



วารสารอิเล็กทรอนิกส์
ทางการศึกษา

OJED, Vol. 13, No. 3, 2018, pp. 478-489

OJED

An Online Journal
of Education

<http://www.edu.chula.ac.th/ojed>

การศึกษาความต้องการการพัฒนาความรู้และทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการ
ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A STUDY OF NEEDS IN THE KNOWLEDGE AND SKILLS DEVELOPMENT FOR TASK OPERATING STAFF
IN THE EDUCATION SERVICE OFFICER OF THE UNIVERSITY, CHULALONGKORN UNIVERSITY

นางสาวอภิญญา บุตรลี *

Apinya Butlee

อ.ดร.ดวงกมล บางขวด **

Doungkamol Bangchuad, Ph.D.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา) 2. เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา) ประชากรจำนวน 299 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากผลการวิจัยพบว่า 1. ภาพรวมความต้องการพัฒนาความรู้และทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า มีความต้องการพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นที่ต้องการพัฒนามากที่สุด คือ ด้านทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 2. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีความต้องการพัฒนามากที่สุด คือ หลักการเขียนหนังสือราชการ โดยใช้รูปแบบและภาษาอังกฤษที่ถูกต้อง รองลงมาคือ วิธีการสร้างฐานข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลออนไลน์ด้วย Google Apps และหลักการเขียนหนังสือราชการโดยใช้รูปแบบและภาษาไทยที่ถูกต้อง ตามลำดับ สำหรับด้านทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า มีความต้องการพัฒนาด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด ในประเด็นที่ต้องการพัฒนา คือ การใช้โปรแกรม Microsoft Office เช่น Word, Excel และ PowerPoint เป็นต้น รองลงมาคือ ระบบฐานข้อมูลออนไลน์ และเทคนิคการทำตารางนัดหมายการประชุมสัมมนาด้วยระบบออนไลน์ Doodle ตามลำดับ ซึ่งวิธีการพัฒนาทั้งด้านความรู้และทักษะที่บุคลากรต้องการ คือ ประชุมเชิงปฏิบัติการ

* นิสิตมหาบัณฑิตสาขาวิชานิติศาสตร์และการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

E-mail Address: Apinya.Bu@student.chula.ac.th

**อาจารย์ประจำสาขาวิชานิติศาสตร์และการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

E-mail Address: doungkamol_jay@yahoo.com

ISSN1905-4491

Abstract

This research aims to 1) To study the need of knowledge development for task operating staff in the education service officer. 2) To study the need for skills development in the work for operation personnel, educational officer position. This research has 299 populations. The tool used was a questionnaire. Data analysis used by frequency distribution, finding percentage and standard deviation.

The results of the research found 1. Overview of the need for knowledge development used in the work for task operating staff in the education service officer Chulalongkorn University was found that the demand for development was moderate. They would like to develop most concerned the skills to their work. 2. When considering each field, it was found that in the field of knowledge development used in work, the principle of writing official books using correct format and English language was the most needed. Secondary needed was how to create a database and store it online with Google Apps and the principles of writing official books using the correct format and Thai language respectively. For the field of skill development used in the work, information technology skill was the most needed on issues of using Microsoft Office programs such as Word, Excel and PowerPoint etc. Secondary needed was an online database, How to make appointments, meeting and seminars online Doodle respectively. The development method of both knowledge and skills required by the personnel was a workshop.

คำสำคัญ: ความรู้ในการปฏิบัติงาน / ทักษะในการปฏิบัติงาน / ความต้องการของบุคลากร

KEYWORDS: WORKING KNOWLEDGE / WORKING SKILLS / STAFF' NEEDS

บทนำ

คนถือเป็นทรัพยากรอันทรงคุณค่าที่สุดขององค์กร โดยเฉพาะสถานศึกษาซึ่งเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน กล่าวคือ การพัฒนาความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคคลที่จำเป็นต้องมีแก่ผู้เรียนและบุคลากร หากแต่ละบุคคลได้รับการพัฒนาหลักการและแนวทางการปฏิบัติตามสมรรถนะจะเป็นการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ฉัตรมงคล แน่นหนา, 2552; เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค, 2552) ดังนั้น ผู้บริหารควรตระหนักถึงความสำคัญและให้การสนับสนุนพัฒนาบุคลากร ผ่านกระบวนการทำงานแบบร่วมมือกับบุคลากร โดยการวางแผนและประสานงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดจากการปรับปรุงรูปแบบและพัฒนางานด้านต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับงาน (จอมพงศ์ มงคลวนิช, 2555)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้วางแผนยุทธศาสตร์หลักที่เน้นไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยนวัตกรรมชั้นนำที่มุ่งสร้างสรรค์ความรู้และผลผลิตจากการศึกษาวิจัย ตลอดจนถึงนวัตกรรมที่เป็นนวัตกรรมในทางที่จะปรับเปลี่ยนสังคมไทยให้สามารถสร้างมูลค่าและคุณค่าจากทรัพยากรที่มีอยู่ได้ โดยกำหนดเป็นวิสัยทัศน์ พ.ศ. 2560 – 2563 เพื่อก้าวเข้าสู่ “มหาวิทยาลัยแห่งชาติในระดับโลกที่สร้างสรรค์องค์ความรู้และนวัตกรรม เพื่อสร้างเสริมสังคมไทยสู่การพัฒนาที่สร้างสรรค์” และเพื่อเป็นการยกระดับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้วางกรอบยุทธศาสตร์ในการขับเคลื่อนให้บรรลุวิสัยทัศน์เป็น 4 ยุทธศาสตร์หลัก คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : สร้างคน (Human Capital)

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : สร้างสรรค์ องค์ความรู้และนวัตกรรม (Knowledge & Innovation)

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : สร้างเสริมสังคมไทย (Local Transformation)

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : ก้าวไกล ในสังคมโลก (Global Benchmarking)

ในการจัดทำยุทธศาสตร์ดังกล่าว จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้ตระหนักถึงความคาดหวังของคนไทย และได้วิเคราะห์ถึง Competitive Landscape ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จากนั้นได้กำหนดเป็นกลยุทธ์ 12 กลยุทธ์เพื่อนำมาซึ่ง 6 ผลสัมฤทธิ์ นั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลยุทธ์ยกระดับการบริหารและพัฒนาคน ให้สามารถร่วมนำการเปลี่ยนแปลงและขับเคลื่อนพันธกิจในทุกมิติ ด้วยหัวใจจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กล่าวคือ เป็นการบ่มเพาะหัวใจที่พร้อมทำงานให้จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และกล้าทุ่มเททรัพยากรเพื่อบริหารและพัฒนาประชาคม รวมถึงการปรับกระบวนการทัศน์ ไม่ยึดติดกับกรอบการบริหารแบบดั้งเดิม เพื่อส่งเสริมกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในเชิงรุก ตั้งแต่การสรรหา ปลุกฝังความเป็นจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พัฒนาสมรรถนะ ส่งเสริมให้แสดงศักยภาพ และรักษาไว้ในองค์กรผ่านการให้เกียรติ ให้ความก้าวหน้า และผลตอบแทนอย่างสมเหตุสมผล เป็นธรรม ปรับรูปแบบการประเมินที่เน้นผลสัมฤทธิ์ลดความซ้ำซ้อน เพิ่มความยืดหยุ่นของข้อกำหนดภาระงาน โดยพิจารณาตามข้อเท็จจริงรายศาสตร์ และส่งเสริมทุกบุคลากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทุกประเภทซึ่งมีศักยภาพและพร้อมทำประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย ได้มีโอกาสเปิดโลกทัศน์ สัมผัสและพัฒนาความเป็นนานาชาติ ผ่านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แผนยุทธศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2560 – 2563. (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2559)

ปัจจุบันแนวโน้มของนโยบายและรูปแบบกระบวนการทำงานภายในองค์กรมีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทำให้ผู้บริหารมีการวางแผนยุทธศาสตร์ในด้านพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และเป้าหมายมากขึ้น ดังนั้น การที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจะบรรลุวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ และยุทธศาสตร์ได้ต้องอาศัยการปลุกฝังค่านิยม (Core Values) สมรรถนะ (Competency) และผลการปฏิบัติงาน (Performance) ของบุคลากรตามภาระงานที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย โดยได้กำหนดกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากร เพื่อเสริมสร้างความสามารถในด้านการปฏิบัติงาน ด้านการบริหารจัดการ และมีความสัมพันธ์อันดีต่อเพื่อนร่วมงาน พร้อมทั้งมีความรักและผูกพันต่อจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งจะสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 1 : สร้างคน (Human Capital) ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รายงานประจำปี 2559 ด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์. (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2559) ในการสร้างคนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คือ การผลิตบัณฑิตที่มีองค์ความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ และมีคุณค่าสู่สังคมไทย ดังนั้น หากจะสร้างคนให้มีคุณภาพได้นั้นต้องอาศัยบุคลากร ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา) ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการดูแลและให้บริการปรึกษาแนะนำในการศึกษากับนิสิตของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยอย่างใกล้ชิด เพื่อให้เป็นบัณฑิตที่ตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตมากที่สุด นอกจากนี้บุคลากรงานวิชาการศึกษายังมีจำนวนมากถึงร้อยละ 75 ของบุคลากรตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาทั้งหมด

การพัฒนาบุคลากรทุกสายงานที่ผ่านมา พบว่า ยังขาดความรู้โดยรวมด้านการปฏิบัติงานประจำตำแหน่งภายใต้ยุทธศาสตร์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและยังไม่ตรงกับเป้าหมายความต้องการของการพัฒนาบุคลากรอย่างแท้จริง จากการสัมภาษณ์บุคลากรตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา) ในเบื้องต้น พบว่าประสบปัญหาต้องปฏิบัติภาระงานด้านอื่นๆ ของหน่วยงานในหลายหน้าที่ และยังขาดความรู้ความเข้าใจ รวมถึงความเชี่ยวชาญในบางเรื่อง โดยที่ผ่านมาจะใช้ประสบการณ์ของตนเองเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงานมากกว่า เนื่องจากหลักการและทักษะในการปฏิบัติงานใหม่ ยังไม่ได้รับการพัฒนาอย่างถูกต้อง ถึงแม้จะมีการจัดโครงการพัฒนาบุคลากรแต่ยังไม่เคยมีการสอบถามความต้องการในการพัฒนาที่แท้จริงจากบุคลากรปฏิบัติการโดยตรง นอกจากนี้ยังมีรายงานผลการประเมินสมรรถนะสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ จากการดำเนินการสอบถามพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่าในลักษณะของ Rubric Scoring เพื่อแสดงผลการประเมินพฤติกรรมของ

บุคลากรตามความคาดหวังขององค์กรในการกำหนดภาระงานเท่านั้น รายงานประจำปี 2559 ด้านบริหาร ทรัพยากรมนุษย์. (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2559) ส่งผลให้การพัฒนาทางด้านความรู้และทักษะของบุคลากร ที่ใช้ในการปฏิบัติงานยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการยกระดับองค์กร

ผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติการในสายงานนี้ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าบุคลากรตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการ การศึกษา (วิชาการศึกษา) มีความต้องการพัฒนาความรู้และทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานในด้านใด โดยผลการวิจัย นี้จะสามารถใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศที่จะนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา) ให้บรรลุตามเป้าประสงค์ของนโยบายมหาวิทยาลัยต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา)
2. เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา)

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความต้องการพัฒนางานของบุคลากรสายปฏิบัติการ โดยมีขอบเขต การวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา) ปฏิบัติงานในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 299 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาความต้องการพัฒนางานของบุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา) ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ด้านความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่จากมาตรฐานประจำ ตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2561) ดังนี้

1. ด้านความรู้

1.1 ความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

- 1.1.1 ความรู้เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับและประกาศต่างๆ ของมหาวิทยาลัย
- 1.1.2 ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและแผนงานของมหาวิทยาลัย
- 1.1.3 ความรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะและวิธีการให้บริการอย่างมีคุณภาพ
- 1.1.4 ความรู้เกี่ยวกับการวางแผนและการบริหารจัดการงาน
- 1.1.5 ความรู้เกี่ยวกับประกันคุณภาพทางวิชาการและการศึกษา
- 1.1.6 ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำเอกสารและคู่มือต่างๆ
- 1.1.7 ความรู้เกี่ยวกับหลักการเขียนหนังสือราชการ
- 1.1.8 ความรู้เกี่ยวกับการเขียนโครงการและประเมินผลโครงการ

1.1.9 ความรู้เกี่ยวกับทุนและสวัสดิการต่างๆ

1.1.10 ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานงบประมาณ ด้านการวางแผนและบริหารในการจัดสรร
ทุน งบประมาณสนับสนุนการจัดกิจกรรม ฯลฯ

1.1.11 ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศ ได้แก่ ข้อมูลนิสิต ทะเบียนรายวิชา ข้อมูลสวัสดิการ
และข้อมูลทุนต่างๆ เป็นต้น

2. ด้านทักษะ

2.1 ทักษะกระบวนการทำงาน

2.2 ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

2.3 ทักษะด้านการสื่อสาร

2.4 ทักษะด้านการให้บริการ

2.5 ทักษะการทำงานร่วมกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการ
การศึกษา) ปฏิบัติงานในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 299 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความต้องการที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองตามขอบเขตด้าน
เนื้อหาของการวิจัย โดยมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) และแบบมาตราส่วนประมาณค่า
(Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 1 ฉบับ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับ เพศ อายุ
ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา
(วิชาการศึกษา) เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาความรู้และทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานเป็นแบบมาตรา
ส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยกำหนดความหมายและเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ความต้องการพัฒนาความรู้/ทักษะอยู่ในระดับ มากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง ความต้องการพัฒนาความรู้/ทักษะอยู่ในระดับ มาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ความต้องการพัฒนาความรู้/ทักษะอยู่ในระดับ ปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ความต้องการพัฒนาความรู้/ทักษะอยู่ในระดับ น้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ความต้องการพัฒนาความรู้/ทักษะอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือโดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร หลักการ ทฤษฎี และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร รวมถึงเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามากำหนดเป็นกรอบแนวคิดและเนื้อหาของเครื่องมือ โดยขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
3. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามตามขอบข่ายและเนื้อหาที่กำหนด โดยให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดและขอบเขตการวิจัย
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความสอดคล้อง ความเหมาะสม และครอบคลุมกรอบแนวคิดและขอบเขตการวิจัยที่กำหนด รวมถึงความเหมาะสมของปริมาณข้อคำถาม ความชัดเจนของภาษา และรูปแบบของเครื่องมือ และนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อประเมินความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC: Index of item object congruence) ได้ค่า IOC ที่ระดับ 1.00
6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์อีกครั้งหนึ่ง เพื่อตรวจสอบและพิจารณาความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
7. จัดทำเครื่องมือฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือจากภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถึงคณบดี และผู้อำนวยการสถาบัน เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา)
2. ผู้วิจัยดำเนินการจัดส่งแบบสอบถาม จำนวน 299 ฉบับ พร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังหัวหน้างานส่วนของคณะต่างๆ ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. ผู้วิจัยรับแบบสอบถามจากหน่วยงานต่างๆ
4. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความสมบูรณ์เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยคำนวณค่าทางสถิติผ่านทางเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่และการหาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาความรู้และทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์ในการวิเคราะห์ระดับความต้องการ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความต้องการในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความต้องการในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความต้องการในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความต้องการในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความต้องการในระดับมากที่สุด

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.13 มีอายุไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.96 รองลงมาคือ กลุ่มที่มีอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.19 และกลุ่มที่มีอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.83 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.46 รองลงมาคือ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 14.35 และต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.19 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งการทำงานอยู่ที่ระดับ P7 คิดเป็นร้อยละ 83.33 รองลงมาคือ กลุ่มตำแหน่งการทำงานระดับ P8 คิดเป็นร้อยละ 10.65 และกลุ่มตำแหน่งการทำงานระดับ P6 คิดเป็นร้อยละ 4.17 และมีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา) 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.13 รองลงมาคือ กลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.83 และกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.83

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาความรู้และทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า

1. ภาพรวมความต้องการพัฒนาความรู้และทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า บุคลากรมีความต้องการพัฒนาความรู้และทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.14 วิธีการพัฒนาที่ต้องการ คือ ประชุมเชิงปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 48.06 รองลงมา คือ ฝึกอบรม/สัมมนา คิดเป็นร้อยละ 21.23 และการพัฒนาตนเอง คิดเป็นร้อยละ 16.79 และวิธีการพัฒนาที่ต้องการน้อยที่สุด คือ ศึกษาดูงาน คิดเป็นร้อยละ 5.93 โดยบุคลากรต้องการพัฒนาทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.41 อยู่ในระดับปานกลาง และวิธีการพัฒนาที่ต้องการ คือ ประชุมเชิงปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 44.49

2. ด้านความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.87 วิธีการพัฒนาที่ต้องการมากที่สุด คือ ประชุมเชิงปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 51.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีความต้องการพัฒนามากที่สุด คือ หลักการเขียนหนังสือราชการโดยใช้รูปแบบและภาษาอังกฤษที่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 อยู่ในระดับมาก วิธีการพัฒนาที่ต้องการมากที่สุด คือ ประชุมเชิงปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 50.21 รองลงมา คือ วิธีการสร้างฐานข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลออนไลน์ด้วย Google Apps

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 อยู่ในระดับปานกลาง วิธีการพัฒนาที่ต้องการมากที่สุด คือ ประชุมเชิงปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 52.08 และหลักการเขียนหนังสือราชการโดยใช้รูปแบบและภาษาไทยที่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 อยู่ในระดับปานกลาง วิธีการพัฒนาที่ต้องการมากที่สุด คือ ประชุมเชิงปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 49.58

3. ด้านทักษะกระบวนการทำงาน ในภาพรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.30 วิธีการพัฒนาที่ต้องการมากที่สุด คือ ประชุมเชิงปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 48.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีความต้องการพัฒนามากที่สุด คือ การวิเคราะห์งานและข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 อยู่ในระดับมาก วิธีการพัฒนาที่ต้องการมากที่สุด คือ ประชุมเชิงปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 48.52 รองลงมา คือ การวางแผนในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 อยู่ในระดับปานกลาง วิธีการพัฒนาที่ต้องการมากที่สุด คือ ประชุมเชิงปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 47.48 และการประเมินผลการทำงานและการประมวลผลของข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 อยู่ในระดับปานกลาง วิธีการพัฒนาที่ต้องการมากที่สุด คือ ประชุมเชิงปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 48.12

4. ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.79 วิธีการพัฒนาที่ต้องการมากที่สุด คือ ประชุมเชิงปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 40.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีความต้องการพัฒนามากที่สุด คือ การใช้โปรแกรม Microsoft Office เช่น Word, Excel และ PowerPoint ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 อยู่ในระดับมากที่สุด วิธีการพัฒนาที่ต้องการมากที่สุด คือ ประชุมเชิงปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 38.43 รองลงมา คือ ระบบฐานข้อมูลออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 อยู่ในระดับมาก วิธีการพัฒนาที่ต้องการมากที่สุด คือ ประชุมเชิงปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 40.49 และเทคนิคการทำตารางนัดหมายการประชุม/นัดสัมมนาด้วยระบบออนไลน์ Doodle มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 อยู่ในระดับมาก วิธีการพัฒนาที่ต้องการมากที่สุด คือ ประชุมเชิงปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 42.74

5. ด้านทักษะด้านการสื่อสาร ในภาพรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.34 วิธีการพัฒนาที่ต้องการมากที่สุด คือ ประชุมเชิงปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 43.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีความต้องการพัฒนามากที่สุด คือ การสื่อสารภาษาอังกฤษ (ฟัง พูด อ่าน เขียน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 อยู่ในระดับมาก วิธีการพัฒนาที่ต้องการมากที่สุด คือ ประชุมเชิงปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 44.67 รองลงมา คือ การสื่อสารภาษาไทย (ฟัง พูด อ่าน เขียน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 อยู่ในระดับปานกลาง วิธีการพัฒนาที่ต้องการมากที่สุด คือ ประชุมเชิงปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 40.73 และการประสานงานกับผู้อื่น/หน่วยงานภายในและภายนอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 อยู่ในระดับปานกลาง วิธีการพัฒนาที่ต้องการมากที่สุด คือ ประชุมเชิงปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 44.58

6. ด้านทักษะด้านการให้บริการ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.49 อยู่ในระดับปานกลาง วิธีการพัฒนาที่ต้องการมากที่สุด คือ ประชุมเชิงปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 48.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีความต้องการพัฒนามากที่สุด คือ ทักษะการให้คำปรึกษา/แนวทางการแก้ปัญหากับผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 อยู่ในระดับมาก วิธีการพัฒนาที่ต้องการมากที่สุด คือ ประชุมเชิงปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 49.58 รองลงมา คือ ทักษะการพูดทางโทรศัพท์ การพูดในงานบริการ และการเลือกใช้คำพูดในการให้บริการกับ

ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 อยู่ในระดับปานกลาง วิธีการพัฒนาที่ต้องการมากที่สุด คือ ประชุมเชิงปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 46.44

7. ด้านทักษะการทำงานร่วมกัน ในภาพรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.14 วิธีการพัฒนาที่ต้องการมากที่สุด คือ ประชุมเชิงปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 42.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีความต้องการการพัฒนามากที่สุด คือ ทักษะการแสดงความคิดเห็นและอภิปรายกลุ่มเชิงสร้างสรรค์อย่างมีเหตุผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 อยู่ในระดับมาก วิธีการพัฒนาที่ต้องการมากที่สุด คือ ประชุมเชิงปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 41.42 รองลงมา คือ ทักษะการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 อยู่ในระดับปานกลาง วิธีการพัฒนาที่ต้องการมากที่สุด คือ ประชุมเชิงปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 39.33 และทักษะการนำเสนองาน และทักษะการเสริมสร้างความสัมพันธ์ในกลุ่มงาน มีค่าเฉลี่ย 2.86 เท่ากัน อยู่ในระดับปานกลาง วิธีการพัฒนาที่ต้องการมากที่สุด คือ ประชุมเชิงปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 45.64 และ 43.93 ตามลำดับ

อภิปรายผล

ในการศึกษาความต้องการการพัฒนาความรู้และทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีประเด็นสำคัญที่จะอภิปราย ดังนี้

1. บุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา) มีความต้องการพัฒนาความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ในประเด็นหลักการเขียนหนังสือราชการโดยใช้รูปแบบและภาษาอังกฤษที่ถูกต้อง ทั้งนี้เพราะความรู้ดังกล่าวเป็นความรู้ที่จำเป็นต้องได้รับการศึกษา และทำความเข้าใจอย่างละเอียด จึงจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการเสริมสร้างทักษะที่จำเป็นสำหรับการเปิดโลกทางการศึกษาในกลุ่มอาเซียนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งมีการสนับสนุนให้มินิสิตต่างชาติเข้ามาศึกษามากขึ้น อีกทั้งยังมีการทำสัญญาความร่วมมือทางด้านการศึกษาระหว่างประเทศมากขึ้น ส่งผลให้ต้องมีการจัดทำเอกสาร และหนังสือราชการเป็นภาษาอังกฤษ เช่น หนังสือรับรองสภาพนิสิตต่างชาติ เอกสารขอตกลงความร่วมมือ หนังสือเชิญคณะกรรมการสอบ บัณฑิต ข้อความเชิญอาจารย์ต่างชาติสอน หนังสือเชิญอาจารย์ต่างชาติเป็นวิทยากร เอกสารประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ และการให้ข้อมูลทางอีเมลกับชาวต่างชาติ เป็นต้น ซึ่งสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสถานิติบัญญัติแห่งชาติ (2557) ได้เผยแพร่องค์ความรู้ด้านรูปแบบและตัวอย่างหนังสือราชการภาษาอังกฤษ เพื่อให้บุคลากรนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้นภายในองค์กร พร้อมทั้งยังมีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548 ภาคผนวก 4 เกี่ยวกับหนังสือราชการภาษาอังกฤษ โดยกำหนดการใช้หนังสือราชการภาษาอังกฤษแต่ละประเภทไว้ สอดคล้องกับ คณะกรรมการวิชาภาษาไทย เพื่อการสื่อสาร (2550) ที่ได้กล่าวว่า การเขียนมีความสำคัญต่อมนุษย์อย่างยิ่งเพราะการเขียนเป็นการสื่อสารที่ช่วยให้มนุษย์สามารถเก็บรักษาและถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารได้นานกว่าทักษะการส่งสารประเภทอื่น การเขียนเป็นทักษะที่ต้องได้รับการฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอให้เกิดความชำนาญ ผู้เขียนที่ดีต้องมีความสามารถในการใช้

ภาษาเพื่อรับสารและส่งสารในเรื่องหลักภาษา การใช้คำ สำนวน และประโยค โวหาร ระดับภาษา และความแตกต่าง ระหว่างภาษาพูดและภาษาเขียนได้

2. บุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา) ต้องการพัฒนาทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานมากที่สุดในด้าน ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในประเด็นการใช้โปรแกรม Microsoft Office เช่น Word, Excel และPowerPoint ฯลฯ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า งานของบุคลากรต้องมีการจัดทำเอกสาร การนำเสนองาน การคำนวณค่าสถิติเบื้องต้นด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งมีความจำเป็นต้องจัดระบบฐานข้อมูลออนไลน์ให้มีความเหมาะสมและใช้งานได้สะดวก รวมไปถึงการใช้เทคนิคการทำตารางนัดหมายการประชุม/นัดสัมมนาด้วยระบบออนไลน์ Doodle เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะในด้านดังกล่าวเป็นอย่างดีจึงจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ วิจารย์ พานิช (2550) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า การเป็นองค์กรอัจฉริยะจะต้องพัฒนาขีดความสามารถในการสร้างและใช้ความรู้ด้วยต้นทุนที่ต่ำสุดซึ่งสามารถ “ดูดซับ” ความรู้ที่ต้องการมาจากภายในและภายนอกองค์กรให้มากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาทักษะพื้นฐานของพนักงานและมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จากการใช้พลังของระบบข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อช่วยให้การติดต่อสื่อสารรวดเร็ว สามารถเข้าถึงความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ทุกที่และทุกเวลา ระบบจดบันทึกและแลกเปลี่ยนความรู้ต้องอาศัยเทคโนโลยีช่วยอำนวยความสะดวก รวมถึงระบบไอซีทีที่บันทึกธุรกรรมทั้งหมดไว้เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลพื้นฐานขององค์กร ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น บุคลากรจึงต้องการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด

3. วิธีการพัฒนาทั้งด้านความรู้และทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการให้มีการจัดการพัฒนาในรูปแบบประชุมเชิงปฏิบัติการ เพราะการพัฒนาที่จะนำมาซึ่งองค์ความรู้และความชำนาญไม่ได้อาศัยเพียงความจำเท่านั้น แต่ต้องอาศัยความเข้าใจซึ่งเกิดจากการได้ลงมือปฏิบัติควบคู่ไปกับการบรรยายในที่ประชุมเชิงปฏิบัติการด้วย ซึ่งจะเห็นได้ว่าวิธีการพัฒนาแบบประชุมเชิงปฏิบัติการ นั้น เป็นกระบวนการระดมความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในช่วงระยะเวลาหนึ่ง โดยเน้นการฝึกปฏิบัติหรือการทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดทักษะและความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน จนนำมาซึ่งแนวทางการแก้ปัญหา ซึ่งหน่วยงานอาจเริ่มจัดเป็นกิจกรรมกลุ่มย่อย ๆ ก่อน ซึ่งบุคลากรจะได้ใช้ความคิดอย่างอิสระ และเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้ จึงเป็นเหตุผลที่บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการวิธีการพัฒนารูปแบบนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.21 สอดคล้องกับ คณะทำงาน KM กลุ่มพัฒนาบุคลากรสหกรณ์ สำนักพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ (2560) ได้กล่าวไว้ว่า การประชุมเชิงปฏิบัติการมีจุดเน้นอยู่ที่การปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหา เน้นการปฏิบัติการมากกว่าการบรรยายหรือการอภิปราย มุ่งปรับปรุงความสามารถและความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานของสมาชิกแต่ละคน ส่วนใหญ่มักจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการงานหรือวิชาชีพ การประชุมเชิงปฏิบัติการปกติแล้ว จะมีการให้ความรู้และการฝึกปฏิบัติควบคู่กัน แต่จุดเน้นที่สำคัญท้ายที่สุดแล้ว จะอยู่ที่ความสามารถในการปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมที่จะนำไปปฏิบัติได้ในการปฏิบัติงานจริง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรนำผลการศึกษาความต้องการและวิธีการพัฒนางานของบุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับการวางแผนการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา) ให้ตรงกับสภาพความต้องการและวิธีการในการพัฒนา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการพัฒนาบุคลากรมากยิ่งขึ้น

2. ควรจัดทำเป็นโครงการพัฒนาบุคลากร ในรูปแบบประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาบุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้ตรงกับสภาพความต้องการและวิธีการพัฒนา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการพัฒนาบุคลากรยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ของสถานภาพทั่วไปของบุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา) กับความต้องการและวิธีการพัฒนางานในแต่ละด้าน

2. ควรมีการศึกษาความต้องการและวิธีการพัฒนางานของบุคลากรในสายงานอื่นๆ ด้วย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค. (2552). *สมรรถนะกับการบริหารทรัพยากรบุคคล*. กรุงเทพมหานคร:

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (อัสสำเนา)

คณะกรรมการวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร. (2550). *ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร*. พิมพ์ครั้งที่ 2.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

คณะทำงาน KM กลุ่มพัฒนาบุคลากรสหกรณ์ สำนักพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์.

(2560). *การจัดการความรู้ Knowledge Management (KM) เรื่อง เทคนิคการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาสหกรณ์ตามโครงการบริหารจัดการสิ่งก่อสร้างรูก้าคลองลาดพร้าวประจำปี 2560 (ด้านการทำบัญชีสหกรณ์)*. กรุงเทพมหานคร:

สำนักพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์. (อัสสำเนา)

จอมพงศ์ มงคลวนิช. (2555). *การบริหารองค์การและบุคลากรทางการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร:

สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2559). *แผนยุทธศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2560 - 2563*.

กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (อัสสำเนา)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2559). *รายงานประจำปี 2559 ด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์*.

กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (อัสสำเนา)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2561). *มาตรฐานประจำตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ*.

กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (อัสสำเนา)

- ฉัตรมงคล แนนหนา. (2552). *การพัฒนาทรัพยากรบุคคลภาครัฐเพื่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์
จังหวัดตามแนวคิดสมรรถนะ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.
(อัครสำเนา)
- วิจารณ์ พานิช. (2550). วิธีแห่งองค์กรอัจฉริยะ. *จุลสารอุตสาหกรรมสัมพันธ์*. 73. 2 – 3.
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ. (2557).
รูปแบบหนังสือราชการภาษาอังกฤษและชื่อตำแหน่งบุคลากรในวงงานรัฐสภา.
กรุงเทพมหานคร: สำนักภาษาต่างประเทศ.