบใหม่ที่แตกต่างจากคำตอบเดิมในด้านความรู้ในส่วน ของระเบียบงานสารบรรณ และด้านบุคลิกลักษณะในส่วนของการให้เกียรติผู้อื่น ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี

สายงานการเงิน 1) ด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้ระเบียบ แนวปฏิบัติด้านการเงิน ภาษีอากร การวัดและ ประเมินผลของงาน การจัดการความเสี่ยงในงาน 2) ด้านทักษะ ได้แก่ ทักษะการคิดคำนวณ วิเคราะห์ ประมวลผล การจัดการ การวางแผน การให้คำปรึกษา การใช้คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีและแอปพลิเคชัน การเจรจาต่อรอง การสื่อสารฟัง พูด อ่าน เขียน การนำเสนอ และการสอนงาน 3) ด้านบุคลิกลักษณะ ได้แก่ ความกระตือรือร้นและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การมีไหวพริบ ปฏิภาณ ช่างสังเกต แก้ปัญหาได้ ความละเอียด รอบคอบ ถูกต้อง แม่นยำ การให้เกียรติผู้อื่น ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี และมีความมั่นใจในตนเอง และเมื่อ เปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานตามตำแหน่งสายงานการเงิน จากความคิดเห็นรอบที่ 2 และ 3 จะพบว่า กลุ่มผู้ตอบทั้งหมดมีการเปลี่ยนแปลงคำตอบใหม่ที่แตกต่างจากคำตอบเดิมในด้านทักษะในส่วนของจัดการ การวางแผน การนำเสนอ การสอนงาน และด้านบุคลิกลักษณะในส่วนของการมีไหวพริบ ปฏิภาณ ช่างสังเกต แก้ปัญหา ความละเอียดรอบคอบ ถูกต้อง แม่นยำ

สายงานพัสดุ 1) ด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้ระเบียบ แนวปฏิบัติด้านพัสดุ การบริหารจัดการสินทรัพย์ ศัพท์เทคนิคในการปฏิบัติ การวัดและประเมินผลงาน การจัดการความเสี่ยงในงาน 2) ด้านทักษะ ได้แก่ ทักษะ การคิดคำนวณ วิเคราะห์ ประมวลผล การจัดการ การวางแผน การให้คำปรึกษา การใช้คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยี และแอปพลิเคชัน การเจรจาต่อรอง การสื่อสารฟัง พูด อ่าน เขียน การนำเสนอ และการสอนงาน 3) ด้าน บุคลิกลักษณะ ได้แก่ ความกระตือรือร้นและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การมีไหวพริบ ปฏิภาณ ช่างสังเกต แก้ปัญหา ได้ ความละเอียดรอบคอบ ถูกต้อง แม่นยำ การให้เกียรติผู้อื่น และมีความมั่นใจในตนเอง และเมื่อเปรียบเทียบกับ สมรรถนะการปฏิบัติงานตามตำแหน่งสายงานพัสดุ จากความคิดเห็นรอบที่ 2 และ 3 จะพบว่ากลุ่มผู้ตอบ ทั้งหมดมีการเปลี่ยนแปลงคำตอบใหม่ที่แตกต่างจากคำตอบเดิมในด้านทักษะในส่วนของสื่อสารฟัง พูด อ่าน เขียน และด้านบุคลิกลักษณะในส่วนของการกระตือรือร้นและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การมีไหวพริบ ปฏิภาณ ช่างสังเกต แก้ปัญหา การให้เกียรติผู้อื่น ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี

สายงานวิชาการศึกษา 1) ด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้ในหลักสูตร ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ ศึกษา กิจการนิสิต ระบบ ขั้นตอนงาน การควบคุมคุณภาพและประกันคุณภาพการศึกษา การจัดการความเสี่ยง ในงาน การวัดและประเมินผลงาน 2) ด้านทักษะ ได้แก่ ทักษะการให้คำปรึกษา การจัดการ การวางแผน การสื่อสารฟัง พูด อ่าน เขียน การใช้คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยี และแอปพลิเคชัน การติดตามและประเมินผลงาน การนำเสนอ การเจรจาต่อรอง และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า 3) ด้านบุคลิกลักษณะ ได้แก่ ความกระตือรือร้นและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ความละเอียดรอบคอบ ถูกต้อง แม่นยำ การมีภาวะผู้นำ การรับฟัง

ความคิดเห็น การให้เกียรติผู้อื่น ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี และความมั่นใจในตนเอง และเมื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานตามตำแหน่งสายงานวิชาการศึกษา จากความคิดเห็นรอบที่ 2 และ 3 จะพบว่ากลุ่มผู้ตอบทั้งหมดมีการเปลี่ยนแปลงคำตอบใหม่ที่แตกต่างจากคำตอบเดิมในด้านความรู้ในส่วนของจัดการความเสี่ยงในงาน การวัดและประเมินผลงาน ด้านทักษะในส่วนของการทำงาน การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และด้านบุคลิกลักษณะในส่วนของความมั่นใจในตนเอง

อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สมรรถนะหลักที่บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยทักษิณ จำเป็นต้องมีทั้งหมด 9 สมรรถนะหลัก อันประกอบด้วย 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ 3) การทำงานเป็นทีม 4) การมีคุณธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต 5) การมีจิตบริการ 6) การส่งสมความเชี่ยวชาญในงาน 7) การทำงานเชิงรุก 8) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนางาน และ 9) การมีวิสัยทัศน์ ก็เพื่อหลอมคุณลักษณะหรือพฤติกรรมร่วม และเป็นความสามารถสำคัญที่บุคลากรควรมี เพื่อช่วยสนับสนุนให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลจากการศึกษาสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กุสุมา (2561) ที่พบว่า สมรรถนะหลักข้อที่ 6 การส่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ มีความต้องการจำเป็นลำดับที่หนึ่ง และนอกจากผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรอบรู้ในงานแล้ว การปฏิบัติงานนั้น จะต้องมีความมุ่งมั่นให้เกิดคุณภาพ ความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ มุ่งผลสำเร็จของงานและคำนึงถึงความคุ้มค่าซึ่งคือ สมรรถนะหลักข้อที่ 1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในงาน นอกจากนี้ผลการวิจัยของ สุภาภรณ์ (2557) ได้ยืนยันว่าสมรรถนะหลัก ด้านการส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยในอนาคตต่อไป

สมรรถนะตามตำแหน่งของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่า ในด้านความรู้ บุคลากรสายงานบริหารงานทั่วไปและสายงานนักวิชาการศึกษา ให้ความสำคัญกับระเบียบงานสารบรรณเป็นลำดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับ วิทยา (2551) สำหรับสมรรถนะตามตำแหน่งนั้น ด้านความรู้ จะเป็นความรู้ที่เฉพาะเจาะจงตามสายงานที่ปฏิบัติ เช่น สายงานบริหารงานทั่วไป จำเป็นต้องมีความรู้ในระเบียบงานสารบรรณระบบและขั้นตอนของงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กุสุมา (2561) ที่พบว่า สมรรถนะตามตำแหน่งที่มีความต้องการจำเป็นลำดับแรก ของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คือ การตรวจสอบความถูกต้องของอักษรและรูปแบบหนังสือราชการ และลำดับสอง คือ การจัดการความเสี่ยงในงาน รวมถึงการวัดและประเมินผลงาน จิราพร (2553) กล่าวว่า การบริหารความเสี่ยงเป็นสมรรถนะจำเป็นและสำคัญยิ่ง และต้องได้รับการพัฒนาให้เข้มแข็งในระดับที่จะใช้เป็นสมรรถนะที่เป็นความได้เปรียบขององค์กรกิจการ เพื่อใช้เป็นพื้นฐานของการจัดระบบและแนวทางในการพัฒนาคนและงานภายในองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายในการดำเนินงานรองรับการประเมินและวัดผลภายในองค์กร

สมรรถนะตามตำแหน่งของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่า ในด้านทักษะ บุคลากรสายงานการเงินและพัสดุ ให้ความสำคัญกับการจัดการ การวางแผนเป็นลำดับแรก รวมทั้งการนำเสนอ การสอนงาน และการสื่อสาร ฟังพูด อ่าน และเขียน และการใช้คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยี และแอปพลิเคชัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กุสุมา (2561) ที่พบว่า นักวิชาการเงินและบัญชี นักวิชาการพัสดุ ต้องมีความสามารถศึกษาและวิเคราะห์การใช้จ่ายงบประมาณ ความสามารถในการให้คำแนะนำ เป็นที่ปรึกษา ส่วนความรู้ที่จำเป็นต่อทุกสายงาน ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับ ชูสิทธิ์ (2563) ที่ว่า ทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์และแอปพลิเคชันต่าง ๆ ทักษะการสื่อสาร เป็นสมรรถนะที่พึงประสงค์สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรภาครัฐในยุคประเทศไทย 4.0 เนื่องจากเทคโนโลยีและการสื่อสาร ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในทุก ๆ ด้าน สมรรถนะที่พึงประสงค์

สมรรถนะตามตำแหน่งของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่า ในด้านบุคลิกลักษณะ ด้านบุคลิกลักษณะหรือพฤติกรรมที่ควรแสดงออกในทุกสายงาน ได้แก่ ความกระตือรือร้นและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ความมีไหวพริบ ปฏิภาณ ช่างสังเกต แก้ปัญหา ความละเอียดรอบคอบ ให้เกียรติผู้อื่น และความมั่นใจในตนเอง การทำงานเป็นทีม สอดคล้องกับแนวคิดของ จุฑามาศ (2563) ที่กล่าวว่า บุคลิกภาพมีผลต่อ

ประสิทธิภาพการทำงาน และปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นทั้งในองค์กร และนอกองค์กร และยังเป็นภาพลักษณ์ที่สำคัญขององค์กรด้วย และ 10 บุคลิกภาพที่คนทำงานและคนทำงานควรมี ได้แก่ ความกระตือรือร้นและหนักแน่น ช่างสังเกต มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สู้งาน มีหัวใจเพื่องาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นผู้นำ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและมีวิสัย รู้จักกาลเทศะปรับตัวให้เข้ากับภาวะแวดล้อมได้ดี

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษา พบว่า สมรรถนะหลักและสมรรถนะการปฏิบัติงานตามตำแหน่งของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยทักษิณ มีข้อเสนอแนะเพื่อกำหนดนโยบายและส่งเสริมบุคลากรให้มีสมรรถนะหลักและสมรรถนะการปฏิบัติงานตามตำแหน่ง ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การทำงานเป็นทีม และการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน ดังนี้

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ มุ่งผลสำเร็จของงาน คำนึงถึงความคุ้มค่า ดังนั้น บุคลากรสายสนับสนุน ที่สังกัดส่วนงานวิชาการในมหาวิทยาลัยทักษิณ ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้ารับการศึกษาดูงานในหน่วยงานที่โดดเด่นในด้านการพัฒนาระบบขั้นตอนการปฏิบัติงาน กระตุ้นให้เกิดกระบวนการคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน

2. การทำงานเป็นทีม ความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายองค์กร มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ ดังนั้น บุคลากรสายสนับสนุนที่สังกัดส่วนงานวิชาการในมหาวิทยาลัยทักษิณ ควรมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างความเข้าใจให้สมาชิกในทีม มีการกำหนดนโยบายการทำงานเป็นทีมให้ชัดเจนรวมถึงวิธีการทำให้เกิดกระบวนการทำงานเป็นทีมเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นทีม

3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน ความสนใจ ใฝ่รู้ แสวงหา ความรู้ พัฒนาศักยภาพพัฒนางานอยู่เสมอ ดังนั้น บุคลากรสายสนับสนุนที่สังกัดส่วนงานวิชาการในมหาวิทยาลัยทักษิณ ควรจัดให้มีกิจกรรมให้บุคลากรได้นำเสนอ เสวนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติซึ่งกันและกันของบุคลากรสายสนับสนุน

สมรรถนะการปฏิบัติงานตามตำแหน่งของสายงานบริหารงานทั่วไป สายงานการเงิน สายงานพัสดุ และสายงานวิชาการศึกษา ด้านความรู้ที่มีลักษณะใกล้เคียงกันทุกตำแหน่ง ได้แก่ ความรอบรู้ในงานที่เป็นลักษณะเฉพาะตำแหน่งนั้น ๆ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานเองสามารถเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองได้อย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากแต่ละหน่วยงานจะมีการสนับสนุนงบประมาณในการเข้าอบรม ส่วนด้านทักษะ เป็นความชำนาญ ความเชี่ยวชาญที่อาศัยประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานสามารถถ่ายทอดเป็นคู่มือปฏิบัติงาน หรือผลงานอื่น ๆ ซึ่งสามารถนำไปขอตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ และหมั่นฝึกฝนทักษะที่จำเป็นอื่น ๆ เช่น การสื่อสาร การใช้คอมพิวเตอร์ สำหรับด้านบุคลิกลักษณะนั้น มหาวิทยาลัยได้กำหนดค่านิยม ซึ่งได้แก่ การมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้รับบริการ การมุ่งเน้นนวัตกรรม การมุ่งเน้นความสำเร็จ การสร้างประโยชน์ให้สังคม และจริยธรรมและความโปร่งใส ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จึงเป็นการยืนยันว่าหน่วยงานและมหาวิทยาลัย ควรกำหนดกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ เพื่อหล่อหลอมให้บุคลากรมีความเชื่อและแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์และเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะที่เป็นอยู่และสมรรถนะตามความคาดหวังของบุคลากร เพื่อจัดลำดับความสำคัญหรือความต้องการจำเป็นของสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามตำแหน่ง และควรมีการจัดทำ Competencies Dictionary for Operators ทั้งในส่วนของค่านิยม ระดับ และวิธีการประเมินผลเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างแท้จริงต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

- กุสุมา แยมเกตุ. 2561. รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานตามสายงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. ปรินญาณินพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพมหานคร. 392 หน้า.
- จุมพล พูลภัทรชีวิน. 2544. เทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR เทคนิควิธีการวิเคราะห์นโยบาย. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร. 110 หน้า.
- จุฑามาศ ภิญโญศรี. 2563. บุคลิกคนทำงาน. สาร MSU ONLINE MAHASARAKHAMUNIVERSITY. [Online]. Available: <https://www.msu.ac.th/msumagaz/smain/readpost.php?mid>. (สืบค้นเมื่อ มีนาคม 2565).
- จิราพร สุเมธีประสิทธิ์ 2553. เรื่องที่ 16 การบริหารความเสี่ยง: หนึ่งในสมรรถนะหลักที่จำเป็นขององค์กรสมัยใหม่. [Online]. Available: <https://chirapon.wordpress.com/2010/02/17/>. (สืบค้นเมื่อ มีนาคม 2565).
- ชวลีกร นवलสมศรี และสุทธิศักดิ์ จันทร์ทองโส. 2563. สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พึงประสงค์สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรภาครัฐในยุคประเทศไทย 4.0. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์. 12(2): 194-206..
- นนงษ์ วงษ์สุวรรณ. 2543. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. สถาบันราชภัฏรำไพพรรณี. จันทบุรี. 309 หน้า.
- นฤมล ขนอม. 2552. การพัฒนาดัชนีและเกณฑ์ประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยทักษิณ. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยทักษิณ. 233 หน้า.
- ประไพพิมพ์ สุธีวสินนท์ และประสพชัย พสุนนท์. 2559. กลยุทธ์การเลือกตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ. วารสารปาริชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ. 29(2): 31-48.
- เพ็ญฉาย กุลโชติ. 2546. การประเมินผลการบริหารจัดการที่ดีของมหาวิทยาลัยทักษิณ. สารวิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สงขลา. 152 หน้า.
- ไพศาล หวังพานิช. 2531. วิธีการวิจัย. กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพมหานคร. 209 หน้า.
- ยุทธ ไกรวรรณ. 2550. สถิติเพื่อการวิจัย. สำนักพิมพ์ พิมพ์ดี จำกัด. กรุงเทพมหานคร. 376 หน้า.
- วิทยา จันทร์ศิริ. 2551. การพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม. 158 หน้า.
- สมมาตุ มหารักษ์. 2545. วิสัยทัศน์ทางการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพาเกี่ยวกับการก้าวสู่การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ พ.ศ. 2545 – 2549. ปัญหาพิเศษ: รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. ชลบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา. 116 หน้า.
- สุรพงษ์ คงสัตย์ ธีรชาติ ธรรมวงศ์. 2551. การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC). [Online]. Available: <https://www.mcu.ac.th/article/detail/14329>. (สืบค้นเมื่อ พฤษภาคม 2565).
- สุรพงษ์ มาลี. 2549. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามสมรรถนะ (Competency Based HRD). วารสารข้าราชการ. 8(9): 18-24.
- สุภาภรณ์ ประทุมขัน ศุภพงษ์ ปิ่นเวหา และพลาญ จันทร์จตุรภัทร. 2557. ความสัมพันธ์ระหว่างการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. หน้า 288-296. ใน: การประชุมวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามวิจัย ครั้งที่ 10. 11 กันยายน 2557. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม