

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐ เพื่อประยุกต์ใช้ในการคัดเลือกสรรหาบุคคลเข้าทำงานในตำแหน่งงานต่างๆ ให้ได้บุคคลที่มีคุณลักษณะสอดคล้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคลบนพื้นฐานของแนวคิด เรื่อง สมรรถนะ(Competency) โดยมีขอบเขตของการวิจัย สำหรับผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี/โท และปฏิบัติงานใน 3 กลุ่มงาน ดังนี้ 1.)กลุ่มงานที่ปฏิบัติงานสนับสนุนทั่วไป ได้แก่ งานสารบรรณ งานประชุม งานพิธีการ 2.) กลุ่มงานที่ต้องปฏิบัติงาน ในตำแหน่งที่มุ่งผลลัพธ์ ผลสัมฤทธิ์ที่สนับสนุนให้มหาวิทยาลัย บรรลุเป้าหมายตามภารกิจ ได้แก่ ตำแหน่งงาน ด้านการเงิน และบัญชี ด้านนโยบายและการวางแผน ด้านการจัดซื้อ-จัดจ้าง 3.)กลุ่มงานที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับกลุ่มลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กรหรือมหาวิทยาลัย ได้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกิจการนักศึกษา งานทะเบียน งานบริการการศึกษา และงานบัณฑิตศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัย โดยประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟาย(Delphi Technique ) ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จากผู้เชี่ยวชาญ (Expert) ที่ปฏิบัติงานในส่วนของงานสนับสนุนวิชาการหรือบุคลากรสาย (ข,ค) ที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยของรัฐ และมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ โดยดำรงตำแหน่ง ระดับผู้อำนวยการกอง เลขานุการคณะ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน ระดับชำนาญการ รอบที่ 1 จำนวน 30 คน และรอบที่ 2 จำนวน 66 และรอบที่ 3 จำนวน 66 คน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างจาก ตารางเลขสุ่ม การวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์แบบสอบถามจะประกอบด้วยค่ามัธยฐาน (Median) ค่าฐานนิยม (Mode) ผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานและฐานนิยม และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์(Interquartile Range) ของแต่ละข้อความผลการวิจัย สรุปได้ ดังนี้

1. บุคคลที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานสนับสนุนทั่วไป เช่น กลุ่มงานสารบรรณ งานประชุม และงานพิธีการ คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง ที่มีความจำเป็นมากที่สุด ได้แก่ ด้านความรู้ ควรมีความรู้ ทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับงาน ด้านทักษะและความสามารถ คือ ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นและคุณลักษณะด้านจิตสำนึกบริการ สำหรับคุณลักษณะที่มี

ความจำเป็นในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านความรู้ มีความเข้าใจในกระบวนการงาน ด้านทักษะและ  
 ความสามารถ ได้แก่ ความรับผิดชอบในงาน ความสามารถในการคิดการเขียนและการสังเคราะห์  
 หนังสือราชการ ด้านการติดต่อสื่อสารและการประสานงาน ด้านการตัดสินใจแก้ปัญหาในงาน  
 ความสามารถในการนำเสนองาน ด้านการบริหารจัดการข้อมูล ความสามารถในการควบคุมตนเอง  
 และความซื่อสัตย์ สุจริต

2. บุคลากรที่ต้องปฏิบัติงาน ในตำแหน่งงานที่มุ่งผลลัพธ์ หรือ ผลสัมฤทธิ์ที่จะสนับสนุนให้  
 องค์กรบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ กลุ่มที่ปฏิบัติ งานด้านการเงินและบัญชี คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง ที่  
 มีความจำเป็นมากที่สุด ดังนี้ ด้านความรู้ ได้แก่ ควรมีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ กฎ ระเบียบ ที่  
 เกี่ยวข้องกับงาน และ มีความเข้าใจในกระบวนการงาน คุณลักษณะอื่นๆ ได้แก่ มีความละเอียด  
 รอบคอบ มีคุณธรรม จริยธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต สำหรับคุณลักษณะที่จำเป็นอยู่ในระดับมาก  
 รองลงมา ได้แก่ ด้านความรู้ ควรมีความรู้ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านทักษะและความสามารถ  
 ได้แก่ ทักษะด้านการคิดวิเคราะห์ข้อมูล การเขียนรายงานสถานะทางการเงิน การตัดสินใจแก้ปัญหา  
 ในงาน การคิดอย่างเป็นระบบ การทำงานร่วมกับผู้อื่น ทักษะด้านการคิดคำนวณ ด้านการ  
 นำเสนองาน การติดต่อสื่อสารและการประสานงาน สำหรับคุณลักษณะอื่นๆ ได้แก่ มีความ  
 มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มีความมานะพยายามอดทน และความสามารถในการควบคุมตนเอง

3. บุคลากรที่ต้องปฏิบัติงาน ในตำแหน่งงานที่มุ่งผลลัพธ์ หรือ ผลสัมฤทธิ์ที่จะสนับสนุนให้  
 องค์กรบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ งานด้านนโยบายและการวางแผน คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง ที่มี  
 ความจำเป็นมากที่สุด ได้แก่ ด้านความรู้ ได้แก่ มีความรู้ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ มีความเข้าใจใน  
 กระบวนการงาน ด้านทักษะและความสามารถ ได้แก่ การคิดแบบองค์รวมหรือบูรณาการ การคิดการ  
 วิเคราะห์ การคิดอย่างเป็นระบบ ด้านคุณลักษณะอื่นๆ ได้แก่ มีคุณธรรม จริยธรรม สำหรับ  
 คุณลักษณะที่มีความจำเป็นในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับ  
 หลักเกณฑ์ วิธีการ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงาน และ มีความรู้ด้านการบริหารงบประมาณ/โครงการ  
 ด้านทักษะและความสามารถ ได้แก่ การตัดสินใจแก้ปัญหาในงาน การนำเสนองานและ การ  
 ติดต่อสื่อสารและการประสานงาน การทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านคุณลักษณะอื่นๆ ได้แก่ มีความ  
 มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มีความมานะพยายามอดทน และมีความสามารถในการควบคุมตนเอง

4. บุคลากรที่ต้องปฏิบัติงาน ในตำแหน่งงานที่มุ่งผลลัพธ์ หรือ ผลสัมฤทธิ์ที่จะสนับสนุนให้  
 องค์กรบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ ด้านการจัดซื้อ-จัดจ้าง คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งที่มีความจำเป็นใน  
 ระดับ มากที่สุด ได้แก่ ด้านความรู้ มีความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีการ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงาน  
 ความรู้เรื่องกฎหมายและการบริหารสัญญา มีความเข้าใจในกระบวนการงาน ด้านทักษะและ

ความสามารถ คือด้านการเจรจาต่อรอง ด้านคุณลักษณะอื่นๆ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ สุจริต และมีคุณธรรม จริยธรรม สำหรับคุณลักษณะที่มีความจำเป็นในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ มีความรู้ด้านเทคนิคการจัดซื้อ ความรู้ในเรื่องภาษี ทักษะและความสามารถ ด้าน การติดต่อสื่อสารและการประสานงาน การตัดสินใจแก้ปัญหาในงาน การคิดอย่างเป็นระบบ การบริหารคลังพัสดุและทรัพย์สินของทางราชการ การจัดทำรายงานและการวิเคราะห์ข้อมูล การทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านคุณลักษณะอื่นๆ ได้แก่ มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มีความสามารถในการควบคุมตนเอง และมีความมานะพยายามอดทน

5. บุคลากรที่ต้องปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กรหรือมหาวิทยาลัย ในตำแหน่งงาน ด้านกิจการนักศึกษา งานทะเบียน งานบริการวิชาการ และงานบัณฑิตศึกษา คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง ที่จำเป็นในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความรู้ มีความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงาน มีความรู้ด้านจิตวิทยาในการให้คำปรึกษา ด้านคุณลักษณะอื่นๆ ได้แก่ จิตสำนึกบริการ ความสามารถในการควบคุมตนเอง และความซื่อสัตย์ สุจริต สำหรับคุณลักษณะที่มีความจำเป็นในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านความรู้ มีความเข้าใจในกระบวนการ และมีความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านทักษะและความสามารถ ได้แก่ การติดต่อสื่อสารและการประสานงาน การตัดสินใจในการแก้ปัญหาในงาน การคิดอย่างเป็นระบบ และการนำเสนองาน การทำงานกับผู้อื่น ความคิดสร้างสรรค์เพื่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ด้านคุณลักษณะอื่นๆ ได้แก่ มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และมีความมานะพยายามอดทน

This research aims to study competency patterns of academic support personnel working in public higher education institutions. The study results will be applied in selecting personnel with characteristics in line with the human resource management based on the competency concept. The research scopes covered personnel with bachelor's degree and master's degree and worked in three functions as follows: 1) general support functions i.e. clerk, meeting, official ceremony; 2) positions supporting university's mission accomplishment i.e. finance and accounting officers, policy and planning officers, supplies technical officers; and 3) functions related to customers and stakeholders of organizations/ universities i.e. student affairs officers, registration officers, study service officers, and graduate collage officers.

The researcher applied the Delphi Technique in the research. The samples were experts working in academic support functions and autonomous universities. Selected by the Table of Random Number from division directors, faculty secretariats, department heads, section heads, the samples of the first, second and third rounds were 30, 66 and 66, respectively. With regard to the data analysis, frequency distribution and percentage were calculated from general information of sample statuses. The statistics for questionnaire analysis included median, mode, difference between mode and mean and Interquartile range of each statement. The research results are summarized as follows.

1. Personnel working in general support functions i.e. clerk, meeting, official ceremony. The most required qualification was knowledge on working rules/ regulations, and skill and competency on interpersonal skill and service mind. The followed was knowledge and understanding on work process, skill and competency on work responsibility, thinking and reading, and official letter analysis, communication and coordination, problem solving, presentation, information management, self-control and honesty.

2. Personnel working in finance and accounting functions supporting organizations' mission accomplishment. The most required qualifications were general knowledge on working rules/ regulations and work process understanding. Other qualifications included carefulness, morals, ethics and honesty. The followed were knowledge on budget management, skill and competency on data analysis, financial report writing, problem resolving, system thinking, interpersonal skill, calculation, presentation, communication and coordination. Other qualifications included work intention, effort and self-control.

3. Personnel working in policy and planning functions supporting organizations' mission accomplishment. The most required qualifications were knowledge on strategic planning and work process understanding, skill and competency on integrated thinking, logical thinking and systematic thinking. Other qualifications included morals and ethics. The followed were knowledge on working rules/ regulations and budget/ project management, skill and competency on problem solving, presentation and communication and coordination and interpersonal skill. Other qualifications included work intention, effort and self-control.

4. Personnel working in supply/ procurement functions supporting organizations' mission accomplishment. The most required qualifications were knowledge on working rules/ regulations, legal and contract management and work process understanding, including skill and competency on negotiation. Other qualifications included honesty, morals and ethics. The followed were procurement technique and tax, skill and competency on communication and coordination, decision making, problem solving, system thinking, store and asset management, reporting and data analysis and interpersonal skill. Other qualifications included work intention, self-control and effort.

5. Personnel working with customers and stakeholders of organizations/ universities i.e. student affairs, registration, academic service and graduate collage supporting organizations' mission accomplishment. The most required qualifications were knowledge on working rules/ regulations and advisory psychology. Other qualifications included service mind, self-control and honesty. The followed were work process understanding and public relations knowledge, skill and competency on communication and coordination, problem solving, system thinking, presentation, interpersonal skill and data dissemination creativity. Other qualifications included accountability and effort.