

ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ

The Priority Needs to Developing Academic Supporting Staff of The Faculty of Law, Chulalongkorn
University Based on The Concept of International University Quality Criteria

มูนา เก็นตาสา¹ รองศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา แชมช้อย²
Muna Kentasa¹ Assoc. Prof. Dr. Sukanya Chaemchoy²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ โดยการเก็บข้อมูลจากบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 26 คน (เลือกแบบเจาะจง) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ในการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทั้งการจัดลำดับความต้องการจำเป็นโดยใช้ดัชนีความต้องการจำเป็น (PNI_{Modified})

ผลการวิจัย พบว่า

ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติทั้ง 3 ด้าน พบว่า 1) ด้านความรู้ มีลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสูงสุด คือ ความรู้เรื่องเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ 2) ด้านทักษะ มีลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสูงสุด คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติและ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล มีลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสูงสุด คือ การทำงานในความหลากหลายทางวัฒนธรรม

คำสำคัญ: การพัฒนา บุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการ เกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ

¹ครุศาสตรมหาบัณฑิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

¹Master of Education Program, Faculty of Education, Chulalongkorn University

²อาจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

²Associate Professor Dr. in Master of Education Program, Faculty of Education, Chulalongkorn University

ผู้ติดต่อ, อีเมล: มูนา เก็นตาสา, muna.k@chula.ac.th

รับเมื่อ 1 มิถุนายน 2564 แก้ไข 27 กรกฎาคม 2564 ตอรับ 29 กรกฎาคม 2564

ABSTRACT

This research aims to study needs for developing academic supporting staff of the faculty of law, Chulalongkorn University, based on the concept of International University Quality Criteria. Information collecting from academic supporting staff of the faculty of law, Chulalongkorn University, in total of 26 people. Tools used in this research were questionnaire. Analyze the qualitative data by Mean, and Standard Deviation. Grading needs by using Priority Needs Index.

The results showed that:

Grading needs for developing according to 3 of competencies consist of 1) Knowledge that have the highest needs is knowledge of international university quality criteria 2) Skill that have the highest needs is analysis of international university quality criteria data and 3) Trait that have the highest needs is working in cultural diversity.

Keywords: Developing, Academic Supporting Staff, International University Quality Criteria

ภูมิหลัง

การก้าวขึ้นสู่การเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำระดับโลก (World Class National University) (แผนยุทธศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2564 – 2567, 2563, หน้า 10) ต้องอาศัยเครื่องมือในการดำเนินงานเพื่อไปสู่เป้าหมาย อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ จึงเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะวัดความสำเร็จในการไปสู่ เป้าหมาย โดยต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายภายในมหาวิทยาลัย ความเข้าใจและดำเนินการตามนโยบาย รวมทั้ง ด้านกำลังคน การพัฒนาบุคลากรจึงเป็นส่วนสำคัญหนึ่งที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับระบบงานที่มีความท้าทายมากขึ้น จึงต้องควบคู่ไปกับการรู้ ความสามารถของบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการ ที่จะทำหน้าที่สนับสนุนและส่งเสริมระบบการดำเนินงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

บุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการจึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญที่หน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการพัฒนา ควบคู่ไปพร้อมกับมหาวิทยาลัย ซึ่งมีความรับผิดชอบสนับสนุนการดำเนินงานด้านงานวิชาการ งานบริการการศึกษา และการบริการวิชาการ มีหน้าที่ทั้งทางด้านปฏิบัติการในการศึกษา รวบรวม ตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูลด้านต่าง ๆ ของงานวิชาการ ด้านการวางแผนในการจัดลำดับความสำคัญการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย ที่กำหนด ด้านการประสานงานในการสนับสนุนการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย และด้านบริการที่ทำหน้าที่ในการให้ ข้อมูล แนะนำ ชี้แจง ในการสร้างความเข้าใจและสนับสนุนงานให้ดำเนินการไปตามภารกิจของส่วนงาน เป็นต้น (มาตรฐาน ประจำตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ม.ป.ป., หน้า 1) จากเป้าหมายที่ท้าทาย มากขึ้นของมหาวิทยาลัย และความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร จึงเป็นความรับผิดชอบขององค์กรที่จะต้องดำเนินการให้ บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นในการก้าวไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำของโลก ไปพร้อม ๆ กับมหาวิทยาลัย ผ่านการพัฒนาสมรรถนะที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร เนื่องจากสมรรถนะมี ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อองค์กรอันเป็นปัจจัยที่จะผลักดันให้กับบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการสามารถปฏิบัติงาน ได้สำเร็จลุล่วงได้ตามเป้าหมาย

ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ เพื่อใช้เป็นกรอบในการพัฒนาที่ตรงกับ ความต้องการของบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการ ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติต่อไป

คำถามการวิจัย

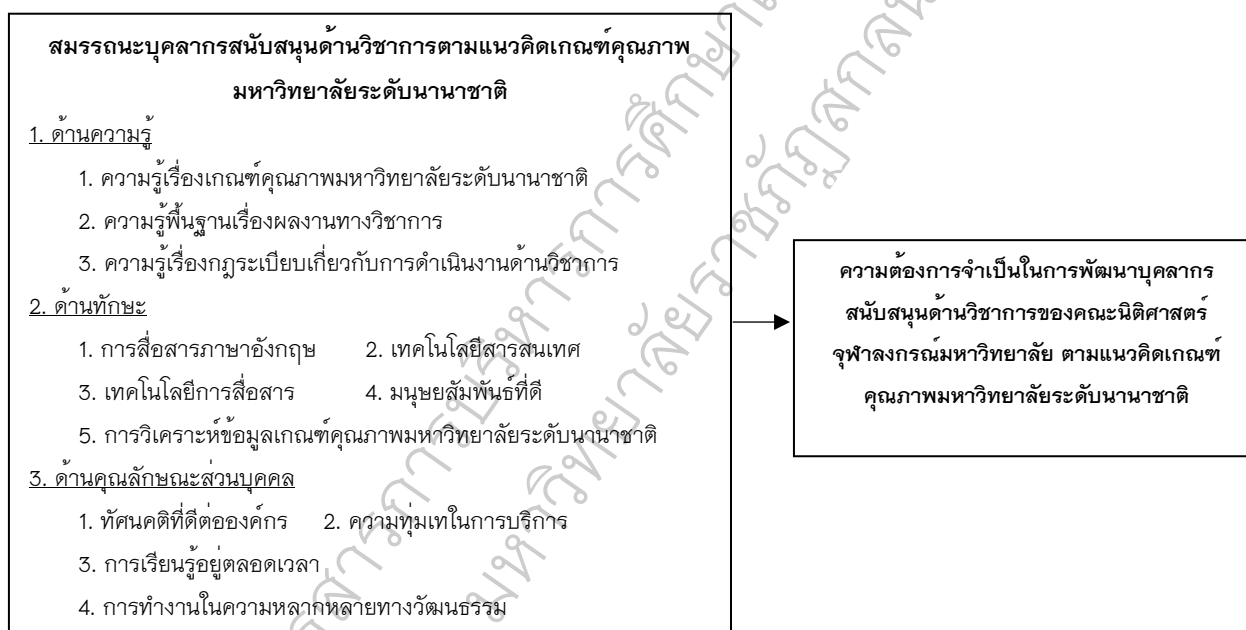
ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติเป็นอย่างไร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์แนวคิด งานวิจัย และสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ศึกษากรอบแนวคิดในการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ กำหนดผู้ให้ข้อมูล สร้างเครื่องมือวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. **ผู้ให้ข้อมูล** บุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 26 คน (เลือกแบบเจาะจง)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ในการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ ซึ่งแบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 สภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ในการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ เป็นแบบตอบสนองคู่ (Dual-response Format) มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขออนุญาตหัวหน้าส่วนงานในการจัดเก็บข้อมูลการวิจัยจากบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ส่งแบบสอบถามให้กับบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยพร้อมชี้แจงรายละเอียดของการออกแบบแบบสอบถาม โดยการนำเสนอและรับคืนด้วยตนเอง
3. ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำข้อมูลจากแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ

1. การวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage) โดยนำเสนอผลในรูปแบบตารางพร้อมคำบรรยายประกอบ
2. การวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 2 สภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ในการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ แบบตอบสนองคู่ (Dual-response Format) มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมคำบรรยายประกอบ โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยทั้ง 5 ระดับ

จากนั้นวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความต้องการจำเป็นจากสูตร Modified Priority Needs Index ($PNI_{Modified}$) (สุวิมล ว่องวาณิช, 2558, หน้า 18) ดังนี้

$$PNI_{Modified} = (I - D)/D$$

เมื่อ I หมายถึง ค่าเฉลี่ยของสภาพที่พึงประสงค์ D หมายถึง ค่าเฉลี่ยของสภาพปัจจุบัน

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน

26 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ ดังนี้

ตาราง 1 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ

ข้อ	สมรรถนะ	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI _{Modified}	ลำดับความต้องการจำเป็น
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล		
1.	ด้านความรู้	3.13	0.79	ปานกลาง	3.95	0.83	มาก	0.262	1
	1.1 ความรู้เรื่องเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ	3.14	0.80	ปานกลาง	4.03	0.73	มาก	0.283	(1)
	1.2 ความรู้พื้นฐานเรื่องผลงานทางวิชาการ	3.07	0.80	ปานกลาง	3.92	0.87	มาก	0.277	(2)
	1.3 ความรู้เรื่องกฎระเบียบเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านวิชาการ	3.17	0.76	ปานกลาง	3.91	0.91	มาก	0.233	(3)
2.	ด้านทักษะ	3.07	0.89	ปานกลาง	3.86	0.86	มาก	0.257	2
	2.1 การสื่อสารภาษาอังกฤษ	2.79	0.96	ปานกลาง	3.86	0.94	มาก	0.277	(2)
	2.2 เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.27	0.81	ปานกลาง	3.90	0.90	มาก	0.193	(5)
	2.3 เทคโนโลยีการสื่อสาร	3.19	0.81	ปานกลาง	3.87	0.82	มาก	0.213	(3)
	2.4 มนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.28	0.88	ปานกลาง	3.95	0.81	มาก	0.204	(4)
	2.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ	2.81	0.97	ปานกลาง	3.73	0.83	มาก	0.327	(1)
3.	ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	3.19	0.77	ปานกลาง	3.88	0.85	มาก	0.216	3
	3.1 ทักษะการติดต่อองค์กร	3.16	0.71	ปานกลาง	3.90	0.82	มาก	0.234	(2)
	3.2 ความทุ่มเทในการบริการ	3.32	0.78	ปานกลาง	3.78	0.87	มาก	0.147	(4)
	3.3 การเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา	3.33	0.77	ปานกลาง	3.97	0.85	มาก	0.192	(3)

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อ	สมรรถนะ	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI _{Modified}	ลำดับความ ต้องการ จำเป็น
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล		
	3.4 การทำงานในความ หลากหลายทาง วัฒนธรรม	2.96	0.80	ปานกลาง	3.82	0.86	มาก	0.290	(1)
	เฉลี่ยรวม	3.12	0.82	ปานกลาง	3.89	0.85	มาก	0.239	

สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติภาพรวมค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$, S.D. = 0.82) ค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.85) และลำดับความต้องการจำเป็น คือ PNI_{Modified} = 0.239 และเมื่อพิจารณาเรียงองค์ประกอบ พบว่า

1. สภาพปัจจุบันในการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติด้านความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$, S.D. = 0.79) โดยองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรู้เรื่องกฎ ระเบียบเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านวิชาการ ($\bar{X} = 3.17$, S.D. = 0.76) รองลงมาความรู้เรื่องเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ ($\bar{X} = 3.14$, S.D. = 0.80) และความรู้พื้นฐานเรื่องผลงานทางวิชาการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ($\bar{X} = 3.07$, S.D. = 0.80)

สภาพที่พึงประสงค์ในการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติด้านความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.83) โดยองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรู้เรื่องเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.73) รองลงมาความรู้พื้นฐานเรื่องผลงานทางวิชาการ ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.87) และความรู้เรื่องกฎ ระเบียบเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านวิชาการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.91)

ลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติด้านความรู้ในภาพรวม คือ PNI_{Modified} = 0.262 องค์ประกอบที่มีค่าความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสูงสุด คือ ความรู้เรื่องเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ (PNI_{Modified} = 0.283) รองลงมาความรู้พื้นฐานเรื่องผลงานทางวิชาการ (PNI_{Modified} = 0.277) และความรู้เรื่องกฎ ระเบียบเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านวิชาการ มีลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาน้อยสุด (PNI_{Modified} = 0.233)

2. สภาพปัจจุบันในการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติด้านทักษะในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$, S.D. = 0.89) โดยองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = 0.88) รองลงมาเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.27$, S.D. = 0.81) เทคโนโลยีการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.19$, S.D. = 0.81) การวิเคราะห์ข้อมูลเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ ($\bar{X} = 2.81$, S.D. = 0.97) และการสื่อสารภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ($\bar{X} = 2.79$, S.D. = 0.96)

สภาพที่พึงประสงค์ในการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติด้านทักษะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.86) โดยองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.81) รองลงมาเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.90) เทคโนโลยีการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.82) การสื่อสารภาษาอังกฤษ

($\bar{x} = 3.86$, S.D. = 0.94) และการวิเคราะห์ข้อมูลเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ($\bar{x} = 3.73$, S.D. = 0.83)

ลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติด้านทักษะในภาพรวม คือ $PNI_{Modified} = 0.257$ องค์ประกอบที่มีค่าความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสูงสุด คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ ($PNI_{Modified} = 0.327$) รองลงมาการสื่อสารภาษาอังกฤษ ($PNI_{Modified} = 0.277$) เทคโนโลยีการสื่อสาร ($PNI_{Modified} = 0.213$) มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ($PNI_{Modified} = 0.204$) และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาน้อยสุด ($PNI_{Modified} = 0.193$)

3. สภาพปัจจุบันในการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.19$, S.D. = 0.77) โดยองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ($\bar{x} = 3.33$, S.D. = 0.77) รองลงมาความทุ่มเทในการบริการ ($\bar{x} = 3.32$, S.D. = 0.78) ทศณคติที่ดีต่อองค์กร ($\bar{x} = 3.16$, S.D. = 0.71) และการทำงานในความหลากหลายทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ($\bar{x} = 2.96$, S.D. = 0.80)

สภาพที่พึงประสงค์ในการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$, S.D. = 0.85) โดยองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ($\bar{x} = 3.97$, S.D. = 0.85) รองลงมาทศณคติที่ดีต่อองค์กร ($\bar{x} = 3.90$, S.D. = 0.82) การทำงานในความหลากหลายทางวัฒนธรรม ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.86) และความทุ่มเทในการบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ($\bar{x} = 3.78$, S.D. = 0.87)

ลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลในภาพรวม คือ $PNI_{Modified} = 0.216$ องค์ประกอบที่มีค่าความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสูงสุด คือ การทำงานในความหลากหลายทางวัฒนธรรม ($PNI_{Modified} = 0.290$) รองลงมาทศณคติที่ดีต่อองค์กร ($PNI_{Modified} = 0.234$) การเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ($PNI_{Modified} = 0.192$) และความทุ่มเทในการบริการ มีลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาน้อยสุด ($PNI_{Modified} = 0.147$)

อภิปรายผลการวิจัย

1. **ด้านความรู้** ลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุดในการพัฒนา คือ ความรู้เรื่องเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ อาจเนื่องมาจากการยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์อย่างลึกซึ้งและถูกต้อง ประกอบกับเป็นความรู้ใหม่ที่เป็นเป้าหมายของมหาวิทยาลัย บุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการจึงมีความต้องการที่จะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติให้ครบทั้ง 6 ตัวชี้วัด ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการ จึงทำให้มีความต้องการในการพัฒนาความรู้เรื่องเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติสูงสุดเมื่อเทียบกับความรู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑามาศ แสงอาวุธ และพรนิภา จันดา (2551, หน้า 45) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีปัญหาในการปฏิบัติงานระดับปานกลางจำนวน 6 ด้าน ซึ่งมีปัญหาคือความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายและการกิจของหน่วยงานอยู่ใน 6 ด้านนั้นด้วย อีกทั้งไม่ได้มีการจัดอบรมให้ความรู้หรือพัฒนาความรู้ของบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการในเรื่องดังกล่าวอย่างจริงจัง ซึ่งสอดคล้องกับรายงานประจำปี 2563 ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2563, หน้า 8 – 9) ที่ไม่ได้มีการพัฒนาเรื่องนี้อยู่ในรายงานผลการพัฒนาทรัพยากร

มนุษย์ จึงทำให้บุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการมีความต้องการในการพัฒนาความรู้เรื่องเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจอย่างถูกต้องในการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายขององค์กรอย่างสูงสุด

2. ด้านทักษะ ลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุดในการพัฒนา คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเกณฑ์คุณภาพ

มหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ หมายถึง ความสามารถในการจัดการข้อมูล แหล่งข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล ปัญหาที่เกิดขึ้น ฐานข้อมูล และระบบการจัดการฐานข้อมูลสำหรับเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ ทั้งทางด้านข้อมูล นักวิชาการชาวต่างชาติ ผู้ใช้บัณฑิต นิสิตต่างชาติ อาจารย์ชาวต่างชาติ และผลงานทางวิชาการ เป็นต้น ซึ่งการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลที่ดีจะส่งผลดีโดยตรงต่อเป้าหมายที่วางไว้ขององค์กร บุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการจึงอาจเห็นว่าข้อมูลเรื่องเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ มีผลต่อการประเมินเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติในแต่ละตัวชี้วัดมีค่าน้ำหนักที่แตกต่างกัน (QS World University Rankings, 2021) ซึ่งต้องอาศัยข้อมูลที่ต้องและครบถ้วน จึงมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสูงสุด ดังนั้น เพื่อให้การจัดการข้อมูลมีความสอดคล้องกับเป้าหมายและได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการ และครบถ้วน จึงมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของแววดาว ทวีชัยและวันทีย์ จันทร์เยี่ยม (2559, หน้า 106) ที่ได้กล่าวถึงความสำคัญในการจัดการข้อมูลไว้ว่า การจัดการข้อมูลควรสอดคล้องกับเป้าหมาย มีกระบวนการอย่างเป็นระบบในการสรรหา การได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วนและรวดเร็ว การเลือกการรวบรวม การจัดระบบ การสร้างและการจัดเก็บความรู้ ในลักษณะที่เป็นแหล่งความรู้ที่ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงได้ง่ายและแบ่งปันความรู้กันได้อย่างเหมาะสม สามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาของบุคคลและองค์กร

3. ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุดในการพัฒนา คือ การทำงานในความหลากหลายทางวัฒนธรรม

อาจเนื่องมาจากการสนับสนุนการดำเนินงานด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย และการบริการวิชาการที่เน้นหนักในการเป็นสถาบันชั้นนำด้านนิติศาสตร์ของประเทศและการเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ ทำให้ความรับผิดชอบของบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการไม่เพียงเป็นการสื่อสารกันภายในหน่วยงาน แต่ยังเป็นการขยายออกสู่ภายนอกทั้งในและต่างประเทศ การบริการนิสิต อาจารย์ และบุคคลภายนอก จึงมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้นตามแผนพัฒนาของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2560 – 2563 (รายงานการประเมินตนเองคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2562, หน้า 11 – 14) บุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการจึงให้ความสำคัญต่อการทำงานในความหลากหลายทางวัฒนธรรมเพื่อสนับสนุนเป้าหมายของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประไพศรี ธรรมวิริยะวงศ์ (2559, หน้า 6 – 7) ที่ได้กล่าวถึงความสำคัญของความหลากหลายของบุคคลที่มีต่อองค์กรไว้ว่า เมื่อบุคลากรในองค์กรทำงานร่วมกันสิ่งหนึ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้คือความหลากหลายในการปฏิสัมพันธ์กันทั้งในทิศทางเดียวกันหรือตรงกันข้าม การบริหารความหลากหลายของบุคลากรในองค์กร จึงมีความสำคัญที่จะทำให้องค์กรมีความได้เปรียบหรือเสียเปรียบในการแข่งขันที่ผู้บริหารมีอาจจะเลยได้ องค์กรจะมีความได้เปรียบในการแข่งขันจากการที่มีความหลากหลายของบุคลากรในองค์กร เพราะความหลากหลายของบุคลากรจะสร้างโอกาสให้กับองค์กร เช่นเดียวกับพินดา นิลอรุณ, จิราวรรณ คงคล้าย และเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวัน (2560, หน้า 239) ที่กล่าวว่าเครื่องมือบริหารความหลากหลายนั้นเป็นเครื่องมือที่เพิ่มความสามารถทางการบริหารให้กับองค์กรยุคใหม่ที่เป็นศูนย์รวมของความหลากหลายในตัวบุคลากรภายในองค์กร เนื่องจากทักษะที่แตกต่างเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลจะเปลี่ยนเป็นจุดเด่นให้องค์กรมีองค์ความรู้ที่หลากหลาย จนส่งผลให้มีความได้เปรียบทางการแข่งขันกว่าองค์กรที่ไม่มีหลากหลายทางองค์ความรู้แต่ความแตกต่างของบุคคลก็อาจนำมาซึ่งความขัดแย้งด้านความคิดหรือมุมมองที่หลากหลายกันออกไป จึงอาจทำให้การทำงานในความหลากหลายทางวัฒนธรรมเป็นความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสูงสุดสำหรับบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การนำผลวิจัยไปใช้ในระดับนโยบาย หน่วยงานหรือผู้บริหารควรมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการทางด้านความรู้เรื่องเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ การวิเคราะห์ข้อมูลเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ และการทำงานในความหลากหลายทางวัฒนธรรม ซึ่งเป็นสมรรถนะที่มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสูงสุดของสมรรถนะแต่ละด้าน

1.2 การนำผลวิจัยไปใช้ในระดับปฏิบัติการ ผู้บริหารหน่วยงานส่งเสริมให้มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีการติดตามผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัย ครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาวิธีการพัฒนาที่มีความเหมาะสมของแต่ละองค์ประกอบเพื่อนำไปสู่การนำเสนอเป็นแนวทางพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ

2.2 ควรขยายขอบเขตการศึกษาจากระดับส่วนงานเป็นระดับมหาวิทยาลัย และการศึกษาควรจัดเก็บข้อมูลให้มีความหลากหลายขึ้น เพื่อให้เห็นมุมมองความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านวิชาการจากหลากหลายระดับ ทั้งจากระดับผู้ปฏิบัติงาน ระดับหัวหน้างาน และระดับผู้บริหาร

เอกสารอ้างอิง

- คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2562). รายงานการประเมินตนเอง คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2562. กรุงเทพฯ: คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2563). แผนยุทธศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2564 – 2567. เข้าถึงได้จาก <https://www.cts.chula.ac.th/work/strategicmanagement/strategic-plan>.
- _____. (2563). รายงานประจำปี 2563 ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์. เข้าถึงได้จาก <https://www.hrm.chula.ac.th/newhrm>.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (ไม่ปรากฏปีพิมพ์). มาตรฐานประจำตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ. เข้าถึงได้จาก <https://www.hrm.chula.ac.th>.
- จุฑามาศ แสงอาวุธ และพรนิภา จันดา. (2551). รายงานวิจัยแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี. สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ประไพศรี ธรรมวิริยะวงศ์. (2559). การจัดการความหลากหลายของบุคลากรในองค์กร. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, 5(2), 1-12.
- พนิดา นิลอรุณ, จีราวรรณ คงคล้าย, และเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวัน. (2560). การบริหารความหลากหลายกับประสิทธิภาพของทีมงาน. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 11(1), 234-235.
- แหวดดาว ทวีชัย และวันทนี จันท์เอี่ยม. (2559). การจัดการข้อมูลเพื่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ. พยาบาลสาร, 43, 102-116.
- สุวิมล ว่องวาณิช. (2558). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Quacquarelli Symonds. (2021). QS World University Rankings. Retrieved from <https://www.topuniversities.com/qs-world-university-rankings/methodology>.