

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักและคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 21 คน โดยใช้กระบวนการเทคนิคเดลฟาย ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมากำหนดประเด็นในการสร้างแบบสอบถาม ถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญโดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ผู้เชี่ยวชาญที่เคยและเป็นกรรมการด้านการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน และผู้เชี่ยวชาญระดับผู้ปฏิบัติงานวิชาการและวิชาชีพ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 3 รอบ รอบที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด รอบที่ 2 และรอบที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยคำนวณหาค่ามัธยฐาน ฐานนิยม และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่น มี 11 ด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ตอบจากมากไปน้อย คือ 1) ด้านการทำงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านการมุ่งเน้นการให้บริการ 3) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม 4) ด้านการทำงานเป็นทีม 5) ด้านทักษะการใช้ความคิด 6) ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 7) ด้านภาวะผู้นำ 8) ด้านความสามารถทางวิชาการ 9) ด้านทักษะในการสื่อสาร 10) ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหา และ 11) ด้านการบริหารทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมทั้งหมด 76 รายการ เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุดจำนวน 50 รายการ และเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในระดับมากจำนวน 26 รายการ

สำหรับแนวทางในการพัฒนาที่ส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาความรู้ ความสามารถ เรียงลำดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ตอบจากมากไปน้อย คือ ควรมีการจัดอบรมตามศาสตร์ของสาขาวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ โดยศาสตร์ดังกล่าวต้องเป็นองค์ความรู้ปัจจุบันที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ต่อนุคลากรให้เหมาะสมกับความต้องการในการพัฒนาดน การจัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ การส่งเข้ารับการเรียนรู้ ฐานจากหน่วยงานที่มีการปฏิบัติหรือการดำเนินงาน การฝึกฝนที่ดีที่สุด (Best practice) การมอบหมายงานที่ยาก หรือให้ปฏิบัติงานแทนเพื่อเรียนรู้โดยมีทีมพี่เลี้ยงคอยให้คำปรึกษาและแนะนำ การวางแผน การจัดหลักสูตรพัฒนาในสายงานแต่ละสายงานอย่างเหมาะสม การจัดกิจกรรมด้านวิชาการสำหรับผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนโดยเฉพาะ

2. การพัฒนาทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน เรียงลำดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ตอบจากมากไปน้อย คือ ควรจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การดูงานและจัดทำโครงการพิเศษ เพื่อพัฒนาทักษะในด้านที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เพื่อให้สามารถประเมินผลได้อย่างเป็นรูปธรรม การฝึกปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดทักษะความชำนาญ การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานและการปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงาน การวัดและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง การหมุนเวียนงานกันทำในหน่วยงาน การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่รับผิดชอบและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ส่วนปัจจัยที่เอื้อให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เรียงลำดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ตอบจากมากไปน้อย คือ มีการสนับสนุนและให้ความสำคัญจากผู้บริหารด้านนโยบาย เป้าหมาย และแผนในการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจนงบประมาณที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ มีทรัพยากรด้าน คน วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม ความก้าวหน้าในสายงานอาชีพและสวัสดิการอื่น ๆ ที่ข้าราชการควรพึงมีการสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานและเอื้อให้เกิดความรัก ความสามัคคีในองค์กร การมีระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งระบบการประเมินที่โปร่งใส และเป็นธรรมกับทุกคน เพื่อให้บุคลากรสามารถกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าอันจะนำไปสู่การพัฒนาตนเองและพัฒนาตนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อองค์กรและประเทศชาติตามลำดับ

The objective of this study was to identify core competence and behavioral characteristic of supporting staff at Khon Kaen University according to 21 expert opinions. The study was done by using 3 rounds of Delphi Technique in which all these experts participated. The items of essential competence were related to previous literatures before preparing a questionnaire to elicit to experts opinions. There are three groups, which are of human development management experts, supporting development experts, and educational experts. The data were collected by means of asking the experts for 3 rounds. An open-ended questionnaire was employed to elicit the experts' opinions in the first, the second and the third round of investigation. However, a five – level rating scale type of questionnaire was used instead. The data were analyzed by means of computing median, mode and inter-quartile range.

The results of this study showed 11 aspects of competence that is necessary for supporting staff to perform their tasks well. These included 1) work achievement competence, 2) best services competence, 3) moral and ethical competence, 4) teamwork competence, 5) conceptual skill competence, 6) information technological application skill competence, 7) leadership competence, 8) expert technical competence, 9) communication competence, 10) problem solving competence, and 11) valuable resource management competence. These 11 aspects of behavior and characteristic competence encompassed 76 items of competence. Twenty six items were ranked as the most essential while the remaining 50 items were ranked as “high” level of necessity.

Regarding, to the development for the staff to work efficiently and effectively, guidelines are recommended as follows:

1. Participation in profession science seminar, knowledge exchange conference and learning from the best practice. Furthermore, a hard assignment or workshop is recommended in stead of learning, planning suitable course of study line development. An expert technical activities may be advised cspecially for supporting staffs.

2. Working experience and skill development are work exchange, special project management and study – tour(s) for tangible access of skill development, regular skillful practice standard design performance and enhance continual audit and evaluate, work rotation on going responsibilities of work.

The factors that encourage competence development of supporting staff were the recognition of their work achievement from administrators, the inclusion of their competence to the consideration for assistance, administrator significance of policy, goal and articulate human development plan. Adequate budgets for responsible mission human in resource, materials, advanced technology and suitable payment. Fair ascent in work and fringe benefit were also needed as well as work supporting environment within a unity organization. Efficiency management and transparent assessment could improve both the organization and promote continous self improvement. This will result in an effective work force that increases the efficiency and effectiveness of the organizations and the nation respectively.