



วารสารอิเล็กทรอนิกส์

ทางการศึกษา

OJED, Vol. 11, No. 2, 2016, pp. 122 - 130

OJED

An Online Journal
of Education

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

การศึกษาความต้องการการพัฒนาความรู้ ทักษะและวิธีการพัฒนาเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สายปฏิบัติการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงาน งานบริหารงานทั่วไป ภายใต้สำนักงานมหาวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A STUDY OF NEEDS IN THE KNOWLEDGE SKILLS AND DEVELOPMENT METHOD FOR TASK
OPERATING OF STAFF IN THE OFFICE OF THE UNIVERSITY, CHULALONGKORN UNIVERSITY

นางวิภา นาโค*

Wipa Nako

นายปัญญา อัครพุทธิพงษ์**

Panya Akkaraputtapong, M.Ed.

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความต้องการการพัฒนาความรู้และวิธีการพัฒนาเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงาน งานบริหารงานทั่วไป 2. เพื่อศึกษาความต้องการการพัฒนาทักษะและวิธีการพัฒนาเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงาน งานบริหารงานทั่วไป ผู้ให้ข้อมูลคือ บุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงาน งานบริหารงานทั่วไป ปฏิบัติงานภายใต้สำนักงานมหาวิทยาลัยจำนวน 60 คน เครื่องมือที่ใช้เป็น แบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการพัฒนาด้านความรู้ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงาน งานบริหารงานทั่วไป มีความต้องการพัฒนามากที่สุด คือ ความรู้เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ รองลงมา คือ ความรู้เกี่ยวกับหลักการเขียนหนังสือราชการ และความรู้เกี่ยวกับนโยบายและแผนงานของหน่วยงาน ตามลำดับ โดยบุคลากรมีความต้องการความรู้ทั้งสามเรื่องอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้วิธีการพัฒนาที่บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการคือ การอบรม/สัมมนา สำหรับผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาด้านทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงาน งานบริหารงานทั่วไป มีความต้องการพัฒนามากที่สุด คือ ทักษะการสื่อสาร ฟัง พูด อ่าน เขียน ภาษาไทย รองลงมา คือ ทักษะในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลสารสนเทศ และทักษะการให้คำปรึกษาและประมวลผล โดยบุคลากรมีความต้องการทักษะทั้งสามเรื่องอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้วิธีการพัฒนาที่บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการคือ การฝึกปฏิบัติ

* นิสิตมหาบัณฑิตสาขาวิชานิเทศการศึกษาศาสตร์และการพัฒนาหลักสูตร ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย E-mail Address: wipa.n@chula.ac.th

**อาจารย์ประจำสาขาวิชานิเทศการศึกษาศาสตร์และการพัฒนาหลักสูตร ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย E-mail Address: Panya.A@chula.ac.th

ISSN1905-4491

Abstract

This research aimed to study: 1) the needs of supporting staff working as general office management staff to improve their working knowledge, and 2) their needs to improve their working skills. The participants comprised 60 individuals working as general office management staff in the Office of the University, Chulalongkorn University. The tool used was a checklist, and the data were analyzed based on frequency distribution and percentage. It was found that the aspect that they would like to improve most concerned the rules and regulations relating to their work, followed by official letter writing and the policy and planning of the office. As means of improvement, most of them would like to participate in a training session/seminar and a workshop.

In terms of skills, they would like to improve their four skills in the Thai language, followed by analytical and information processing skills and consultation and data processing skills. All of the three aspects were ranked high. As means of improvement, they would like to participate in a workshop and a training session/ seminar.

คำสำคัญ: ความรู้ในการปฏิบัติงาน/ ทักษะในการปฏิบัติงาน/ความต้องการ

KEYWORDS: Working Knowledge/ Working Skills/ Needs

บทนำ

คนเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์การ โดยเฉพาะสถานศึกษาซึ่งเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นเรื่องการพัฒนาความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะต่างๆ แก่ผู้เรียน บุคลากร ซึ่งรวมไปถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของแต่ละบุคคล เป็นทุนและทรัพย์สินที่มีค่าขององค์การ (จอมพงศ์ มงคลวนิช, 2555) ดังนั้นผู้บริหารต้องตระหนักถึงความสำคัญและถือเป็นภารกิจในการสนับสนุนให้มีการพัฒนาบุคลากร โดยร่วมมือกับบุคลากร ในการวางแผนและประสานประโยชน์ให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนางานด้านต่าง ๆ ในรูปแบบที่เหมาะสม

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นศาสตร์และวิชาชีพที่เกิดจากการบูรณาการการคิดอย่างเป็นองค์รวมอย่างตั้งใจ และอย่างก้าวหน้า เพื่อพัฒนาความรู้ในงาน และปรับปรุงพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมให้กับบุคลากรขององค์การ โดยการใช้กลยุทธ์และวิธีการต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดการเรียนรู้ของบุคคล กลุ่ม และองค์กร และเพื่อดึงเอาพลังศักยภาพของบุคลากรออกมาใช้ให้ได้เต็มที่สูงสุดในช่วงจังหวะเวลาที่เหมาะสม อันจะนำไปสู่ประสิทธิผลที่ต้องการในระดับต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายสูงสุดของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ องค์กรใดก็ตามที่บุคลากรเพียบพร้อมไปด้วยความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ และทัศนคติที่ดี แสดงให้เห็นว่าองค์กรนั้นให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร จึงมีความพร้อมมากกว่าองค์กรที่สมาชิกในองค์การขาดการพัฒนา และจะเป็นหลักประกันสำคัญต่อความสำเร็จให้กับองค์กรด้วย โดยความรู้ (Knowledge) เป็นพื้นฐานของการสร้างทักษะและความสามารถ ความรู้เป็นสิ่งที่ได้รับการจัดระเบียบไว้เป็นอย่างดี โดย

ส่วนมากมักจะเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงหรือระเบียบวิธีการซึ่งจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานให้เกิดผลดีตามจุดมุ่งหมาย ส่วนทักษะ (Skill) จะเป็นความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว ถูกต้อง (ชูชัยสมิทธิไกร, 2556)

ดังนั้นการพัฒนาบุคลากร จึงเป็นการเพิ่มพูนความรู้ และทักษะให้แก่บุคลากรในองค์กร เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงผลงาน (Performance) และเพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมในการทำงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ องค์กรมุ่งเน้นให้บุคลากรสามารถพัฒนาในเชิงคิดวิเคราะห์เชิงตรรกะ เช่น การบริหาร การวางแผนในการจัดสรรทรัพยากร การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ส่วนการพัฒนาด้านทักษะในการปฏิบัติงาน องค์กรมุ่งเน้นความสำคัญด้านทักษะการสื่อสาร เพื่อให้เกิดทักษะสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้กำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยในการปลูกฝังค่านิยม (Core Values) สมรรถนะ (Competency) และผลการปฏิบัติงาน (Performance) ของบุคลากรทุกคนในการดำเนินการและบริหารจัดการในหน้าที่และความรับผิดชอบที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย โดยมหาวิทยาลัยได้กำหนดกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากร โดยมีเป้าหมายพัฒนาบุคลากรทุกกลุ่มทั้งคณาจารย์ ผู้บริหารและบุคลากรให้มีการพัฒนาทั่วไป (General Development) และพัฒนาตามยุทธศาสตร์ (Strategic Human Resources Development) เพื่อให้บุคลากรมีความสามารถ เก่งงาน เก่งบริหาร และเป็นเพื่อนร่วมงานที่ดี รวมทั้งมีความรักจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทั้งนี้ในการประชุมครั้งที่ 750 เมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2555 สภามหาวิทยาลัยมีมติเห็นชอบการปรับระบบการบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัย เพื่อการบริหารและจัดการทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อีกทั้งตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยในการเป็น “แหล่งความรู้และแหล่งอ้างอิงของแผ่นดิน เป็นผู้นำทางปัญญาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน” (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2557)

จากแนวนโยบายสภามหาวิทยาลัยดังกล่าว ฝ่ายบริหารมหาวิทยาลัย จึงได้กำหนดนโยบายด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยใช้สมรรถนะเกี่ยวกับงานและการบริหารจัดการมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรโดยจะปรับปรุงระบบเพื่อสร้างกระบวนการพัฒนาบุคลากรที่สามารถพัฒนาในระดับรายบุคคล เพื่อยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคลากรในการสร้างความเป็นเลิศร่วมกัน โดยการจัดหลักสูตรเพื่อการอบรมและพัฒนาบุคลากรจะครอบคลุมทั้งเนื้อหา ความรู้ที่เกี่ยวข้อง ทักษะหรือเครื่องมือใหม่ในการทำงาน ตลอดจนครอบคลุมประเด็นด้านจรรยาบรรณ และจริยธรรมในการทำงาน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคลากร ทั้งนี้ได้กำหนดเส้นทางพัฒนา (Career Path) ออกเป็น 3 กลุ่มคือ 1) บุคลากรสายวิชาการ 2) บุคลากรสายปฏิบัติการ และ 3) บุคลากรกลุ่มผู้บริหารสายวิชาการและสายปฏิบัติการ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2556)

การพัฒนาบุคลากรที่ผ่านมาได้มีการจัดในภาพรวมของทุกสายงาน ยังไม่ตรงกับความต้องการของบุคลากรในสายงานต่าง ๆ เป็นการเฉพาะ ซึ่งในส่วนของท่านตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงาน งานบริหารงานทั่วไป จากการสัมภาษณ์บุคลากร จำนวน 10 คน เบื้องต้นพบว่า ประสพปัญหาต้องปฏิบัติงานสำนักงานหลายด้าน หลายหน้าที่ และยังขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญในบางเรื่อง การปฏิบัติงานส่วนใหญ่ใช้ประสบการณ์ ส่วนความรู้ด้านหลักการและทักษะในการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ยังไม่ได้รับการพัฒนา และในการจัดโครงการพัฒนาบุคลากรแต่ละครั้ง ยังไม่เคยสอบถามความต้องการจากบุคลากร สอดคล้องกับ พิมพ์ลักษณ์ อยู่วัฒนา (2557) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน เครือข่ายบริการสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า บุคลากรมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ขาดทักษะความสามารถในการเขียนหนังสือ/การจับประเด็น ขาดความรู้เกี่ยวกับเป้าหมายและภารกิจของหน่วยงาน

ผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในสายงานนี้ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าบุคลากรตำแหน่งนี้มีความต้องการพัฒนาความรู้ ทักษะและวิธีการพัฒนาที่ใช้ในการปฏิบัติงานในด้านใด ซึ่งผลการวิจัยนี้ จะสามารถใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศที่จะนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร สายปฏิบัติการ ตามเป้าหมาย นโยบายของมหาวิทยาลัยต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความต้องการการพัฒนาความรู้และวิธีการพัฒนาเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงานงานบริหารงานทั่วไป
2. เพื่อศึกษาความต้องการการพัฒนาทักษะและวิธีการพัฒนาเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงานงานบริหารงานทั่วไป

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ จะทำการศึกษาความต้องการการพัฒนางานของบุคลากรสายปฏิบัติการ ซึ่งมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านประชากร

คือ บุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สำนักงาน งานบริหารงานทั่วไป ปฏิบัติงานภายใต้สำนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 60 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาความต้องการการพัฒนางานของบุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สำนักงาน งานบริหารงานทั่วไป ซึ่งผู้วิจัยวิเคราะห์ความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่จากมาตรฐานประจำตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2559) ดังนี้

ด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่

2. ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและแผนงานของหน่วยงาน
3. ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับหนังสือเข้าหนังสือออกและรายงาน
4. ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานงบประมาณ ด้านการวางแผน บริหาร จัดการเบิกค่าใช้จ่าย
5. ความรู้เกี่ยวกับการจัดการประชุม
6. ความรู้เกี่ยวกับการเขียนโครงการและการประเมินผลโครงการ
7. ความรู้เกี่ยวกับหลักการเขียนหนังสือราชการ

ด้านทักษะ

1. ทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์
2. ทักษะการสื่อสาร ฟัง พูด อ่าน เขียน ภาษาไทย
3. ทักษะการสื่อสาร ฟัง พูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษ
4. ทักษะการร่างหนังสือราชการ
5. ทักษะการเขียนรายงานการประชุม
6. ทักษะการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
7. ทักษะในการสืบค้นข้อมูล
8. ทักษะในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลสารสนเทศ
9. ทักษะการให้คำปรึกษาและประมวลผล

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร คือ บุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สำนักงาน งานบริหารงานทั่วไป ปฏิบัติงานภายใต้สำนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 60 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความต้องการจำนวน 1 ฉบับ แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และประสบการณ์ในการทำงาน เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการด้านความรู้ ทักษะ และวิธีการพัฒนาเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย
2. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดและขอบเขตการวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบ และนำไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

4. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วจัดทำเครื่องมือฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากสาขาวิชานิติศาสตร์ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อขอความอนุเคราะห์จากรองอธิการบดี (ศ.ดร.พรพจน์ เปี่ยมสมบูรณ์) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามจำนวน 60 ฉบับ พร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังหัวหน้าส่วนงานต่าง ๆ ภายใต้สำนักงานมหาวิทยาลัย

3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความสมบูรณ์เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยการคำนวณ ค่าทางสถิติผ่านทางเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านความต้องการพัฒนาด้านความรู้ ทักษะและวิธีการพัฒนา วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 36 ปีขึ้นไป รองลงมาคือ กลุ่มที่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี วุฒิมัธยมศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ประสบการณ์ในการทำงาน 25 ปีขึ้นไป รองลงมาคือ ประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 11 – 15 ปี

2. ผลการวิเคราะห์ความต้องการการพัฒนาด้านความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานในภาพรวมพบว่า บุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงาน งานบริหารงานทั่วไป มีความต้องการการพัฒนาในระดับมากที่สุด 95 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความรู้ที่บุคลากร สายปฏิบัติการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงาน งานบริหารงานทั่วไป มีความต้องการพัฒนามากที่สุด คือ ความรู้เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.63 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ความรู้เกี่ยวกับหลักการเขียนหนังสือราชการ มีค่าเฉลี่ย 3.58 อยู่ในระดับมาก และความรู้เกี่ยวกับนโยบายและแผนงานของ

หน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 3.53 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ทั้งนี้วิธีการพัฒนาที่บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการมากที่สุด คือ การอบรม/ สัมมนา คิดเป็นร้อยละ 41.43

3. ผลการวิเคราะห์ความต้องการการพัฒนาด้านทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานในภาพรวมพบว่า บุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงาน งานบริหารงานทั่วไป มีความต้องการในระดับมาก ร้อยละ 95 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทักษะที่บุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงาน งานบริหารงานทั่วไป มีความต้องการพัฒนามากที่สุด คือ ทักษะการสื่อสาร ฟัง พูด อ่าน เขียน ภาษาไทย มีค่าเฉลี่ย 3.89 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ทักษะในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลสารสนเทศ 3.84 อยู่ในระดับมาก และทักษะการให้คำปรึกษาและประมวลผลซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.84 อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ วิธีการพัฒนาที่บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการมากที่สุดคือ การฝึกปฏิบัติคิดเป็นร้อยละ 33.33

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าบุคลากรสายปฏิบัติการตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงาน งานบริหารงานทั่วไป มีความต้องการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่มากที่สุด ทั้งที่เป็นบุคลากรที่มีอายุและประสบการณ์ค่อนข้างมาก เนื่องจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้มีการปรับเปลี่ยน ระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนแนวทางการปฏิบัติงาน รวมทั้งวิธีการปฏิบัติงาน ในบางเรื่อง จึงส่งผลให้บุคลากรต้องการการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับต่างๆของมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ เพื่อเตรียมความพร้อมในการปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับระเบียบ ข้อบังคับ และแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งความรู้ดังกล่าวเป็นความรู้ที่บุคลากรจำเป็นต้องศึกษา และทำความเข้าใจอย่างละเอียด จึงจะสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ตามระเบียบวิธีปฏิบัติที่กำหนด เพื่อไม่เกิดความผิดพลาด ซึ่งงานบริหารงานทั่วไปส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปของงานเอกสาร หนังสือ หรือสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่ต้องดำเนินการให้ถูกต้องตามระเบียบ และงานดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับส่วนงานหลายส่วน ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรอบรู้ และแม่นยำสูงในการทำงาน ถ้าขาดความรู้ และเข้าใจในระเบียบข้อบังคับดังกล่าว จะทำให้งานเกิดความผิดพลาด ล่าช้า ขาดประสิทธิภาพ และกระทบต่อส่วนงานอื่น ๆ ด้วย สอดคล้องกับ (สมพิศ สุขแสน, 2556) ที่กล่าวว่า องค์การจะมีความเจริญก้าวหน้า หรือพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศได้นั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่งอยู่ที่ผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพและสามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

สำหรับวิธีการพัฒนาความรู้พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการการอบรม/ สัมมนา เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่มีภาระงานมาก ไม่มีเวลา จึงเลือกวิธีการอบรม/สัมมนา ซึ่งเป็นวิธีที่ใช้เวลาไม่นาน ทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และหากพิจารณาเรื่องความรู้เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับต่างๆ วิธีการพัฒนาด้วยการอบรม/สัมมนา น่าจะเหมาะสมที่สุด เพราะการทำความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับ บุคลากรทุกคนควรมีความเข้าใจและตีความไปในทิศทางเดียวกัน การอบรม/สัมมนา จะช่วยให้บุคลากร มีความรู้ ความเข้าใจ มีความสามารถในการทำงานสูงขึ้น ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นด้วย สอดคล้องกับ (ชูชัย สมितिไกร, 2556) ที่กล่าวว่า การอบรมบุคลากร คือกระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อสร้าง

หรือเพิ่มความรู้(knowledge) ทักษะ(Skill) ความสามารถ(Ability) และทัศนคติ (Attitude) ของบุคลากร ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งอาจจะใช้กิจกรรมการบรรยาย เพื่อบรรยายสาระความรู้ต่าง ๆ ให้กับบุคลากรสายปฏิบัติการตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงาน งานบริหารงานทั่วไป ในเวลารวดเร็ว ซึ่งเป็นวิธีการที่ดีสำหรับการให้บุคลากรผู้เข้ารับการอบรม ได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อเท็จจริง และแนวทางปฏิบัติทั่วไป ถึงแม้ว่าบุคลากรจะมีความรู้และประสบการณ์การทำงานมานาน ก็จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เสมอมา

สำหรับความต้องการพัฒนาด้านทักษะพบว่าบุคลากรสายปฏิบัติการตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงาน งานบริหารงานทั่วไป มีความต้องการพัฒนามากที่สุด คือ ทักษะการสื่อสาร ฟัง พูด อ่าน เขียน ภาษาไทย นั้น เนื่องจากปัจจุบันจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีนโยบายให้ส่วนงานต่าง ๆ ทำงานในรูปแบบคลัสเตอร์ โดยมีการบูรณาการทำงานร่วมกัน ให้การทำงานในแต่ละส่วนงาน สอดประสานและเชื่อมโยงไปในทิศทางเดียวกัน มีการหมุนเวียนบุคลากรในระหว่างกลุ่มงานและระหว่างหน่วยงาน ดังนั้นบุคลากรส่วนใหญ่จึงมีความต้องการพัฒนาทักษะทางการสื่อสารมากที่สุด เพราะจะช่วยให้เกิดการประสานความร่วมมือในการทำงานกันมากขึ้น ทั้งในส่วนงานเดียวกันและส่วนงานอื่น ๆ ดังนั้น บุคลากรต้องมีทักษะในการสื่อสารเป็นอย่างดีจึงจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ วิจารณ์ พานิช (2551) ที่กล่าวว่า ทักษะทางการสื่อสารเป็นเรื่องสำคัญของบุคลากรทุกคน เพราะการสื่อสารช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เชื่อมความสัมพันธ์ ช่วยให้การทำงานร่วมกันมีความคล่องตัวเกิดประโยชน์ต่อการพัฒนางานและการเรียนรู้

สำหรับวิธีการพัฒนาด้านทักษะพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ต้องการวิธีการฝึกปฏิบัติ เพราะการพัฒนาทักษะการสื่อสารต้องมีการฝึกปฏิบัติ จึงจะช่วยให้เกิดความชำนาญ ซึ่งสอดคล้องกับ วิจารณ์ พานิช (2551) ที่กล่าวว่า ทักษะการสื่อสารต้องเกิดจากการหมั่นฝึกฝน ปฏิบัติ โดยหน่วยงานอาจจะจัดกิจกรรมใดขึ้นมาในรูปแบบโครงการระยะสั้น และให้บุคลากรได้เข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานให้บุคลากรเกิดความรู้ ความเข้าใจในงานมากขึ้น รวมถึงความเชี่ยวชาญ และช่วยทำให้เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนของบุคลากรอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ควรจัดโครงการพัฒนาบุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงาน งานบริหารงานทั่วไป เพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ เช่นระเบียบงานสารบรรณ ระเบียบงานพัสดุ ระเบียบบริหารบุคคล ระเบียบการเงิน ฯลฯ ด้วยวิธีการจัดอบรม/สัมมนา โดยกิจกรรมที่น่าสนใจ และจัดกิจกรรมฝึกปฏิบัติทางด้านทักษะการสื่อสาร ฟัง พูด อ่าน เขียน ภาษาไทย ให้กับบุคลากร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในหน้าที่ มากยิ่งขึ้น
2. ควรจัดทำเป็นโครงการพัฒนาบุคลากร ในรูปแบบโครงการระยะสั้น อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาบุคลากรสายปฏิบัติการ งานบริหารงานทั่วไป จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้ตรงกับสภาพความ

ต้องการทั้งด้านความรู้ ทักษะ และวิธีการให้ตรงกับความต้องการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการพัฒนาบุคลากรมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ของสถานภาพทั่วไปของบุคลากรสายปฏิบัติการ งานบริหารงานทั่วไป กับความต้องการและวิธีการพัฒนางานในแต่ละด้าน
2. ควรมีการศึกษาความต้องการและวิธีการพัฒนางานของบุคลากรในสายงานอื่น ๆ ด้วย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- จอมพงศ์ มงคลวนิช. (2555). *การบริหารองค์การและบุคลากรทางการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: วี.พรินท์ (1991) จำกัด.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2556). *รายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2556* ตามมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร: (เอกสารอัดสำเนา)
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2557). *รายงานประจำปี 2557 ด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: (เอกสารอัดสำเนา)
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2559). *มาตรฐานประจำตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ* (เอกสารอัดสำเนา)
- ชูชัย สมितिไกร. (2556). *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: วี.พรินท์ (1991) จำกัด.
- พิมพ์ลักษณ์ อยู่วัฒนา. (2557) *แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนเครือข่ายบริการสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม*. สืบค้นจาก <http://www.gaamoph.com/gaamoph/home/Document2/Pimluck-10.2.pdf>
- วิจารณ์ พานิช. (2551). *ผู้บริหารองค์กรอัจฉริยะ ฉบับนักปฏิบัติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม.
- วิลาศ สิงหวิสัย. (2547). *การวางแผนบุคลากร กำหนดตำแหน่งงาน การสรรหาและการเลือกสรร*. กรุงเทพมหานคร: สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สมพิศ สุขแสน. (2556). *เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ*. สืบค้นจาก <http://www.bongkotsakorn.wordpress.com/2013/06/06>