

## ความต้องการในการพัฒนาของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนครพนม

### Needs for Development of Academic Supporting Staff at Nakhon Phanom University

พาทิศ คงโสมมา<sup>1\*</sup> จินัฐตา เพ็งอำ<sup>1</sup> และชนนวีร์ ศยกรธนาวัชร<sup>1</sup>  
Patis Khongsoma<sup>1\*</sup>, Jinatta Pengum<sup>1</sup> and Chonwarit Chayakornthanawat<sup>1</sup>

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ 2) เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการในยุควิถีชีวิตใหม่ ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้การวางแผน การวิเคราะห์งาน และการตัดสินใจ ความรู้ ความเข้าใจ กระบวนการทำงานและทักษะในการปฏิบัติงาน ทักษะการศึกษาและค้นคว้าอย่างเป็นระบบ ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับเป้าหมายและภารกิจของหน่วยงาน ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ และการนำเสนอข้อมูลอย่างเป็นระบบ ความสามารถในการให้คำแนะนำ หรือเป็นที่ปรึกษาช่วยตัดสินใจหรือแก้ปัญหา แรงจูงใจหรือความพยายามสู่ความก้าวหน้าในวิชาชีพ ความรู้ ความเข้าใจต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ความต้องการพัฒนาการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ แรงจูงใจหรือความพยายามสู่ความก้าวหน้าในวิชาชีพ ( $\bar{X} = 4.19$ ) ความรู้ ความเข้าใจและกระบวนการทำงาน และทักษะในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ( $\bar{X} = 4.10$ ) ความรู้การวางแผน การวิเคราะห์งาน และการตัดสินใจ ( $\bar{X} = 4.04$ ) ทักษะการศึกษาและค้นคว้าอย่างเป็นระบบ ( $\bar{X} = 4.04$ ) ความรู้ ความเข้าใจต่อหน้าที่ในตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย ( $\bar{X} = 4.00$ ) ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ และการนำเสนอข้อมูลอย่างเป็นระบบ ( $\bar{X} = 3.99$ ) ความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ( $\bar{X} = 3.94$ ) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายและภารกิจของหน่วยงาน ( $\bar{X} = 3.93$ ) ความสามารถในการเขียนหนังสือราชการ ( $\bar{X} = 3.77$ ) แนวทางการพัฒนาพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการในยุควิถีชีวิตใหม่ ได้แก่ การส่งเสริมและพัฒนาการผลิตผลงานทางวิชาชีพ การส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานผ่านระบบออนไลน์ และการจัดทำหลักสูตรฝึกอบรม

**คำสำคัญ:** การพัฒนา สายสนับสนุนวิชาการ ยุควิถีชีวิตใหม่

#### Abstract

The purposes of this study were to find out the working problems of academic support university staff, the need for the development of academic supporting staff and the development guidelines for academic support university staff in a new normal. The results of the study revealed that working problems were understanding about job planning, job analysis, decision-making, processes and working skills, systematic study and research skills, understanding about the goals and missions, information storage and systematic presentation skills, ability to advise or give consultations, motivation to develop a career path, understanding about duties that were assigned, ability to use computer programs and communicate in English. The needs for the development at high level were motivation to advance career path ( $\bar{X} = 4.19$ ), understanding about duties that were assigned ( $\bar{X} = 4.10$ ), understanding about planning, job analysis, and decision-making ( $\bar{X} =$

<sup>1</sup> สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนครพนม นครพนม 48000

<sup>1</sup> Office of the President, Nakhon Phanom University, Nakhon Phanom, 48000

\*Corresponding author: e-mail: lookdoad@gmail.com

Received: May 26, 2023, Accepted: October 12, 2023, Published: July 15, 2024



4.04), systematic study and research skills ( $\bar{X}$  = 4.04), understanding about duties that were assigned ( $\bar{X}$  = 4.00), information storage and systematic presentation skills ( $\bar{X}$  = 3.99), ability to use computer programs ( $\bar{X}$  = 3.94), understanding about the goals and missions ( $\bar{X}$  = 3.93), and ability to write official letters ( $\bar{X}$  = 3.77). The development guidelines for academic supporting staff in a new normal were the promotion and development of work performance, the support on learning and development for working online, and the development of training courses.

**Keywords:** development, academic supporting staff, new normal way of life

## บทนำ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรภาครัฐหรือองค์กรของเอกชนเป็นการเพิ่มผลผลิตขององค์กรและทำให้องค์กรได้ผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ สามารถพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ (บุญสง, 2559) และเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรเกิดการตื่นตัวตลอดเวลาในการเรียนรู้เพื่อปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง (พรชลิสา, 2564) โดยเฉพาะสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 19 ส่งผลให้เกิดวิถีชีวิตใหม่ในการทำงาน โดยการให้บุคลากรทำงานอยู่บ้าน (อึ้งศักดิ์, 2563) รวมถึงปรับวิธีการทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับยุคการเปลี่ยนแปลงแบบฉับพลันทางเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาสนับสนุนการปฏิบัติงานราชการเพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างองค์การภาครัฐให้เป็นองค์กรแห่งองค์การนวัตกรรมมีความทันสมัย เปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเต็มตัว (ชัยรัตน์ และคณะ, 2564) ซึ่งบุคลากรในองค์กรต้องปรับเปลี่ยนการทำงานและใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารการทำงาน เช่น การประชุมผ่าน Zoom Application และการทำงานร่วมกับพนักงานในองค์กรผ่าน Google Doc บุคลากรในองค์กรสามารถทำงานร่วมกันได้ทันที ไม่ว่าจะทำอยู่ที่แห่งใด (ทนงศักดิ์ และคณะ, 2563) การพัฒนางานบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา โดยการเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของตนเองในการช่วยวิเคราะห์หรือการสร้างสรรคผลงานวิจัยจากงานประจำเพื่อหาทางเลือก พร้อมเสนอแนะการตัดสินใจให้แก่ฝ่ายบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ต้องมีความชำนาญในหน้าที่ของตนโดยเริ่มจากงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนงานที่รับผิดชอบ (จรงค์ศักดิ์, 2562) ดังนั้น มหาวิทยาลัยต้องมีแผนในการพัฒนาบุคลากรอย่างครบวงจร การติดตาม และการประเมินผล และพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนไปตามความเหมาะสมกับสภาวะการเปลี่ยนแปลง มีการวิเคราะห์ผลที่ได้จากการติดตามและการประเมิน และนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน (จรัส และคณะ, 2540) การศึกษาความต้องการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเป็นปัจจัยสำคัญในการวิเคราะห์และวางแผน จากการศึกษาความต้องการในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา พบว่า บุคลากรอุทยานวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนา ดังนี้ 1) ด้านความรู้ มีความต้องการพัฒนาความรู้การบริหารงานบุคคล 2) ด้านทักษะ มีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน และ 3) ด้านทัศนคติ มีความต้องการพัฒนาทัศนคติ ด้านการพัฒนาการบริการสร้างสรรคงานบริการให้เหนือความคาดหมาย (ธิปไตย, 2560) บุคลากรสายสนับสนุนของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีความต้องการศึกษาดูงาน การฝึกอบรม และต้องการข้อมูล/คู่มือ/ความรู้ที่เกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง (ประภัสสร และคณะ, 2560) บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ต้องการให้สนับสนุนทุนการศึกษาที่มุ่งเน้นบุคลากรสายสนับสนุนและส่งเสริมทักษะด้านภาษาอังกฤษและภาษาอื่น ๆ การฝึกอบรมพัฒนาเทคโนโลยีในเรื่องการปฏิบัติงานที่สามารถนำมาพัฒนางานให้เกิดผลและประสิทธิภาพ และการให้สนับสนุนการจัดทำผลงานเพื่อขอปรับตำแหน่งที่สูงขึ้น (นิติธร และคณะ, 2561) บุคลากรสายปฏิบัติการตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้โปรแกรม Microsoft Office เช่น Word, Excel, PowerPoint ระบบฐานข้อมูลออนไลน์ และเทคนิคการทำตารางนัดหมายออนไลน์ (อภิญา, 2561) ในส่วนของงานวิจัยด้านความต้องการพัฒนาเข้าสู่ตำแหน่งระดับสูงขึ้นไปของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง มีความต้องการได้รับการพัฒนาทักษะการทำวิจัยสถาบันเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้น (ปิติกาน์ และ ประกายมาส,

2557) บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต้องการให้มีการอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น สนับสนุนทุนอุดหนุนการทำงานเป็นประจำทุกปี สนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมอบรมสัมมนาเกี่ยวกับการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และเข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการการเขียนผลงาน แต่ละประเภทเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งเป็นประจำ (รุ่งโรจน์, 2562)

จากประเด็นการเปลี่ยนแปลงแบบฉับพลันทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการศึกษาความต้องการพัฒนาของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา คณะผู้วิจัยจึงตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาความต้องการในการพัฒนาของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยนครพนม เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการในยุควิถีชีวิตใหม่

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ
2. เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการในยุควิถีชีวิตใหม่

### ระเบียบวิธีวิจัย

#### ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงาน ในสังกัดมหาวิทยาลัยนครพนม จำนวน 196 คน การกำหนดกลุ่มประชากรในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ กำหนดตามสัดส่วนของประชากรในการเก็บข้อมูลร้อยละ 70 ของประชากร โดยการสุ่มแบบโควตา จำนวน 141 คน
2. กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบเฉพาะเจาะจง ซึ่งเป็นผู้ที่มีหน้าที่ในการพัฒนาบุคลากรในระดับหน่วยงานและระดับมหาวิทยาลัย จำนวน 15 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีการพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และพฤติกรรมที่ตรงความต้องการจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง 0.67-1.00 มาเป็นข้อคำถาม แล้วนำไปทดสอบกับพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในระดับคณะ หน่วยงาน จำนวน 15 คน และนำผลที่ได้หาความเชื่อมั่น ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามมีสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบราค เท่ากับ 0.67

การวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบบันทึกสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ (Online Focus groups) ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดเชิงซักถามเหตุผลและค้นหาคำตอบ เพื่อสนทนาแลกเปลี่ยนประเด็นปัญหาการปฏิบัติงาน ความต้องการพัฒนา และแนวทางการพัฒนาพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการในยุควิถีชีวิตใหม่

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม จากพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 141 ชุด และเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบบันทึกสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ (Online Focus groups) จากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัย จำนวน 15 คน เพื่อนำมาอ้างอิงและสนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณ

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำมาบันทึกข้อมูลในโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ นำผลการสนทนาแลกเปลี่ยนมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) แบบพรรณนาความ โดยนำข้อมูลมาจัดหมวดหมู่ (Typology) แยกแยะ (Taxonomy) แล้วทำตารางสรุปความคิดเห็น (Overview grid) เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์เป็นภาพรวม เพื่อสนับสนุน อธิบายประกอบข้อมูลเชิงปริมาณ

## ผลการวิจัย

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ หน่วยงาน คุณวุฒิการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน จำนวน 141 คน พบว่า เพศหญิง จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 73 เพศชาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 27 อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 56.74 รองลงมาได้แก่ อายุ 41- 50 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 31.91 อายุ 21 - 30 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.38 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.96 สังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.96 คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.96 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.55 คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.96 คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.42 คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13 คณะเกษตรและเทคโนโลยี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.26 วิทยาลัยการท่องเที่ยว จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.96 วิทยาลัยพยาบาล จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.38 วิทยาลัยธาตุพนม จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.96 วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.84 วิทยาลัยนาหว้า จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.84 สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.96 สำนักวิทยบริการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.96 สำนักงานอธิการบดี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 41.84 คุณวุฒิการศึกษาคุณวุฒิปริญญาตรี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 80.14 ปริญญาโท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 19.86 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.42 ระยะเวลา 1- 5 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 19.86 ระยะเวลา 6 – 10 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 46.81 ระยะเวลา 11 -15 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 24.11 ระยะเวลา 16 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80

ข้อมูลทั่วไปของการสนทนากลุ่ม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ หน่วยงาน คุณวุฒิการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน จำนวน 15 คน พบว่า เพศหญิง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 93.33 เพศชาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.66 อายุ 31-40 จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 อายุ 41-50 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 40 และอายุ 51-60 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.66 คุณวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.66 ระยะเวลา 6-10 ปีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 46.66 ระยะเวลา 11-15 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 40 และระยะเวลา 16 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.66

### ส่วนที่ 2 สภาพปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ

สภาพปัญหาการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก พบว่า ความรู้การวางแผนการวิเคราะห์งาน และการตัดสินใจ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.16, S.D. = 0.86) ความรู้ ความเข้าใจกระบวนการทำงาน และทักษะในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.15, S.D. = 0.98) ทักษะการศึกษา และค้นคว้าอย่างเป็นระบบ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.07, S.D. = 0.97) ความสามารถในการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.05, S.D. = 1.25) ทักษะการให้บริการที่ดี อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 2.95, S.D. = 1.27) (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 สภาพปัญหาการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก

| สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก                      | $\bar{X}$ | S.D. | แปลความหมาย    |
|---|-----------|------|----------------|
| 1. ความรู้ ความเข้าใจกระบวนการทำงาน และทักษะในการปฏิบัติงาน | 3.15      | 0.98 | มีปัญหাপานกลาง |
| 2. ความรู้การวางแผน การวิเคราะห์งาน และการตัดสินใจ          | 3.16      | 0.89 | มีปัญหাপานกลาง |
| 3. ทักษะการให้บริการที่ดี                                   | 2.95      | 1.27 | มีปัญหাপานกลาง |
| 4. ทักษะการศึกษาและค้นคว้าอย่างเป็นระบบ                     | 3.07      | 0.97 | มีปัญหাপานกลาง |
| 5. ความสามารถในการทำงานเป็นทีม                              | 3.05      | 1.25 | มีปัญหাপานกลาง |

จากการสนทนากลุ่ม พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการขาดความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานการเงินและพัสดุ และไม่มีหลักสูตรการอบรมที่ตรงกับสายงาน เช่น นักวิชาการศึกษา นักแนะแนวอาชีพ หรือพนักงานขับรถยนต์ เป็นต้น และงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการไม่เพียงพอ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ได้รับมอบหมายภารกิจที่หลากหลาย จึงไม่สามารถวางแผนงาน การวิเคราะห์งาน รวมทั้งการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพได้ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการบางตำแหน่ง มีศักยภาพสูง แต่หน่วยงานไม่สามารถดึงศักยภาพของพนักงานสู่การปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน

#### สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะเฉพาะ

สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะเฉพาะ พบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมาย และภารกิจของหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.23$ , S.D. = 1.09) ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ และการนำเสนอข้อมูลอย่างเป็นระบบ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.13$ , S.D. = 1.15) ความสามารถในการแนะนำ หรือเป็นที่ปรึกษาช่วยตัดสินใจหรือแก้ปัญหาเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = 1.10) ความสามารถในการเขียนหนังสือราชการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.96$ , S.D. = 0.96) (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะเฉพาะ

| สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะเฉพาะ  | $\bar{X}$ | S.D. | แปลความหมาย   |
|--|-----------|------|---------------|
| 1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมาย และภารกิจของหน่วยงาน                     | 3.23      | 1.09 | มีปัญหปานกลาง |
| 2. ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ และการนำเสนอข้อมูลอย่างเป็นระบบ    | 3.13      | 1.15 | มีปัญหปานกลาง |
| 3. ความสามารถในการแนะนำ หรือเป็นที่ปรึกษาช่วยตัดสินใจหรือแก้ปัญหาเพื่อนร่วมงาน | 3.04      | 1.10 | มีปัญหปานกลาง |
| 4. ความสามารถในการเขียนหนังสือราชการ   | 2.96      | 0.96 | มีปัญหปานกลาง |

จากการสนทนากลุ่ม พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการขาดความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ และการนำเสนอข้อมูลอย่างเป็นระบบ เช่น ระบบทะเบียนประวัติ (ก.พ. 7) การเสนอขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์ หรือระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งการอบรมเทคนิควิธีการการเขียนหนังสือราชการ การเขียนหนังสือที่ใช้ในงานราชการ และการจับประเด็นได้อย่างถูกต้องครบถ้วน เป็นต้น

สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาตนเอง พบว่า แรงจูงใจหรือความพยายามสู่ความก้าวหน้าในวิชาชีพอยู่ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.43$  S.D. = 1.18) ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.37$ , S.D. = 1.09) ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์อย่างมีเหตุผลและเป็นระบบ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.15$ , S.D. = 0.87) ทักษะในการบริหารเวลา อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$ , S.D. = 1.04) ทักษะในการประสานงานและการสื่อสารในการให้บริการหรือให้คำแนะนำ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$ , S.D. = 0.96) ความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.95$ , S.D. = 1.07) ความรู้ ความเข้าใจต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.94$ , S.D. = 1.15) (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 สภาพปัญหาในการพัฒนาตนเอง

| สภาพปัญหาในการพัฒนาตนเอง  | $\bar{X}$ | S.D. | แปลความหมาย   |
|---|-----------|------|---------------|
| 1. ความรู้ ความเข้าใจต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย                 | 2.94      | 1.15 | มีปัญหปานกลาง |
| 2. แรงจูงใจหรือความพยายามสู่ความก้าวหน้าในวิชาชีพ               | 3.43      | 1.18 | มีปัญหปานกลาง |
| 3. ทักษะในการบริหารเวลา   | 3.00      | 1.04 | มีปัญหปานกลาง |
| 4. ทักษะในการประสานงานและการสื่อสารในการให้บริการหรือให้คำแนะนำ | 3.00      | 0.96 | มีปัญหปานกลาง |
| 5. ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์อย่างมีเหตุผลและเป็นระบบ               | 3.15      | 0.87 | มีปัญหปานกลาง |
| 6. ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ                             | 3.37      | 1.09 | มีปัญหปานกลาง |
| 7. ความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์                         | 2.95      | 1.07 | มีปัญหปานกลาง |

จากการสนทนากลุ่ม พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ขาดแรงจูงใจหรือความพยายามสู่ความก้าวหน้าในวิชาชีพ เนื่องจากไม่ทราบแนวทางความก้าวหน้าที่ชัดเจน ขาดทักษะในการประสานงานและการสื่อสารในการให้บริการหรือให้คำแนะนำ เช่น รายละเอียดและขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง การสื่อสารในที่ชุมชนหรือต่อหน้าสาธารณชน หรือเทคนิคการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศ เป็นต้น และขาดทักษะความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ

#### ความต้องการในการพัฒนาของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ

**ความต้องการพัฒนาตามสมรรถนะหลัก** พบว่า ความรู้ ความเข้าใจและกระบวนการทำงาน และทักษะในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.83) ความรู้การวางแผน การวิเคราะห์งาน และการตัดสินใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D. = 0.82) ทักษะการศึกษา และค้นคว้าอย่างเป็นระบบ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D. = 0.78) ทักษะการให้บริการที่ดี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D. = 1.00) ความสามารถในการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D. = 0.95) (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ความต้องการพัฒนาตามสมรรถนะหลัก

| ความต้องการพัฒนาตามสมรรถนะหลัก   | $\bar{X}$ | S.D. | แปลความหมาย     |
|--|-----------|------|-----------------|
| 1. ความรู้ ความเข้าใจและกระบวนการทำงาน และทักษะในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย | 4.10      | 0.83 | ต้องการพัฒนามาก |
| 2. ความรู้การวางแผน การวิเคราะห์งาน และการตัดสินใจ                             | 4.04      | 0.82 | ต้องการพัฒนามาก |
| 3. ทักษะการให้บริการที่ดี  | 3.82      | 1.00 | ต้องการพัฒนามาก |
| 4. ทักษะการศึกษา และค้นคว้าอย่างเป็นระบบ                                       | 4.04      | 0.78 | ต้องการพัฒนามาก |
| 5. ความสามารถในการทำงานเป็นทีม   | 3.82      | 0.95 | ต้องการพัฒนามาก |

จากการสนทนากลุ่ม พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ต้องการอบรมหรือพัฒนาเกี่ยวกับระเบียบ แนวปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ และแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานแต่ละกลุ่มงาน หรือจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอในการส่งพนักงานเข้ารับการอบรมในแต่ละปี อบรมการวิเคราะห์และประเมินค่างานอย่างเหมาะสม การทำวิจัยในการปฏิบัติงาน การให้ทุนไปศึกษาต่อหรือให้ทุนไปฝึกอบรมพัฒนา การทำวิจัย การเขียนคู่มือปฏิบัติงาน การเขียนผลงานเชิงสังเคราะห์หรือวิเคราะห์ เป็นต้น

**ความต้องการพัฒนาตามสมรรถนะเฉพาะ** พบว่า ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ และการนำเสนอข้อมูลอย่างเป็นระบบ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 0.94) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมาย และภารกิจของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ , S.D. = 0.92) ความสามารถในการเขียนหนังสือราชการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ , S.D. = 0.90) ความสามารถในการแนะนำ หรือเป็นที่ปรึกษาช่วยตัดสินใจหรือแก้ปัญหา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D. = 0.96) (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ความต้องการพัฒนาตามสมรรถนะเฉพาะ

| ความต้องการพัฒนาตามสมรรถนะเฉพาะ   | $\bar{X}$ | S.D. | แปลความหมาย     |
|---|-----------|------|-----------------|
| 1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมาย และภารกิจของหน่วยงาน                  | 3.93      | 0.92 | ต้องการพัฒนามาก |
| 2. ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ และการนำเสนอข้อมูลอย่างเป็นระบบ | 3.99      | 0.94 | ต้องการพัฒนามาก |
| 3. ความสามารถในการแนะนำ หรือเป็นที่ปรึกษาช่วยตัดสินใจหรือแก้ปัญหา           | 3.70      | 0.96 | ต้องการพัฒนามาก |
| 4. ความสามารถในการเขียนหนังสือราชการ  | 3.77      | 0.90 | ต้องการพัฒนามาก |

จากการสนทนากลุ่ม พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ต้องการให้นำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน และอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ และการนำเสนอข้อมูลอย่างเป็นระบบ เช่น ระบบทะเบียนประวัติ (ก.พ. 7) การเสนอขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์ หรือระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งการอบรมเทคนิควิธีการเขียนหนังสือราชการ การเขียนหนังสือที่ใช้ในงานราชการ และการจับประเด็นได้อย่างถูกต้องครบถ้วน เป็นต้น



**ความต้องการพัฒนาตนเอง** พบว่า แรงจูงใจหรือความพยายามสู่ความก้าวหน้าในวิชาชีพ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = 0.79) ความรู้ ความเข้าใจต่อหน้าที่ในตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.85) ความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.89) ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ , S.D. = 1.09) ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์อย่างมีเหตุผลและเป็นระบบ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D. = 1.03) ทักษะในการบริหารเวลา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D. = 0.92) ทักษะในการประสานงานและการสื่อสารในการให้บริการหรือให้คำแนะนำ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D. = 0.93) (ตารางที่ 6)

**ตารางที่ 6** ความต้องการพัฒนาตนเอง

| ความต้องการพัฒนาตนเอง   | $\bar{X}$ | S.D. | แปลความหมาย     |
|---|-----------|------|-----------------|
| 1. ความรู้ ความเข้าใจต่อหน้าที่ในตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย     | 4.00      | 0.85 | ต้องการพัฒนามาก |
| 2. แรงจูงใจหรือความพยายามสู่ความก้าวหน้าในวิชาชีพ               | 4.19      | 0.79 | ต้องการพัฒนามาก |
| 3. ทักษะในการบริหารเวลา   | 3.70      | 0.92 | ต้องการพัฒนามาก |
| 4. ทักษะในการประสานงานและการสื่อสารในการให้บริการหรือให้คำแนะนำ | 3.66      | 0.93 | ต้องการพัฒนามาก |
| 5. ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์อย่างมีเหตุผลและเป็นระบบ               | 3.73      | 1.03 | ต้องการพัฒนามาก |
| 6. ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ                             | 3.76      | 1.09 | ต้องการพัฒนามาก |
| 7. ความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์                         | 3.94      | 0.89 | ต้องการพัฒนามาก |

จากการสนทนากลุ่ม พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ต้องการอบรมและพัฒนาเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง กำหนดกรอบที่ชัดเจนในการพัฒนาบุคลากร เช่น การกำหนดให้เจ้าหน้าที่ตำแหน่งต่าง ๆ ได้รับพัฒนาตนเองในแต่ละปี โดยการคัดเลือกจากการสอบหรือเวียนตามอายุงาน การจัดกิจกรรมสัมพันธ์ในองค์กรหรือกลุ่มงาน การให้ทุนไปศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับการปฏิบัติงานหรือการบริการ เป็นต้น

#### แนวทางการพัฒนาพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการในยุควิถีชีวิตใหม่

แนวทางการพัฒนาพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการในยุควิถีชีวิตใหม่ พบว่า การส่งเสริมและพัฒนาการผลิตผลงานทางวิชาการ เช่น การฝึกอบรมการทำวิจัย การเขียนคู่มือปฏิบัติงาน หรือการงานวิชาการอื่นๆ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.79) การจัดสรรงบประมาณเพื่อการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกในสัดส่วนที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.88) การสำรวจความต้องการพัฒนาศักยภาพของพนักงานมหาวิทยาลัยทุกปี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ , S.D. = 0.90) การส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ เช่น ระบบชุมชนออนไลน์ ระบบไมโครซอฟต์ทีม เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.80) การจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 0.94) การติดตามการนำผลการอบรม สัมมนาทั้งหน่วยงานภายในหรือภายนอก หรือการประชุมไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาอย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D. = 0.79) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกบุคลากรเข้ารับการพัฒนาศักยภาพที่ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ , S.D. = 0.95) การนำความต้องการของบุคลากรมาพิจารณาในการจัดโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = 0.89) การส่งเสริมการเข้ารับการพัฒนาก่อนพนักงานมหาวิทยาลัยที่จัดโดยหน่วยงานในและภายนอก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 0.96) การประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมต่าง ๆ อย่างทั่วถึง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D. = 0.98) (ตารางที่ 7)

จากการสนทนากลุ่ม พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ต้องการให้มหาวิทยาลัยจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมครอบคลุมทุกตำแหน่งงาน เพื่อพัฒนาพนักงานมหาวิทยาลัยในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอตั้งแต่เข้าบรรจุแต่งตั้งให้ปฏิบัติงาน ได้แก่ การอบรมหรือพัฒนาเกี่ยวกับระเบียบแนวปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติ แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานแต่ละกลุ่มงาน มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกบุคลากรเข้ารับการพัฒนาศักยภาพที่ชัดเจน เช่น การศึกษาการพัฒนาทักษะวิชาชีพในการปฏิบัติงาน หรือการอบรมเกี่ยวกับทักษะการปฏิบัติงาน ในหน้าที่เพื่อให้พนักงานสายสนับสนุน

วิชาการเกิดทักษะ และความเชี่ยวชาญในงาน และสามารถปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกในสัดส่วนที่เหมาะสม เช่น กำหนดงบประมาณสำหรับการพัฒนารายบุคคล หรือการกำหนดให้มีการจัดทำแผนพัฒนาตนเอง (Individual plan) การส่งเสริมและพัฒนา การผลิตผลงานทางวิชาการ เช่น การฝึกอบรมการทำวิจัย การเขียนคู่มือปฏิบัติงาน หรือการงานวิชาการอื่น ๆ ซึ่งอาจจัดการอบรมหรือพัฒนาผ่านระบบออนไลน์ เช่น ระบบซูมออนไลน์ ระบบไมโครซอฟท์ทีม เป็นต้น

ตารางที่ 7 แนวทางการพัฒนาพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการในยุควิถีชีวิตใหม่

| แนวทางการพัฒนาพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการในยุควิถีชีวิตใหม่   | χ <sup>2</sup> | S.D. | แปลความหมาย |
|--|----------------|------|-------------|
| 1. การสำรวจความต้องการพัฒนาศักยภาพของพนักงานมหาวิทยาลัยทุกปี   | 4.13           | 0.90 | ต้องการมาก  |
| 2. การนำความต้องการของบุคลากรมาพิจารณาในการจัดโครงการ/กิจกรรม  | 4.01           | 0.89 | ต้องการมาก  |
| 3. การจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ  | 4.06           | 0.94 | ต้องการมาก  |
| 4. การกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกบุคลากรเข้ารับการพัฒนาศักยภาพที่ชัดเจน   | 4.03           | 0.95 | ต้องการมาก  |
| 5. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมต่าง ๆ อย่างทั่วถึง   | 3.89           | 0.98 | ต้องการมาก  |
| 6. การส่งเสริมการเข้ารับการพัฒนากับพนักงานมหาวิทยาลัยที่จัดโดยหน่วยงานในและภายนอก  | 3.95           | 0.96 | ต้องการมาก  |
| 7. การจัดสรรงบประมาณเพื่อการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอก ในสัดส่วนที่เหมาะสม  | 4.21           | 0.88 | ต้องการมาก  |
| 8. การส่งเสริมและพัฒนาการผลิตผลงานทางวิชาการ เช่น การฝึกอบรมการทำวิจัย การเขียนคู่มือปฏิบัติงาน หรือการทำผลงานวิชาการอื่น ๆ    | 4.23           | 0.79 | ต้องการมาก  |
| 9. การส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ เช่น ระบบซูมออนไลน์ ระบบไมโครซอฟท์ทีม เป็นต้น | 4.12           | 0.80 | ต้องการมาก  |
| 10. การติดตามการนำผลการอบรม สัมมนาทั้งหน่วยงานภายในหรือภายนอก หรือการประชุม ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาางอย่างสม่ำเสมอ          | 4.04           | 0.79 | ต้องการมาก  |

### สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม สรุปผลการวิจัยการศึกษาความต้องการในการพัฒนาของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนครพนม ได้ดังนี้

1. สภาพปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงรายข้อในแต่ละด้าน ดังนี้ 1) ด้านการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก ได้แก่ ความรู้ การวางแผนการวิเคราะห์งานและการตัดสินใจ ความรู้ ความเข้าใจกระบวนการทำงานและทักษะในการปฏิบัติงาน ทักษะการศึกษาและค้นคว้าอย่างเป็นระบบ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และทักษะการให้บริการที่ดี ผลการวิเคราะห์การสนทนากลุ่ม พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ขาดความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน และไม่มีหลักสูตรการอบรมที่ตรงกับสายงาน งบประมาณในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการไม่เพียงพอ และพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ได้รับมอบหมายภารกิจที่หลากหลาย จึงไม่สามารถวางแผนงาน การวิเคราะห์งาน รวมทั้งการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพได้ 2) ด้านการปฏิบัติงานตามสมรรถนะเฉพาะ ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายและภารกิจของหน่วยงาน การจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศและการนำเสนอข้อมูลอย่างเป็นระบบ ความสามารถในการแนะนำหรือเป็นที่ปรึกษาช่วยตัดสินใจหรือแก้ปัญหาเพื่อนร่วมงาน และความสามารถในการเขียนหนังสือราชการ และผลการวิเคราะห์การสนทนากลุ่ม พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ขาดการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ และการนำเสนอข้อมูลอย่างเป็นระบบ เช่น ระบบทะเบียนประวัติ (ก.พ. 7) การเสนอขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์ หรือระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งการอบรมเทคนิควิธีการการเขียนหนังสือราชการ การเขียนหนังสือที่ใช้ในงานราชการ และการจับประเด็นได้อย่างถูกต้องครบถ้วน เป็นต้น 3) ด้านการพัฒนาตนเอง ได้แก่ แรงจูงใจหรือความพยายามสู่ความก้าวหน้าในวิชาชีพ ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์อย่างมีเหตุผลและเป็นระบบ ทักษะในการบริหารเวลา ทักษะในการประสานงานและการสื่อสาร ความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และความรู้ ความเข้าใจต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และผลการวิเคราะห์การสนทนากลุ่ม พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ขาดแรงจูงใจหรือความพยายามสู่ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน



เนื่องจากไม่ทราบแนวทางความก้าวหน้าที่ชัดเจน ขาดทักษะในการประสานงานและการสื่อสารในการให้บริการ หรือให้คำแนะนำ เช่น รายละเอียดและขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง การสื่อสารในที่ชุมชนหรือต่อหน้าสาธารณชน หรือเทคนิคการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศ เป็นต้น ขาดทักษะความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ

2. ความต้องการในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ อยู่ในระดับมาก ลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงรายข้อในแต่ละด้าน ดังนี้ 1) ด้านการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจและกระบวนการทำงาน และทักษะในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ความรู้การวางแผน การวิเคราะห์งานและการตัดสินใจ ทักษะการศึกษาและค้นคว้าอย่างเป็นระบบ ทักษะการให้บริการที่ดี และความสามารถในการทำงานเป็นทีม ผลการวิเคราะห์การสนทนากลุ่ม พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ต้องการอบรมหรือพัฒนาเกี่ยวกับระเบียบ แนวปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ การวิเคราะห์และประเมินค่างานอย่างเหมาะสม และแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานแต่ละกลุ่มงาน การทำวิจัยในการปฏิบัติงาน การให้ทุนไปศึกษาต่อหรือให้ทุนไปฝึกอบรมพัฒนา การทำวิจัย การเขียนคู่มือปฏิบัติงาน การเขียนผลงานเชิงสังเคราะห์หรือวิเคราะห์ รวมทั้งการจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอ 2) ด้านการปฏิบัติงานตามสมรรถนะเฉพาะ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ และการนำเสนอข้อมูลอย่างเป็นระบบ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมาย และภารกิจของหน่วยงาน ความสามารถในการเขียนหนังสือราชการ ความสามารถในการแนะนำ หรือเป็นที่ปรึกษาช่วยตัดสินใจหรือแก้ปัญหาเพื่อนร่วมงาน ผลการวิเคราะห์การสนทนากลุ่ม พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ต้องการอบรมการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ และการนำเสนอข้อมูลอย่างเป็นระบบ เช่น ระบบทะเบียนประวัติ (ก.พ. 7) การเสนอขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์ หรือระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งการอบรมเทคนิควิธีการการเขียนหนังสือราชการ การเขียนหนังสือที่ใช้ในงานราชการ และการจับประเด็นได้อย่างถูกต้องครบถ้วน 3) ด้านการพัฒนาตนเอง ได้แก่ แรงจูงใจหรือความพยายามสู่ความก้าวหน้าในวิชาชีพ ความรู้ ความเข้าใจต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์ อย่างมีเหตุผลและเป็นระบบ ทักษะในการบริหารเวลา และทักษะในการประสานงานและการสื่อสารในการให้บริการหรือให้คำแนะนำ และผลการวิเคราะห์การสนทนากลุ่ม พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ต้องการอบรมและพัฒนาเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง การให้ทุนไปศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับการปฏิบัติงานหรือการบริการ

3. แนวทางการพัฒนาพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการในยุควิถีชีวิตใหม่ อยู่ในระดับมาก ทุกข้อ ลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงรายข้อ การส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมทางวิชาการ เช่น การฝึกอบรมการทำวิจัย การเขียนคู่มือปฏิบัติงาน หรือการงานวิชาการอื่น ๆ การจัดสรรงบประมาณเพื่อการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอก ในสัดส่วนที่เหมาะสมการสำรวจความต้องการพัฒนาศักยภาพของพนักงานมหาวิทยาลัยทุกปี การส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ เช่น ระบบชุมชนออนไลน์ ระบบโมโครซอฟต์ทีม เป็นต้น โดยการจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานมหาวิทยาลัยในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ การติดตาม การนำผลการอบรม สัมมนาทั้งหน่วยงานภายในหรือภายนอก หรือการประชุมไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ การกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกบุคลากรเข้ารับการพัฒนาศักยภาพที่ชัดเจน การนำความต้องการของบุคลากรมาพิจารณาในการจัดโครงการ/กิจกรรม การส่งเสริมการเข้ารับการพัฒนากับพนักงานมหาวิทยาลัยที่จัดโดยหน่วยงานในและหน่วยงานภายนอก และการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมต่าง ๆ อย่างทั่วถึง และผลการวิเคราะห์การสนทนากลุ่ม พบว่า แนวทางการพัฒนาพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ได้แก่ การจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานมหาวิทยาลัยให้ครอบคลุมทุกตำแหน่งงาน การอบรมหรือพัฒนาเกี่ยวกับระเบียบ แนวปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติ และแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานแต่ละกลุ่มงาน มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกบุคลากรเข้ารับการพัฒนาศักยภาพที่ชัดเจน การจัดสรรงบประมาณเพื่อการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอก ในสัดส่วนที่เหมาะสม การส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมทางวิชาการ เช่น การฝึกอบรมการทำวิจัย การเขียนคู่มือปฏิบัติงาน หรือการทำงานวิชาการอื่น ๆ ซึ่งอาจจัดการอบรมหรือพัฒนาผ่านระบบออนไลน์ เช่น ระบบชุมชนออนไลน์ ระบบโมโครซอฟต์ทีม เป็นต้น

### อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 32-41 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี

1. สภาพปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ผลการวิเคราะห์รายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสะท้อนสภาพปัญหาในการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) ด้านการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก ผลการวิเคราะห์รายข้ออยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสะท้อนสภาพปัญหาการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก ได้แก่ ความรู้เรื่องการวางแผนการวิเคราะห์งาน และการตัดสินใจ รองลงมาได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจกระบวนการทำงานและทักษะในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ทักษะการศึกษาและค้นคว้าอย่างเป็นระบบ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และทักษะการให้บริการที่ดี เนื่องจากพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการขาดความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน และไม่มีหลักสูตรการอบรมที่ตรงกับสายงาน งบประมาณในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการไม่เพียงพอ และพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ได้รับมอบหมายภารกิจที่หลากหลาย จึงไม่สามารถวางแผนงาน การวิเคราะห์งาน รวมทั้งการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิมพ์ลักษณ์ (2557) ซึ่งได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน เครือข่ายบริการสาธารณสุข จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีสภาพปัญหาในเรื่องการคิดอย่างเป็นระบบ เรื่องที่เลี้ยงหรือที่ปรึกษาช่วยตัดสินใจหรือแก้ปัญหาในงานที่รับผิดชอบ และความรู้การวางแผนการวิเคราะห์งานและการตัดสินใจเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน 2) ด้านการปฏิบัติงานตามสมรรถนะเฉพาะ ผลการวิเคราะห์รายข้ออยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสะท้อนสภาพปัญหาการปฏิบัติงานตามสมรรถนะเฉพาะ ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมาย และการกิจของหน่วยงาน ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศและการนำเสนอข้อมูลอย่างเป็นระบบ ความสามารถในการให้คำแนะนำ ความสามารถในการเขียนหนังสือราชการและการเขียนหนังสือราชการ เนื่องจากพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ขาดการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ และการนำเสนอข้อมูลอย่างเป็นระบบ เช่น ระบบทะเบียนประวัติ (ก.พ. 7) การเสนอขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์ หรือระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งการอบรมเทคนิควิธีการการเขียนหนังสือราชการ การเขียนหนังสือที่ใช้ในงานราชการ และการจับประเด็นได้อย่างถูกต้องครบถ้วน เป็นต้น สอดคล้องกับผลวิจัยของ พิมพ์ลักษณ์ (2557) พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีสภาพปัญหาในเรื่องความสามารถในการเขียนหนังสือราชการ การเขียนหนังสือที่ใช้ในงานราชการและการจับประเด็น เรื่องการคิดอย่างเป็นระบบ เรื่องความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับเป้าหมายและการกิจของหน่วยงาน เรื่องที่เลี้ยงหรือที่ปรึกษา ช่วยตัดสินใจหรือแก้ปัญหาในงานที่รับผิดชอบ และเรื่องความรู้เรื่องการวางแผน การวิเคราะห์งานและการตัดสินใจเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน และ 3) ด้านการพัฒนาตนเอง ผลการวิเคราะห์รายข้ออยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสะท้อนสภาพปัญหาการพัฒนาตนเอง ได้แก่ แรงจูงใจหรือความพยายามสู่ความก้าวหน้าในวิชาชีพ ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์อย่างมีเหตุผลและเป็นระบบ ทักษะในการบริหารเวลา ทักษะในการประสานงานและการสื่อสารในการให้บริการหรือให้คำแนะนำ ความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เอื้อต่อการทำงานอย่างเหมาะสม ความรู้ ความเข้าใจต่อหน้าที่ในตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย เนื่องจากพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ขาดแรงจูงใจหรือความพยายามสู่ความก้าวหน้าในวิชาชีพ ขาดทักษะในการประสานงานและการสื่อสารในการให้บริการหรือให้คำแนะนำ เช่น รายละเอียดและขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง การสื่อสารในที่ชุมชนหรือต่อหน้าสาธารณชน หรือเทคนิคการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศ เป็นต้น ขาดทักษะความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ และบางตำแหน่งงานพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการมีศักยภาพสูง แต่ไม่สามารถดึงศักยภาพของบุคคลออกมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มหาวิทยาลัยควรกำหนดแนวทางในการพัฒนาเพื่อเปิดโอกาสหรือสนับสนุนให้พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการได้แสดงศักยภาพเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ ชัยรัตน์ และคณะ (2564) พบว่า การออกแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยองค์กรภาครัฐ ต้องพัฒนาทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ส่งเสริมการเรียนรู้ และเปิดโอกาสให้แสดงความสามารถในเชิงสร้างสรรค์

สร้างความผูกพันของบุคลากรสร้างแรงจูงใจในการทำงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อภิไทย์ (2560) พบว่า บุคลากรอุทยานวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทัศนคติด้านการพัฒนาการบริการสร้างสรรคงานบริการให้เหนือความคาดหมาย

2. ความต้องการพัฒนาของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ผลการวิเคราะห์รายด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งสะท้อนสภาพปัญหาในการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) ด้านการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก ผลการวิเคราะห์รายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ซึ่งสะท้อนความต้องการพัฒนาตามสมรรถนะหลัก ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจและกระบวนการทำงาน และทักษะในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ความรู้เรื่องการวางแผน การวิเคราะห์งานและการตัดสินใจ ทักษะการศึกษาและค้นคว้าอย่างเป็นระบบ ทักษะการให้บริการที่ดี และความสามารถในการทำงานเป็นทีม พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ต้องการอบรมหรือพัฒนาเกี่ยวกับระเบียบ แนวปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ การวิเคราะห์และประเมินค่างานอย่างเหมาะสม และแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานแต่ละกลุ่มงาน การทำวิจัยในการปฏิบัติงาน การให้ทุนไปศึกษาต่อหรือให้ทุนไปฝึกอบรมพัฒนา การทำวิจัย การเขียนคู่มือปฏิบัติงาน การเขียนผลงานเชิงสังเคราะห์หรือวิเคราะห์ รวมทั้งการจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประภัศร และคณะ (2560) บุคลากรสายสนับสนุนของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีความต้องการศึกษาดูงาน การฝึกอบรม และต้องการข้อมูล/คู่มือ/ความรู้ที่เกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง และผลการวิจัยของ พรชลิสา (2564) ซึ่งกล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีเป้าหมายหลักในการมุ่งหวังให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานตามท้องที่การต้องการ ถือว่าเป็นเครื่องมือในการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมต่อตำแหน่งหน้าที่ และตื่นตัวตลอดเวลาในการเรียนรู้เพื่อปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง 2) ด้านการปฏิบัติงานตามสมรรถนะเฉพาะ ผลการวิเคราะห์รายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ซึ่งสะท้อนความต้องการพัฒนาตามสมรรถนะเฉพาะ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ และการนำเสนอข้อมูลอย่างเป็นระบบ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมาย และภารกิจของหน่วยงาน ความสามารถในการเขียนหนังสือราชการและการเขียนหนังสือที่ใช้ในงานราชการ ความสามารถในการคำแนะนำ หรือเป็นที่ปรึกษาช่วยตัดสินใจหรือแก้ปัญหา พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ต้องการอบรมการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ และการนำเสนอข้อมูลอย่างเป็นระบบ เช่น ระบบทะเบียนประวัติ (ก.พ. 7) การเสนอขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์ หรือระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งการอบรมเทคนิควิธีการการเขียนหนังสือราชการ การเขียนหนังสือที่ใช้ในงานราชการ และการจัดประเด็นได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิติธร และคณะ (2561) บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ต้องการฝึกอบรมพัฒนาเทคโนโลยีในเรื่องการปฏิบัติงานที่สามารถนำมาพัฒนางานให้เกิดผลและประสิทธิภาพ 3) ด้านการพัฒนาตนเอง ผลการวิเคราะห์รายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ซึ่งสะท้อนความต้องการพัฒนาการพัฒนาตนเอง ได้แก่ แรงจูงใจหรือความพยายามสู่ความก้าวหน้าในวิชาชีพ ความรู้ ความเข้าใจต่อหน้าที่ในตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย ความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์อย่างมีเหตุผลและเป็นระบบ ทักษะในการบริหารเวลา และทักษะในการประสานงานและการสื่อสารในการให้บริการหรือให้คำแนะนำ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ต้องการอบรมและพัฒนาเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง การให้ทุนไปศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับการปฏิบัติงานหรือการบริการ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เขมณัญญ์ และคณะ (2564) พบว่า บุคลากรมีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ การพัฒนาทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ การพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ การพัฒนาทักษะการสื่อสาร การพัฒนาทักษะการวิเคราะห์/สังเคราะห์/การทำวิจัย และต้องการเข้ารับการอบรม 3 ด้าน ได้แก่ กระบวนการเข้าสู่ตำแหน่งสูงขึ้น การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลัก และการจัดทำผลงานเชิงวิเคราะห์หรือสังเคราะห์ สอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยนครพนม ในการพัฒนาพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ให้มีทักษะการทำงานที่สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป และสามารถใช้องค์ความรู้ในการเข้าสู่ตำแหน่งชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ และเชี่ยวชาญ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิติธร และคณะ (2561) บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ต้องการให้สนับสนุนทุนการศึกษาที่

มุ่งเน้นบุคลากรสายสนับสนุนและส่งเสริมทักษะด้านภาษาอังกฤษและภาษาอื่น ๆ การฝึกอบรมพัฒนาเทคโนโลยีในเรื่องการปฏิบัติงานที่สามารถนำมาพัฒนางานให้เกิดผลและประสิทธิภาพ และการให้สนับสนุนการจัดทำผลงานเพื่อขอปรับตำแหน่งที่สูงขึ้น และผลการวิจัยของ อภิญา (2561) บุคลากรสายปฏิบัติการตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้โปรแกรม Microsoft Office เช่น Word, Excel, PowerPoint ระบบฐานข้อมูลออนไลน์ และเทคนิคการทำตารางนัดหมายออนไลน์ เป็นต้น

3. แนวทางการพัฒนาพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการในยุควิถีชีวิตใหม่ ผลการวิเคราะห์รายชื่ออยู่ในระดับมาก ซึ่งสะท้อนแนวทางพัฒนา ดังนี้ 1) ส่งเสริมและพัฒนาการผลิตผลงานทางวิชาการ เช่น การฝึกอบรมการทำวิจัย การเขียนคู่มือปฏิบัติงาน หรือการงานวิชาการอื่น ๆ 2) จัดสรรงบประมาณเพื่อการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอก ในสัดส่วนที่เหมาะสม สอดคล้องกับผลงานวิจัยของเชมณัฐ และคณะ (2564) ศึกษาความต้องการในการพัฒนาของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า บุคลากรมีความต้องการเข้ารับการอบรม 3 ด้าน ได้แก่ กระบวนการเข้าสู่ตำแหน่งสูงขึ้น การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลัก และการจัดทำผลงานเชิงวิเคราะห์หรือสังเคราะห์ 3) สำรวจความต้องการพัฒนาศักยภาพของพนักงานมหาวิทยาลัยทุกปี 4) ส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ เช่น ระบบชุมชนออนไลน์ ระบบไมโครซอฟท์ทีม เป็นต้น 5) จัดทำหลักสูตรฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ 6) ติดตามการนำผลการอบรม สัมมนาทั้งหน่วยงานภายในหรือภายนอก หรือการประชุมไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์ใจ และคณะ (ม.ป.ป.) ซึ่งได้ศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรตามพันธกิจ สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก พบว่า บุคลากรมีความต้องการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการศึกษาต่อ การศึกษาดูงานด้านบุคลิกภาพด้านการฝึกอบรม ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเองสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสมวลี (2564) ได้ศึกษาการพัฒนาทักษะของบุคลากรให้ตรงกับงานในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคดิจิทัลขององค์การภาครัฐและเอกชน ได้แก่ การออกแบบการเรียนรู้ และพัฒนาออนไลน์แพลตฟอร์มที่สนับสนุนการเรียนรู้ ในรูปแบบเรียนด้วยตนเอง (Self-Learning) ให้บุคลากรสามารถเลือกเรียนรู้ได้ตามความต้องการ 7) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกบุคลากรเข้ารับการพัฒนาศักยภาพที่ชัดเจน 8) การนำความต้องการของบุคลากรมาพิจารณาในการจัดโครงการ/กิจกรรม 9) การส่งเสริมการเข้ารับการพัฒนาก่อนพนักงานมหาวิทยาลัยที่จัดโดยหน่วยงานในและหน่วยงานภายนอก และ 10) การประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมต่าง ๆ อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับผลวิจัยของ บุญส่ง (2559) ซึ่งเสนอแนะให้มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และมีการฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งการศึกษาดูงานหรือนิเทศการใหม่ ๆ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธวัช (2550) ที่กล่าวว่าวิธีการพัฒนาบุคลากรสามารถทำได้โดยวิธีการพัฒนานอกงานที่ปฏิบัติซึ่งเป็นวิธีการพัฒนานอกงานที่บุคคลทำหรือสถานที่อื่นภายนอกองค์การ บุคคลสามารถเลือกใช้วิธีการพัฒนาได้ตามโอกาสและความสนใจ วิธีการพัฒนาเหล่านี้ ได้แก่ การเข้าเรียนในชั้นเรียน การอบรมสร้างความสัมพันธ์ การใช้สถานการณ์จำลอง การทัศนศึกษา หรือการอบรมภาคสนาม เป็นต้น และผลการวิเคราะห์การสนทนากลุ่ม พบว่า แนวทางการพัฒนาพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ได้แก่ การจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานมหาวิทยาลัยให้ครอบคลุมทุกตำแหน่งงาน การอบรมหรือพัฒนาเกี่ยวกับระเบียบ แนวปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติ และแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานแต่ละกลุ่มงาน มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกบุคลากรเข้ารับการพัฒนาศักยภาพที่ชัดเจน การจัดสรรงบประมาณเพื่อการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอก ในสัดส่วนที่เหมาะสม การส่งเสริมและพัฒนาการผลิตผลงานทางวิชาการ เช่น การฝึกอบรมการทำวิจัย การเขียนคู่มือปฏิบัติงาน หรือการงานวิชาการอื่น ๆ ซึ่งอาจจัดการอบรมหรือพัฒนาผ่านระบบออนไลน์ เช่น ระบบชุมชนออนไลน์ ระบบไมโครซอฟท์ทีม เป็นต้น

#### ข้อเสนอแนะในนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ควรพัฒนาระเบียบหรือแนวปฏิบัติงานร่วมกันให้มีความชัดเจนในการพัฒนาบุคลากรให้ตรงตามสายงานโดยการอบรมพัฒนาในทักษะวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจระบบงาน กระบวนการ

ทำงานและทักษะในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย และส่งเสริมพนักงานสายสนับสนุนทำวิจัยเพื่อเสนอขอ กำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น รวมทั้งมีเส้นทางความก้าวหน้าชัดเจน

2. ควรมีการถ่ายทอดหรือประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเป้าหมายและภารกิจของมหาวิทยาลัยให้มีความครอบคลุมกับพนักงานมหาวิทยาลัยทุกกลุ่มงาน และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาบริหารจัดการ และพัฒนาระบบสารสนเทศให้เชื่อมกันในทุกมิติ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

3. ควรกำหนดวงเงินงบประมาณสำหรับจัดสรรให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง และตรงกับ ตำแหน่ง รวมทั้งกำหนดกรอบในการพัฒนาพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการในแต่ละปี

4. ควรพัฒนาหลักสูตรและจัดทำหลักสูตรให้ครอบคลุมทุกตำแหน่งงาน และมีการกำหนดหลักเกณฑ์ ในการพิจารณาคัดเลือกบุคลากรเข้ารับการพัฒนาศักยภาพที่ชัดเจน โดยการจัดทำเป็นหลักสูตรระยะสั้น ตาม ตำแหน่งงาน เช่น หลักสูตรการบริหารการเงิน การคลังและพัสดุ ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น หลักสูตร การเขียน คู่มือปฏิบัติงาน เป็นต้น และจัดทำหลักสูตรการพัฒนาตั้งแต่เริ่มบรรจุงานพัฒนาเป็นพนักงาน มหาวิทยาลัยในตามช่วงอายุการปฏิบัติงาน

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัย นครพนม

2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนครพนม

#### กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณกองทุนวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยนครพนม ที่ได้สนับสนุนทุนในการจัดทำ วิจัยในครั้งนี้ ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.นิราศ จันทระจิตร สังกัดสาขาวิชาหลักสูตรและการสอน คณะ ครุศาสตร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นาวิ อุดร สังกัดสาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา คณะครุศาสตร์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวิทย์ อินทนนท์ สังกัด สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และ วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ที่กรุณาสละเวลาในการตรวจสอบเครื่องมือและให้คำแนะนำที่เป็น ประโยชน์ต่อการวิจัย

#### เอกสารอ้างอิง

- เชมณัฐ มาศวิวัฒน์ กัลยกร นราวิณะ และนิสาชล สันหามาน. 2564. ศึกษาความต้องการในการพัฒนาของบุคลากรสาย สนับสนุนคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. วารสารวิชาการ ปชมท. 10(1): 151-159.
- จรงค์ศักดิ์ พุ่มนวน. 2562. การสร้างแรงบันดาลใจเพื่อการพัฒนางานประจำของบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันอุดมศึกษา. วารสาร Mahidol R2R e-Journal. 6(1): 1-13.
- จรัส สุวรรณมาลา. 2540. บนเส้นทางอุดมศึกษา. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร. 332 หน้า.
- ชัยรัตน์ ชามพูนท กมลพร กัลยาณมิตร สติธัย นิยมญาติ และทัศนีย์ ลักขณาภิชนชัช. 2564. การพัฒนาศักยภาพมนุษย์ในยุค การเปลี่ยนฉบับเส้นทางดิจิทัล. วารสารครุศาสตร์ปริทรรศน์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช วิทยาลัย. 8(1): 195-208.
- ทงศักดิ์ แสงสว่างวัฒนะ นิชนันท์ ศิริไสยาสน์ และโชติ บดีรัฐ. 2563. "New Normal" วิถีชีวิตใหม่และการปรับตัวของคน ไทยหลังโควิด-19: การงาน การเรียน และธุรกิจ. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น. 4(3): 377-378.
- ธิปไตย ศรีนวลขาว. 2560. ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สงขลา. 60 หน้า.
- อึ้งศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. 2563. การบริหารคนยุค New normal. [Online]. Available: <https://www.prachachat.net/csr-hr/news-467738>. (สืบค้นเมื่อวันที่ เมษายน 2565).
- อวัช บุญยมนิ. 2550. ภาวะผู้และการเปลี่ยนแปลง. โอเดียนสโตร์. กรุงเทพมหานคร. 216 หน้า.
- นิติธร เจริญยิ่ง ขาตรี เกษโพทอง และอิทธิวัตร ศรีสมบัติ. 2561. แนวทางการพัฒนาศักยภาพสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย ราชภัฏสุรินทร์. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. 20(1): 169-180.

- บุญส่ง ลีละชาต. 2559. ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร. 93 หน้า.
- ประภัศร พลาบดีวัฒน์ อารมณ์ ดีนาน และนุจรีย์ ไชยมงคล. 2560. ปัญหาและความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. วารสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. 25(4): 21-31.
- ปิติกาน์ สังข์พันธ์ และประกายมาส บาห์ลิ่ง. 2557. สภาพการดำเนินการและความต้องการในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ตรัง. 96 หน้า.
- พิมพ์ใจ ปรางสุรางค์ ประวัติ ปรางสุรางค์ และจำเนียร จินต์วงศ์. 2555. ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรตามพันธกิจสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาพิษณุโลก. หน้า 2496-2503. ใน: การประชุมวิชาการแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ครั้งที่ 9. วันที่ 6-7 ธันวาคม 2555. นครปฐม.
- พิมพ์ลักษณ์ อยู่วัฒนา. 2557. แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน เครือข่ายบริการสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม. รายงานการวิจัย โรงพยาบาลอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. 40 หน้า.
- พรชลิสา ยะจะนะ. 2564. การศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. วารสารบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น. 7(9): 287-302.
- รุ่งโรจน์ สุทธิสุข. 2562. กลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์. 7(3): 235-250.
- โสมวลี ชยามฤต. 2564. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคดิจิทัลขององค์การภาครัฐและเอกชน. Journal of Multidisciplinary in Humanities and Social Sciences. 4(1): 38-50.
- อภิญา บุตรดี. 2561. การศึกษาความต้องการการพัฒนาความรู้และทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา. 13(3): 478-489.