



วารสารอิเล็กทรอนิกส์  
ทางการศึกษา

OJED, Vol. 11, No. 4, 2016, pp. 106 - 116

**O J E D**  
An Online Journal  
of Education  
<http://www.edu.chula.ac.th/ojed>

การศึกษาความต้องการการพัฒนาความรู้และทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
สายปฏิบัติการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงาน งานบริหารงานทั่วไป ภายใต้อำนาจสำนักงานมหาวิทยาลัย  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A STUDY OF NEEDS IN THE KNOWLEDGE AND SKILLS DEVELOPMENT OF STAFF IN  
THE OFFICE OF THE UNIVERSITY, CHULALONGKORN UNIVERSITY

นางวิภา นาโค\*

Wipa Nako

นายปัญญา อัครพุทธิพงษ์\*\*

Panya Akkaraputtapong, M.Ed.

**บทคัดย่อ**

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความต้องการการพัฒนาความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงาน งานบริหารงานทั่วไป 2. เพื่อศึกษาความต้องการการพัฒนาทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงาน งานบริหารงานทั่วไป ผู้ให้ข้อมูลคือ บุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงาน งานบริหารงานทั่วไป ปฏิบัติงานภายใต้อำนาจสำนักงานมหาวิทยาลัยจำนวน 60 คน เครื่องมือที่ใช้เป็น แบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการพัฒนาด้านความรู้ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีความต้องการพัฒนามากที่สุดคือ ความรู้เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ รองลงมา คือ ความรู้เกี่ยวกับหลักการเขียนหนังสือราชการ และความรู้เกี่ยวกับนโยบายและแผนงานของหน่วยงาน ตามลำดับ โดยบุคลากรมีความต้องการความรู้ทั้งสามเรื่องอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้วิธีการพัฒนาที่บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการคือ การอบรม/สัมมนา และการฝึกปฏิบัติ ตามลำดับ

สำหรับผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาด้านทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงาน งานบริหารงานทั่วไป มีความต้องการพัฒนามากที่สุด คือ ทักษะการสื่อสาร ฟัง พูด อ่าน เขียน ภาษาไทย รองลงมา คือ ทักษะในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลสารสนเทศ และทักษะการให้คำปรึกษา และประมวลผล โดยบุคลากรมีความต้องการทักษะทั้งสามเรื่องอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้วิธีการพัฒนาที่บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการคือ การฝึกปฏิบัติ และการอบรม/สัมมนา ตามลำดับ

\* นิสิตมหาบัณฑิตสาขาวิชานิติศาสตร์และการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย E-mail Address: wipa.n@chula.ac.th

\*\*อาจารย์ประจำสาขาวิชานิติศาสตร์และการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย E-mail Address: Panya.A@chula.ac.th

## Abstract

This research aimed to study: 1) the needs of the 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 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 related to their work, followed by official letter writing and the policy and planning of the office. As a 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 a 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

การศึกษาเป็นกระบวนการหนึ่งที่สามารถช่วยให้คนได้พัฒนาศักยภาพของตนเองและยังช่วยพัฒนาความสามารถด้านต่างๆ ที่จะใช้ในการดำรงชีวิต และนำไปประกอบอาชีพได้ ในการจัดการศึกษาที่ตื้นนั้นไม่เพียงแต่คิดที่จะพัฒนาคนให้เก่งเพียงอย่างเดียว แต่ยังจะต้องสร้างให้คนเป็นคนดี และมีความสุขในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมปัจจุบันได้อย่างมีความสุข ดังพระราชดำรัสในสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงตรัสว่า “ในปัจจุบันประเทศไทยกำลังอยู่ในช่วงของการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ทั้งการปฏิรูประบบราชการและการปฏิรูปการศึกษา ซึ่งมีเป้าหมายที่มีความเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน ในขณะที่การปฏิรูประบบราชการได้มุ่งพัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและประโยชน์สุขของประชาชน การปฏิรูปการศึกษาได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติโดยมุ่งพัฒนาและส่งเสริมการศึกษาให้ประชาชนมีความรู้ มีศักยภาพในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาเศรษฐกิจ พัฒนาสังคม ฐานความรู้และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ” (พิมพ์ลักษณ์ อยู่วัฒนา, 2557)

คนเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร โดยเฉพาะสถานศึกษาซึ่งเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นเรื่องการพัฒนาความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะต่าง ๆ แก่ผู้เรียน บุคลากร ซึ่งรวมถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของแต่ละบุคคล เป็นทุนและทรัพย์สินที่มีค่าขององค์กร (จอมพงศ์ มงคลวนิช, 2555) ดังนั้นผู้บริหารต้องตระหนักถึงความสำคัญและถือเป็นภารกิจในการสนับสนุนให้มีการพัฒนาบุคลากร โดยร่วมมือกับ

บุคลากร ในการวางแผนและประสานประโยชน์ให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนางานด้านต่าง ๆ ในรูปแบบที่เหมาะสม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้กำหนดวิสัยทัศน์ พ.ศ. 2555 - 2570 ในการเป็น “แหล่งความรู้ และแหล่งอ้างอิงของแผ่นดิน เป็นผู้นำทางปัญญาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน” และวางแผนการกำหนดยุทธศาสตร์ระหว่างพ.ศ. 2555 - 2559 โดยเน้นการพัฒนาในด้านต่างๆ เพื่อนำพาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยสู่การเป็น “มหาวิทยาลัยแห่งชาติในระดับโลก : World Class National University” ในการจัดทำยุทธศาสตร์นี้ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้คำนึงถึงประเด็นความท้าทายในด้านต่างๆ ความคาดหวังที่สังคมมีต่อมหาวิทยาลัย แผนนโยบายแห่งรัฐ แผนบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลและแผนนโยบายต่างๆ ที่สภามหาวิทยาลัยกำหนดจากนั้นได้กำหนดผลสัมฤทธิ์ไว้ 5 ประการ คือ

1. เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับโลก
2. เป็นองค์กรแห่งปัญญาที่มีความเป็นเลิศ
3. ผลิตภัณฑ์ที่เป็นพลเมืองที่มีค่าของประเทศและของโลก
4. เป็นมหาวิทยาลัยที่มีระบบการบริหารจัดการที่คล่องตัว กระชับ รวดเร็ว และมีเสถียรภาพ

ทางการเงิน

5. เป็นบ้านอันอบอุ่นของคนดีและเก่ง และมีความรับผิดชอบต่อสังคม

เพื่อนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ ข้อที่ 5 จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ “เป็นสุข” คือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นบ้านอันอบอุ่นของคนดีและคนเก่ง โดยพัฒนาสู่การเป็นมหาวิทยาลัยแห่งความยั่งยืน (Sustainable University) มุ่งอนุรักษ์พลังงานและสร้างสิ่งแวดล้อมให้น่าอยู่ น่าทำงาน มีความปลอดภัย รวมทั้งสร้างความผูกพันของบุคลากร ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความเจริญก้าวหน้าและมีความมั่นคงในชีวิต

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นศาสตร์และวิชาชีพที่เกิดจากการบูรณาการการคิดอย่างเป็นองค์รวมอย่างตั้งใจ และอย่างก้าวหน้า เพื่อพัฒนาความรู้ในงาน และปรับปรุงพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมให้กับบุคลากรขององค์กร โดยการใช้กลยุทธ์และวิธีการต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดการเรียนรู้ของบุคคล กลุ่ม และองค์กร และเพื่อดึงเอาพลังศักยภาพของบุคลากรออกมาใช้ให้ได้เต็มที่สูงสุดในช่วงจังหวะเวลาที่เหมาะสม อันจะนำไปสู่ประสิทธิผลที่ต้องการในระดับต่างๆ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายสูงสุดของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ องค์กรใดก็ตามที่บุคลากรเพียบพร้อมไปด้วยความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ และทัศนคติที่ดี แสดงให้เห็นว่า องค์กรนั้นให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร จึงมีความพร้อมมากกว่าองค์กรที่สมาชิกในองค์กรขาดการพัฒนา และจะเป็นหลักประกันสำคัญต่อความสำเร็จให้กับองค์กรด้วย

ปัจจุบันแนวโน้มของรูปแบบการทำงานในองค์กรมีอิทธิพลต่อกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การแข่งขันในด้านคุณภาพ การบริหารลูกค้า การลดต้นทุนการผลิต ทำให้ผู้บริหารเห็นว่า การฝึกอบรมและ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ หัวใจสำคัญที่จะทำให้องค์กรอยู่รอดและเจริญเติบโตในอนาคต การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่ทำให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยการพัฒนาให้คนในองค์กรมีทักษะความรู้ ความสามารถในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด พร้อมทั้งพัฒนาให้บุคคลเหล่านั้นเกิดการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง

ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากรด้วย เหตุผลสำคัญสรุปได้ดังนี้

1. เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของบุคลากรให้สามารถนำความรู้ความสามารถมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรมากที่สุด
2. ช่วยให้ผู้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความผิดพลาดในการทำงาน ประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลา
3. เกิดประโยชน์ต่อบุคลากร ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถทักษะและทัศนคติ มีความพร้อมในการก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

การพัฒนาบุคลากร เป็นการเพิ่มพูนความรู้ และทักษะให้แก่บุคลากรในองค์กร เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงผลงาน (Performance) และเพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมในการทำงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ องค์กรมุ่งเน้นให้บุคลากรสามารถพัฒนาในเชิงคิดวิเคราะห์เชิงตรรกะ เช่น การบริหาร การวางแผนในการจัดสรรทรัพยากร การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ส่วนการพัฒนาด้านทักษะในการปฏิบัติงาน องค์กรมุ่งเน้นความสำคัญด้านทักษะการสื่อสาร เพื่อให้เกิดทักษะสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (Both Formal And Informal Learning Activities)

การที่จะบรรลุวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยได้นั้น ต้องอาศัยการปลูกฝังค่านิยม (Core Values) สมรรถนะ (Competency) และผลการปฏิบัติงาน (Performance) ของบุคลากรทุกคนในการดำเนินการและบริหารจัดการในหน้าที่และความรับผิดชอบที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงได้กำหนดกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากร โดยมีเป้าหมายพัฒนาบุคลากรทุกกลุ่ม ทั้งคณาจารย์ 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)

ปรีชา ปลื้มจิตต์ (2559) กล่าวว่า บุคลากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแบ่งออกเป็น 2 สาย คือ สายวิชาการและสายปฏิบัติการ โดยสายปฏิบัติการ แบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ กลุ่มบริหารจัดการ กลุ่มปฏิบัติการ และวิชาชีพ กลุ่มบริการ ปฏิบัติหน้าที่ด้านอำนวยการ การให้บริการต่างๆ และการประสานงาน ในการจัดการศึกษา เพื่อให้การพัฒนาบุคลากรเป็นไปตามเป้าหมายและยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยจึงมีแนวคิดในการบริหารจัดการด้านการพัฒนาบุคลากรสำหรับทุกส่วนงาน ซึ่งมหาวิทยาลัยจะทำโครงการพัฒนาบุคลากรในภาพรวม โดยระยะแรกมหาวิทยาลัยจะเริ่มดำเนินการในส่วนของบุคลากรสายปฏิบัติการกลุ่มปฏิบัติการ และวิชาชีพตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงาน งานบริหารทั่วไป ที่ปฏิบัติงานภายใต้สำนักงานมหาวิทยาลัย เนื่องจากเป็นตำแหน่งที่ประกอบด้วยภาระงานที่หลากหลายและเป็นงานสำคัญที่ช่วยให้งานด้านอื่นๆ ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาบุคลากรที่ผ่านมาได้มีการจัดในภาพรวมของทุกสายงาน ยังไม่ตรงกับความต้องการของบุคลากรในสายงานต่าง ๆ เป็นการเฉพาะ ซึ่งในส่วนของตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงาน งานบริหารงานทั่วไป จากการสัมภาษณ์บุคลากรเบื้องต้นพบว่า ประสบปัญหาต้องปฏิบัติงานสำนักงานหลายด้าน หลายหน้าที่ และยังขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญในบางเรื่อง การปฏิบัติงานส่วนใหญ่ใช้ประสบการณ์ ส่วนความรู้ด้านหลักการ และทักษะในการปฏิบัติงานใหม่ๆ ยังไม่ได้รับการพัฒนา และในการจัดโครงการพัฒนาบุคลากรแต่ละครั้ง ยังไม่เคยสอบถามความต้องการจากบุคลากร

ผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในสายงานนี้ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าบุคลากรตำแหน่งนี้มีความต้องการพัฒนาความรู้และทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานในด้านใด ซึ่งผลการวิจัยนี้ จะสามารถใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศที่จะนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร สายปฏิบัติการ ตามเป้าหมาย นโยบายของมหาวิทยาลัยต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงานงานบริหารงานทั่วไป

2. เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงานงานบริหารงานทั่วไป

### ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ จะทำการศึกษาความต้องการการพัฒนางานของบุคลากรสายปฏิบัติการ ซึ่งมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

#### ขอบเขตด้านประชากร

คือ บุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สำนักงาน งานบริหารงานทั่วไป ปฏิบัติงานภายใต้สำนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 60 คน

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาความต้องการการพัฒนางานของบุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สำนักงาน งานบริหารงานทั่วไป ซึ่งผู้วิจัยวิเคราะห์ความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่จากมาตรฐานประจำตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ (2559) ดังนี้

#### ด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับต่างๆ 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 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนางานเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

### **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 พร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังหัวหน้าส่วนงานต่างๆ ภายใต้สำนักงานมหาวิทยาลัย
3. ผู้วิจัยรับแบบสอบถามจากหน่วยงานต่างๆ
4. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความสมบูรณ์เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยการคำนวณ ค่าทางสถิติผ่านทางเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านความต้องการพัฒนางาน วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ 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 ร้อยละ 95 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความรู้ที่บุคลากร สายปฏิบัติการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงาน งานบริหารงานทั่วไป มีความต้องการพัฒนามากที่สุด คือ ความรู้เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.63 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความรู้เกี่ยวกับหลักการเขียนหนังสือราชการ มีค่าเฉลี่ย 3.58 อยู่ในระดับมาก และความรู้เกี่ยวกับนโยบายและแผนงานของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 3.53 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ทั้งนี้วิธีการพัฒนาที่บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการมากที่สุด คือ การอบรม/ สัมมนา คิดเป็นร้อยละ 41.43

3. ผลการวิเคราะห์ความต้องการการพัฒนาด้านทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานในภาพรวมพบว่า บุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงาน งานบริหารงานทั่วไป มีความต้องการในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทักษะที่บุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงาน งานบริหารงานทั่วไป มีความต้องการพัฒนามากที่สุด คือ ทักษะการสื่อสาร ฟัง พูด อ่าน เขียน ภาษาไทย มีค่าเฉลี่ย 3.89 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ทักษะในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลสารสนเทศ 3.84 อยู่ในระดับมาก และทักษะการให้คำปรึกษาและประมวลผลซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.84 อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้วิธีการพัฒนาที่บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการมากที่สุดคือ การฝึกปฏิบัติคิดเป็นร้อยละ 33.33



## อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าบุคลากรสายปฏิบัติการตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงาน งานบริหารงานทั่วไป มีความต้องการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ทั้งนี้เพราะความรู้ดังกล่าวเป็นความรู้ที่บุคลากรจำเป็นต้องศึกษา และทำความเข้าใจอย่างละเอียด จึงจะสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ไม่เกิดความผิดพลาด ซึ่งงานบริหารงานทั่วไปส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปของงานเอกสาร หนังสือ หรือสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่ต้องดำเนินการให้ถูกต้องตามระเบียบ และงานดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับส่วนงานหลายส่วน ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรอบรู้ และแม่นยำสูงในการทำงาน ถ้าขาดความรู้และเข้าใจในระเบียบข้อบังคับดังกล่าว จะทำให้งานเกิดความผิดพลาด ล่าช้า ขาดประสิทธิภาพ และกระทบต่อส่วนงานอื่นๆ ด้วย สอดคล้องกับ สมพิศ สุขแสน (2556) ที่กล่าวว่า องค์กรจะมีความเจริญก้าวหน้าหรือพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศได้นั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่งอยู่ที่ผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพและสามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

สำหรับวิธีการพัฒนาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการการอบรม/สัมมนา เนื่องจากเป็นวิธีการที่ใช้เวลาไม่นาน บุคลากรส่วนใหญ่มีภาระงานมาก ไม่มีเวลา ดังนั้นจึงเลือกวิธีการอบรม ซึ่งเป็นวิธีการเหมาะสมที่จะช่วยให้เกิดความกระจ่าง เข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไขต่างๆ และสามารถซักถามจากวิทยากรได้ เมื่อมีข้อสงสัย สอดคล้องกับ วิลาศ สิงหวิสัย (2547) ที่กล่าวว่าการอบรมเป็นวิธีการพัฒนาที่ประหยัดที่สุดทั้งด้านเวลาและงบประมาณค่าใช้จ่าย การอบรมเป็นการให้ประสบการณ์ตรงที่ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาแล้วแก่ผู้เข้ารับการอบรมและได้ผลดีกว่าการให้ผู้ปฏิบัติงานทดลองเพื่อหาประสบการณ์เอง ซึ่งอาจเกิดความผิดพลาดสิ้นเปลืองเวลา และค่าใช้จ่าย การอบรมจึงเป็นวิธีการที่เหมาะสมกับตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงาน งานบริหารงานทั่วไปที่ไม่สิ้นเปลือง เวลาและใช้งบประมาณไม่มาก

สำหรับความต้องการการพัฒนาด้านทักษะ บุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงาน งานบริหารงานทั่วไป มีความต้องการพัฒนามากที่สุด คือ ทักษะการสื่อสาร ฟัง พูด อ่าน เขียน ภาษาไทย ผู้วิจัยมีความเห็นว่า งานของบุคลากรในส่วนนี้เกี่ยวข้องโดยตรงกับการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน และการให้บริการ ด้านการให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา และตอบปัญหาแก่ส่วนงานและหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะในการสื่อสารเป็นอย่างดีจึงจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ วิจารณ์ พาณิช (2551) ที่กล่าวว่า ทักษะทางการสื่อสารเป็นเรื่องสำคัญของบุคลากรทุกคน เพราะการสื่อสารช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เชื่อมความสัมพันธ์ ช่วยให้การทำงานร่วมกันมีความคล่องตัวเกิดประโยชน์ต่อการพัฒนางานและการเรียนรู้

สำหรับวิธีการพัฒนาด้านทักษะพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ต้องการวิธีการฝึกปฏิบัติ เพราะการพัฒนาทักษะการสื่อสารต้องมีการฝึกปฏิบัติ จึงจะช่วยให้เกิดความชำนาญ ซึ่งสอดคล้องกับ วิจารณ์ พาณิช (2551) ที่กล่าวว่า ทักษะการสื่อสารต้องเกิดจากการหมั่นฝึกฝน ปฏิบัติ โดยหน่วยงานอาจจะจัดกิจกรรมใดขึ้นมาในรูปแบบโครงการระยะสั้น และให้บุคลากรได้เข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาทักษะ

ในการปฏิบัติงานให้บุคลากรเกิดความรู้ ความเข้าใจในงานมากขึ้น รวมถึงความเชี่ยวชาญ และช่วยทำให้เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนของบุคลากรอีกด้วย

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ควรนำผลการศึกษาความต้องการและวิธีการพัฒนางานของบุคลากรสายปฏิบัติการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงาน งานบริหารงานทั่วไป ภายใต้สำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับการวางแผนการพัฒนาบุคลากรสายปฏิบัติการ งานบริหารงานทั่วไป จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้ตรงกับสภาพความต้องการและวิธีการในการพัฒนา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการพัฒนาบุคลากรมากยิ่งขึ้น

2. ควรจัดทำเป็นโครงการพัฒนาบุคลากร ในรูปแบบโครงการระยะสั้น เพื่อพัฒนาบุคลากรสายปฏิบัติการ งานบริหารงานทั่วไป จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้ตรงกับสภาพความต้องการและวิธีการในการพัฒนา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการพัฒนาบุคลากรมากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ของสถานภาพทั่วไปของบุคลากรสายปฏิบัติการ งานบริหารงานทั่วไป กับความต้องการและวิธีการพัฒนางานในแต่ละด้าน
2. ควรมีการศึกษาความต้องการและวิธีการพัฒนางานของบุคลากรในสายงานอื่น ๆ ด้วย

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

จอมพงศ์ มงคลวนิช. (2555). *การบริหารองค์การและบุคลากรทางการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: วี.พรินท์ (1991)

จารุพงศ์ พลเดช. (2551). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. สืบค้นจาก

<http://www.loburi.go.th/governor/book-january-51/human.doc>

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2556). *รายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2556* ตามมาตรฐาน

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร:

(เอกสารอัดสำเนา)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2557). *รายงานประจำปี 2557 ด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร:

(เอกสารอัดสำเนา)

- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2559). *มาตรฐานประจำตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ*  
(เอกสารอัดสำเนา)
- ปรีชา ปลื้มจิตต์. (2559, 8 กุมภาพันธ์). สัมภาษณ์โดยวิภา นาโค. ผู้ช่วยอธิการบดี ปฏิบัติการร่วมกับรอง  
อธิการบดีในภาระหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารบุคคล, กรุงเทพมหานคร.
- พิมพ์ลักษณ์ อยู่วัฒนา. (2557) *แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนเครือข่ายบริการ*  
*สาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม*. สืบค้นจาก <http://www.gaamoph.com/gaamoph/home/Document2/Pimluck-10.2.pdf>
- วิจารณ์ พานิช. (2551). *ผู้บริหารองค์กรอัจฉริยะ ฉบับนักปฏิบัติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สถาบัน  
ส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม.
- วิลาศ สิงหวิสัย. (2547). *การวางแผนบุคลากร กำหนดตำแหน่งงาน การสรรหาและการเลือกสรร*.  
กรุงเทพมหานคร: สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สมพิศ สุขแสน. (2556). *เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ*. สืบค้นจาก  
<http://www.bongkotsakorn.wordpress.com/2013/06/06>